

Informe de sostenibilidad Servientrega 2018



De 
Gracias



102-1
102-3

Servientrega S. A.

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



Informe de sostenibilidad **Servientrega** 2018



6



Sobre el
informe

10



Servientrega
Perfil

16



Gobernanza

28



Sistema de
Integridad
Corporativa

52



Promesa de
servicio

68



Operación
verde

84



Gente de
Sangre
Verde

De 
Gracias

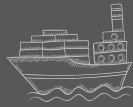
Contenido

38



Nuestros
grupos de
interés

44



Crecimiento
rentable

48



Cadena
responsable

110



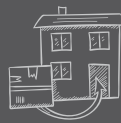
Contribución al
tejido social

124



Cartas de
verificación

130



Índice de
contenidos GRI



De
Gracias

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

Sobre el informe

Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la compañía durante 2018, con el fin de comunicar y compartir a nuestros grupos de interés, el avance en relación con los asuntos materiales y las iniciativas que hemos implementado en búsqueda de una gestión cada vez más sostenible y responsable.

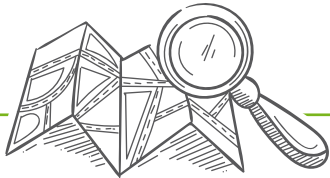
Este informe se ha elaborado de conformidad con los **estándares GRI: opción Esencial**. No se ha hecho reexpedición o reformulación de información. La firma Ernst & Young realizó la verificación de la información reportada como aparece en el reporte de verificación y el índice de indicadores GRI.

Este ejercicio sigue al reporte del año 2017, el cual se elabora anualmente. Adicionalmente, presenta los principales aportes que desde la gestión de Servientrega se vienen haciendo en torno al logro de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, promulgados por las Naciones Unidas y ratificados por más de 190 naciones, entre ellas Colombia. Las metas establecidas por estos objetivos configuran la Agenda 2030, y presentan los principales desafíos para la humanidad en pro de lograr un desarrollo sostenible para todo el planeta en los próximos 12 años.

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

rsocial.corporativa@servientrega.com

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





De
Gracias



102-14
P1, P8, P9, P10

Mensaje de la Dinamizadora Ejecutiva a nuestros grupos de interés

Bajo nuestra Filosofía de la entrega y conscientes de nuestro compromiso social con nuestros grupos de interés, el 2018 focalizamos nuestra gestión con los propósitos del Octavo Quinquenio, cuyo objetivo es lograr el equilibrio entre las nuevas tendencias e imperativos físicos y virtuales, con alcance a la gente, la marca, los mercados, los canales, la infraestructura y los riesgos, para garantizar nuestra perdurabilidad y legado empresarial.

Convergencia también representa la integración con nuestras partes interesadas para avanzar en nuestro ejercicio de sustentabilidad con su apoyo y participación, en las dimensiones del desarrollo sostenible.

En 2018 con la participación de las diferentes áreas de la organización revisamos nuestro ejercicio de materialidad, definiendo de manera puntal los asuntos materiales manteniendo los capítulos que hemos venido posicionando a lo largo de estos años. Esto representa

un gran avance en cuanto a la forma como presentamos la rendición de cuentas.

Queremos compartir nuestros resultados que muestran el compromiso de Servientrega con el desarrollo del país, hemos consolidado nuestra gestión ambiental con la renovación de la flota, la ampliación del alcance de la certificación ISO 14001:2015 para la regional Antioquía, la consolidación de la medición de nuestra huella de carbono, con lo que fortalecemos nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático.

En lo social, continuamos apoyando las causas que nos motivan a creer en Colombia, dedicando gran parte de nuestro esfuerzo a trabajar de la mano con la región de La Guajira para mejorar las condiciones de vida de los niños. También resaltamos la labor de nuestros colaboradores quienes con su apoyo al programa de voluntariado contribuyen al logro de nuestros objetivos sociales.

En lo económico continuamos creciendo en ventas con un 16.1% mas que en 2017 y también envíos movilizados con 3.85% frente que el periodo anterior, con una oferta de alto valor estratégico a la medida a los nuevos requerimientos del mercado.

Nuestro informe también incluye los avances que hemos tenido en cuanto a los principios del pacto global de Naciones Unidas y sirve como comunicación de progreso (CoP) respecto de esta iniciativa.










Continuaremos los próximos años avanzando en nuestra sustentabilidad y compartiendo los resultados alcanzados.

De Corazón Gracias, por mover tanto amor con nosotros y motivarnos a continuar entregando vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas.

Liliana De La Roche García
Dinamizadora Ejecutiva
Servientrega S. A.

Principales cifras 2018



	MOVILIZADOS	2017	47.390.609	+3,85%
		2018	49.215.001	
	COLABORADORES	2017	7.255	+1,1%
		2018	7.337	
	CENTROS DE SOLUCIONES	2017	3.896	+ 13 CDS
		2018	3.909	
	VENTAS TOTALES	2017	\$543.612.448.634	+16,1%
		2018	\$631.597.627.565	
	INDEMNIZACIONES RECONOCIDAS	2017	15.825	+ 3,376
		2018	18.661	
	EMISIONES (TON CO ₂ EQUIV.)	2017	26.428,5	+8,66%
		2018	28.718,8	
	CONSUMO DE AGUA (m ³)	2017	39.280	-32%
		2018	26.696,4	
	CONSUMO DE ENERGÍA (Gj)	2017	23.042,6	-36,3%
		2018	14.670,42	
	CONTRIBUCIÓN AL TEJIDO SOCIAL	2017	\$225.053,259	+7.9%
		2018	\$242.933.039	



De  Gracias



Servientrega Perfil

102-4
102-6
102-7



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



102-5

Nuestra organización

Propiedad y forma jurídica

Somos una Sociedad Anónima establecida mediante la escritura pública 2.589 de la Notaria 10 de Bogotá el día 1 de octubre de 1998.

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

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

Centro de soluciones:



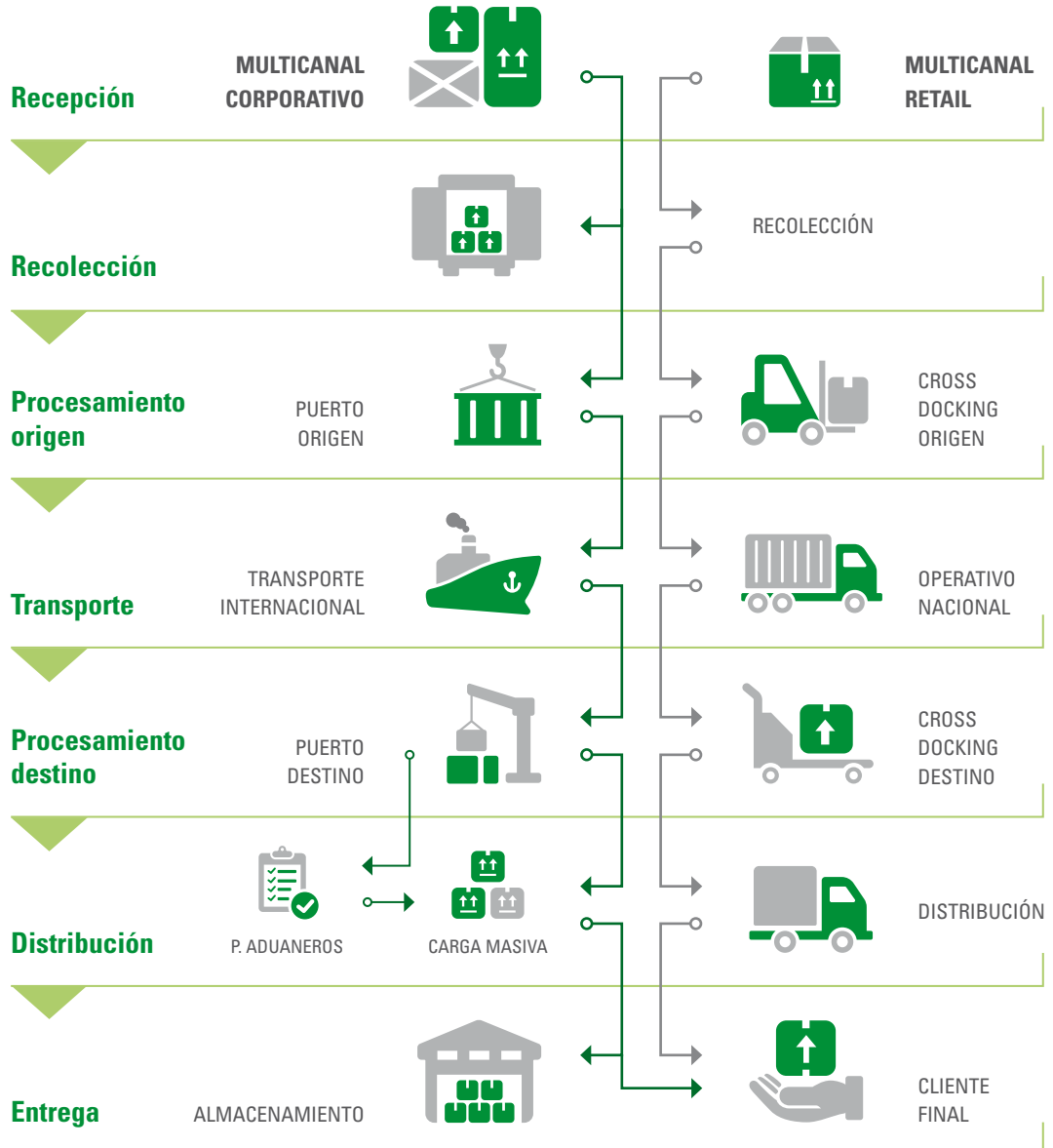
Nos enorgullece haber movido el mundo por 35 años, por eso compartimos contigo la evolución de nuestra marca a través de los diferentes quinuenios. De Corazón Gracias.

Nuestro corazón de la operación a lo largo de estos 35 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 un 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.

Cadena de suministro



102-9
P3





102-12



Iniciativas externas

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

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



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE
COLBOG00622



www.bascbogota.com
BBOG-0005-01



SC 843-1



SA-CER345595



SI-CER215961



OS-CER155887

Otros estándares e iniciativas:

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

En 2018, logramos Certificación del sistema de gestión ambiental Bajo los nuevos requisitos de la NTC ISO 14001 versión 2015, con el alcance definido en nuestra cadena de valor, adicionalmente, se logró la ampliación de alcance en la Regional Antioquia.



Afiliación a asociaciones



102-13



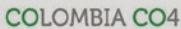
Corporación Calidad



Andi



Icontec



ColombiaCO4



Cámara Colombiana de Comercio Electrónico



Colfecar



Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados (Alacopp)



Federación Colombiana de Agentes Logísticos (Fitac)



Federación Colombiana de Gestión Humana (Acrip)



Consejo Colombiano de Seguridad



Fenalco



Cámara de Comercio de Bogotá



Asociación Nacional de Empresas Transportadoras de Carga (Asecarga)



Asociación de Anunciantes de Colombia (Anda)

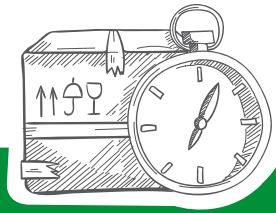


De
Gracias

102-18

Gobernanza







Misión



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

Visión



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

Marco estratégico



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

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

- **Innovar**
- **Mejoramiento continuo**
- **Adaptación a nuevas tecnologías**

Los elementos que la componen son:

- **La gente**
- **La marca**
- **Los sistemas de información**
- **Las soluciones**
- **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.



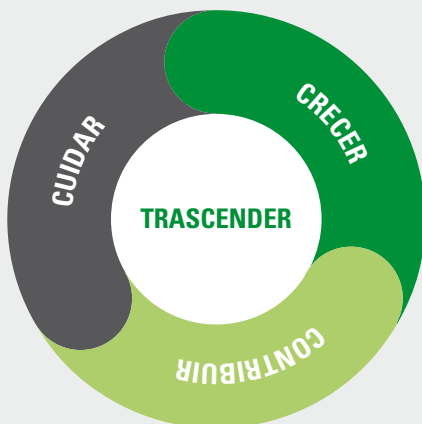
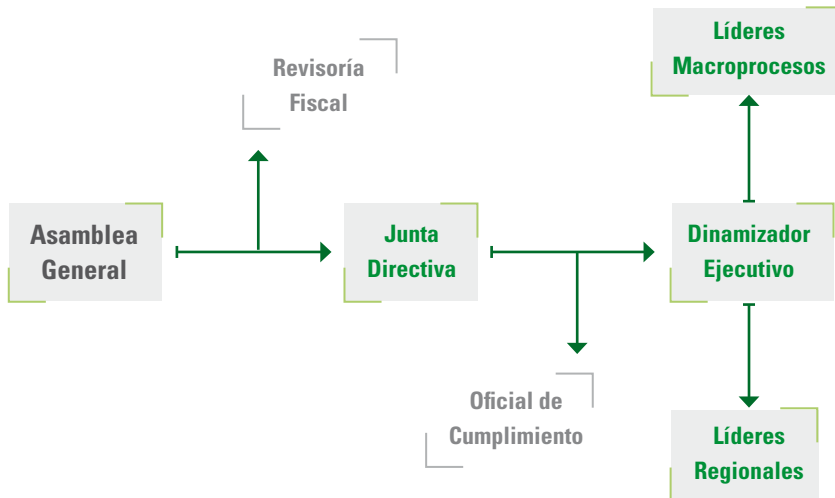
Superados los quinquenios Gestación, Posicionamiento, Diversificación, Consolidación, Integración, Expansión y Sustentabilidad, durante 35 años de evolución, Servientrega se encamina a una nueva dimensión: **La Convergencia**.

La palabra Convergencia proviene del vocablo latino “convergens” de donde “con” es reunión y “vergens” significa inclinación; 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 lo esencial”.

El objetivo es lograr el equilibrio entre las nuevas tendencias e imperativos físicos y virtuales, con alcance a la gente, la marca, los mercados, los canales, la infraestructura y los riesgos, para garantizar la perdurabilidad y legado empresarial.



Estructura



Nuestro modelo de sustentabilidad

Convencidos de entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas, desde hace 35 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

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

Contribuir

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

Cuidar

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



De
Gracias



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

Código de buen gobierno corporativo

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

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

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

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

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

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

Directriz de RSE

Esta directriz busca integrar en la estrategia corporativa y 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 económica, social y ambiental.

Servientrega desde la Alta Dirección concibe 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.

Servientrega alinea sus 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.

Servientrega S. A., propende 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.

Servientrega se alinea a los 10 principios universales en sostenibilidad 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.

Servientrega dentro de su 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

Servientrega toma 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.

Servientrega dentro de su marco de gestión sostenible propende por la fidelización y desarrollo de proveedores de acuerdo con los criterios de certificación definidos.

Servientrega propende 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.

Servientrega Comprometida con la agenda COP21 y demás acuerdos a los que se encuentre suscrito Colombia, decide fortalecer sus 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.

Servientrega dentro de su razón ser propende 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.

Servientrega focaliza sus iniciativas sociales en pro de la Infancia, la mujer y el emprendimiento.

Servientrega contribuye a su enlace corporativo apoyando las iniciativas sociales de la Fundación Mujeres de Éxito, Centro Holístico y Corporación Entrégate a Colombia.

Servientrega promueve y realiza alianzas estratégicas, orientadas al desarrollo de iniciativas en materia de responsabilidad social empresarial.

Servientrega se alinea a la metodología Global Reporting Initiative, define para la sustentabilidad de la organización, establece los asuntos materiales relevantes en materia de:

- Gobernanza
- Comunidades
- Derechos humanos
- Cadena de suministro
- Colaboradores
- Medio ambiente
- Clientes

Estas directrices se describen en el Modelo de Sustentabilidad RSE.

Servientrega 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.



De
Gracias

Comités para la gestión

Para contribuir al desarrollo del modelo de sustentabilidad contamos con los siguientes comités de trabajo:

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.

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.

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 Sistema de Gestión Integrado

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

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.



Análisis de impactos y gestión del riesgo

103
102-15
102-30
205-1

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 aumento de la zona de apetito de riesgo, debido a la implementación y evaluación de controles existentes realizado a finales del año 2017.

Se incluyeron los riesgos ambientales y de continuidad del negocio al Sistema Integrado de Riesgos; así mismo se establece el indicador para medir el desempeño de la gestión de riesgos de la compañía con una periodicidad anual.



De
Gracias



102-16
102-17
414-1
P10



Sistema de Integridad Corporativa





De
Gracias

Valores, principios, estándares y normas de conducta

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

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

En Servientrega S. A. la cultura está enmarcada en los valores y principios corporativos, se desarrolla a través de un equipo de colaboradores motivado, optimista, innovador y orgulloso de la empresa y del país, que trabaja con tesón, compromiso y honestidad, dentro del marco del círculo virtuoso de la gente de Sangre Verde en sus dimensiones: Ser, Saber, Hacer y Tener. Con el fin de mantener y divulgar este legado se ha implementado el Código de Ética organizacional, que integra los valores que los colaboradores deben aplicar en su gestión diaria, atendiendo las voces de los diferentes grupos de interés conformado por clientes externos, clientes internos, accionistas, proveedores, comunidad y gobierno.

Durante 2018 no se presentaron casos relacionados con temas de ética y cumplimiento

Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas

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

Nuestros principios y valores:

Actuando con lealtad, honestidad y respeto,

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

El Corazón de Servientrega es el Cliente.

El contribuye a nuestro desarrollo.

Servicio.

Somos Centro de Soluciones y cumplimos nuestra oferta de valor

Oportunidad, confiabilidad, seguridad y sensibilidad

son nuestra razón de ser en el servicio.

El sentido común y la lógica

permiten la innovación, la productividad y la competitividad con mentalidad "Todo es Posible".

Con disciplina, trabajo en equipo y autocontrol

todos ganamos.

Persistencia y Laboriosidad

como puente entre las metas y el éxito.

Comunicación,

nos comunicamos efectivamente en doble vía, como Centro de Soluciones para nuestros grupos de interés, es el único medio para dirimir las diferencias.

La Fe en Dios

da sentido y valor a la vida.

El cumplimiento de la ley

garantiza nuestra estabilidad.

Las diferencias sociales, políticas, económicas, culturales, religiosas, de género y raciales

no constituyen desigualdad.

El trabajo productivo

permite el crecimiento personal, familiar y social.

La competencia

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



De
Gracias

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.

Derechos Humanos

Trabajamos de manera activa por el respeto y la promoción de los derechos humanos en el marco de lo aconsejado por las Naciones Unidas. Nuestras políticas no solo involucran los derechos de nuestros trabajadores y de las comunidades en las que hacemos presencia:

Nuestra responsabilidad extendida llega incluso al trabajo con nuestra cadena de abastecimiento.

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

Durante 2018 no tuvimos conocimiento de incidentes relacionados con los derechos humanos en nuestras operaciones incluidos nuestros satélites, contratistas y proveedores en cuanto a:

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



Discriminación

Trabajo infantil

Libertad de asociación

Trabajo forzado





Anticorrupción

Para nosotros es esencial generar valor agregado a sus grupos de interés de manera constante. Durante el 2018 parte del fortalecimiento de la compañía ha sido la consolidación como proceso de la oficina de cumplimiento, la cual se ha encargado de garantizar el mantenimiento y la efectiva ejecución del sistema de prevención de lavado de activos y financiación al terrorismo y de 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 2018 se abordaron los principales aspectos como: capacitación, comunicación, monitoreo, reportes y actividades de agremiación. A continuación, se presenta una breve descripción de las actividades realizadas para cada tema:

Capacitación

Los colaboradores son parte esencial en la lucha contra el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, por lo que en el año 2018 fueron capacitados y sensibilizados 4706 colaboradores a nivel nacional a través de la realización del curso en la Plataforma de la Universidad Corporativa de Servientrega; también se realizaron las capacitaciones personalizadas que se imparten en la Escuela Pre laboral (plan marcha verde) a los nuevos colaboradores.

Comunicación

Se realizaron 2 campañas en la modalidad de concurso, las cuales tuvieron como objetivo divulgar y dar a conocer la política y manual del SIPLAFT/PADM de la empresa, con estas actividades se impactaron a 713 colaboradores a nivel nacional.

Monitoreo del sistema y Due Diligence

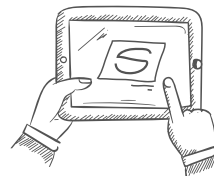
La compañía cuenta con el soporte tecnológico de Compliance y el de software Risk Internacional en lo que concierne a conocimiento de a los asociados de negocio y debida diligencia ampliada. A partir de los estudios de perfiles de nuestros stakeholders podemos prevenir la materialización de riesgos asociados al LA/FT en las relaciones comerciales y contractuales para la compañía. Para la administración de riesgos contamos con la matriz de riesgos LA/FT en la plataforma Greenbox – Modelo S.





Política integral

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



El aumento de la satisfacción del cliente.

El mejoramiento continuo y desempeño de los Sistemas de Gestión.

El aseguramiento de la compañía para prevenir actividades ilícitas, corrupción y soborno, a través de la implementación de controles en la cadena de suministro.

La gestión integral de riesgos.

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

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

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

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

La Implementación de buenas prácticas para la continuidad de negocio.

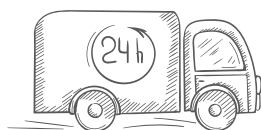
Innovación permanente para generar ventajas competitivas y continuar consolidando el posicionamiento de la marca.

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 mas 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 mas de 3.500 colaboradores a nivel nacional.

Programa de formación, a través de la Universidad corporativa.

Manual de seguridad del conductor.

Acciones preventivas - renovación de flota, se renovaron 62 vehículos.

Programas de sensibilización:

- Feria de seguridad vial con la participación de más de 3.000 personas a nivel nacional, incluidos 200 niños hijos de nuestros colaboradores y 50 niños más provenientes de diferentes fundaciones. La actividad se llevó a cabo en alianza con la secretaría de movilidad de Bogotá, la policía Nacional y Movida.
- Mensajes de familiares de conductores: mediante videos realizados por las familias se busca sensibilizar sobre la importancia de la seguridad vial.
- Mensajes al final de la jornada, a través de los equipos de perifoneo en las diferentes instalaciones a nivel nacional.

Trascendiendo la seguridad vial, llevando mensajes a través de nuestras redes sociales y a toda nuestra cadena de suministro.

Actualización de rutogramas



De  *Gracias*

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.



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

Nuestros grupos de interés

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

Cientes

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



Colaboradores

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

Gobierno

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

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.

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.

Empresarios satélite

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

Comunidad

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



Aspectos materiales

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

Los temas materiales han surgido de una serie de diálogos con nuestros diversos grupos de interés, con los que mantenemos conversaciones constantes con el fin de afinar

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

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 aparte del informe se encuentra la información relacionada:

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

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.





De
Gracias



Gente de sangre verde

Basados en nuestro principio: “**la responsabilidad social empieza en casa**”, entendemos que son nuestros colaboradores el factor diferencial que nos permite ser líderes en el país. Por tanto, constituyen un pilar clave y fundamental en la gestión de la sustentabilidad empresarial.

Contamos con un equipo de trabajo comprometido, idóneo y orientado al cumplimiento de las metas corporativas, en el marco de la sustentabilidad, desarrolladas a través del círculo virtuoso Gente de Sangre Verde en su ser, saber, hacer y tener.



Cadena responsable

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

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



Operación verde

Estamos comprometidos con el cuidado y preservación del medioambiente, propendemos por el uso consciente de los recursos en nuestra operación y fomentamos

una cultura ecorresponsable, a través de diferentes programas que están orientados a la mitigación del cambio climático y la adecuada gestión de residuos.

Contribución al tejido social

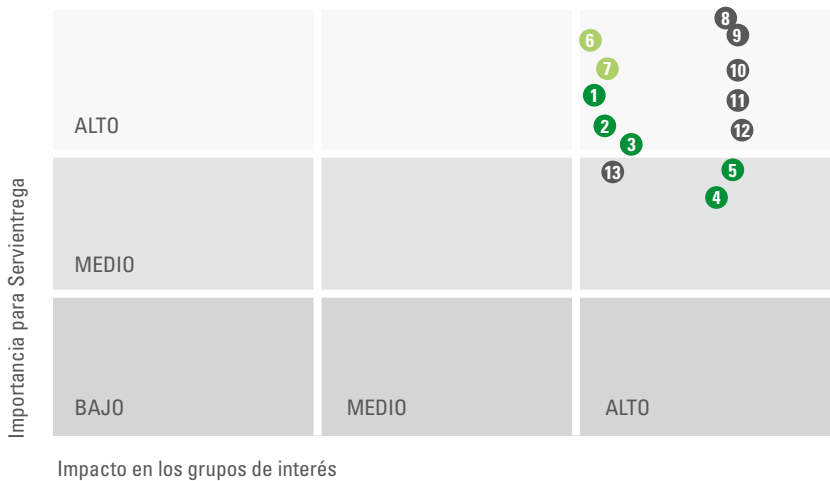
A fin de garantizar el buen funcionamiento de la Compañía, trabajamos para contribuir al desarrollo del país, aportamos a la construcción de tejido social, apoyamos y fomentamos el emprendimiento y una cultura

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.



Aspectos materiales



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



Crecimiento Rentable



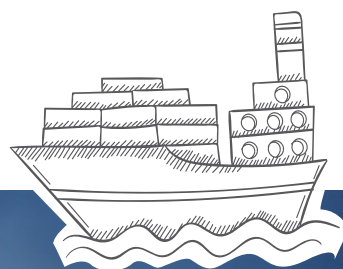
103
201-1

Valor económico creado y distribuido

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

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

En 2018 nuestras ventas alcanzaron los **\$630.307 MM**, lo que representa un **16.2%** más que en el año 2017, generadas por los canales crédito y contado.





De
Gracias

Rentabilidad

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

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

VENTAS NETAS	\$630.307
VALOR ECONÓMICO DIRECTO GENERADO (VEG)	\$636.179
VALOR ECONÓMICO REDEFINIDO (VER)	\$42.110
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)	\$594.069

*Cifras en millones de pesos



El crecimiento de 2018 nos consolida como una de las empresas más sostenibles en Colombia y de paso nos permite contribuir en el desarrollo económico, social y ambiental del país.

A la par del crecimiento rentable generamos bienestar para nuestros empleados y sus familias. También los empresarios satélites que hacen parte de nuestra cadena logística.

Contribuimos al desarrollo de los pequeños y grandes negocios que requieren el transporte y desplazamiento de mercancías en todo Colombia.

En Servientrega movemos al mundo llevando esperanzas a los lugares más apartados de Colombia.

**VALOR ECONÓMICO
DISTRIBUIDO (VED)**

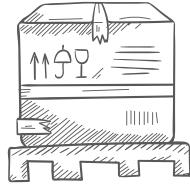
PAGOS A GOBIERNO	\$43.398
COSTOS OPERACIONALES	\$18.686
TOTAL SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	\$186.185
PAGOS A PROVEEDORES DE CAPITAL ***	\$345.800

** Incluyen Inversiones a comunidad – Cuenta PUC 5395 \$242



De  Gracias

12 PRODUCCIÓN
Y CONSUMO
RESPONSABLES

Cadena Responsable



Cadena de suministro



102-10
ODS 8.3

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.

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.

COBERTURA SERVIENTREGA

DEPARTAMENTOS	32	100%
MUNICIPIOS	1.093	99,33%
ISLA DE SAN ANDRÉS	1	100%
ÁREAS NO MUNICIPALIZADAS	0	0%
CENTROS POBLADOS	180	3%

ESTADÍSTICA DIVIPOLA

DEPARTAMENTOS	32
MUNICIPIOS	1.101
ISLA DE SAN ANDRÉS	1
ÁREAS NO MUNICIPALIZADAS	20
CENTROS POBLADOS	6.939



Cobertura del servicio Centros de Soluciones

Al mes de diciembre de 2018 contamos con 3.909 Centros de Soluciones, que representan un incremento de 13 CDS, comparado con diciembre de 2017 que cerró con 3.869 puntos, lo que representa un crecimiento del 0.3%.

Teniendo en cuenta que la organización ha definido como estrategia enfocarse al mantenimiento de la red, fortaleciendo los lazos con nuestros empresarios satélites, buscando alinearse con la estrategia definida para este quinquenio buscando la convergencia en la relación comercial.

Evaluación en sostenibilidad de la cadena de suministro

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 anexos.

El 100% de los bienes o servicios adquiridos se realizan con proveedores nacionales, con lo cual contribuimos al desarrollo de la empresa en Colombia.

Propendemos 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.

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

103	204-1
308-1	308-2
408-1	409-1
414-1	414-2
412-1	412-2

avanzar en el establecimiento de criterios para evaluar nuestros proveedores en aspectos sociales.

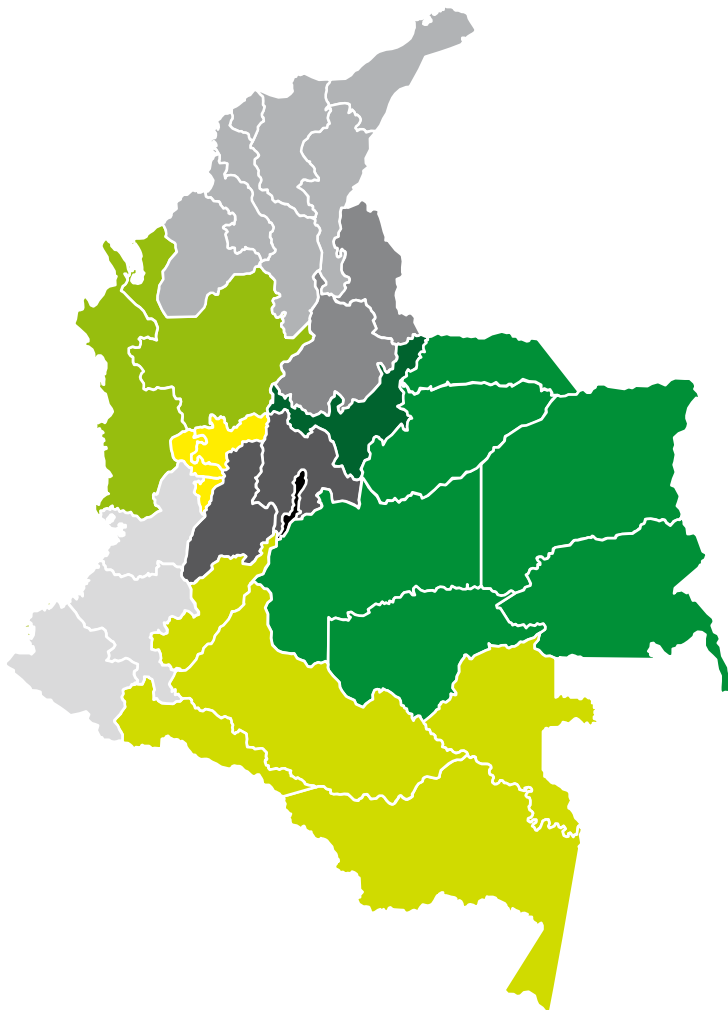
Dentro de los procesos de evaluación y fortalecimiento de nuestros proveedores no hemos tenido conocimiento de impactos negativos en los aspectos sociales o ambientales durante el año 2018. Aun así trabajamos en fortalecer las capacidades de nuestros proveedores y monitorear permanentemente su desempeño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

CDS

2017 **3.896**

2017 **3.909**

VARIACIÓN **0.3%**



REGIONAL (CABECERA REGIONAL)
NÚMERO DE CENTROS DE SOLUCIONES

NORTE (BARRANQUILLA)	605
ORIENTE (BUCARAMANGA)	418
ANTIOQUIA (MEDELLÍN)	271
BOYACÁ (TUNJA)	173
CENTRO (COTA)	298
BOGOTÁ (BOGOTÁ)	982
EJE CAFETERO (PEREIRA)	370
OCCIDENTE (CALI)	426
SUR (NEIVA)	187
LLANOS (VILLAVICENCIO)	179



De
Gracias



Promesa de Servicio

Almacenamiento
y logística
internacional

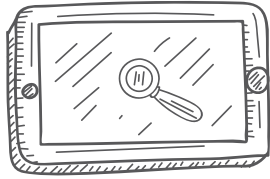


E-commerce



E-soluciones





Servicios ▶ 102-2

Logística
de alto
impacto



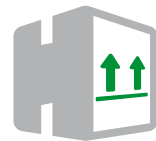
Logística
de alto
valor



Transporte
de
documentos



Transporte
de
mercancías





De
Gracias

Soluciones empresas

Almacenamiento y logística internacional

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

Almacenamiento Servientrega

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

Agenciamiento aduanero

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

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

Transporte marítimo exportación

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



Transporte marítimo importación

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

Transporte de contenedores de carga nacionalizada

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

Transporte aéreo importación

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

Transporte de contenedores en tránsito aduanero

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

Transporte aéreo exportación

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

Carga masiva (Transporte punto a punto)

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

Operación de transporte multimodal

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

Carga masiva ITR (Internal Transport Return)

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



E-Commerce

Apoyamos la gestión logística los negocios digitales, cubriendo integralmente los procesos de e-Commerce abarcando transporte nacional e internacional y almacenamiento. Además, ofrecemos servicios diferenciadores como plataformas e-Commerce optimizadas y posicionamiento digital.

Logística Inversa

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

Contamos con más de 3,800 centros de soluciones a nivel nacional para facilitar la recepción de dichos productos por medio de nuestros múltiples modelos logísticos que se adecuan a los diferentes tipos de compañía.

Pago Contra Entrega

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

E-Soluciones

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





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.



E-Masivos con adjunto: Correo Masivo con adjunto personalizado

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



E-Documentos

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



E-Voz

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



E-Mensajes

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



De
Gracias

Logística de alto impacto

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



Logística de alto valor

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

Entre los servicios que ofrecemos se encuentran:

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

Documento Valor

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

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.

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.

Tula de seguridad

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



Transporte de Documentos

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

Envío de Avisos judiciales

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

Envío de PQR

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

Envío de Documento Masivo

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

Envío de Sobreporte

El servicio de 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.

Envío de Documento unitario

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

Envío de 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.

Retorno Digital

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

Transporte de Mercancías

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

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

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.

Pago Contra Entrega

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

Transporte de mercancía

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

Envío de Cajaporte

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

Envío de Mercancía Industrial

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

Envío de Mercancía Premier

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



De
Gracias

Servicio al cliente

Se fortalecieron los medios virtuales, agilizando los tiempos de atención y respuesta a Clientes, con incremento en el uso del chat en 24%, redes sociales 87%, superando los 35 mil usuarios.

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

La estrategia “método barrera” logró la reducción de PQRs en 15,3%.

USO DEL CHAT

+24%

REDES SOCIALES

+87%

USUARIOS

35 mil

Marketing digital

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

FACEBOOK
SERVIENTREGACS



FANS **382.681**

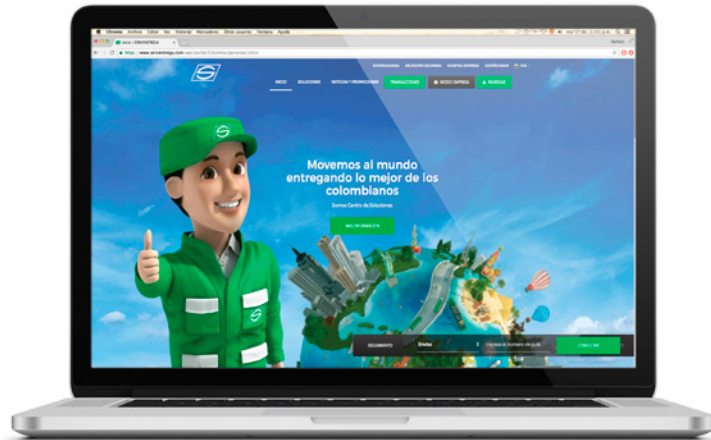
NUEVOS FANS **30.737**

ALCANCE **84.522.499**

CRECIMIENTO
ALCANCE **84.522.499**

INTERACCIONES **10.852.906**

CRECIMIENTO
INTERACCIONES **113%**



TWITTER

@SERVIENTREGACS



SEGUIDORES **90.583**

NUEVOS SEGUIDORES **2.234**

CRECIMIENTO SEGUIDORES **103%**

TRENDING TOPIC

#ServientregaConLaSelección
#DeCorazónGracias

PORTAL WEB

WWW.SERVIENTREGA.COM



SESIONES **22.591.423**

CRECIMIENTO SESIONES **23%**

USUARIOS **6.831.442**

NUEVOS USUARIOS **17%**

YOUTUBE

SERVIENTREGACS



VIEWS **10.115.689**



Tratamiento de las reclamaciones

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

Vía
página web



Vía
Call Center



Medio escrito
vía correo
electrónico



Personalizado



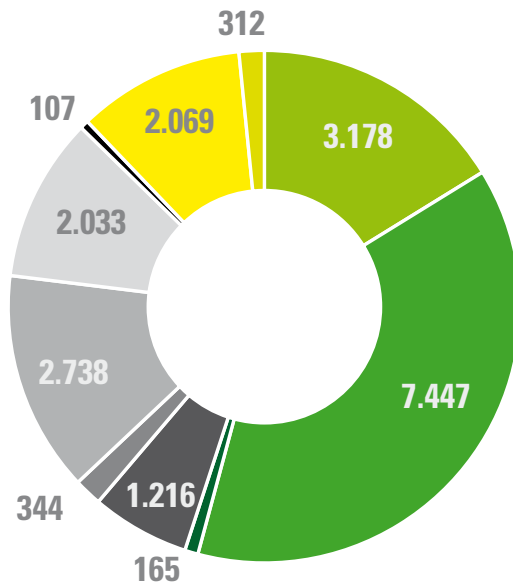
En total se presentaron 19.609 casos que corresponden al 0.04% del total de envíos movilizados en los canales corporativo y retail. Que presenta un pequeño aumento de 4 en mil respecto del 2017.

Estas Peticiones quejas y reclamos son tratadas de acuerdo a lo dispuesto a la ley y en caso de ser necesario se reconoce la indemnización. En 2018 el estado de PQR's que requirieron indemnización se presenta a continuación:

SE PRESENTARON
19.609
 RECLAMACIONES
 QUE CORRESPONDEN AL
0,04%
 DEL TOTAL DE ENVÍOS

PQR INDEMNIZADAS 2018

- ANTIOQUIA
- BOGOTÁ
- BOYACÁ
- EJE CAFETERO
- LLANOS
- NORTE
- OCCIDENTE
- ORIENTE
- CENTRO
- SUR





Innovación y gestión de conocimiento

Se conquistó sello de Buenas Prácticas en Innovación emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá, Para nosotros la innovación es la generación e implementación de ideas que:

Están alineadas al direccionamiento estratégico

Viables

Satisfacen necesidades

Prácticas

Agregan valor

Dan ventaja competitiva

Etapas del modelo 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 un servicio, proceso y/o modelo.

3

EVALUACIÓN

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

1

IMPLEMENTACIÓN

Desarrollo y puesta en marcha del proyecto de innovación.

Este modelo se desarrolla mediante los ecosistemas de innovación que son equipos de trabajo



Proyectos de innovación 2018



La innovación es uno de los pilares fundamentales del Quinquenio de la Convergencia y uno de los factores claves de éxito de la compañía.





De
Gracias



Operación verde



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

Identificamos los impactos asociados a la operación y las decisiones que tomamos. Durante los últimos años hemos llevado a cabo esfuerzos tendientes a disminuir nuestra huella ambiental mediante la definición de objetivos y programas que además son claves para la sostenibilidad del negocio.

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

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

Emisiones



Gestión de residuos



Consumo de Energía eléctrica



Consumo de agua



En el capítulo de operación verde presentamos los resultados de la gestión 2018 y los principales retos y desafíos que hemos identificado para los siguientes años.





102-11
307-1
308-1

Principio de precaución

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

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

En línea con lo anterior, en 2018 no recibimos multas o sanciones relativas a incumplimientos de la legislación ambiental.

Cambio climático

Emisiones

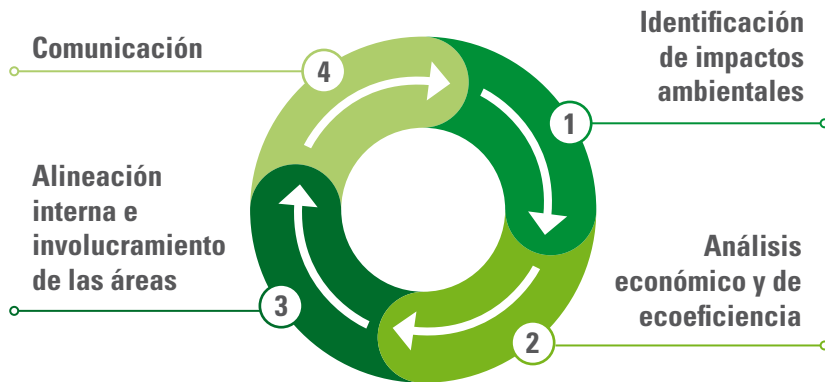


103
ODS 11.6
11b

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

La estrategia para gestionarlas se fundamenta en 4 aspectos:

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





De  *Gracias*

ODS 11.6



Programa + Oxígeno

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

Planificación de alternativas de prevención, mitigación, recuperación o compensación

Vehículos Eco-amigables Servientrega

Continuamos posicionándonos en el corazón de los colombianos como un sólido referente del mercado, en parte gracias a que nuestra 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 instauración de nuevos vehículos de transporte equipados con tecnología de punta con el propósito de reducir considerablemente la huella de carbono generada en la operación, es así como nuestra flota Green 2017 está conformada por:

Eco Bicis



ODS 11.2

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

El Valor medio de las emisiones de los últimos siete años es de 25.293 Ton CO₂ eq. Para 2018 el valor alcanzado es mayor al promedio histórico. Nuestra huella de carbono aumentó en un 8.6% respecto de 2017, que se explica en hecho que se ha ampliado la base de medición, incluyendo datos de regionales más detallados y precisos.

Identificación de fuentes de emisión y cálculo de emisiones equivalentes de CO₂ a la atmosfera

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

Verificación de cálculo e informe de huella de carbono

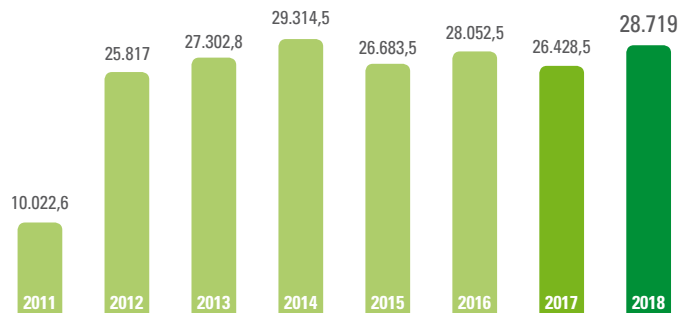
Se realiza verificación del cálculo de huella de carbono mediante una organización que certifique la confiabilidad de los resultados con el fin de realizar una gestión eficiente y responsable sobre nuestras emisiones.

Las emisiones contabilizadas en 2018 fueron en total 21.783* Ton CO₂ Eq. las cuales corresponden al alcance 1, 2 y 3, que se distribuyen como sigue:

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 65.1% del total.

* Los valores de emisiones pueden variar ya que se estaban verificando los datos al cerrar este documento.

Alcance 1	18.695,00 Ton CO ₂ eq
Alcance 2	2.382,00 Ton CO ₂ eq
Alcance 3	7.642,00 Ton CO ₂ eq
Total	28.719,00 Ton CO ₂ eq



◀ COMPARATIVO EMISIONES 2011-2018 (Ton CO₂ eq)

+ 8.6%



305-5
ODS 11.6



Reducción de las emisiones de GEI

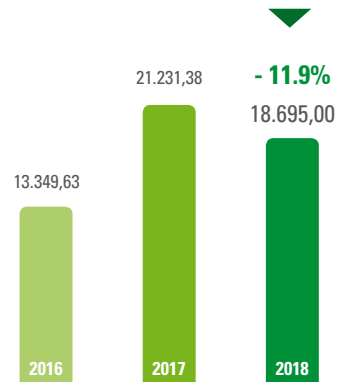
Respecto de 2017 se aumentaron las emisiones en un 8.6% (2.290,5 Ton CO₂ Eq.)

305-1

Emisiones directas de GEI (alcance 1)

Las emisiones correspondientes al alcance 1, presentan una disminución del 11.9%, el cual se encuentra relacionado con menos consumo de combustible fósil (gasolina y ACPM). Debido a la entrada en operación de la flota nueva.

Se presenta una disminución en el consumo de gases refrigerantes. Durante el 2017 se utilizaron 76 kg de R22 mientras en el año 2018 se consumieron 7 kg de gases refrigerantes (R22 – R410).



Fuente	Ton CO ₂ Equivalente	
	2017	2018
Consumo de ACPM en fuentes móviles - Colombia	17.958	18.515
Consumo de Gas Natural Vehicular - Colombia	88	29
Consumo de Gasolina en fuentes móviles	104	138
Gas R-22	76	7
Isceon 29	0	0
R407C	0	0
R410	26	7
Total	18.252	18.695

Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)

305-2

Se aumentó el consumo de energía eléctrica en 1.117 Kw-lo que representa un 88% más respecto de 2017.

Cambios significativos debido a apertura de nuevos centros de trabajo y centros de soluciones.

Fuente	Ton CO ₂ Equivalente	
	2017	2018
Energía Red Interconectada Colombia	1.264	2.382

Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)

305-3

Fuente	Ton CO ₂ Equivalente	
	2017	2018
Consumo de ACPM en Transporte Tercerizado	5.822	6.918
Consumo de Gasolina Corriente en Transporte Tercerizado	90	8
Emisiones por viajes de colaboradores	662	716
Total	662	716

Aumentaron en 1.096 Ton Co₂ Eq, debido a que se disminuyo la flota tercerizada y se aumentó la base para e cálculo.

Intensidad de las emisiones de GEI

305-4

En 2018 se estima la intensidad de las emisiones 0,00021412 (Ton Eq CO₂/envío) información tomada de el Sistema de Gestión (ej. SAP), informe (ej. Balanced scorecard, informe de gestión mensual), documento, página web, intranet, entre otros.



305-5



Reducción de las emisiones de GEI

Dado que se ha ampliado la base de medición y se cuenta con datos mas 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.

305-6



EMISIONES DE SUSTANCIAS QUE AGOTAN LA CAPA DE OZONO (SAO)

Sustancias que agotan el ozono producidas, importadas o exportadas por la organización	Fuente de los factores de emisión utilizados	Cantidad de SAO producida 2017 (CFC-11)	Cantidad de SAO producida 2018 (CFC-11)
R22	1	14 kg	8,68
R410	1	12 kg	6,88
TOTAL			15,56



ODS 11.A
11.7 11.2
15.1 15.2

Compensación - Siembra compartida

La compensación programada para 2018 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

302-1

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,

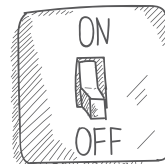
La reducción de costos,

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 2018:

302-4

Reducción del consumo de energía

EN 2018 SE CONSUMIERON

14.670,62 Gj

En 2018 se consumieron 14.670,62 Gj, distribuidos por región de la siguiente forma:

La reducción del consumo de energía fue de 36,3% respecto de 2017.

ANTIOQUIA	285.397,1
BOGOTÁ	2.114.394,0
CENTRO	371.821,0
LLANOS	180.389,0
OCCIDENTE	888.721,0
ORIENTE	207.754,0

302-3

Intensidad energética

EN 2018 SE UTILIZARON

0,000298092 Gj

POR CADA ENVÍO REALIZADO.

En 2018 se utilizaron 0,000298092 Gj por cada envío realizado, similar a la presentada en el periodo anterior.

Programa de ahorro y uso eficiente de agua RAE



103
303-1 303-5
ODS 6.3 6.4

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.

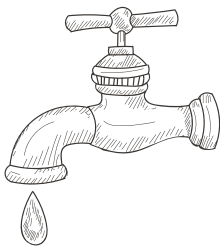
Implementar alternativas y buenas prácticas al interior de la compañía que estén direccionadas a la reducción del uso y conservación del recurso hídrico.

Realizar campañas con el fin de promover el consumo y uso responsable del recurso.

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

En 2018 se consumieron 26.696,4 m³ de agua que proviene en su totalidad de los acueductos de las localidades donde operamos lo que representa un 32% menos que en 2017.

Distribuidos de la siguiente forma:



EN 2018 SE CONSUMIERON
26.696,4 m³
- 32% / 2017

EN 2018 SE UTILIZARON
0,5 L
POR CADA ENVÍO REALIZADO

ANTIOQUIA	4.328,0
BOGOTÁ	10.533,4
CENTRO	1.732,0
LLANOS	961,0
OCCIDENTE	8.290,0
ORIENTE	852,0



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:

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

Asegurar un uso eficiente de los recursos materiales con el fin de evitar la generación de residuos.

Identificar y clasificar 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.

Materiales utilizados por peso y volumen

▶ 301-1

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

USO DE MATERIALES POR KG 2018

	Cartón	Icopor	Plástico	Madera	Papel	Total
Empaque y embalaje	353.810	16.972	615.490	268.765	93.377	1.348.414,63
Suministros	12.161	68	732.367	-	5.313.041	6.057.637,37
Total kg	365.971,30	17.039,30	1.347.857,41	268.765,27	5.406.418,72	7.406.052,00





301-2

Insumos reciclados



ARCHIVO	3.504,2
CARTÓN	20.347,4
CHATARRA	12.210,4
MADERA	714
PASTA	273
PERIÓDICO	37
PET	1.763
PLÁSTICO	7.536,4
PLEGADIZA	335
TETRAPACK	125
VIDRIO	215
Total general	47.060,4

Residuos por tipo y método de eliminación

▶ 306-2

Tipo de residuo	Categoría de residuos (peligroso o no peligroso)	Peso de los residuos (kilogramos)	Método de eliminación de residuos
Papel	No peligroso	2.830,2	Reciclaje
Cartón	No peligroso	17.244,4	Reciclaje
Chatarra	No peligroso	11.768,4	Reciclaje
Madera	No peligroso	17.853	Recuperación
Plástico	No peligroso	82.46,4	Reciclaje
Tetrapack	No peligroso	125	Reciclaje
Vidrio	No peligroso	215	Reciclaje
A1030 A1010 Y23 luminarias	Peligroso	192	Recuperación
B1090 pilas o baterías	Peligroso	11	Recuperación
Baterías de plomo ácido	Peligroso	16,2	Recuperación
RAEES	No peligroso	3.108,35	Recuperación
Y12 contaminado con pinturas tintas	Peligroso	1073	Incineración
Y18 cintas de tintas	Peligroso	25,5	Incineración
Y3 desechos de botiquín	Peligroso	278	Incineración
Y31 bupa	Peligroso	75	Incineración
Y34 soluciones o sólidos ácidos	Peligroso	40	Incineración
Y6 contaminado con solvente	Peligroso	130	Incineración
Y9 contaminado con hidrocarburo	Peligroso	6.147	Incineración



De
Gracias



102-8
P8

Gente de Sangre Verde



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

COLABORADORES

2015 **7.969**2016 **7.190**2017 **7.255**2018 **7.337**

**En 2018 nuestra
plantilla de
colaboradores
aumentó en un 1,1%
respecto de 2017.**



De
Gracias

ODS 5.5



Nuestro equipo

405-1

Equidad de género

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

Distribución Alta dirección

NIVEL DIRECTIVO-ESTRATÉGICO **17**

MASCULINO



5

30 - 50 AÑOS

6

+ 50 AÑOS

11

TOTAL

FEMENINO



1

30 - 50 AÑOS

5

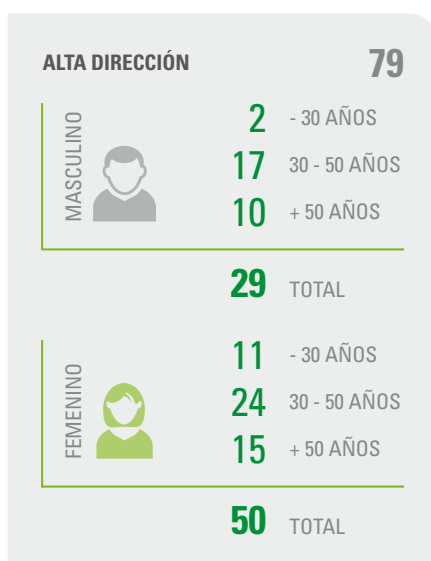
+ 50 AÑOS

6

TOTAL



Distribución Nivel táctico y operación





102-36
102-37
405-2

Salario medio para categoría y género

Establecemos la remuneración teniendo en cuenta la relación entre el incremento en la tasa de inflación, el presupuesto otorgado por la empresa, estudios de mercado salarial y desempeño de los colaboradores. Así mismo, la empresa estableció una plantilla de salarios por cargo aprobada por el comité de productividad.

El proceso de establecimiento de la remuneración se realiza en conjunto entre Presidencia y Talento Humano con el apoyo de un proveedor externo especializado en políticas de compensación que en este caso es Human Capital, con el cual no guardamos ninguna relación diferente al objeto de la actividad.

ADMINISTRATIVO

FEMENINO	\$ 10.270.188.705
MASCULINO	\$ 16.678.082.096

ALTA DIRECCIÓN

FEMENINO	\$ 2.849.071.476
MASCULINO	\$ 2.924.497.840

COMERCIAL

FEMENINO	\$ 14.843.318.170
MASCULINO	\$ 16.405.193.157

OPERATIVO

FEMENINO	\$ 7.183.878.081
MASCULINO	\$ 100.886.239.022

TOTAL \$ 172.040.468.549

Retención del talento

103
401-1

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 de 2018	Planta Diciembre de 2018	Rot. Retiros Diciembre de 2018 (Meta 3,0)	Promedio
Bogotá	44	83	2.293	2.266	2,44%	2,53%
Norte	7	8	879	884	1,36%	1,56%
Antioquia	7	30	880	901	3,30%	2,98%
Occidente	14	27	789	806	1,99%	2,45%
Dir. General	11	6	354	366	1,63%	1,85%
Oriente	3	15	386	455	0,66%	1,79%
Centro	5	14	397	422	3,76%	2,27%
Eje Cafetero	15	18	529	516	3,07%	2,51%
Llanos	1	4	124	131	3,89%	2,35%
Sur	1	5	122	138	3,57%	2,03%
Boyacá	4	7	101	100	2,00%	2,40%
Total	112	217	6.854	6.985	2,52%	2,25%



De
Gracias

102-39
401-2
202-1

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.

103
404-1
404-2



Formación y entrenamiento

Universidad corporativa Servientrega: Todo un legado

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

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:

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

Programas	Número de participaciones
Curso virtual de Bienvenida	2.953
Plan Marcha Verde	4.673
Curso virtual Ley 1369 "Petición, Quejas y Recursos"	990
Curso virtual Plan Estratégico de Seguridad Vial General y Normativo	1.040
Curso virtual video SIPLAFT	2.088
Curso Virtual Core Business	1.454
Curso virtual Servicio al Cliente	1.594
Curso virtual Sistemas Integrados de Gestión nivel cero	779
Curso virtual Sistemas Integrados de Gestión nivel básico	293
Formación presencial Alianza Alto	661
Curso virtual Venta Efectiva	637
Manipulación y Apilamiento de Mercancías	3.839

Durante 2018 se registraron 21.001 participaciones de los colaboradores en los programas de formación, de los cuales 18.631 se presentaron en los contenidos más representativos, con un promedio de participación del 88%



De
Gracias

Horas de formación

Durante el año 2018 se presentaron un total de **115.866 horas de formación** bajo la modalidad blended-learning divididas así:

HORAS DE FORMACIÓN

FORMACIÓN VIRTUAL UNIVERSIDAD CORPORATIVA SERVIENTREGA	30.300 H
FORMACIÓN PRESENCIAL	85.566 H



PARTICIPACIONES
CURSOS MÁS
REPRESENTATIVOS

18.631

La media por persona fue de **52.6 horas**, clasificadas de la siguiente manera:

PARTICIPACIÓN POR GÉNERO

MASCULINO	75,5%
FEMENINO	24,4%

PAR. POR CATEGORÍA LABORAL

NIVEL DE ACCIÓN	74,8%
NIVEL ADMINISTRATIVO	17,2%
NIVEL TÁCTICO	7,7%
NIVEL ESTRATÉGICO	1%

Formación en anticorrupción

205-2



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 2018 se tuvo un total de **2.940 participaciones** con un total de **1.907 participantes** en el curso virtual y video **SIPLAFT** ubicado en los cursos transversales con un promedio anual de **participación del 97%**.

La cantidad de participantes por Regional es la siguiente:

Regional	Total	Participación %
Dirección General	231	12
Regional Antioquia	234	12
Regional Norte	135	7
Regional Bogotá	694	36
Regional Boyacá	48	2
Regional Centro	16	1
Regional Sur	21	1
Regional Eje Cafetero	155	8
Regional Oriente	225	11
Regional Occidente	91	5
Regional Llanos	57	3
TOTAL GENERAL	1.907	



103
403-1 403-2
403-3 403-6



Salud y Seguridad en el trabajo

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo de Servientrega dando cumplimiento al marco normativo; entre ellos 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 1111 de 2017 del Ministerio de Trabajo por la cual se definen los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo para empleadores y contratantes.

Adicionalmente contamos con el certificado NTC OHSAS 18001:2007; norma internacional para implantar políticas, procedimientos y controles que han contribuido a que la Organización logre mejores condiciones de salud y seguridad en los lugares de trabajo, alineados con las mejores prácticas reconocidas internacionalmente.

El Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo bajo el marco normativo tiene alcance a nivel nacional, en todas las regionales y ciudades en donde Servientrega tiene presencia.

El certificado OHSAS 18001:2007 es aplicable al siguiente alcance:

Diseño, mercadeo, venta y operación de servicios de logística en recepción, almacenamiento, recolección, empaque, embalaje, alistamiento, transporte y distribución de mercancías premier, mercancías industriales, documentos, documentos masivos y valores. Archivo, control, custodia y protección de documentos físicos, internos y externos.

Dentro de las directrices definidas en el SG-SST de Servientrega S.A. se contemplan las responsabilidades para mantener las condiciones laborales adecuadas para nuestros Colaboradores con el fin de mantener y/o disminuir la incidencia de enfermedades laborales de los mismos, adicionalmente se tienen implementados protocolos e instructivos para apoyar dicho compromiso.

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

- **Regional**
- **Centro de trabajo**
- **Género**

Entre otros aspectos que resultan relevantes para el control y análisis de la accidentalidad de nuestros Colaboradores.

Nuestra directriz para el reporte y la investigación de incidentes, accidentes de trabajo y ambientales y enfermedades laborales donde se establece el procedimiento que consiste en tomar las versiones del accidentado y los testigos si aplica por medio de una entrevista donde participa el equipo investigador y posteriormente se proponen las medidas correctivas de acuerdo con el evento. Servientrega utiliza la jerarquización de controles para determinar si los controles son suficientes, necesitan mejorarse o si se requieren nuevos controles. Consecuentes con la metodología de identificación de peligros y evaluación de riesgos se sigue el siguiente orden para la jerarquización de controles:

▼
Eliminación: modificar un diseño para eliminar el peligro.

▼
Sustitución: reemplazar por un material menos peligroso o reducir la energía del sistema

▼
Controles de ingeniería: instalar sistemas de ventilación, protección para las máquinas, enclavamiento, cerramientos acústicos, etc.

▼
Controles administrativos: señalización, advertencias.

▼
Equipos / elementos de protección personal.





Se han definido los siguientes medios de participación y consulta por medio de la cual los trabajadores pueden reportar peligros de tipo laboral:

- **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.**

Cuando un colaborador manifiesta una condición de salud especial ordenada por su médico tratante o que aun sin existir ésta, si las labores ejecutadas interfieren con el cumplimiento de las recomendaciones dadas por la entidad correspondiente, se analizará cada caso particular para validar la reasignación de tareas o la reubicación del trabajador; propendiendo en todo caso, por la promoción, prevención, rehabilitación y control de su estado de salud física, médica y psicológica.

Mantenemos un proveedor de servicios en salud con quien se realiza todo el acompañamiento y asesoría en los temas de salud en el trabajo que se requieran, dentro de las funciones están:

- **Realización de exámenes médicos ocupacionales (ingreso, periódicos 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.**
- **La calidad de dichos servicios se garantiza a través de una entidad idónea, competente y certificada.**

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

Formación en Salud y seguridad en el trabajo

403-5

El subproceso de Seguridad y salud en el trabajo cuenta con un programa de formación de acuerdo con las características de la empresa, contemplando la identificación de peligros, la evaluación y valoración de riesgos relacionados con el trabajo, las disposiciones relativas a las situaciones de emergencia; todo lo anterior encaminado a la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

Algunas de las capacitaciones que incluye el programa de formación contempla:

Inducción en el SG-SST

Re inducción en el SG-SST

Ergonomía

Emergencias

Cursos de trabajo seguro en altura





403-6

Participación de los colaboradores

Llevamos a cabo en 2018 el mes de la prevención y el bienestar en el mes de julio de 2018 donde se ofrecen a los Colaboradores diferentes alternativas en pro de su salud y bienestar, algunas de las actividades que se llevaron a cabo:

OLA ANTIESTRÉS

ODONTOLOGÍA

OFTALMOLOGÍA

JORNADAS DE ZUMBA

DONACIÓN DE SANGRE

403-7

Prevención y mitigación de impactos

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.

SVE Osteomuscular

Mes del bienestar.

A continuación, presentamos los resultados principales de la gestión 2018

Copasst | 403-4

Servientrega S. A. dando cumplimiento a la normatividad establecida frente a la conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo de acuerdo con la

Resolución 2013 de 1986, Decreto 614 de 1984, Decreto 1072 de 2015 entre otras; tiene establecido dicho comité bajo las siguientes características:

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

En cada una de las regionales contamos con **brigadistas de emergencias** motivados, capacitados, entrenados, preparados y calificados, quienes, en razón de su permanencia y nivel de responsabilidad, asumen la ejecución de procedimientos administrativos u operativos necesarios para prevenir y controlar posibles emergencias, con el ánimo de mitigar los daños y pérdidas relacionados con personas, lugares, o el ambiente. Nuestros Brigadistas asumen de forma solidaria y participan voluntariamente en las tareas de prevención y atención de emergencias en Servientrega o en el ámbito en el que se pudiera materializar un evento que requiera su atención. Nuestros Brigadistas cuentan con aptitudes y habilidades de Liderazgo, organización, capaces de trabajar en equipo, comprometidos, responsables, disciplinados, con capacidad de reacción ante emergencias y con altos valores morales.



Brigadistas de emergencias

403-5

La formación de los colaboradores en temas de SST contribuye a la mejora de los índices relacionados con la salud de las personas. Durante 2018 se realizaron entrenamientos y formación en respuesta ante emergencia en todas las regionales.

BRIGADISTAS DE EMERGENCIAS 2018

Regional	No. Brigadistas	No. Colaboradores regional a dic. 2018	% Representado teniendo en cuenta planta regional 2018
Bogotá	86	2.791	3,08
Centro	18	439	4,10
Boyacá	9	109	8,26
Antioquia	23	1.017	2,26
Costa Norte	18	1.000	1,80
Oriente	6	486	1,23
Sur	15	145	10,34
Occidente	11	832	1,32
Llanos	22	131	16,79
Eje Cafetero	7	540	1,30

103
403-8, 403-9, 403-10

Tasa de accidentalidad Días perdidos por accidentalidad

De acuerdo con la nueva medición de indicadores del SG-SST acorde a la Resolución 0312 de 2019* y al Decreto 1072 de 2015, a nivel nacional para el año 2018 por cada 100 trabajadores de género masculino se presentaron 1,30 accidentes laborales. Las regionales con mayor índice de frecuencia fueron Antioquia,

Occidente y Sur para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; así mismo las Regionales con menor índice de frecuencia fueron Boyacá, Costa Norte y Centro. En 2018 se presentó un accidente mortal calificado como de origen laboral en la Regional Bogotá.

* Cabe anotar que este decreto es posterior al periodo reportado pero dado que el informe se elaboró en 2019, se utiliza la medición propuesta en dicho decreto.

Regional	No. de accidentes de trabajo regional Hombres 2018	Planta hombres regional 2018	Índice de frecuencia Hombres 2018
Bogotá	337	26.334	1,28
Centro	38	4.442	0,86
Boyacá	4	811	0,49
Antioquia	190	9.918	1,92
Costa Norte	77	9.401	0,82
Oriente	57	4.853	1,17
Sur	19	1.257	1,51
Occidente	137	8.237	1,66
Llanos	10	1.128	0,89
Eje Cafetero	62	5.241	1,18
Total	931	71.622	1,30

POR CADA 100
TRABAJADORES DE
GÉNERO MASCULINO SE
PRESENTARON
1,30
ACCIDENTES LABORALES

POR CADA 100
TRABAJADORES DE
GÉNERO MASCULINO SE
PRESENTARON
15
DÍAS PERDIDOS POR
ACCIDENTES LABORALES

Regional	Días perdidos (solo por accidentes laborales) Hombres 2018	Planta hombres regional 2018	Índice de severidad hombres 2018
Bogotá	7.644	26.334	29,03
Centro	328	4.442	7,38
Boyacá	36	811	4,44
Antioquia	667	9.918	6,73
Costa Norte	302	9.401	3,21
Oriente	152	4.853	3,13
Sur	249	1.257	19,81
Occidente	680	8.237	8,26
Llanos	47	1.128	4,17
Eje Cafetero	635	5.241	12,12
Total	10.740	71.622	15,00

Hombres:

A nivel nacional, para el año 2018 por cada 100 trabajadores de género masculino, se presentaron 15 días perdidos por causa de los accidentes laborales; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Bogotá, Sur y Eje Cafetero para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; así mismo las Regionales con menor índice de frecuencia fueron Oriente, Costa Norte y Llanos.



Enfermedad laboral

Hombres:

Para el año 2018 la tasa de incidencia general de enfermedades laborales en hombres fue de 0,01 por cada 100 trabajadores, se calificaron dos diagnósticos de enfermedad de origen laboral en extremidades superiores a un colaborador de género masculino en la Ciudad de Bogotá.

Regional	Casos de incidencia	Planta hombres regional 2018	T.I.G.E.L. Por cada 100 trabajadores hombres 2018
Bogotá	2	26.334	0,01
Centro	0	4.442	0,00
Boyacá	0	811	0,00
Antioquia	0	9.918	0,00
Costa norte	0	9.401	0,00
Oriente	0	4.853	0,00
Sur	0	1.257	0,00
Occidente	0	8.237	0,00
Llanos	0	1.128	0,00
Eje cafetero	0	5.241	0,00

Mujeres:

De acuerdo con la nueva medición de indicadores del SG-SST acorde a la Resolución 0312 de 2019 y al Decreto 1072 de 2015, a nivel nacional para el año 2018 por cada 100 trabajadoras de género femenino se presentaron 0,30 accidentes laborales. Las regionales con mayor índice de frecuencia fueron Antioquia, Llanos y Sur para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; así mismo las Regionales con menor índice de frecuencia fueron Costa Norte, Centro y Eje Cafetero.

Regional	No. de accidentes de trabajo regional mujeres 2018	Planta mujeres regional 2018	Índice de frecuencia mujeres 2018
Bogotá	17	6.474	0,26
Centro	1	717	0,14
Boyacá	1	470	0,21
Antioquia	14	2.033	0,69
Costa Norte	3	2.350	0,13
Oriente	2	858	0,23
Sur	2	447	0,45
Occidente	5	1.539	0,32
Llanos	2	400	0,50
Eje Cafetero	2	1.105	0,18
Total	49	16.393	0,30

Regional	Días perdidos (solo por accidentes laborales) mujeres 2018	Planta mujeres regional 2018	Índice de severidad mujeres 2018
Bogotá	56	6.474	0,86
Centro	2	717	0,28
Boyacá	0	470	0,00
Antioquia	71	2.033	3,49
Costa Norte	9	2.350	0,38
Oriente	3	858	0,35
Sur	5	447	1,12
Occidente	15	1.539	0,97
Llanos	12	400	3,00
Eje Cafetero	3	1.105	0,27
Total	176	16.393	1,07

Mujeres:

A nivel nacional, para el año 2018 por cada 100 trabajadoras de género femenino, se presentaron 1.07 días perdidos por causa de los accidentes laborales; las regionales con mayor índice de severidad fueron: Antioquia, Llanos y Sur para lo cual se diseñaron programas de gestión orientados hacia su disminución; así mismo las Regionales con menor índice de frecuencia fueron Boyacá, Eje Cafetero y Centro.

Regional	Casos de incidencia	Planta mujeres regional 2018	T.I.G.E.L. por cada 100 trabajadoras mujeres 2018
Bogotá	0	6.474	0,00
Centro	0	717	0,00
Boyacá	0	470	0,00
Antioquia	0	2.033	0,00
Costa Norte	0	2.350	0,00
Oriente	0	858	0,00
Sur	0	447	0,00
Occidente	0	1.539	0,00
Llanos	0	400	0,00
Eje Cafetero	0	1.105	0,00

Mujeres:

Para el año 2018 la tasa de incidencia general de enfermedades laborales en mujeres fue de 0,00 por cada 100 trabajadoras, no se presentaron nuevos casos de enfermedad de origen laboral en ninguna de las Regionales de Servientrega. Las actividades de medicina preventiva han influido de manera positiva para mantener este resultado en los últimos cuatro años.



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 compromete a los líderes con el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Permiso parental ▶ 401-3

1 Empleados con derecho a permiso parental

LICENCIA DE MATERNIDAD	FEMENINO	90
LICENCIA DE PATERNIDAD	MASCULINO	30

2 Empleados que se han acogido al permiso parental

LICENCIA DE MATERNIDAD	FEMENINO	90
LICENCIA DE PATERNIDAD	MASCULINO	30

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

LICENCIA DE MATERNIDAD	FEMENINO	78
LICENCIA DE PATERNIDAD	MASCULINO	30

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

LICENCIA DE MATERNIDAD	FEMENINO	53
LICENCIA DE PATERNIDAD	MASCULINO	23

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

TASAS DE REGRESO AL TRABAJO	FEMENINO	87%
	MASCULINO	100%

TASAS DE RETENCIÓN AL TRABAJO	FEMENINO	68%
	MASCULINO	77%

Bienestar de los 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.



Cumpleaños

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

2017

COLABORADORES IMPACTADOS	5.374
INVERSIÓN	\$69.864.000

2018

COLABORADORES IMPACTADOS	6.485
INVERSIÓN	\$132.942.500

TOTAL

COLABORADORES IMPACTADOS	11.859
INVERSIÓN	\$202.806.500

Rutas

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

2017

COLABORADORES IMPACTADOS	3.577
INVERSIÓN	\$521.256.832

2018

COLABORADORES IMPACTADOS	3.712
INVERSIÓN	\$528.351.686

TOTAL

COLABORADORES IMPACTADOS	7.289
INVERSIÓN	\$1.049.608.518

Beneficios



De
Gracias

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.

2017

REFRIGERIOS ENTREGADOS	297.376
INVERSIÓN	\$776.451.238

2018

REFRIGERIOS ENTREGADOS	392.129
INVERSIÓN	\$776.451.238

TOTAL

REFRIGERIOS ENTREGADOS	689.505
INVERSIÓN	\$1.548.457.609

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.

2017

COLABORADORES IMPACTADOS	241
INVERSIÓN	\$8.374.650

2018

COLABORADORES IMPACTADOS	371
INVERSIÓN	\$18.507.500

TOTAL

COLABORADORES IMPACTADOS	612
INVERSIÓN	\$26.882.150



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.

2017

COLABORADORES	5
---------------	---

2018

COLABORADORES	18
---------------	----

TOTAL

COLABORADORES	23
---------------	----

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.

2017

COLABORADORES	192
---------------	-----

2018

COLABORADORES	115
---------------	-----

TOTAL

COLABORADORES	307
---------------	-----

Actividades institucionales

Olimpiadas Deportivas Medias Verdes

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

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



Programa de reconocimientos

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

Actualmente el programa se divide en 16 categorías, en las que los colaboradores podrán participar obteniendo puntos equivalentes a un valor que pueden canjear en nuestra plataforma de comunicación, por experiencias (boletas de cine, bonos de gasolina, bonos de éxito, etc.)

Regional	Goleadores del Ranking	Excelente del año	Tú eres el experto
Direccion General	199	7	0
Regional Bogotá	138	6	14
Regional Centro	57	3	7
Regional Occidente	64	3	6
Regional Antioquia	48	4	7
Regional Norte	5	4	7
Regional Oriente	69	3	7
Regional Eje Cafetero	40	3	6
Regional Llanos	7	1	5
Regional Sur	18	1	5
Regional Boyacá	9	1	3
Total	654	36	67

El Experto Eres Tú

Regional	Colaboradores impactados
Dirección General - Bogotá - Centro	1.040
Regional Boyacá	113
Regional Oriente	525
Regional Antioquia	517
Regional Norte	715
Regional Llanos	101
Regional Eje Cafetero	570
Regional Sur	68
Regional Occidente	619
Total	4.268

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 2018 se premiaron **36 colaboradores** por ser los destacados en los diferentes criterios informados en la directriz.

Regional	Excelente del año
Dirección General	7
Regional Bogotá	6
Regional Centro	3
Regional Occidente	3
Regional Antioquia	4
Regional Norte	4
Regional Oriente	3
Regional Eje Cafetero	3
Regional Llanos	1
Regional Sur	1
Regional Boyacá	1
Total	36



De  *Gracias*

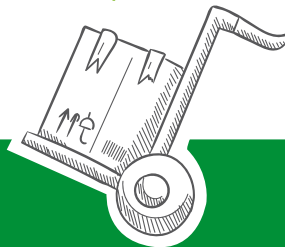


103

Contribución al tejido social



En nuestro entendimiento la sustentabilidad como un elemento multidimensional que facilita la gestión integral de los aspectos económicos, ambientales y sociales. Por ello invertimos constantemente en el progreso de nuestro país, dedicando esfuerzos a iniciativas con un alto impacto social y que fortalecen el tejido comunitario en las regiones.



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



De  Gracias

203-2
ODS 10.2



Impacto social

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

La estrategia de responsabilidad social empresarial tiene cobertura nacional.



Corporación Entrégate a Colombia

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



Fundación Mujeres de Éxito

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



Centro Holístico

Corporación Centro Holístico

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

El total donado en 2018 alcanzó los \$242.933.039 pesos, sumado a las donaciones en especie y el voluntariado corporativo.

DONACIONES DADAS EN EL AÑO 2018

NIT	Beneficiario	Suma de Valor
8001028916	MUNICIPIO DE MOCOA	\$60.000.000
8001258463	CORPORACIÓN CALIDAD	\$18.601.204
8002086077	FUNDACIÓN FORMEMOS	\$9.000.000
8300080402	FUNDACIÓN MUJERES DE ÉXITO	\$15.000.000
8300456036	FUNDACIÓN DIVIDENDO POR COLOMBIA	\$23.684.102
8600103710	CORPORACIÓN EL MINUTO DE DIOS	\$76.528.209
8603543455	FUNDACIÓN REHABILITACIÓN INTEGRAL FRINE	\$5.000.000
8999990253	SOCIEDAD NAL. DE LA CRUZ ROJA	\$35.119.524
Total general		\$242.933.039



Voluntariado corporativo

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

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

Apoyo a la educación y recreación "Aprender Jugando"

Alianza con la secretaria de educación impactando 1.500 niños de los colegios distritales de Bogotá y fundaciones de niños con cáncer en espacios formativos y de recreación.

Alianza por la educación en Colombia

En alianza con Dividendo por Colombia y United Way.

Sensibilizando nuestra primera infancia frente a la seguridad Vial.

ESTOS PROYECTOS REPRESENTAN

15.407

PERSONAS BENEFICIADAS

3.620

HORAS DE VOLUNTARIADO

Voluntariado por regional 2018

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

Regional	Horas de voluntariado	Valor estimado	Personas beneficiadas
Antioquia	176	\$1.355.200	176
Dirección general - Bogotá	630	\$4.851.000	1.780
Centro	104	\$800.800	44
Eje cafetero	16	\$123.200	116
Llanos	45	\$346.500	20
Occidente	104	\$800.800	60
Oriente / Boyacá	192	\$1.478.400	2.590
Sur	120	\$924.000	60
Total	1.387	\$10.679.900	4.846





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

Avalada por pacto global capítulo Colombia visibilizando el liderazgo empresarial y el compromiso social para la transformación de la realidad de la Guajira en el cabo de la Vela en el marco de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible como hoja de ruta que orienta las acciones para superar los retos y desafíos y la búsqueda de una Colombia mejor.

Objetivo de intervención:

Desarrollar iniciativas que contribuyan a mejorar la calidad de vida de la comunidad Wayuu ubicada en el cabo de la Vela en la dimensión social economía y ambiental según los focos e indicadores definidos en la alianza, promoviendo el empoderamiento y la autogestión de la comunidad.

Entrega de Ilusiones en la Guajira

En alianza con varias fundaciones, llegamos al Cabo de la Vela para entregar vidas, sueños, amores, ilusiones y esperanzas.

Del 10 al 14 de diciembre cientos de voluntarios motivados por la causa de **#SumaTusManos** estuvieron

en el Cabo de la Vela recogiendo cerca de 90 toneladas de residuos sólidos, recuperando varias zonas del lugar de la contaminación. A esta linda actividad nos sumamos y además aprovechamos nuestra presencia en el lugar para realizar otras actividades con las personas de la región.



Debido a su ubicación geográfica y clima, la Guajira tiene condiciones especiales, la actividad socioeconómica se limita a unas cuantas fuentes de recursos, los alimentos son escasos y el agua potable también. Por eso es importante brindarles herramientas de todo tipo a las personas de la zona para que así puedan mejorar su calidad de vida. Varios habitantes del Cabo de la Vela pudieron ser parte del taller **“Habilidades para la vida en busca de un mejor futuro”** realizado en conjunto con la Corporación Entrégate a Colombia y Fundación Hijos del Sol y El Arca. Los asistentes recibieron certificación para que compartan este nuevo logro en sus vidas.

Una grata sorpresa se llevaron los niños y jóvenes de la **Institución Ednoeducativa Integral Rural - Internado Indígena** al recibir 80 bicicletas con su respectivo kit de seguridad y mantenimiento. Realizamos así una nueva entrega de amor, que mejorará la calidad de vida de estas personas, mientras contribuimos a crear espacios sostenibles ambientalmente. Gracias a este aporte los niños y jóvenes podrán desplazarse fácilmente de sus viviendas al colegio, pero, también, convertir la bicicleta en un vehículo que los acerque a otras zonas de la región, permitiendo una movilidad más rápida y eficiente. Además, servirá como un instrumento de recreación y diversión.



Apoyo a las iniciativas sociales

Fundación Mujeres de Éxito

Centro de conocimiento y aprendizaje



Su objetivo es generar espacios de formación a través de conversatorios, tertulias, seminarios que permitan fortalecer el aprendizaje y fortalecimiento de la mujer en sus diferentes roles.

Iniciativas Sociales:

- Mujer en el Arte y la Cultura “Foro a la NO Violencia”
- Empoderamiento de la Mujer desde el Emprendimiento Digital
- Mujer en el campo
- Más allá de la Felicidad
- Mujeres que Inspiran y Transforman

POBLACIÓN
BENEFICIADA **1.421**
MUJERES

POBLACIÓN
IMPACTADA **5.684**

Centro de desarrollo empresarial



Brinda apoyo a la Red de mujeres Empresarias de la Fundación mediante la comercialización de productos que elaboran las mujeres con el objeto de generar la cultura de compras sostenibles.

- Kermés social Femenino
- Kermés social Masculino

POBLACIÓN
BENEFICIADA **20**

POBLACIÓN
IMPACTADA **80**

PARTICIPANTES **210**

Empoderamiento de las mujeres en el campo

La fundación Mujeres de Éxito y la CCI buscan fortalecer integralmente a las mujeres rurales a través de procesos de formación y empoderamiento para el reconocimiento y potencialización de su papel en el desarrollo rural integral, apoyando los procesos de incremento de capital social en el sector rural, la generación de ingresos y mejorar las condiciones de vida de las mujeres y sus familias a través del desarrollo del campo.

POBLACIÓN BENEFICIADA	462 MUJERES
POBLACIÓN IMPACTADA	1.848
MUNICIPIOS	7



Iniciativas Sociales / Institucionales

Buscan contribuir en el mejoramiento de las condiciones sociales de los adultos mayores, niños y adolescentes por medio de acciones de sensibilización y participación social a fin de extender el valor de la convivencia, la solidaridad y la cooperación.

- Navidad Social
- Apoyo a la mujer en el arte y la cultura: entrega de Remodelación del Teatro e Instalación del Centro Holístico en el Centro Carcelario de Mujeres en Bogotá
- Apoyo social institucional Provincia de Márquez

POBLACIÓN BENEFICIADA	2.700
POBLACIÓN IMPACTADA	10.800





Corporación Entrégate a Colombia

EL ARCA: habilidades para la vida y bases para el emprendimiento

Busca aportar desde la Responsabilidad Social Empresarial con el fin de fortalecer y explorar las habilidades de adolescentes indígenas Wayuu y orientarlas de manera propositiva para la toma de decisiones. De igual forma aportar conocimientos y entrenamiento para el desarrollo de ideas de negocio que se puedan convertir en negocios reales a corto plazo.

POBLACIÓN BENEFICIADA **80**

POBLACIÓN IMPACTADA **320**



Conectando Sueños. Aportando a la Educación en Colombia

Corporación Entrégate a Colombia By Servientrega, crean conjuntamente el programa social Conectando Sueños, con el propósito de contribuir a la educación y disminución del ausentismo escolar de niños y jóvenes de poblaciones vulnerables, haciendo una entrega de amor especial al obsequiar bicicletas (Icono Institucional de Servientrega) para que puedan desplazarse a sus escuelas y colegios.

BICICLETAS ENTREGADAS **80**

POBLACIÓN BENEFICIADA **160**

POBLACIÓN IMPACTADA **800**



Acompañamiento, asesoría y capacitación a los empresarios de Biosfera

Se apoyó la gestación, posicionamiento y consolidación de la tienda virtual Biosfera, productos con historia. Con el objetivo de ofrecer a los emprendedores una amplia vitrina comercial y una plataforma virtual donde los clientes pueden conocer y adquirir productos de alta calidad con sentido social. Alcanzando el reconocimiento, competitividad y autosostenibilidad de los proyectos de emprendimiento.

POBLACIÓN BENEFICIADA **80**
EMPRESARIOS

POBLACIÓN IMPACTADA **320**
FAMILIAS



Gestión Certificación y desarrollo de proveedores

Con el objetivo de certificar e integrar proveedores de transporte, comercialización y distribución para la disminución de riesgos y optimización de recursos en pro de la sustentabilidad de las empresas.

POBLACIÓN BENEFICIADA **7.105**
EMPRESARIOS CERTIFICADOS

POBLACIÓN IMPACTADA **28.420**

Todos con Mocoa / Protección ambiental

Bajo el liderazgo de la Corporación Entrégate a Colombia, se realizó la campaña “Todos con Mocoa” con el fin de apoyar a las víctimas el desastre natural ocurrido el 31 de Marzo de 2017 en el departamento de Putumayo (Mocoa) por el desbordamiento del río Mulato y Sangoyaco, presentandose graves afectaciones a nivel social y ambiental en esta zona del país.

POBLACIÓN BENEFICIADA **11**
FAMILIAS

POBLACIÓN IMPACTADA **COMUNIDAD DE VILLA ROSA**



De  *Gracias*

Desafíos 2019

Continuar fortaleciendo nuestras iniciativas sociales con los focos definidos.

Medio Ambiente



Educación para 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.

Fortalecer la Gestión, Certificación y Desarrollo de Proveedores de la red de emprendedores, transportadores, empresarios satélites, mediante las estrategias corporativas que apliquen.

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.

Establecer un modelo integral que permita mediante una solución tecnológica que se encuentra actualmente en desarrollo; el registro, administración y control en línea de los indicadores de agua, energía y residuos con el fin de relacionarlos en el Ranking. (Salida a Producción, culminado el segundo salto cuántico).

Realizar el mantenimiento respectivo al Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001 Versión 2015, continuando con la renovación en Dirección General, Bogotá y Antioquia.

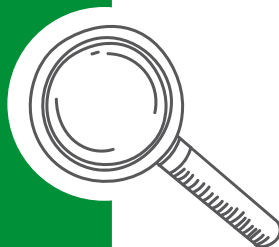
Transparentar a nuestros grupos de interés y evidenciar la rendición de cuentas en la dimensión económica, social y ambiental en el informe de sostenibilidad, bajo la metodología GRI.

Implementar y ampliar el alcance del Sistema de Gestión Ambiental en la Regional Centro.



De
Gracias

Cartas de verificación





Señores
Servientrega S.A.
Bogotá, D.C.

AS-10406-19
20 de diciembre de 2019

Declaración de la verificación limitada independiente del Informe de Sostenibilidad 2018 de Servientrega S.A.

Estimados señores:

Alcance

A solicitud de **Servientrega S.A.**, efectuamos los procedimientos de verificación a su “**Informe de Sostenibilidad 2018**”. El objetivo de este compromiso es obtener un nivel limitado de aseguramiento con respecto a las aseveraciones y datos relacionados con el desempeño de sostenibilidad y la cobertura de los respectivos asuntos de importancia dentro del informe.

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

La gerencia de **Servientrega S.A.** es responsable de la preparación del Informe de Sostenibilidad 2018 y de su información soporte. Esta responsabilidad incluye diseñar, implementar y mantener controles internos relevantes a la preparación de un informe de sostenibilidad que esté libre de errores de importancia, seleccionar y aplicar principios de reporte apropiados y utilizar métodos de medición y estimaciones que sean razonables en las distintas circunstancias. Nuestra responsabilidad es emitir una declaración de verificación independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Limitaciones de nuestro Compromiso de Aseguramiento

Las limitaciones de nuestro compromiso de aseguramiento son las siguientes:

- Las declaraciones hechas por terceros dentro del texto del Informe de Sostenibilidad 2018 relacionado con el desempeño de **Servientrega S.A.** no se incluyeron en el alcance de nuestro compromiso de aseguramiento.

Ernst & Young Audit S.A.S.
Bogotá D.C.
Carrera 11 98-07
Tel: +57 (1) 484 7000
Fax: +57 (1) 484 7474

Ernst & Young Audit S.A.S.
Medellín - Antioquia
Carrera 43 A No. 3 Sur-130
Tel: +57 (4) 369 8400
Fax: +57 (4) 369 8484

Ernst & Young Audit S.A.S.
Cali - Valle del Cauca
Avenida 4 Norte No. 6N - 61
Tel: +57 (2) 485 6280
Fax: +57 (2) 661 8007

Ernst & Young Audit S.A.S.
Barranquilla - Atlántico
Calle 77b No 59 - 61
Tel: +57 (5) 385 2201
Fax: +57 (5) 369 0580



Sres. Servientrega S.A.:

Página 2
20 de diciembre de 2019

- Tanto la materialidad, como la correspondencia de los contenidos temáticos y los aspectos materiales, no hacen parte del alcance de esta verificación.
- Los principios del Pacto Global, los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los numerales de la Norma Técnica Colombiana (NTC) ISO 26000.

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

Criterios de la Declaración de Aseguramiento

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

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

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

Procedimientos Realizados

Nuestros procedimientos fueron diseñados con el objeto de:

- Determinar que la información y los datos presentados en el Informe de Sostenibilidad 2018 estén debidamente respaldados por evidencias apropiadas en cada circunstancia.
- Determinar que el Informe de Sostenibilidad 2018 se haya elaborado conforme a los principios de las Guías GRI en la versión de los Estándares GRI, en lo reportado por **Servientrega S.A.**

Confirmar la opción de conformidad declarada por **Servientrega S.A.** en su Informe de Sostenibilidad 2018, según la guía GRI en la versión de los Estándares GRI.



Sres. Servientrega S.A.:

Página 3
20 de diciembre de 2019

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 2018. Así mismo, para obtener evidencia documentada que soporte la información de los contenidos reportados y los sistemas de recopilación de información utilizados.
- Revisión de la información cuantitativa y cualitativa relevante de los contenidos temáticos relacionados con la materialidad de **Servientrega S.A.** e incluidos en el Informe de Sostenibilidad 2018.

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

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

Conclusiones

Basados en los procedimientos realizados y de acuerdo con los criterios del compromiso de aseguramiento manifestamos las siguientes conclusiones sobre el Informe de Sostenibilidad 2018 de **Servientrega S.A.**, las cuales deben leerse en conjunto con el objetivo y las limitaciones del compromiso de aseguramiento, según se describió anteriormente:

- No tenemos conocimiento de aspectos relativos al desempeño de **Servientrega S.A.** que se hayan excluido del Informe de Sostenibilidad 2018, para los contenidos verificados.
- No tenemos conocimiento de aspectos de importancia excluidos de los juicios de **Servientrega S.A.** sobre el contenido del Informe de Sostenibilidad 2018.
- No tenemos conocimiento de errores de importancia en las aseveraciones efectuadas por la gerencia de **Servientrega S.A.** en el Informe de Sostenibilidad 2018.
- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información y los datos publicados en el Informe de Sostenibilidad 2018 de **Servientrega S.A.** no estén presentados de forma correcta.



Sres. Servientrega S.A.:

Página 4
20 de diciembre de 2019

- No se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que el Informe de Sostenibilidad 2018 de **Servientrega S.A.** no haya sido elaborado en conformidad con la versión de los Estándares GRI.
- No se ha puesto de manifiesto algún aspecto que nos haga creer que la opción de conformidad "Esencial" declarada por **Servientrega S.A.** no cumpla con los requisitos para tal nivel como están establecidos en las Guías de los Estándares GRI.

Contenidos Temáticos Verificados:

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenido GRI
Crecimiento rentable sostenible	Impactos económicos indirectos	201-1
Contribución al tejido Social, Cobertura de servicio, Promesa de servicio, Innovación	Desempeño económico	203-2
Cadena de abastecimiento	Prácticas de adquisición	204-1 205-1
Lucha contra la corrupción	Anticorrupción	205-2 205-3
Consumo de materiales	Materiales	301-1 301-2 302-1
Uso de recursos	Energía	302-3 302-4 303-1
	Agua y efluentes	303-5 305-1 305-2
Emisiones / compensación	Emisiones	305-3 305-4 305-5 305-6
Consumo de materiales	Efluentes y residuos	306-2
Prevención de la contaminación	Cumplimiento ambiental	307-1
Cadena de abastecimiento, promesa de servicio	Evaluación ambiental de proveedores	308-1 308-2
Desarrollo profesional	Empleo	401-1 401-3



Sres. Servientrega S.A.:

Página 5
20 de diciembre de 2019

Asuntos materiales	Estándar GRI	Contenido GRI
		403-1
		403-2
		403-3
		403-4
Salud y Seguridad en el trabajo, Seguridad vial	Salud y seguridad en el trabajo	403-5
		403-6
		403-7
		403-8
		403-9
		403-10
		404-1
Desarrollo profesional	Formación y enseñanza	404-2
		405-1
	Diversidad e igualdad de oportunidades	405-2
	No discriminación	406-1
	Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1
Derechos humanos, cadena de abastecimiento	Trabajo infantil	408-1
	Trabajo forzoso u obligatorio	409-1
	Evaluación de derechos humanos	412-1
		412-2
	Evaluación social de los proveedores	414-1
		414-2
	Cumplimiento socioeconómico	419-1

* Todos los estándares listados corresponden al 2016, excepto el GRI303 y GRI403, que corresponden al año 2018.

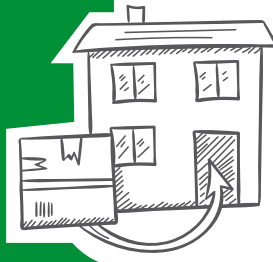
Cordialmente,

Felipe A. Jánica Vanegas
Socio Líder FAAS - CCaSS en Latinoamérica
Ernst & Young Audit S.A.S.



De
Gracias

Índice de contenido GRI



PG	Título del GRI	Número del indicador	Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
2		102-1	Nombre de la Organización			6.1		
53		102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			6.7		
2		102-3	Ubicación de la sede			6.1		
11		102-4	Ubicación de las operaciones			6.7		
12		102-5	Propiedad y forma jurídica			6.1		
11		102-6	Mercados servidos			6.6		
11		102-7	Tamaño de la organización			6.1, 6.6		
84		102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores			6, 4, 1, 6, 4, 2, 6, 4, 4, 6, 8, 5	Principio 6	ODS 5
13		102-9	Cadena de suministro				Principio 3	
49	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro					ODS 9
70		102-11	Principio de precaución			7, 8		
14		102-12	Iniciativas externas			6.3		ODS 17
15		102-13	Afiliación asociaciones			5.3, 6.4.5		ODS 17
8		102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			7, 4, 2	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17
27		102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades			7.3.1		ODS 17
28		102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta			4.4	Principio 10	
28		102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas			6.6.3	Principio 10	ODS 16
16 22		102-18	Estructura de gobernanza			6.2		



PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
22	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-19	Delegación de autoridad				
22		102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales		7.4.3		
22		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales				
22		102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités				
22		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno				
22		102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno				
22		102-25	Conflictos de interés				
22		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia				
22		102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales				
27		102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo				
22		102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad				
22		102-33	Comunicación de preocupaciones críticas				

PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
22		102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas					
		102-35 Políticas de remuneración	Se lleva a cabo de acuerdo a la normatividad vigente.				
88		102-36 Proceso para determinar la remuneración					
88		102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración					
		102-38 Ratio de compensación total anual					
90	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual					
38		102-40 Lista de grupos de interés			5.3		
33		102-41 Acuerdo de negociación colectiva					
38		102-42 Identificación y selección de grupos de interés			5.3		
38		102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés			6.7.1, 6.7.2, 6.7.6		
38		102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados					
38		102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas de los temas					
38 40		102-47 Lista de los temas materiales					



PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
6	GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-48	Re expedición de información				
6		102-49	Cambios en la elaboración de informes				
6		102-50	Periodo objeto del informe				
6		102-51	Fecha del último informe				
6		102-52	Ciclo de elaboración de informes			7.5.3	
6		102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe				
6		102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI			7.6.2	
6		102-55	Índice de contenidos GRI			7.6.2	
6		102-56	Verificación externa			7.6.2	
Crecimiento rentable sostenible							
44	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión				
44	GRI 201: Desempeño económico 2016	201-1	Valor económico generado y distribuido		6.8.1, 6.8.2, 6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	
Contribución al tejido Social, Cobertura de servicio, Promesa de servicio, Innovación							
110	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión				
112	GRI 203: Desempeño económico 2016	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		6.8.1, 6.8.2, 6.8.9	Principio 1, 8, 9 y 10	ODS 17
Cadena de abastecimiento							
50	Enfoque de gestión	103	Enfoque de gestión				

PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
50	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales			6.4.3, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 6.8.7		ODS 9
Lucha contra la corrupción								
27	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
27 34	GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10	ODS 8, ODS 11
93		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3, 6.6.6	Principio 10	ODS 17
		205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	En el periodo reportado no se tuvo conocimiento de casos relacionados con corrupción			6.6.1, 6.6.2, 6.6.3	Principio 10
Consumo de materiales								
80	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
81	GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales usados por peso y volumen			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 12
82		301-2	Insumos reciclados			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 12
Uso de recursos								
77	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
77	GRI 302: Energía 2016 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
78		302-3	Intensidad energética			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7
78		302-4	Reducción del consumo energético			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 7



PG	Título del GRI	Número del indicador	Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
79	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
79	GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1	Extracción de agua por fuente			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
79		303-5	Consumo de agua			6.5.4	Principio 7, 8	ODS 6
Emisiones / compensación								
71	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
74	GRI 305: Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
75		305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
75		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
75		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
74		305-5	Reducción de las emisiones de GEI			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
76		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)			6.5.5	Principio 7, 8	ODS 13
Consumo de materiales								
80	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
83	GRI 306: Efluentes y residuos	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación			6.5.4	Principio 8	ODS 12

PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Prevención de la contaminación							
70	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión				
70	GRI 307: Cumplimiento legal ambiental	307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		4.6	Principio 8	ODS 12
Cadena de abastecimiento, promesa de servicio							
50	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión				
50 70	GRI 201: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	Principio 8	ODS 12
50		308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		6.3.5, 6.6.6, 7.3.1	Principio 8	ODS 12
Desarrollo profesional							
89	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión				
89	GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		6.4.3	Principio 6	ODS 8
104		401-3	Permiso parental		6.4.4	Principio 6	ODS 8
Salud y Seguridad en el trabajo, Seguridad vial							
94	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión				
94	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		6.4.6		ODS 8



PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
94	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional		6.4.6, 6.8.8		ODS 8
94 102		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		6.4.6, 6.8.8		ODS 8
99		403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		6.4.6		ODS 8
97 100		403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo		6.4.6		ODS 8
94 98		403-6	Fomento de la salud de los trabajadores		6.4.6		ODS 8
98		403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales		6.4.6		ODS 8
100		403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo		6.4.6		ODS 8
100		403-9	Lesiones por accidente laboral		6.4.6		ODS 8
100 102		403-10	Dolencias y enfermedades laborales		6.4.6		ODS 8

PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador		Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
Desarrollo profesional								
90	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión			6.4.6		
90	GRI 404: Entrenamiento y educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleados			6.4.7	Principio 6	ODS 8
90		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición			6.4.7, 6.8.5		ODS 8
Derechos humanos, cadena de abastecimiento								
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
33 86	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados			6.2.3, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6	ODS 10, ODS 5
88		405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres					
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
33	GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	Principio 6	ODS 8, ODS 5
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					
33	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.5, 6.6.6	Principio 3	ODS 8
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión					



PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
33 50	GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10, 6.6.6, 6.8.4	Principio 5	ODS 8
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión					
33 50	GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.10, 6.6.6	Principio 4	ODS 8
50	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión					
50	GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos			6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6	Principio 3	ODS 8, ODS 5, ODS 10
50		412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos			6.3.5	Principio 1	ODS 17
28	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103 Enfoque de gestión					
28 50	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales			6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 2	ODS 9
					6.3.3, 6.3.4, 6.3.53, 6.6.6		ODS 8, ODS 5, ODS 10
					6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1		ODS 9

PG	Título del GRI	Número del indicador Título del indicador	Respuesta directa	Omisión	ISO 26000	Pacto Global	ODS
50	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		6.3.5, 6.4.3, 6.6.6, 7.3.1	Principio 2	ODS 9
					6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.6.6		ODS 8, ODS 5, ODS 10
					6.3.5, 6.6.1, 6.6.2, 6.6.6, 6.8.1, 6.8.2, 7.3.1		ODS 11
33	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103	Enfoque de gestión				
33	GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		4, 6, 6.7.1, 6.7.2, 6.7.5	Principio 10	

 servientregacs

 @servientregacs

 servientregacs

www.servientrega.com



De  Gracias