SCM®

el poder de la entrega®

# Informe de sustentabilidad

Somos la
gran familia SCM,
que en cada solución
VA CONTIGO

# Contenido


| | |
|---|---|
| Mensaje de la Dirección | 1 |
| Quiénes somos | 2 |
| Misión, Visión y Valores | 3 |
| Estrategia Sustentable | 4 |
| Política de Calidad Total | 6 |
| Optimización de Logística Operativa | 8 |
| Operación Sustentable | 10 |
| Huella de Carbono | 11 |
| Eficiencia Energética | 13 |
| Energía Limpia | 15 |
| Mantenimiento y Mejora Continua | 17 |
| Flotilla Sustentable | 19 |
| Insumos Sustentables | 21 |
| Reciclaje Integral | 22 |
| Creación de Valor | 25 |
| Participa | 27 |
| Rezago Educativo | 28 |
| Inclusión Laboral | 30 |
| Equidad de Género | 33 |
| Nuestros Colaboradores | 37 |
| Salud Ocupacional | 39 |
| Actividades Deportivas | 41 |
| Capacitación Continua | 44 |
| Código de Ética | 46 |
| Nuestros Distintivos RS | 47 |
| Vinculación con la Comunidad | 48 |
| Comentarios Finales | 52 |

# Presentación
# de la Dirección

**En SCM estamos convencidos que Generar Valor Compartido a través de una gestión sustentable y socialmente responsable, es una de las estrategias fundamentales que nos han llevado a consolidarnos como una empresa líder en el sector de la mensajería.**

- Al ser un enlace directo entre los sectores productivos y con la generación de empleos formales, directos e indirectos, contribuimos de manera significativa al desarrollo nacional.
- En el ámbito del medio ambiente, estamos realizando acciones que nos permiten ayudar al cumplimiento del compromiso adquirido por México de reducir la emisión de gases de efecto invernadero en un 25% en el 2030, desarrollando programas de manejo de residuos y aprovechamiento de energías alternativas entre otros.
- El 2015 representó una oportunidad de cumplir retos importantes en todos los ámbitos, y el acompañamiento de los 10 principios del Pacto Mundial nos ayudó a implementar acciones con beneficios sociales, económicos, ambientales y éticos.
- Por medio de este informe, refrendamos nuestro compromiso hacia los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas en los ámbitos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Lorenzo
García Gordero

**Dir. General**

# Quienes somos

**Somos una empresa 100% mexicana con una trayectoria de éxito basada en el esfuerzo, la dedicación e innovación permanente, así como en el principio de brindar servicios de la más alta calidad a nuestros clientes**

**100%**
Empresa Mexicana

Participación en el mercado por arriba del
**50%**

## Misión

Somos una empresa de distribución masiva de documentos y paquetería corporativa, cuya infraestructura, seguridad e integridad, garantizan el cumplimiento de condiciones de entrega establecidas con nuestros clientes.

## Visión

Ser la empresa líder de distribución masiva de documentos y paquetería corporativa a nivel nacional cuyos procesos sistematizados, cultura de calidad y de responsabilidad social brinden la posibilidad de satisfacer las necesidades específicas y de cadena de valor de cada cliente, de manera que SCM sea la mejor opción.

## Valores

### Responsabilidad.

Actuamos de manera ética y asumimos el compromiso que conlleva nuestro trabajo.

### Compromiso.

Trabajamos en beneficio de nuestros clientes, familias y comunidad.

### Confidencialidad.

Tratamos la información que nos proveen para el desarrollo de nuestra labor, con absoluta privacidad.

### Calidad.

Dirigimos nuestros esfuerzos en aplicar procesos que optimicen nuestras operaciones satisfaciendo las necesidades de los clientes.

# Estrategia sustentable SCM

**Eficacia, Eficiencia y Excelencia:**
**El Poder de la Entrega.**

1

En SCM hemos estructurado nuestra gestión sustentable en torno de la **Eficiencia Económica y Ambiental.**

2

Buscamos operar con los **menores impactos ambientales posibles** y costos operativos, sin descuidar la calidad del servicio y los estándares laborales.

3

Esta estrategia de eficiencia nos ha permitido generar valor, aún en una época de contracción de la demanda que vive nuestro sector, compartiendo el valor generado con nuestros colaboradores, clientes y la comunidad en donde operamos.

# Estrategia sustentable SCM

Los pilares de nuestra estrategia son:

## Política de **Calidad Total**

## Optimización de **Logística Operativa:**

## Operación **Sustentable.**

## Programa de **Creación de Valor con Responsabilidad Social.**

# Política de Calidad Total
## Un servicio de Excelencia

Tenemos un compromiso primordial con nuestros clientes. Quienes encontrarán en SCM un servicio con altos estándares de calidad y seguridad.

Por eso hemos llevado a cabo el proceso de **Certificación ISO 9001:2008**

### Certificación ISO 9001:2008

Nuestra política de calidad es pública y transversal a nuestros procedimientos, y es del conocimiento de todos los colaboradores. Su revisión anual garantiza el cumplimiento de los objetivos y la adopción de nuevas metas.

# Seguridad integral para el cliente y su información

En SCM operamos con un Sistema Integral de Seguridad para el cliente y su información, a través del cual cumplimos en todos los procesos, con la normativa específica en materia de seguridad.

# Certificación ISO 27001:2005

Para validar estos procedimientos, contamos con la Certificación ISO 27000, garantizando con esto, la seguridad de la información que nos han confiado los clientes, a lo largo de todos nuestros procesos operativos.

BSI™

ISO 27001:2005

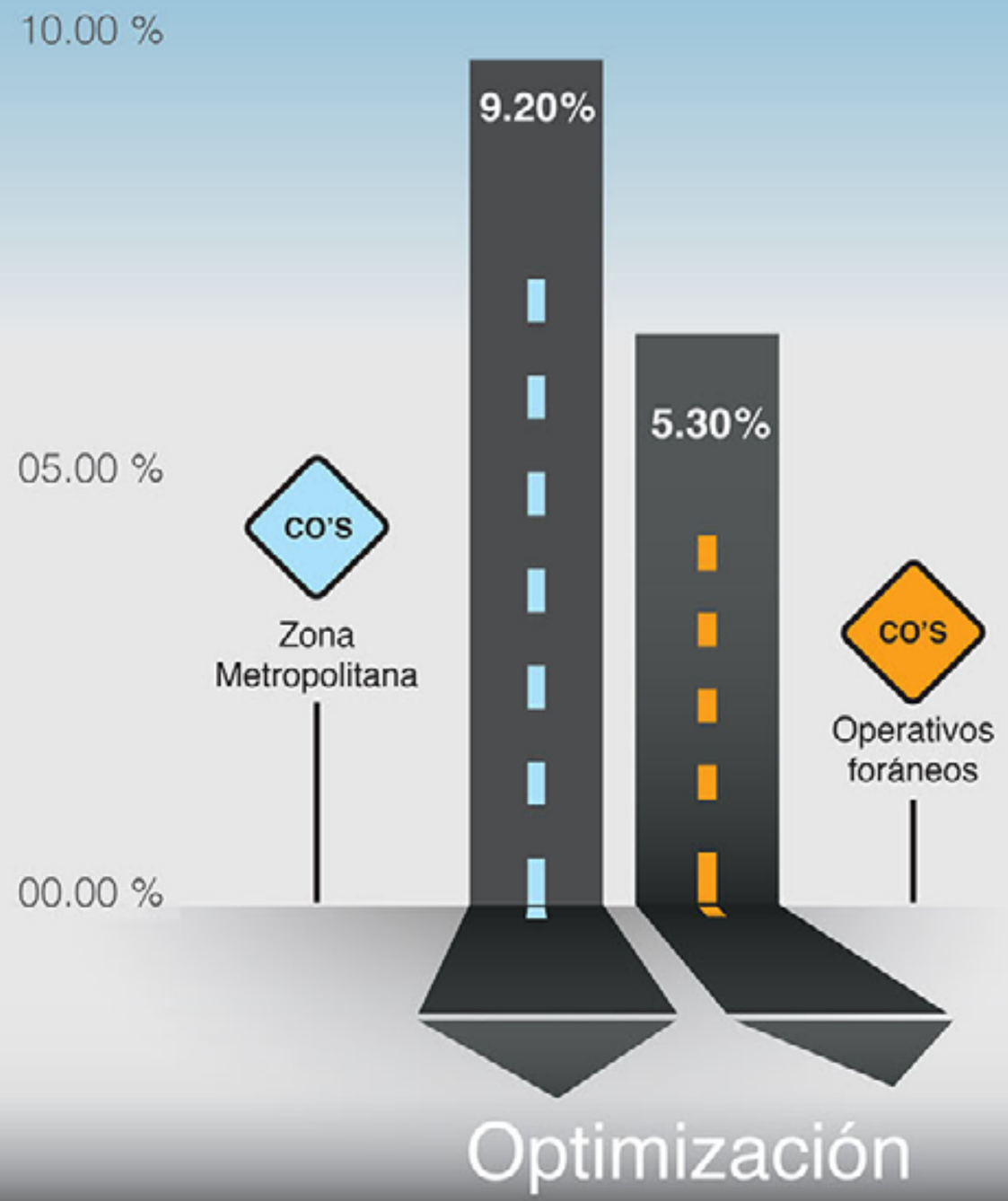
# Optimización de Logística Operativa:

**Hemos desarrollado un programa para optimizar la logística operativa y capacidad instalada, lo que nos permite operar minimizando los recursos utilizados (con sus impactos favorables en el medio ambiente), la estructura de costos y mejorando las condiciones de trabajo para nuestros colaboradores.**

Los componentes esenciales de este programa son:

## Optimización en la **Localización de los** Centros de Distribución

Mediante técnicas altamente especializadas de Logística y Optimización, hemos llevado a cabo el plan de reubicación de los Centros de Distribución que ha dado por resultado sistemas de reparto más eficientes, con todos los beneficios que esto implica, dando cumplimiento a nuestros estándares de calidad en el servicio.




# Optimización de rutas

Como complemento indispensable del programa de reubicación de los Centros de Distribución, se ha logrado el perfeccionamiento de las rutas a través de la cuales se realizan las entregas al destinatario final, consiguiendo distribuir eficientemente el volumen, respetando nuestros objetivos de calidad.

Estas mejoras en la eficiencia de nuestro desempeño nos han vuelto más competitivos, situación que nos ha permitido ofrecer mayor valor agregado a nuestros clientes y mejores condiciones laborales a los colaboradores.

# Programa de Operación Sustentable (Eco Eficiencia)

Actualmente estamos llevando a cabo un programa de Operación Sustentable (Eco Eficiencia) que busca incrementar la eficiencia y minimizar los impactos ambientales de SCM en la operación cotidiana, en donde los componentes fundamentales a desarrollar son:

# Medición de **Huella de Carbono**

Con la finalidad de conocer nuestros impactos ambientales y su posterior gestión y disminución, en Servicio Continental de Mensajería calculamos nuestra **Huella de Carbono Corporativa (Inventario de Emisiones de GEI – Gases Efecto Invernadero)** a través de los estándares del Protocolo GHG (Greenhouse Gases - GEI).

Este proceso forma parte de nuestro compromiso voluntario en el marco del Protocolo de Kyoto, refrendado a nivel internacional en la reciente COP 21, en el cual México adquirió el compromiso de reducir sus emisiones de GEI en **25% para el 2030.**

Nuestras emisiones de $CO_2$ para el año 2015 ascendieron a **4,154 (Cuatro mil ciento cincuenta y cuatro) toneladas.**

**El 83.0%** de este total corresponde a emisiones Tipo I, fundamentalmente a través de los vehículos propios de la empresa.

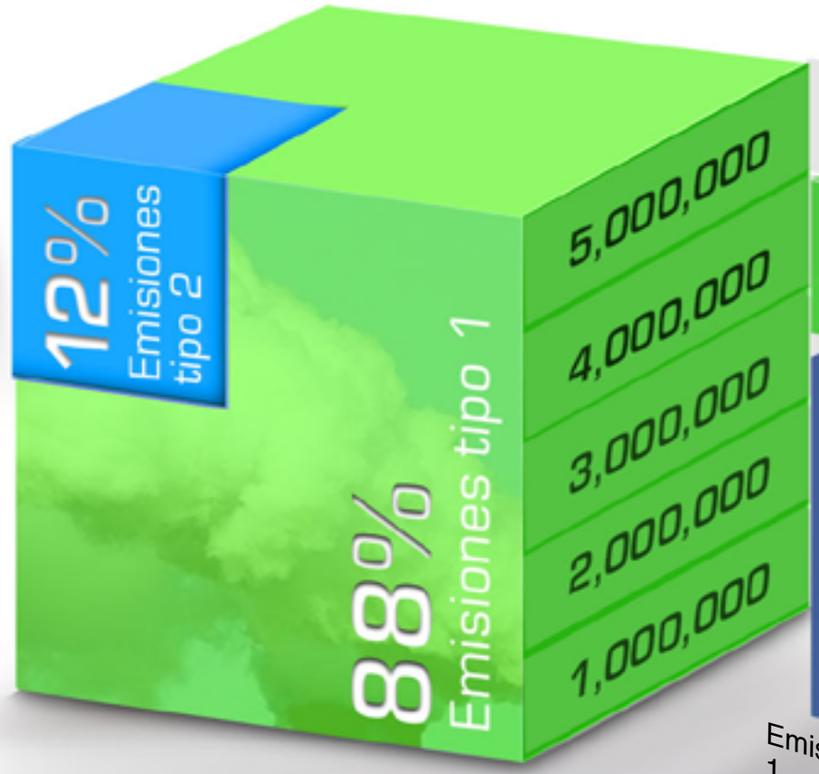
**El 17.0%** corresponde a emisiones Tipo II resultado de la energía eléctrica consumida en la operación de SCM.

# Medición de **Huella de Carbono** de la empresa y del Servicio de Mensajería

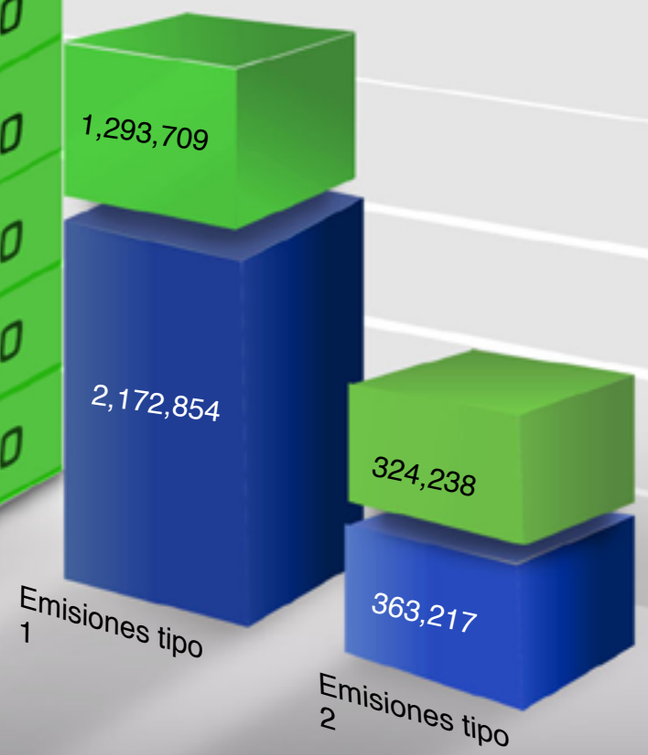
Nuestras emisiones de CO2 para el año 2015 ascendieron a **4,154 toneladas.**

**25%** en reducción de emisiones GEI **para el 2030**

Es el compromiso voluntario en el marco del Protocolo de Kyoto refrendado a nivel internacional en la reciente COP 21




Emisiones CO2 SCM por Tipo

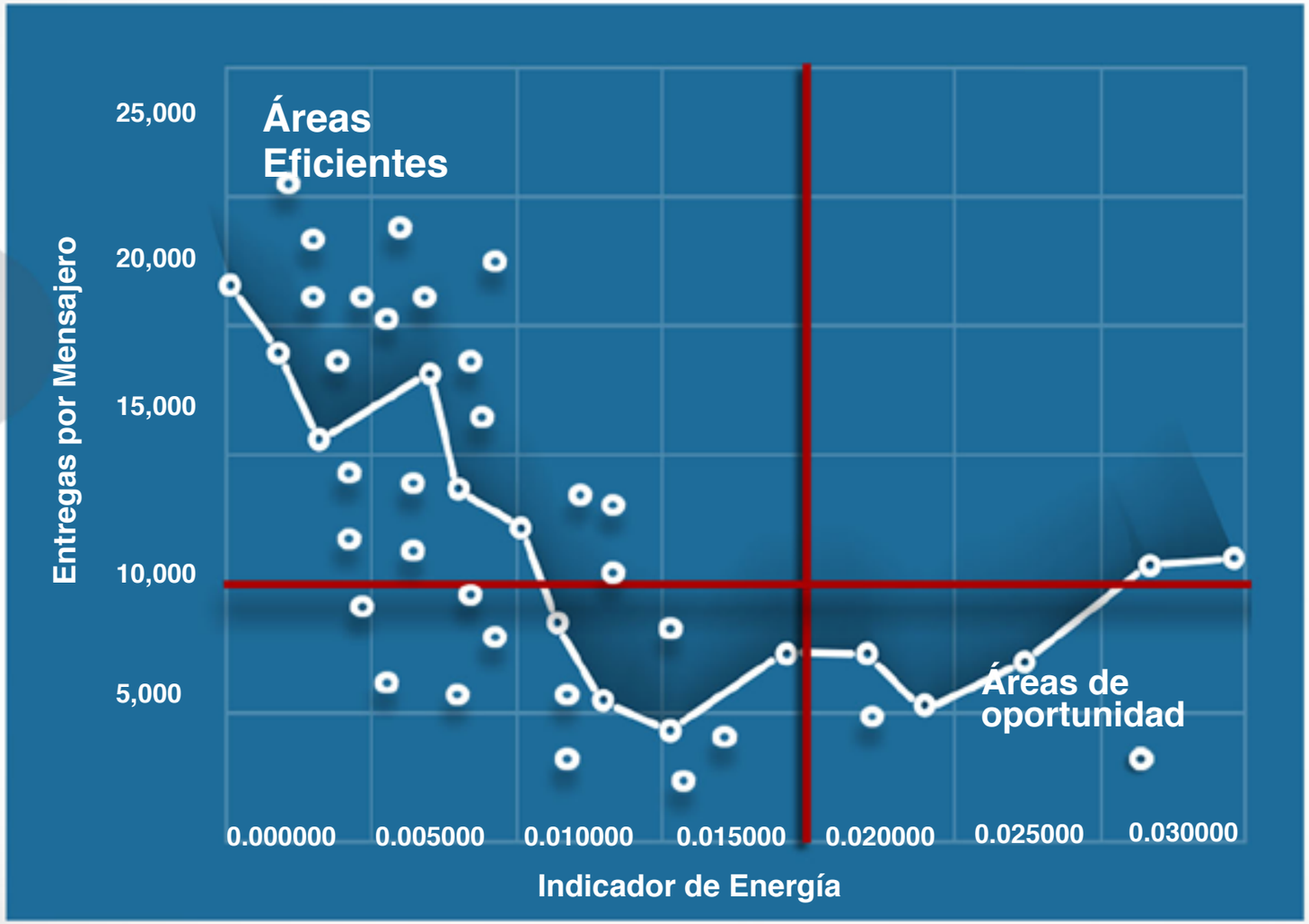


# Analisis de **eficiencia energética** de las instalaciones de la empresa

En la operación cotidiana de SCM las dos fuentes de energía fundamentales son la Energía Eléctrica, producida y suministrada por la Comisión Federal de Electricidad, utilizada para los distintos procesos realizados en el Centro de Procesamiento y los Centros de Distribución, así como los combustibles, producidos y suministrados por Petróleos Mexicanos, para la movilidad de los vehículos utilizados para la distribución de nuestros envíos.

Durante 2015 realizamos un estudio para evaluar el desempeño energético en la empresa, siendo los resultados en general positivos, mostrando un desempeño adecuado y una buena gestión respecto al tema energético en las instalaciones de SCM, por supuesto con algunos aspectos puntuales susceptibles de mejora.

# Analisis de **eficiencia energética** de las instalacionesde la empresa




En los Centros de Distribución de la zona metropolitana de la Ciudad de México y el Estado de México, en los cuales se han realizado algunas intervenciones de eficiencia pasiva, los resultados muestran indicadores con mejor desempeño.

Los indicadores que muestran un desempeño con oportunidades de mejora, corresponden a los Centros de Distribución ubicados en las “zonas tropicales” (estados de Veracruz y Guerrero, principalmente), que por razones climáticas requieren el uso de aires acondicionados.

Como parte del seguimiento del análisis, en 2016 y 2017 se realizarán auditorías energéticas en dichos Centros de Distribución para poder determinar las acciones de fondo a seguir, sin embargo en el transcurso iniciaremos con algunas medidas que pueden mejorar la eficiencia como por ejemplo evitar fugas térmicas para lograr un balance entre el confort del personal y gasto energético.

Dicho proyecto contempla la **instalacion de paneles solares en 14 Centros de Distribución,** con una ventana de seis meses entre cada instalación, concluyendo a finales del 2021.

Actualmente contamos con dos proyectos en operación, que corresponden a Centros de Distribución de la Zona Metropolitana, en los cuales tenemos proyectado sustituir en más del 80% el uso de electricidad

# Incorporación
# Fuentes de Energía Limpia

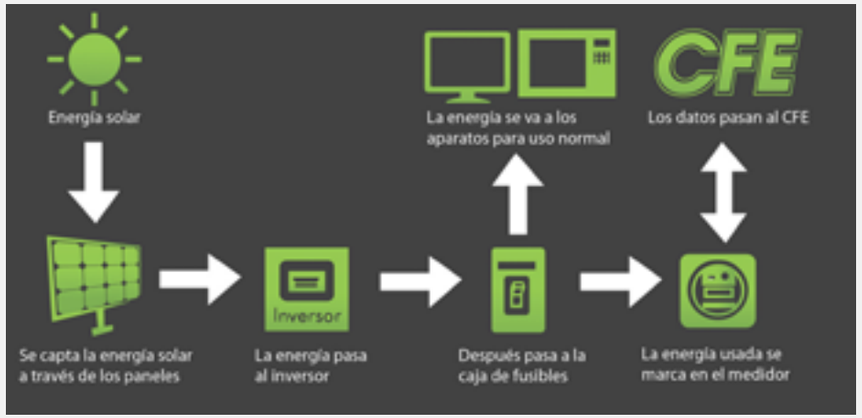
En 2013 incursionamos en la utilización de energías alternas en nuestra operación, dando inicio con el proyecto de Instalación de paneles solares en Centros de Distribución, que de acuerdo a su ubicación y características, tuvieran las condiciones apropiadas para un funcionamiento idóneo.

**Con estos paneles solares sustituimos energía eléctrica que genera emisiones de gases efecto invernadero - GEI por energía eléctrica cero emisiones, producida por nuestros paneles solares.**

Programa de instalación de paneles solares en los distintos Centros de Distribución, e impactos ambientales esperados:

| Centros de Distribución | Paneles | Fecha de implementación | Aportación Social Anual | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | CO2 | Automóvil | Motocicleta | Árboles |
| | | | Kg | Km | Km | Plantados |
| 1 | 36 | 01-jun-15 | 8,497 | 56,544 | 113,089 | 217 |
| 2 | 45 | 01-dic-15 | 10,622 | 70,680 | 141,361 | 271 |
| 3 | 45 | 01-jun-16 | 10,622 | 70,680 | 141,361 | 271 |
| 4 | 80 | 01-dic-16 | 18,883 | 125,654 | 251,309 | 482 |
| 5 | 64 | 01-jun-17 | 15,107 | 100,523 | 201,047 | 386 |
| 6 | 48 | 01-dic-17 | 11,330 | 75,392 | 150,785 | 289 |
| 7 | 45 | 01-jun-18 | 10,622 | 70,680 | 141,361 | 271 |
| 8 | 12 | 01-dic-18 | 2,832 | 18,848 | 37,696 | 72 |
| 9 | 27 | 01-jun-19 | 6,373 | 42,408 | 84,817 | 163 |
| 10 | 30 | 01-dic-19 | 7,081 | 47,120 | 94,241 | 181 |
| 11 | 80 | 01-jun-20 | 18,883 | 125,654 | 251,309 | 48 |
| 12 | 12 | 01-dic-20 | 2,832 | 18,848 | 37,696 | 72 |
| 13 | 8 | 01-jun-21 | 1,888 | 12,565 | 25,131 | 48 |
| 14 | 8 | 01-dic-21 | 1,888 | 12,565 | 25,131 | 48 |

Por la naturaleza de nuestras actividades y de las capacidades de los paneles solares instalados, es imposible sustituir al 100% todo nuestro requerimiento de energía eléctrica con esta tecnología, pero ciertamente **habrá una reducción de consumo de energía producida por CFE con sus respectivos beneficios económicos y ambientales.**



# **Mantenimiento y mejora contínua** de Instalaciones e inmuebles:

Como parte de nuestra política de Calidad, desarrollamos un plan de mantenimiento general que asegura el buen estado de las instalaciones, su funcionamiento idóneo y un ambiente seguro y confortable para que los colaboradores desempeñen con eficacia sus labores diarias.

## Eficiencia

Diseñamos y empleamos este programa anual con el objetivo de conservar los inmuebles en las mejores condiciones, aplicando medidas que nos ayuden a tener un ahorro en el consumo de agua y energía.

## Acciones

1. Colocación de techos traslúcidos
2. Mantenimiento de las paredes
3. Instalación mingitorios secos y llaves economizadoras
4. Revisión de tuberías e instalaciones eléctricas

# Programa de mantenimiento general de edificios

**Realizamos visitas mensuales a todas las instalaciones de SCM para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo que incluye entre otras cosas:**

- Instalación eléctrica: lámparas, balastros, transformadores, contactos de corriente normal y regular, apagadores, lecturas de voltajes y amperajes de los tableros principales.
- Instalación hidro-sanitaria: funcionamiento de muebles sanitarios, alimentaciones, funcionamiento de cisternas y tinacos, lectura de consumos de agua, revisión de bajadas pluviales y drenaje.
- Otros: estado de los plafones o láminas, puertas y cancelería, pisos y muros.

# Programa de **Mantenimiento Preventivo**

## Flotilla Sustentable

El principal objetivo en el tema de mantenimiento de nuestra flotilla es lograr que únicamente el 20% de éste sea correctivo y el 80% restante preventivo.

**80% preventivo.**

**20% correctivo**

Con esto buscamos maximizar la seguridad e integridad de los colaboradores, reduciendo las probabilidades de accidentes, así como también los paros no planificados de parque vehicular, que puedan llegar a afectar la operación.

La estrategia se aplica a través de un esquema de calendarización de servicios con una frecuencia mensual, que implica revisión mecánica, eléctrica y estructural de los vehículos.

**Por medio del programa de mantenimiento, hemos podido desarrollar una relación de valor compartido con nuestro proveedor Prime Motor Service, que es una empresa 100% mexicana especializada en el mantenimiento de motos utilitarias, colaborando estrechamente entre ambas empresas para lograr un servicio de calidad, que ha generado beneficios mutuos y una relación comercial a largo plazo.**

# Programa de Control Automatizado **de Combustible**

Con la finalidad de operar en forma eficiente, evitando el desperdicio de combustible que genera impactos ambientales e incrementa nuestros costos, hemos perfeccionado el sistema de control automatizado de combustible, mismo que trabajamos con un proveedor certificado a través de una plataforma que nos permite asignar masivamente combustible de forma periódica, por medio de una herramienta de pago electrónica.

**Dentro de los beneficios que tenemos con este sistema destacan:**

- Monitoreo de desempeño tanto a nivel individual como de Centros de Distribución
- Generación de reportes periódicos.
- Reducción de riesgo de uso indebido de los recursos de la empresa.

# Renovación **Parque Vehicular**

Contamos con un esquema de Renovación de Parque Vehicular, que nos permite operar con vehículos que cumplen con todos los estándares de seguridad, calidad y eficiencia, obteniendo reducción en costos y tiempos de mantenimiento.

Anualmente sustituimos entre el **15% y 20%** del parque vehicular por medio de un proceso de licitación, en donde el Comité de Adquisiciones se asegura de evaluar los distintos términos y condiciones de los proveedores, asegurando obtener la mejor relación calidad – precio y así poder dar cumplimiento con el nivel de servicio y calidad ofrecido a los clientes.

# Insumos **sustentables**

**En SCM buscamos reducir nuestra huella ecológica institucional, implementando dos estrategias: Programa de Compras Verdes y Programa de Reciclaje Integral.**

Este programa tiene por objetivo incorporar el factor "impacto ambiental" en la toma de decisiones de compra de nuestros insumos y servicios requeridos.

Si bien la relación precio/calidad es fundamental al momento de las decisiones de compra, hemos incorporando paulatinamente criterios complementarios orientados a favorecer aquellos productos con menor impacto ambiental.

## Acciones:

Hemos realizado un análisis de las solicitudes de pedido mensual de todas las áreas operativas y administrativas, con el fin de conocer los consumos promedio y evitar solicitudes extraordinarias a este.

Continuamos con la evaluación de proveedores, donde se califican aspectos como disponibilidad, calidad del producto, precio, incorporando en la actualidad criterios de sustentabilidad.

Solicitamos a los proveedores la aceptación de nuestro Código de Conducta de proveedores.

## Metas:

Disminuir en la medida que la oferta nos lo permita, la adquisición de productos que generan huella de carbono.

Incluir en nuestra cartera, proveedores que cuenten con algún distintivo o certificado que avale su compromiso con medio ambiente y/o la sociedad.

Crear una cadena de valor con nuestros proveedores, invitándolos a realizar acciones que aminoren el impacto ambiental dentro y fuera de sus empresas.

# Programa de reciclaje integral

**Continuamos con el Programa de Reciclaje Integral que busca minimizar nuestra generación de desechos y garantizar el manejo adecuado de los residuos generados en la empresa, rescatando aquellos que puedan ser reciclados.**

## Objetivo:

Disminuir el impacto ambiental de los residuos generados por SCM en su operación cotidiana, a través del diseño e implementación de un plan de manejo de residuos para todas sus instalaciones.

# Acciones

Capacitamos a todos los colaboradores, sobre los nuevos lineamientos y objetivos del programa de reciclaje.

Implementamos el Comité de Agentes Verdes, quienes nos ayudan al seguimiento y evaluación del programa.

Iniciamos el programa de capacitación medio ambiental y sustentabilidad con los agentes verdes, con la finalidad que desarrollen capacidades en estos temas y contribuyan en la generación de iniciativas que ayuden a la empresa a mejorar su desempeño a través de la adopción y ejecución de buenas prácticas ambientales.

**El total de materiales recuperados a través de este Programa durante el 2015 fue:**

**Derivado de estas acciones, en el Centro de Procesamiento, hemos logrado recuperar el 80% de los desechos para incorporarlos nuevamente a la cadena productiva a través de su reciclaje.**

# Actividades del Programa en nuestras instalaciones Centrales.

**Durante el 2015 se realizó el relanzamiento en la zona metro y este año se inicio con una capacitación sobre los nuevos lineamientos y objetivos del programa a todos los colaboradores que se desempeñan en estas instalaciones.**

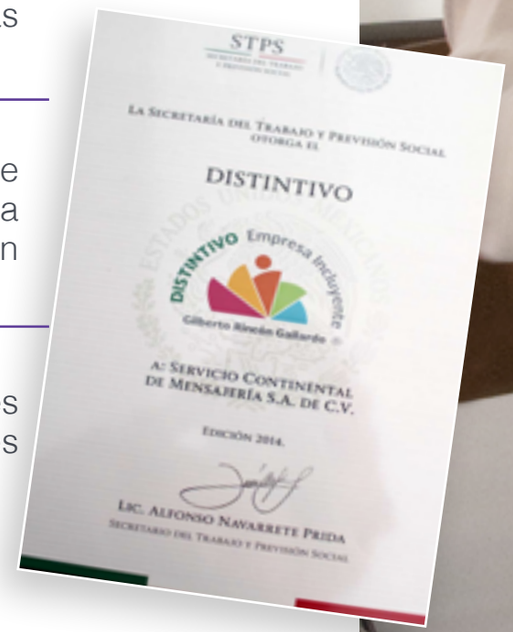
Se dio una inducción al tema de la Sustentabilidad, se les informó del nuevo plan de manejo de los residuos y la campaña de recuperación y reciclaje.

Se estableció el Comité de Agentes Verdes, quienes en esta primera etapa serán la estructura operativa que evaluará y dará seguimiento a este Programa y más adelante apoyaran el monitoreo del Sistema de Manejo Ambiental que iremos implementando.

# Creación de Valor
# con Responsabilidad Social.

**En SCM estamos convencidos de que actuar con Responsabilidad Social es una forma de crear valor para la empresa, los colaboradores, los clientes, los proveedores y la sociedad en general y por lo tanto hemos basado nuestra planeación en tres propósitos principales:**

- Continuar adheridos Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- Mantener los Distintivos de Empresa Socialmente Responsable (ESR) de CEMEFI y Empresa Incluyente de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Participar y apoyar diversos proyectos sociales que impacten favorablemente comunidades donde tenemos presencia.


STPS

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social
otorga el

DISTINTIVO

DISTINTIVO Empresa Incluyente
Gilberto Rincón Gallardo

A: Servicio Continental
de Mensajería S.A. de C.V.

Edición 2014.

Lic. Alfonso Navarrete Prida
Secretario del Trabajo y Previsión Social

# Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

**Por medio de nuestra adhesión en 2012 al pacto mundial integramos a las estrategias de la empresa los 10 principios para promover la responsabilidad social en las áreas de derechos humanos, estándares laborables, medio ambiente y lucha contra la corrupción, comprometidos en avanzar cada año en el cumplimiento de estos objetivos.**

| | Principio | Cumplimiento |
|---|---|---|
| | **Derechos Humanos** | |
| 1 | Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente. | 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 |
| 2 | Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos. | 25, 27, 28,19, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36 |
| | **Estándares Laborales** | |
| 3 | Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. | 25, 37, 47 |
| 4 | Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. | 25, 27, 37, 47 |
| 5 | Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil. | 25, 27, 37, 47 |
| 6 | Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación. | 25, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 37, 47 |
| | **Medio Ambiente** | |
| 7 | Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente. | 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 25 |
| 8 | Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental. | 22, 23, 24, 25 |
| 9 | Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente. | 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 25 |
| | **Anticorrupción** | |
| 10 | Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. | 27, 27, 46, 47 |

# Nuestro Compromiso con **los Derechos Humanos**

**SCM de acuerdo a su estricto sistema de calidad y gestión, respeta y promueve los Derechos Humanos.**

## Programa Participa

Esta estrategia tiene como objetivo brindar a los colaboradores de SCM, un canal de comunicación confiable para que puedan compartir con la Dirección General todas sus inquietudes, propuestas, sugerencias, denuncias, etc.

Dicho canal pretende entre otras cosas conocer de manera directa toda aquella información que pueda ser relevante para que SCM se mantenga como hasta ahora a la vanguardia; siendo al mismo tiempo una oportunidad para que nuestros colaboradores, puedan denunciar cualquier acto de corrupción, hostigamiento, malas prácticas, acoso, entre otros, seguros de que toda la información que ellos proporcionen será debidamente corroborada y se actuará siempre con transparencia y en favor de la verdad.

# Programa de combate al rezago educativo

**Estamos convencidos que la educación es uno de los pilares para el desarrollo de un país, es por eso que contamos con el programa de combate al rezago educativo, que nos ayuda a generar valor compartido con nuestros colaboradores. Queremos ser una empresa libre de rezago educativo.**

Para cumplir con esta meta, nuestro propósito es certificar al menos un promedio de nueve colaboradores al año, extendiendo dicho programa a todos los estados de la república donde operamos.

# Programa de Combate
# **al Rezago Educativo**

## Algunos datos relevantes:

**1**

45
colaboradores.

Es Nuestro rezago educativo a la fecha

**2**

En 2015
logramos el distintivo de empresa libre de rezago educativo en Guerrero, siendo con Morelos las dos plazas foráneas libre de rezago educativo.

**3**

6
colaboradores.

En el 2015, solo en el DF Y Querétaro tenemos rezago en primaria

**4**

De 60 a 39
colaboradores.

En el 2015, llegamos disminuir con rezago en secundaria.

| PLAZA | Rezago primaria | | Rezago secundaria | |
|---|---|---|---|---|
| | Diciembre 2014 | Diciembre 2015 | Diciembre 2014 | Diciembre 2015 |
| Área Metropolitana | 6 | 4 | 45 | 30 |
| Morelos | Sin rezago | | Sin rezago | |
| Guerrero | Sin rezago | | 1 | Sin rezago |
| Veracruz | Sin rezago | | 2 | 1 |
| Toluca | Sin rezago | | 2 | 1 |
| Puebla | Sin rezago | | 5 | 3 |
| Querétaro | 3 | 2 | 5 | 4 |
| TOTAL 45 colaboradores con rezago educativo | 9 | 6 | 60 | 39 |

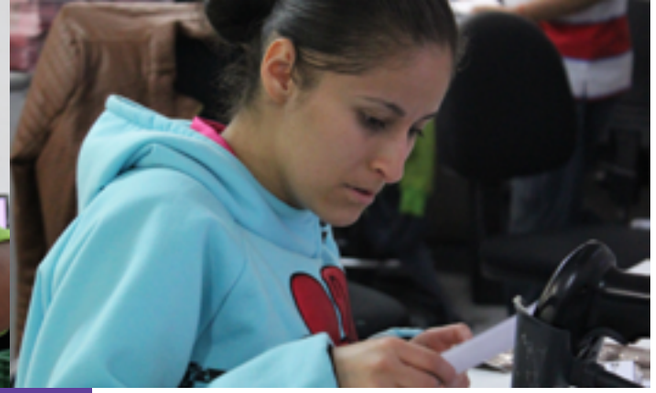
# Programas de **inclusión Laboral**

En SCM estamos comprometidos con la sociedad mexicana, y en particular con la población más vulnerable, por lo que implementamos el programa que nos hace Empresa Incluyente; brindándoles oportunidades de empleo a personas que se encuentran en esta situación.

Este Programa tiene por objetivo central incorporar a población en situación de vulnerabilidad con la finalidad de brindar una fuente de empleo competitivo, en un entorno integrado en su totalidad.

Por esta razón nos encontramos trabajando con personas que presentan alguna condición como:

- **Discapacidad intelectual leve**
- **Discapacidad motriz**
- **Discapacidad auditiva y del habla**
- **Adultos Mayores**



Para funcionar de forma efectiva y eficiente tenemos convenio con Instituciones y Fundaciones especializadas en este tema, con las cuales generamos sinergia, que de acuerdo al perfil de nuestras vacantes nos envían candidatos viables.

**Estas instituciones son:**

- **Casita de San Ángel,**
- **CONADIS,**
- **INAPAM,**
- **Fundación Teletón,**
- **Fundación Manpower,**
- **DIF,**
- **Clima**

**6%** de nuestros colaboradores se integraron por medio de este programa.

**Estamos conscientes de que nos falta mucho camino por recorrer, por lo que nuestras metas para el 2016 son:**

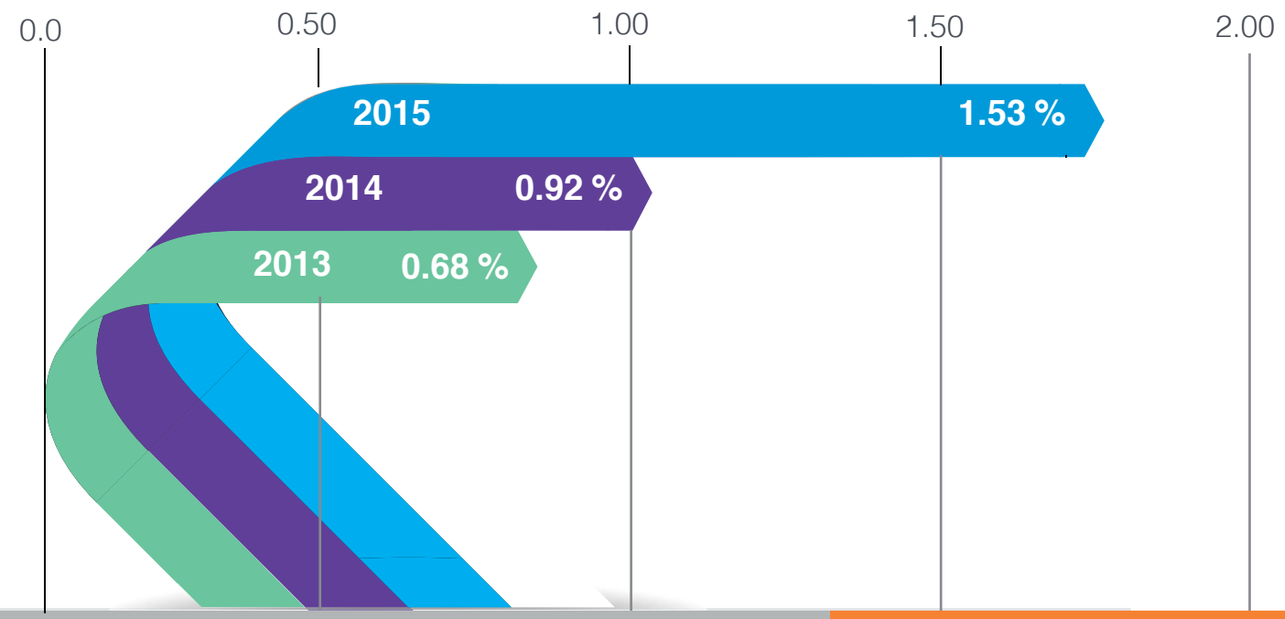
Incrementar las oportunidades de trabajo en los diferentes niveles de la organización

Ampliar la plantilla de personas con discapacidad por lo menos en un 2% adicional a lo que actualmente tenemos.

Promover aún más la sensibilización de los colaboradores que conformamos SCM, para que dicho programa se desarrolle en un ambiente sin discriminación, de comprensión y apoyo.

# Programas de **inclusión Laboral**

## Porcentaje de Adultos Mayores empleados en SCM



# Historia de Éxito

Actualmente colabora con nosotros Daniel (Síndrome de Asperger) en el área de Tecnologías de la Información.

Además de su buen desempeño uno de sus logros importantes es que es él, quien da la bienvenida a los candidatos que se incorporan a SCM, dando una plática de inducción y sensibilización a la discapacidad.

# En SCM luchamos a favor **de la Equidad de Género.**

HeForShe

Movimiento Solidario Para la Igualdad De Género

En SCM las mujeres no sólo son parte fundamental de nuestro éxito, sino que además son las encargadas de formar a los nuevos mexicanos, por eso queremos poner un granito de arena para que nuestras colaboradoras puedan mejorar su calidad de vida, la de su familia y por ende, generar un cambio en nuestra sociedad.

# Contrataciones con **Equidad de Género**

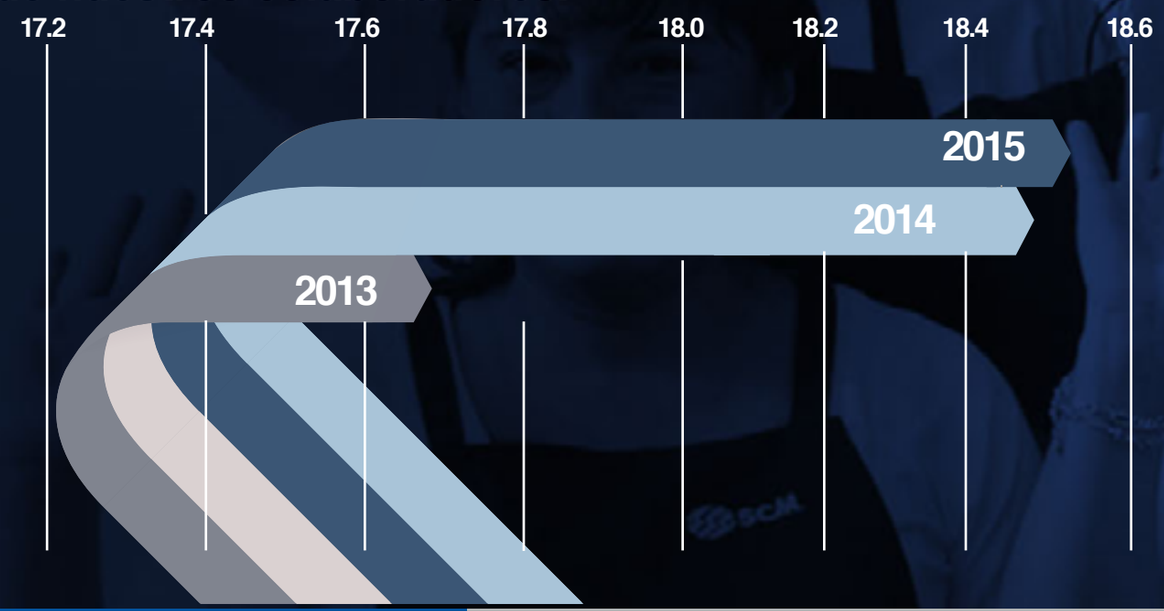
HeForShe

Movimiento Solidario Para la Igualdad De Género

Con la intención de tener un equipo de trabajo mucho más equilibrado y para fomentar la incorporación de las mujeres al campo laboral hemos aumentado la cifra de mujeres que se integran al equipo SCM.

## 517 mujeres

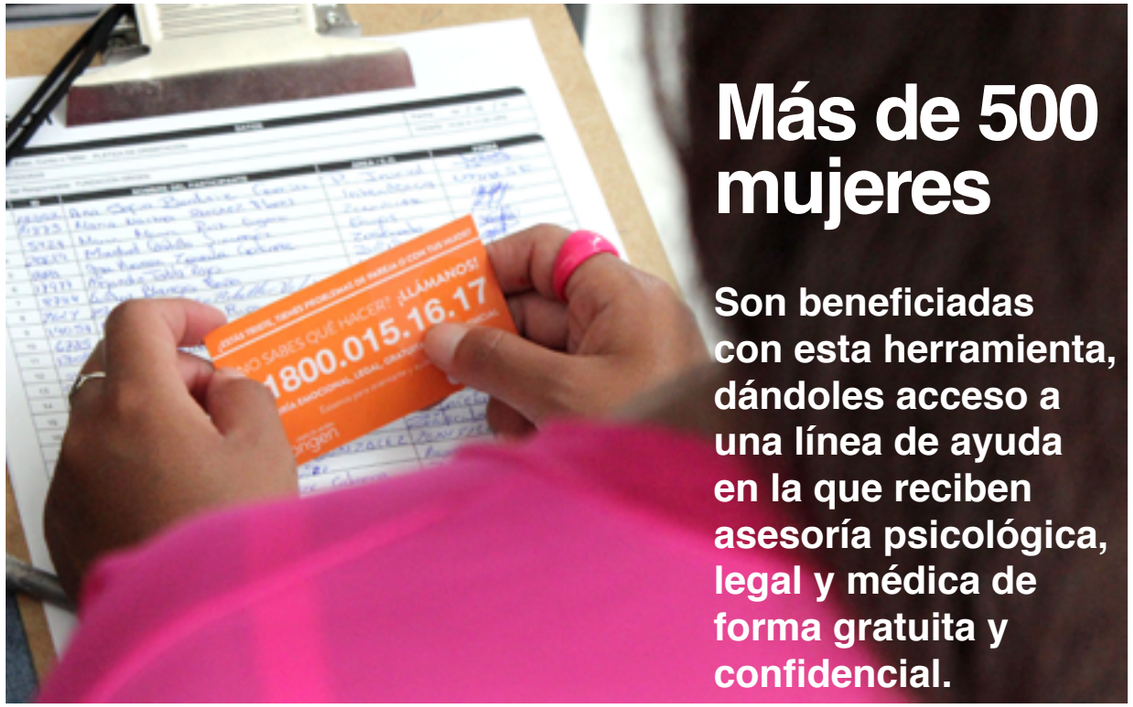
**representan el 18.5% del total de nuestros colaboradores.**




En nuestro Plan de Gestión Sustentable de los próximos años tenemos el objetivo de continuar incrementando paulatinamente la inclusión de mujeres a la fuerza laboral.

# Línea de **Ayuda**

**Dentro nuestras acciones de Equidad de Género establecimos una alianza con la Fundación Origen , a través del programa Tarjeta Bienestar.**




## Más de 500 mujeres

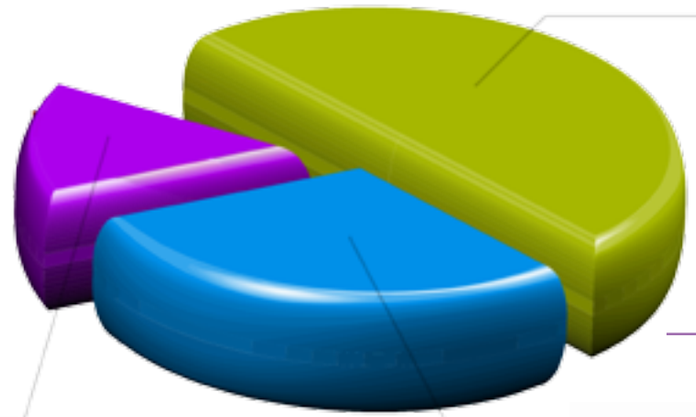
**Son beneficiadas con esta herramienta, dándoles acceso a una línea de ayuda en la que reciben asesoría psicológica, legal y médica de forma gratuita y confidencial.**

Dentro nuestras acciones para atender el tema Equidad de Género establecimos una alianza con Fundación Origen , a través del programa Línea de Ayuda (tarjeta bienestar), que es una herramienta que beneficia a todas los colaboradores y sus familias, dándoles acceso a una línea de ayuda en la que reciben asesoría psicológica, legal y médica de forma gratuita y confidencial.

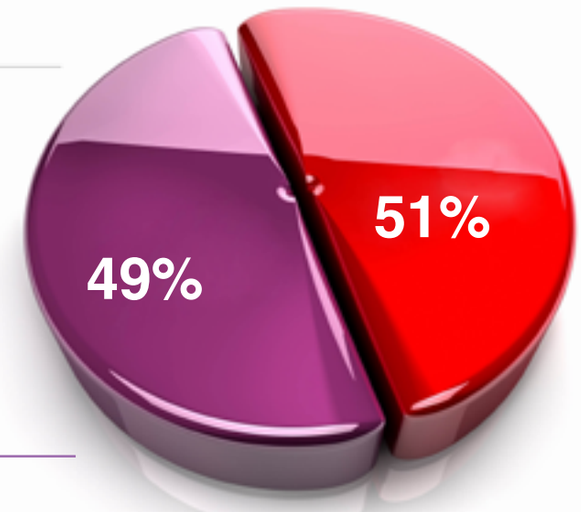
Detectamos las problemáticas más recurrentes, analizamos sus causas y las atacamos con un plan preventivo y formativo.

# Programa con **Fundación Origen**

Para 2016 tenemos el objetivo conjunto con Fundación Origen de implementar, como prueba piloto, talleres productivos en los Centros de Distribución, dirigidos principalmente a las esposas de los colaboradores, enfocados a brindar herramientas para que mejoren su vida desarrollando sus capacidades laborales y productivas, ayudándolas a tener una fuente de ingresos.




También, del total de servicios brindados el 61% corresponde a asesoría psicológica, el 27% a orientación legal y el 12% restante a otros temas



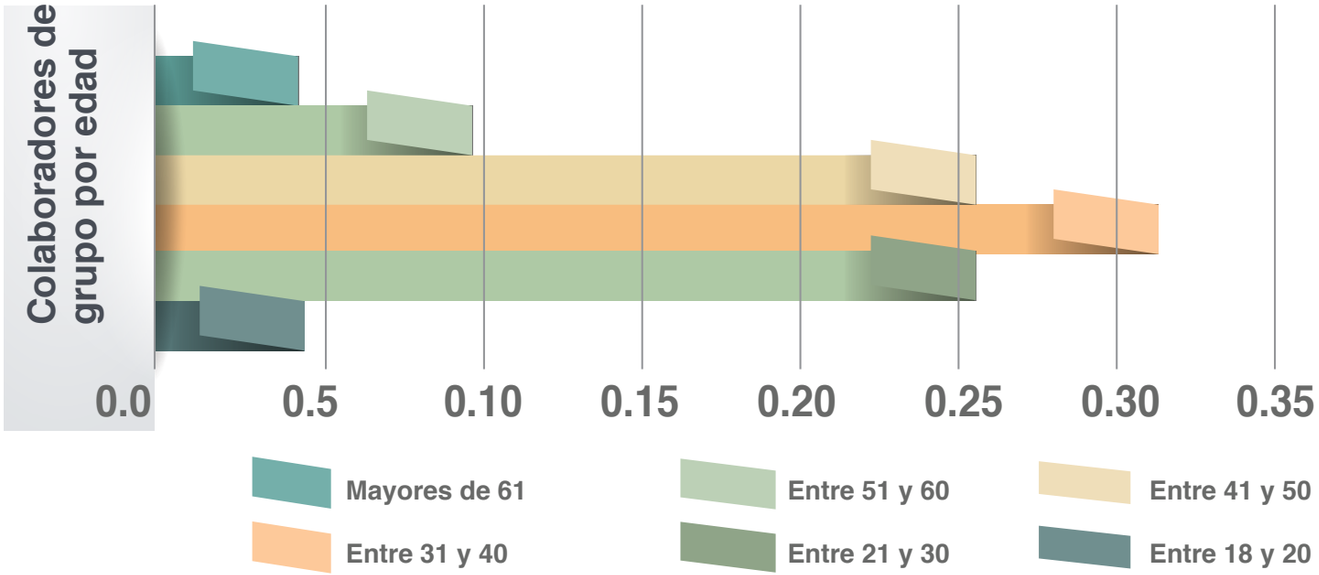

Del total de llamadas atendidas durante 2015, el 51% corresponde a un servicio brindado a colaboradores mientras que el 49% es apoyo a familiares

Con esto buscamos mejorar la calidad de vida, fortalecer el desarrollo y formar mujeres más preparadas y capaces de enfrentar de mejor manera los eventos de la vida como colaboradoras, esposas y madres.

# Estándares laborales
# **Nuestros colaboradores**

## Libertad de Asociación
## **y Negociación Colectiva**

En SCM respetamos el derecho de asociación de nuestros colaboradores. Ellos, si así lo desean, pueden afiliarse al Sindicato, este derecho aplica para todos los colaboradores, tanto operativos como administrativos.



# Prestaciones

**Como parte del esquema de prestaciones a los colaboradores, se encuentra el permiso para que puedan trasladarse desde y hacia sus domicilios utilizando la motocicleta con la que realizan su labor cotidiana de reparto.**

Esta prestación representa diversos beneficios a los colaboradores que la reciben, fundamentalmente el ahorro de tiempo y dinero en los traslados, y también un tema cualitativo de autoestima y orgullo al sentirse considerados e integrados con la empresa.

**390 mil Km**

Recorrieron aprox. durante el 2015 nuestros mensajeros en las motocicletas de la empresa

**50%** de combustible

Se utiliza en las actividades propias

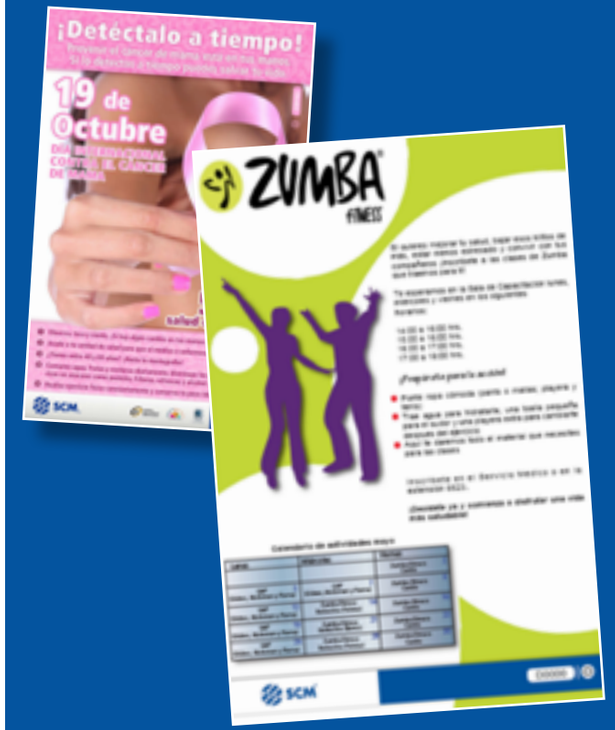
Se utiliza en los traslados a los domicilios de los colaboradores

# Salud **ocupacional**

Como parte de la estrategia de Valor Compartido en SCM apoyamos a los colaboradores con programas en beneficio de su salud, así ellos cuentan con una mejor calidad de vida que se refleja en su compromiso con la empresa.

En el ámbito de la Salud Ocupacional contamos con las siguientes líneas de acción:

- Control de Hipertensión arterial
- Control de Sobrepeso y obesidad
- Vigilancia del embarazo
- Check up Anual




**Como ejemplo podemos mencionar el programa "Mueve tu Cintura", que opera dentro de la líneas de Control de Hipertensión Arterial y Control de Sobrepeso y Obesidad, el cual busca promover estilos de vida saludables a través acciones de orientación alimentaria y fomento de la actividad física.**

# Salud **ocupacional**

Adicionalmente hemos diseñado Campañas de Difusión para el conocimiento y prevención de enfermedades entre las que podemos destacar las siguientes:

- Hipertensión arterial
- Salud Visual
- Insufiencia venosa
- Cáncer de mama
- Obesidad
- Manejo del estrés laboral
- Depresión y Ansiedad
- Diabetes Mellitus
- Enfermedades Respiratorias
- Enfermedades de transmisión sexual
- Salud Dental
- Cáncer Cervicouterino
- Sustancias de abuso
- Padecimientos de la columna vertebral
- Enfermedades Gastro intestinales
- Padecimientos de la columna vertebral
- Prevención de accidentes
- Prevención de accidentes
- Prevención de accidentes

# Actividades Deportivas

En SCM, para fomentar el bienestar de nuestros colaboradores, contamos con actividades deportivas, entre las que **destacan la Copa Painani y la carrera denominada Pavotón,** mismas que no se queda solo en el ámbito deportivo/recreativo, sino que busca generar impactos en salud y calidad de vida, mejorando su condición física y ayudando también en aspectos de desarrollo personal como la autoestima y el logro personal.

# Actividades Deportivas

## Copa Painani

La Copa Painani es un torneo de fútbol que tiene una duración aproximadamente de tres meses, en el cual **participan directamente alrededor de 420 colaboradores,** que son quienes integran los equipos competidores, e **indirectamente cerca de 3,000 personas** entre colaboradores, familiares y amigos.

Tiene como objetivo principal fomentar la convivencia entre los colaboradores de la empresa, así como facilitar y promover la práctica de la actividad física y/o el deporte en el ámbito de la organización para lograr mejorar el estado de salud y la calidad de vida de los trabajadores.

**Algunos de los beneficios que hemos detectado de esta iniciativa son:**

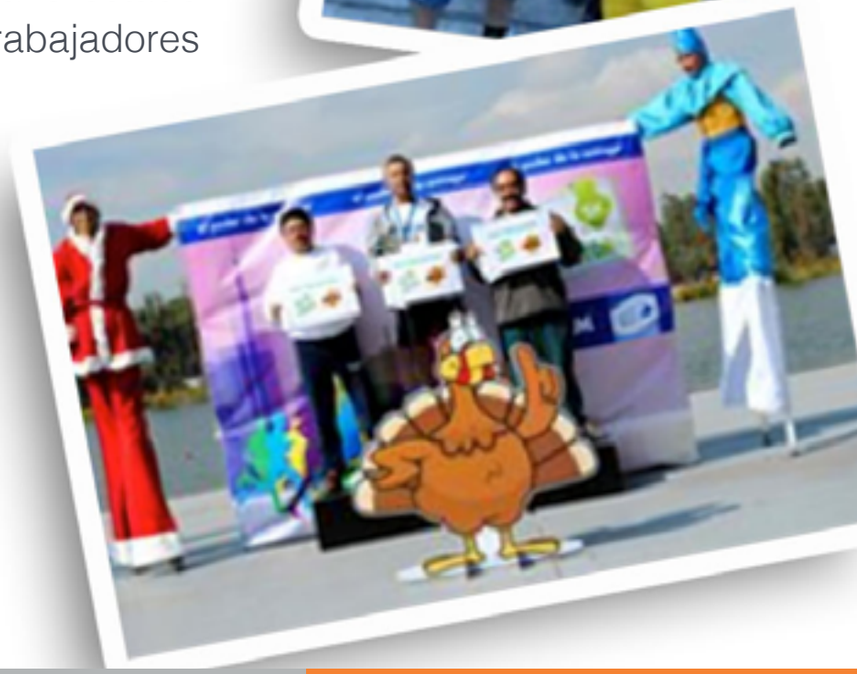
- Reducción del ausentismo laboral.
- Mejoras en el rendimiento y en la productividad.
- Progreso en las relaciones de los grupos humanos.
- Aumento de la satisfacción de los trabajadores.
- Complemento a la compensación del trabajador.
- Visibilidad de la compañía en ámbitos vinculados a la Responsabilidad Social Corporativa.

En la edición 2015 el campeón de la copa Painani fue el Centro de Distribución Iztapalapa, equipo que refrendó el título que había obtenido el 2014

# Actividades Deportivas Pavotón

El Pavotón es otro de nuestros eventos deportivos que consiste en una carrera de 5 kilómetros, que se efectúa en la pista de Canotaje de Cuemanco y a la que se pueden inscribir colaboradores y familiares, siendo uno de los reconocimientos un pavo a los 100 primeros participantes en cruzar la meta.

El objetivo fundamental es fomentar la convivencia entre los colaboradores de la empresa, así como facilitar y promover la práctica de la actividad física en la organización, buscando así mejorar el estado de salud y la calidad de vida de los trabajadores y sus familias.



**Es un evento 100% familiar. En su última edición participaron más de 1,500 personas, entre colaboradores y familiares.**

# Capacitación Continua

**En SCM conscientes de la importancia, tanto para el trabajador como para la empresa, de formar capital humano competente y eficiente, contamos con un programa de capacitación continua abierto al total de los colaboradores de la organización.**

Este año pusimos especial atención en la capacitación de los puestos estratégicos, como lo son: Gerentes, Coordinadores y Supervisores, ya que fungen como agentes de cambio en los colaboradores bajo su gestión.

## Otros cursos:

- Certificación de instructores internos, por medio del curso de “Formación de instructores” impartido por la STPS, con duración de 40hrs.
- Taller de Liderazgo efectivo, dirigido a los 180 Gerentes, Coordinadores y Supervisores de SCM como parte del proyecto de coaching.
- Cultura Organizacional, como seguimiento a la campaña de sensibilización y pertenecía “El poder hace la entrega”.
- Más de 1,000 colaboradores de diversas áreas, capacitados en diferentes temas, gracias al efecto multiplicador, como parte de la certificación del curso de formación de Instructores.
- Talleres abiertos al personal de SCM. (taller de manejo de estrés y taller de Inteligencia emocional)

## Capacitación 2015

| | |
|---|---|
| Mensajeros entrenados | 113 |
| Colaboradores capacitados | 872 |
| Total de colaboradores capacitados | 985 |
| Total de cursos otorgados | 30 |
| Total de horas de capacitación | 1974 |

# Programa de **protección civil y seguridad**

Para SCM es de vital importancia vigilar que las actividades que se desarrollan en nuestros centros de trabajo se realicen bajo criterios que garanticen la seguridad y la prevención de riesgos laborales

Por esto es que contamos con la Comisión Mixta de Seguridad e Higiene, cuyos integrantes se encargan activamente de verificar en todo momento que las condiciones laborales son totalmente seguras para nuestros colaboradores.

El personal de esta Comisión recibe capacitación constante y adecuada respecto a sus responsabilidades en las tareas que deben desempeñar.

# Codigo **de Ética**

**Con el cumplimiento de nuestro código garantizamos el comportamiento ético por parte de los colaboradores de la empresa, permitiéndonos cumplir eficazmente el compromiso con nuestros clientes y al mismo tiempo brindar un ambiente de respeto a los derechos individuales de cada uno de los colaboradores.**

La segunda versión del Código de Ética fue dada a conocer a todos los colaboradores de la empresa, quienes a su vez firmaron la carta de aceptación y adopción de dicho código.

Nuestro compromiso es mantener el documento vigente con revisiones periódicas y con la participación de todos los colaboradores por medio del programa participa.

Además continuamente realizamos campañas de sensibilización y reforzamiento a este respecto.

# Nuestros distintivos de **Responsabilidad Social**

Obtuvimos por cuarto año consecutivo el Distintivo ESR otorgado por CEMEFI, nos sumamos a la cadena de valor conformada por colaboradores, clientes y proveedores, reiterando así nuestro compromiso de trabajar conjuntamente por el desarrollo de nuestro país.

**4º**
**año consecutivo**

STPS

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social
otorga el

DISTINTIVO

DISTINTIVO Empresa Incluyente
Gilberto Rincón Gallardo

a: Servicio Continental
de Mensajería S.A. de C.V.

Edición 2014.

Lic. Alfonso Navarrete Prida
Secretario del Trabajo y Previsión Social

## Distintivo ESR

Acredita a la empresa que lo obtiene, ante sus públicos de interés, que asume voluntaria y públicamente el compromiso de implantación y mejora continua de una gestión socialmente responsable, como parte de su cultura y estrategia de negocio. Este compromiso se encuentra reflejado en sus políticas, estrategias y programas abarcando integralmente todos los ámbitos y niveles de actuación de la empresa.

## Distintivo Empresa Incluyente

Contamos con el distintivo de Empresa Incluyente, otorgado por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, pero nuestra mayor satisfacción es contar con la entrega y el esfuerzo de nuestros adultos mayores y personas con discapacidad.

# Nuestra Vinculación **con la Comunidad**

## Regalos con Causa

Colaboramos con distintas Fundaciones y Comunidades para apoyar y beneficiar a grupos vulnerables, ayudándolos a desarrollarse por medio de la compra de artículos elaborados en las diferentes regiones del país.

Este año apoyamos a la Institución Alternativas Pacíficas, favoreciendo a mujeres y niños que se encuentran en situación de violencia familiar y sexual.

Asimismo adquirimos productos de los reconocidos artesanos de Olinalá, municipio que se ubica en el estado de Guerrero y donde tenemos operaciones.

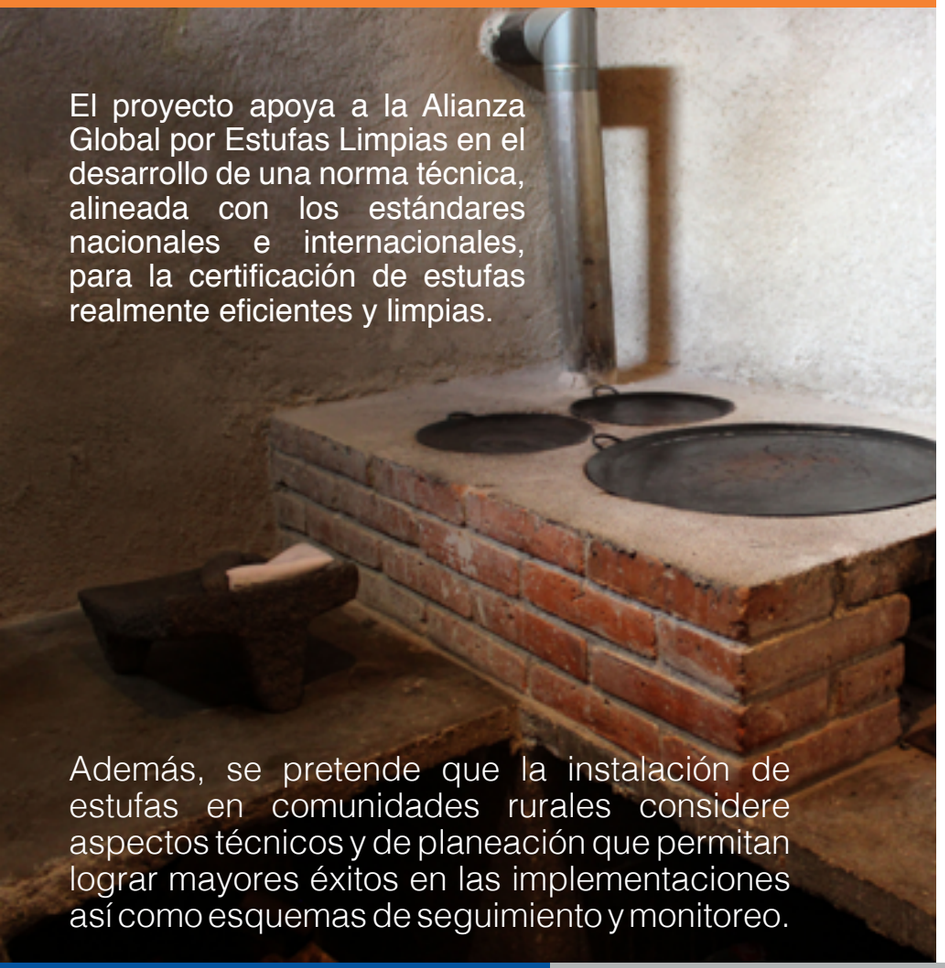
## Colaboración con el Fondo Mexicano **para la Conservación de la Naturaleza Ecotecnias**

Este proyecto tiene por objetivo ayudar tanto a los colaboradores de la empresa como a sus familias a conocer y adoptar el uso de las ecotecnias, con la finalidad de aprovechar sostenible y eficientemente los recursos naturales en su vida diaria.

SCM en coordinación con el Fondo Mexicano para la Conservación del Medio Ambiente, ha llevado a distintas comunidades de nuestra zona de influencia distintas ecotecnias tales como calentadores solares, estufas ahorradoras y ollas solares, para beneficiar la economía de nuestros colaboradores y familiares y mejorar sus condiciones de vida.

En el 2015 entregamos ollas solares en el municipio de Toliman, Querétaro, que fueron donadas a dos grupos organizados de señoras de las comunidades de Carrizalillo y San Antonio de la Cal.

# Apoyo al Proyecto Elaboración de una propuesta de Norma Técnica **para estufas ahorradoras de leña en México y la certificación de programas de implementación**



El proyecto apoya a la Alianza Global por Estufas Limpias en el desarrollo de una norma técnica, alineada con los estándares nacionales e internacionales, para la certificación de estufas realmente eficientes y limpias.

Además, se pretende que la instalación de estufas en comunidades rurales considere aspectos técnicos y de planeación que permitan lograr mayores éxitos en las implementaciones así como esquemas de seguimiento y monitoreo.

# Apoyo al Proyecto de Manejo Integral de Residuos de la Zona **Sujeta a Conservación Ecológica Sierra de Zapalinamé**

También en el 2015 apoyamos el proyecto de Manejo Integral de Residuos de la Zona Sujeta a Conservación Ecológica Sierra de Zapalinamé, ubicada al sureste del estado de Coahuila, para el cual aportamos para la adquisición de máquinas cortadoras de vidrio, utilizadas para transformar al menos 100kg de vidrio anual en productos artesanales por los clubes de señoras de las comunidades dentro de la Zona Sujeta a Conservación Ecológica, con la finalidad de generar ingreso adicionales para 212 los hogares de mujeres que participan en los grupos.

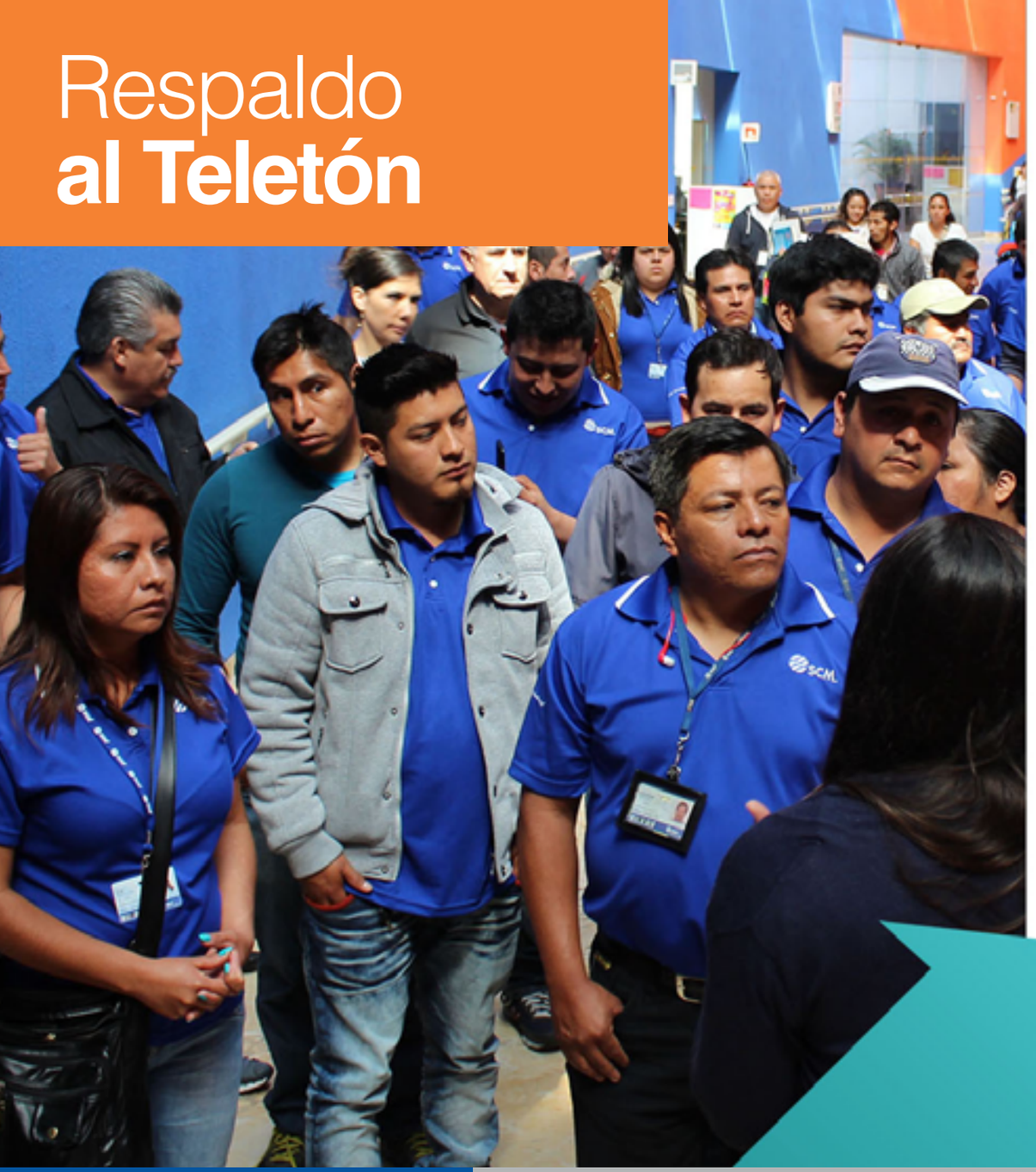
# Iniciativa Red Empresarial de apoyo **a Albergues de Migrantes**

Colaboramos con la iniciativa "Red Empresarial de Apoyo a Albergues Migrantes" promovida por la Secretaría de Relaciones Exteriores y la Fundación BBVA Bancomer.

En esta iniciativa participan empresas líderes que contribuyen a mejorar las condiciones de 20 albergues en la frontera sur que reciben a niños, niñas y adolescentes no acompañados en su trayectoria a Estados Unidos.

Aprovechamos nuestra capacidad y experiencia en logística y la ponemos al servicio de la comunidad, encargándonos de distribuir diferentes productos y bienes básicos a los distintos lugares donde se encuentran estos albergues.

# Respaldo **al Teletón**



Este año gracias al apoyo solidario de todos los colaboradores de SCM, apoyamos la campaña de Fundación Teletón denominada “Ven, conoce y decide” acudiendo a ser “Testigos Teletón” en distintos CRIT´s en toda la República Mexicana; adicionalmente se realizó un donativo por parte de los colaboradores y otro por parte de la empresa.

# **Apoyo en especie**
a Asociaciones
de la sociedad civil

Teletón Fundación

FONDO MEXICANO PARA LA CONSERVACIÓN DE LA NATURALEZA, A.C.
Institución Privada.

Fundación BBVA Bancomer

Fundación HOGARES

Olimpiadas Especiales México

ALTERNATIVAS PACÍFICAS

Christel House Mexico

FUNDACIÓN origen

# Comentarios Finales

El presente informe es parte de una nueva etapa en los temas de Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresarial de Servicio Continental de Mensajería, en la cual la generación de valores compartidos será una estrategia fundamental para cumplir con los objetivos establecidos.

Con lo que hemos avanzado a la fecha, tenemos muy claro el rumbo a seguir para poder continuar contribuyendo en la mejora de nuestro entorno, con la finalidad de que nuestros colaboradores cuenten con más y mejores herramientas que les permitan alcanzar un mejor nivel de vida y bienestar, así como también seguir velando por desarrollar nuestras actividades en un ambiente ético y apegado a la ley.

## Datos de Contacto

Cualquier duda o comentario relacionado con este informe favor de dirigirse a:

Claudia Mortera
**claudia.mortera@cscm.com.mx**

Visita nuestra página web
**www.scm.mx**

SCM®

el poder de la entrega®