



---

Informe de  
**Sustentabilidad**

2016



## **1 Presentación del Informe**

|     |                              |   |
|-----|------------------------------|---|
| 1.1 | Mensaje del Director General | 4 |
| 1.2 | Alcance                      | 5 |
| 1.3 | Materialidad                 | 6 |

---

## **2 SCM: El Poder de la Entrega**

|     |                                              |    |
|-----|----------------------------------------------|----|
| 2.1 | Nosotros                                     | 11 |
| 2.2 | Lo que nos impulsa: Misión, Visión y Valores | 13 |
| 2.3 | El Poder de la Entrega.                      | 14 |
| 2.4 | SCM: Compromiso Social con Entrega.          | 16 |

---

## **3 Nuestra Gente: Construyendo el Poder de la Entrega**

|     |                                                 |    |
|-----|-------------------------------------------------|----|
| 3.1 | Capital humano SCM                              | 17 |
| 3.2 | Compensaciones y prestaciones para el personal  | 20 |
| 3.3 | Programas de Capacitación Continua              | 22 |
| 3.4 | Derechos Humanos en el ámbito laboral           | 23 |
| 3.5 | Programa de Actividades Deportivas y Culturales | 27 |

---



## 4 Estrategia Sustentable SCM

|     |                                                           |    |
|-----|-----------------------------------------------------------|----|
| 4.1 | Modelo de Sustentabilidad de SCM                          | 29 |
| 4.2 | Política de Sustentabilidad SCM                           | 30 |
| 4.3 | Ética Corporativa                                         | 31 |
| 4.4 | Eficiencia y Calidad Total                                | 34 |
| 4.5 | Operación Sustentable.                                    | 36 |
| 4.6 | Creación de Valor Social: SCM, la Entrega y la Comunidad. | 47 |

---

## 5 Anexos

|     |                                                                         |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 | Tabla de Correspondencia con los Principios del Pacto Mundial de la ONU | 55 |
| 5.2 | Tabla de Indicadores GRI                                                | 56 |

# 1 Presentación del Informe

## 1.1 Mensaje del Director General

En Servicio Continental de Mensajería seguimos comprometidos con la Creación de Valor Compartido a través de nuestra estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

Durante el 2016 trabajamos con nuestros grupos de interés más relevantes para generar proyectos de impacto social y ambiental cuidando siempre la eficiencia, productividad y calidad del servicio, mismas que nos mantienen como una empresa líder en el sector de la mensajería, ofreciendo con esto un efectivo enlace directo en la comunicación que se requiere entre los sectores productivos, públicos y privados con sus clientes, contribuyendo de manera significativa al desarrollo nacional, creando empleos formales directos e indirectos.



Este es el primer Informe de Sustentabilidad que presentamos bajo los lineamientos del formato GRI V4, el cual requirió efectuar un estudio de materialidad que contó con el análisis exhaustivo de las diferentes actividades de la empresa.

Volvimos a postular con éxito al Distintivo de Empresa Socialmente Responsable del Centro Mexicano para la Filantropía y continúa vigente el Distintivo de Empresa Incluyente que nos otorgó la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, así mismo mantenemos al corriente las certificaciones ISO en Calidad y Seguridad de la Información.

Con lo anterior conservamos vigente nuestro compromiso con el Pacto Mundial de la Naciones Unidas y sus diez Principios, seguimos trabajando y obteniendo resultados favorables en los ámbitos de Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Combate a la Corrupción.

De esta manera aportamos a la sociedad en su conjunto mayores y mejores elementos de bienestar, desarrollo y competitividad, lo que al final se traduce en un beneficio para nuestro país.

  
Ing. Lorenzo García Gordero



## 1.2 Alcance

Este Informe anual de Sustentabilidad 2016 es el cuarto que publica Servicio Continental de Mensajería S.A. de C.V., donde se reporta el desempeño de la empresa en los tres ámbitos fundamentales de la Sustentabilidad: económico, social y ambiental.

Dicho Informe es el primero que está elaborado de conformidad con la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI-G4) en su opción esencial y sin verificación externa.

La información que aquí se presenta corresponde a nuestra operación de enero a diciembre de 2016.

Su recopilación corrió a cargo del Comité de Sustentabilidad y la Dirección de Responsabilidad Social y Comunicación. Para su elaboración contamos con la asesoría de VISSUS - Visión Sustentable.

El proceso de revisión final estuvo a cargo del Comité de Sustentabilidad y el visto bueno fue otorgado por la Dirección General.

Como lo sugiere la Guía para Elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del GRI, elaboramos un análisis de materialidad para determinar los asuntos relevantes a partir de los cuales se definió el contenido del presente informe.



## 1.3 Materialidad

En este proceso consultamos la opinión y expectativas de los principales grupos de interés de SCM. Metodológicamente recurrimos a mesas de trabajo con expertos, encuestas, focus group y entrevistas a profundidad. También se analizó la información cuantitativa referente a la operación cotidiana de la empresa.

El punto de partida fue una ronda de sesiones con directivos y ejecutivos clave en la operación de la empresa, (la mayoría de ellos forma parte del Comité de Sustentabilidad).

En estas sesiones los representantes de cada área expusieron sus principales retos y preocupaciones. Así se identificaron y definieron los temas de mayor importancia y/o que más pueden afectar a la empresa y a los diferentes grupos que están involucrados con SCM.

### Definición de Grupos de Interés.

Los grupos de Interés que se definieron para elaborar el Estudio de Materialidad e identificar los aspectos relevantes fueron propuestos y validados en la primera sesión de trabajo con los ejecutivos de SCM.

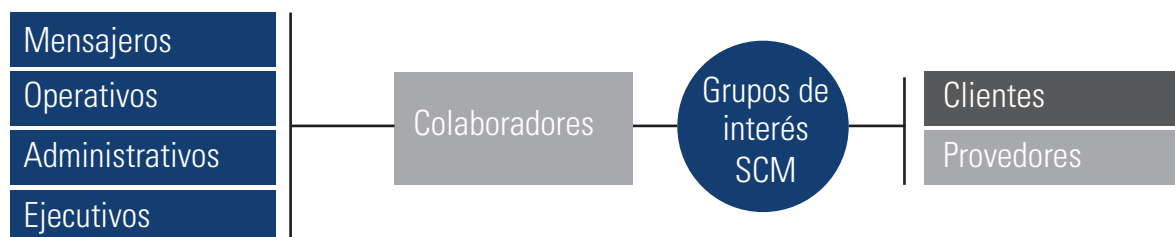
#### Estos grupos de interés son los siguientes:

- Colaboradores
- Proveedores
- Clientes

#### En cuanto a colaboradores se optó por segmentarlos en cuatro grupos:

- Mensajeros
- Operativos
- Administrativos
- Ejecutivos

En los anexos se encuentra un resumen ejecutivo de nuestro Estudio de Materialidad.



## Proceso de identificación y validación de Aspectos Materiales para SCM

El punto de partida de este proceso fue una sesión de trabajo con ejecutivos de SCM. En este ejercicio se estableció la primera matriz de los temas relevantes y se validaron los grupos de interés para la empresa.

Cabe señalar que Servicio Continental de Mensajería, en su estructura operativa, tiene dos actividades fundamentales claramente definidas: **Preparación y Distribución**

---

Por tanto, se realizaron Focus Group tanto con colaboradores del área de Preparación como con colaboradores del área de Distribución.

Los colaboradores del área de Preparación están concentrados en el Centro de Procesamiento, ubicado en la Ciudad de México. Los colaboradores del área de Distribución se encuentran diseminados en 63 Centros Operativos ubicados en nueve estados de la República, donde tenemos presencia.

---

En el Centro de Preparación se llevaron a cabo seis Focus Group donde se cuidó la representación adecuada de todas las áreas que ahí laboran, tanto respecto a las actividades que realizan, como al género, la edad y los diferentes turnos.

En los Centros Operativos se llevaron a cabo cuatro Focus Group, dos con mensajeros que reparten en la zona de la Delegación Benito Juárez y dos con mensajeros que lo hacen en la Delegación Iztapalapa.

### En cada Focus Group participaron 10 colaboradores de SCM.

Para conocer el punto de vista de los principales clientes recurrimos a la encuesta de satisfacción sobre la calidad de los servicios que prestamos, misma que periódicamente es aplicada como parte de los procesos de calidad y mejora continua de SCM.

Se añadieron algunas preguntas específicas sobre variables de Sustentabilidad y Responsabilidad Social.

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en la sesión de trabajo con los ejecutivos de SCM se determinó que los proveedores estratégicos de la empresa estaban relacionados con el aspecto tecnológico (requerido para el procesamiento efectivo y eficaz de los millones de piezas a repartir) y con el tema del buen funcionamiento del parque vehicular.

Para este estudio se procedió a entrevistar a los prestadores de servicio de mantenimiento vehicular, pues es sobre quienes SCM puede tener mayor incidencia, al ser PyMEs que en buena parte dependen de los contratos de SCM para su desarrollo y crecimiento como empresas.

## Aspectos Relevantes Identificados

Después de procesar y analizar toda la información generada los aspectos relevantes identificados son los siguientes:

### Internos

- Seguridad de la información
- Comunicación Interna
- Condiciones Laborales
- Eficiencia y productividad
- Seguridad del personal
- Eficiencia del Parque Vehicular
- Gestión de proveedores

### Externos

- Emisiones de CO2 (Huella de Carbono)
- Seguridad de la Información
- Eficiencia del Parque Vehicular
- Gestión de proveedores
- Apoyo organizaciones sociales

Entre estos aspectos identificados destacamos y comentamos lo siguiente:

### Seguridad de la Información.

Lamentablemente en la actualidad la sociedad mexicana experimenta una grave sensación de inseguridad. Es una percepción validada por los hechos. Por tanto la seguridad que SCM puede garantizar a la información que le depositan sus clientes es sumamente importante.

La empresa refrenda su compromiso con el tema a través de la certificación ISO 27001:2005. De acuerdo a los resultados del Focus Group, los colaboradores tienen clara la importancia del tema y actúan en consecuencia.

Y para los clientes es un atributo relevante, que se toma en cuenta al momento de elegir a SCM como proveedor de servicios de mensajería masiva.

## Eficiencia del Parque Vehicular

Un aspecto clave de la eficiencia operativa es el buen funcionamiento del parque vehicular. Todos los estamentos de SCM están conscientes de que un parque vehicular en mal estado puede ser infortunado porque implicaría fallas importantes en el reparto, que se podría traducir en pérdida de clientes. La empresa ha desarrollado estrategias de eficiencia a este respecto, mismas que han funcionado de manera adecuada que continúan manteniéndola con altos estándares competitivos.

## Emisiones de CO2

El tema de las emisiones de CO2 es un aspecto de alta relevancia para SCM pues está la percepción, de grupos de interés tanto internos como externos, que el reparto de mensajería es “muy contaminante” en comparación con el envío de información a través de medios electrónicos.

De acuerdo a información que se ha compilado y generado al calcular la Huella de Carbono de SCM, efectivamente el envío físico de un documento impreso genera más emisiones que

el envío de un documento electrónico pero, de acuerdo a mediciones de la consultora Carbon Trust para Huella de Carbono de transmisión electrónica de datos, cada envío de SCM solamente emite lo mismo que transmitir 1.5 MB de información digital. <sup>(1)</sup>

Mientras que la percepción generalizada es que el impacto es mucho mayor que esto. Por tanto, es importante para SCM trabajar en calcular, gestionar y compensar su Huella de Carbono.

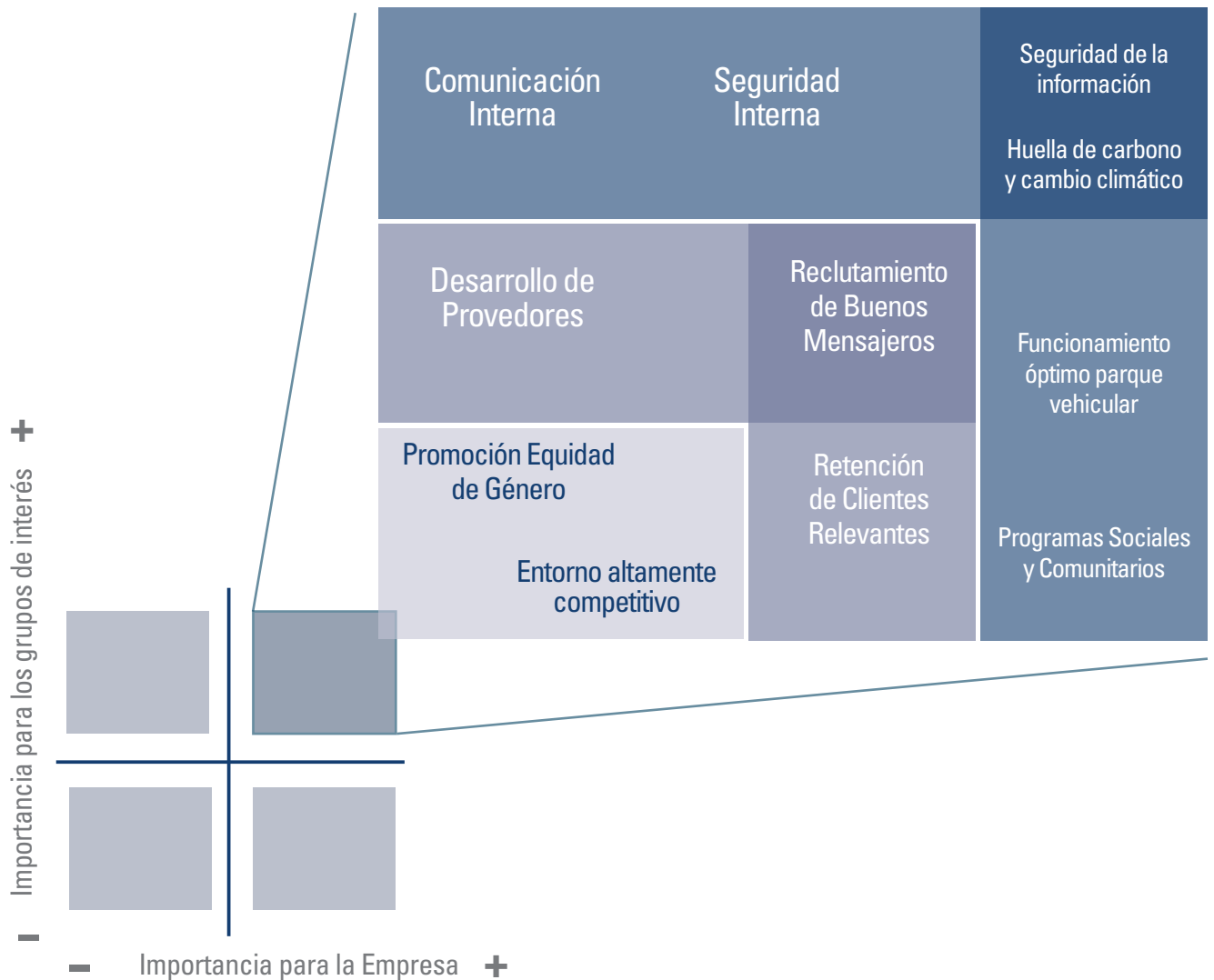
## Apoyo a Organizaciones Sociales

SCM ha aprovechado su experiencia logística y su capacidad operativa para apoyar a distintas organizaciones sociales, lo cual ha generado sinergias, convirtiéndose en una estrategia de valor compartido y es un aspecto que puede potenciarse para que la empresa incremente sus impactos positivos y su creación de valor social.

<sup>(1)</sup> Para revisar y validar este dato puede consultarse el documento del Inventario de Gases Efecto Invernadero de SCM para el 2016.

## Matriz de Materialidad

A continuación se presenta la matriz de Materialidad de SCM.



El gráfico que se presenta corresponde al cuadrante de Alta Relevancia, donde, todos los aspectos que ahí aparecen son los de mayor importancia tanto para SCM como para sus grupos de interés.

Como podemos ver algunos temas clave son la Seguridad de la Información, Huella de Carbono y Cambio Climático, así como los relacionados con el Capital Humano y la Operación de SCM; mismos que se analizarán detalladamente en este Informe de Sustentabilidad.

## 2 El Poder de la Entrega

### 2.1 Nosotros

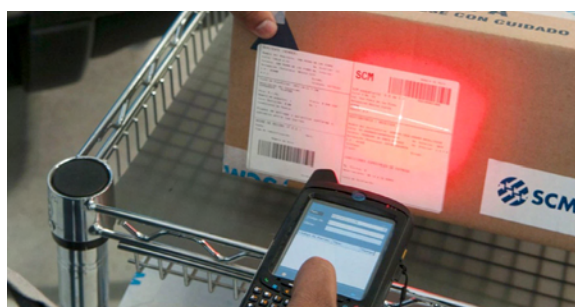
Somos una empresa 100% mexicana, fundada en 1992, dedicada a la distribución masiva de documentos y paquetería corporativa.

Las dos grandes divisiones en que operamos son:

SCM Mensajería Masiva



SCM Mensajería y Paquetería.



Gracias a nuestra infraestructura, seguridad e integridad, podemos garantizar el adecuado cumplimiento de las condiciones de entrega establecidas con nuestros clientes.

Los sectores que atendemos son:



Financiero,  
aseguradoras,  
afores y bancos



Comunicaciones,  
telefónicas, tv de paga  
y servicios de internet



Comercial, tiendas  
departamentales y  
on line



Gobierno, secretarías de estado,  
gobiernos de los estados e  
instituciones gubernamentales



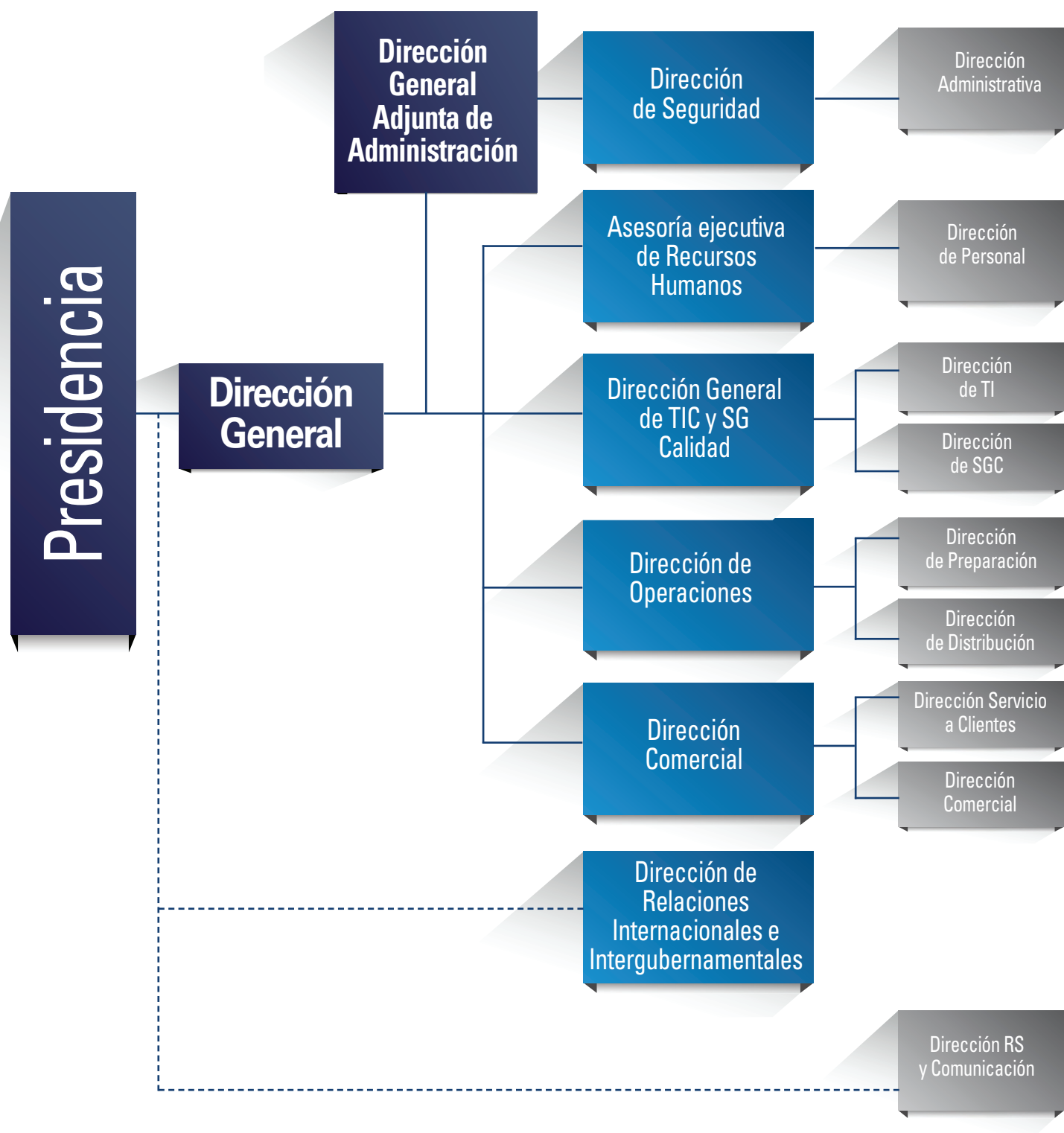
Editorial,  
impresores



Otros, empresas automotrices,  
de cobranza, fundaciones  
e instituciones culturales

Nuestro principal mercado es nacional, sin embargo también tenemos convenios con empresas de mensajería internacionales, de quienes recibimos y repartimos envíos que vienen de otros países a destinatarios dentro del territorio nacional.







## 2.2 Lo que nos impulsa

Siempre en búsqueda de excelencia y liderazgo, pertenecemos y participamos activamente en las principales asociaciones de empresas de distribución y mensajería. Asimismo nos encontramos afiliados a las cámaras y organismos empresariales relevantes a nivel nacional e internacional.

### Entre estas, destacamos las siguientes:



**AMEDEM,**  
Asociación Mexicana de Empresas de Distribución y Envíos Masivos A.C., Cargo actual: Presidencia



**ANMEC,**  
Asociación Nacional Mexicana de Empresas Courier. Cargo actual: Presidencia



**ALACOPP,**  
Asociación Latinoamericana de Correos y Operadores Postales Privados. Cargo actual: Presidencia



**UPU,**  
Miembros del Comité Consultivo de la Unión Postal Universal



**COPARMEX**  
Miembros de la Confederación Patronal de la República Mexicana



**CONCAMIN**  
Miembros de la Confederación de Cámaras Industriales



**CCE**  
Participación en el Consejo Coordinador Empresarial



### 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 sus 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.
- Confidencialidad.
- Compromiso.
- Calidad.

## 2.3 El poder de la entrega

Nuestro capital humano, junto con el uso eficiente de la tecnología más avanzada, nos convierte en el Poder de la Entrega. Esto nos permitió repartir mas de 350 millones de piezas durante este año.



Más de  
**350 millones**  
de piezas repartidas

Presencia en  
**9 estados**  
de la República

Más de  
**2,800**  
Colaboradores

Más de  
**1,600**  
Mensajeros

Más de  
**5,000**  
Fuentes de empleos  
directos e indirectos

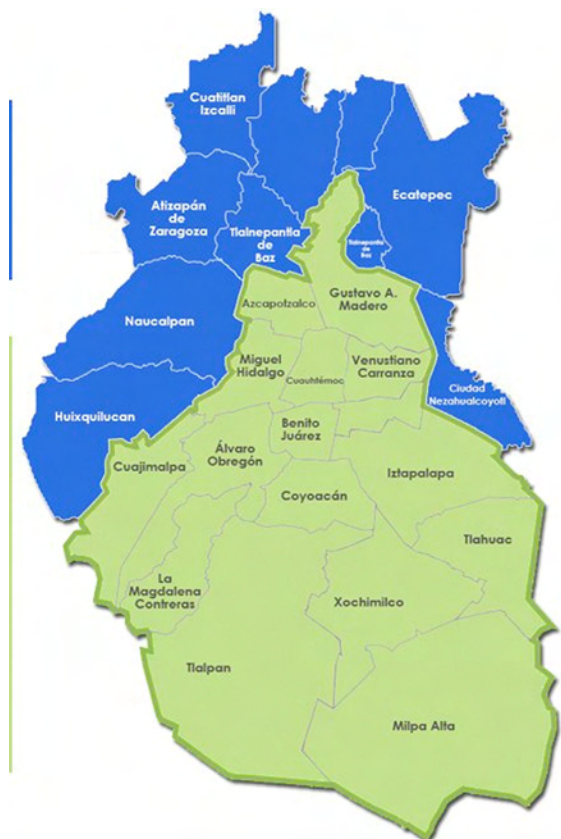
Piezas repartidas

145,000,000

3,500,000



## Presencia de SCM en el Valle de México



- ➡ Cuautitlán
- ➡ Coacalco
- ➡ Ecatepec
- ➡ Texcoco
- ➡ Ixtapaluca
- ➡ Nezahualcoyotl
- ➡ Tlahuac
- ➡ Xochimilco
- ➡ Iztapalapa
- ➡ Coyoacán
- ➡ Benito Juárez
- ➡ Miguel Hidalgo
- ➡ Naucalpan
- ➡ Cuajimalpa
- ➡ Vallejo

**Más de 2,000**

Rutas de reparto

**Más de 1,300**

Motocicletas

**Más de 200**

Bicicletas

Piezas repartidas

35,600,000

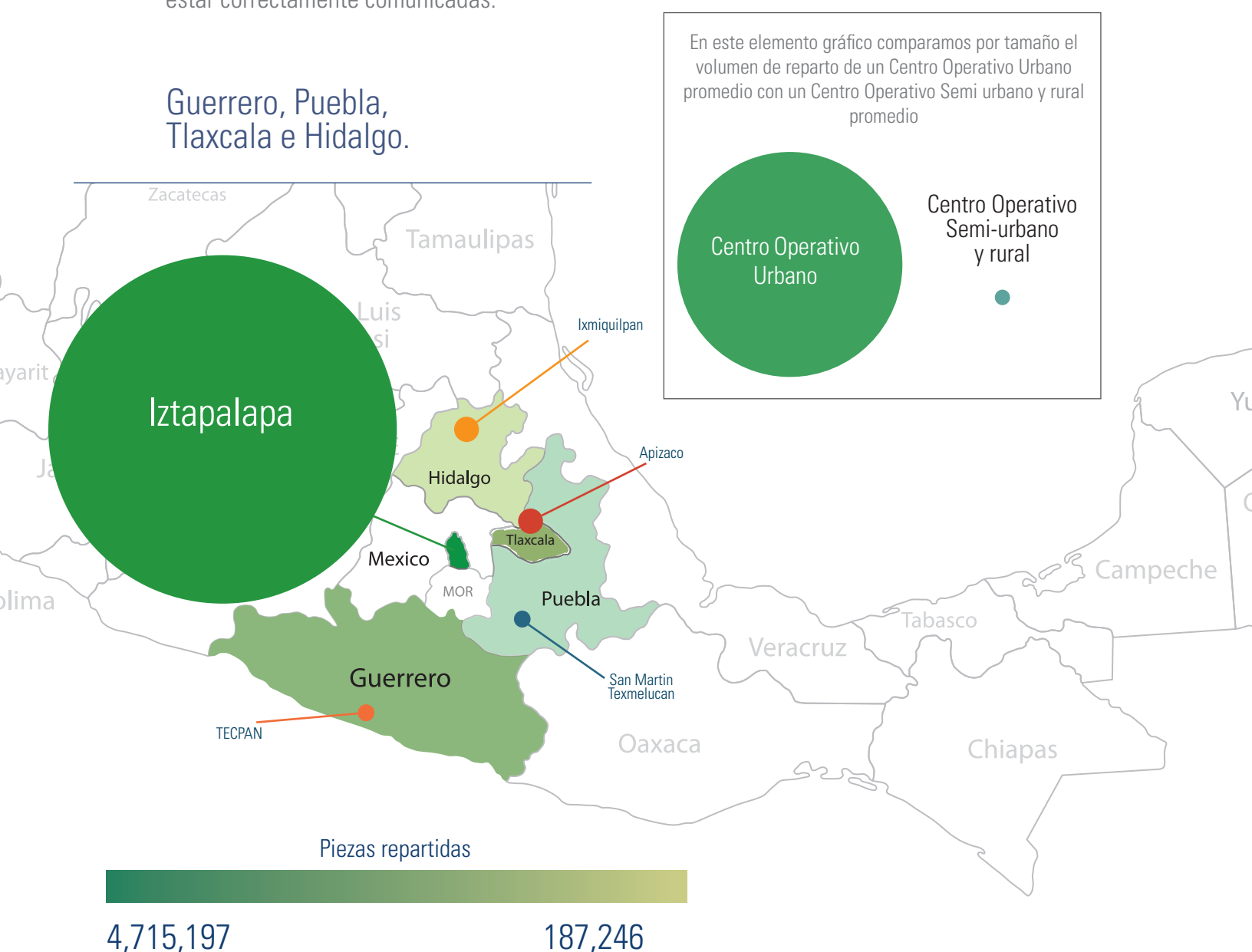
2,300,000



## 2.4 Compromiso Social con Entrega.

En los Estados del País donde operamos, tenemos cobertura tanto en zonas urbanas, como en semi-urbanas y rurales, representando estas últimas aproximadamente el 7 % de los envíos.

El número de piezas procesadas en un Centro Operativo Semi-urbano y/o rural es una mínima fracción de las trabajadas en un Centro Operativo Urbano, pero lo hacemos con los mismos estándares de calidad, con la convicción de que todas las comunidades donde operamos merecen estar correctamente comunicadas.



# 3 Nuestra Gente: Construyendo el Poder de la Entrega

## 3.1 Capital humano

Nuestra labor exige compromiso y calidad, imposible de lograr sin un equipo motivado y competente, los colaboradores son el pilar fundamental del desempeño diario de SCM. A la fecha **contamos con más de dos mil ochocientos colaboradores**, principalmente en las áreas de **Preparación y Distribución**.

La preparación se lleva a cabo en el Centro de Procesamiento de la Ciudad de México, donde conjuntando tecnología de punta y talento humano, logramos procesar de forma eficiente más de trescientos cincuenta millones de piezas durante el año.

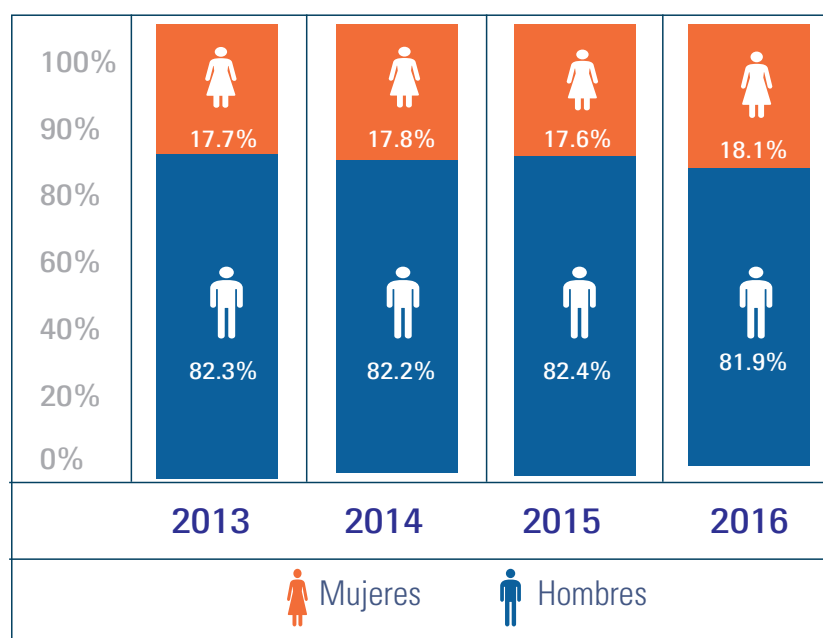


La Distribución se realiza a través de los Centros Operativos que están ubicados estratégicamente en las nueve entidades federativas donde tenemos presencia. Aquí los mensajeros son elemento fundamental, quienes con empeño y compromiso completan el enlace entre el generador de información y productos y el usuario final.

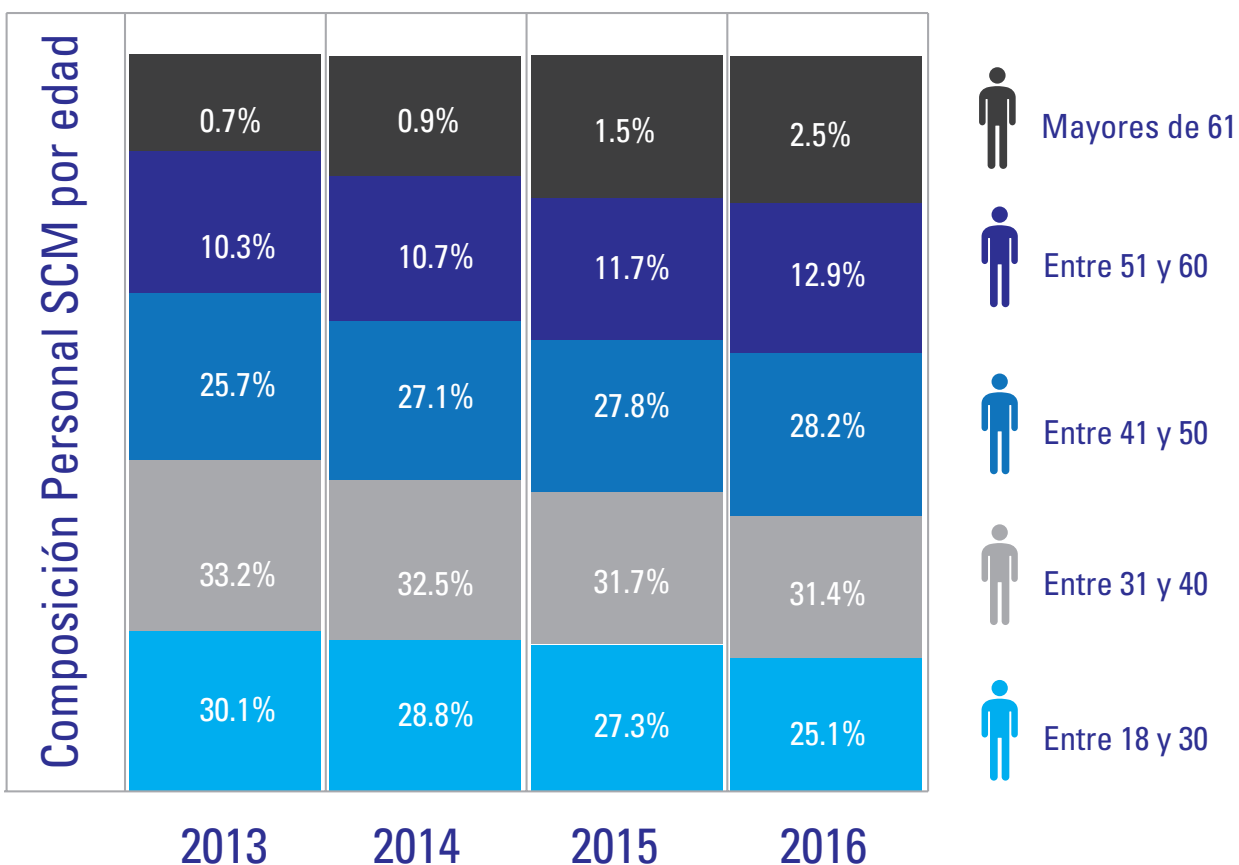
## Colaboradores SCM

Nuestra plantilla, en cuanto género y distribución etárea, está conformada de la siguiente forma:

| EDAD          | 2013    |         | 2014    |         | 2015    |         | 2016    |         |
|---------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
|               | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES | MUJERES | HOMBRES |
| ENTRE 18 Y 20 | 17      | 56      | 9       | 34      | 3       | 26      | 15      | 39      |
| ENTRE 21 Y 30 | 154     | 748     | 152     | 685     | 146     | 649     | 121     | 562     |
| ENTRE 31 Y 40 | 172     | 822     | 170     | 774     | 169     | 756     | 152     | 702     |
| ENTRE 41 Y 50 | 160     | 611     | 153     | 636     | 152     | 658     | 150     | 619     |
| ENTRE 51 Y 60 | 36      | 271     | 40      | 270     | 42      | 298     | 52      | 299     |
| MAYORES DE 61 | 5       | 16      | 2       | 25      | 5       | 40      | 13      | 54      |
| TOTAL GENERAL | 544     | 2,524   | 526     | 2,424   | 517     | 2,427   | 503     | 2,275   |







La participación de colaboradores mayores de 40 años se ha incrementado del 36.7% al 43.6% durante los últimos 4 años

Contamos con procesos definidos y establecidos para la selección, contratación e inducción de nuestros nuevos colaboradores.

De igual manera tenemos procesos de evaluación sistemática, que nos permiten tomar, de la mejor forma posible, las decisiones relativas al ámbito laboral, ya sea para incentivar o, si la situación así lo amerita, desvincular colaboradores.

Somos una empresa que promueve el desarrollo y la superación personal, en donde tenemos casos de Coordinadores de Centros Operativos (la máxima autoridad de esas unidades) que comenzaron a laborar con nosotros como mensajeros.

En SCM respetamos el derecho de libre asociación de nuestros colaboradores. Cada uno de ellos, si es su deseo, pueden afiliarse al sindicato que mejor represente sus intereses.

## 3.2 Compensaciones y prestaciones para el personal

### Prestaciones en SCM

En Servicio Continental de Mensajería ofrecemos a los colaboradores todas las prestaciones de ley y aún más.

- Vales de despensa
- Seguro de Vida
- Compensación de previsión social
- Ayuda de lentes
- Servicio funerario
- Facilidades estudios en el INEA
- Ahorro voluntario
- Vacaciones y días libres (adicionales a las que dicta la ley)
- Por nacimiento de hijos (para padres)
- Por fallecimiento de padres, hijos, hermanos, suegros
- Beneficios especiales para mujeres: Alumbramiento y Ayuda de lactancia

### Prestación de transporte para mensajeros

Permitimos a los mensajeros utilizar, para trasladarse desde y hacia sus domicilios, la motocicleta con la que realizan su labor cotidiana de distribución.

Que de acuerdo a lo expresado por los colaboradores, a través de los diálogos establecidos, es una prestación altamente valorada y hace que el colaborador se identifique con la empresa.





## Programas de salud

Cumplimos con estricto apego lo que la ley obliga respecto al acceso a un sistema de salud por parte de los colaboradores. Todos ellos cuentan con servicio médico por medio del Instituto Mexicano del Seguro Social.

Adicionalmente contamos con Servicio Médico permanente en nuestro Centro de Procesamiento, en el cual se atiende a cualquier colaborador que asista a consulta de forma inmediata.

Durante 2016 ejecutamos programas de prevención en beneficio de la salud de los colaboradores y sus familiares; lanzamos campañas informativas de distintas enfermedades, así como también campañas de vacunación y controles de presión arterial, sobre peso y obesidad, vigilancia del embarazo, entre otros.

Además, tenemos acuerdos con diferentes laboratorios para que los colaboradores y sus familias, en caso de requerirlos, puedan realizarse diferentes estudios a precios más accesibles



### 3.3 Programas de Capacitación Continua

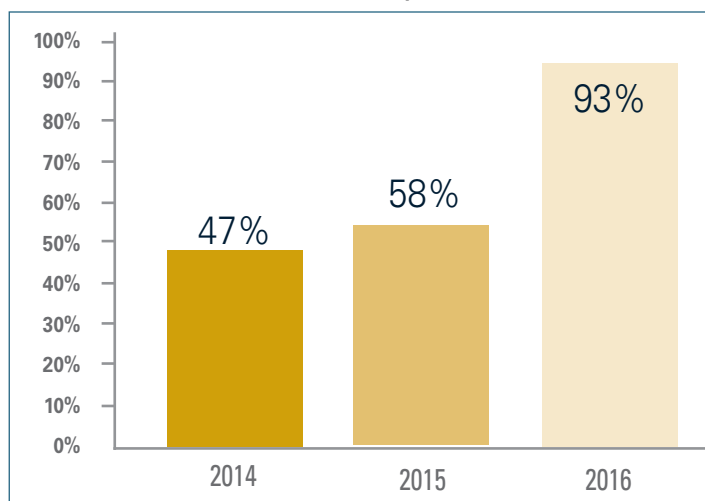
Tenemos definida una política de Capacitación y contamos con área especializada encargada de implementarla.

Durante 2016 los principales cursos que se impartieron fueron:

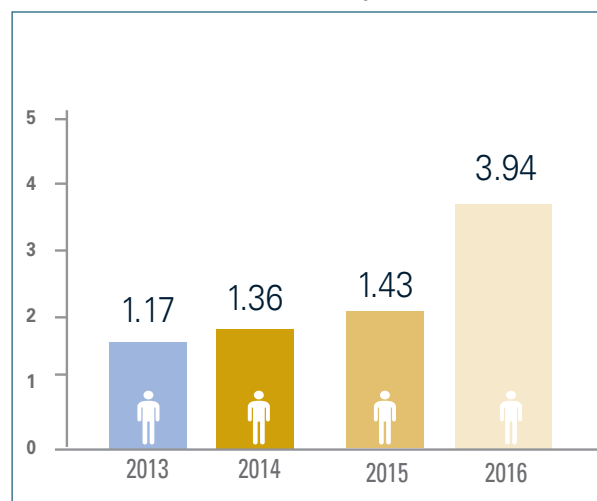
|   |                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ➡ | Curso de inducción/protección Civil (Combate contra Incendios y Primeros Auxilios). |
| ➡ | Seguridad de la Información                                                         |
| ➡ | Taller Manejo de Conflictos.                                                        |
| ➡ | Taller Inteligencia Emocional.                                                      |
| ➡ | Curso Manejo Seguro de Motocicleta                                                  |
| ➡ | Taller de herramientas MS para desarrollo organizacional y planeación de RH.        |

Ante el entorno de alta competitividad que enfrenta nuestra industria hoy día, sabemos que la capacitación es fundamental. Por tanto, durante 2016 incrementamos significativamente los cursos impartidos a los colaboradores, así como el presupuesto destinado en este rubro.

Incremento Gasto Capacitación en SCM



Promedio de cursos por colaborador



## 3.4 Derechos Humanos en el ámbito laboral

Congruentes a nuestros principios de Responsabilidad Social y nuestro estricto sistema de calidad, respetamos y promovemos los Derechos Humanos en el ámbito laboral.

Las principales iniciativas son:

### Programa de Combate al Rezago Educativo

Este programa apoya a colaboradores con rezago educativo para que completen sus estudios de primaria y secundaria. Lo instrumenta la Dirección de Recursos Humanos apegándose al calendario de INEA de cada entidad.

Nuestras plazas de Morelos, Guerrero, Veracruz, Toluca y Puebla se encuentran sin rezago educativo a nivel primaria. Y a nivel secundaria las plazas libres de rezago son Morelos y Guerrero.

En SCM apoyamos a 54 colaboradores a completar sus estudios. Iniciamos el año 2016 con 87 colaboradores con rezago educativo y para fin de diciembre solo eran 33.

Colaboradores con  
rezago educativo  
al inicio del 2016

**87**

Colaboradores con  
rezago educativo al  
final del 2016

**33**

**54 Colaboradores  
apoyados en 2016**



## Programas de inclusión Laboral

En SCM desarrollamos acciones de Inclusión Laboral, que nos han llevado a obtener el Distintivo de Empresa Incluyente.

Incorporamos a población en situación de vulnerabilidad a través de un empleo competitivo, en un entorno integrado en su totalidad.

Con nosotros laboran personas que presentan alguna condición como:

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

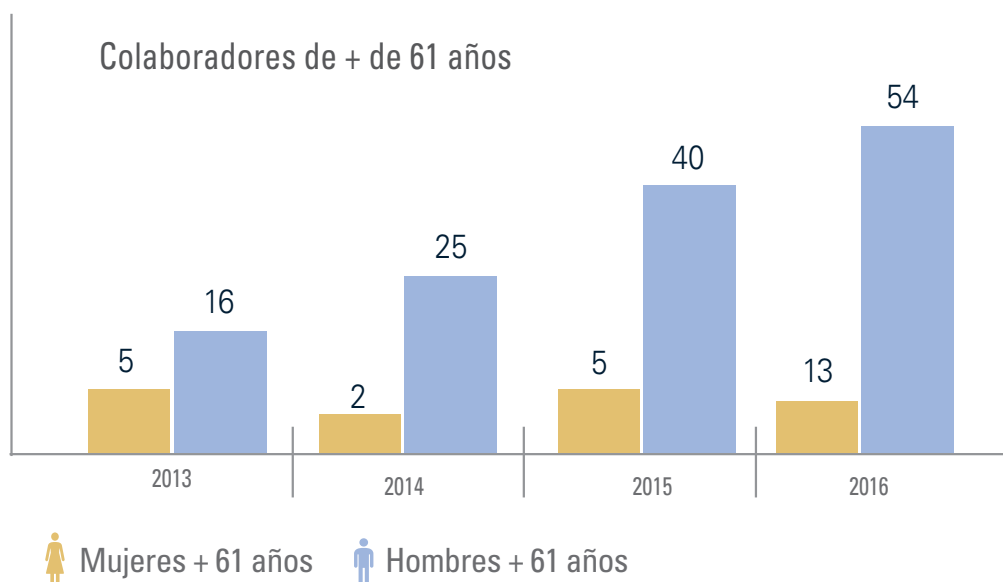
Trabajamos en conjunto con instituciones especializadas en este tema:

Casita de San Ángel,  
CONADIS,  
INAPAM,  
Fundación Teletón,  
Fundación Manpower  
DIF,

En 2016 logramos que 6% de los colaboradores se integraran por medio de este programa.

Actualmente laboran con nosotros 67 adultos mayores, quienes encuentran en SCM una motivación para seguir activos y productivos.

Colaboradores de + de 61 años



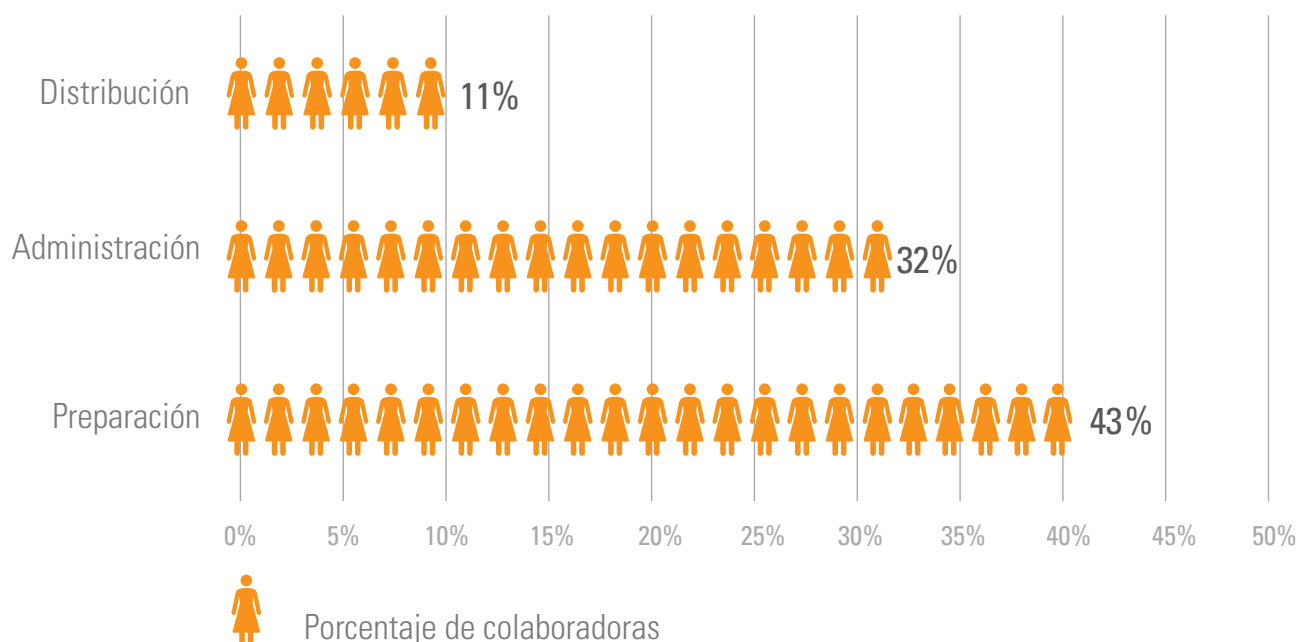
### 3.5 Equidad de Género

Tradicionalmente el rubro de la Mensajería se ha percibido como un “trabajo para hombres”. Por tanto el número de colaboradoras mujeres estaba en un porcentaje del 10%. Desde hace tres años estamos desarrollando un programa de Equidad Género que en las áreas de Preparación y Administración nos ha llevado en 2016 a contar con un 43% y 32% de colaboradoras, respectivamente. Y la meta es alcanzar la paridad en los próximos 5 años. Adicionalmente tenemos más de 100 colaboradoras en puestos de mando.

Durante el 2016 continuamos trabajando con el programa de equidad de género logrando incrementar al 18% el total de colaboradoras que forman parte de SCM. Actualmente tenemos tres grandes áreas en las que participan:

| Area           | Total colaboradores | Mujeres    |                 |
|----------------|---------------------|------------|-----------------|
|                |                     | Porcentaje | Puesto de Mando |
| Preparación    | + de 500            | 43%        | 23              |
| Administrativo | + de 150            | 32%        | 19              |
| Distribución   | + de 2,000          | 11%        | 70              |

Participación de la mujer en la plantilla laboral en 2016



## Incorporación mujeres mensajeras

Dentro de este programa estamos tratando de incrementar la participación de mujeres en diferentes puestos que anteriormente solo eran ocupados por hombres, uno de ellos es el de mensajero, en el que a la fecha podemos decir con orgullo que hemos incorporado a 41 mujeres que han desempeñado su trabajo sin mayores complicaciones y con el compromiso y eficiencia que dicha labor conlleva.

Nuestro compromiso, es seguir dando las mismas oportunidades de trabajo tanto a hombres como mujeres que quieran incorporarse a la familia SCM bajo las políticas que nos rigen.



### 119 Colaboradoras

Fueron atendidas Durante 2016 de SCM

## Fundación Origen

Adicionalmente contamos con un programa conjunto de apoyo a la mujer por medio de una alianza con Fundación Origen, que funciona por medio de la Tarjeta Bienestar, a través de la cual nuestras colaboradoras tienen acceso a una línea de ayuda en la que reciben asesoría psicológica, legal y médica de forma gratuita y confidencial.

Periódicamente, analizamos la información por medio de un reporte que nos envía Fundación Origen, detectando cuales son las problemáticas más recurrentes para poder atacarlas con un plan preventivo y formativo.

Durante 2016 fueron atendidas 119 colaboradoras de SCM.



## 3.5 Programa de Actividades Deportivas y Culturales

Procurando el bienestar de los colaboradores en SCM tenemos dos actividades deportivas fundamentales:



### Copa Painani

La Copa Painani es un torneo de fútbol en donde participan todos los Centros Operativos Metropolitanos. Cada centro participa con al menos un equipo. Los familiares pueden asistir para apoyar a su equipo favorito. De esta manera fomentamos el compañerismo y convivencia familiar.



Participantes Copa Painani

En 2016 participaron 28 equipos en los que se involucraron 490 colaboradores.

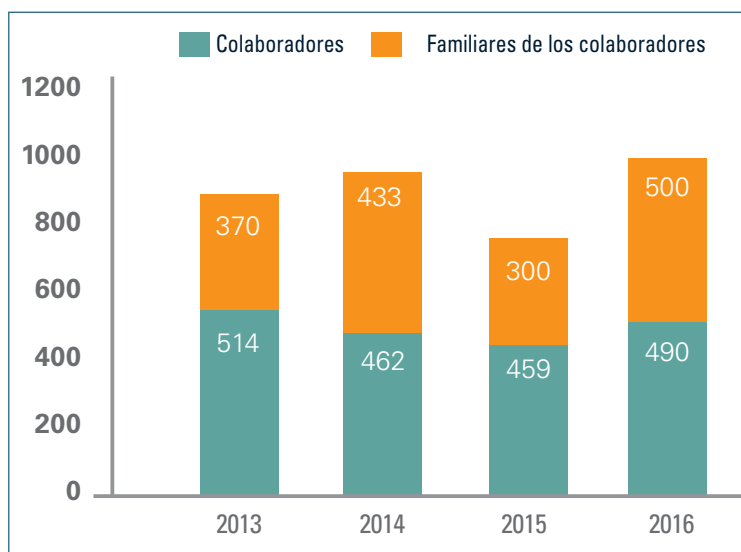
El torneo inició el 23 de julio y terminó el 8 de octubre 2016.

**Los resultados fueron:**

**1er Lugar: San Francisco**

**2do. Lugar: Naucalpan**

**3er. Lugar: Iztapalapa.**



Así mismo en este año contamos con la participación de dos equipos integrados por mujeres, 30 jugadoras en total. Un primer paso que esperamos se consolide a futuro.



## Pavotón

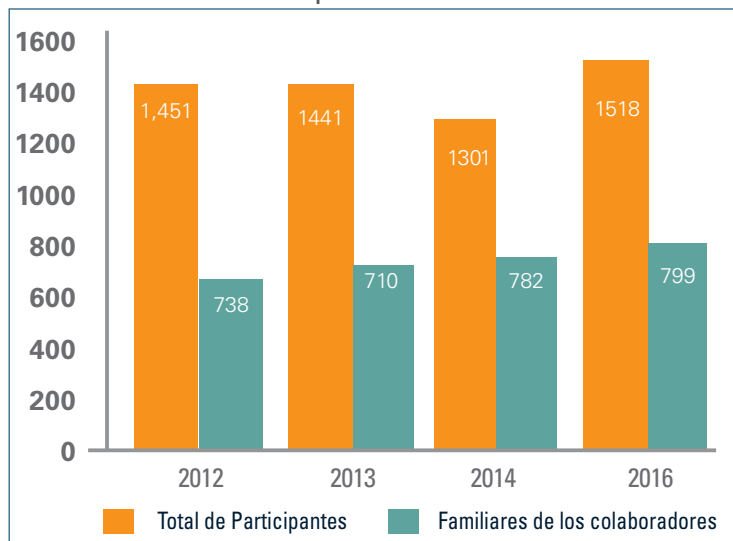
Consiste en una carrera de 5 kilómetros que se efectúa en la pista de Canotaje de Cuemanco en la que se entrega un pavo a los 100 primeros participantes en cruzar la meta



Es un evento 100% familiar. En esta edición de 2016 participaron más de 2,000 personas, entre colaboradores y familiares.



Participantes del Pavotón



## Olimpiadas Especiales México

Olimpiadas Especiales es el programa deportivo más grande del mundo para personas con discapacidad intelectual con el objetivo de integrarlos a la sociedad por medio del deporte. Nosotros estamos vinculados a este programa por medio de "Adopta a un atleta" al que apoyamos para su desarrollo personal y deportivo.

En el Pavotón 2016 participaron 10 atletas de Olimpiadas Especiales con sus respectivos acompañantes.



## Pastorela

En diciembre de 2016 presentamos nuestra primer Pastorela.

El elenco estuvo conformado por colaboradores de SCM, 40 en total, de todos los departamentos del Centro de Procesamiento, quienes mostraron a sus compañeros sus dotes artísticas con gran entusiasmo, en medio del ambiente festivo de las celebraciones de fin de año.



# 4 Estrategia Sustentable SCM

## 4.1 Modelo de Sustentabilidad de SCM

Desde el año 2015 en SCM estamos desarrollando una estrategia de Sustentabilidad y Responsabilidad Social estrechamente vinculada a la operación cotidiana de la empresa, al tiempo que también buscamos cuenta con la capacidad de generar valor compartido para la comunidad.

### Ética Corporativa

El manejo de información sensible durante la operación cotidiana nos obliga a establecer altos estándares éticos. Gracias a ellos ganamos y mantenemos la confianza de nuestros clientes, que nos ha permitido ser una empresa líder del ramo por más de 20 años.

### Eficiencia y Calidad Total

La eficiencia y la calidad están en el “corazón” de la operación cotidiana. Constituyen un elemento fundamental de nuestra creación de valor económico, aquel que sostiene a SCM y a todas las distintas actividades que realizamos.



### Creación de Valor con Responsabilidad Social.

Desde nuestro origen tenemos claro que debemos respeto y solidaridad a la sociedad mexicana, que nos ha permitido generar valor y convertirnos en una empresa exitosa. Tenemos 20 años llevando a cabo proyectos sociales en diversas áreas. Y a partir del año 2015 los estamos integrando a una estrategia de Valor Compartido orientada a maximizar su valor social e impactos.

### Operación Sustentable

El estudio de Materialidad indica que un área altamente sensible para los grupos de interés externos e internos corresponde a los impactos ambientales, generados por nuestra actividad cotidiana, especialmente en el proceso de distribución. Por tanto, estamos desarrollando una estrategia de Eco Eficiencia que nos está permitiendo controlar, evaluar y mitigar estos impactos ambientales.

## 4.2 Política de Sustentabilidad SMC

Durante el segundo semestre de 2016 elaboramos y presentamos a la Directiva la Política de Sustentabilidad, la cual formaliza la Estrategia de Sustentabilidad y RSE.

**Un elemento fundamental de esta Política es el Comité de Sustentabilidad SCM, que incorpora a las áreas de:**



Administración

Tecnologías de la Información

Comercial

Operaciones

Recursos Humanos

Responsabilidad Social

---

Es coordinado por la Dirección de Responsabilidad Social y Comunicación.

El Comité de Sustentabilidad se formalizó durante el segundo semestre de 2016 y, desde esa fecha, ha venido sesionando periódicamente.

## 4.3 Ética Corporativa

### Código de Ética

En SCM tenemos un Código de Ética vigente, a través del cual buscamos garantizar el correcto comportamiento de todos quienes aquí laboran.

Fue dado a conocer a todos los colaboradores sin excepción, quienes a su vez firmaron la carta de aceptación y adopción de dicho código.



El Código de Ética de SCM recopila información relacionada con la interacción cotidiana de la empresa y su entorno. Sirve para que los colaboradores conozcan las pautas de conducta a seguir y surge como parte integral de la cultura organizacional que determina las prácticas de la empresa, mismas que se ven reflejadas en la forma en que sus directivos las conducen, así como en la forma en que sus colaboradores las viven.

El Código de Ética cubre una amplia gama de situaciones, sin embargo, no pretende abarcar cada caso en el que sea necesario tomar una decisión Ética, sino que plantea los principios clave que deben servir como guía para el personal.

El Código de Ética es aplicable a todos los colaboradores de la empresa y es importante que su cumplimiento se vea reflejado en las relaciones con nuestros distintos grupos de interés:

- La comunidad
- Clientes
- Proveedores
- Compañeros de trabajo
- Medio Ambiente

## Certificación ISO 27001:2005. Seguridad integral para el cliente y su información

Como ya mencionamos antes, la credibilidad y confianza que proyectamos a nuestros clientes nos es fundamental. Para garantizar la seguridad de la información que ellos, día a día, depositan en nuestras manos, hemos obtenido la Certificación ISO 27001:2005. Lo que nos ha implicado identificar riesgos y establecer controles apropiados de salvaguarda.



El Centro de procesamiento, así como todos los Centros de Distribución operan siguiendo esta norma.

Todos los colaboradores, en sus procesos de inducción y capacitación son informados y entrenados respecto a los distintos procedimientos que deben realizar para buen manejo y resguardo de la información. Comenzamos con la certificación en el año 2010 como una estrategia de prevención y hasta el momento no se ha presentado fugas de información significativas que afecten a nuestros clientes.



## Programa Participa - Etica

Este Programa abre un canal de comunicación confiable para que los colaboradores de SCM puedan compartir con la Dirección General todas sus inquietudes, propuestas, sugerencias y denuncias.

Es un mecanismo para que nuestros colaboradores, si se diera el caso, puedan denunciar cualquier acto de corrupción, hostigamiento, malas prácticas, acoso, etc., seguros de que toda la información que ellos proporcionen será debidamente corroborada y se actuará siempre con transparencia y en favor de la verdad.

En este año se atendieron al 100% las solicitudes que se presentaron, derivando la mayoría en la implementación de cursos de capacitación de Coaching y Talleres de Manejo de Conflictos.



## Código de comportamiento para proveedores

Solicitamos a nuestros proveedores que firmen un Código de comportamiento que garantiza sus buenas prácticas, el cual busca prevenir violaciones a los derechos humanos y laborales.

### A través de este instrumento los proveedores se comprometen a:

- No participar en actividades fraudulentas o de extorsión.
- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- No discriminar, sobre la base de raza, edad, religión, sexo, estado civil u orientación sexual en su lugar de trabajo.
- Cumplir con las normas que impone la Ley Federal del Trabajo.
- No emplear a menores de edad y no apoyar el trabajo infantil en todas sus formas.
- Proporcionar a sus empleados condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Cumplir con la Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Medio Ambiente en cuanto a emisiones, utilización de materiales, manejo de sustancias y desechos, para operar con estándares aceptables de protección ambiental.

### Avance del 60%

llevamos a la fecha de esta iniciativa.

### + allá del 90%

Es la meta para el 2017



## 4.4 Eficiencia y Calidad Total

### Certificación ISO 9001:2008. Calidad para el cliente y para la sociedad.

Nuestra operación está certificada bajo la norma ISO 9001:2008, la cual avala que contamos con un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La política de calidad es pública, transversal a todos los procedimientos, comunicada y explicada a todo el equipo. Su revisión anual garantiza el cumplimiento de los objetivos y la adopción de nuevas metas.

**El Sistema de Gestión de Calidad se implementa en conformidad a lo estipulado en la norma ISO 9001:2008 y define los requisitos para:**

- Demostrar la capacidad para proporcionar regularmente el servicio de entrega de piezas a destinatarios a través de la mensajería especializada, a fin de satisfacer los requisitos del cliente así como los legales y reglamentarios aplicables.
- Propiciar el incremento de la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para la mejora continua y el aseguramiento de la conformidad.
- Lograr la estandarización de las actividades y de los procesos, a través de la implementación de los requisitos del Sistema de Gestión de Calidad, ya que la estructura operativa de SCM es multisitios.



### Integración del enfoque de Procesos

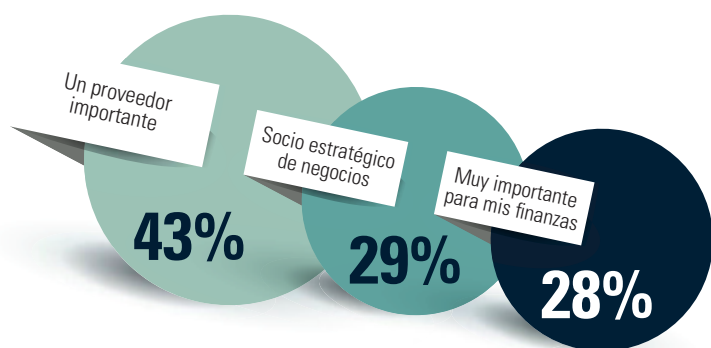
- SCM gestiona sus actividades a través del enfoque de procesos, administrando los recursos que utiliza en forma eficaz con el fin de permitir que el uso de estos recursos se transforme en buenos resultados.

## Evaluación por parte de los clientes.

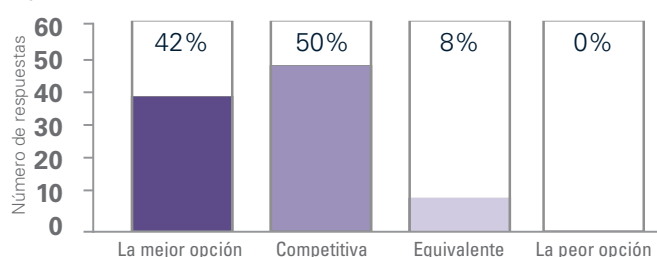
Para asegurar la calidad y buscar siempre la mejora continua, tenemos un proceso, sistemático y permanente, de evaluación de la calidad de nuestro servicio por parte de los clientes. Se realizan encuestas y evaluaciones semestrales, que siempre son analizadas a detalle.

Además, personal calificado del área comercial siempre está atento a todos los requerimientos y posibles quejas que pudiera tener cualquiera de nuestros clientes.

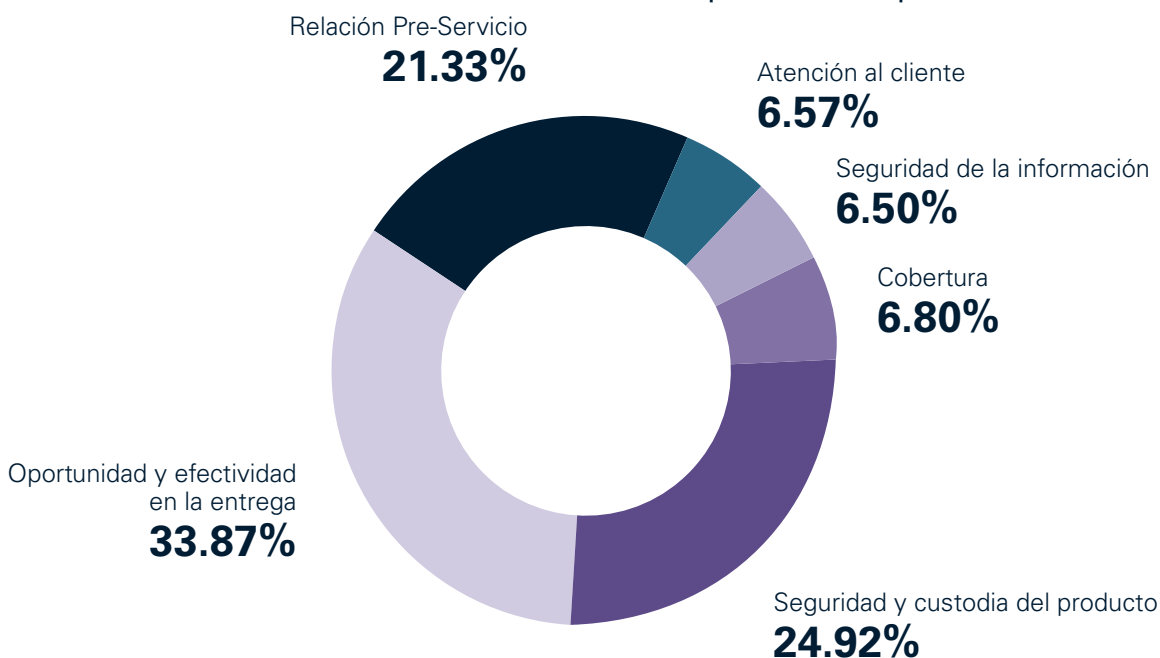
¿Cual es el papel que juega SCM para su empresa?



¿Cómo nos percibe en relación a nuestros competidores directos?



¿Cuáles son los aspectos más importantes para su empresa con respecto a nuestro servicio?



## 4.5 Operación Sustentable.

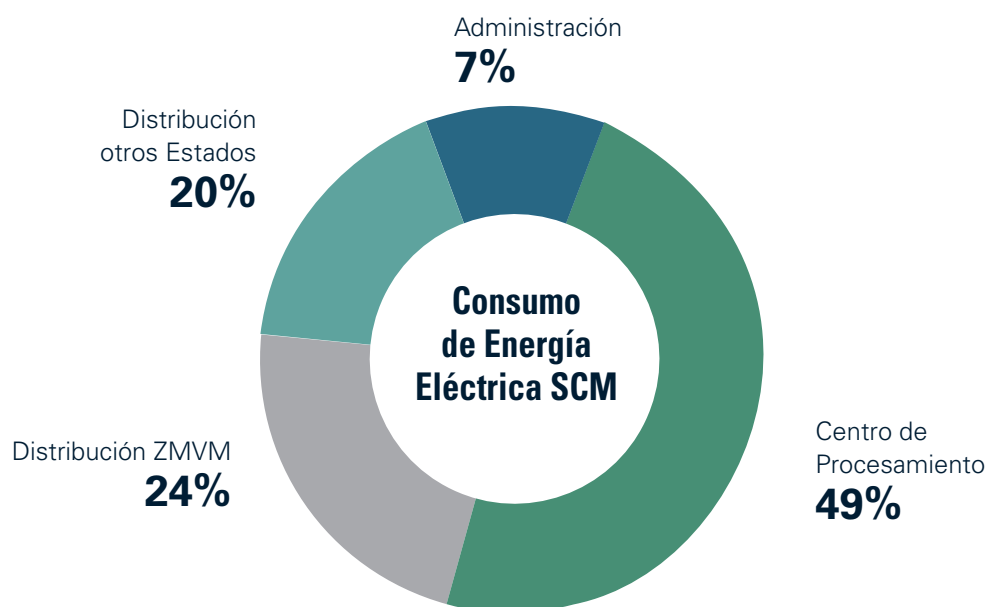
### Consumo de Energía

El estudio de materialidad muestra que los principales impactos ambientales que generamos surgen del uso de la energía requerida para operar: combustibles y electricidad.

Por tanto, tenemos un Programa de Eco Eficiencia para minimizar nuestros impactos al tiempo que aumentamos nuestra competitividad.

Durante el 2016 en nuestros distintos procesos productivos consumimos 1,301,247 (Un millón trescientos un mil doscientos cuarenta y siete) Kw/h.

| Energía                    | KW/H             |
|----------------------------|------------------|
| Centro de Procesamiento    | 643,959          |
| Distribución ZMCM          | 306,042          |
| Distribución Otros Estados | 265,817          |
| Administración             | 85,429           |
| <b>Total</b>               | <b>1,301,247</b> |



## Programa de Optimización de Logística Operativa

Contamos con un programa permanente para optimizar la logística operativa y nuestra capacidad instalada.

Así operamos minimizando los recursos utilizados, disminuimos impactos ambientales, reducimos costos y mejoramos las condiciones de trabajo.

### Los componentes esenciales de este programa son:

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

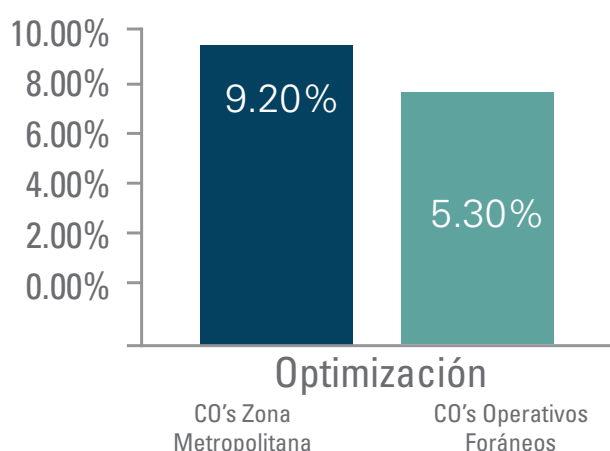
Mediante técnicas altamente especializadas de Logística y Optimización, hemos llevado a cabo el plan de reubicación de los Centros de Distribución que ha dado por resultado sistemas de reparto más eficientes, con todos los beneficios que esto implica, dando cumplimiento a los estándares de calidad en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

Estas mejoras en la eficiencia del desempeño nos han vuelto más competitivos, situación que nos ha permitido ofrecer mayor valor agregados

### Disminución del Kilometraje gracias al Programa de Optimización de Rutas



a nuestros clientes, mejores condiciones laborales a los colaboradores y disminuir las emisiones a la atmósfera.

#### ➤ Reubicación de Oficinas Administrativas

En el 2016 nuestras oficinas administrativas, ubicadas originalmente en la Col. del Valle, delegación Benito Juárez, CDMX. se mudaron al centro de procesamiento, en la Col. Narvarte, con esta medida optimizamos los procesos operativos y administrativos, al tiempo que disminuimos traslados con sus respectivos impactos en reducción de tiempos, costos y emisiones.

## Medición de Huella de Carbono Corporativa y del Servicio de Mensajería y Paquetería

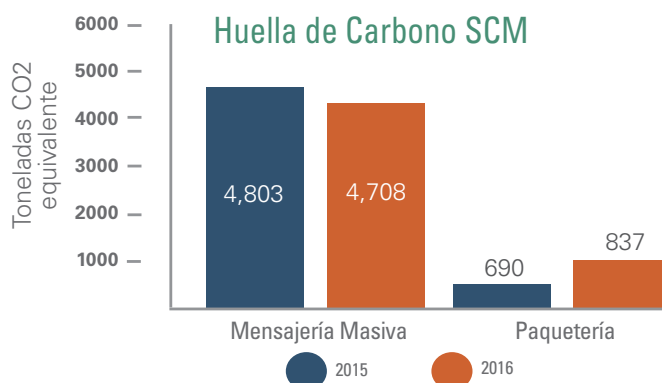
A fin de medir y gestionar las emisiones resultantes de nuestra actividad productiva, calculamos nuestro Inventario de Gases Efecto Invernadero – GEI, también conocido como Huella de Carbono, a través de los estándares del Protocolo GHG (Greenhouse Gases - GEI).

Durante 2016 nuestras emisiones de GEI ascendieron a 5,545 (Cinco mil quinientas cuarenta y cinco toneladas) de CO2 equivalente.

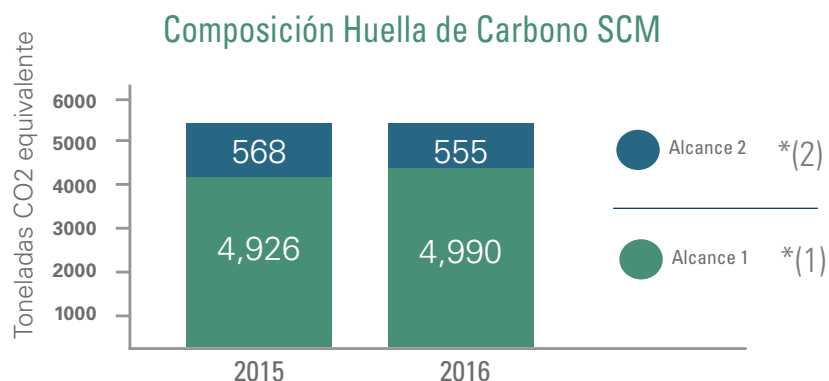
Estas emisiones se distribuyeron de la siguiente manera:

### Toneladas CO2 equivalente

|                   | 2015         | 2016         |
|-------------------|--------------|--------------|
| Mensajería Masiva | 4,803        | 4,708        |
| Paquetería        | 690          | 837          |
| <b>Total</b>      | <b>5,493</b> | <b>5,545</b> |



Como puede apreciarse hubo un ligero descenso en nuestras emisiones, pero en la práctica podemos considerar que este indicador se mantuvo constante, pues la variación es solo del 1%.



\*1 Las Emisiones Alcance 1 son aquellas generadas por fuentes propiedad de la empresa. En este caso estas fuentes son los vehículos utilizados en todo el proceso de SCM.

\*2 Las emisiones Alcance 2 son indirectas y se refieren a la energía eléctrica utilizada en los procesos productivos. Son generadas por las empresas eléctricas, en este caso CFE.

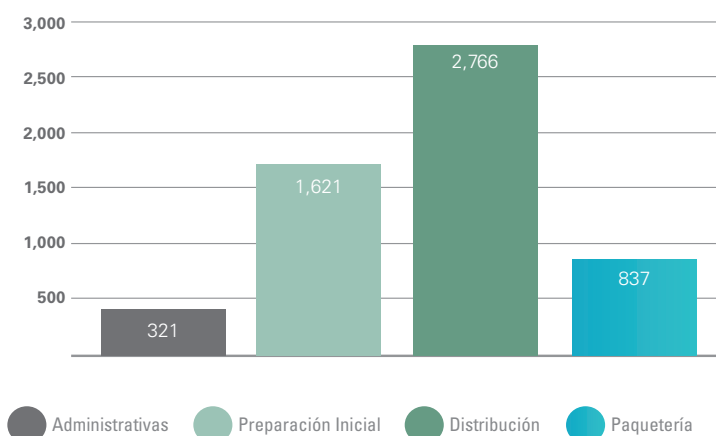
## Distribución Emisiones por Unidad Operativa

Cómo era de esperarse la unidad operativa de SCM que más contribuyó con nuestras emisiones fue el de Distribución, con prácticamente el 50% del total. Hay que recordar que es en aquella unidad donde se asignan las emisiones de nuestra flotilla vehicular.

### Unidades Operativas

|                     | Total        |
|---------------------|--------------|
| Administrativas     | 321          |
| Preparación Inicial | 1,621        |
| Distribución        | 2,766        |
| Paquetería          | 837          |
| <b>Total</b>        | <b>5,545</b> |

### Toneladas CO2 equivalente



## Emisiones por pieza repartida

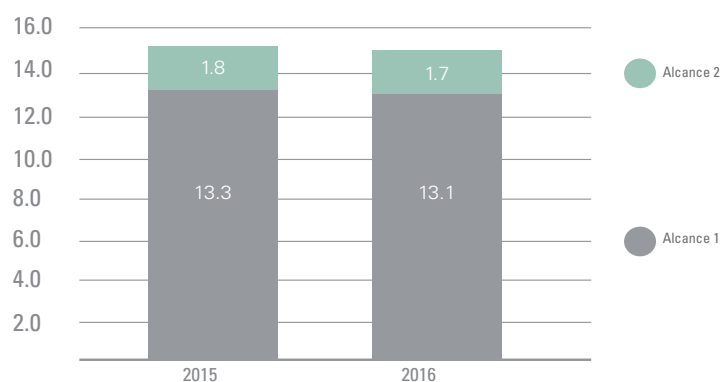
En cuanto a Gramos de CO2 por unidad repartida, la medición realizada indica que la emisión promedio es de 14.8 Gramos de CO2 equivalente.

Obviamente el mayor peso corresponde a las Emisiones Alcance 1, generadas por los automotores que trasladan y distribuyen las piezas a repartidas.

### Gramos de CO2 Equivalente

|              | 2015        | 2016        |
|--------------|-------------|-------------|
| Alcance 1    | 13.3        | 13.1        |
| Alcance 2    | 1.8         | 1.7         |
| <b>Total</b> | <b>15.1</b> | <b>14.8</b> |

### Emisiones por pieza repartida





## Flotilla Sustentable.

Para controlar este aspecto desarrollamos las siguientes estrategias:

### Programa de Mantenimiento.

Desde 2010 tenemos una estrategia de mantenimiento y funcionamiento óptimo de la flotilla vehicular que utilizamos para distribuir las entregas que encomiendan nuestros clientes.

**80%**

de mantenimiento preventivo es el objetivo a alcanzar.

**20%**

de mantenimiento correctivo es el objetivo a alcanzar.

Así la productividad no se afecta y las emisiones de disminuyen.

También se les exige a los proveedores de mantenimiento de motos, que cumplan con la legislación ambiental federal y estatal, principalmente se solicita evidencia del manejo de residuos especiales como los aceites.



Este programa nos ha permitido apoyar a nuestro proveedor Prime Service Motos para que mejore sus estándares y capacidades.

Prime Service Motos una Empresa 100% mexicana especializada en el mantenimiento de motos de trabajo, (utilitarias), actualmente posicionada como una de las mejores en el mercado.

Hemos colaborado estrechamente entre ambas empresas para lograr un estándar de excelencia, que ha generado beneficios mutuos y una relación largo plazo.

Es uno de los casos de éxito en la Creación de Valor Compartido a través de nuestra cadena de suministro.

## Programa Renovación Parque Vehicular

Este Programa implica la sustitución de entre un 15% y un 20% anual del parque vehicular, a fin de evitar vehículos en mal estado que impacten la productividad y el medio ambiente.

# 15% y 20%

es la sustitución anual del parque vehicular



Todo el poder de  
Ticket Car®  
ahora **VERDE**



## Programa de Control Automatizado de Combustible

A fin de no desperdiciar combustible trabajamos con un proveedor certificado que administra su asignación de forma eficiente.

Emisión  
de CO2 por  
rendimiento  
real vs.  
estandar

Reporte  
de emisión  
anual total  
por empresa

Reporte  
de emisión  
por vehículo



## Mantenimiento y Mejora continua de Instalaciones e inmuebles:

Sabemos que inmuebles en malas condiciones y sin el mantenimiento adecuado son ineficientes y van contra el buen desempeño de los colaboradores.

Por tanto, tenemos un programa de Mantenimiento Preventivo para garantizar el buen funcionamiento y un desempeño eficiente.

Las estrategias desarrolladas son:

### Mantenimiento y Eco Eficiencia en Inmuebles

Se revisan las instalaciones eléctricas, las instalaciones hidrosanitarias, y el estado general de los edificios.  
En mediadas de eco eficiencia podemos destacar:

Colocación de  
mingitorios  
secos y llaves  
economizadoras

Colocación  
de láminas  
traslúcidas

Pintar  
paredes de  
color blanco

## Incorporación Fuentes de Energía limpia a través de la Instalación de paneles solares en Centros Operativos

Es un programa de largo plazo, para que paulatinamente podamos aprovechar el potencial de energía renovable que podemos generar. Está previsto a un plazo de 10 años y actualmente hay tres centros operativos con paneles solares instalados.

## Fuentes de Energía Limpias: Paneles solares

En 2015 iniciamos con los Centros Operativos de Miguel Hidalgo y Naucalpan. El primero en la Ciudad de México y el segundo en la zona conurbada del Estado de México.

Estimaciones de nuestro proveedor de este servicio nos indican que en Miguel Hidalgo se han generado, de junio 2015 a la fecha, 11,559 kWh y en Naucalpan, de agosto 2015 a la fecha, la generación ha sido de 22,408 kWh.

La diferencia entre uno y otro, que es casi del doble, se explica porque la instalación de Miguel Hidalgo está rodeada de edificios que no le permiten captar a plenitud la luz solar, cosa que no sucede en Naucalpan.

En 2016 se instalaron paneles solares en el Centro Operativo de Puebla. Al momento de escribir este informe todavía no entra en operación porque aún está en curso el trámite del contrato de interconexión con la Comisión Federal de Electricidad.

---

**11,559 k/wh**

Producción paneles solares  
en el Centro Operativo de  
Miguel Hidalgo

---

**22,408 k/wh**

Producción paneles solares  
en el Centro Operativo de  
Naucalpan

---

**15.5 Ton de CO2**

de disminución de emsiones  
gracias a la producción  
de los paneles solares en  
Centros Operativos de SCM



## Programa de Protección Civil y Seguridad

Nuestros estándares de calidad nos obligan a garantizar la seguridad y la prevención de riesgos laborales. Por tanto, tenemos un completo Programa de Protección Civil y Seguridad que consta de los siguientes elementos.

### Programas Internos

Al considerar el universo de los centros operativos de SCM, así como sus características y susceptibilidad de ser auditados se decidió trabajar en dos etapas, donde la primera se enfocaría en elaborar los programas internos y planes de emergencia para 9 centros:

La segunda etapa se centraría en trabajar las carpetas de programa interno de centros operativos más pequeños en volumen de trabajo, así como de número de colaboradores.

En la primera etapa se concluyó con la elaboración de 9 programas internos y sus respectivos planes de emergencia. En el proceso de elaboración de los programas, se actualizaron los croquis de identificación de rutas de evacuación, extintores y detectores de humo.



Ejemplo de croquis  
señalizado como parte de  
los programas internos



## 21 Brigadas

Organizadas en el Programa  
de Protección Civil

Tal como lo señala la normatividad correspondiente, las carpetas se organizaron en subprogramas preventivos, de auxilio y de recuperación, aspecto que permite no solo trabajar en la atención a emergencias, sino llevar a cabo trabajos que permitan identificar riesgos y prevenir su impacto.

Para la segunda etapa se priorizó la capacitación de las Unidades Internas, derivado que en muchos casos no existía una carpeta previa para ser usada como base, por lo que se trabajó desde la integración del grupo de trabajo.



## Capacitación

Este año se trabajó con 21 centros operativos, alcanzando un total de 190 colaboradores capacitados en materia de primeros auxilios básicos y prevención y combate de incendios.

Para esta fecha, tanto los Centros Operativos de la primera fase como los de la segunda, cuentan con brigadistas capacitados para atender una emergencia en su primer momento. Con ello pretendemos disminuir la incidencia de emergencias y minimizar su impacto.

Cabe mencionar que la capacitación otorgada se circunscribe a la atención primaria de un lesionado y a la prevención y combate de incendios básico, por lo que para el 2017 se planea capacitar a las brigadas en los aspectos integrales de una Unidad Interna, complementando lo ya enseñado con información sobre evacuación de inmuebles, búsqueda y rescate, operación de puesto de mando y evaluación secundaria de lesionados.



### 21 Centros Operativos

Intervenidos y Capacitados

### 190 Colaboradores

Capacitados en Protección Civil

Con este programa de capacitación cumplimos con la normatividad vigente en la materia y se avanza en la parte preventiva de la protección civil.

También se aprovecharon las capacitaciones para hacer simulacros, donde se generaron 4 cédulas de evaluación de simulacros además de las realizadas en el ejercicio del macro simulacro que conmemora los sismos de 1985



## Programa de Reciclaje Integral

Continuamos con el Programa de Reciclaje Integral que tiene por 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.

Así buscamos minimizar la generación de desechos y garantizar el manejo adecuado de los residuos generados en la empresa, rescatando aquellos que puedan ser reciclados.

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.

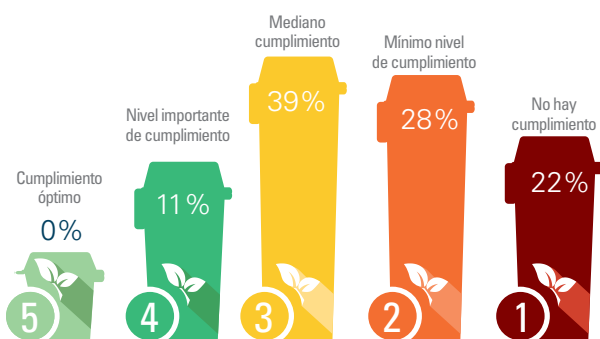
### Resultados del Programa de Reciclaje Integral

| MATERIALES | 2014    | 2015    | 2016    |
|------------|---------|---------|---------|
| Cartón     | 121,167 | 123,877 | 122,630 |
| Papel      | 3,320   | 3,399   | 3,410   |
| Bolsa HDPE | 3,299   | 3,374   | 3,216   |
| PET        | 496     | 522     | 545     |

## Programa Separa y Recicla

Este año seguimos monitoreando el desempeño de los distintos Centros Operativos a través de Agentes Verdes, que mes por mes generaron un reporte de Evaluación.

Utilizamos una escala de 5 niveles de cumplimiento para evaluar el desempeño de los distintos Centros Operativos que participan en Separa y Recicla:



Contamos con un Código de Color para los distintos desechos que recuperamos y reciclamos:



## 4.6 Creación de Valor Social: SCM, la Entrega y la Comunidad.

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.

Hemos establecido la Estrategia de Responsabilidad Social de SCM en tres pilares fundamentales:

### Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Nos adherimos al Pacto Mundial de la ONU en el 2012 y desde entonces, de forma permanente, monitoreamos el cumplimiento de sus 10 principios y para el próximo año comenzaremos a incorporar en nuestras estrategias los Objetivos del Desarrollo Sostenible que nos competen.



### Distintivos “Empresa Socialmente Responsable” y “Empresa Incluyente”

Este año obtuvimos por quinta vez consecutiva el Distintivo Empresa Socialmente Responsable, que otorga el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI) y mantenemos vigente el Distintivo de Empresa Incluyente se mantiene vigente.



### Proyectos Sociales SCM

Participación activamente en diversos proyectos sociales que impactan favorablemente comunidades donde tenemos presencia.



## Diálogo con los grupos de interés

Como parte del proceso de reflexión llevado a cabo para la elaboración de esta Memoria de Sustentabilidad realizamos la actividad denominada “Diálogo con los Grupos de Interés” donde establecimos mecanismos para conocer las opiniones y percepciones que éstos tienen sobre SCM.

Iniciamos con los grupos de Interés Internos, a través de ocho sesiones de trabajo, donde estuvieron representados los colaboradores de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.

Los resultados obtenidos fueron significativos y fructíferos. Conocimos sus inquietudes. Quedaron de manifiesto áreas de oportunidad que podemos mejorar y también validamos y obtuvimos reconocimiento de acciones donde nuestro desempeño como empresa ha sido satisfactorio.

A partir de ahora será una actividad a realizar periódicamente.





## Programa de Reforestación

En julio 2016 tuvimos la Primera Jornada de Reforestación.

Se llevó a cabo en el Parque Nacional cerro de la Estrella, CDMX

Estamos articulando una estrategia de mitigación de nuestra Huella de Carbono, asesorados por Hombre Naturaleza A.C. y con el apoyo de la Delegación Iztapalapa llevamos a cabo una reforestación de una hectárea en el Parque Nacional "Cerro de la Estrella.

La jornada se llevó a cabo el 2 de julio de 2016. Participaron 120 voluntarios de SCM, que plantaron más de 700 encinos de entre 20 cm y 1 m de altura, en los alrededores del Museo del Fuego Nuevo.



1,000

Encinos plantados

1 hectárea

Reforestada

120 voluntarios

de SCM

120 Toneladas de CO<sub>2</sub>

De captura potencial

## Vida rural Sustentable - Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza

Apoyamos al Fondo Mexicano para la Conservación de la Naturaleza A.C. (FMCN) en su proyecto “Vida Rural Sustentable” (VRS), que promueve el uso sustentable de los recursos naturales a través de la introducción gradual de ecotecnologías que permitan mejorar las condiciones de salud familiar y economía doméstica en las comunidades rurales de México, reduciendo al mismo tiempo la deforestación, la pérdida de biodiversidad y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Gracias al apoyo que hemos brindado en SCM, el programa VRS ha distribuido más de 2,500 ollas solares, 350 estufas ahorradoras de leña, 20 calentadores solares y cuatro máquinas cortadoras de vidrio en los estados de Tabasco, Querétaro, Veracruz, Coahuila, Tlaxcala y Baja California Sur.

En los últimos siete años, SCM ha invertido más de MXN \$3.5 millones en mejorar la calidad de vida de más de 3,000 familias, entre las que se encuentran las de sus colaboradores. Además ha empoderado a mujeres a través de la creación de fuentes de trabajo locales y evitado la emisión de gases efecto invernadero (GEI) en aproximadamente 3,600 toneladas de CO2 equivalente al año a través la implementación de ecotecnias.

Ha distribuido el programa VRS

2,500  
Ollas Solares

350 Estufas  
Ahorradoras  
de leña

20 Calentadores  
solares

4 Cortadoras  
de vidrio

3.5 Millones MXN  
y más de 3,000 familias

SCM ha invertido en mejorar la  
calidad de vida

3,600 Toneladas de CO2

Ha evitado en la emisión de gases efecto  
invernadero (GEI) aproximadamente



## Entrega de estufas a la comunidad de San Pedro Tetitlán

El 19 de agosto de 2016 con el apoyo de SCM y la colaboración de la Dirección de la Reserva de la Biosfera Tehuacán – Cuicatlán (RBTC), se realizó la entrega de 100 estufas ahorradoras de leña en la comunidad de San Pedro Tetitlán, Municipio de San José Miahuatlán, en el Estado de Puebla.

San Pedro Tetitlán es una comunidad indígena dentro de la reserva, cuyos habitantes, en su mayoría hablan náhuatl. La mayoría de las familias utiliza la leña en fogones abiertos que tienen un alto consumo de la misma y generan daños a la salud de las mujeres y los niños.

Por tanto las estufas ahorradoras, además de importantes beneficios económicos a las familias, aportan a la protección al ambiente.



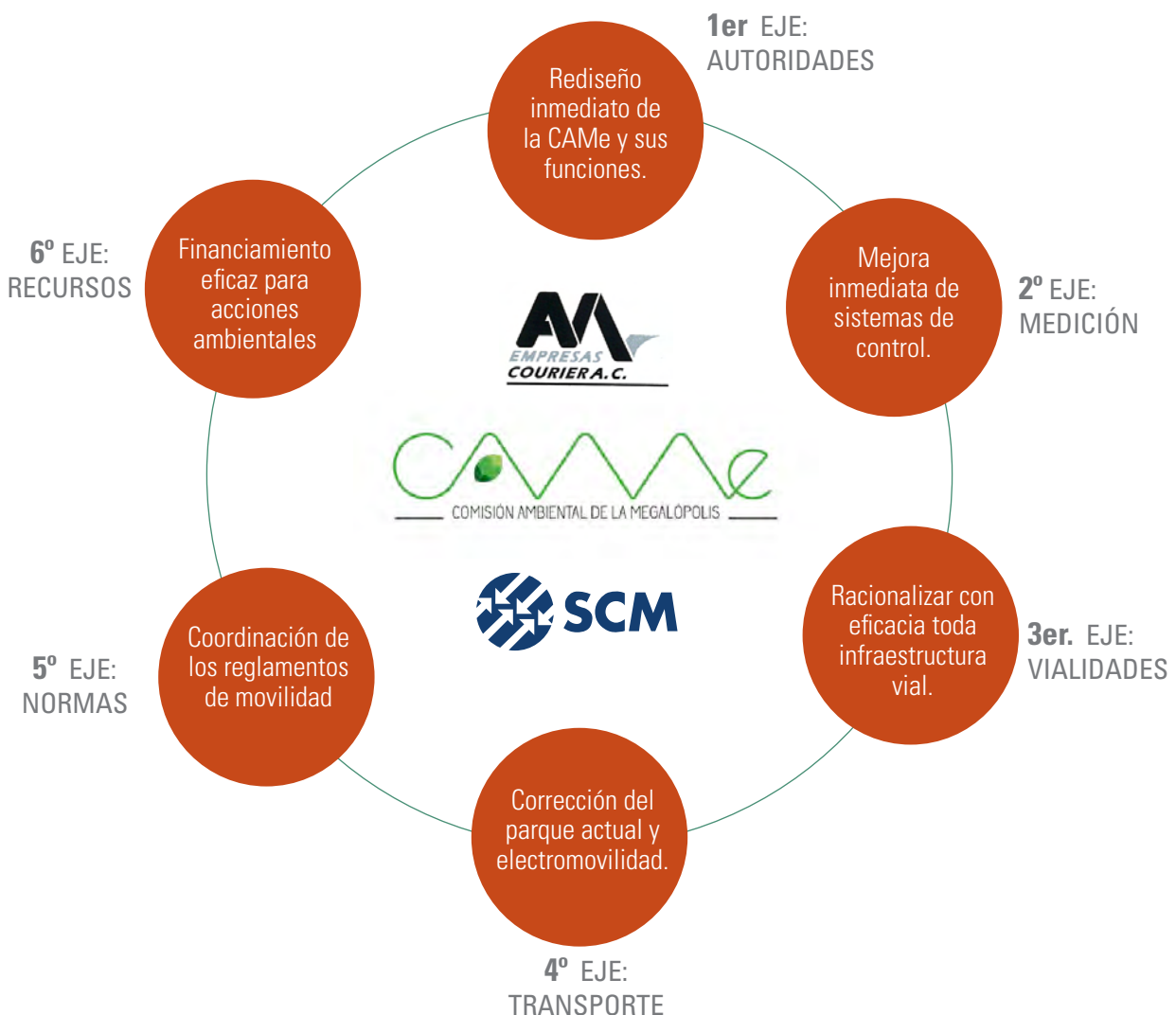


## Propuesta AMNEC de Soluciones para la Crisis Medio Ambiental en Valle de México

SCM participa activamente en la Asociación Nacional Mexicana de Empresa Courier (ANMEC), que agrupa a las principales empresas del ramo con operación global. SCM es miembro desde 2002 y actualmente ocupamos la Presidencia.

En el mes de mayo 2016, ante el escenario de las contingencias ambientales que se presentaron en la Ciudad de México y su Zona Metropolitana, esta asociación gremial presentó, a la Comisión Ambiental de la Megalópolis (CAME), una propuesta de acción encaminada a combatir esta Crisis Ambiental, trabajando de la mano con las autoridades competentes.

Esta propuesta se articuló en seis ejes fundamentales:



## Programa Regalos con Causa

A través del Programa de Regalos con Causa buscamos mantener una relación comprometida con distintas comunidades del país, respetando su cultura y apoyándolos en su crecimiento a través de la compra de sus productos artesanales.

En 2016 entregamos, a clientes y amigos de SCM, presentes de Talavera, elaborados 100% a mano por artesanos poblanos, que cumplían con la NOM-132-SCFI y que fueron certificados por el Consejo Regulador de Talavera.

Así mismo, cuidamos que el empaque donde fue embalado este presente fuera amigable con el medio ambiente. Ese empaque cumplió con las normas del Consejo de administración bosque para el manejo forestal responsable (FSC) y contó con la certificación Carbón Neutral.



## Iniciativa Red Empresarial de apoyo a Albergues de Migrantes

En 2016 colaboramos nuevamente 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 el “Poder de la Entrega” ofreciendo servicios de recolección, resguardo, traslado y entrega de productos diversos.

### 20 Albergues

En la frontera sur reciben a niños, niñas y adolescentes



## Apoyo al Teletón

Como cada año, este 2016 apoyamos al Teletón con una suma significativa de dinero, que fue aportado tanto por nuestros colaboradores como por la empresa.

### Las principales actividades de esta iniciativa social son:

Colaboradores de SCM visitan los CRIT, donde además de conocer las instalaciones y los servicios, interactúan con los niños.

Llevamos a cabo un concurso de elaboración de alcancías entre los distintos Centros Operativos. Cada uno prepara y adorna una alcancía y después se elige aquella más creativa y mejor elaborada. Allí los colaboradores depositan sus donativos.

La empresa duplica los donativos de los colaboradores, integrándose así la suma total a entregar a Teletón.





## 5.1 Tabla de Correspondencia con los Principios del Pacto Mundial de la ONU

| Principios | Cumplimiento |
|------------|--------------|
|------------|--------------|

### Derechos humanos

PÁGINAS :

|                                                                                   |          |                                                                 |                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|  | <b>1</b> | Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.        | 19, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 31, 33, 44, 45, 48 |
|                                                                                   | <b>2</b> | Asegurarse de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos. | 19, 21, 22, 23, 24, 25, 31, 33, 44, 45, 48         |

### Estándares Laborales

PÁGINAS :

|                                                                                    |          |                                                                  |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>3</b> | Estándares Laborales                                             | 19                         |
|                                                                                    | <b>4</b> | Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.      | 19, 31                     |
|                                                                                    | <b>5</b> | Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.                    | 18, 19, 31                 |
|                                                                                    | <b>6</b> | Eliminar la discriminación con respecto el empleo y la ocupación | 18, 19, 22, 25, 26, 31, 48 |

### Medio Ambiente

PÁGINAS :

|                                                                                     |          |                                                                                         |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|  | <b>7</b> | Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.                    | 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 49, 50, 52 |
|                                                                                     | <b>8</b> | Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.                  | 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 46, 49, 50, 52     |
|                                                                                     | <b>9</b> | Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente. | 36, 40, 41, 42, 43, 46, 49, 50                 |

### Anticorrupción

PÁGINAS :

|                                                                                     |           |                                                                                                               |                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
|  | <b>10</b> | Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. | 29, 31, 32, 33, 34, 41, 47 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

## 5.2 Tabla Indicadores GRI

### Contenidos Básicos Genrales

| Contenidos Básicos Generales                                                                                        | Página/Respuesta Directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| G4-1                                                                                                                | <b>Estrategia y Análisis</b><br>Presentación del Director. P. 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| G4-3<br>G4-4<br>G4-5<br>G4-6<br>G4-7<br>G4-8<br>G4-9<br>G4-10<br>G4-11<br>G4-12<br>G4-13<br>G4-14<br>G4-15<br>G4-16 | <b>Perfil de la Organización</b><br>Servicio Continental de Mensajería SA de CV<br>Nosotros P. 11-12<br>Patricio Sanz No. 524 Col. Del Valle, CP: 03100 México, Benito Juárez, Ciudad de México.<br>República Mexicana<br>Sociedad Anónima de Capital Variable<br>El Poder de la Entrega P. 14<br>El Poder de la Entrega P. 14<br>Capital Humano P. 17 a 19<br>Capital Humano P. 17 a 19<br>Código de Comportamiento para Proveedores P. 33, Flotilla Sustentable P. 40<br>Optimización Logística Operativa P 37<br>Certificación ISO 27,001:2005<br>Creación de Valor Social P. 47<br>Nosotros P. 11-12 |
| G4-17<br>G4-18<br>G4-19<br>G4-20<br>G4-21<br>G4-22<br>G4-23                                                         | <b>Aspectos Materiales y Cobertura</b><br>Alcance P. 5<br>Materialidad P. 6 a 10<br>Materialidad P. 6 a 10<br>Materialidad P. 6 a 10<br>Materialidad P. 6 a 10, Certificación ISO 27,001:2005<br>No aplica. Es el primer informe que se presenta bajo la metodología de GRI<br>No aplica. Es el primer informe que se presenta bajo la metodología de GRI                                                                                                                                                                                                                                                |
| G4-24<br>G4-25<br>G4-26                                                                                             | <b>Participación Grupos de Interés</b><br>Materialidad P. 6 a 10<br>Materialidad P. 6 a 10<br>Diálogo con los grupos de interés P 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| G4-27<br>G4-28<br>G4-29<br>G4-30<br>G4-31<br>G4-32<br>G4-33                                                         | <b>Perfil de la Memoria</b><br>Materialidad P. 6 a 10<br>Alcance P. 5<br>Alcance P. 5<br>Alcance P. 5<br>Contacto: Claudia Mortera Cabrera. claudia.mortera@cscm.com.mx<br>Alcance P. 5<br>Alcance P. 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| G4-34                                                                                                               | <b>Gobierno</b><br>Nosotros P. 11-12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| G4-56                                                                                                               | <b>Ética e Integridad</b><br>Lo que nos Impulsa P. 56                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



# Tabla Indicadores GRI

## Contenidos Básicos Específicos



| Información sobre el Enfoque de Gestión e Indicadores | Página/Respuesta Directa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | <b>Categoría: Aspectos Económicos</b><br><b>Subcategoría: Desempeño Económico</b>                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| G4-EC1<br>G4-EC2                                      | El Poder de la Entrega P. 14<br>Medición Huella de Carbono P 38, Flotilla Sustentable P. 40, Programa de Control Automatizado de Combustible p. 41.<br>Mantenimiento y Mejora continua de inmuebles P. 42, Programa de Reciclaje Integral P. 46                                                                                                    |
| G4-EC8                                                | <b>Subcategoría: Consecuencias Económicas Indirectas</b><br>Flotilla Sustentable P. 40                                                                                                                                                                                                                                                             |
| G4-EN3<br>G4-EN6                                      | <b>Categoría: Medio Ambiente</b><br><b>Subcategoría: Energía</b><br>Consumo de Energía. P. 36<br>Instalación Paneles Solares P. 43, Programa de Reciclaje Integral P. 46                                                                                                                                                                           |
| G4-EN15<br>G4-EN16<br>G4-EN17<br>G4-EN19<br>G4-EN27   | <b>Subcategoría: Emisiones</b><br>Medición Huella de Carbono P 38-39<br>Medición Huella de Carbono P 38-39<br>Medición Huella de Carbono P 38-39<br>Programa de Reforestación P. 49, Vida Rural Sustentable P 50 - 51<br>Programa de Reforestación P. 49, Vida Rural Sustentable P 50 - 51                                                         |
| G4-EN30                                               | <b>Subcategoría: Transporte</b><br>Medición Huella de Carbono P 38-39                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| G4-EN33                                               | <b>Subcategoría: Evaluación Ambiental de los Proveedores</b><br>Flotilla Sustentable P. 40                                                                                                                                                                                                                                                         |
| G4-LA1<br>G4-LA2                                      | <b>Categoría: Desempeño Social</b><br><b>Subcategoría: Prácticas Laborales y Trabajo Digno</b><br><b>Aspecto: Empleo</b><br>Capital Humano P. 17 a 19<br>Compensaciones y prestaciones para el personal P. 20-21                                                                                                                                   |
| G4-LA5<br>G4-LA6                                      | <b>Aspecto: Salud y Seguridad en el Trabajo</b><br>Programa de Protección Civil y Seguridad P. 44<br>Programa de Protección Civil y Seguridad P. 44                                                                                                                                                                                                |
| G4-LA9<br>G4-LA10<br>G4-LA11                          | <b>Aspecto: Capacitación y Educación</b><br>Capacitación P. 22<br>Capacitación P. 22<br>Capital Humano P. 17 a 19                                                                                                                                                                                                                                  |
| G4-LA12                                               | <b>Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades</b><br>Capital Humano P. 17 a 19                                                                                                                                                                                                                                                                |
| G4-HR3<br><br>G4-HR7<br><br>G4-S03<br>G4-S04          | <b>Subcategoría: Derechos Humanos</b><br><b>Aspecto: No Discriminación</b><br>Código de Comportamiento para Proveedores P. 33<br><b>Aspecto: Medidas de Seguridad</b><br>Programa Participa P. 33<br><b>Subcategoría: Sociedad</b><br><b>Aspecto: Lucha contra la corrupción</b><br>Certificación ISO 27,001:2005<br>Certificación ISO 27,001:2005 |
| G4-PR5<br><br>G4-PR8                                  | <b>Subcategoría: Responsabilidad sobre productos</b><br><b>Aspecto: Etiquetado de los productos y servicios</b><br>Evaluación por parte de los Clientes P. 35<br><b>Aspecto: Privacidad de los clientes</b><br>Certificación ISO 27,001:2005                                                                                                       |