



SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72
INFORME DE SOSTENIBILIDAD
2021

(GRI- 102-14)

Al cierre de la vigencia 2021, en la familia 4-72 contamos con el apoyo de 5.687 colaboradores a nivel nacional, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia y 1.578 son jóvenes entre 18 y 28 años, como impulso de primer empleo, iniciativa que nos hace muy orgullosos al contribuir que jóvenes colombianos se incorporen a la vida laboral. Nuestra presencia es en 1.103 municipios del país, conectando a los colombianos con el comercio local e internacional, durante este año distribuimos más de 95 millones de paquetes en todo el territorio colombiano.

Los ingresos para la vigencia 2021 de Servicios Postales Nacionales S.A. fueron \$320.616 millones, que comparados con los ingresos de 2020 por valor de \$311.626 millones representa un incremento del 2,9%, como consecuencia de la estrategia comercial de la Entidad. No obstante, dicho incremento no fue suficiente para cumplir con las metas proyectadas toda vez que la operación de 4-72 se vio afectada por el paro nacional, así como el efecto de los cierres producto de la pandemia.



A su vez, como consecuencia del Decreto 806 de 2020 el ingreso por franquicia postal continuó a la baja, debido al uso de las tecnologías para las notificaciones judiciales, razón por la cual, para reemplazar estos ingresos la administración ha enfocado la estrategia comercial en el fortalecimiento de segmentos como el de gestión de información, el cual ha tenido un comportamiento positivo en razón al crecimiento que se registró al final de la vigencia, así como, los servicios de paquetería E-Commerce; sin embargo, estos segmentos requieren de una estructura de costos mayor que otros servicios, lo que a su vez ha requerido mayores recursos para su prestación. Este factor sumado a la crisis de logística internacional y el comportamiento de la tasa de cambio, afectaron los costos de producción de la compañía principalmente los relacionados con el transporte; dicho comportamiento en los costos fue superior en un 22,4% respecto de los registrados en el año 2020, con una incidencia importante por el comportamiento de la tasa de cambio. Es así, como en total los costos de producción a diciembre de 2021 fueron de \$323.450 millones, con un incremento respecto al 2020 del 19.6%, equivalente a \$53.098 millones.

De acuerdo con lo anteriormente dicho los resultados operacionales al cierre de 2021 fueron negativos en (\$19.004) millones, luego del registro del rubro otros ingresos y otros egresos, el resultado neto del ejercicio 2021 fue por valor de -\$11.703 millones.

El 2021 fue un año con muchos retos; la situación de orden público que afectó de manera directa la operación en la logística de distribución, adicionalmente, el artículo 53 de la ley 2155 del 2021 el cual graba con impuestos a todos los paquetes que anteriormente se encontraban exentos de IVA, estas cargas tributarias tenían que ser liquidadas y pagas antes de proceder con la entrega; obligando a cambiar el esquema de operación de la entidad para notificar a los compradores de los paquetes sobre este impuesto, recaudar el impuesto y finalmente hacer la respectiva entrega. Para mitigar esta situación se incrementó el número de personal en el área de servicio al cliente y puntos de contactos, habilitando otros canales de comunicación como nuestras redes sociales, desarrollando estrategias para mantener informada a la comunidad, estos medios estuvieron desbordados por el volumen de solicitudes y de requerimientos. A finales de diciembre de 2021 la mayoría de los paquetes que habían realizado el pago de impuestos ya se habían entregado. Seguiremos en el ejercicio trabajando para entregar los paquetes que faltan por realizar el pago del impuesto, y otros que a pesar de ya haber realizado el pago y luego de dos intentos de entrega no ha sido posible entregarlos.

Teniendo en cuenta que Colombia es un país atractivo para empresas de eCommerce provenientes de Asia, hemos firmado acuerdos con Shopee y Aliexpress para que estas plataformas incluyan la liquidación del impuesto para los paquetes con un precio inferior a 200 USD y una vez el paquete llegue a Colombia, pueda ser despachado al comprador.

Por otra parte, logramos reducir en un 27% las emisiones de CO2 en comparación con el año 2020, con la implementación de una flota con 42 vehículos a gas y 48 bicicletas eléctricas para la entrega de productos en la última milla. Esta nueva flota sostenible nos permitió generar empleo a través de la contratación de los conductores con sus respectivos auxiliares.

El reto para el 2022 será mejorar los niveles de satisfacción de los colombianos, quienes usan los servicios de la entidad, adicionalmente lograr agilizar la respuesta de la operación logística.

Cordialmente,

GUSTAVO ADOLFO ARAQUE FERRARO

Presidente Servicios Postales Nacionales S.A.

Original Firmado

TABLA DE CONTENIDO

SOBRE EL INFORME Y LAS COBERTURAS DEL TEMA	5
ACERCA DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.	6
COBERTURA DE SERVICIOS Y UBICACIÓN DE RED	9
GOBERNANZA INSTITUCIONAL	11
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	15
TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN	16
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	19
ANTICORRUPCIÓN	27
OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN	31
MATERIALES	34
MATERIALES UTILIZADOS	36
EMISIONES	37
CÁLCULO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)	37
GESTIÓN DE RESIDUOS	40
REPORTE GENERACIÓN DE RESIDUOS	40
CUMPLIMIENTO AMBIENTAL	43
SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	46
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	49
IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES	49
SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO	50
PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	51
FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO	52
PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES	52
COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO	52
LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL	52
DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES	53
FORMACIÓN Y ENSEÑANZA	55
PLAN DE CAPACITACIONES 2021	55
PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN	56
PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL	56

SOBRE EL INFORME Y LAS COBERTURAS DEL TEMA

(GRI- 102-46, 102-47, 102-48, 102-49, 102-50, 102-53)

La empresa Servicios Postales Nacionales S.A.S., hace parte del programa de negocios competitivos y la definición de los contenidos del informe fueron establecidos por el programa. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI

Los temas materiales asignados a reportar fueron:

- Contenidos Generales – Perfil de la organización, Estrategia, Gobernanza, Practicas para la elaboración de informes
- Temas Económicos - Desempeño Económico
- Temas Económicos - Anticorrupción
- Temas Ambientales - Materiales
- Temas Ambientales – Emisiones
- Temas Sociales - Seguridad y Salud en el Trabajo

Nuestro informe da a conocer los logros y desafíos en la gestión económica, ambiental y social de la Entidad durante 2021.

Para aclaraciones o ampliación de la información contenida en este reporte hemos destinado el correo electrónico: javier.guzman@4-72.com.co, daniela.artunduaga@4-72.com.co

ACERCA DE SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.

(GRI: 102-2, 102-5)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., es una sociedad pública, vinculada al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, del tipo de las sociedades por acciones simplificadas. La sociedad tiene autonomía administrativa, patrimonial y presupuestal. Su organización, funcionamiento y en general el régimen jurídico de los actos, contratos, servidores y las relaciones con terceros es el previsto para las Empresas Industriales y Comerciales del Estado conforme a lo establecido en el parágrafo 1º del artículo 38 de la Ley 489 de 1998, las cuales de acuerdo con los artículos 85, 86, y 93 de la Ley 489 de 1998, desarrollan sus actividades conforme a las reglas de derecho privado con las excepciones que consagre específicamente la ley.

4-72 es la marca bajo la cual opera Servicios Postales Nacionales S.A. y representa la posición de Colombia en el mundo: 4º latitud norte y 72º longitud oeste, de acuerdo con el sistema de coordenadas alineadas con el eje de rotación de la tierra.

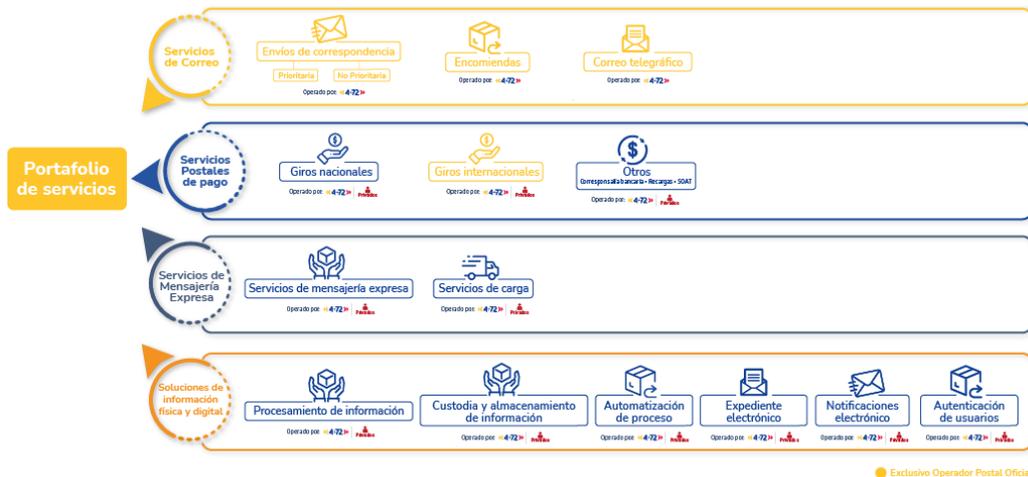
4-72 hace parte de la Unión Postal Universal (UPU), la mayor red de distribución física de correo en el mundo, cuya función es promover y desarrollar la comunicación entre todos los estados a través del mejoramiento de los servicios postales; dicha red, establecida en 1.874, cuenta con 656.000 oficinas en 192 países donde laboran más de cinco millones de empleados.



Entre los objetivos de la UPU están: afianzar la organización, aumentar el volumen del correo mediante el suministro de productos y servicios postales actualizados, mejorar la calidad del servicio postal, participar en la asistencia técnica postal que soliciten los países miembros, fomentar la colaboración y cooperación internacional en materia postal, y establecer reglamentos y fijar tarifas.

Nuestro Portafolio

4-72 como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene la exclusividad de los servicios de correo y de giros internacionales, ofreciendo adicionalmente mensajería expresa, giros nacionales y servicios de carga:



Adicionalmente, 4-72 presta el servicio de soluciones de información física y digital, las cuales son soluciones integrales orientadas a la transformación de procesos de nuestros clientes, que generan un valor diferencial al implementar servicios eficientes e innovadores.

Principales servicios



Correo certificado (OPO): Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., con prueba y certificación de entrega válida judicialmente, con cubrimiento nacional o internacional.

Comercio electrónico: Recepción, transporte y entrega al destinatario de compras que realizan los colombianos en comercios electrónicos del mundo.

Correo normal (OPO): Servicio de correo para envío de objetos postales, de hasta 2 kg., a cualquier destino nacional o internacional, al menor precio.

Casillero virtual: Esquema que permite recibir en Colombia, de forma fácil, segura y económica, compras realizadas en comercios electrónicos en el exterior a través de un casillero virtual ubicado en Estados Unidos de América.

Sr. Pack: Casilleros ubicados en diferentes zonas en Bogotá que permiten al destinatario recibir, mediante un esquema de autoservicio, los envíos correspondientes a compras online de forma rápida, confidencial y sin cargos adicionales.

Giros: Servicio de envío y entrega de dinero de forma inmediata y segura a nivel nacional e internacional.

Encomienda: Servicio de correo que permite hacer envíos de paquetería y mercancías de hasta 30 kg. con cubrimiento nacional o internacional.

Paquetería: Servicio para envíos de hasta 50 kg. entre las principales poblaciones del país, con prueba de entrega.

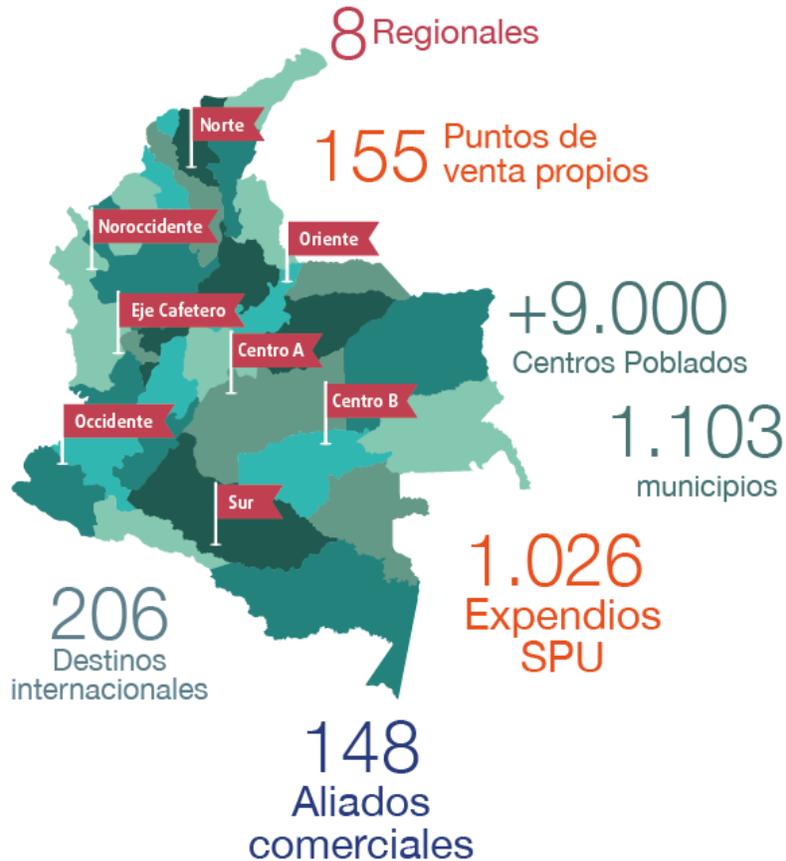
Masivos: Servicio de correo para envíos masivos de facturas, publicidad, campañas de mercadeo entre otros, de hasta 250 gr. por unidad.



COBERTURA DE SERVICIOS Y UBICACIÓN DE RED

(GRI: 102-3, 102-4, 102-6)

4-72 cuenta con 1.329 puntos de atención a nivel nacional, de los cuales 155 son puntos de venta propios. Estos puntos de atención son gestionados desde ocho (8) regionales que atienden la totalidad de departamentos del país:

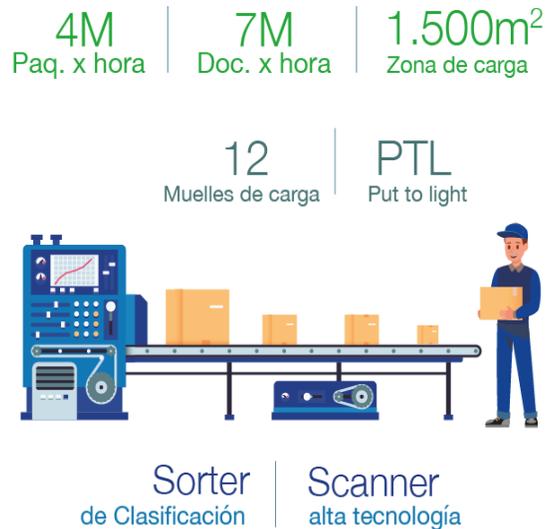


- **Centro A:** Distrito Capital de Bogotá
- **Centro B:** Amazonas, Boyacá, Casanare, Cundinamarca, Guainía, Guaviare, Meta, San Andrés, Vaupés y Vichada.
- **Eje Cafetero:** Caldas, Quindío y Risaralda.
- **Noroccidente:** Antioquia y Chocó.
- **Norte:** Atlántico, Bolívar, Córdoba, Guajira, Magdalena y Sucre.
- **Occidente:** Cauca, Nariño, Putumayo y Valle del Cauca.
- **Oriente:** Arauca, Cesar, Norte de Santander y Santander.
- **Sur:** Caquetá, Huila y Tolima.

Para la prestación de sus servicios a todo el territorio nacional, 4-72 cuenta con siete (7) bodegas a nivel nacional con las que da cobertura a 9.380 centros poblados en Colombia. Adicionalmente cuenta con 38 centros operativos, que garantizan la prestación de un servicio público de correo de manera eficaz. Por otra parte, 4-72 ofrece a sus clientes una novedosa solución de autoservicio para la entrega de envíos denominada Sr. Pack, ubicada en ocho (8) puntos estratégicos de la ciudad de

Bogotá, que facilita el recibo de las compras online de una forma rápida, confidencial y sin cargos adicionales.

La empresa cuenta con una planta automatizada para el envío y recepción de paquetes, única en Colombia y referente en Latinoamérica ubicada en su centro operativo automatizado de Bogotá. Esta planta tiene la capacidad de clasificar 7.000 documentos y 4.000 paquetes por hora, optimizando tiempos de entrega, conectividad y satisfacción de los clientes a nivel nacional e internacional. Esta implementación permite que la compañía optimice la capacidad productiva con tiempos eficientes



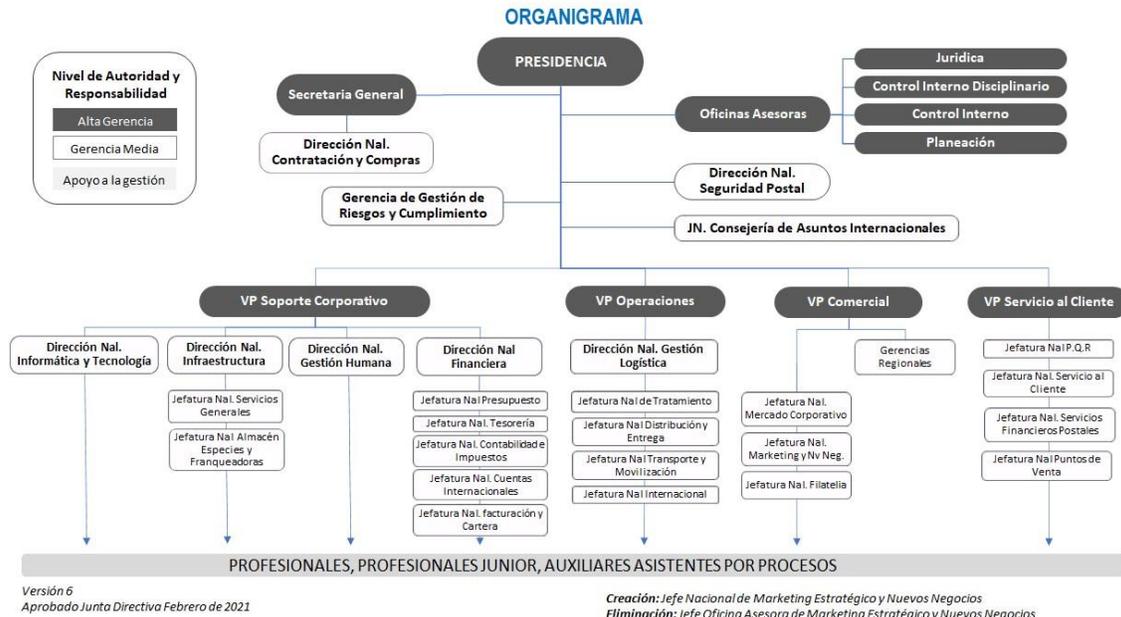
El proceso de automatización implementado está enfocado en la clasificación de paquetes y documentos de forma ágil y eficaz, dejando atrás demoras y contratiempos en los envíos y la recepción de paquetes. El proyecto instalado en la regional Centro A consta de 2 equipos principalmente: uno para la clasificación de documentos llamado Compaxorter y otro para la clasificación de paquetes llamado Posisorter

GOBERNANZA INSTITUCIONAL

(GRI: 102-18)

La organización posee un tipo de estructura vertical en tres niveles:

- Alta gerencia, comprendida por la Presidencia que cuenta con cuatro (4) oficinas asesoras, la Secretaria General y cuatro (4) vicepresidencias (Soporte Corporativo, Servicio al Cliente, Operaciones y Comercial).
- Gerencia media, que comprende los seis (6) directores nacionales quienes tienen a su cargo jefes nacionales y gerentes regionales.
- Apoyo a la gestión que comprende a todos los profesionales, auxiliares y asistentes de los procesos y áreas mencionadas anteriormente.



Comités de Gestión

- COMITÉ NACIONAL DE GESTIÓN COMERCIAL**
Resolución 039 de 2021
El comité Nacional de Gestión Comercial se encuentra orientado a realizar la evaluación, revisión, consolidación y aprobación de los negocios contractuales comerciales que pretenda celebrar la empresa, de conformidad con los parámetros establecidos por la alta dirección y evaluación de los factores del mercado para propender por la competitividad de la Empresa, de conformidad con el portafolio de productos diseñados en la misma.
- COMITÉ DE CARTERA NACIONAL, REGIONAL Y DE CUENTAS INTERNACIONALES**

Resolución 088 de 2020	Se crea el Comité de Cartera Nacional, Regional y de cuentas Nacionales como Grupo asesor del despacho de la Presidencia de la entidad que será responsable de definir y hacer seguimiento a políticas de cobranza a los clientes Nacionales e Internacionales de Servicios Postales Nacionales., sobre los índices de rotación de cartera, y su impacto sobre la liquidez de la empresa.
3	COMITÉ NACIONAL DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN
Resolución 076 de 2020	Se crea el Comité Nacional de Compras y Contratación de Servicios Postales Nacionales, quien ejercerá funciones de organismo asesor en los procesos de contratación que adelanta la Secretaria General en cuanto a los aspectos técnico, éticos, legales, económicos y financieros involucrados.
4	COMITÉ DE POLÍTICAS CONTABLES
Resolución 086 de 2020	El Comité de Políticas Contable tiene por objeto ser la instancia que analiza, evalúa y aprueba las políticas contables y los cambios en las estimaciones contables que enmarcan la gestión de Servicios Postales Nacionales, acorde con su naturaleza y normatividad aplicable con base en los requerimientos exigidos por las Normas emitidas por la Unidad Administrativa Especial Contaduría General de la Nación (CGN).
5	SIG Y COMITÉ DE PRESIDENCIA
Resolución 061 DE 2019	El comité revisado la estructura organizacional de la entidad, se determina que existe el cargo de Gerente de Asuntos Internos, el cual tiene como objetivo la consolidación de información de todas las áreas que conforman la alta Gerencia, como consecuencia de ello se considera oportuno que esta persona sea la encargada de llevar la Secretaría Técnica del Comité de Presidencia; en consecuencia, se hace necesario modificar el artículo cuarto de la resolución vigente del Comité de Presidencia.
6	COMITÉ DE GESTION DEL TALENTO HUMANO
Resolución 008 de 2021	Crear el Comité de Gestion del Talento Humano de Servicios Postales Nacionales S.A. orientado a la definición, seguimiento y control del modelo de talento humano, así como de compensación y beneficios de este, bajo los principios orientadores de: 1. Asesorar: Contribuir con la presentación de propuestas, planes y alternativas al Comité Directive con el fin principal de desarrollar y mejorar permanentemente todos los procesos relacionados con la administración del personal, compensación y beneficios. 2. Independencia: Las actuaciones que surtan del mismo se ejercerán con absoluta independencia de criterio y opinión. 3. Imparcialidad y objetividad: El Comité deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la toma de decisiones sometidas a su conocimiento, procurando equidad para cada miembro de la organización.
7	COMITÉ DE RIESGO
Resolución 07 de 2015	Establece y define normas, políticas y programas de administración de riesgos. Analiza las posiciones de riesgos, con sus indicadores de riesgos clave
8	COMITÉ DE INVENTARIOS
Resolución 125 de 2018	Revisar la información presentada por la Jefatura Nacional de Almacén, Especies y Flanqueadoras de los elementos que por desuso o deterioro se requieren dar de baja. Revisar el impacto financiero que tiene, el dar de baja los elementos de la relación presentada por la Jefatura Nacional

de Almacén, Especies y Flanqueadoras en el Numeral 1 del artículo segundo acuerdo a los estipulado en los libros contables. Revisar y avalar los procesos y procedimientos que tengan relación con la administración de los inventarios de la entidad o de terceros bajo la custodia o aminoración de la empresa.

9 COMITÉ DE COORDINACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Resolución 066 de 2020 Como órgano asesor e instancia decisoria con el carácter o la capacidad de impartir lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del sistema institucional De Control Interno de Servicios Postales Nacionales S.A En su rol de responsable y facilitador, hace parte de las instancias de articulación para el funcionamiento armónico del Sistema de Control Interno.

10 COMITÉ DE DEFENSA JUDICIAL Y CONCILIACIÓN

Resolución 030 de 2020 Se crea el Comité de Defensa Judicial y Conciliación de Servicios Postales Nacionales S.A como órgano encargado de asegurar una defensa idónea de los intereses litigiosos de la Entidad, el cual funcionara con sugestión del Decreto 1167 de 2016 y de más normas que lo modifiquen o adicione.

11 COMITÉ DE INVERSIONES

Resolución 045 de 2020 Se crea el Comité de Inversiones con el fin de velar por la aplicación de esta normatividad, la emisión de políticas de inversión Claras y el seguimiento permanente a los excedentes de liquidez de la empresa. Por la cual se modifica la Resolución No. 016 del 26 de mayo de 2014 'Por la cual se modifica la Resolución No 0000023 de 2008, por la cual se conformó el Comité de Inversiones de Servicios Postales Nacionales, S.A.' y se dictan otras disposiciones.

12 COMITÉ DIRECTIVO

Resolución 087 de 2019 Se hace necesario institucionalizar el Comité Directivo como la instancia de toma decisiones estratégicas de la Entidad.

13 COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Resolución 044 de 2020 El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es -un órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo integrado de Planeación y Gestión – MIPG

14 COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL

Resolución 013 de 2020 Adoptar medidas preventivas y correctivas en situaciones de acoso laboral y establecer un procedimiento interno, confidencial, conciliatorio y efectivo en Servicios postales Nacionales S.A., tendiente á superar situaciones relacionadas con acoso laboral y de esa manera proteger la dignidad de los trabajadores de la Entidad, así como Institucionalizar y reglamentar el funcionamiento del Comité de Convivencia Laboral; y fijar los parámetros para convocar a elecciones con miras a elegir a los representantes de los trabajadores de dicho Comité.

15 COMITÉ DE REZAGOS Y ABANDONO LEGAL

Resolución 019 de 2013 Los envíos que lleguen al territorio nacional por la red oficial de correos podrán permaneces en las instalaciones de la Sociedad Servicios Postales Nacionales por el tiempo que esta empresa determine, según su propia reglamentación.

16 COMITÉ DE SEGURIDAD VIAL

Resolución 077 de 2020 Crear el Comité de Seguridad Vial de Servicios Postales Nacionales S.A., como mecanismo de coordinación cuyo objetivo será plantear, diseñar, implementar y medir las acciones que permitan generar conciencia entre el personal y lograr los objetivos a favor de la seguridad vial en la Entidad y la vida cotidiana de sus integrantes.

17 COMITÉ DE DIALOGO SOCIAL

Resolución 011 de 2021 Establézcase el Comité de Dialogo Social de Servicios Postales Nacionales S.A. como una instancia de análisis de los temas laborales, de bienestar social, estímulos y seguridad social relacionados con los trabajadores de Entidad.

18 COMITÉ OPERATIVO DE EMERGENCIAS

Resolución 032 de 2021 Crear el Comité Operativo de Emergencias - COE de Servicios Postales Nacionales S.A. como instancia encargada de planear, ejecutar y evaluar las acciones encaminadas a la prevención y control para casos de emergencia que se puedan presentar en la Entidad a nivel nacional.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

(GRI: 102-25, 102-28)

El Código de Buen Gobierno de Servicios Postales Nacionales S.A. fue adoptado por la Junta Directiva de la compañía, de conformidad con los estatutos societarios, como marco rector que define el sistema por el cual la organización es dirigida y controlada. El Código de Buen Gobierno integra y describe las políticas, principios, normas y mejores prácticas corporativas necesarias para preservar y sostener los fundamentos de la ética empresarial y la transparencia en todas las actividades adelantadas por la compañía en desarrollo de su objeto social, las que además siempre tendrán como referente sus valores institucionales, en los que está la adecuada divulgación de la información.

Dentro del código de Buen Gobierno, se cuenta con la Política de Conflicto de Intereses:

Política de conflictos de intereses

Servicios Postales Nacionales S.A. frente a conflictos de interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

Los grupos de interés de Servicios Postales Nacionales S.A. deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al ente de control competente. Además, deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de la entidad.

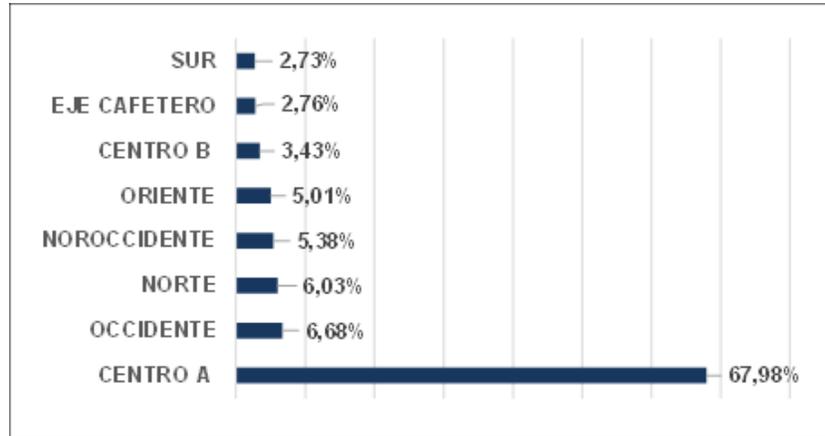
Adicionalmente, los grupos de interés que tengan conocimiento de un conflicto de interés lo informaran de manera oportuna a la instancia superior, con el fin de que esta tome las medidas necesarias para dimitir y superar el conflicto.

TAMAÑO DE LA ORGANIZACIÓN

(GRI: 102-7, 102-8)

Con corte al 31 de diciembre de 2021 la empresa contó con 5.687 colaboradores, de los cuales 1.251 son madres cabeza de familia, que representan el 21,99% del equipo, y 1.578 son jóvenes entre 18 y 28 años, que representan el 27,7%, fortaleciendo las políticas de igualdad de género y trabajo decente y crecimiento económico.

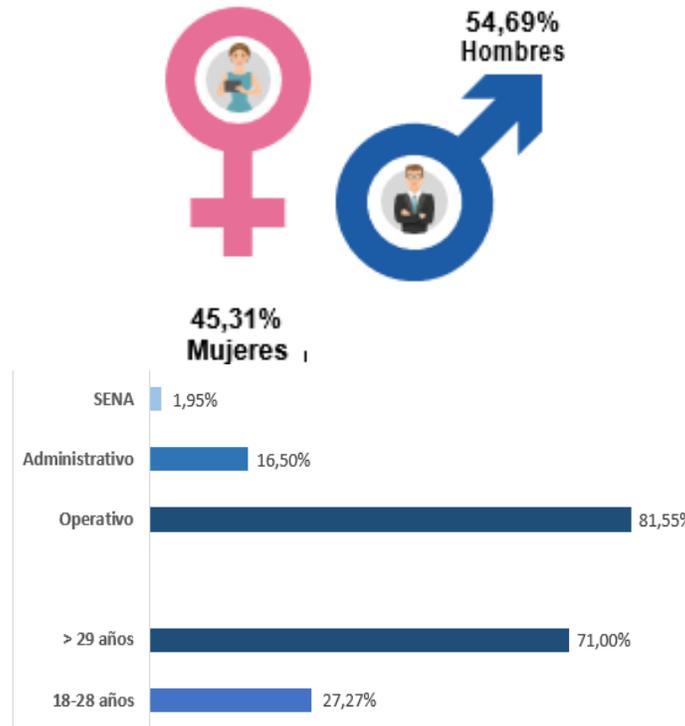
Descripción de personal por regional



DISTRIBUCIÓN POR REGIONAL



Distribución por edad, género



Dentro del fortalecimiento de los vínculos con la organización, en 2021 la Dirección Nacional de Gestión Humana, a través del proceso de Selección y Contratación, vinculó jóvenes que participaron en el proyecto de “Semillero Postal”, iniciativa que busca que tengan su primera oportunidad laboral con Servicios Postales Nacionales 4-72, contribuyendo con las políticas del gobierno nacional de primer empleo y generando oportunidades para esta población.

Procesos Operativos de Mensajería y Paquetería

Admisión: Es la etapa primaria del ciclo en la cual se reciben y clasifican para su posterior envío hacia las centrales de tratamiento, con destino nacional o urbano, de acuerdo con la prioridad de cada uno de los servicios.

Transporte: Consiste en el traslado por vía terrestre o aérea de los objetos postales admitidos, asegurando la integridad y custodia desde un origen hasta un destino establecido: puntos de venta, aeropuerto o instalaciones de los clientes corporativos a los Centros de Tratamiento Postal (CTP's) y de ahí hacia los centros de distribución de 4-72.



Clasificación o tratamiento: Comprende la verificación, clasificación y transferencia de los objetos postales hacia los destinos nacionales o urbanos, una vez que ingresan a los centros operativos regionales.

Distribución: Comprende la entrega de los envíos postales a su destino final (destinatario o remitente) dando cumplimiento a lo establecido por las características de cada servicio del portafolio.

Giros Postales



Recepción de giro: Consiste en la recepción del dinero en cualquier punto de venta de 4-72 o un punto de la red aliada.

Procesamiento y autorización: Comprende las verificaciones y autorizaciones para el envío y pago del giro impuesto por un cliente.

Pago de giro: Entrega de los recursos al beneficiario en el punto 4-72 o de la red aliada.

Proyectos de Gestión de Información

Es una solución integral que permite a las entidades administrar su flujo de documentos a lo largo del ciclo de vida de estos, utilizando tecnologías que permiten alcanzar niveles más altos de rendimiento, eficacia y funcionalidad, empleando la normatividad archivística colombiana emitida por el Archivo General de la Nación (AGN), Ley General de Archivos – 594 de Julio 14 de 2000 y diferentes decretos y acuerdos que apoyan la labor.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

(GRI 102-26)

Para el año 2021 se dio continuidad a la planeación definida para el cuatrienio 2020 - 2024, donde se avanzó con la actualización tecnológica de los sistemas de información, se llevaron a cabo desarrollos y adquisición de nuevas plataformas que permitieran la optimización de nuestra operación y procesos con el fin de cumplir con el propósito: “Te unimos con Colombia y el mundo, sin importar donde estés”.

MEGA ESTRATÉGICA

En el año 2024 Servicios Postales Nacionales S.A. será una empresa con ingresos de \$424 mil millones de pesos con un crecimiento del 47% respecto a los generados en 2019 y un margen operacional del 8%. El Comercio Electrónico representará el 38% de los ingresos, Gestión de la Información el 30% y Servicios Financieros el 5%.



Así mismo cumplimiento cumpliendo con la normatividad vigente y los lineamientos del gobierno nacional se realizó la integración de los planes de la entidad, presentando a continuación las acciones y logros más importantes dentro del plan:



Gestión 2021

Avances y Logros 2021

- Se movilizaron 3.146.261 piezas postales por E-Commerce con un incremento de 1.404.364 piezas e-commerce y presentando un crecimiento del 80.6% respecto al mismo periodo de año anterior; gracias a la tendencia positiva de compras en el exterior por parte de los colombianos a través de tiendas digitales, en especial de Marketplace asiáticos, y en temporada de fin de año.
- Se realizó la reestructuración del portafolio donde uno de los cambios más importantes es la segmentación de mercados y líneas de negocio, que permitirá manejar una mejor comunicación con los clientes, presentando un portafolio de acuerdo con las necesidades.
- Se obtuvo la certificación en la norma Internacional de Control y Seguridad BASC, la cual nos permite ofrecer la garantía de que nuestros productos y servicios son sometidos a una estricta vigilancia en todas las áreas mediante diversos sistemas y procesos.
- Se definió la nueva imagen de la marca de la Entidad con el fin de tener una mayor relevancia en el mercado, acompañado de la innovación de nuevos productos, proyectos, servicios y tecnología.
- Definición de los (3) puntos a intervenir para llevar a cabo la habilitación del proyecto de centros digitales del Operador Postal Oficial, los cuales están ubicados en Riohacha, Yopal y Quibdó, con el reto para 2022 de realizar la activación con convenios y contratos con entidades del estado y así brindar un servicio integral a la población de estos lugares alejados, como plan piloto.
- Se realizó el levantamiento de necesidades operativas y tecnológicas del proyecto Lockers Fase II, llevando a cabo la contratación y adquisición de los equipos para implementación en el 2022.
- Se realizó el desarrollo, actualización e implementación de la página web de la Entidad con una mejor estructura en la presentación de sus datos, información y servicios a prestar a la ciudadanía general, cliente interno y externo y cumpliendo lineamientos normativos.
- Consolidación y definición del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información – PETI, el permite establecer y priorizar las inversiones a mediano y largo plazo con una hoja de ruta definida y realizar actualizaciones dentro del plan de proyectos.
- Se realizó la adquisición y puesta en operación de la primera flota propia de 42 vehículos a gas vehicular que permite fortalecer nuestro servicio de última milla, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
- Se realizó la adquisición de 204 dispositivos móviles adicionales marca Honeywell EDA51; que permitirán realizar las actividades de control de gestión a los distribuidores de la Entidad de última milla, digitalización en tiempo real de las pruebas de entrega y reporte de novedades que se presenten en terreno.

Ejecución Plan de Acción Institucional

Plan Institucional de Archivo

Descripción y objetivo: El PINAR es el instrumento para la planeación de la función archivística de la Entidad, tomando como referencia la normatividad aplicable en Gestión Documental.

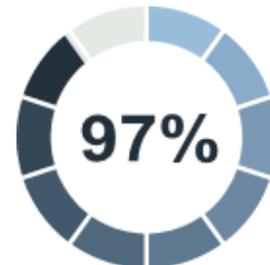
- Levantamiento del inventario y sistematización de la información en el Formato Único de Inventario Documental (10% del total).
- Adecuación de espacio físico (antigua área de Contact Center) con las condiciones solicitadas por la AGN para el archivo central.
- Organización del archivo de contratos de Secretaria General (10% del total).
- Organización del archivo de historias laborales (10% del total).
- Se implementó el Sistema Datastock.



Plan Institucional de Capacitación

Descripción y objetivo: Aportar al desarrollo integral de los colaboradores de SPN, a través de actividades de capacitación y formación conforme a las necesidades identificadas que permitan impactar de forma positiva en sus niveles de desempeño y competitividad.

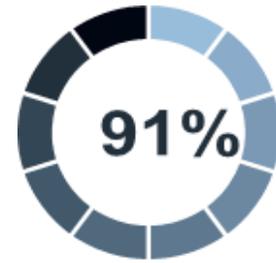
- Ejecución de 17 procesos de formación externa en competencias técnicas y blandas, así como en lo relacionado a procesos de certificación impactando a 389 colaboradores.
- Se gestionó el acceso y vinculación a 192 colaboradores a programas de formación tecnológica a través del SENA.
- Con formación complementaria SENA se vincularon 764 colaboradores en cursos como servicio al cliente, gestión de proyectos, inglés, Excel, gestión documental entre otros.
- En cuanto a la cobertura al personal asignada a clientes se ejecutaron 210 intervenciones para capacitación de competencias blandas logrando una cobertura de 3906 colaboradores.
- Se logró establecer un modelo de entrenamiento en lo relacionado con los servicios SPU para el personal de todos los canales de atención; el cual permitió fortalecer las competencias de alrededor 978 asesores, aliados y expendios de acuerdo con lo establecido en la Resolución 6128 de 2020 CRC y la Resolución de Tarifas SPU 006 de 2021



Correo y mucho más

Plan Institucional de Incentivos

Descripción y objetivo: Fidelizar a los colaboradores de S.P.N. 4-72 a través de una oferta de actividades y acciones culturales, institucionales y de reconocimiento que les permita un mejoramiento significativo de la calidad de vida laboral, incidiendo positivamente en su sentido de pertenencia, compromiso, relaciones interpersonales y niveles de eficacia.



En el Marco del plan de bienestar e incentivos se entregaron a los colaboradores 602 reconocimientos e incentivos a través de la estrategia denominada “Bien hecho”

Con relación a la medición de la cultura organizacional correspondiente a la vigencia 2021 se observa que se mantuvieron los resultados obtenidos en la vigencia 2020, con lo cual se evidencia que las actividades, celebraciones y reconocimientos ejecutadas en el marco del plan de bienestar e incentivos durante el 2021 permitieron consolidar resultados positivos en lo relacionado con los componentes de cultura: valores, identidad, símbolos, normas y responsabilidad social empresarial, tal como se observa en la siguiente tabla:

Componente	2019	2020	2021
Valores Corporativos	67%	93%	92%
Identidad	81%	96%	95%
Símbolos	56%	85%	82%
Normas	67%	92%	91%
Responsabilidad Social	65%	90%	89%
Total	66%	91%	90%

Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo

Descripción y objetivo: Integrar todas las acciones que adelanta Servicios Postales Nacionales S.A., para garantizar el cumplimiento de los lineamientos legales en Seguridad y Salud en el Trabajo garantizando un alto nivel de bienestar físico y mental de los funcionarios, contribuyendo a la disminución de enfermedades laborales y de los accidentes de trabajo.

- Se aplicó la autoevaluación de estándares mínimos con resultados satisfactorios.
- Se realizó seguimiento en la de prevención de alcoholismo y otras adicciones.
- Se ejecutaron capacitaciones en: autocuidado, estilos de vida saludable, manejo del estrés, prevención de accidentes de trabajo e incidentes de trabajo, entre otras.
- Se realizó la inspección de equipos para atención de emergencias.
- Se implementó la batería de riesgo psicosocial.
- Se realizaron sesiones virtuales de manejo de la contingencia con el apoyo de un profesional de medicina.
- Se realizaron actividades de higiene postural en trabajo en casa.



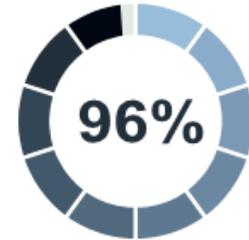
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Descripción y objetivo: Articular efectivamente el esquema institucional y de participación social para la formulación, implementación y evaluación de políticas y estrategias orientadas a la

Correo y mucho más

promoción, prevención, protección y fortalecimiento de actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas, el código de integridad, la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas.

- Actualización de la Política de Administración del Riesgo de Corrupción, la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción procediendo al levantamiento del mapa correspondiente.
- Se racionalizó el trámite Tarifa Postal Reducida, reduciendo el tiempo de respuesta de 10 a 5 días.
- Se generaron espacios de diálogo con los colaboradores y la ciudadanía a través de los cuales se informó sobre los resultados de la gestión.
- Se contrató la actualización del nuevo portal corporativo como herramienta para la difusión de información y promoción de la transparencia en 4-72.
- Se contrató la plataforma tecnológica Omnicanal de Contact Center para la atención de los clientes en los canales no presenciales.



Plan de Tratamientos de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

Descripción y objetivo: Definir herramientas que permitan a Servicios Postales Nacionales S.A. generar los lineamientos necesarios para desarrollar y fortalecer una adecuada gestión de los riesgos de seguridad y privacidad de la información, a través de una metodología que permita la identificación, medición, control, monitoreo y generación de planes de acción oportunos y pertinentes para el análisis y valoración permanente de las posibles vulnerabilidades que se presenten al interior de la Entidad.

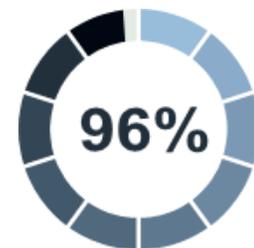
- Se desarrollaron las diferentes etapas para gestionar los riesgos asociados a la seguridad y privacidad de la Información en la compañía.
- Se realizaron los seguimientos y monitoreos al cumplimiento de los planes de acción con el fin de evitar la materialización de los riesgos de seguridad y privacidad de la Información.



Plan de cierre de Brechas FURAG

Descripción y objetivo: Definir e implementar actividades que permitan el cumplimiento de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y mejorar la calificación de la compañía en el Formulario Único de Registro de Avance de la Gestión (FURAG) de acuerdo con lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo

- Se construyó una metodología de análisis de resultados de FURAG con el fin de identificar la interacción entre las diferentes políticas y así poder priorizar las brechas a intervenir.
- Se formularon y ejecutaron 21 actividades, 13 de ellas serán incluidas en el PAI 2022 que cierran las brechas identificadas para las 13 políticas administrativas definidas en el MIPG.





TEMAS ECÓNICOS

DESEMPEÑO ECONOMICO

(GRI: 201-1)

El comportamiento de los ingresos de la compañía en la vigencia 2021 fue positivo en comparación a la vigencia 2020, con un crecimiento del 2,9%, sin embargo, en lo corrido de 2021 a pesar de la reactivación económica impulsada por el Gobierno Nacional, persistieron los efectos negativos en la economía producto de la pandemia del COVID 19, lo cual influyó en el cumplimiento de las metas, así mismo, los paros nacionales afectaron el transporte nacional represando la carga lo cual afectó la operación y a su vez incrementó los precios del servicio, y los efectos del alza en la tasa de cambio en el costo del transporte internacional repercutieron en los resultados obtenidos al cierre de la vigencia.

Al cierre de 2021 se obtuvieron Ingresos Operacionales por \$320.616 millones, los cuales presentaron un incremento anual del 2,9% frente a los percibidos en el mismo corte del año 2020 por valor de \$311.626 millones.



Valor Económico Directo Distribuido

Concepto	2.021	2.020	2.019	2.018
Ingresos Operacionales	\$ 320.615.898	\$ 311.625.734	\$ 287.727.100	\$ 288.187.237
Ingresos Financieros	\$ 1.266.480	\$ 1.134.985	\$ 1.230.055	\$ 809.155
Ingresos No Operacionales	\$ 12.579.094	\$ 4.766.339	\$ 4.547.655	\$ 1.921.081
VALOR ECÓNOMICO DIRECTO, GENERADO Y DISTRIBUIDO	\$ 334.461.472	\$ 317.527.058	\$ 293.504.810	\$ 290.917.473
Costos y Gastos Operacionales	\$ 202.053.919	\$ 187.112.743	\$ 155.694.552	\$ 160.220.281
Beneficios a empleados	\$ 135.865.447	\$ 122.676.633	\$ 113.472.625	\$ 112.572.977
Pago de intereses	\$ 482.108	\$ 1.121.026	\$ 1.628.137	\$ 2.104.517

Impuestos, Multas y Sanciones	\$ 7.763.291	\$ 16.304.602	\$ 12.396.680	\$ 11.092.962
Dividendos a los accionistas	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
VALOR ECONÓMICO DIRECTO DISTRIBUIDO	-\$ 11.703.293	-\$ 9.687.946	\$ 10.312.816	\$ 4.926.736
Total, Costos de producción	\$ 323.450.027	\$ 270.352.344	\$ 255.879.963	\$ 265.766.639
Total, gastos de admón.	\$ 16.170.013	\$ 13.789.905	\$ 14.907.426	\$ 12.920.645
Otros gastos	\$ 6.544.725	\$ 33.136.931	\$ 6.213.735	\$ 3.208.327
Renta	\$ -	\$ 9.935.824	\$ 6.190.870	\$ 4.095.126
TOTAL	\$ 346.164.765	\$ 327.215.004	\$ 283.191.994	\$ 285.990.737
	202.053.919	187.112.743	155.694.552	160.220.281

Valores en miles de pesos

ANTICORRUPCIÓN

(GRI: 103)

Al ser una empresa industrial y comercial del estado y al estar vigilada por entes de control de gobierno, Servicios Postales Nacionales debe cumplir toda la normatividad legal vigente aplicable a las empresas del Estado.

Cualquier acto de corrupción tiene impacto tanto interno como externo, toda vez que está sujeto a sanciones e investigaciones administrativas contempladas en el reglamento interno de trabajo, externamente tenemos responsabilidades frente a la contraloría y procuraduría.

Se cuenta con una metodología (DAFP/ISO 31000/guía de la Presidencia para la gestión y administración del riesgo de corrupción, aprobada por el comité de gestión y desempeño. Esta metodología para la administración del riesgo de Corrupción está orientada a identificar estos riesgos que podrán afectar la imagen reputacional de 4-72, minimizar su ocurrencia y mitigar su impacto ante una eventual materialización a través de planes de acción, buscando la consecución de nuestros objetivos institucionales

Política

Servicios Postales Nacionales S.A., está comprometida con la actuación transparente, responsable y honesta que garantice el correcto manejo de sus recursos para prestar en forma adecuada y eficaz los servicios postales a nuestro cargo, generando confianza a clientes y partes interesadas, para lo cual firmemente se gestionan los riesgos de corrupción y fraude en la cadena de Valor para que se actúe bajo los principios y valores institucionales y se aplique los correctivos ejemplarizantes que salvaguarden su imagen reputacional de excelencia.

Compromisos

- Los empleados, proveedores, transportistas y demás terceros de Servicios Postales Nacionales S.A., deben conocer, acatar y promover el cumplimiento de la normatividad emitida por Organismos de Regulación, Control y Vigilancia de orden superior, aplicable en lo particular a las políticas del riesgo de corrupción y en lo general al objeto social.
- El Comité Institucional de Gestión y Desempeño es la máxima autoridad decisoria en materia de gestión del riesgo de corrupción, responsable de aprobar el Manual de políticas de Administración del Riesgo de Corrupción, para 4-72.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento, coordina el desarrollo, la implementación, gestión y monitoreo de la Administración del Riesgo de Corrupción.
- Los responsables de proceso deberán informar a la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento sobre la generación de nuevos productos, servicios, líneas de negocio y tercerización, a fin de garantizar la debida identificación de los riesgos de corrupción.
- Los responsables de procesos y sus equipos de trabajo deben implementar y gestionar los planes de acción definidos en conjunto con la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la administración del riesgo de corrupción.
- La Gerencia de Riesgos y Cumplimiento elaborará un reporte anual, que contenga el análisis del perfil de riesgo de corrupción al interior de la empresa (alto, medio, bajo) dirigido a líderes/responsables de proceso, Representante Legal y a la Junta Directiva.

Objetivos Objetivo General

Definir una metodología para la administración del riesgo de Corrupción orientada a minimizar su ocurrencia y mitigar su impacto ante una eventual materialización, buscando la consecución de sus objetivos institucionales.

Objetivos Específicos

Prevenir y detectar eventos de corrupción que puedan afectar la imagen reputacional

Impulsar la cultura de la administración y control de los riesgos de corrupción en 4-72, con el fin de generar en los empleados la cultura del autocontrol y detección de eventos de corrupción.

Responsabilidades

Los responsables para la administración de riesgos de corrupción en la entidad se conforman de la siguiente manera:

- Alta dirección: Revisar y analizar las propuestas presentadas por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento para la Política de Administración del Riesgo con el fin de formalizarlas para su implementación en la Entidad
- Líderes de proceso y subproceso: Identificar, analizar, evaluar y valorar los riesgos del proceso a través del documento “Matriz de Riesgos de corrupción”
- Gerencia de riesgos y cumplimiento: Generar propuestas sobre la metodología y políticas para la administración del riesgo de corrupción de la Entidad y presentarlas para aprobación de la alta dirección (Comité de Gestión y Desempeño). Así mismo, Coordinar, liderar, capacitar y asesorar a los procesos en la aplicación de la metodología y políticas desarrolladas
- Oficina asesora de control interno: Evaluar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos de corrupción claves de la entidad
- Funcionarios y/o monitores de riesgos: Ejecutar los controles y acciones definidas para la administración de los riesgos identificados
- Gestores de riesgo: Apoyar la identificación de riesgos de corrupción junto con los funcionarios de los procesos y recalificar las matrices de riesgo de corrupción por proceso según los eventos de riesgos materializados (riesgos, causas, efectos), así mismo monitorear el cumplimiento de los planes de acción asignados a los líderes/ responsables de proceso como resultado de la actividad con el fin de verificar el oportuno cierre de los planes de acción propuestos.

Recursos

Aplicativo Sherlock: Aplicativo especializado para la administración de riesgos implementada al interior de SPN y administrada directamente por la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento es “SHERLOCK”.

Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión

La gestión correspondiente a la administración de riesgos se realiza a través de las diferentes etapas (identificación, medición, control y monitoreo) mediante el establecimiento de planes de acción con seguimiento periódico por parte de la Gerencia de Riesgos.

OPERACIONES EVALUADAS PARA RIESGOS RELACIONADOS CON LA CORRUPCIÓN

(GRI: 205-1)

Los principales riesgos de corrupción identificados a nivel entidad son:

1. Riesgo de Corrupción utilizando el abuso de poder jerárquico
2. Riesgo de Corrupción por Explotación o hurto de envíos
3. Riesgo de Corrupción por desviación de presupuestos o flujo de recursos
4. Riesgo de Corrupción por indebidos procesos de selección y vinculación de personal sin el cumplimiento de requisitos para cumplir con el cargo.
5. Riesgo de Corrupción por celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios (transporte, dotación, personal, aseo, vigilancia, arrendamientos y otros).
6. Riesgo de Corrupción por apropiación o indebido manejo del efectivo disponible en puntos de venta y estampillas.

Durante la vigencia 2021 se cumplió en debida forma con la gestión y administración de 14 matrices de riesgo de corrupción de acuerdo con los procesos vigentes, los cuales contaban con los respectivos planes de acción suscritos por los responsables de proceso y sobre los cuales la Gerencia de Riesgos y Cumplimiento realizó monitoreo periódico y seguimientos cuatrimestrales a la gestión y cumplimiento de los mismos, de los cuales se cierra la vigencia con todos los planes de acción debida y oportunamente gestionados por los directos responsables.

Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

Cada proceso cuenta con un monitor de riesgos, quien tiene la función de socializar y divulgar la matriz correspondiente al proceso con todo el personal de su área a nivel nacional. Para la vigencia 2021 según mapa de procesos se contaba con 17 procesos que cubren 7 regionales a nivel Nacional, sobre los cuales, de manera integral a través de los dueños de proceso y los monitores de riesgo designados por cada proceso.

Se adelantaron capacitaciones en todos los Sistemas de Administración de Riesgos durante el mes de septiembre de 2021, vía Teams, cubriendo un total de 260 funcionarios administrativos y planta de la Entidad.

Nuestras políticas anticorrupción se encuentran en nuestra página internet a disposición de Contrapartes y ciudadanía en general.

Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT

El sistema SARLAFT se encuentra implementado y en funcionamiento, dando cumplimiento con la Resolución 2564 de 2016 y metodología NRS (Negocios Responsables y Seguros), en cuanto a las etapas (Identificación, Medición, Control y Monitoreo) y elementos que incluye la implementación tecnológica, para lo cual contamos con:

- Sherlock - Manejo de Riesgos
- Sherlock - Monitoreo Transaccional
- Sherlock - Segmentación por factores de riesgo
- Inspektor – Monitoreo de listas (personas naturales y jurídicas)
- Reportes entes de control – UIAF

Se cumplió estrictamente con el monitoreo transaccional de:

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

- Giros Postales de Pago nacionales tanto diario como mensual.
- Giros Postales de Pago internacionales IFS Mensual
- Giros Internacionales MoneyGram diario y mensual

Comportamiento general del sistema SARLAFT

- Dando cumplimiento al reporte requerido bajo la Resolución 2564 se informa lo siguiente:
- Para los riesgos identificados y medidos se establecieron controles efectivos que permitieron evaluar su evolución y su posible afectación en nuestras operaciones GPP.
- Durante el periodo no se evidenciaron incidentes que afectaran la transaccionalidad en posibles escenarios de LA/FT o que nuestra operación pudiera ser utilizada para el lavado de activos o actos delictivos.
- Se inició la implementación de la Resolución 1292 de 2021, para lo cual se generaron Planes de Acción a los procesos involucrados en la actualización, con el fin de lograr alinear las políticas SARLAFT a las emitidas por el MINTIC en el 2021, actualización que se adelantará durante el 2022.



«4-72»
Cures y mucho más

72
CONTRATISTA

TEMAS AMBIENTALES

MATERIALES

(GRI:103)

Servicios Postales Nacionales en su compromiso con el objetivo de Desarrollo Sostenible., tiene como objetivos ambientales:

- Promover el cuidado de los recursos naturales controlando el consumo y garantizando la disposición adecuada de residuos.
- Disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero, generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.

Aplicando la metodología de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales se establecieron 11 aspectos ambientales, generados de las actividades, productos y servicios de Servicios Postales Nacionales:

- Consumo de papel
- Consumo de agua
- Consumo de energía
- Generación de residuos sólidos
- Generación de residuos peligrosos
- Generación de residuos especiales
- Visualización de publicidad exterior
- Generación de vertimientos
- Consumo de Insumos
- Generación de Gases de Efecto Invernadero
- Manejo de Mercancía peligrosa y sustancias química

Con el fin de dar cumplimiento a estos objetivos Servicios Postales Nacionales S.A y controlas los impactos producidos por las actividades desarrolladas en el Entidad, se desarrolló el Plan de Gestión Ambiental 2021, el cual tuvo una ejecución del 100% y ha estado conformado por cinco programas, este plan tiene como principal objetivo controlar cada aspecto ambiental que se ve afectado por las actividades, productos y servicios que desarrolla la Entidad.



A continuación, se presentarán los principales resultados de cada programa.

- Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Recursos Naturales: Tiene como principal objetivo promover el uso eficiente y la reducción del consumo de los recursos naturales (agua, papel y energía), utilizados por la empresa en sus actividades

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72
 @472Colombia
 472Colombia
 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital es de todos

MinTIC

- Agua: Se generó una reducción del 6% frente al año 2020. El agua consumida no es utilizada para la operación sino para las áreas administrativas, teniendo en cuenta que el personal administrativo inició la modalidad de trabajo y que el personal que asistía implementó buenas prácticas de consumo hídrico, esto influyó en la reducción del consumo. Por otro lado, se realizó el cambio de sistemas de consumo de agua convencionales por sistemas ahorradores en los baños de las instalaciones de servicios Postales Nacionales.
- Energía: Se generó una reducción del 35% frente al año 2020, teniendo en cuenta que el personal administrativo inició la modalidad de trabajo y que el personal que asistía implementó buenas prácticas de consumo de energía. Por otro lado, se reemplazaron luminarias de alto consumo por Luminarias LED a nivel nacional
- Papel: Un aspecto ambiental de relevancia para Servicios Postales Nacionales es el consumo de papel. Para controlar el impacto ambiental que causa, se realizó la eliminación del proceso de impresión de algunos documentos, promoviendo el uso de los sistemas tecnológicos para lograr una cultura de “cero-papel”. El conjunto de estas acciones generó una reducción del 15% frente al año 2020.
- Programa de Gestión de Residuos Peligrosos: Se implementó el Plan de Gestión de Residuos Peligrosos, realizando la identificación, clasificación, almacenamiento, recolección y disposición final del 100% de los residuos peligrosos generados por las actividades operativas y administrativas de 4-72.
- Programa de Gestión de Residuos Sólidos: Se realizó la implementación del Programa de gestión de residuos sólidos, en el año 2021 se generaron 67 Toneladas de material aprovechable (papel, cartón, plástico, vidrio, chatarra, orgánicos y madera), las cuales fueron recolectadas, entregadas y aprovechadas por el gestor ECOACTIVA, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios.
- Programa de Producción más Limpia: Este programa tiene como objetivo disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero, generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.

En estos programas se desarrollaron acciones enfocadas en enfocadas en los tres temas materiales ambientales (Materiales, Emisiones y Residuos) que se solicitó en el reporte de GRI. A continuación, se describe cada enfoque de gestión con los principales resultados de cada uno.

MATERIALES UTILIZADOS*(GRI:301)*

El papel es un insumo que se adquiere con unas especificaciones técnicas especiales, una de ellas es que el papel debe ser ecológico, proveniente de bagazo de caña, lo cual genera un menor impacto ambiental. No obstante, el consumo es muy alto debido a que la operación requiere tener documentación impresa como guías y manifiestos de despacho.

INSUMO	CANTIDAD TOTAL	KGS TOTAL
CARTÓN	48.399	22.318
BOLSAS PLÁSTICAS	427.499	3.573
PRECINTOS	492.118	10.139
PAPEL	20.435	45.533
Total	988.451	81.563

Por otro lado, está el cartón que se utiliza para ofrecer a los clientes diferentes tipos de empaques para embalar sus paquetes, de igual forma, se utiliza para la operación interna, no obstante, ese cartón se reutiliza en la Entidad.

Para el caso de los precitos estos son necesarios como elementos de seguridad que cierran las sacas donde se empaican los paquetes, estos precitos llevan un código de barras con el que se tiene trazabilidad de los envíos. Por lo tanto, no pueden reutilizarse.

El impacto es externo, puntualmente por el agotamiento de recursos que producimos indirectamente al adquirir gran cantidad de papel, cartón, precitos y bolsas plásticas que se requieren. Teniendo en cuenta que la elaboración de cada insumo requiere el uso de materia prima como agua, material vegetal, energía, entre otros.

Acciones específicas como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Servicios Postales Nacionales S.A.S., cuenta con un programa de producción más limpia en donde una de sus estrategias es la adquisición de productos sostenibles. De igual forma, cuenta con la "Guía de criterios ambientales para proveedores", la cual establece los requisitos ambientales para los proveedores, en esta Guía se contemplan las especificaciones de sostenibilidad que deben cumplir los productos de nuestros proveedores. En el caso del papel se contempla lo siguiente: la compañía cuenta con la circular 003 de 2020, la cual establece el Uso de papel ecológico para el desarrollo de todas las actividades administrativas y Operativas de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Para el caso de las bolsas plásticas se cuentan con Bolsa 100% oxobiodegradable o preferiblemente biodegradable; con un tiempo máximo de degradación 2 años o Calibre 2.0 o impresión a varias tintas las cuales no deben contener pigmentos tóxicos. El proceso de contratación de tóner y precitos se gestionó con proveedores que tienen implementado el programa de posconsumo, enfocado en la Responsabilidad Extendida del Productor, por lo tanto, cuando Servicios Postales Nacionales desecha estos insumos luego de ser usados, son entregados a cada proveedor por medio de este programa

EMISIONES

(GRI:103)

Servicios Postales Nacionales S.A.S., como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene como principal proceso misional la gestión de transporte multimodal, lo cual significa una gran cantidad de rutas circulando al día; por lo tanto, se producen gases de efecto invernadero pertenecientes al alcance 3 de emisiones, teniendo en cuenta que la flota es tercerizada, de modo que son emisiones indirectas.

Para el alcance 1 correspondiente a las emisiones directas, SPN produce gases de efecto invernadero por el consumo de combustible gasolina y Diesel de vehículos propios, consumo de combustible diésel de las plantas eléctricas, fuga de aires acondicionados y descargas de extintores.

Para el alcance 2, se generan emisiones por el consumo de energía de todas las instalaciones de SPN, incluyendo sedes principales, centros operativos, bodegas y puntos de venta. No obstante, las emisiones son mínimas en comparación de lo que se produce en el alcance 3; por lo tanto, en este informe solo se tendrán en cuenta las emisiones generadas por la gestión de transporte terrestre de los contratistas.

El impacto se produce externamente y afecta directamente la calidad del aire de cada una de las ciudades y municipios donde SPN tiene presencia, ya que la actividad de transporte la realizan empresas subcontratadas, sin embargo, esta actividad la realizan al prestarle un servicio a 4-72.

CÁLCULO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

(GRI: 305-1, 305-3)

Servicios Postales Nacionales S.A.S. al ser el correo oficial de Colombia pertenece a la Unión Postal Universal UPU, utilizó para el cálculo de sus emisiones el programa implementado por este organismo.

OSCAR, (The Online Solution for Carbon Analysis and Reporting for the postal industry) solución en línea para el análisis y la elaboración de informes de emisiones de carbono para el sector postal es la más reciente herramienta puesta a disposición de los 192 Países miembros de la UPU.

Esta herramienta fue concebida sobre la base del método de evaluación definido en el protocolo sobre los gases de efecto invernadero (GHG Protocol); aplica los procedimientos de preparación de informes establecidos en el marco de la iniciativa mundial para la elaboración de informes de sostenibilidad (GRI) y gracias a la definición de los elementos específicos de la categoría de emisiones alcance 3 tiene en cuenta las dificultades propias del sector.

Gracias a OSCAR, cada correo está en condiciones de conocer sus emisiones de gases de efecto invernadero y dispone de un informe detallado sobre estas emisiones por categoría, por fuente e incluso por producto. Sobre la base de 20 principales indicadores de desempeño (tales como las emisiones de carbono por carga, por kilómetro recorrido por tierra, por tonelada kilométrica aérea, etc.), los Correos pueden comparar sus resultados con respecto a los promedios sectoriales.

Para el cálculo de emisiones de este periodo se utilizó la herramienta OSCAR de la UPU (Unión Postal Universal) este programa no solicitó información de año base, por lo tanto, no se tuvo en cuenta esta vez. Se utilizó como fuente los factores de emisión actualizados del Department for Environment Food & Rural Affairs (DEFRA).

Resultados del cálculo de emisiones

Las emisiones contabilizadas fueron en total 8903 Toneladas de CO² Equivalente, las cuales

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

corresponden al alcance 1 y 3.

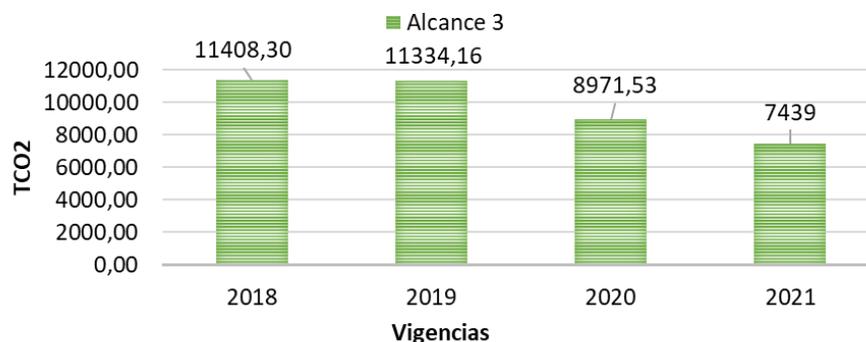
Alcance 1: Flota Propia	1.464
Alcance 3: Flota Tercerizada	7.439
TOTAL	8.903

Como se puede evidenciar la mayor contribución de las emisiones corresponde al consumo de combustible en el transporte de carretera, el cual se clasifica en el alcance 3.

A continuación, se presenta una comparación entre los años 2018, 2019, 2020 y 2021, de las emisiones correspondientes al alcance 3, siendo este el más representativo para Servicios Postales Nacionales.

Huella de carbono (tCO2-eq)				
ALCANCE	2018	2019	2020	2021
Alcance 3	11.408,3	11.334,16	8.971,53	7.439

TCO2 DEL ALCANCE 3

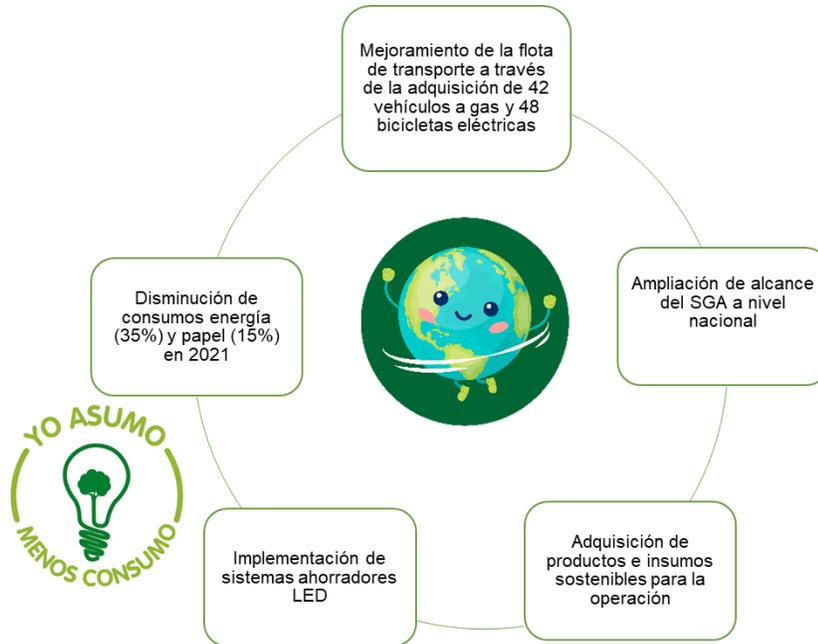


Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Se evidencia una disminución del 23% entre las emisiones del 2021 y del 2020, esto se debe principalmente a que Servicios Postales Nacionales S.A.S., cuenta con un programa de producción más limpia el cual tiene como principal objetivo Disminuir y controlar el impacto ambiental por las emisiones de gases de efecto invernadero, generados por nuestra operación, mediante iniciativas de producción más limpia.

Dentro de estas medidas Servicios Postales Nacionales estableció unas especificaciones ambientales para el servicio de transporte de carga multimodal y distribución de los envíos postales en el territorio nacional, estas especificaciones van alineadas a nuestra política ambiental que es proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, de igual forma va a alineada a nuestro Programa de Producción más Limpia.

Otra medida contundente fue la implementación de 48 bicicletas eléctricas. Así mismo, se adquirió una flota de 42 vehículos a gas los cuales iniciaron operación en marzo del 2021.



GESTIÓN DE RESIDUOS

(GRI:103)

Servicios Postales Nacionales S.A.S., como Operador Postal Oficial de Colombia, tiene como principal proceso misional la gestión de la operación, la cual está compuesta por admisión y tratamiento, transporte y distribución, cada uno de estos procesos cuenta con unas etapas que componen el ciclo de vida del servicio que presta la Entidad, así mismo de las actividades realizadas se generan unos residuos sólidos, como papel, cartón, contenedores plásticos, bolsas plásticas. Se generan otros residuos como tóner, luminarias RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos) envases de pinturas, envases de productos químicos. Por otro lado, se generan residuos por el mantenimiento de vehículos propios como aceites, filtros y baterías usadas.

El impacto se produce externamente y afecta directamente la sobrepresión del relleno sanitario, la contaminación del suelo de cada una de las ciudades y municipios donde SPN tiene presencia.

REPORTE GENERACIÓN DE RESIDUOS

(GRI: 306-2, 306-3, 306-4)

Residuos Sólidos: Aprovechables

Se cuenta con un programa de residuos sólidos el cual tiene como objetivo: establecer medidas para el mejoramiento y manejo integral de los residuos sólidos, teniendo en cuenta los procesos de separación en la fuente, recolección, almacenamiento y disposición final de los residuos generados, en las regionales de Servicios Postales Nacionales S.A.S.

Las principales etapas de la gestión de residuos no aprovechables y especiales son las siguientes:

- Separación en la fuente
- Recolección y almacenamiento
- Transporte externo
- Aprovechamiento y/o disposición final
- Certificación

Descripción del residuo	Almacenamiento	Color o Lugar	Ilustración	
Residuos sólidos no aprovechables	Papel Higiénico, servilletas, papeles metalizados, tapabocas, guantes, papeles y cartones contaminados de comida.	Caneca	Negra	
Residuos sólidos aprovechables	Papel, cartón, metales, vidrio, plástico.	Caneca	Blanca	
Residuos orgánicos aprovechables	Resto de comida, desechos agrícolas.	Caneca	verde	

Residuos no aprovechables: Deben entregarse a la empresa que preste legalmente el servicio público de aseo en la ciudad, respetando los horarios y los sitios para su prestación.

Residuos Aprovechables: Deben entregarse a las empresas con las que se hayan establecido acuerdos contractuales. Es importante resaltar que cada regional debe entregar sus residuos aprovechables a un gestor autorizado.

Este gestor remite certificados mensuales donde se establece el tipo de tratamiento de aprovechamiento que se le está dando a cada tipo de residuos que se entrega.

Cuantificación Residuos Aprovechables

En el año 2021 se generaron 67 Toneladas (67.498 kg) de material aprovechable (papel, cartón, plástico, vidrio, chatarra, orgánicos y madera), las cuales fueron recolectadas, entregadas y aprovechadas por el gestor ECOACTIVA, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios. Se aprovecharon 67498 kg de residuos incrementando el % de aprovechamiento en un **39%** frente al año 2020.

TIPO RESIDUO	CANTIDAD (KGS.)	MÉTODO DE APROVECHAMIENTO
Papel	7.570	Pulpa y materia prima para producto terminado
Cartón	35.270	Pulpa y materia prima para producto terminado
Plástico	3.900	Paletizado para bolsa.
Madera	3.858	Almacenamiento
Chatarra	6.770	Materia prima para producto terminado
Orgánico	10.130	Compostaje
TOTAL	67.498	

Residuos Peligrosos

Se cuenta con un Plan de Gestión de Residuos Peligrosos, el cual tiene como objetivo Garantizar el adecuado tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos que son generados en cada uno de los procesos de Servicios Postales Nacionales S.A, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad ambiental.

La Gestión de residuos peligrosos de la Entidad está compuesta por las siguientes etapas:

- Envasado y Etiquetado

Una vez generados los RESPEL, es necesario depositarlos en envases o contenedores apropiados de acuerdo con su estado físico, sus características de peligrosidad, el volumen generado y tomando en consideración su compatibilidad con otros residuos.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72
 @472Colombia
 472Colombia
 Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Con respecto a los residuos generados por terceros (baterías plomo ácido, filtros y aceites usados, plaguicidas), 4-72 no se encarga de su manejo interno. Por lo tanto, es el tercero quien realiza la disposición de los residuos y la Entidad se asegura de que cuente con los certificados de disposición final.

Cada envase, contenedor o recipiente debe llevar las etiquetas, según el residuo generado, las cuales se encontrarán en el formato MN-DE-GO-001-FR-005 Etiquetas para residuos peligrosos.

- Movilización interna

La movilización interna corresponde al traslado de los RESPEL, desde el punto de generación al lugar de almacenamiento temporal dentro de las instalaciones generadoras, mientras se gestionan dichos residuos.

- Almacenamiento

El almacenamiento interno tiene como fin conservar los residuos en un sitio seguro desde la recolección interna hasta su entrega a un gestor autorizado por un periodo de tiempo determinado. En este caso SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A., almacena sus residuos en un tiempo menor a doce meses según lo establecido en el artículo 10 del Decreto 1076 de 2015.

- Transporte, aprovechamiento y/o disposición final

Para el almacenamiento, tratamiento y disposición final de los Residuos peligrosos, se debe contratar con empresas licenciadas por la autoridad ambiental (según lo establecido en el Decreto 1076 de 2015). El transporte de los residuos peligrosos debe cumplir con lo descrito en el Decreto 1079 de 2015. Así mismo, la empresa contratada para realizar el tratamiento y disposición final de los residuos peligrosos debe relacionar la cantidad y peso del material recibido.

El supervisor del contrato debe velar porque la empresa contratada entregue los certificados de disposición final y anexarlos a la carpeta del contrato, en donde deben permanecer por un tiempo mínimo de 5 años.

Para el manejo externo de los RESPEL generados por SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S., se cuenta con el servicio de la empresa DESCONT, encargada de la gestión externa de los residuos para disposición final. Los residuos son transportados en vehículos adscritos a la empresa DESCONT, que cuentan con las licencias de conducción, los permisos para el transporte de Residuos del Ministerio de Transporte.

Los residuos de baterías usadas, aceites, filtros usados y plaguicidas, generados en los diferentes procesos de mantenimiento, son responsabilidad de cada proveedor que realiza dicha labor, por lo tanto, SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. consolida los soportes de disposición final que entrega cada proveedor.

Cuantificación Residuos Peligrosos

En el año 2021 se generaron 6 Toneladas (6083 kg) de material peligrosos (Tóner, Luminarias, Pilas, RAEE, medicamentos vencidos, Envases de productos químicos y de aseo), las cuales fueron recolectadas, entregadas y aprovechadas por el gestor DESCONT, evitando ser dispuestos en rellenos sanitarios. Así mismo, se evidencia que Servicios Postales Nacionales es mediano generador.

CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

(GRI: 103, 307-1)

Servicios Postales Nacionales S.A.S tiene bajo su responsabilidad los siguientes aspectos ambientales: Consumo de papel, consumo de energía, consumo de agua, generación de residuos sólidos, generación de residuos peligrosos, generación de vertimientos, manejo de sustancias químicas, generación de gases de efecto invernadero. Cada uno de estos aspectos tiene una normatividad ambiental aplicable a 4-72.

Se cuenta con un procedimiento de gestión de requisitos legales el cual tiene como objetivo: Identificar, actualizar y verificar los requisitos legales y de otra índole, tanto de la normatividad vigente como de otros requisitos aplicables a la organización y a sus actividades, instalaciones, productos y servicios prestados, con el fin de asegurar su cumplimiento.

Periodo 2021	RAEES kg/mes	Tóner kg/mes	Luminarias kg/mes	Pilas kg/mes	Envases químicos kg/mes	Recipientes de productos de aseo kg/mes	Medicame ntos vencidos kg/mes	TOTAL (kg/mes)	Media Movil (ultimos 6 meses)
Enero	4	1096	318,0		44	104	3	1.568,60	
Febrero		11,3						11,30	
Marzo	5,4	95					0,8	100,88	
Abril	646,2	560	11,00	0,6	77			1.294,80	
Mayo								-	
Junio								-	495,93
Julio	15	480,00	3	2	6	70	120	696,00	350,50
Agosto								-	348,61
Septiembre								0	331,80
Octubre	416,50	442,35	8,00	27,2	42,00	29,00	370,95	1336	338,67
Noviembre	63,00	305,00	12,00	4	59,00	38,00	44,00	525	426,17
Diciembre	104,00	370,00	11,00		20,00		46,00	551	518,00
Total		1.597,35	31,00	31,20	121,00	67,00	460,95	6.083,58	
Promedio									401,4
Clasificación: Mediano Generador									

Se cuenta con matriz de requisitos legales ambientales la cual se evalúa el cumplimiento de cada norma por aspecto ambiental y por proceso.

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Se cuenta con el Procedimiento de Manejo y Tratamiento de PQR Ambientales, el cual tiene el objetivo de Recibir, analizar y dar trámite a las peticiones, quejas y/o reclamos ambientales instaurados por trabajadores de Servicios Postales Nacionales S.A. con el fin de garantizar el correcto desempeño ambiental en la Organización.

Los mecanismos de evaluación utilizados en Servicios Postales Nacionales son:

- Inspecciones ambientales con periodicidad trimestral.
- Medición de indicadores ambientales (% de reducción de Consumo de energía, % de reducción de consumo de agua, % de reducción de consumo de papel, % de aprovechamiento de residuos sólidos, % de aprovechamiento de residuos peligrosos) con periodicidad trimestral.
- Evaluaciones mensuales a los proveedores



Correo y mucho más

- Evaluación de requisitos legales ambientales
- Evaluación de aspectos e impactos ambientales
- Cumplimiento del PIGA
- Medición de huella de carbono con el programa OSCAR de la UPU con periodicidad anual.
- Medición del cumplimiento de programa de producción más limpia que es el programa en donde se establecen las actividades enfocadas a los temas materiales.

En la vigencia 2021, la Entidad no presentó sanciones o multas por incumplimiento a la normatividad legal vigente, se realiza la identificación y evaluación de requisitos ambientales de forma semestral.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC



TEMAS SOCIALES

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

(GRI:103)

De acuerdo con la resolución 0312 de 2019 la cual define los estándares mínimos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, se establece que los presentes estándares mínimos corresponden al conjunto de normas, requisitos y procedimientos de obligatorio cumplimiento de los empleadores y contratantes. Servicios Postales Nacionales S.A., debe cumplir con los estándares mínimos establecidos en el capítulo III de la presente resolución por la cantidad de empleados y por el riesgo que maneja.

La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, en acompañamiento con la ARL se ejecutan las actividades programadas en el plan anual de trabajo teniendo como objetivo principal la conservación de los colaboradores de la Entidad.

El propósito principal es desarrollar actividades encaminadas a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de los trabajadores para propiciar un buen ambiente laboral que garantice adecuadas condiciones físicas y psicosociales.

Política

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S se compromete a garantizar la salud de sus trabajadores, contratistas, visitantes y partes interesadas a través de la aplicación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.

Compromisos

- Identificar los peligros y valorar los riesgos asociados a las tareas rutinarias y no rutinarias, efectuando los controles necesarios para prevenir y minimizar su impacto en los trabajadores, contratistas, visitantes y partes interesadas de la Entidad.
- Dar cumplimiento a las disposiciones legales y otros requisitos aplicables en materia de riesgos laborales, mediante la adopción de mecanismos de protección que promuevan la Seguridad y Salud en todos los sitios de trabajo a los trabajadores, contratistas, visitantes y partes interesadas que desarrollen actividades para la Entidad, garantizando ambientes seguros y saludables.
- Suministrar los recursos necesarios para garantizar el funcionamiento y la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Proveer programas de promoción de la salud en el trabajo orientadas a mejorar el bienestar de los trabajadores, contratistas, visitantes y partes interesadas.
- Todos los trabajadores sin importar su tipo de vinculación tienen la responsabilidad y el compromiso de apoyar el logro de los objetivos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo con las normas establecidas para la prevención de la Accidentalidad y Enfermedad Laboral, reportando toda condición que genere riesgo y daños a la Entidad y participando en el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) o en las actividades desarrolladas por éste.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal:110911

f 4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72

El futuro digital
es de todos

MinTIC

Objetivo General

Diseñar y estructurar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo con el fin de promover, mantener y mejorar las condiciones de salud y trabajo en Servicios Postales Nacionales S.A., logrando una adecuada administración de los riesgos que permita el control permanente de los mismos en las diferentes ocupaciones, contribuyendo al bienestar físico, mental y social del trabajador.

Objetivos Específicos:

- Prevenir enfermedades y accidentes laborales a través de la identificación de peligros y evaluación de riesgos, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente aplicable en materia de riesgos laborales, con el fin de lograr el mejoramiento continuo de la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores directos, en misión, contratistas, subcontratistas y visitantes que permanezcan en cualquiera de las instalaciones de Servicios Postales Nacionales S.A.
- Fomentar una cultura orientada al autocuidado y la prevención mediante la adopción de hábitos de vida saludable, promoviendo la salud y bienestar de los trabajadores de la Entidad.
- Garantizar la adecuada gestión de los procesos de rehabilitación, reincorporación y reubicación laboral de los trabajadores.
- Asegurar la preparación, atención y respuestas ante emergencias.

Responsabilidades Presidencia

La presidencia de la Entidad define, asigna, documenta y comunica las responsabilidades que tienen todos los funcionarios en materia de seguridad y salud en el trabajo a través de los siguientes mecanismos:

Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)

- El responsable del SGSST está en la obligación de rendir cuentas internamente de acuerdo con su desempeño como mínimo una vez al año.
- Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar el SGSST y realizar, como mínimo, una vez al año su respectiva evaluación.
- Participar en la investigación de los accidentes de trabajo que ocurran en la entidad.

Dirección Nacional de Gestión Humana:

- Gestionar la asignación de recursos para el funcionamiento del SGSST, así como, garantizar el desarrollo de actividades relacionadas con el bienestar de los funcionarios.

Recursos

Recursos Humanos

Mediante acta de nombramiento interna, la presidencia de la entidad designo al responsable del SGSST, cuyo perfil es acorde a los lineamientos establecidos por el Ministerio del Trabajo en la Resolución 0312 de 2019.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72

Recursos Financieros



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Anualmente, la presidencia de la Entidad asigna una partida presupuestal para el desarrollo de las actividades del SGSST, incluyendo:

- Desarrollo e implementación del plan estratégico de seguridad vial de la Entidad.
- Exámenes médicos ocupacionales.
- Capacitación y dotación brigada de emergencia
- Estudio e implementación de sistemas de anclaje.
- Capacitaciones de trabajo en alturas
- Adquisición de botiquines
- Aplicación de la batería de riesgo psicosocial.
- Auditorías internas y externas
- Semana de la salud

Mecanismos formales de queja y/o reclamación

Servicios Postales Nacionales S.A., cuenta con un comité paritario que funciona como organismo de control, promoción y vigilancia de las políticas, normas, reglamentos y actividades de seguridad y salud en el trabajo al interior de la Entidad. De igual forma, se cuenta con una aplicación de código QR, donde el empleado puede reportar cualquier condición insegura o de peligro que evidencie, el programa se llama Se un Super Héroe en 4-72.

Acciones específicas, como procesos, proyectos, programas e iniciativas

Servicios Postales Nacionales, tiene implementados los siguientes programas:

- Programa de riesgo psicosocial
- Programa de Seguridad Locativo y Eléctrico
- Programa osteomuscular Programa Inspecciones
- Programa recomendaciones medico laborales y reintegro

Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión

La Entidad evalúa la gestión a través de los indicadores del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo indicadores principales son:

- Frecuencia de A.T.
- Severidad de los accidentes.
- Tasa de accidentalidad.
- Cumplimiento legal COPASST.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI:403-1)

Dentro del marco normativo que contempla la creación del SGSST en 4-72 está basada en el decreto único 1072 del 26 de mayo de 2015 el cual recopilan todas las normas reglamentarias que existen en materia laboral. Además de la Resolución 0312 de 2019, la cual define los nuevos Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST dependiente del número de trabajadores y clasificación del riesgo.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES SPN 4-72 contempla una matriz de requisitos legales “MATRIZ DE EVALUACIÓN DE REQUISITOS LEGALES CODIGO: PR-JU-007-FR-002”, el cual establece todos los requisitos SST legales normativos aplicados a la empresa.

En la actualidad SERVICIOS POSTALES NACIONALES SPN 4-72, se encuentra en proceso de certificación bajo la norma ISO 45001- 2018 referente a seguridad y salud en el trabajo. Adicionalmente damos cumplimiento a la Resolución 0312 de 2019, la cual define los Estándares Mínimos del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

SERVICIOS POSTALES NACIONALES SPN 4-72 cuenta con un documento “MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CÓDIGO: MN-GH-007” el cual especifica dentro del alcance del SGSST aplica para los funcionarios de la Entidad sin importar su tipo de vinculación en los diferentes centros de trabajo a nivel nacional. En los casos en que la ley lo exija, las actividades y disposiciones del SGSST se hacen extensivas al personal vinculado a través de las empresas de servicios temporales, contratistas y trabajadores independientes que presten sus servicios para Servicios Postales Nacionales S.A.S.

IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS, EVALUACIÓN DE RIESGOS E INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

(GRI:403-2)

La metodología usada por 4-72 para la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos está basada en la guía técnica GTC 45 dentro del formato MATRIZ DE PELIGROS CODIGO: PR-GH-015-FR-002 esta matriz es una de las obligaciones consagradas para los empleadores en el artículo 2.2.4.6.15 del Decreto Único Reglamentario 1072 de 2015, y tal y como lo expresa dicha norma jurídica, «El empleador o contratante debe aplicar una metodología que sea sistemática, que tenga alcance sobre todos los procesos y actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas, máquinas y equipos, todos los centros de trabajo y todos los trabajadores independientemente de su forma de contratación y vinculación, que le permita identificar los peligros y evaluar los riesgos en seguridad y salud en el trabajo, con el fin que pueda priorizarlos y establecer los controles necesarios, realizando mediciones ambientales cuando se requiera».

Se garantiza de acuerdo con los perfiles de cargo y las inducciones realizadas al personal enfocadas en el manual de funciones.

De acuerdo con la evaluación de la matriz de la identificación de peligros, evaluación y valoración de los riesgos se definen actividades rutinarias y no rutinarias internas o externas y así mismos controles operacionales.

Dentro de las metodologías utilizadas por 4-72 están las inspecciones locativas por medio de los reportes QR, nuestros trabajadores pueden reportar actos y condiciones inseguras dentro de sus áreas de trabajo.

Dentro de la política de SGSST “POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CÓDIGO: PO-GH-003”; 4-72 contempla entre su sistema de gestión objetivos enfocados en prevenir lesiones

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

f 4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



a sus colaboradores dentro de los cuales son relevantes:

- Prevenir la ocurrencia de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, a través de la Identificación de los peligros y valoración de riesgos asociados a las tareas rutinarias y no rutinarias.
- Proteger la seguridad y la salud de los trabajadores, contratistas y visitantes que permanezcan en cualquiera de las instalaciones de SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S.
- Para llevar a cabo el debido reporte del accidente de trabajo contamos con un procedimiento INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES, INCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDAD LABORAL CODIGO: PR-GH-016 en el cual se explica cómo se debe diligenciar el formato REPORTE DE ACCIDENTE DE TRABAJO – SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, esto con el fin de tener detalladamente todos los datos del trabajador accidentado, información del evento, descripción del evento y testigos.

SERVICIOS DE SALUD EN EL TRABAJO

(GRI:403-3)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES S.A.S. en la actualidad cuenta con programas enfocados en la Implementación de programas de gestión para prevenir y/o controlar la aparición de enfermedades asociadas a los diferentes agentes de riesgo mediante la identificación y control de las condiciones del ambiente de trabajo que puedan generar estas afectaciones a la salud, se describe de manera breve:

- EL PROGRAMA DE VIGILANCIA OSTEOMUSCULAR CODIGO: PG-GH-005 al control de los factores de riesgo que pueden afectar la salud y repercutir en la capacidad y disposición para desarrollar cualquier actividad, así como en la calidad y productividad; considerando estos factores, luego de identificar como prioritario la prevención y control del evento a vigilar ha decidido desarrollar un SVM para las lesiones musculo esqueléticas, que favorezca a sus trabajadores, el cual vaya más allá de la ejecución de acciones aisladas, donde las actividades de salud y seguridad estén integradas con las de producción, a fin de proporcionar unos requisitos mínimos de salud, higiene y seguridad en los lugares de trabajo con el objetivo de proteger a nuestros empleados apoyados por la administradora de riesgos laborales.
- PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD CODIGO: PG-GH- 002 son las patologías relacionadas con salud publica deben abordarse desde la prevención con actividades fomentando los buenos hábitos y estilo de vida con el fin de abordarlas de forma adecuada con el objetivo de proteger la salud de los trabajadores de las enfermedades presentadas de acuerdo con el perfil epidemiológico en el área donde se encuentran; conservando su estado de salud y la sostenibilidad de las empresas, mediante acciones que permitan la continuidad de las actividades productivas en condiciones seguras para las personas y sus procesos.
- PROGRAMA DE RIESGO PSICOSOCIAL CODIGO: PG-GH-007: el objetivo de este programa es prevenir en SERVICIOS POSTALES NACIONALES SA los efectos en la salud generados por la exposición a factores de riesgo psicosocial (factores que se relacionen directamente con la salud mental, el bienestar físico, y social de los colaboradores) mediante la identificación, evaluación e implementación de los mecanismos de control del riesgo.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, CONSULTAS Y COMUNICACIÓN SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI:403-4)

Contamos con un PLAN DE COMUNICACIONES CODIGO: PL-TI-002 donde se especifica el proceso de comunicaciones de la entidad que dentro del proceso interno es una labor de corresponsabilidad entre las áreas técnicas y estratégicas, puesto que conocen la necesidad informativa (qué comunicar), con la Oficina Asesora de Prensa y Comunicaciones de Servicios Postales Nacionales 4-72 que tiene la pertinencia para identificar los canales, los formatos y las estrategias para difundir (cómo comunicar).

SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72 cuenta con un sistema participación a través de la APLICACIÓN POR CÓDIGO QR de reporte de condiciones y actos inseguros de los cuales los trabajadores pueden reportar directamente, el grupo SST junto a DIN (Dirección Nacional de Infraestructura da seguimiento control y cierre a lo reportado. (se anexa afiche de comunicación y participación).



El objetivo es que la información sea transversal a todas las áreas de la entidad, facilitando los procesos para la toma de decisiones, así como promover los proyectos estratégicos y es una pieza clave en el mejoramiento del clima laboral y fomenta el sentido de pertenencia en nuestros trabajadores.

Los colaboradores de 4-72 participan activamente en los de comités:

- El comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST (está regido por el artículo 14 de la Resolución 2013 del 6 de junio de 1986, expedida por el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social se realiza el proceso electoral paso y se delegan los representantes por parte de la organización y de los trabajadores).
- El comité de convivencia como lo indica la resolución 652 de 2012 del Ministerio de Trabajo la empresa cuenta con una resolución interna que es la 013 del 2020 donde nombra la legislación de acoso laboral y la exposición de factores psico-laborales con el fin de prevenir, mitigar y solucionar los conflictos generados por las conductas que se puedan constituir de acoso laboral, para ellos se conforma el comité de convivencia donde estarán los representantes designados.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

FORMACIÓN DE TRABAJADORES SOBRE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI:403-5 y 403-6)

4-72 Cuenta con un PLAN DE CAPACITACIONES CÓDIGO: MN-GH-007-FR-002 el cual contempla un temario enfocado en el autocuidado y la prevención de accidentes e incidentes laborales esto acorde a los riesgos identificados en la MATRIZ DE PELIGROS CODIGO: PR-GH-015-FR-002.

En servicios postales nacionales 4-72 realizamos actividades como charlas, capacitaciones, tamizajes enfocados en la prevención de patologías relacionadas con salud pública y laboral más importantes y comunes, entre las que están podemos contemplar los siguientes programas:

- PVE Riesgo cardiovascular
- PVE desordenes musculo esqueléticos DME
- PVE hábitos de vida saludables y medicina del trabajo.
- PVE Riesgo psicosocial.

PREVENCIÓN Y MITIGACIÓN DE LOS IMPACTOS EN LA SALUD Y LA SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES DIRECTAMENTE VINCULADOS CON LAS RELACIONES COMERCIALES

(GRI:403-7)

Se cuenta con el MANUAL GESTIÓN DE CONTRATISTAS, SUBCONTRATISTAS Y PROVEEDORES EN SST CODIGO: MN-GH-006 en cual contempla los lineamientos que deben seguir los diferentes actores dentro de las actividades comerciales el cual determinan los criterios relacionados de cumplimiento con el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, para la suscripción y ejecución de contratos con personas naturales y/o personas jurídicas que presten servicios o suministren bienes a la empresa. Cada uno de estos requisitos y disposiciones que son solicitados desde SST son de obligatorio cumplimiento en la actividad contractual, desde el inicio y/o firma del contrato hasta la finalización de la prestación del servicio.

COBERTURA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SALUD Y LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(GRI:403-8)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES SPN 4-72 cuenta con un documento “MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CÓDIGO: MN-GH-007” el cual especifica dentro de las políticas y objetivos del SGSST dar una cobertura al 100% funcionarios de la Entidad sin importar su tipo de vinculación en los diferentes centros de trabajo a nivel nacional.

LESIONES POR ACCIDENTE LABORAL

(GRI:403-9)

SERVICIOS POSTALES NACIONALES 4-72 en el área de SST reporta y realiza el seguimiento de todo el personal de planta, administrativos, cuentas interadministrativas de los accidentes de trabajo llevando la trazabilidad de ellos en la base de datos para tal control esta a su vez se valida realiza el corte mes de Diciembre 2021 donde al generar el cruce de la base calculo para cuantificar el indicador de lecciones, el cual nos arroja la tabla dinamica donde se evidencia que en su mayoría se presentaron por contusiones, lumbalgia y luxaciones.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

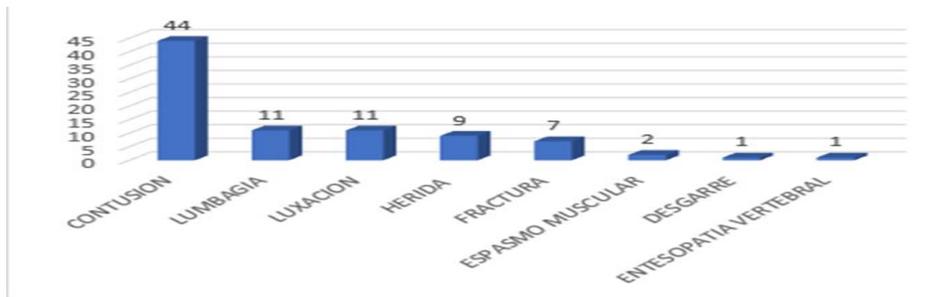
4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

Tipo	Número
CONTUSION	44
LUMBAGIA	11
LUXACION	11
HERIDA	9
FRACTURA	7
ESPASMO MUSCULAR	2
DESGARRE	1
ENTESOPATIA VERTEBRAL	1
Total general	86



DOLENCIAS Y ENFERMEDADES LABORALES

(GRI:403-10)

Se evidencio en los resultados de enfermedades laborales a corte 2021 que se presentaron 5 enfermedades laborales, 2 en proceso de calificación y a cierre del año 2021 no se reportó ningún fallecimiento/mortal por enfermedad laboral.

Tipo	Número	Principales tipos de dolencias y enfermedades laborales.
Enfermedades laborales	5	Trastorno de disco lumbar y otros, con radiculopatía. Tenosinovitis de estiloides radial (quervain) derecho y túnel del carpo bilateral. Epicondilitis medial bilateral en ambos codos Trastorno de disco cervical con mielopatía Síndrome de manguito rotatorio (derecho) Túnel del carpo bilateral
Proceso de calificación	2	Stc derecho túnel del carpo. Tenosinovitis de estiloides radial (quervain) derecho y túnel del carpo bilateral. Bursitis suba cromio subdeltoidea de hombro derecho, epicondilitis lateral, síndrome de turner carpiano derecho.
Fallecimientos por enfermedad laboral	0	N/A

Los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad:

- Movimientos repetitivos: Actividades digitación en teclado de cómputo; archivo de documentos y correspondencias.
- Biomecánicos: Levantamiento de carga (cajas de archivos), higiene postural.

Los peligros que provocado o contribuyeron a provocar dolencias y enfermedades laborales durante el año 2021 fueron:

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



Correo y mucho más

- Movimientos repetitivos: Actividades digitación en teclado de cómputo; archivo de documentos y correspondencias.

Las medidas tomadas o proyectadas para eliminar dichos peligros y minimizar los riesgos mediante la jerarquía de control.

- Se realizan capacitación de higiene postural, pausas activas, inspecciones de puestos de trabajo.

www.4-72.com.co

Tel.: (601) 472 2000 - Nacional: 01 8000 111 210

Sede Principal: Diagonal 25G # 95 A 55 Bogotá ✉ Código postal:110911

4-72 @472Colombia 472Colombia Servicios Postales Nacionales 4-72



El futuro digital
es de todos

MinTIC

FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

(GRI:103-1)

El Plan Institucional de Capacitación pretende desarrollar actividades de formación y capacitación para los trabajadores de la Empresa, a través de la generación de conocimientos, el desarrollo y fortalecimiento de competencias, a fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión y objetivos organizacionales, mejorando la calidad en la prestación del servicio y el eficaz desempeño de los procesos.

Servicios Postales Nacionales S.A.S destina anualmente los recursos económicos para ejecutar los planes y programas de capacitación conforme al Plan Estratégico de la Empresa. Es responsabilidad de la Dirección Nacional de Gestión Humana, la planeación, coordinación, ejecución y seguimiento del Procedimiento de Gestión de Aprendizaje y Capacitación.

Todo proceso de capacitación y entrenamiento desde la inducción debe ser gestionado por el Líder de Bienestar y Capacitación y su aplicación se desarrollará a través de los Profesionales de la Dirección Nacional Gestión Humana en las diferentes regionales.

Las modalidades de formación pueden ser presenciales, semipresenciales y/o virtuales, asegurando que el proceso de aprendizaje sea efectivo para los trabajadores. Todo proceso de capacitación y entrenamiento debe ser evaluado y medido conforme a las políticas que integran el Sistema Integrado de Gestión de la Empresa.

Mecanismos de evaluación de la eficacia del enfoque de gestión

Se evalúa por medio de la ejecución del Plan Institucional de Capacitación (PIC) anualmente.

PLAN DE CAPACITACIONES 2021

(GRI:404-1)

El Plan de Capacitaciones, se dividió en cuatro enfoques, los cuales fueron:

- Inducción Corporativa
- Capacitación de Competencias del Saber Ser
- Capacitaciones técnicas
- Reinducción Corporativa

A continuación, se presenta el número de capacitaciones y el número de colaboradores capacitados.

Tema	# Capacitaciones	# Trabajadores Capacitados
Inducción Corporativa	2373	205
Capacitación de Competencias del Saber Ser	2349	95
Capacitaciones Técnicas	1557	115
Reinducciones corporativas	656	6
TOTALES	6935	421

PROGRAMAS PARA MEJORAR LAS APTITUDES DE LOS EMPLEADOS Y PROGRAMAS DE AYUDA A LA TRANSICIÓN

(GRI:404-2)

Los temas que se desarrollaron en el año 2021 que promovían la mejora de las aptitudes de los empleados, fueron:

- ✓ Inducción Corporativa IT.
- ✓ Intervenciones formativas en entidades.
- ✓ E-Commerce
- ✓ Programación neurolingüística
- ✓ Venta consultiva
- ✓ Manejo de Inventarios
- ✓ Redacción y Ortografía
- ✓ MIPG IT
- ✓ Información tributaria en medios electrónicos
- ✓ Reentrenamiento normas ISO 9001, 14001,45001, GTC19011
- ✓ Procesos Disciplinarios.
- ✓ Proyectos de Aprendizaje
- ✓ ISOLución
- ✓ Capacitación y certificación en COPC
- ✓ Capacitación en Gestión de Calidad
- ✓ Capacitación en Gestión avanzada de equipos operativos
- ✓ Capacitación en Supervisión de canales Digitales.
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ Competencias Blandas II T
- ✓ Competencias Técnicas
- ✓ Gestión del conocimiento
- ✓ Liderazgo
- ✓ Lenguaje Claro
- ✓ Excel Avanzado
- ✓ Norma BASC
- ✓ Procesos Sancionatorios
- ✓ Actualización tributaria
- ✓ MIPG II
- ✓ Norma ISO 37001:2016.
- ✓ Capacitación en experiencia y satisfacción al cliente

PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBEN EVALUACIONES PERIÓDICAS DEL DESEMPEÑO Y DESARROLLO PROFESIONAL

(GRI:404-3)

A continuación, se presenta el porcentaje de los empleados por género que reciben evaluaciones periódicas de desempeño

GENERO	NO	SI	TOTAL
FEMENINO	54%	43%	43%
MASCULINO	46%	57%	57%
TOTAL	100%	100%	100%

