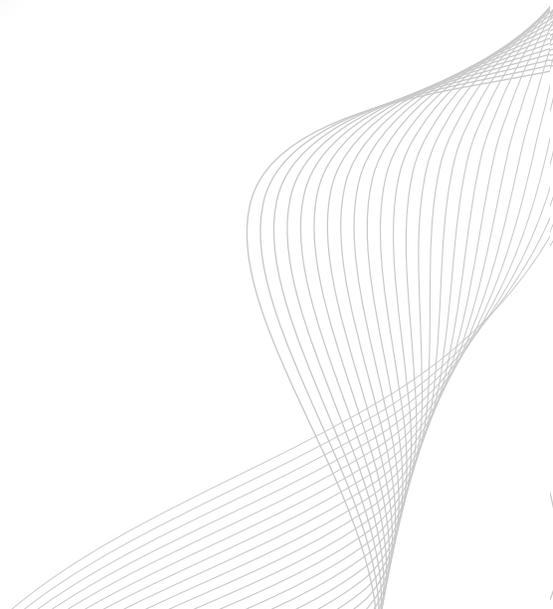




estafeta[®]

INFORME DE SOSTENIBILIDAD

2 0 2 0



CONTENIDO

01	CARTA DE DIRECCIÓN	4
02	ALCANCE DEL INFORME	6
03	ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD	9
04	CONTRIBUCIÓN DE ESTAFETA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	12
05	NUESTRA ORGANIZACIÓN	14
	Misión, Visión, Propósito Superior y Valores	17
	Gestión de Riesgos: nuestra respuesta ante el COVID-19	18
	Portafolio de Servicios y Empresas del Grupo	21
	Estafeta en Cifras	22
	Distribución Geográfica	23
	Mercado Atendido y Tipos de Clientes	24
	Gobierno Corporativo	24
	Ética en los Negocios	25
	Estafeta Contigo	27
	Código de Ética y Conducta de Proveedores	28
	Abastecimiento Sostenible	29
	Ciudadanía y Participación con Asociaciones y Cámaras	30
	Certificaciones y Reconocimientos	30

CONTENIDO

06

NUESTRA GENTE

32

Diversidad Generacional	34
Distribución Geográfica de la Fuerza Laboral	35
Tipo de Contrato y Crecimiento de Plantilla	36
Salud y Seguridad	38
Cultura Estafeta	41
Capacitación	42
Diversidad e Inclusión	44

07

NUESTRAS COMUNIDADES

46

Donación en especie	47
Voluntariado	48
Apoyo durante la Pandemia por COVID-19	49
Centros Académicos y Socioculturales Estafeta	50

08

NUESTRO PLANETA

51

Huella de carbono	53
Energía	54
Agua	54
Insumos	55
Manejo de Residuos	56
Programas Ambientales	57

09

ÍNDICE GRI

59

CARTA DE DIRECCIÓN

01





INGO BABRIKOWSKI
Director General de Estafeta

CARTA DE DIRECCIÓN

[102-1, 102-14, 102-15]

Dos mil veinte será un año que pasará a la historia de la humanidad y de nuestra empresa. Desde que inició la contingencia por COVID-19 se tomaron las medidas necesarias para cuidar a los colaboradores y garantizar la continuidad del negocio.

Siendo el bienestar de **Nuestra Gente** una prioridad, los valores: **seguridad y sentido humano** se volvieron el soporte para seguir operando. Asumimos con gran responsabilidad y enorme **alegría por servir**, el rol de ser quienes debían estar en las calles mientras la mayoría de la población en México se quedaba en casa. Nuestro propósito superior; **“Acercar personas y conectar negocios, nos mueve”**, se volvió una realidad que vivimos todos los días, en cada entrega que realizamos.

De manera inmediata se implementó **El Comité de Continuidad de Negocio** integrado por áreas estratégicas y se creó una página interna para difundir información sobre las medidas tomadas por Estafeta y por las autoridades.

Personal administrativo, colaboradores de grupos vulnerables y con factores de riesgo fueron enviados a trabajar en casa. Se proporcionaron herramientas y equipos para el trabajo remoto, la estructura tecnológica de la empresa brindó el soporte necesario para mantener la productividad en los mejores niveles. Se establecieron **filtros médicos** a la entrada y salida de cada centro de trabajo, se garantizó la sanitización de **centros operativos, puntos de venta y unidades de transporte**, así como la entrega de **equipo de protección** para cada colaborador en sitio.

Nuestra Organización tuvo una ágil respuesta al crecimiento de la demanda, enfrentamos un promedio de **300 mil entregas por día, 60% de esa operación provino del comercio electrónico**. Tuvimos el mayor crecimiento en 25 años, se incrementó el 50% en la capacidad operativa. Para proteger a nuestros clientes y colaboradores desarrollamos en tiempo récord una **aplicación con código QR**, para evitar el contacto físico al recibir un envío. Fuimos la primera empresa logística a nivel mundial en integrar Business Messages de Google a sus canales de comunicación.

Comprometidos con **Nuestras Comunidades**, trasladamos insumos médicos y equipo de protección; apoyamos a más de diez mil personas a través de donaciones en especie y movimos **2,049** envíos beneficiando a diferentes fundaciones. La pandemia no detuvo nuestra acción social, innovamos nuestro voluntariado realizando **35** actividades, que representaron **1,759** horas de voluntariado virtual, con el apoyo de **616** voluntarios.

Adquirimos unidades de transporte equipadas con tecnología EPA 10, lo que representa eficiencia, seguridad y una acción efectiva en la reducción de emisiones contaminantes, refrendando así, el compromiso con **Nuestro Planeta**.

La pandemia nos llevó a trabajar más que nunca en equipo. Actualmente, la operación logística de Estafeta se desarrolla en una nueva normalidad de comunicación en línea, trabajo a distancia y cuidados sanitarios. Estamos convencidos que liderar de manera humana, innovadora y resiliente, es clave para seguir enfrentando los retos y desafíos que se nos presenten en un sector que está constantemente en cambio, en crecimiento.

INGO BABRIKOWSKI
Director General de Estafeta





ALCANCE DEL INFORME

02



ALCANCE DEL INFORME

[102-3, 102-5, 102-46, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54]

Estafeta comenzó a publicar informes en 2014 de manera anual como un compromiso por comunicar la cultura de la empresa, su visión, desempeño, gobierno corporativo, y la creación de valor en las comunidades.

El informe aquí presentado abarca los resultados sobre el desempeño económico, social y ambiental en el periodo comprendido del **1 de enero al 31 de diciembre de 2020**. Los datos que se reportan provienen de diversas fuentes, incluyendo sistemas de gestión interna y bases de datos del desempeño de la empresa.

Se ha elaborado utilizando los estándares del Global Reporting Initiative (GRI) como referencia y se alinea con los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



NATURALEZA DE LA PROPIEDAD Y FORMA JURÍDICA:

Sociedad Anónima de Capital Variable

SITIO WEB:

<https://www.estafeta.com>

DIRECCIÓN GENERAL:

Ingo Babrikowski

SECTOR EMPRESARIAL:

Logística.

ACTIVIDAD:

Servicios logísticos, mensajería y paquetería.

COBERTURA:

Estafeta tiene cobertura nacional y llega a 220 países del mundo, el corporativo se encuentra en la Ciudad de México; Avenida José Vasconcelos No. 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa, C.P. 06170.

DIFUSIÓN DEL INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA:

Sitio web.

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL INFORME PREVIO:

Julio de 2020.

FECHA DE PUBLICACIÓN DEL INFORME 2020:

Julio de 2021.

CONTACTO:

Astrid Martínez Belmont

Gerente de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social

Teléfono: 52 (55) 52429100

ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

03

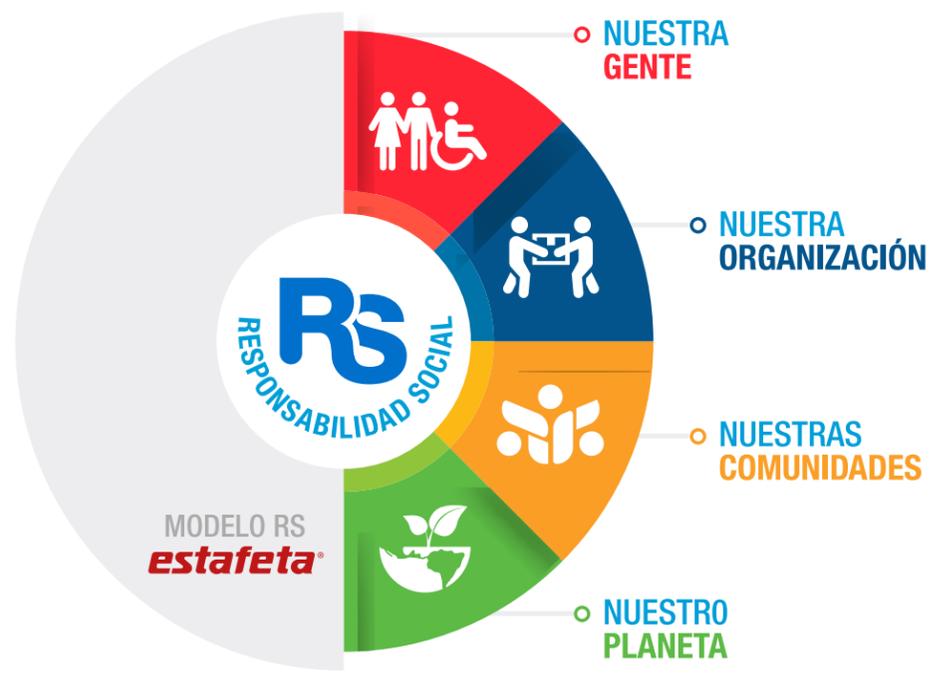


ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

[102-40, 102-42, 102-43, 103-1]

Para Estafeta la sostenibilidad es clave, somos conscientes de los impactos que generamos y realizamos acciones alineadas a nuestro Modelo de Responsabilidad Social dividido en cuatro ejes: Nuestra Gente, Nuestra Organización, Nuestro Planeta y Nuestras Comunidades.

Buscamos generar procesos eficientes, cuidando los recursos del negocio, pero también los recursos naturales y a las comunidades con las que interactuamos. A través de nuestro Comité de Responsabilidad Social integrado por los líderes de la empresa, establecemos la estrategia anual y analizamos los resultados obtenidos.



Los grupos de interés se vuelven clave en el diseño de nuestra estrategia de sostenibilidad, ya que debemos ser transparentes y construir relaciones de valor que nos permitan mantener, una comunicación constante y efectiva, a través de diversos canales.

Los grupos de interés se definen de acuerdo con el nivel de responsabilidad, influencia, cercanía y representación que tiene nuestro negocio con cada uno de ellos.

	GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN
IMPACTO DIRECTO	ACCIONISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Juntas de consejo. Informe de sostenibilidad. Informe financiero.
	COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> Línea de denuncia "Estafeta Contigo". Retroalimentación para evaluación de objetivos a través de PADDE. Línea de Ayuda Orienta PAE Estafeta. El Mensajero, revista de publicación interna. Comunicados y tableros de Comunicación Interna. Red Social Corporativa. Kaizala.
	CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de quejas a través de la página https://www.estafeta.com/Contacto Encuestas de satisfacción a clientes. Redes Sociales y contenido Web. Bots. Plataforma Multicanal/Omnicanal. Medios Digitales.
	CONCESIONARIOS	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones mensuales. Boletines. Gacetas.
IMPACTO INDIRECTO	PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> Visitas. Cuestionario de sustentabilidad. Código de Ética para Proveedores. Correo electrónico.
	GOBIERNO	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones con cámaras y órganos empresariales. Participación en foros y comités.
	COMUNIDADES	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones semestrales. Cuestionarios de impacto social en programas de la comunidad. Centros Académicos y Socioculturales Estafeta.
	ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de convocatorias de donaciones en especie. Correo electrónico.
	COMPETIDORES	<ul style="list-style-type: none"> Participación en ferias, foros y eventos del sector.



CONTRIBUCIÓN DE ESTAFETA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CONTRIBUCIÓN DE ESTAFETA A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Estafeta somos conscientes de la responsabilidad que tenemos por generar valor y desarrollo en el país, nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas se ha mantenido desde 2016, siendo el reflejo del interés por alinearnos a metas globales dentro y fuera de nuestra empresa.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible son la hoja de ruta para conseguir un futuro sostenible para todos, se relacionan entre sí e incorporan los desafíos globales a los que nos enfrentamos día a día. Para no dejar a nadie atrás, entendemos la importancia de comprometernos con estos objetivos al 2030. Por lo que en Estafeta alineamos nuestra estrategia a doce de estos objetivos.



NUESTRA ORGANIZACIÓN

05

NUESTRA ORGANIZACIÓN

[102-7, 102-8, 102-16, 103-1, 103-2]



Ante la demanda de nuestros servicios durante dos mil veinte, la infraestructura de Estafeta creció; se abrieron **8** nuevos centros operativos, además se renovaron y reubicaron **13** más. Invertimos **145 millones** de pesos en **tractocamiones** destinados a la renovación y ampliación de la flota terrestre e integramos un **quinto avión Boeing 737- 400** a la flota aérea.

Participamos en mesas de trabajo con el sector público de la Ciudad de México; derivado de esas conversaciones en coordinación con la Dirección General de Desarrollo Económico y la Dirección General de Desarrollo Urbano y Sustentabilidad de la alcaldía Azcapotzalco, contribuimos a la rehabilitación de la carpeta asfáltica y la adecuación de un camellón, en las vialidades cercanas a nuestro Centro Logístico México ubicado en esta Alcaldía, mejorando de forma significativa la circulación vial de la comunidad.

Para responder al crecimiento del e-commerce con más opciones de entrega, se ampliaron puntos de contacto a través de alianzas con tiendas de conveniencia y pequeños negocios para que pudieran entregar envíos al público. A los **1,118 puntos de venta** en todo México, propios y concesionarios, se sumaron **704 nuevos puntos de contacto con negocios aliados**, ofreciendo la red más amplia en México para entrega de envíos.



PROPÓSITO SUPERIOR, MISIÓN, VISIÓN, Y VALORES

Al ser una empresa con una actividad esencial que no paró un solo día, tuvimos que ser más ágiles y eficientes. Nuestros valores fueron la base para actuar de manera ética y responsable con cada uno de nuestros grupos de interés.

PROPÓSITO SUPERIOR

“Acercar personas y conectar negocios nos mueve”, se convirtió en el motor que nos llevó a enfrentar la pandemia convencidos de la gran responsabilidad que teníamos para que la economía del país no se detuviera.

MISIÓN

Ofrecer servicios de mensajería, paquetería y soluciones logísticas apegadas a estándares excepcionales de calidad y servicio, con base en una extensa red de transporte aéreo y terrestre, una plataforma tecnológica de punta y colaboradores altamente capacitados y orientados al cliente.

VISIÓN

Convertirnos en el socio estratégico líder en soluciones logísticas de México.

Se llevó a cabo un acuerdo comercial entre **Estafeta y UPS**, con la intención de proporcionar a empresas mexicanas, la posibilidad de **conectarse** con más de **220** países y territorios en el mundo, a través de 160 puntos de contacto de Estafeta, localizados en Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Querétaro, ciudades que, en los últimos años, han sido punta de lanza para las exportaciones mexicanas.

Participamos en los Premios **Transportation Awards** y el **Top 100 del Autotransporte**, eventos que reconocen las mejores prácticas de seguridad, sustentabilidad y desempeño de flotas. Obteniendo el sitio **15** en el listado “Top 100 del Autotransporte”, además de dos premios especiales: **Premio Especial Sustentabilidad** y **Premio Especial Visión Sistémica de la Seguridad**.

Estafeta fue declarada como “**Marca Famosa**” por el **Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial**, robusteciendo la protección de los derechos de propiedad intelectual de la empresa, reforzando el compromiso e impacto que tiene una empresa mexicana en el mercado nacional.



SEGURIDAD

Cuidamos la integridad de nuestra gente, de nuestros clientes, de sus envíos y de la comunidad.



ALEGRÍA POR SERVIR

Honramos promesas, solucionamos, somos ágiles, estamos disponibles y vamos más allá.



SENTIDO HUMANO

Somos un equipo íntegro, nos conducimos con respeto, confianza, humildad y justicia para trascender en la comunidad.



EFICIENCIA, MENOS, ES MÁS

Ejecutamos con responsabilidad y disciplina, optimizando los recursos para cumplir nuestros compromisos.

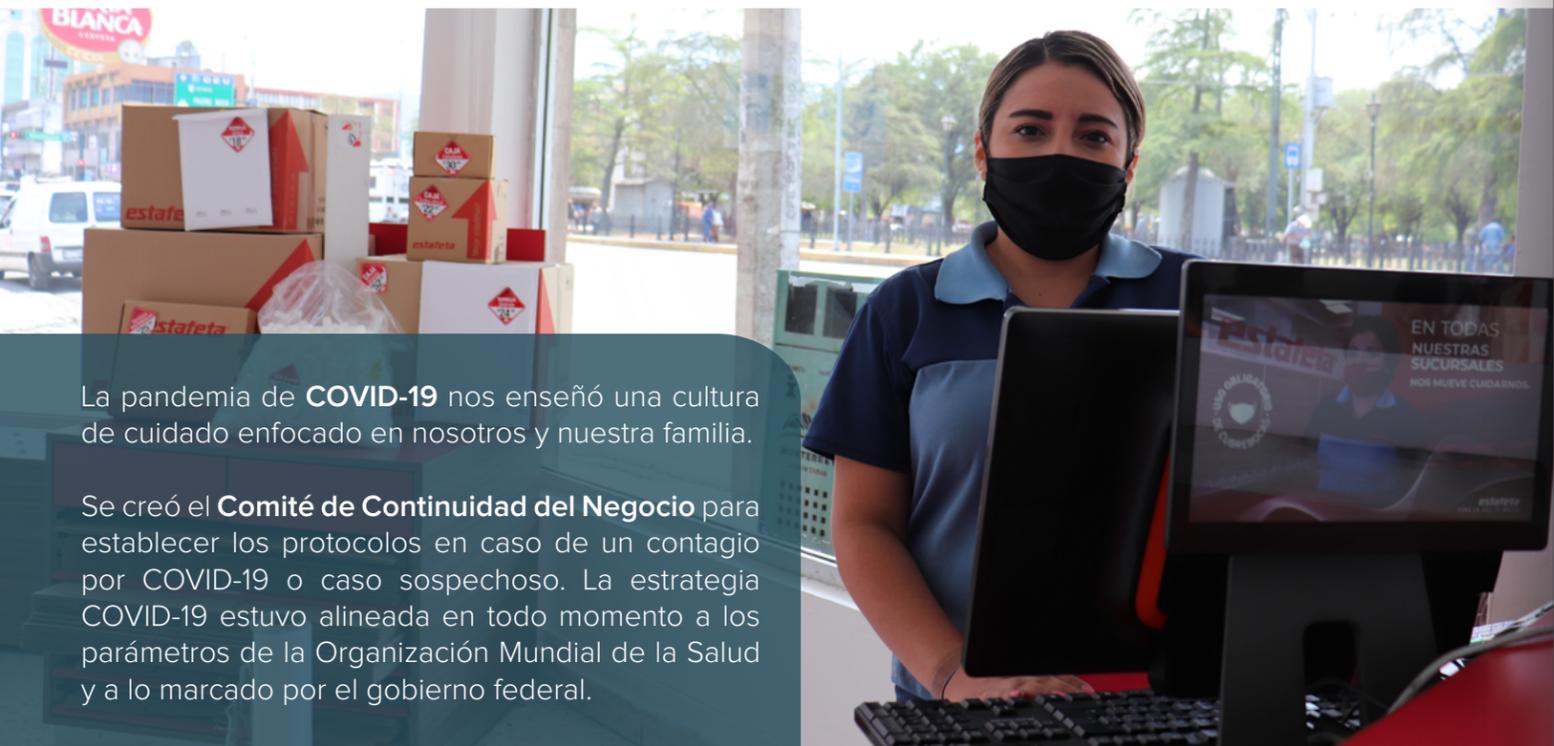


CONECTAMOS CON EL FUTURO

Somos ágiles ante el cambio. Ponemos a disposición todo nuestro potencial y recursos para transformarnos.

GESTIÓN DE RIESGOS: NUESTRA RESPUESTA ANTE EL COVID-19

[102-11, 102-30, 103-1, 103-2, 103-3]



La pandemia de **COVID-19** nos enseñó una cultura de cuidado enfocado en nosotros y nuestra familia.

Se creó el **Comité de Continuidad del Negocio** para establecer los protocolos en caso de un contagio por COVID-19 o caso sospechoso. La estrategia COVID-19 estuvo alineada en todo momento a los parámetros de la Organización Mundial de la Salud y a lo marcado por el gobierno federal.



EPP:
cubrebocas, gel
y caretas.



Mamparas
en oficinas y
comedores.



Sanitización
de unidades e
instalaciones.



Limpieza
continua.



Revisión de
síntomas al ingreso
e interior de los
centros de trabajo.



1,498 pruebas COVID-19 a personal con síntomas y sospechosos.

**INVERSIÓN MAYOR A 10 MILLONES DE PESOS
EN LA COMPRA DE INSUMOS PARA TODO EL PERSONAL**



Se dio cumplimiento a todos los **lineamientos de prevención** establecidos por la autoridad federal, estatal y local, como fue el caso del registro con un **código QR** solicitado por el gobierno de la Ciudad de México por cada centro de trabajo; de esta forma se logró implementar una estrategia a nivel nacional en tiempo récord.

Se monitorearon a los colaboradores a través de nuestros servicios médicos. Para tener una mayor y mejor cobertura, se contrataron adicionalmente a **29 especialistas en salud ocupacional** a nivel nacional entre médicos, enfermeras y enfermeros. Cuidamos de la mejor manera a nuestra gente; la prevención, la rápida adaptación al cambio, los protocolos y controles se convirtieron en la clave de nuestra estrategia de salud y bienestar.



Colaboramos en el lanzamiento de la **‘Guía para la Preparación, Compra y Entrega de Pedidos de Comercio Electrónico durante la pandemia de COVID-19 en México’**, en conjunto con la Secretaría de Economía, COFINECE y PROFECO, la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), la Asociación Latinoamericana de Internet (ALAI), la Asociación de Internet MX (AIMX), la Asociación Mexicana de la Industria de Tecnologías de Información (AMITI) y la Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y Departamentales (ANTAD), cuyo objetivo fue reforzar las medidas para prevenir contagios de COVID-19.

Participamos en la iniciativa **#LeAtiendoporInternet**, programa de apoyo para MiPyMes, de la **Asociación de Internet MX** y la **Secretaría de Economía**. Iniciativa que busca integrar a la economía digital a los profesionistas, micro y pequeños negocios que fueron especialmente afectados por el COVID-19.

Al tener un crecimiento en nuestra operación, la **seguridad vial** fue de suma importancia, se capacitó a distancia a **3,107** colaboradores, generando **19,595** horas de capacitación en prevención de accidentes a través de los cursos de mecánica básica, conducción preventiva y cultura vial; y a **3,024** colaboradores más en **8** cursos adicionales de seguridad.

Nombre del curso	Colaboradores capacitados	Suma de horas de capacitación
Conferencia-Taller Seguridad Vial	191	573
Conoce tu Póliza, qué hacer en un siniestro	41	82
Cultura de Seguridad	15	15
Inducción a Conductores	364	2,184
Manejo Defensivo	321	963
Maniobras en Reversa, modalidad presencial	310	1,550
Maniobras en Reversa, modalidad virtual	2	1
Salud y Seguridad Vial 2020	1,780	1,459
Total, general	3,024	6,827

PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y EMPRESAS DEL GRUPO

[102-2]



Además de **70 cámaras Lytx** al interior de vehículos de TR1, en las rutas que estadísticamente representan mayor riesgo para la compañía, Guadalajara, Ciudad de México, Monterrey y Culiacán.



Se instalaron **294 dispositivos móvil-eye** en vehículos pesados, herramientas predictivas que nos ayuda a identificar mediante el análisis de los hábitos de conducción en tiempo real, a posibles conductores en riesgo



57 conductores fueron certificados como **Conductor Seguro** ante la Asociación Nacional del Transporte Privado (ANTP), obteniendo 33 primeros lugares, 16 segundos lugares y 8 terceros lugares. El resultado de esto fue la reducción de **12 a 5 accidentes por millón de km recorridos**.



SERVICIOS NACIONALES

- **Horario garantizado**
9:30, 11:30
- **Horario abierto**
Día Siguiente
Dos Días
Terrestre Múltiple



CARGA CONSOLIDADA LTL



SERVICIOS INTERNACIONALES

- **Exportación**
Global Expres
USA Económico
- **Importación**
Importación Express
- **Merkalink®**
Merkalink® Empresarial
Merkalink® Pymes



FREIGHT FORWARDING

- Aéreo
- Marítimo
- Terrestre



EMPRESAS

- Autotransportes de Distribución y Consolidación S.A. de C.V.
- Translogística S.A. de C.V.
- Transportadora Terrestre S.A. de C.V.
- Servicios Potosinos S.A. de C.V.
- Estafeta Carga Aérea S.A. de C.V.
- Estafeta Servicios de Apoyo S.A. de C.V.
- Mensajería Metropolitana S.A. de C.V.
- Estafeta Mexicana S.A. de C.V.
- Estafeta Soluciones Logísticas S.A. de C.V.
- Sitios Interactivos S.A. de C.V.



SOLUCIONES LOGÍSTICAS

- Servicios
- Distribución

ESTAFETA EN CIFRAS

[102-4, 102-7, 102-8, 103-1, 103-2]



10,843
colaboradores



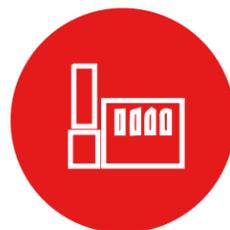
830
millones de pesos
invertidos



50%
incremento en la
capacidad operativa



4,317
vehículos
terrestres



4
centros de
intercambio



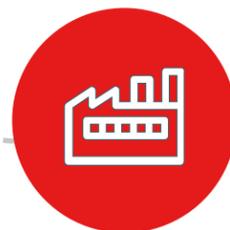
5
aviones Boeing
B737 carguero



20
regionales



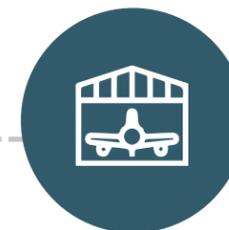
69
centros
operativos



1
recinto
fiscalizado



33
almacenes
estratégicos



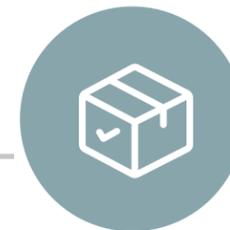
13
estaciones
aéreas



220 países
de cobertura



1,822
puntos de
contacto a nivel
nacional



60 millones
de envíos manejados
67% paquetes
32% sobres
1% LTL

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA

[102-4]



Distribución geográfica de Estafeta a nivel nacional

La demanda de los servicios nos llevó a ampliar nuestra capacidad en muy poco tiempo y a considerar en las instalaciones espacios más amplios que nos permitieran contar con un distanciamiento físico seguro y con controles de acceso al personal.

Se abrieron **8 centros operativos nuevos**, con la finalidad de reducir los tiempos de entrega y tránsito de los vehículos y acercar a los clientes nuestros servicios para reducir su desplazamiento al depositar su envío. Habilitando en total, **21 centros operativos** con una inversión de más de 20 millones de pesos. A nivel internacional Estafeta llega a 220 países, destacando Estados Unidos, Canadá, España, Alemania y Francia.

MERCADO ATENDIDO Y TIPOS DE CLIENTES

[102-6, 103-1]

Clientes por sector	
Comercio	50%
Manufactura	26%
Servicio	24%

El ser un negocio cuya actividad es esencial, cobró relevancia durante el 2020. Durante semanas, enfrentamos una saturación crítica en la operación, ocasionado por un incremento mayor al 60% del comercio electrónico. La empresa aceptó el reto que representó un crecimiento tan inesperado.

Miles de nuevos clientes hicieron uso de los servicios de paquetería y logística, nuestro compromiso fue cuidar la integridad, así como la salud de colaboradores y clientes. Generamos nuevas aplicaciones para entregas exprés y códigos QR, para evitar contacto directo en las entregas, así como mejoras en procesos y en las aplicaciones que los soportan.



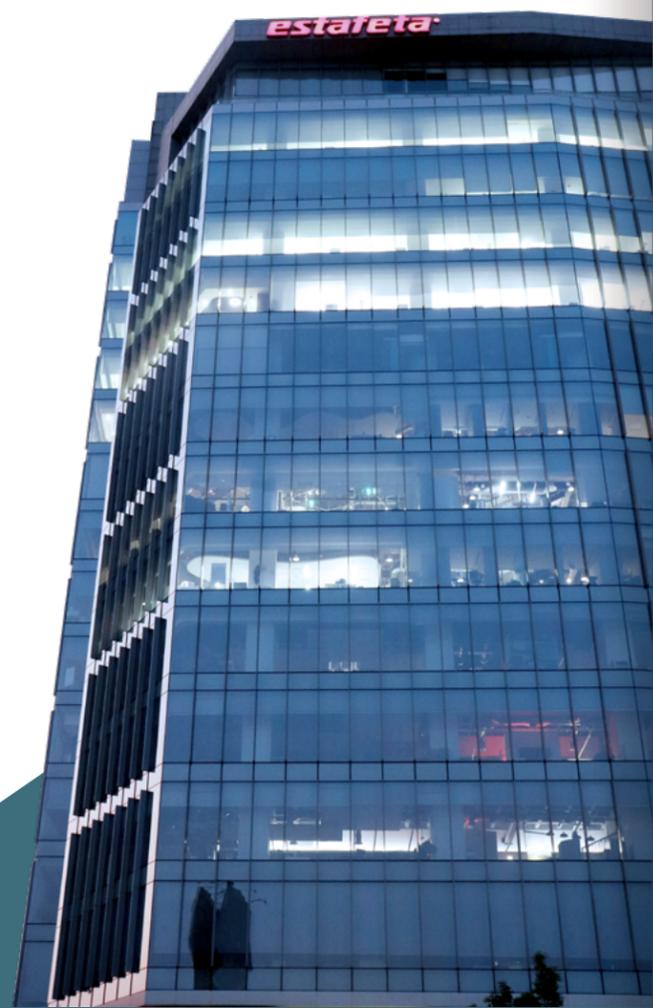
GOBIERNO CORPORATIVO

[102-18, 102-19, 103-1, 103-2, 103-3]

El Gobierno Corporativo de Estafeta está formado por políticas y procesos a través de los cuales la empresa opera y estipula las reglas que rigen el proceso de la toma de decisiones y aseguran que se respeten los derechos humanos, desde todos los puntos de vista.

El Consejo de Administración de Estafeta, designado por la Asamblea de Accionistas, es el órgano supremo que asegura la rendición de cuentas entre la empresa y los grupos de interés.

El Consejo de Administración es apoyado por distintos Comités y grupos interdisciplinarios cuya función es apoyar desde diversas áreas, al adecuado control y dirección de las actividades de la empresa. Entre los principales comités de la empresa se encuentran: Comité de Continuidad de Negocio, Comité de Ética, Comité de Responsabilidad Social, Comité de Huella de Carbono, Comité de Seguridad Vial y Comité de Innovación Premio Gerd Grimm.



ÉTICA EN LOS NEGOCIOS

[102-16, 102-26, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2]

En Estafeta se trabaja por generar al interior y exterior de la empresa procesos que refuercen la ética e integridad como una forma de prevenir la corrupción. A través de diversas áreas como la jurídica, se brinda apoyo inmediato a efecto de evitar caer en situaciones que puedan comprometer a la empresa, siguiendo los procesos de manera estrictamente legal.

Tenemos como proyecto clave, el **Programa de Cumplimiento Normativo** con el cual se refuerzan todos los procesos y políticas de cumplimiento, generando compromiso desde la alta dirección a efecto de transmitir los valores de la empresa y permearlos.

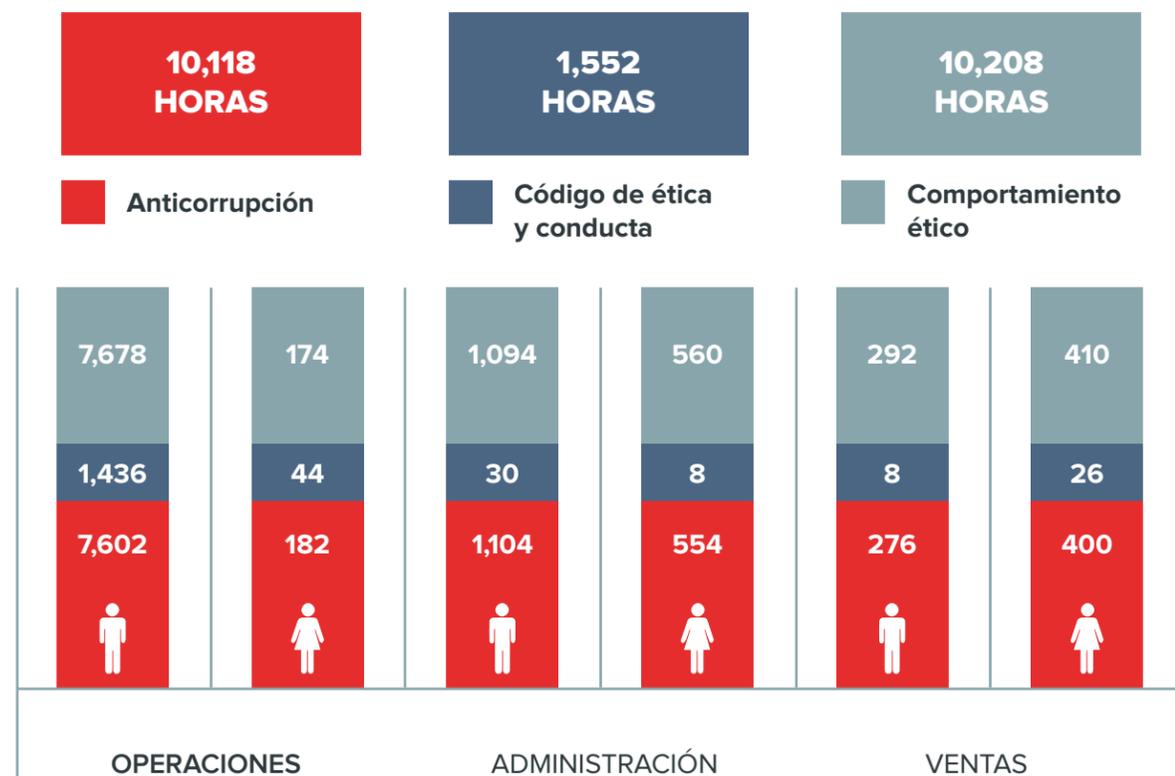
Para dar cumplimiento a estos procesos y políticas, Estafeta cuenta con el **Código de Ética y Conducta**, documento público al alcance de todos nuestros grupos de interés, disponible en la página <https://www.estafeta.com/Conocenos/Responsabilidad-Social>. Contiene todos los lineamientos para lograr un negocio ético y responsable, en total cumplimiento con los **Derechos Humanos**.



Durante dos mil veinte el Código de Ética y Conducta se transformó en una versión moderna y ágil, se trabajó en un plan de capacitación virtual para que los colaboradores realizaran el refrendo anual y los cursos básicos: **Lineamientos y Prácticas Anticorrupción y Comportamiento Ético**, sumando **21,878 horas** de capacitación en estos temas.

HORAS DE CAPACITACIÓN SOBRE **ÉTICA EN LOS NEGOCIOS**

HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y ÁREA



ESTAFETA CONTIGO

[102-16, 102-17, 102-26, 103-1, 103-2, 103-3]

La línea de denuncia **Estafeta Contigo** es el canal confidencial, mediante el cual colaboradores, clientes y proveedores pueden denunciar una falta de cumplimiento al Código de Ética y Conducta.

Bajo un ejercicio de transparencia y confiabilidad, las denuncias son recibidas por un **despacho externo** y es a través del **Comité de Ética** que se da atención y seguimiento a cada una de ellas; durante su investigación existe un absoluto apego a las evidencias. Cada una de las llamadas es tratada de la misma forma.

Se realiza una identificación de los riesgos que implica algún incumplimiento de los procesos internos, se notifica a los funcionarios responsables, y se emiten recomendaciones para mitigarlos, se elaboran además contenidos que sensibilicen a los colaboradores, promoviendo la corresponsabilidad y confianza en este mecanismo.

800 062 4729
www.lineadedenuncia.com/estafetacontigo
estafetacontigo@lineadedenuncia.com



NÚMERO DE DENUNCIAS POR TEMA

TEMA	2016	2017	2018	2019	2020
Laboral	56	69	109	159	199
Bienes y activos	15	4	6	15	19
Relación con terceros	7	11	10	4	9
Atención a clientes	7	10	4	6	23
Guías	-	-	4	2	1
Salud, seguridad y medio ambiente	2	8	-	5	4
Acoso	-	-	6	10	4
Fraude	-	-	2	-	-
Sustracción a envíos	-	2	3	5	1
Información financiera	-	1	-	-	-
TOTAL	87	105	144	206	260

MECANISMOS DE DENUNCIA ESTAFETA CONTIGO

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE PROVEEDORES

102-9, 102-10, 102-16, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3]

El Código de Ética y Conducta de Proveedores fue lanzado por primera vez en el 2017 con el objetivo de garantizar relaciones comerciales basadas en principios éticos, y comportamientos responsables en total apego al respeto de los **Derechos Humanos y Laborales**, evitando cualquier intento de conducta contraria a nuestros valores, prohibiendo prácticas de corrupción, chantaje y soborno en Estafeta.

De manera periódica realizamos evaluaciones en sitio, con la finalidad de evaluar su compromiso con el cumplimiento de leyes en materia de gobierno, calidad, bienestar laboral, bienestar social y sustentabilidad, garantizando relaciones comerciales con Estafeta basadas en la legalidad, honestidad y de beneficio mutuo.



ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

[102-9, 102-10, 103-1]

Durante este año tuvimos que hacer muy ágil la búsqueda de proveedores para satisfacer las necesidades en la operación de Estafeta. Un gran reto fue la **adquisición de materiales e insumos ante la pandemia de COVID-19**, enfrentándonos a la escasez, cierres de proveedores y nuevos lineamientos para la entrega y recepción de mercancías. Ante estos retos, teníamos que asegurar la calidad de las compras, precios, estabilidad de nuestros proveedores e identificar riesgos para asegurar la continuidad de nuestra operación.

Al seleccionar a un proveedor se toman en cuenta riesgos financieros y aquellos asociados a malas prácticas, imagen y reputación, con la finalidad de seleccionar proveedores sólidos, que nos garanticen relaciones comerciales estables y a largo plazo.

La estrategia de selección se basa no sólo en las mejores condiciones en precio, calidad, tiempo de entrega, plazos de pago y garantías, además consideramos, fomentar compras responsables con criterios ambientales y sociales, impulso a compras locales y pago justo.

CADENA DE SUMINISTRO DE ESTAFETA





CIUDADANÍA Y PARTICIPACIÓN CON ASOCIACIONES Y CÁMARAS

Estafeta se encuentra afiliada a las siguientes entidades nacionales e internacionales:

- American Chamber of Commerce of Mexico A.C.
- Cámara Nacional del Autotransporte de Carga (CANACAR).
- Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP).
- Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA).
- Cámara Nacional de Aerotransportes (CANAERO).
- Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX).
- Asociación Mexicana de Mensajería y Paquetería A.C. (AMMPAC).
- Cámara Mexicano-Alemana de Comercio e Industria (CAMEXA).
- Asociación de Internet Mx.
- Asociación Mexicana de Venta Online.

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

[102-12]



Certificación OEA- Operador Económico Autorizado, otorgado por el Servicio de Administración Tributaria (SAT), cuyo objetivo es fortalecer la seguridad de la cadena logística de comercio exterior.



Certificación CTPAT Customs-Trade Partnership Against Terrorism, programa voluntario de seguridad de la cadena de suministro dirigido por la Aduana y Protección Fronteriza (CBP) de Estados Unidos, cuyo objetivo es fortalecer la seguridad de la cadena logística de comercio exterior.



IOSA, IATA *Operational Safety Audit*, es un sistema de evaluación internacional diseñado para valorar los sistemas de gestión y control de operaciones del transporte aéreo.



Premio Nacional de Seguridad Vial, certificación como Empresa Segura otorgada por la Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP).



Transporte Limpio, otorgado por la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).



Sitio 15 en el listado "Top 100 del Autotransporte" que evalúa múltiples factores de la flota de transporte de las empresas, sus prácticas, su antigüedad y desempeño, así como su productividad.

Premio Especial Sustentabilidad y Premio Especial Visión Sistémica de la Seguridad por su Programa de Seguridad Vial, otorgado por Grupo Editorial T21.



Distintivo Empresa Socialmente Responsable® por octavo año consecutivo, otorgado por el Centro Mexicano para la Filantropía CEMEFI y AliaRSE.



Distintivo Éntrale Alianza por la Inclusión laboral, iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios, al contar con las mejores prácticas y promover la inclusión de personas con discapacidad.



Premio Nacional Customer Experience que organiza el Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) en las categorías Mejor Estrategia Multicanal/Omnicanal y **Mejor Iniciativa de Customer Experience in Company** por haber habilitado una plataforma de contacto multicanal.



NUESTRA GENTE

[102-7, 102-8, 103-1, 401-1]

Asumimos con gran responsabilidad ser una marca empleadora, durante 2020 y ante la pandemia por COVID-19 se mantuvieron los puestos de trabajo y se crearon cuatro mil nuevas posiciones a nivel nacional, con un salario digno y prestaciones superiores a las de la ley.

Nos sumamos a la alianza **Empresas por el Bienestar**, cuyo objetivo es garantizar un salario mínimo superior al estipulado por la Comisión Nacional de los Salarios Mínimos en México, con la finalidad de proporcionar un nivel de vida digno y de bienestar a cada colaborador.

Buscamos garantizar la salud y seguridad de nuestra gente, el 90% de los puestos administrativos operaron desde sus casas, se proporcionaron herramientas y equipos necesarios como computadoras, sillas ergonómicas y ayuda económica para internet a la fuerza de ventas y atención a clientes. Se establecieron medidas y filtros sanitarios para cuidar a los colaboradores que estuvieron en primera línea realizando entregas. Se garantizaron los sueldos íntegros de los colaboradores sin reducción, y se tomaron decisiones ágiles para afrontar el crecimiento de la plantilla, buscando garantizar los beneficios de los colaboradores.

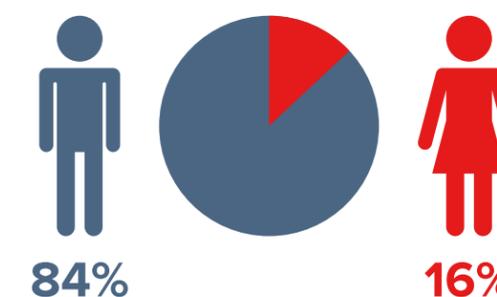
NUESTRA GENTE

06

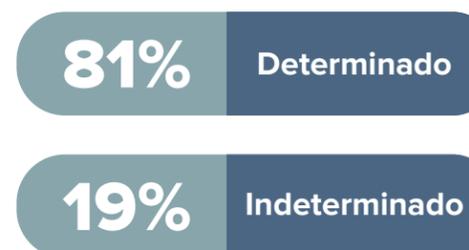
Total de colaboradores



Distribución por género



Tipo de contrato

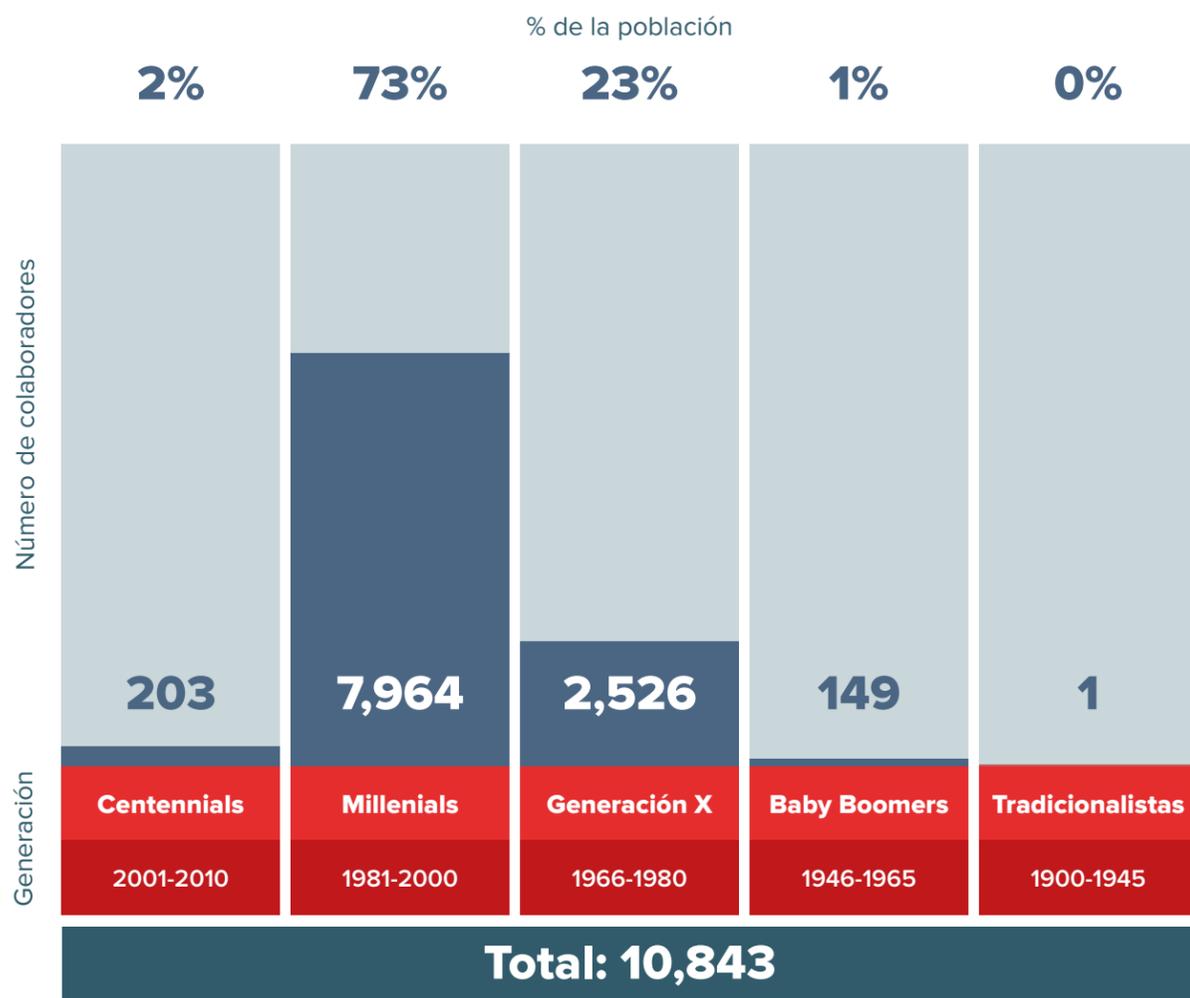


Colaboradores con discapacidad



DIVERSIDAD GENERACIONAL

[102-7, 102-8]



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA FUERZA LABORAL

[102-8, 401-1]

COLABORADORES POR REGIONAL

REGIONAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL	REGIONAL	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
HMO	38	242	280	CVA	76	338	414
TRC	52	345	397				
MTY	82	638	720	VER	56	451	507
NLD	48	245	293				
TIJ	35	166	201	TGZ	41	250	291
LAP	14	41	55				
TPC	18	75	93	SLP	163	901	1,064
CUL	39	225	264	QRO	70	278	348
GDL	97	582	679	MID	43	288	331
COL	18	81	99	PUE	61	374	435
MLM	30	168	198	MEX	748	3,192	3,940
LEN	39	195	234				

TIPO DE CONTRATO Y CRECIMIENTO DE PLANTILLA

[401-1]

ESTADÍSTICA SOBRE COLABORADORES Y CONTRATOS DE TRABAJO

		2018				2019				2020			
		Total colaboradores contratados		Total colaboradores outsourcing		Total colaboradores contratados		Total colaboradores outsourcing		Total colaboradores contratados		Total colaboradores outsourcing	
		Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total	Total	% del Total
		Contrato a duración indeterminada				Contrato a duración indeterminada				Contrato a duración indeterminada			
		5,342	80%	0	0%	5,438	80%	0	0%	7,247	82%	0	0%
		1,356	20%	0	0%	1,385	20%	0	0%	1,560	18%	0	0%
		Contrato a duración determinada				Contrato a duración determinada				Contrato a duración determinada			
		212	94%	13	57%	538	88%	14	100%	1,700	93%	127	62%
		14	6%	10	43%	73	12%	0	0%	129	7%	79	38%
		Becarios o Prácticas profesionales				Becarios o Prácticas profesionales				Becarios o Prácticas profesionales			
		2	29%	0	0%	2	67%	2	29%	1	100%	0	0%
		5	71%	0	0%	1	33%	5	71%	0	0%	0	0%
		6,931	100%	23	100%	7,437	100%	21	100%	10,637	100%	206	0%
		TOTAL:		6,954		TOTAL:		7,458		TOTAL:		10,843	

GÉNERO



SALUD Y SEGURIDAD

[103-1, 103-2]

Ante la rápida evolución que presentó la pandemia a nivel mundial, se integró el 13 de marzo el Comité de Continuidad de Negocio. Con la participación de directivos, y gerencias clave como seguridad industrial, compras, capacitación y comunicación interna, servicio médico, se diseñó una estrategia que permitiera tomar decisiones ágiles y mantuviera una estrecha comunicación con los colaboradores.

Con una inversión de más de 10 millones de pesos, se implementaron de inmediato **protocolos de seguridad sanitaria** recomendados por las autoridades y organizaciones de salud, se creó un sitio para que los colaboradores se mantuvieran informados sobre medidas preventivas, cuidados al usar el transporte público, estrategias y consejos para ser productivos al trabajar desde casa y gestionar de manera exitosa la convivencia con la familia, sobrellevando el estrés que la situación generó.

A través del programa **Vive Saludable** se generaron más de **46** contenidos de salud mental y bienestar emocional que fueron enviados de manera semanal a todos los colaboradores.

Se impartieron talleres virtuales equivalentes a **2,433 horas** con especialistas en temas de **Bienestar y Salud Mental** impactando a **1,509 colaboradores**, cada uno de estos materiales se encuentran disponibles para todos los colaboradores en la página de la Universidad Estafeta.

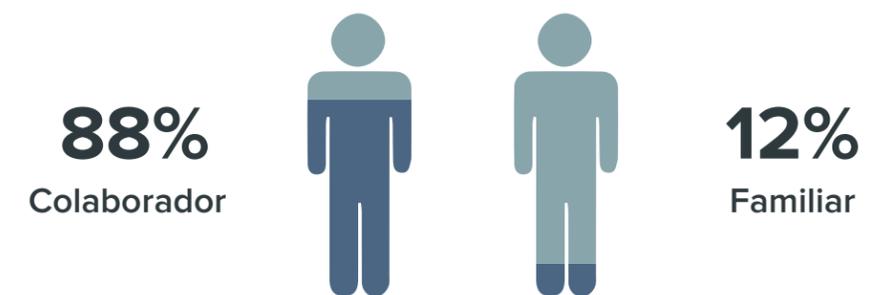
BIENESTAR Y SALUD MENTAL 2020

TALLER	# Colaboradores	Suma de Horas
El poder del Mindfulness	437	874
Inteligencia emocional, servicio al cliente	67	201
Manejo de las emociones en tiempos de COVID-19	300	300
Resiliencia: herramientas para enfrentar la adversidad	293	440
Cinco heridas psicoemocionales	412	618
TOTAL GENERAL	1,509	2,433

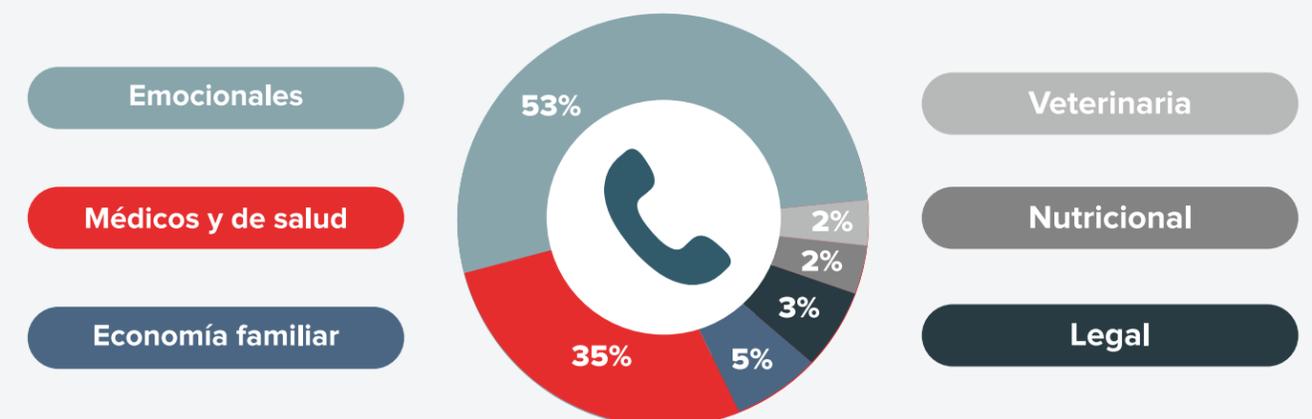
Para fomentar la **salud y el bienestar** de los colaboradores que continuaron trabajando en los centros operativos, se realizaron **38** campañas de salud en sitio con el apoyo de instituciones como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), beneficiando a **5,932** colaboradores, en temas de prevención de enfermedades respiratorias, manejo de cargas, campañas de salud visual, nutricional y aplicación de 1992 vacunas contra influenza y 430 contra el tétanos.

Se abrió a nivel nacional la **Línea de Ayuda a través de la plataforma Orienta PAE**, brindando apoyo a los colaboradores y sus familias en el área médica, psicológica, legal, nutricional, veterinaria y de economía familiar. Durante los meses más complicados de la pandemia la línea de ayuda recibió en promedio **300 llamadas al mes**, siendo un soporte y contención a la estrategia implementada por la empresa en temas de salud y bienestar. Los temas abordados en estas llamadas fueron parte de los contenidos desarrollados por la empresa y abordados en los talleres en línea.

TIPO DE USUARIO



TIPO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS EN TEMAS RELACIONADOS CON COVID-19





Siendo nuestro valor número uno la **Seguridad**, promovemos la seguridad vial y la prevención de accidentes a través de un equipo multidisciplinario.

La pandemia no nos detuvo y durante el 2020 tuvimos la participación de 57 colaboradores en el **XXI Premio Nacional de Seguridad Vial aplicado por la Asociación Nacional de Transporte Privado (ANTP)**, teniendo como resultado:



Refrendando nuestro compromiso como Empresa Segura

Como parte del **Evento Bienestar**, ante la restricción de realizar eventos masivos, fueron entregados **1,392 reconocimientos** hasta el hogar de las familias de los conductores **Cero Siniestros**, operadores que a lo largo del año no presentaron ningún accidente. Reconociendo así su compromiso y responsabilidad con la seguridad vial y el cuidado de nuestras comunidades.

CULTURA ESTAFETA

En Estafeta promovemos relaciones basadas en la colaboración, enfoque a resultados, **alegría por servir**, reconocemos el desempeño y la labor que cada uno de los colaboradores realizan día con día.

Se mantuvo el Reconocimiento Trimestral R3, con el cual se distingue el excelente desempeño de los colaboradores, ellos se destacan por contribuir con su trabajo, al logro de los objetivos de la empresa y a la enorme labor que realizaron aun durante la contingencia. Nos adaptamos a realizar las premiaciones a distancia, las insignias se hicieron virtuales, y a nivel nacional se compartió con todos los colaboradores los nombres de los galardonados y motivos por los cuales fueron reconocidos.



Reconocimiento Trimestral R3, entregado a 180 colaboradores.

Héroes del Servicio, reconocimiento otorgado por los mismos compañeros a colaboradores que destacan por un excelente servicio al cliente, se reinventó y alineó a los valores de Estafeta, será re- lanzado en mayo de 2021 con el nombre: **Héroes con Valor**.



Premio de Innovación Gerd Grimm 2020, más de 161 ideas registradas y 141 colaboradores participantes, con los siguientes resultados:



CAPACITACIÓN

[103-1, 103-2, 404-1]

Ante la pandemia que enfrentamos, toda la capacitación presencial programada debió cancelarse. Con la firme intención de seguir desarrollando a los colaboradores, se buscaron alternativas para dar continuidad a los cursos en línea y virtuales aprovechando la tecnología y herramientas de comunicación con los que cuenta la empresa, es así como conectamos a distancia a colaboradores de diferentes partes de la república, sin importar su área o puesto de trabajo. Logrando un total de **237,463 horas de capacitación** y un promedio de **26 horas** por colaborador.

HORAS CAPACITACIÓN 2020

	EN LÍNEA		VIRTUAL	
	👤	👩	👤	👩
Dirección	50	12	364	117
Gerencial	2,672	793	3,181	1,166
Administrativos	17,141	6,612	9,824	7,407
Comercial	3,603	4,133	2,511	2,941
Mandos medios	6,366	2,060	5,251	3,306
Operaciones	107,838	1,615	47,434	1,070

Buscando cercanía con los colaboradores, se implementó la plataforma **ABC móvil** conformada por 8 módulos: **Conociendo a Estafeta, Nuestra Cultura, Códigos y Reglamentos, Tus Beneficios, Herramientas, Salud y Seguridad, Recomendaciones y Ciclos Operativos**, siendo una plataforma accesible que puede ser consultada a través de cualquier dispositivo móvil.

Con esta herramienta pudimos capacitar en sus programas de inducción a **2,655** colaboradores, pero principalmente a través de este entrenamiento nos aseguramos que todos los colaboradores conozcan los básicos de Estafeta y así los apoyamos a tener una adopción y conocimiento de los procesos más ágil.

Se retomó el Programa de Liderazgo con cursos en línea para aquellos colaboradores de recién ingreso, con la finalidad de alinearlos al valor de Sentido Humano.

Dando seguimiento al desarrollo de los líderes, que completaron la primera etapa de la Escuela de Liderazgo, se asignó el programa de micro aprendizaje, el cual está conformado por los temas: Liderazgo Estratégico, Liderazgo Innovador y Administración de Proyectos.



HORAS CAPACITACIÓN UNIVERSIDAD ESTAFETA

10,873
Total de horas a nivel nacional

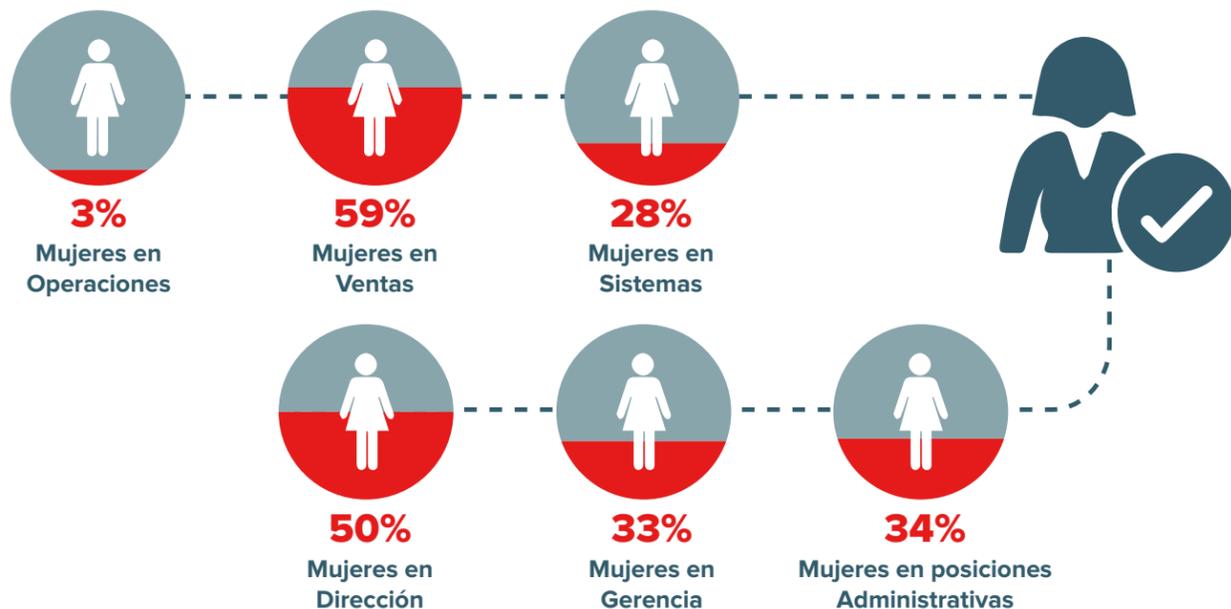
El acceso a los recursos de capacitación en cualquiera de las modalidades está disponible para todos los colaboradores de Estafeta sin distinción. Se ha realizado la adaptación de los cursos virtuales para que el audio no sea una dificultad para realizarlos y se trabajará para incluir subtítulos en aquellos contenidos en vídeo, o bien simultáneamente se muestre la interpretación en lengua de señas.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

[405-1]

Combatir la desigualdad es un compromiso que asumimos, con una visión incluyente, ofrecemos igualdad salarial y las mismas oportunidades a cada colaborador, creemos en la igualdad entre hombres y mujeres al desempeñar cualquier puesto de trabajo y somos conscientes de la gran responsabilidad que tenemos por acortar brechas y construir una sociedad diversa e incluyente.



Recibimos el **Distintivo Éntrale** alianza por la inclusión laboral, iniciativa del Consejo Mexicano de Negocios, al contar con las mejores prácticas y promover la inclusión de personas con discapacidad, teniendo en nuestra fuerza laboral a 91 personas con alguna discapacidad, lo que representa el 1% aun con el crecimiento acelerado durante este año.

COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

	2018	2019	2020
Sensorial	30	11	29
Intelectual	7	10	11
Motriz	39	43	48
Múltiple	4	17	3
TOTAL	80	81	91



NUESTRAS COMUNIDADES

[103-1, 413-1, 203-2, EC-10, LT-15]

Nos mantuvimos cercanos a las comunidades en las que operamos, conscientes de la situación complicada que atravesaban por la pandemia, mantuvimos los proyectos de donación en especie, transformamos nuestro voluntariado en actividades virtuales y apoyamos a diferentes instituciones con el movimiento de equipo médico.

DONACIÓN EN ESPECIE



830 juguetes entregados en comunidad a niños en situación vulnerable como parte de la **campana Juguetón**, con el apoyo de unidades Estafeta.

2,049 guías a 7 fundaciones: Bécalos, Ayo Rebeca London, San Vicente, Somos el Cambio Educar UNO, Iluminando con Amor, Cruz Roja, Tepoz Rosa.



“El apoyo recibido por Estafeta nos permitió mover ropa, zapatos, artículos de higiene personal a la sierra Tarahumara, Zapopan y Guadalajara, impactando a 8,000 personas”.

Iluminando con Amor



51 pallets donados beneficiando a 31 fundaciones, impactando de manera directa a **10,000 personas**: Asilo Primavera, Acortar Distancias A.C., Alimento para Todos, AMUPAS A.C., Fundación Banca Alimentaria, Casa de la Amistad para niños con cáncer, Casa Hogar Luis Tezza, Centro de Apoyo para niños con Cáncer, Corazones que Educan, Ministerios de Amor, Juntos, La Gaviota, Juntos, YMCA, Voluntariado del Instituto de Salud del Estado de México, Una Oportunidades para todos A.C.

Apoyo en la entrega de televisores en Jilotepec en alianza con Hormigas del Tecnológico de Monterrey.



Instalación de 2 aulas virtuales en escuelas primarias de **Cocula, Guerrero**.

NUESTRAS COMUNIDADES



VOLUNTARIADO

SOY
Voluntario

La pandemia representó un gran reto en nuestras actividades de voluntariado, buscamos la manera de seguir generando contacto con la comunidad, principalmente con aquellas instituciones y centros que dejaron de recibir visitas a causa de la pandemia, necesitábamos sentirnos cercanos a ellos al ser grupos vulnerables, compuestos por niños, niñas y adultos mayores, el acompañamiento era necesario.

Nuestro equipo de voluntarios aceptó el reto de llevar a cabo las actividades en línea, fueron capacitados para lograr generar contacto a través de una pantalla o un teléfono, así como en orientación para las actividades lúdicas, logrando acercar a voluntarios y comunidades de muchas partes de la república fortalecieron a nuestra comunidad interna y externa.

Donación de sangre en CDMX, Guadalajara y Monterrey

Como parte de la campaña "El poder está en tus brazos" en alianza con Bloonders, beneficiando a **201 personas**.



Reforestación virtual plantando 500 árboles de encino

En la reserva Selva Negra de Jalisco, en alianza con Bosque Urbano Extra.



Llamadas con Amor en Casa Betty

Manteniendo contacto con **adultos mayores** para hacer más amenos los días de cuarentena.

Capacitación de 150 voluntarios

En el uso de herramientas **tecnológicas y trabajo lúdico**, para que llevarán a cabo actividades de **voluntariado virtual**.



Cartas Esperanza

Entregando **96 mensajes** de esperanza a niños de **Asilo Primavera**, para lograr cercanía con ellos durante la pandemia.



8 eventos de juego en línea

En **Casa Claudio** y Ayuda y Solidaridad con las niñas IAP.



35 eventos de voluntariado,

Sumando **1,759 horas**, con **616 voluntarios** de diferentes regiones del país.

SOY
Voluntario

APOYO DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19

Ante la necesidad y urgencia de acercar insumos médicos tanto a hospitales como al personal de primera línea del sector salud, fuimos el **aliado logístico** de instituciones como Alma-Cadena, Ya Respondiste, Centro de Tecnología Avanzada CIATEQ y CONACYT, moviendo un total de **440 envíos a diferentes partes de la república**.



INUNDACIONES EN TABASCO

Los desastres naturales ocurridos en el sureste de México afectaron de manera directa a Tabasco, como parte de nuestra respuesta a este tipo de desastres en Estafeta realizamos:



La entrega de 40 toneladas de ayuda humanitaria transportadas de Cruz Roja Toluca a Cruz Roja Tabasco.



Entrega de despensas de Cruz Roja a nuestros empleados afectados.



Colecta interna de colaboradores recaudando 3 toneladas de alimento las cuales fueron donadas a DIF Tabasco.





CENTROS ACADÉMICOS Y SOCIOCULTURALES ESTAFETA



Nuestros **Centros Académicos y Socioculturales** buscaron la manera de seguir en contacto con la comunidad que asiste a estos Centros Académicos, ante su cierre a causa de la pandemia. Los programas de educación con IEEA se suspendieron, sin embargo, la comunicación se mantuvo estrecha en todo momento.

Se buscaron canales de comunicación que nos permitieran conocer sus necesidades, estado de salud y la manera como estaban haciendo frente a la pandemia.



Con la intención de continuar la capacitación en beneficio a las comunidades, se lanzó **CASCE virtual** que logró impactar a 60 personas por semana, a través de la grabación de cápsulas cortas que eran enviadas por canales como WhatsApp a la población.

El cierre temporal de nuestras sedes físicas nos permitió reestructurar la estrategia de intervención en comunidades, durante dos mil veintiuno se inaugurarán las nuevas sedes.

NUESTRO PLANETA

08

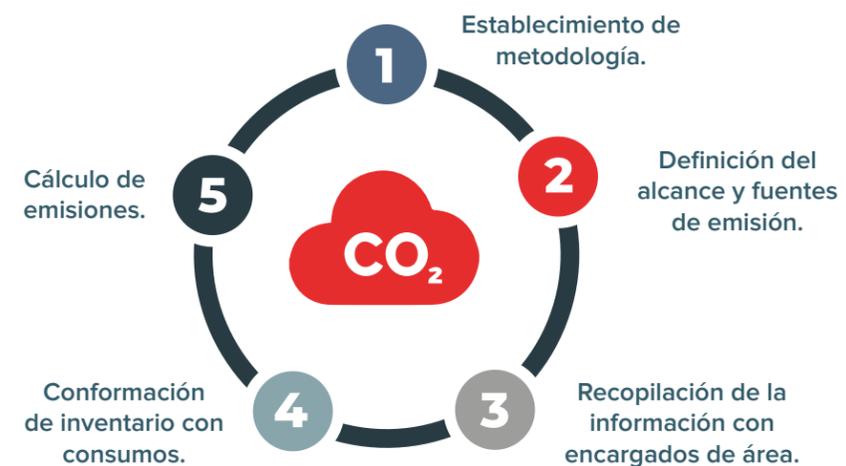




HUELLA DE CARBONO

[103-1, 103-2, 305-1, 305-2, 305-4]

Medimos e identificamos los impactos ambientales que genera nuestra operación, es por eso por lo que desde hace seis años medimos y controlamos nuestras emisiones a la atmósfera. Para el cálculo de huella de carbono se consideran los alcances **1 y 2** de la metodología **GHG Protocol** con el siguiente proceso:



144,748.56
TOTAL DE TONELADAS DE CO₂e GENERADAS DURANTE 2020

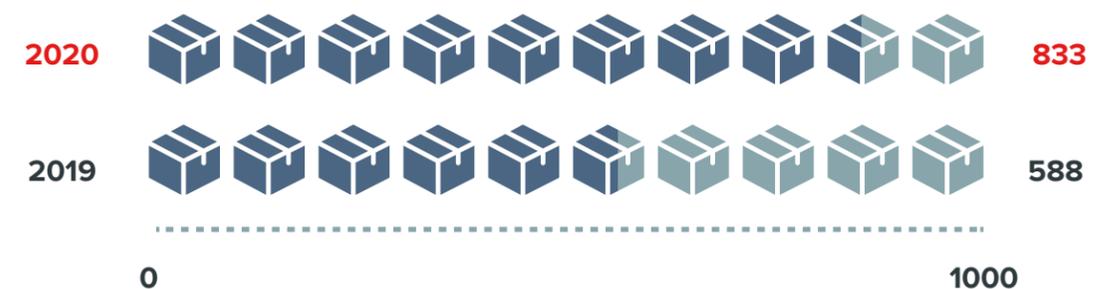
97%
A₁ Directo

3%
A₂ Indirecto

Año	Total de toneladas CO ₂ e
2020	144,748.56
2019	144,828.27
2018	166,946.55
2017	167,304.77
2016	113,728.75
2015	105,046.33

Como parte del análisis se reporta el rendimiento, respecto a las emisiones generadas y el volumen de envíos. Esta estadística nos permite identificar la eficiencia anual, basados en el total de las emisiones por envío. A pesar de nuestro crecimiento, nuestras acciones nos han permitido cada año, mejorar el rendimiento por envío.

Envíos por cada ton de CO₂e generada



NUESTRO PLANETA

En un año complejo mundialmente, y al tener un fuerte **incremento de nuestra flota vehicular en poco tiempo**, se apostó a la **tecnología**, buscando la **mejor opción disponible para la reducción de las emisiones al ambiente**, lo cual garantizó que las entregas 1 a 1 fueran efectivas, no sólo con protocolos de seguridad y salud para nuestros clientes y colaboradores, sino con un impacto menor en nuestro planeta. Como parte de este compromiso proyectamos para el 2022, la incorporación de **unidades eléctricas** en nuestra operación.

Somos una empresa cuya política ambiental está enfocada al ahorro energético y la sustentabilidad.



ENERGÍA

[103-1, 103-2, 302-1, 302-3]

Medimos la cantidad de energía utilizada durante nuestra operación y en cada uno de nuestros centros de trabajo, buscando a través de estas mediciones generar estrategias para tener un bajo consumo, sobre todo de fuentes que pueden generar mayores emisiones.

Como parte de nuestros compromisos por el uso de energías menos contaminantes y alternativas, consumimos **energía eléctrica eólica** en tres de nuestros principales Centros Operativos: **Centro Logístico México**, **Centro de Intercambio San Luis Potosí** y **Centro de Intercambio La Tinaja en Veracruz**.



Nuestro consumo de energía eólica representó un total de 1,016 toneladas de CO₂e evitadas.

ENTRE OTRAS ACCIONES SE ENCUENTRAN:

• Variadores de frecuencia en bandas transportadoras, para reducir el consumo energético de 13 centros operativos.

• Infraestructura central y servicios de Centros de Datos con **bajo consumo de energía** y programas de reducción de huella de carbono.



AGUA

[103-1, 303-1]

La medición de la Huella Hídrica de Estafeta nos permite identificar las fuentes de mayor consumo, y así generar estrategias que permitan un uso responsable de este recurso.

Para poder minimizar nuestro consumo, contamos con una cisterna de captación pluvial en **Centro Logístico México** y una planta tratadora de agua en el **Centro Logístico Norte en Monterrey**, a través de las cuales captamos más **9,000 m³** por año, utilizando el recurso en el lavado de vehículos y mantenimiento de zonas verdes.

ALCANCE ● Directo ● Indirecto



Captación pluvial



Potable



Tratada



Combustibles



INSUMOS



100% del material de empaque que vendemos es biodegradable y reciclable.



Adquisición

de materiales compostables, materiales reciclados, reciclables, biodegradables y reutilizables.



Adquisición de vehículos

de última tecnología que reducen la emisión de contaminantes.



11% de los productos de cafetería

son biodegradables, en dos categorías: vasos biodegradables y vasos y cucharas compostables.



10% del papel utilizado es biodegradable.

MANEJO DE RESIDUOS

En apego a la norma NOM-087-SEMARNAT-SSA1 realizamos las siguientes acciones:



Se desechan los residuos con proveedores certificados ante **SEMARNAT** para asegurar que tengan el manejo adecuado de acuerdo con su naturaleza.



Separamos los desechos para un mejor manejo.

Reciclamos más de **70,000** litros de aceite y más de **5,000** piezas de llantas.



Reciclaje de equipo de cómputo, generando 71.43 bonos de carbono y 6,500.29 kg de materiales reciclables.



Participación en el programa Transporte Limpio obteniendo un “Excelente Desempeño Ambiental”.



Disminución de emisiones, por el esquema de trabajo home office, al evitar el traslado vehicular de los colaboradores administrativos generando menor contaminación ambiental en los diferentes estados en los que opera Estafeta.



Media tonelada de tapas plásticas donadas a AMANC, Banco de Tapitas y Fundación Rebecca de Alba.



Incremento en niveles de eficiencia en última milla, lo que permite entregar en el primer intento, dando como consecuencia el uso eficiente de las unidades.



PROGRAMAS AMBIENTALES

[103-1, LT6]





15% de la flotilla
de tractocamiones son unidades Euro VI.



Compra de 234 nuevas unidades
(190 Sprinters y 44 tractos) equipadas con nueva tecnología que ayuda en la reducción de emisiones contaminantes de CO₂, NO_x y PM.



Ahorro de 1,308.10 litros de combustible
por entregas en “envíos verdes” operados con bicicletas eléctricas.



Disminución del uso de papel
a través de la habilitación de herramienta y digitalización de material que permiten eliminar la impresión de materiales como: manifiestos, tickets y manuales de capacitación, evitando el uso de cerca de un millón de hojas de papel.

ÍNDICE GRI

09

CONTENIDO	REFERENCIA	PÁGINA	COMENTARIOS
102-1 Nombre de la organización	Carta de dirección	4	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	Portafolio de servicios	21	
102-3 Ubicación de la sede	Alcance del informe	6	
102-4 Ubicación de las operaciones	Estafeta en cifras Distribución geográfica	22, 23	ODS 9
102-5 Propiedad y forma jurídica	Alcance del informe	6	
102-6 Mercados servidos	Mercado atendido y tipos de clientes	24	
102-7 Tamaño de la organización	Nuestra organización Estafeta en cifras Nuestra gente Diversidad generacional	14, 22, 33,34	ODS 9
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestra organización Estafeta en cifras Nuestra gente Diversidad generacional Distribución geográfica de la fuerza laboral	14, 22, 33,34,35	ODS 8
102-9 Cadena de suministro	Código de Ética y Conducta de Proveedores Abastecimiento Sostenible	28,29	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Código de Ética y Conducta de Proveedores Abastecimiento Sostenible	28,29	
102-11 Principio o enfoque de precaución	Gestión de riesgos	18	
102-12 Iniciativas externas	Certificaciones y Reconocimientos	30	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de dirección	4	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Carta de dirección	4	
102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	Nuestra Organización Ética en los negocios Estafeta Contigo Código de Ética y Conducta de Proveedores	14, 25, 27, 28	ODS 16

CONTENIDO	REFERENCIA	PÁGINA	COMENTARIOS
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Estafeta Contigo	27	
102-18 Estructura de gobernanza	Gobierno Corporativo	24	ODS16
102-19 Delegación de autoridad	Gobierno Corporativo	24	ODS 16
102- 26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósito, valores y estrategia	Ética en los negocios Estafeta Contigo	25, 27	ODS 16
102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	Gestión de riesgos	18	
102-40 Lista de grupos de interés	Estrategia de sostenibilidad	9	
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Estrategia de sostenibilidad	9	
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Estrategia de sostenibilidad Código de Ética y Conducta de Proveedores	9, 28	
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Alcance del informe	6	
102-50 Periodo objeto del informe	Alcance del informe	6	
102-51 Fecha del último informe	Alcance del informe	6	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	Alcance del informe	6	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	Alcance del informe	6	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Alcance del informe	6	
102-55 Índice de contenidos GRI	Índice GRI	59	
103-1 Explicación del tema material para su cobertura	Estrategia de sostenibilidad Nuestra organización Gestión de Riesgos Estafeta en cifras Mercado atendido y tipos de clientes Gobierno Corporativo Ética en los negocios	9, 14, 18, 22, 24, 25, 27, 28, 29, 32, 38, 42,	ODS 3 ODS 7 ODS 8 ODS 9 ODS 10 ODS 13 ODS 16

CONTENIDO	REFERENCIA	PÁGINA	COMENTARIOS
103-1 Explicación del tema material para su cobertura	Estafeta Contigo Código de Ética y Conducta de Proveedores Abastecimiento Sostenible Nuestra gente Salud y Seguridad Capacitación Nuestras comunidades Huella de carbono Energía Agua Programas ambientales	46, 53, 54, 57	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	Nuestra organización Gestión de Riesgos Estafeta en cifras Gobierno Corporativo Ética en los negocios Estafeta Contigo Código de Ética y Conducta de Proveedores Salud y Seguridad Capacitación Huella de carbono Energía	14, 18, 22, 24, 25, 27, 28, 38, 42, 53, 54	ODS 3 ODS 9 ODS 16 ODS 7
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Gestión de Riesgos Gobierno Corporativo Ética en los negocios Estafeta Contigo Código de Ética y Conducta de Proveedores	18, 24, 25, 27, 28	ODS 16
203-2 Impactos económicos indirectos	Nuestras Comunidades	46	ODS 10
205-2 Anticorrupción	Ética en los negocios	25	ODS 16
EC-10 Donaciones a comunidad o sociedad civil (valor) por donaciones en especie	Nuestras Comunidades	46	ODS 10
302-1 Consumo energético dentro de la organización	Energía	54	ODS 7
302-3 Intensidad energética	Energía	54	ODS 7
303-1 Agua	Agua	54	
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de carbono	53	ODS 13

CONTENIDO	REFERENCIA	PÁGINA	COMENTARIOS
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Huella de carbono	53	ODS 13
305-4 Intensidad de las emisiones GEI	Huella de carbono	53	ODS 13
LT6. Políticas o programas para la gestión de impactos ambientales (iniciativas de transporte sostenible, planeación de rutas)	Programas ambientales	57	ODS 7 ODS 13
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nuestra gente Distribución geográfica de la fuerza laboral Tipo de contrato y crecimiento de plantilla	32, 35, 36	ODS 8
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capacitación	42	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Diversidad e Inclusión	44	ODS 5
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Nuestras Comunidades	46	ODS 2 ODS 4 ODS 10
LT15 Programas humanitarios	Nuestras Comunidades	46	ODS 10

CONTACTO

Gerencia de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social

✉ responsabilidad.social@estafeta.com

📍 Avenida José Vasconcelos No. 105 Piso 4, Colonia Condesa, C.P. 06170, Ciudad de México, México.

PUBLICACIÓN

El presente informe fue publicado en julio 2021. Los archivos PDF están disponibles para su descarga en nuestro sitio web:

🌐 www.estafeta.com

DISEÑO Y REALIZACIÓN

Editor responsable

Astrid Martínez Belmont

Gerente de Capacitación, Comunicación Interna y Responsabilidad Social

Redacción y Administración

Viridiana Bahena García

Jefe de Responsabilidad Social

Diseño y Maquetación

Miguel de Jesús Mejía Valtierra

Especialista en Comunicación

AGRADECIMIENTOS

Ingo Babrikowski	Arturo Pimentel	Jose Luis Jiménez
Araceli Ramírez	Carlos Estrada	Luis Molina
Adriana Islas	Diana Villegas	Nelli Gutiérrez
Adriana Becerra	Genoveva Roa	Rafael Silva
Ana Ferro	Gisela Vallejo	Roberto Martín
Ana Sixtos	Javier Villanueva	Salvador Moreno
Alejandro Vázquez	José de los Ríos Granja	

estafeta[®]

Todos los derechos reservados ©, julio 2021
Estafeta Mexicana S.A de C.V.

Avenida José Vasconcelos número 105, Piso 4, Colonia Hipódromo Condesa,
Alcaldía Cuauhtémoc, C.P. 06170, CDMX, México.



BIBLIOTECA VIRTUAL



En Estafeta Mexicana S.A de C.V estamos comprometidos con la conservación de nuestro medio ambiente. Este material ha sido impreso en papel certificado por FSC.