

#### **Editorial**

El Informe de Sostenibilidad 2017 de Extras S.A. busca tener en común, con nuestros grupos de interés, la gestión del periodo en mención a partir del GRI Standars.

#### **Equipo Gerencial**

Marcela Londoño Estrada · Gerente General

Adriana Espinosa Martínez · Gerente Talento & Soluciones

Ángela María Gómez Echavarría · Gerente Aprovisionamiento de Recursos

Carlos Hernán Paz Mosquera · Gerente Jurídico

**Doiby Yanet Moreno Garzón** · Gerente Desarrollo de Talento

José Fernando Martínez Pérez · Gerente Desarro de Negocios

Juan Carlos Naranjo bevan · Gerente Crecimiento Evolutivo

Nigma Mustafá Chacón · Gerente Alineación Organizacional

Liliana María Gómez Valencia · Gerente Cuidado del Cliente

 $\textbf{María Beatriz Ordóñez Delgado} \cdot \textbf{Gerente Financiero y Administrativo}$ 

Martha Lucia Acuña Gutiérrez · Gerente Negocios Oriente

#### **Junta Directiva**

#### Principales

Liliana Estrada de Londoño Miguel Londoño Barona Elsa Marina Gómez García Diana Margarita Beltrán Gómez Charles Winston Bevan Rojas Pedro Merizalde Andrade Alejandro Ambrad Chalela

#### Suplentes

Consuelo Carrillo Alonso Natalia Londoño Estrada César Augusto Beltrán Adriana Marcela Gómez Virgüéz Carlos Ramiro Becerra Sánchez Susana López Marcela Londoño Estrada

#### Comité editorial

Ana María Estrada Navia Andrés Cadavid Kelly Vannesa Orozco Agudelo Nigma Mustafá Chacón

#### Diseño y diagramación

Akarte S.A.S.

### Sobre nuestro

### informe

102-1, 102-46, 102-49, 102-50, 102-52, 102-53, 102-54

En este informe dejamos ver los resultados de nuestra gestión en las dimensiones social, ambiental y económica del año 2017, para que nuestros grupos de interés los conozcan siguiendo la metodología propuesta por la nueva versión del GRI Standards de **conformidad esencial**.

Los contenidos han sido elegidos por la empresa haciendo una evaluación de la importancia y desarrollo con cada uno, en función de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

Frente al 2016, mantenemos la estructura de reporte, no obstante las cifras financieras se trabajaron sobre lo causado y no sobre lo pagado en el año, con lo cual nos ajustamos al nuevo GRI.

Para conocer más sobre nuestra gestión, le invitamos a ponerse en contacto con Kelly Orozco, analista de Gestión Social, al correo comunicaciones@extras.com.co.

Nos motiva el equilibrio ambiental y el poder dejar a nuestras generaciones un mejor mañana; por ello, este documento se distribuye digitalmente. Para conocer más sobre nuestra gestión, le invitamos a ponerse en contacto a comunicaciones@extras.com.co.







### Contenido

Mensaje de la Gerencia

Página 2

Nuestra Organización

Página 3



**Dimensión Económica** 

Página 15



**Dimensión Humana** 

Página 16



**Dimensión Ambiental** 

Página 30

**Tabla GRI** 

Página 35



### Mensaje de la **Gerencia General**

102-14

Transformar vidas es nuestro propósito organizacional; éste nos impulsa a mantener diálogos abiertos con los grupos de interés en general, y de manera particular, con clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad, buscando poner en común aquellos temas que aseguren la sostenibilidad entre las partes, pues estamos convencidos que una empresa perdura en el tiempo cuando sus grupos de interés avanzan, de la mano de ésta, en crecimiento económico, desarrollo social y protección ambiental.

Ese mismo propósito nos llevó en 2017 a reafirmarnos como una de las primeras opciones de empleo para miles de colombianos en todo el territorio nacional, donde suministramos personal temporal idóneo para contribuir al cumplimiento de los resultados de nuestros clientes, actuando desde la transparencia y en cumplimiento de las leyes colombianas que nos rigen y la promoción y gestión de los derechos humanos y condiciones dignas para los empleados.

En el periodo cumplimos 33 años. Y avanzamos en nuestra estrategia corporativa donde mejoramos el margen de utilidad en un 217%, pese a las condiciones del mercado nacional. Frente a la satisfacción de los clientes, mantenemos la tendencia favorable en el mercado y con los colaboradores en misión, logramos importantes resultados, especialmente, en Cúcuta, Santa Martha y Valledupar, donde incorporamos la atención en línea, mejorando tiempos de respuesta.

Nuestra cultura está cimentada sobre cuatro principios: Somos una Organización humana, celebramos la vocación por un servicio de alto valor, actuamos de manera íntegra y vibramos con pasión por la excelencia y los resultados, que se traducen en los comportamientos de quienes hacemos parte de esta gran Organización los cuales promovimos en el 2017 y así lo mantendremos en 2018, como parte de nuestro modelo de sostenibilidad.

Los resultados obtenidos nos llevan a emprender retos desafiantes para la construcción de un mejor mañana con una fuerza laboral joven y emprendedora, pues más del 50% de nuestros colaboradores están entre los 18 y 25 años de edad. Bienvenidos a nuestro Informe de Sostenibilidad, el cual hemos elaborado alineados con los nuevos estándares del GRI (Standards).

#### Marcela Londoño Estrada

Gerente General

VOLVER AL ÍNDICE



# Conociendo a Extras S.A.

102-1, 102-16

Somos una Compañía colombiana con 33 años de experiencia en la entrega de soluciones productivas a nuestros clientes, con talento humano calificado para atender las necesidades temporales con personal en misión en todo el territorio nacional.

Nuestro compromiso social desde 1984 ha privilegiado el desarrollo de los colaboradores en misión y sus familias, pues somos grandes generadores de empleo en cumplimiento siempre a la ley y la promoción de los derechos humanos; con ello, hoy aportamos al resultado de los objetivos de nuestros clientes y movilizamos la economía, al privilegiar las compras nacionales mientras fortalecemos relaciones perdurables en el tiempo.





#### Misión

Contribuimos a la competitividad de nuestros clientes solucionando sus necesidades de personal temporal.



Ser la empresa de servicios temporales más cercana a sus clientes.



#### Principios corporativos

La excelencia es nuestra cultura. Como parte de este modelo, definimos cuatro principios:

#### Actuamos de manera íntegra:

Actuamos correcta, congruente y consistentemente, para transformar las vidas de nuestros grupos de interés. Somos coherentes entre lo que pensamos, decimos y hacemos, teniendo como base el respeto, la honestidad y la confianza, siempre dentro del cumplimiento de la ley.

#### Somos una Organización humana:

Valoramos al ser humano como eje de la Organización, respetando sus derechos, desarrollándolo personal y profesionalmente, promoviendo el equilibrio de su vida personal y laboral, dónde cada uno responde por sus comportamientos y sus actos.

#### Pasión por la excelencia y los resultados:

Actuamos con entusiasmo, determinación y alto desempeño en todo lo que hacemos, innovando constantemente para generar resultados extraordinarios

### Vocación por un servicio de alto valor:

Velamos por un servicio valioso para la Organización y nuestros clientes, asegurando su lealtad y recomendación como aliado de nuestro crecimiento rentable.

### > Atributos





### Objetivos estratégicos

- ◆ Crecimiento inteligente
- ◆ Bien desde el principio
- ◆ Cuidado del cliente
- ◆ Cultura
- ◆ Ciclo de efectivo

### > Certificaciones



#### **MARCA ICONTEC**

Extras S.A. es una Compañía certificada desde hace 12 años por ICONTEC bajo la norma ISO 9001 -2008.

#### RUC

El Registro Único de Contratistas, en 2016 nos calificó con 89 puntos sobre 100, por el Consejo Colombiano de Seguridad, donde se reafirma su cumplimiento a la legislación colombiana vigente.

### > Iniciativas **Externas**

102-12

Encaminados en el desarrollo sostenible, apoyamos lineamientos e iniciativas internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principios del Pacto Global sin estar adheridos a éste.



#### Afiliación a asociaciones 102-13

- ◆ Acrip Valle y Bogotá
- ◆ Expirian
- ◆ ANDI





102-4, 102-3

Nuestra oficina principal se encuentra en la Torre de Cali de la capital vallecaucana. Esta área, en la ciudad, se caracteriza por ser una zona empresarial de alto nivel. Desde esta oficina se coordinan y controlan un poco más del 50% de los procesos a nivel nacional.

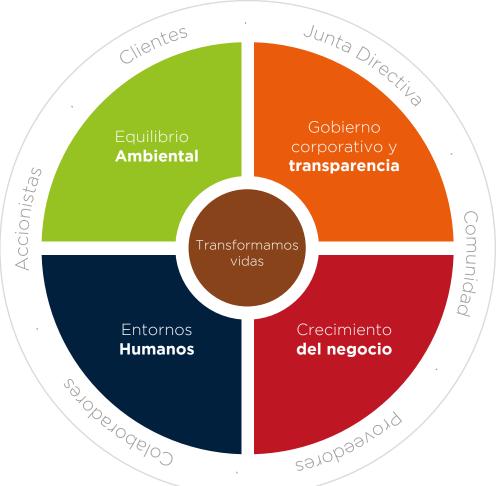
La empresa tiene presencia en más de 800 municipios del país; no obstante, tiene oficina en 16 ciudades desde las cuales se ofrece atención y cobertura, a todos los procesos de la Organización y por supuesto, a las necesidades del mercado y los clientes

para conocer las otras sedes del país lo invitamos a ingresar a www.extras.com.co



## Modelo de sostenibilidad





Este modelo de sostenibilidad parte de nuestro propósito por transformar vidas a nuestros grupos de interés, el cual se hace a partir de los ejes de actuación:

- Gobierno corporativo y transparencia, asegurar que el pensamiento y accionar estratégico de la Compañía se fundamente en la sostenibilidad y la disminución de impactos.
- ◆ Crecimiento del negocio, monitorear y visibilizar los impactos económicos articulados al negocio ante los diferentes grupos de interés.
- Entornos humanos, garantizar prácticas laborales de talla mundial mientras contribuimos al desarrollo del país.
- Equilibrio ambiental, medir los impactos ambientales más significativos de nuestra gestión para la toma de decisiones estratégicas.

## 1.3

### Grupos de interés

102-40 - 102-42 - 102-43

En Extras S.A. nos preocupamos por conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés frente a la estrategia de la empresa y su accionar, permitiéndonos mantener relaciones sólidas y transparentes, las cuales se materializan en protocolos de relacionamiento fundamentados en los ámbitos social, económico y ambiental. Esta relación se encuentra consignada en un documento interno nombrado "Caracterización de las necesidades y expectativas de las partes interesadas (grupos de interés)".

En el 2017 se hizo una revisión a los grupos de interés de Extras S.A. con el fin de tener un relacionamiento más eficiente, de este ejercicio resultaron seis, que se subdividen en 15. Con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos trazados en los planes de acción, priorizamos tácticas de acuerdo a la estrategia, las cuales se empezaron a ejecutar en 2017 y para 2018, avanzaremos sobre el 100% de las prioridades definidas, articulados a nuestra política de Sostenibilidad: "estamos comprometidos con el propósito corporativo de transformar vidas, en el marco de la dinámica del valor compartido, a través de una gestión sostenible, en su dimensión económica, social y ambiental".

Como parte del ejercicio, definimos compromisos con cada uno de los grupos de interés, además de canales de información (una sola vía), comunicación (doble vía) y métricas en nuestros niveles de efectividad, los cuales compartimos a continuación:



#### Grupos de interés · Colaboradores

#### Compromiso

Somos una Organización Humana, comprometida con el desarrollo y crecimiento personal y profesional de nuestros colaboradores, transformando sus vidas y asegurando la sostenibilidad de la empresa.

#### Medios de información

- ◆ Medios digitales
- ◆ Mensaje gerencial
- ◆ Comunicado corporativo
- ◆ Informe de sostenibilidad
- ◆ Portal de colaboradores

#### Medios de comunicación

- ◆ Café con Marcela
- ◆ Medios digitales\*\*
- ◆ Comités primarios
- ◆ Alineaciones semanales
- ◆ Sumamos
- ◆ Encuestas de satisfacción
- ◆ Comité de convivencia
- ◆ Línea Ética
- ◆ Planes de desarrollo
- ◆ CAS + contact center

#### Favorabilidad

Si



#### Grupos de interés · Clientes

#### Compromiso

Celebramos la vocación por un servicio de alto valor, a través del cumplimiento de las propuestas de valor acordadas con nuestros clientes y sus métricas, contribuyendo al propósito de transformar vidas.

#### Medios de información

- ◆ Informes de gestión
- ♦ Informe de sostenibilidad
- ◆ Página web

#### Medios de comunicación

- ◆ Espacios de seguimiento
- ◆ Contact center
- ◆ Medios digitales
- ♦ Estructuras de atención

#### **Favorabilidad**

Si



#### Grupos de interés · Accionistas

Vibramos con pasión por la excelencia y los resultados, asegurando la solidez, viabilidad, rentabilidad y sostenibilidad del negocio.

- ◆ Informes de gestión
- ♦ Informe de sostenibilidad
- ♦ Página web

- ◆ Asamblea de accionistas
- ◆ Junta directiva
- ◆ Espacios de diálogo
- Medios digitales

No aplica



#### Grupos de interés · **Proveedores**

Actuamos de manera íntegra al cumplir con las obligaciones contractuales; somos transparentes y acompañamos su desarrollo a través de la confianza y equidad.

- ◆ Informe de sostenibilidad
- ♦ Página web

- Espacios de diálogo
- Medios digitales
- Llamadas

Se mide desde 2018

#### Grupos de interés · Comunidad

#### Compromiso

Transformamos vidas a través de la generación de empleo digno y el establecimiento de alianzas público-privadas que nos permitan el desarrollo técnico de las zonas donde operamos.

#### Medios de información

- ◆ Informe de sostenibilidad
- ◆ Página web

#### Medios de comunicación

- ◆ Espacios de diálogo
- ◆ Contact center
- ◆ CAS

#### **Favorabilidad**

Se mide a partir de 2019



#### Grupos de interés · Junta directiva

En aras de asegurar la generación de valor y viabilidad de la Organización, estamos comprometidos con el establecimiento y cumplimiento de los lineamientos estratégicos y nuestra cadena de valor.

- ◆ Informes de gestión
- ◆ Informe de sostenibilidad

◆ Reuniones ordinarias

◆ Reuniones extraordinarias

◆ Comités administrativos

◆ Espacios de diálogo

Medios digitales



\* Corresponde a las mediciones comunicacionales realizadas en el periodo. \*\* Obedece a correo electrónico, aplicativos móviles, entre otros.

102-44

Como parte de los asuntos en común identificados en nuestros medios de atención y analizando algunos estudios sociodemográficos de las ciudades donde operamos, encontramos que el empleo es un tema de interés para todas las audiencias; situación que responde a nuestro foco estratégico de sostenibilidad: empleo.



# Propiedad y forma jurídica

102-5

De acuerdo con el registro de Cámara de Comercio de Cali, Extras S.A. tiene por objeto social principal el de contratar la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades. mediante labor hecha por personas naturales, contratadas directamente por Extras S.A., quien tiene con respecto de estas, el carácter de empleados. Además, la sociedad podrá hacer toda clase de operaciones financieras, comerciales, civiles o industriales, sobre bienes muebles e inmuebles, entre otros.

### Nuestro sello, nuestros comportamientos

Bajo el propósito de transformar vidas, tenemos un código de Ética que contiene los comportamientos bajo los que los colaboradores debemos actuar, para construir y mantener relaciones transparentes y de confianza con nuestros grupos de interés.

El resultado de nuestro trabajo está cimentado en la ética que va de lo individual a lo grupal. Para cumplir con esto, tenemos los siguientes ocho comportamientos éticos:



También se definieron comportamientos accionables que debemos tener ante nuestros grupos de interés:

- Prindamos un servicio cercano, respetuoso y de calidad. Tomamos decisiones y actuamos sin distinción de género, raza, etnia, y creencia, mientras aseguramos el propósito organizacional de transformar vidas.
- Nos abstenemos de realizar y participar en actividades que están por fuera de las políticas y reglamentos definidos por la Organización y las normas colombianas.
- Respetamos los acuerdos de confidencialidad definidos para el manejo de la información de los grupos de interés y de la Organización.
- Somos conscientes del compromiso con nuestros grupos de interés, siendo transparentes y responsables en lo que decimos y hacemos.
- Informamos sobre la existencia de la Línea Ética ante los grupos de interés y movilizamos su uso.



Además de lo anterior, se concretaron 30 comportamientos éticos que están alineados con el modelo cultural de la Organización; estos forman parte de nuestra identidad y debemos asegurarlos dentro de la relación con los grupos de interés.

En el 2017 se realizó la socialización de los comportamientos mencionados, tanto éticos como culturales, al 100% del personal administrativo. Y en 2018, lo haremos con al menos el 50% de los equipos en campo.

#### Línea **Ética**

En Extras S.A. contamos con un medio para el reporte de incumplimientos a los comportamientos aquí definidos:

informa@extras.com.co



### 1.6 Gobernanza

02-18

La gobernanza en Extras S.A. encamina la estrategia, determina normas, principios, órganos de dirección y control, comportamientos y políticas, los cuales cada colaborador de la empresa lleva como ADN. Las operaciones están enmarcadas en la legislación colombiana vigente y alineadas con principios de transparencia.

Durante el periodo, el Gobierno Corporativo no tuvo cambios en términos accionarios o estructurales; sin embargo, con el fin de complementar la visión estratégica, garantizar la sostenibilidad, ser innovadores y articularnos con el mercado, ingresaron cuatro integrantes a la Junta Directiva.

#### Los miembros principales nuevos son:

- ◆ Pedro Merizalde Andrade
- ◆ Alejandro Ambrad Chalela

#### Los nuevos suplentes son:

- ◆ Natalia Londoño Estrada
- ◆ Adriana Marcela Gómez Virguez



### 1.6 Anticorrupción

El Gobierno Nacional, a través de la Superintendencia de Sociedades, expidió la circular No. 100-00005 de junio 17 de 2014, sobre la regulación del Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SAGRLAFT, el cual pretende que las empresas incorporen al control interno y a su programa corporativo el manejo de la Gestión de Riegos. Nuestra Organización cuenta con la complementación para promover la cultura de administración del riesgo y prevención de este tipo de actividades ilegales que nos permiten combatir activamente este flagelo en colaboración con las autoridades, promoviendo nuestros valores y fortaleciendo el compromiso con el progreso del país y el cumplimento de la ley.

A partir de las definiciones organizacionales sobre el SAGRLAFT y los riesgos corporativos de la empresa, las operaciones en Colombia son evaluadas conforme a los mecanismos establecidos en la ley y a las directrices emitidas por las superintendencias relacionadas a través de la debida diligencia.

205-2

En cumplimiento a estos dictámenes, la Organización realizó en 2017 ciclos de formación presencial para los líderes de proceso en todo el país; así mismo, movilizó campañas educativas y comunicacionales periódicas para todo el equipo administrativo, buscando reforzar los procedimientos de anticorrupción. En 2018, estas prácticas continuarán garantizando coherencia con nuestros principios.



#### Casos de corrupción y medidas tomadas

205-3

Durante el 2017 no se presentaron casos de corrupción que se encuentren registrados en los canales definidos por la empresa.

En Extras S.A. el cumplimiento de normas y políticas establecidas forman parte de nuestro compromiso, trabajando siempre en línea con la transparencia y la calidad buscando ser competitivos en el mercado, alineados por supuesto con los principios que nos destacan, siendo humanos, actuando de manera íntegra, celebrando la vocación por un servicio de alto valor y vibrando con pasión por la excelencia y los resultados. De esta manera, validamos que en el periodo no se ha recibido ningún tipo de acción legal o demanda por prácticas de monopolio o conductas anticompetitivas.







# Valor económico generado y distribuido



Siguiendo nuestro modelo de sostenibilidad en el eje estratégico, crecimiento del negocio, presentamos a continuación los resultados de nuestro trabajo en términos financieros comparados con el periodo inmediatamente anterior (2016). Aquí encontramos un importante cambio en nuestro Informe, pues las cifras en esta oportunidad son causadas.

Tuvimos un incremento de los ingresos en

5,6%

frente a un IPC

4,09%

No obstante, las estrategias por la generación de valor, nos arrojan una mayor utilidad del

217%

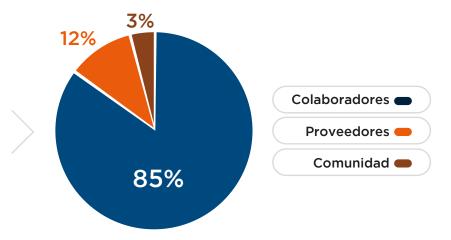
	Resultados financieros	2017	2016	Variació
Valor económico Generado	Total Ingreso	199.015	188.393	5,6%
	Salarios	140.048	132.457	5,7%
	Prestaciones sociales	28.802	27.219	5,8%
	Aportes a la seguridad social	18.046	17.353	4%
Valor	Parafiscales	5.285	4.992	5,9%
económico	Acreedores (proveedores)	3.532	3.895	-9,3%
Distribuido	Gastos financieros	1.244	1.466	-15,1%
	Otros Gastos	244	33	-
	Contribuciones fiscales (Impuestos)	1.507	1.239	21,6%
	Total Gastos	198.710	188.654	5,3%
Valor económico	Utilidad	305	(261)	217%



\* Cifras en miles de millones de pesos

Realizando el análisis de la distribución de la riqueza frente a los grupos de interés en 2017, presentamos los resultados a continuación:

- ◆ Colaboradores, pagos de salarios, prestaciones sociales y aportes a la seguridad social;
- ◆ Proveedores, compras de bienes y servicios; Comunidad, son impuestos pagos por contribuciones
- fiscales y parafiscales, al gobierno nacional, departamental y municipal;
- ◆ Accionistas, distribución de dividendos.

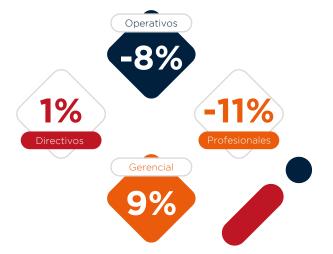


#### Compensaciones frente al salario mínimo en Colombia

202-

En compensación salarial, Extras S.A. no tiene diferencias entre hombre y mujeres; los salarios se definen bajo escalas corporativas internas que parten de las condiciones del mercado, pues tenemos definiciones de roles con salario mínimo y otros cargos que su salario está por encima de la media del mercado.

	Gerencial	Directivos	Profesionales	Operativos
Femenino	17,5	7,0	2,8	1,1
Masculino	19,1	7,1	2,5	1,2
Medias	18,3	7,1	2,7	1,2



Si visualizamos la variación de los salarios entre hombres y mujeres, el resultado obtenido es que en los cargos gerenciales los hombres devengan 9% más, que las mujeres; en cargos directivos, 1%; en cargos profesionales, 11% menos y en los cargos operativos 8% menos. La razón de estas diferencias obedece a niveles de mayor responsabilidad dentro de la misma categoría laboral, no a desigualdades pues la empresa tiene establecido categorías salariales.



### 22 Cadena de suministro

102-9 204-1

Ofrecer un excelente servicio a los clientes con los mejores estándares de calidad es responsabilidad de las empresas y para lograr esto, se debe contar con una buena gestión en la cadena de abastecimiento. minimizando los mayores costos posibles y agregando valor para ofrecer un servicio competitivo y adaptable a las demandas cambiantes de los clientes finales.

La cadena de suministro de Extras S.A. recoge los siguientes elementos fundamentales:

Proveedores de insumos

Transportadores

Productores

Clientes

Quienes suministran los insumos necesarios para la presentación del servicio, es decir. dotación, papelería, herramientas, etc.

Quienes transportan los productos.

Producción, en este caso, el eslabón de producción es representado por Extras S.A., quien procesa la compra, coordina el abastecimiento entre los agentes, vende y opera la prestación del servicio.

Consumo, son los usuarios del servicio prestado incluyendo bienes utilizados en ese ejercicio.

Nuestros proveedores son grandes aliados con los que trabajamos a diario por el cumplimiento de nuestro propósito de transformar vidas. La gestión oportuna de esta relación nos hace más competitivos y a ellos más valiosos en el mercado, por su desarrollo. En 2017 se realizó la reestructuración del proceso al frente de la gestión de los proveedores focalizándonos en la generación de valor.

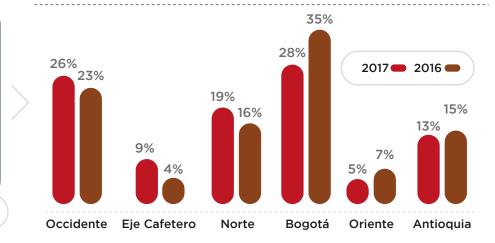


El resultado de estos cambios se ve reflejado en los gastos de la empresa y en las utilidades al final del ejercicio financiero. Por ello se reestructuran las negociaciones con los clientes y proveedores, comprando lo que de verdad es necesario, encaminándonos a ser una Organización liviana y moderna.

Intervinimos los esquemas de trabajo, cambiando el modelo de actividades fijas a uno, donde nos ajustamos a la demanda actuando verticalmente, generando así mayor valor y productividad y por ende un crecimiento de ambas partes.

En coherencia con lo anterior, el valor causado por concepto de pagos a proveedores de bienes y servicios, supera los \$3.551 millones en 2017, de los cuales el 98% representa las compras a proveedores nacionales lo que se traduce en un gran impacto de manera positiva en la economía del país, específicamente en las zonas que operamos. Frente a los pagos de bienes y servicios, las compras sumaron \$2.645 millones distribuido las compras en Colombia de la siguiente manera:

#### Pagos a proveedores de bienes y servicios



#### Cambios significativos en la cadena de suministro

102-10

Respondiendo al cambio en la estructura organizacional que se dió a finales del año 2016, la cadena de suministro se alineó a partir del conocimiento integral del negocio y los clientes. Con esto se logró que los proveedores se articularan a la nueva estrategia, garantizando así la adaptación a las condiciones cambiantes del mercado y servicio que atendemos.

#### Marcas, productos y servicios

02-2 102-

En Extras S.A., los servicios no tienen marcas adicionales a logotipo corporativo. Dentro de los servicios que se tienen, está la selección y suministro de personal temporal.

La empresa tiene un amplio portafolio de servicios para aquellas empresas que son líderes en consumo masivo,

telecomunicaciones, tecnología y demás sectores masivos que requieran personal temporal para el manejo de sus temporadas comerciales

### Algunas cifras que hablan de nuestra gestión:



## 2.3 Nuestros Clientes

En Extras S.A. contamos con un plan de sostenimiento efectuado por los Ejecutivos de Cuenta que incluye visitas e inspecciones de trabajo con este importante grupo de interés. El plan está enfocado en conocer las necesidades y expectativas expresadas en las calificaciones que nos dan por medio de las encuestas en las variables satisfacción, continuidad y recomendación.

Nuestros clientes resaltan la presencia de Extras S.A. en su negocio, el personal motivado e informes con datos de gran relevancia. Además, hallamos grandes retos por parte de nuestros clientes quienes nos regalaron las variables en las que más se fijan al evaluar el servicio contratado:



En la satisfacción de nuestros clientes, tenemos presente la instalación del servicio con el fin de conocer su percepción frente a la cadena de valor y por upuesto, tomar acciones correctivas.



Contamos con un canal por el que nuestros clientes pueden transmitir solicitudes, quejas o reclamos relacionados con el servicio:

línea gratuita 018000 113342 servicliente@extras.com.co







Contratar el personal idóneo para nuestros clientes es nuestra razón de ser; para lograrlo, contamos con un talento humano que se caracteriza por su pasión por la excelencia y los resultados lo que garantiza el correcto funcionamiento de las operaciones en Extras S.A.. En 2017 nuestria cifra de empleabilidad fue de 29.964 personas en total, un 1% menos aue en 2016.

	2017		2016	Variación	
Administrativos	 535	<b>\( \)</b>	564	-5%	
Colaboradores en misión	 29.429	<b>*</b>	29.684	<b></b> -1%	
Total	 29.964	<b>*</b>	30.248	<b></b> -1%	

Para dar claridad en los términos de empleabilidad presentados en este informe, cuando hablamos de personal en misión nos referimos a los colaboradores que se encuentran por fuera de las oficinas.

Sexo	2017	2016		%
Hombres	14.575	21.371	•	47%
Mujeres	15.389	17.470	<b>*</b>	14%
	29.964	38.841		

En Extras S.A. apoyamos la

equidad de género

en cuanto a la distribución de sexo, el 51%

del total de personas vinculadas en 2017

fueron mujeres, y el restante,

49% fueron hombres



Una de nuestras características es ser la primera opción de empleo para los colombianos, lo que nos hace una Organización joven que brinda la oportunidad de acceder a experiencia laboral mientras incentivamos el crecimiento y desarrollo humano y profesional:

Rango edad	Femenino	Masculino
Menor de 30	11.148	10.123
Entre 30 y 50	4.109	4.240
Mayor de 50	132	212



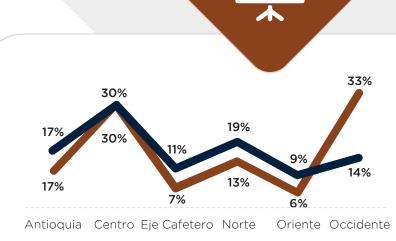
Nuestros equipos de trabajo en 2017, residieron en las siguientes zonas:

Distribución geográfica colaboradores

Extras 2017

Personal en campo Administrativo

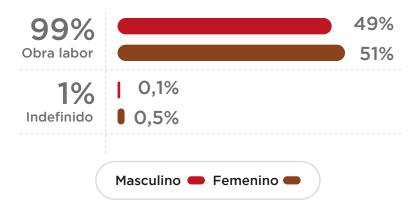


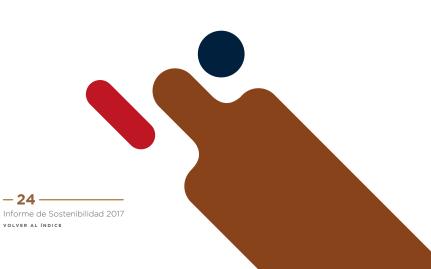


#### Tipologia de contratos

Por la naturaleza de nuestro negocio, la mayoría de los contratos son obra labor; sin embargo, de los contratos a términos indefinido, 176 personas, el 77% son mujeres. A continuación se relaciona el total Compañía:

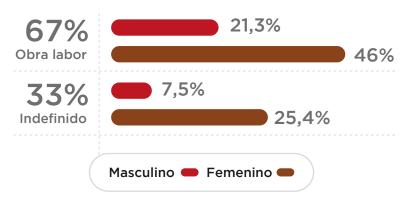
#### Tipo de contrato laboral total colaboradores





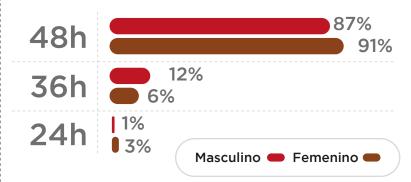
♦ En los colaboradores administrativos, tenemos que el 33% tiene contrato a término indefinido y de ellos, el 64% son mujeres; el detalle para este equipo se relaciona a continuación:

#### Tipo de contrato laboral en equipos administrativos



Frente a la relación de horas de trabajo (jornadas) en 2017, por género, sobre el total de personas vinculadas, tenemos que:

#### Tipo de jornada laboral (horas x semana)



En el periodo se dieron más de 24 mil contrataciones nuevas, donde la mayoría de estas se dio a jóvenes entre los 18 y 25 años de edad, quienes vieron en nuestra organización la primera opción de empleo.

#### Nuevas contrataciones

Equipos en campo

118

24.223

24.34

Total personas

Administrativas

### Diversificación e

### igualdad de oportunidades

405, 405-1

En Extras S.A. estamos alineados con la equidad de género, creemos totalmente en el empoderamiento de los hombres y las mujeres; no obstante, por la naturtaleza de los servicios temporales contratados, la cantidad de hombres fue menor a la de las mujeres en 24 puntos porcentuales, es decir, 57% de los empleos generados son mujeres.

En Extras S.A. se promueve el desarrollo de las personas, durante el 2017, 69 personas del equipo administrativo presentaron movimientos horizontales o verticales y el 10% de las vacantes de este mismo grupo, administrativos, se cubrieron con personal interno.





En la Junta Directiva se tiene un miembro suplente que hace parte de la administración, el cual tiene responsabilidades definidas y evaluadas directamente por la Junta, las cuales están plasmadas en su evaluación de desempeño, manteniendo siempre la armonía con el gobierno corporativo.

## 3.2 Bienestar

401-2

Para nuestros colaboradores disponemos de beneficios adscritos al fondo de empleados, las cajas de compensación familiar y algunos otros, como jornadas de bienestar y salud. Aún así, para los colaboradores administrativos contamos con los siguientes beneficios:



Tres días libres al año que da la Organización más el día de cumpleaños, buscando que estos tengan equilibrio vida laboral y personal.

Este beneficio se le otorga a los colaboradores hombres que tienen hijos, donde se le da 3 días hábiles adicionales a la licencia de paternidad de ley, para que disfruten del recién nacido y en familia.

Para quienes contraer nupcias, este beneficio les otorga 3 días hábiles después del matrimonio para que el colaborador pueda disfrutar con su pareja.

Celebraciones especiales para aquellos colaboradores que cumplen 5, 10, 15, 20, 25 y 30 años de servicio con la empresa.

Comunicación sobre cambios organizacionales

402

Con el fin de que nuestros colaboradores estén informados y apropiados a tiempo sobre los cambios organizacionales u operacionales que pueden afectar sus labores, contamos con planes de información, comunicación y campañas; éstos se realizan con al menos un mes de anticipación .



# Formación y evaluación de desempeño

404

Para Extras S.A. las personas son el eje fundamental, alineados con nuestro propósito organizacional de transformar vidas, nos preocupamos por su desarrollo y por ellos aseguramos que el 100% de los colaboradores dispongan de inducción corporativa y para el cumplimiento de su rol, los clientes cubren las formaciones para el oficio.

Entre las metodologías de formación, tenemos: digital, presencial y experimental.

404-

Frente a los procesos de evaluación de desempeño, se realiza de manera semestral y está basado en los comportamientos de la cultura de la Organización, junto con los objetivos de desempeño mapeados para los cargos de niveles 1, 2 y 3; para el primer semestre del 2017, se evaluó más del 70% del personal administrativo, con el fin de solidificar nuestro talento humano al estar motivados, confiando en sus aptitudes y por medio de los planes de desarrollo potencializarlos.



# Salud y seguridad en el trabajo



403, 403-1, 403-2

En Extras S.A. valoramos nuestra gente y su bienestar integral, por esto contamos con el sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual implementamos, ejecutamos y mejoramos continuamente, desarrollando actividades con foco en el cumplimiento normativo legal, impulsando el autocuidado de nuestra gente, cumpliendo nuestro propósito de transformar vidas al evaluar y gestionar todos los riesgos y promoviendo acciones preventivas.

#### ◆ Comité paritario de SSTA

El Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, es un comité encargado de la promoción y vigilancia de las normas en temas de seguridad y salud en el trabajo dentro de la empresa. Igualmente proponer la adopción de medidas y el desarrollo de actividades que procuren y mantengan la salud en los lugares y ambientes de trabajo y actividades de capacitación. También colaborar en el análisis de las causas de los accidentes de trabajo y enfermedades laborales e inspecciones.

#### El COPASST está integrado por:

>

representantes de la empresa (4 Principales y 4 Suplentes). 8

representantes de los trabajadores (4 Principales y 4 Suplentes).

Para la cual se llevó a cabo una votación donde participaron los colaboradores.



#### Cómite de **Seguridad vial**

Dando cumplimiento a la normatividad legal vigente (Resolución 1565/2014) la cual reglamenta el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV), se cuenta con un Comité de Seguridad Vial los cuales son responsables de:

- Analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico inicial, de formular la hoja de ruta a seguir, conducente a reforzar los aspectos favorables encontrados, mitigando los riesgos y diseñando acciones para garantizar un cambio de actitud en los diversos actores de la movilidad en la Compañía.
- ◆ Identificar los factores de riesgo y establecer un plan de acción personalizado para cada uno de ellos.
- Presentar, discutir y determinar los programas académicos a desarrollar con los distintos actores.
- Considerar la adopción de un estándar de seguridad, que garantice la integridad y bienestar y minimice los riesgos de un accidente de tránsito.
- Evaluar los requerimientos y la oferta disponible, frente a proveedores y talleres para los procesos de diagnóstico, mantenimiento preventivo y mantenimiento correctivo de los vehículos
- Programar fechas, tiempos y lugares para las capacitaciones con los conductores, sus equipos de trabajo y otros actores de la empresa, entidad u organización.
- ◆ Determinar las acciones de control o auditorías viales que se consideren pertinente.



La Compañía definió que este comité estaría liderado por el proceso de Seguridad y Salud en el Trabajo e integrado por personas de los diferentes procesos que tuvieran capacidad de decisión en cada uno de los pilares que hacen parte de las líneas de acción del PESV:



#### Accidentes, enfermedades y tasas de frecuencia de accidentes

La Tasa de Accidentalidad en 2017 fue de 3,23%, representando disminución respecto al 2016 en donde el resultado fue de 3,31%. La Tasa de Ausentismo Total y la de Ausentismo Laboral en el 2017 fue de 1,19% y 0,27% respectivamente, lo que implicó disminusión respecto al 2016 el cual registró 1,22 y 0,28, respectivamente. Sobre estos resultados, se definieron planes de acción que se ejecutarán en 2018.

El indicador de accidentalidad se calcula a partir de las variables: accidentes leves, graves, severos y mortales.



2017 fue un año en el que se realizaron varias actividades en Seguridad y Salud en el Trabajo, como las campañas de seguridad vial, la constitución nuevamente de la brigada de emergencia, contando con el apoyo del COPASST; además, efectuamos la semana de la salud con actividades de bienestar incentivando a nuestros colaboradores a un estilo de vida saludable dentro y fuera de los puestos de trabajo apoyados en la ARL SURA, quienes cumplen con el plan de pausas activas, inspecciones de seguridad a las instalaciones de los puestos de trabajo para garantizar condiciones óptimas.



## Equilibrio ambiental

102-1

Debido a la naturaleza de la Organización, nuestro impacto no es directo sobre campos forestales o reservas naturales. La mayoría de ellos, se dan en oficinas, con el consumo de los recursos básicos para nuestra operación, es decir, agua, energía y papel.

Trabajamos activamente en asegurar el equilibrio de ambientes más sanos progresivamente para favorecer a las generaciones presentes y futuras; como empresa, uno de nuestros propósitos es disminuir o controlar los impactos ambientales negativos generados.

#### Insumos reciclados

301-2

Para el año 2017, se estandarizó el proceso de manejo y disposición de reciclaje en nuestras oficinas donde se consiguieron proveedores certificados en el manejo de estos materiales, garantizando la correcta disposición de los residuos. Esto, fortalecido con una campaña de cultura de orden y aseo impactando positivamente los tres aspectos de la sostenibilidad así:

#### Económico



Al realizar la correcta disposición de los materiales reciclados, se realiza la venta de los mismos, este dinero es un beneficio para la empresa.

#### Social



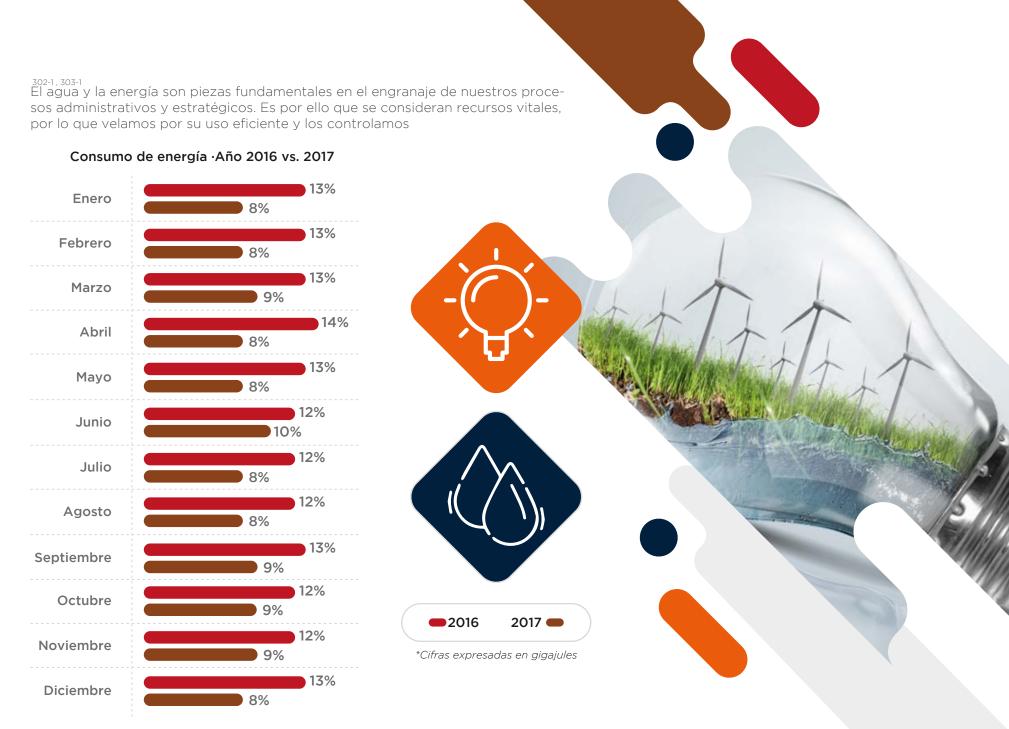
Las entidades a las que vendemos hacen una correcta disposición de los materiales, impactando así la empleabilidad y promoción de confianza.

#### **Ambiental**



materiales, pues quedan en manos correctas, es decir, los materiales no generarán impacto negativo





El consumo de energía fue de 1331 Gigajules, esto representa un aumento respecto al año 2016 del 21% con un consumo de 1.110 Gigajules. Entre las acciones que se tiene, se resaltan el manejo de oficinas con acceso a afluentes naturales de luz y las campañas educativas realizadas.

Es importante que su consumo sea lo más eficiente posible, por lo que dentro de nuestros planes a corto plazo, ya se inició el cambio paulatino de los sistemas de iluminación convencionales a tecnología LED, la cual reducirá el consumo actual. Adicional, se realizan revisiones a sistemas de aire acondicionado, con el objetivo de cambiar a tecnologías más eficientes y amigables con el medio ambiente, todas aquellas que ya están cumpliendo su ciclo de uso.

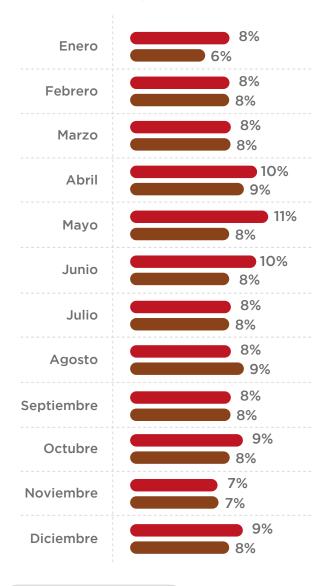
El consumo de agua fue de 3215 Mt3 proveniente de las entidades prestadoras de servicios públicos a nivel nacional, esto representa una disminución respecto al año 2016 del 29% con un consumo de 4558 Mt3; esta disminución se logró gracias a las campañas ambientales realizadas por el equipo de servicios administrativos y la gestión que se dio a los casos de fugas o elevación de consumos en algunos periodos del año.

Como Compañía comprometida con el medio ambiente y consiente de la responsabilidad social ambiental, como medio de impacto para nuestro futuro, constantemente está en verificación de los consumos de agua, velando que no se presenten fugas, que se dé un uso adecuado de los elementos químicos de limpieza, lo que permita disminuir la carga contaminante que se deposita en los alcantarillados y realizando cambio de cisternas con tecnología antigua a sistemas ahorradores y más eficientes.

Como empresa, tenemos monitoreos mensuales del consumo, con el fin de tomar acciones preventivas inmediatas.



#### Consumo de agua ·Año 2016 vs. 2017



**2016 2017** 

\*Cifras expresadas en Mt3

### Otras prácticas amigables

#### con el medio ambiente

308-1

En temas tecnológicos en 2017 se realizaron varios proyectos que aportan a la sostenibilidad en aspectos medioambientales, a través de la construcción de herramientas tecnológicas innovadoras que optimizan el trabajo de nuestros colaboradores, contribuyan a una mejor calidad de vida y sobretodo, que sean amigables con el medio ambiente. Como parte de ello, destacamos algunos de los resultados que se comparten con proveedores y aliados:



Implementación de 148 requerimientos de tecnología con mano de obra 100% nacional.



Inversión cercana a \$1000 millones que redunda en beneficios proyectados hasta 5 años



Reducción del consumo de papel.



Mejor gestión para todo el proceso de Seguridad, Salud en el Trabajo y Ambiente (SSTA), a través de aplicativos móviles.



Cumplimiento de los cambios legales de toda índole, destacándose aquellos laborales y tributarios por su gran impacto social y ambiental.



## Filtros ambientales para proveedores

En Extras S.A. Contamos con dos etapas principales para el proceso de selección de proveedores, el primero es la revisión de la documentación obligatoria y proceso de verificación de la misma. El segundo es la actualización de la documentación obligatoria, este proceso se celebra cada año y todo proveedor de productos o servicios debe estar constituido legalmente, posteriormente se realiza la validación en la Lista Clinton para descartar su aparición en esta.

Todos los proveedores de Extras S.A. Deben firmar el Formato de Mandamientos de Proveedores en el que hay 16 ítems que apuntan al cumplimiento de los derechos humanos y laborales, anticorrupción y cuidado del ambiente. En el ítem 6, se hace la siguiente mención que responde a la protección del medio ambiente "Somos respetuosos del medio ambiente y estamos irrevocablemente comprometidos con la industria limpia y sostenible".







En Extras, sin estar adheridos al pacto global, reportamos de manera voluntaria nuestra gestión bajo los estándares del Global Reporting Initiative.

Estandar GRI	Contenido	Página
102-1	Nombre de la organización	04
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	19
102-3	Ubicación de la sede	06
102-4	Ubicación de las operaciones	06
102-5	Propiedad y forma jurídica	11
102-6	Mercados servidos	19
102-7	Tamaño de la organización	22
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	22
102-9	Cadena de suministro	18
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	19
102-11	Principio o enfoque de precaución	31
102-12	Iniciativas externas	05
102-13	Afiliación a asociaciones	05
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	02
102-16	Valores, principios, Estándares y normas de conducta	04, 11
102-18	Estructura de gobernanza	12
102-40	Lista de grupos de interés	08
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	08
	-	

Estandar GRI	Contenido	Página
Estandar ON	Contenido	Fagilla
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	08
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	10, 11
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	00
102-49	Cambios en la elaboración de informes	00
102-50	Periodo objeto del informe	00
102-52	Ciclo de elaboración de informes	00
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	00
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	00
102-55	Índice de contenidos GRI	36 - 39
TEMA MATERIA	AL : 201 / Desempeño económico	
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	16
	Valor económico directo generado y distribuido AL: 202 / Presencia en el mercado	16
		16 17
TEMA MATERIA 202-1	AL : 202 / Presencia en el mercado	
TEMA MATERIA 202-1	AL: 202 / Presencia en el mercado  Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	
TEMA MATERIA  202-1  TEMA MATERIA  204-1	AL: 202 / Presencia en el mercado  Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local  L: 204 / Prácticas de adquisición	17
TEMA MATERIA  202-1  TEMA MATERIA  204-1	AL: 202 / Presencia en el mercado  Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local  L: 204 / Prácticas de adquisición  Proporción de gasto en proveedores locales	17
TEMA MATERIA 202-1 TEMA MATERIA 204-1 TEMA MATERIA	AL: 202 / Presencia en el mercado  Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local  L: 204 / Prácticas de adquisición  Proporción de gasto en proveedores locales  L: 205 / Anticorrupción	17 18

Estandar GRI	Contenido	Página
TEMA MATER	RIAL : 206 / Competencia desleal	
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	14
ΓΕΜΑ MATER	RIAL : 301 / Materiales	
301-2	Insumos reciclados	31
TEMA MATER	RIAL : 302 / Energía	
302-1	Consumo energético dentro de la organización	32
TEMA MATEF	RIAL: 303 / Agua	·
303-1	Extracción de agua por fuente	32
TEMA MATER	RIAL : 308 / Evaluación ambiental de proveedores	
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	34
TEMA MATER	RIAL : 401 / Empleo	
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	35
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporal	26

Estandar GRI	Contenido	Página
TEMA MATER	IAL : 402 / Relaciones trabajador- empresa	
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales.	26
TEMA MATER	IAL : 402 / Relaciones trabajador- empresa	
403	Salud y seguridad en el trabajo	27
403-1	Representación de los trabajadores en comites formales de salud y seguridad	27
403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes	27
TEMA MATER	IAL : 404 / Formación y enseñanza	
404	Formación y enseñanza	27
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	27
TEMA MATER	IAL : 405 / Diversidad e igualdad de oportunidades	
405	Diversidad e igualdad de oportunidades	25





#### Cartagena

Calle 26 No 24-32 Barrio Manga PBX: (5) 693 3367

#### Barranquilla

Vía 40 No 73-290 Centro Empresarial MIX PBX: (5) 385 0160

#### Bucaramanga

Calle 34 No 27-75 Barrio La Aurora PBX: (7) 697 3946

#### Pereira

Calle 4 No 15-03 Avenida Circunvalar PBX: (6) 340 1523

#### Medellín

Calle 50 No 40-02 Centro Empresarial Barichará, Sector Estación Itagüi Oficina 102/ PBX: (4) 605 1009

#### Cali

Avenida 5 Norte No 23AN - 35 Barrio San Vicente / PBX (2) 485 4242 Oficina Torre de Cali - Calle 19 Norte No 2N-29 / PBX: (2) 489 1650 Oficina Versalles 23A, Av 5 N #41 Norte 35

Informe de **Sostenibilidad** 2017