

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (ESRS) Merqueo – COLOMBIA y MÉXICO

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: Octubre 2020

1. Información general del proyecto y del alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest

Merqueo SAS (“Merqueo” o la “Empresa”) nació como un emprendimiento colombiano en 2015 y se constituyó como uno de los primeros supermercados *online*. Su principal pilar de negocio es la tecnología y sumados a su plataforma tecnológica se encuentran el *retail*, la logística y la experiencia del usuario. La plataforma de Merqueo permite el acceso a una gran variedad de productos a precios más competitivos que un supermercado regular, permitiendo el ahorro de tiempo y dinero a los clientes. La Empresa, que cuenta con operaciones en Bogotá, Medellín y Cali, Colombia, expandió (en febrero de 2020) sus operaciones internacionales con la apertura de su primera bodega en la ciudad de México D.F.

La presente operación (la “Operación”) consiste en una inversión directa de capital a la Empresa para apoyar a consolidar su crecimiento, continuar desarrollando sus estrategias de marketing y expandir sus operaciones dentro de los países ya establecidos y en otros de la región, a través de su plataforma de comercio electrónico, modalidad de comercio que se ha tornado particularmente relevante en el contexto de COVID-19.

El alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest incluyó: i) el análisis de información y documentos de la Empresa; ii) reuniones remotas con personal responsable del manejo de los sistemas de gestión, recursos humanos y de operaciones de Merqueo; y iii) un tour virtual a una de sus bodegas en Bogotá. El proceso de Debida Diligencia Ambiental y Social (“DDAS”) no incluyó visitas a las instalaciones de la Compañía debido a las restricciones de desplazamiento adoptadas por el gobierno de Colombia a consecuencia de la pandemia COVID-19.

2. Clasificación ambiental y social y justificación

De conformidad con la Política de Sostenibilidad Ambiental y Social de BID Invest, el Proyecto ha sido clasificado en la Categoría B debido a que podrá generar, entre otros los siguientes impactos y riesgos: i) incremento en la generación de residuos sólidos (ordinarios y reciclables), ii) generación de residuos peligrosos, iii) generación o incremento tráfico en áreas cercanas a los centros de distribución, y iv) generación o incremento de riesgos de seguridad y salud ocupacional de los trabajadores (propios y tercerizados). Estos impactos y riesgos se estiman son de baja intensidad.

Las Normas de Desempeño (ND) activadas por la Operación son: i) ND1: Evaluación y gestión de los riesgos e impactos ambientales y sociales; ii) ND2: Trabajo y condiciones laborales; iii) ND3:

Eficiencia del uso de los recursos y prevención de la contaminación; y iv) ND4: Salud y seguridad de la comunidad.

3. Contexto Ambiental y Social

3.1 Características generales del sitio de la operación

Las operaciones de la Empresa se desarrollan principalmente en cascos urbanos a través de su cadena de distribución y las bodegas adecuadas para el almacenamiento de mercancía y preparación y despacho de ordenes. Estos últimos se encuentran distribuidos en diferentes nodos de las ciudades donde operan y son elegidos para optimizar sus canales de distribución; por lo general poseen dos pisos para facilitar el desplazamiento del personal y la rotación del inventario. Merqueo estima que la apertura de una nueva bodega se puede lograr en solo dos semanas ya que ha logrado optimizar su sistema de anaqueles haciéndolos fácilmente escalables.

La Empresa cuenta con una bodega exclusiva para frutas y verduras, donde son clasificadas para garantizar la calidad de los productos, y luego etiquetadas y empacadas para el envío a su dispendio. Además, Merqueo cuenta con 10 marcas propias que representan aproximadamente 40 productos que ofrecen a precios más competitivos (detergentes, lavaplatos, menestras, etc.). Con respecto a sus canales de distribución, la flota de transporte de Merqueo es tercerizada, pero la Empresa se asegura que los vehículos cuenten con las habilitaciones requeridas de acuerdo con el producto que trasladan.

La pandemia de COVID-19, a diferencia de otros negocios, significó para Merqueo una oportunidad de crecimiento al permitirle a la población realizar, desde sus hogares y vía *online*, sus compras de supermercado. Si bien las operaciones de Merqueo se basan en la tecnología, ésta permite optar por el pago en efectivo, lo cual habilita y facilita que la población no bancarizada tenga acceso, reciba el servicio y se beneficie de mejores precios en sus compras. Merqueo logra ofrecer precios más bajos que los supermercados regulares debido a la eliminación de la intermediación. Para esto, la Empresa negocia directamente con los proveedores y fabricantes, controlando directamente la cadena de abastecimiento: recibo de productos, almacenamiento, alistamiento, transporte y entrega de los pedidos en los domicilios de los clientes.

3.2 Riesgos contextuales

Al desarrollar sus operaciones en zonas urbanas y ciudades principales, la Empresa se encuentra expuesta a eventuales protestas ciudadanas las cuales en ocasiones son reprimidas con un uso desproporcionado de la fuerza por parte de la Policía¹.

¹ Informe Anual del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Derechos Humanos (ACNUDH), 2019, Situación de los derechos humanos en Colombia, disponible en <https://www.hchr.org.co/index.php/informes-y-documentos/informes-anuales/9136-informe-del-alto-comisionado-de-las-naciones-unidas-para-los-derechos-humanos-sobre-la-situacion-de-derechos-humanos-en-colombia-durante-el-ano2019>

4. Riesgos e impactos ambientales y medidas de mitigación e indemnización propuestas

4.1 Evaluación y Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales y Sociales

4.1.a Sistema de Gestión Ambiental y Social

Merqueo cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (SGI) que incluye temas de medio ambiente, social, salud y seguridad en el trabajo (MASSST) y abarca a todas sus operaciones haciendo adaptaciones en base a la regulación local (Colombia y México). El SGI cuenta con su respectivo Manual (aprobado en octubre 2019) el que abarca a todos sus programas de gestión. Además, el SGI incluye un “Manual de MASSST para contratistas y subcontratistas de Merqueo” cuya finalidad es la de minimizar el riesgo, mediante la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

El SIG tiene identificados a sus responsables, así como los recursos físicos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación. A pesar de ser relativamente joven (elaborado el 2019), a diciembre de 2019 el SIG ya se encontraba implementado en un 67% y a agosto de 2020 un 90%.

4.1.b Política

La Empresa cuenta con una política integral de MASSST (aprobada en marzo 2019), la cual se basa en los requerimientos de la norma internacional ISO 14001 versión 2015, y es divulgada internamente, tanto a los trabajadores y contratistas. Dicha política es revisada anualmente y actualizada según los requerimientos del negocio y cambios legales que se presenten.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

La Empresa cuenta con una matriz para el seguimiento de aspectos e impactos ambientales, aprobada en marzo 2019, con la cual evalúan los impactos, se definen los programas ambientales correspondientes y los controles operacionales, cuando corresponda. La matriz identifica también los peligros y riesgos a la salud y la seguridad, así como los requerimientos legales, los objetivos, la metas y los programas para la gestión del riesgo. El alcance del análisis incluye a todos los colaboradores y contratistas de Merqueo que realizan labores en su nombre.

La matriz es revisada de manera regular y cada vez que se registran cambios en los procesos, las operaciones, se ha producido una ampliación en las plantas, o se han detectado nuevas condiciones para el desarrollo de la actividad (cambios en leyes, regulaciones, etc.).

4.1.d Programas de gestión

La Empresa cuenta con un plan de trabajo anual de MASSST que ha sido elaborado en base a los seis objetivos² resaltados en la Política MASSST de Merqueo. El plan cuenta con metas, indicadores y acciones para cada componente asociado a la Política. Se incluyen los recursos financieros, humanos y otros, además de tener calendarizadas todas las acciones con sus respectivos responsables.

Uno de los aspectos ambientales significativos para la gestión de Merqueo es el manejo de residuos. En este sentido, el SGI considera controles e indicadores de generación de residuos (orgánicos e inorgánicos), su reciclaje y la necesidad de mantener certificados de disposición o entrega de residuos.

El SGI también contiene entre sus principales componentes lo siguiente: i) procedimiento para la gestión de proveedores y contratistas; ii) Programa de Estilos de Vida y Entornos Saludables; iii) Programa de Fumigación (informes de trampas y fumigación); iv) Plan de Emergencias (incluyendo un procedimiento de uso de kit antiderrames); v) procedimiento para la determinación de objetivos, metas y programas de MASSST; vi) procedimiento de inspección (incluye temas ambientales); y vii) procedimiento para capacitación, entrenamiento y concientización.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Merqueo cuenta con un equipo interdisciplinario, que se encarga de los temas de MASSST, que tiene sus roles y responsabilidades definidas y cuenta con el apoyo de la alta gerencia. La Empresa implementa un programa anual de capacitación, que incluye inducciones al SGI y a la Política de Gestión Integral, y que contempla también capacitación en temas ambientales. El programa mide el nivel de aprendizaje de los capacitados en cada tema a través de indicadores.

El equipo de MASSST de Merqueo se encuentra liderado por un director MASSST, cuyo equipo consta de 10 personas, que han sido asignadas a tres coordinaciones: la ambiental (1 persona), la de salud y seguridad (8 personas) y la seguridad vial (1 persona). Cada coordinación cuenta con planes de trabajo anuales y sus acciones se alinean a los compromisos de la Política de Gestión Integral, considerando indicadores de desempeño para cada meta.

4.1.f Preparación y respuesta ante situaciones de emergencias

Merqueo cuenta con un Plan Maestro de Emergencias, el cual requiere que cada local comercial y cada oficina tenga un Plan de Emergencia de acuerdo con sus propias amenazas. Cada plan individual dispone de controles de forma independiente para gestionar los riesgos correspondientes. El proceso de identificación y planificación de respuesta ante emergencias

² Los objetivos son: (i) Identificar los peligros, aspectos ambientales, evaluar y valorar los riesgos e impactos ambientales estableciendo los respectivos controles, (ii) proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, contratistas y subcontratistas, promover el cuidado del medio ambiente, la prevención de la contaminación y aportar al desarrollo de la comunidad, (iii) cumplir normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales y medio ambientales, (iv) implementar programas de promoción en salud orientados a mejorar el bienestar de sus empleados, (v) promover un lugar de trabajo saludable capacitando sobre buenas prácticas en seguridad, salud y medio ambiente, y (vi) implementar y mantener un plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.

incorpora la participación de los empleados y contratistas de diferentes turnos de trabajo. El plan resultante incluye: i) capacitaciones a todo el personal de manera regular; ii) un cronograma de simulacros (preavisados y sin avisar); iii) revisiones y actualizaciones periódicas; iv) protocolos para el mantenimiento de la documentación y registros; y v) procedimientos de uso de kit antiderrames. La alta gerencia participa de forma activa en el monitoreo del Plan Maestro de Emergencias.

Los simulacros son agendados en todos los turnos de manera regular. Luego de ser realizados, se generan reportes identificando hallazgos, recomendaciones y acciones correctivas, las cuales son evaluadas para su incorporación como mejoras en los planes de emergencias. Cada centro de trabajo cuenta con una brigada de emergencia, la cual recibe capacitación dirigida a su rol y cuyos miembros participan activamente en los simulacros. Las bodegas cuentan con alarmas de emergencia, área de primeros auxilios, equipo contraincendios, equipo de respuesta antiderrames y zonas seguras. Se realizan inspecciones rutinarias y se da mantenimiento a los equipos de emergencia.

Con respecto a la seguridad vial, Merqueo cuenta con una Política Integral de Seguridad Vial y un Protocolo General para Atención de Accidentes Viales. La gestión de Merqueo en Seguridad Vial incluye indicadores, metas, recursos humanos (contratistas o conductores contratados), procesos de inducción, inspecciones periódicas, inspecciones preventivas e infraestructura segura. Se elaboran mapas de calor en las ciudades donde se opera, identificando zonas donde puede haber riesgos de inundación, paros, robos y asaltos, a fin de compartir esta información a los conductores y optimizar las rutas de reparto. Finalmente, Merqueo cuenta con una línea de atención de accidentes a través de la cual el personal motorizado puede acceder en caso de accidentes y recibir instrucciones de cómo proceder y asistir a heridos hasta que llegue la asistencia médica especializada.

4.1.g Seguimiento y evaluación

La Empresa cuenta con un Plan de Monitoreo que cubre todas las áreas de riesgo. Además de indicadores, el plan incluye procedimientos y asigna responsabilidades para el registro, análisis y reporte de resultados. Merqueo ha establecido, implementado y mantiene un procedimiento para el tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas. En base a lo anterior, la Empresa revisa una vez al año el SIG para determinar el cumplimiento del plan de trabajo y su cronograma, la eficacia de las estrategias y medidas de seguimiento, necesidad de implementar cambios, y la suficiencia de recursos asignados, etc.

La Empresa está sujeta a las inspecciones de tres entidades oficiales en Colombia: la Secretaría de Salud, el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (INVIMA) y el cuerpo de Bomberos. Tanto la Secretaría de Salud como el INVIMA inspeccionan, controlan y vigilan el cumplimiento de la Resolución 2674 de 2013 referente a la distribución y manipulación de alimentos. Para ello, Merqueo cuenta con una Coordinación de Calidad y una Dirección de Operaciones, las cuales aseguran el cumplimiento de la normativa legal, efectúan el seguimiento correspondiente y se encargan de la actualización de SGI.

Con una frecuencia anual, Merqueo solicita a la Subdirección de Gestión del Riesgo del Cuerpo Oficial de Bomberos, la realización de la revisión técnica de cada una de las bodegas, para la

evaluación del cumplimiento de las normativas básicas de seguridad humana y protección contra incendios.

Merqueo implementa en sus bodegas acciones de seguimiento y aseguramiento de las medidas requeridas para la conservación de productos fríos, registros sanitarios, y separación y segregación de productos por tipo en áreas de almacenamiento. Para esto, efectúa inspecciones rutinarias para asegurar la correcta manipulación de los productos alimenticios, en conformidad con las fichas técnicas y normativa legal vigente.

El seguimiento y la evaluación de contratistas y proveedores se encuentra definido en manuales y procedimientos específicamente diseñados para ello que forman parte del SGI. Los registros incluyen, entre otros aspectos, una evaluación del contratista respecto de su administración en ambiente, seguridad y salud en el trabajo; de su Plan de trabajo de MASSST, y de los informes mensuales de MASSST que debe presentar. Los procedimientos indican los requisitos mínimos que cada proveedor debe acreditar tales como la documentación legal requerida de acuerdo con su rubro; por ejemplo, a los transportistas se les solicita certificados técnico-mecánicos a vigentes.

4.1.h Participación de los actores sociales

Merqueo identifica los grupos externos que pueden verse afectados por o podrían influir sobre sus operaciones: en su plataforma de ventas, tiene habilitado un enlace para que sus clientes o usuarios puedan comunicarse; mantiene un blog donde publica regularmente notas de interés sobre la Empresa (forma de operación, actividades, etc.), y mantiene activa su presencia en las principales redes sociales.

La Empresa dispone de diferentes mecanismos para recibir y responder comunicaciones internas y externas, definidos en el Procedimiento de Comunicaciones que es parte del SGI. Las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) que un usuario formule son tramitadas a través del centro de ayuda dispuesto en la plataforma de ventas. El mecanismo atiende a las PQRS dentro de 48 horas posteriores a su recepción y la resolución, si las condiciones con el usuario lo permiten, se ejecuta en un tiempo máximo de cinco (5) días hábiles después de haber sido tramitadas, según lo establecido por la legislación vigente y las políticas internas de Merqueo. En complemento, existen procedimientos para documentar la recepción e investigación de quejas, y para informar sobre las decisiones tomadas. Las PQRS se manejan con un sistema llamado *Zendesk* que tiene indicadores orientados a los tiempos de respuesta y de resolución del ticket ingresado.

La Empresa ha participado en el Programa de Excelencia Ambiental Distrital (PREAD) de la Alcaldía de Bogotá, como parte de su Plan de Acción con Autoridades. En el marco de esta iniciativa, se desarrollaron actividades de educación ambiental con clientes como tiendas, colegios y otras empresas, así como el diseño de una campaña de generación de conciencia ambiental. A nivel comunitario, el plan considera el acercamiento a ONGs para la generación de alianzas estratégicas y el trabajo en iniciativas socioambientales bajo el esquema de Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Las alianzas con ONGs desarrolladas por Merqueo involucran a fundaciones como “Verde Olivo” y “Alas Cinco”, las que apoyan a familias vulnerables de bajos recursos y a la comunidad recicladora. Para esto la Empresa ha efectuado la donación de productos próximos a vencer que se encuentran en buen estado. Otras fundaciones que han recibido donaciones de material reciclable son “Sol de los Andes” (niños con cáncer) y “Tapitas por Patitas” (fauna callejera), las que venden el material donado y con el dinero obtenido cubren algunos de sus gastos operacionales. Una tercera iniciativa es la donación de ropa de trabajo ligeramente usada y en buen estado a la Fundación “Niños de los Andes”, cuyos miembros la usan para trabajar en las huertas que tiene la fundación para el sustento de los niños. Finalmente, la Empresa colabora también en Bogotá con el Banco de Alimentos y la Fundación Fuente de Vida (FUNDEVI).

4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

4.2.a Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales

Merqueo cuenta con más de 1000 empleados con quienes cumple con todos los requerimientos de ley: pagos de seguridad social (Salud EPS, Pensión, riesgo laboral ARL) y prestaciones sociales (prima de servicio, vacaciones, auxilio de cesantía e intereses de cesantía). Los contratos son a término indefinido o de plazo fijo y, entre los beneficios que se ofrecen a los empleados, se encuentran los convenios con diferentes proveedores para que los empleados accedan a mejores tarifas sobre los servicios ofrecidos (gimnasio, cursos de inglés y seguro funerario). Además, mensualmente reciben un bono de descuento en Merqueo.

El modelo operativo de Merqueo habilita dos formas de acceso a la cadena de distribución: una a través de proveedores independientes que se inscriben con la Empresa (camiones, motos) y otra a través de empresas que prestan el servicio buscado. Por lo tanto, la flota de repartición de Merqueo no es propia: ésta puede ser independiente o fidelizada a través de compañías externas. Para ambos casos existen requisitos para integrarlos a Merqueo de acuerdo con el tipo de vehículo. Sin embargo, todos los motorizados deben contar con: i) un seguro de riesgos profesionales; ii) el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT); y iii) revisiones técnico-mecánicas de sus vehículos e inspecciones de cumplimiento legal al día.

Muchos clientes de Merqueo pagan en efectivo directamente a los transportistas contra entrega de los productos requeridos, asumiendo los transportistas el riesgo del manejo del dinero recibido. Dado lo anterior, el pago final a los transportistas se hace de forma quincenal liquidando los valores recibidos en efectivo contra los haberes generados por el servicio en el periodo en cuestión.

4.2.a.i Políticas y procedimientos de recursos humanos

Merqueo cuenta con una Política Integral (medio ambiente, social y salud y seguridad en el trabajo) que da cumplimiento a los requisitos normativos y que es revisada de manera periódica. En complemento a ella, cuenta también con una “Política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco, Sustancias Psicoactivas y Porte de Armas”, un “Reglamento de Higiene y Seguridad industrial”, un “Protocolo de Prevención COVID-19”, un “Código de Conducta” y un “Reglamento Interno de Trabajo”.

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

La Empresa maneja dos tipos de regímenes de trabajo: su personal administrativo, que dispone de régimen de trabajo flexible bajo un contrato de manejo y confianza, donde los empleados escogen a libre criterio su jornada laboral y se encuentran excluidos de la jornada máxima legal; y su personal operativo, el cual tiene turnos rotativos (8 horas con 15 minutos de descanso o máximo 9 horas con una hora de almuerzo) con un día de descanso compensatorio a la semana, y al cual se le reconoce el de pago de horas extras y recargos.

4.2.a.iii Organizaciones laborales

La Empresa cuenta con los siguientes comités conformados en sus operaciones: el Comité de Convivencia Laboral, el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y el Comité de Seguridad Vial. Ellos mantienen reuniones periódicas en donde se generan actas y se garantiza la comunicación, participación y consulta de los trabajadores en temas de seguridad, salud en el trabajo, medio ambiente y social, garantizando el funcionamiento de estos comités.

4.2.a.iv Mecanismo de atención de quejas

El Mecanismo de atención de quejas y reclamos de los trabajadores se apoya en los auto-reportes de condiciones de trabajo, salud y de medio ambiente que se canalizan a través de buzones instalados en las bodegas y oficinas de la Empresa. Este buzón se revisa periódicamente y se involucra al Comité de Convivencia Laboral si se presentan quejas de acoso, conflicto interno, etc. Se tiene también habilitada una cuenta de correo electrónico y una Línea de Ética que permiten la recepción de quejas anónimas. Además, los trabajadores directos y contratistas pueden reportar de forma directa al supervisor de manera oral. Las quejas recibidas se investigan de acuerdo con el tema que presentan y se elaboran planes de acción correctivos cuando corresponde.

4.2.b Protección de la fuerza laboral

Merqueo sólo contrata a mayores de edad. Su Área de Reclutamiento de Talento Humano está a cargo del cumplimiento de los procesos de contratación y del cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo, el cual define las labores prohibidas para mujeres (pintura industrial) y menores de 18 años, especialmente cuando suponen exposición severa a riesgos para su salud o integridad física.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Merqueo cuenta con requisitos específicos de capacitación para aquellos trabajadores expuestos a peligros potenciales y situaciones de emergencia. Los peligros a los que se encuentran expuestos los trabajadores y contratistas se encuentran identificados a todos los niveles (físicos, químicos, biológicos, eléctricos, ruido, temperatura, trabajo en alturas, conducción de vehículos industriales, tráfico, fuego y explosión) para su gestión. En el ambiente de trabajo se implementan monitoreos de exposición a monóxido de carbono, ruido, iluminación y temperatura.

La identificación y evaluación de riesgos es revisada de manera regular y cada vez que hay cambios en los procesos y operaciones, o se presenta una ampliación física de las instalaciones. La Empresa cuenta con un procedimiento de reporte e investigación de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, el cual permite establecer causas, hechos y situaciones que los han generado e implementar las medidas correctivas encaminadas a eliminar o minimizar condiciones de riesgo y evitar su recurrencia. Además, la gestión en salud ocupacional ha implementado programas preventivos en salud dirigidos a la conservación auditiva, medicina preventiva, manejo de riesgos biomecánicos, manejo manual de cargas, trabajos en cuartos fríos, entre los principales.

Desde el último trimestre del 2018 hasta la fecha, Merqueo tiene implementando un Plan de Inspecciones para detectar anomalías por riesgos laborales y ambientales. Su programa anual de capacitaciones en temas de MASSST ha sido actualizado dado el contexto de la pandemia por el COVID-19.

4.2.d Trabajadores contratados por terceras partes

Para el manejo y alineamiento de sus contratistas, la Empresa elaboró un “Manual de Contratistas de Merqueo” donde se requiere que cada cumpla con las políticas MASSST, de Prevención en Consumo de Alcohol, Tabaco, Sustancias Psicoactivas y Porte de Armas, y la de Seguridad Vial. De acuerdo con el manual, el contratista es responsable de: i) establecer un sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo para sus empleados enmarcado en la normativa vigente; ii) el manejo de los riesgos de la seguridad de su personal y de equipos propios o de la empresa; y iii) los posibles impactos ambientales que se puedan generar por sus actividades. Para ello, se establecen controles para asegurar que los contratistas realicen los pagos de seguridad social a sus trabajadores, implementen una correcta gestión de equipos de protección personal, que elaboren un informe de gestión MASSST y un plan de trabajo en MASSST.

4.2.e Cadena de abastecimiento

Dentro de su SGI, Merqueo cuenta un procedimiento para la gestión de proveedores y contratistas que guía la adquisición de bienes y gestión con contratistas; asegura el cumplimiento legal en materia de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente; y permite verificar y dar seguimiento al cumplimiento de estándares, normas, reglamentos, procedimientos e instructivos. Este procedimiento se encuentra vigente desde septiembre 2019.

4.3 Eficiencia del Uso de los Recursos y Prevención de la Contaminación

4.3.a Eficiencia en el uso de recursos

En general, el consumo de energía de Merqueo se relaciona con la iluminación de áreas y funcionamiento de equipos, mientras que el consumo de agua es básicamente para consumo humano y aseo de áreas de trabajo.

Merqueo implementó mejoras para ahorrar energía efectuando ajustes en el área administrativa y el cambio de luminarias para mejorar el espectro lumínico y reducir el consumo. Inició con un piloto

en su bodega en Montevideo, localizada en Bogotá, reportando un ahorro de 1250kwh/mes. Otras actividades piloto contemplan la instalación de sensores fotosensibles y de movimiento a fin de evitar apagar las luces manualmente y optimizar los ahorros energéticos.

A finales del segundo bimestre de 2019, la Empresa cambió el tamaño de las bolsas de polietileno y bajó su gramaje. En 2020, está impulsando el cambio de estas bolsas por cajas de cartón. También ha identificado la importancia de la disminución del consumo de vinipel³, estableciéndose que el 2020 se cambiaría el tipo de película que se usa con una que tiene menor cantidad de plástico.

La Empresa ha realizado campañas y programas para la reducción de consumo de papel, y el ahorro y uso eficiente del agua. Además, como parte de su SGI, se han establecido métricas para monitorear el consumo de agua y energía. Por ejemplo, en ahorro de agua, se propuso lograr para 2020 un consumo máximo de 0.95m³ promedio por mes, a través del cambio de sanitarios, canales recolectores de agua lluvia, cambio de grifos e instalación de orinales ecológicos. En temas de energía se determinó como meta lograr un consumo máximo de 12.8kwh promedio mensual acumulado por persona para el 2020.

4.3.a.i Gases de efecto invernadero

Uno de los postulados centrales de las operaciones de Merqueo es que, a comparación de las grandes superficies de supermercados tradicionales donde los usuarios se transportan, el supermercado *online* de Merqueo resulta más eficiente en términos energéticos y de generación de gases de efecto invernadero, pues evita el desplazamiento físico de las personas para hacer su mercado.

La Empresa hizo el cálculo de la huella de carbono para 2019, obteniendo que emisiones generadas por su operación de alrededor de 780 ton de CO₂ eq/año. Las fuentes de producción de CO₂ son: fuentes fijas y móviles ligadas a la operación de comercialización, que producen el 49% de las emisiones; energía adquirida (electricidad), que genera el 3%; las fuentes móviles indirectas (transporte aéreo) el 48%. Para bajar su huella de carbono, la Empresa realizó una actividad de siembra de árboles y, en la actualidad, está impulsando un proyecto de uso de paneles solares de colocación de los sensores de movimiento en su Centro de Distribución.

4.3.a.ii Consumo de agua

El SGI incluye métricas para controlar el consumo de agua. En este sentido, la Empresa ha implementado pedales para la regulación de los grifos en los lavamanos con lo cual se evita el desperdicio de agua de hasta 15 m³/mes. Esta mejora sirvió también para evitar el contacto con el grifo y para disminuir las posibilidades de contagio de COVID-19.

4.3.b Prevención de la polución

Para dar cumplimiento tanto a la legislación ambiental vigente y a lo dispuesto en su SGI, la Empresa cuenta con un Plan de Gestión Integral de Residuos cuyo objetivo es el de lograr un manejo

³ El Vinipel o "Film stretch" como también es conocido, es una película paletizable, comúnmente hecha de polietileno lineal de baja densidad (LLDPE); especial para envolver y agrupar artículos.

adecuado de todos los residuos generados en sus operaciones (residuos convencionales, peligrosos y de posconsumo). Como parte de este plan y con la finalidad de llevar un control y generar registros de los residuos generados, en 2020 se dotaron de balanzas a los centros de distribución.

Para los residuos de posconsumo y de materiales peligrosos (baterías, luminarias, etc.), Merqueo tiene identificados a cuatro proveedores especializados certificados que se encargan de la disposición final de dichos residuos.

Una de las iniciativas que tiene Merqueo para reducir la generación de residuos es el guardar los precintos de seguridad de las cajas de plástico empleadas para la repartición de pedidos, para luego donarlos a las ONGs con las cuales se mantienen alianzas. En 2019, el peso de este material ascendió a casi 200kg. Otra iniciativa que será impulsada en 2020 incluye el cambio de los productos de aseo para la limpieza actual de las áreas de trabajo, por otros que sean productos biodegradables.

4.4 Salud y seguridad de la comunidad

4.4.a Salud y seguridad de la comunidad

La Empresa cuenta con una Política Integral de Seguridad Vial, un Protocolo General para Atención de Accidentes Viales y un coordinador calificado dentro del equipo MASSST dedicado exclusivamente a estos temas.

Sobre la base a los pedidos que deben ser atendidos durante el día, Merqueo provee a sus transportistas las rutas de despacho, así como un mapa de calor que identifica zonas peligrosas (áreas propensas a robos, asaltos, paros o inundaciones). La Empresa cuenta también con un Plan de Respuesta a Emergencias, el que es revisado anualmente por el cuerpo de Bomberos para certificar que sus instalaciones cumplen las normativas básicas de seguridad humana y protección contra incendios. Finalmente, a nivel de productos, la Merqueo asegura el cumplimiento de Resolución 2674 de 2013 referente a la distribución y manipulación de alimentos, tanto en sus bodegas como durante la distribución.

4.4.b Personal de seguridad

Desde 2017, Merqueo cuenta con los servicios especializados de seguridad que son provistos por Securitas Colombia y que incluyen el servicio integral de vigilancia y seguridad privada en las instalaciones, con el objeto de disminuir, prevenir, disuadir o detener perturbaciones o amenazas que vulneren o puedan vulnerar la vida, la integridad personal o el tranquilo ejercicio de legítimos derechos sobre los bienes de quienes reciben protección. Debido a que las operaciones de Merqueo de cara al cliente se manejan *online*, sus centros de distribución no reciben público ajeno a las operaciones, por lo que el servicio de seguridad se limita principalmente al relacionamiento directo con trabajadores, contratistas y proveedores relacionados a las operaciones de comercialización.

4.5 Adquisición de Tierras y Reasentamiento Involuntario

La Empresa desarrolla sus operaciones dentro de las áreas urbanas, por lo que no supone ningún tipo de desplazamiento físico o económico involuntario.

4.6 Conservación de la biodiversidad y gestión sostenible de los recursos naturales vivos

La Empresa desarrolla sus operaciones dentro de las áreas urbanas, por lo que no supone ningún tipo de riesgo a la conservación de la biodiversidad ni a la gestión de los recursos naturales vivos.

4.7 Pueblos Indígenas

La Empresa se desarrolla en las áreas urbanas de las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali en Colombia, y en la ciudad de México donde no afectará a comunidades o poblaciones indígenas.

4.8 Patrimonio cultural

La Empresa no se asienta en una zona con presencia real o potencial de patrimonio cultural, por lo que no activa esta Norma de Desempeño.

5. Acceso local a la documentación del proyecto

La documentación relativa al proyecto puede ser accedida en los siguientes enlaces: <https://blog.merqueo.com/> y <https://merqueo.com>