

Resumen de la Revisión Ambiental y Social (ESRS) Merqueo Mezz - COLOMBIA

Idioma original del documento: Español
Fecha de emisión: diciembre de 2021

1. Información general sobre el proyecto y el alcance de la Revisión Ambiental y Social de BID Invest

Merqueo SAS (“Merqueo”, la “Compañía”, o la “Empresa”), fundada en Colombia en 2017, es uno de los pioneros en el segmento de supermercados en línea. Su operación incluye una plataforma tecnológica, los almacenes y su inventario, el desarrollo de productos, la logística para el abastecimiento y las entregas finales. 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 sus clientes. En 2020 y 2021, la Empresa comenzó a expandir sus operaciones a México y Brasil, bajo un plan de expansión que prevé la apertura de nuevas unidades en diferentes municipios de los países donde opera (Colombia, México y Brasil) durante los próximos cuatro años.

La presente operación (la “Operación”) consiste en una inversión de deuda mezzanine a la Empresa para apoyar su plan de crecimiento, en las siguientes áreas: (i) desarrollo tecnológico; (ii) capital de trabajo (iii) gastos de capital (“CAPEX”, por sus siglas en inglés) y (iv) consolidación en el mercado brasileño.

El alcance de la revisión ambiental y social de BID Invest incluyó: i) el análisis de información y de documentos de la Empresa; y (ii) reuniones remotas con personal responsable del manejo de los sistemas de gestión, recursos humanos y de operaciones de Merqueo. El proceso de Debida Diligencia Ambiental y Social (“DDAS”) no incluyó visitas a las instalaciones de la Compañía debido a las restricciones de desplazamiento 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 del proyecto

Actualmente, Merqueo tiene 17 operaciones-bodegas: 13 en Colombia (identificadas como: Fontibón, Calle 13, Héroes, Montevideo, Fruver, Toberín, Cali, Venecia, Barrio Colombia, Barranquilla, Cedritos, Chapinero y Santa Sofia); 3 en México (Vallejo, Guaymas y San Simón); y 1 en Brasil (Leopoldina).

Las operaciones de la Empresa se desarrollan principalmente en cascos urbanos a través de su cadena de distribución, y centros de distribución principal (bodegas grandes de 1.000 m² a 4.000 m²) y nodos o bodegas pequeñas (de 80 m² a 500 m²), siendo estos últimos elegidos para optimizar sus canales de distribución y permitir entregas rápidas a los clientes (15 a 30 minutos). Las bodegas se desarrollan en tres fases, según la forma en que las ventas crecen: (i) fase A, estantería de un sólo nivel durante la apertura de la bodega y el lanzamiento de la operación desde el local; (ii) fase B, estanterías en varios niveles para incrementar la capacidad de almacenamiento, y, en paralelo, habilitación de cuartos de refrigeración y congelamiento; (iii) fase C, se habilitan pisos de *picking*¹ adicionales para mejorar la capacidad de distribución. En el caso de los nodos o bodegas pequeñas, el modelo mantiene la estantería en un solo nivel y se manejan neveras industriales para los productos refrigerados o congelados. Este modelo es un padrón de la Empresa y puede ser observado en los tres países donde opera (Colombia, México y Brasil).

La flota de transporte de Merqueo es tercerizada. Sin embargo, la Empresa se asegura que los vehículos cuenten con las habilitaciones requeridas de acuerdo con el producto que trasladan y en base la regulación exigida en el país donde operan.

En Colombia, la Empresa cuenta con una bodega exclusiva para frutas y verduras. Allí éstas son clasificadas para garantizar su calidad y luego etiquetadas y empacadas para el envío a su dispendio. En México y Brasil, Merqueo no cuenta con bodegas exclusivas para frutas y verduras, todavía. Sin embargo, considerando las experiencias positivas registradas en Colombia, se espera adecuar espacios para este fin en bodegas existentes o a ser establecidas.

Merqueo cuenta con 26 marcas propias y un total de 210 productos a la venta en la plataforma. Aun cuando las marcas están disponibles únicamente en Colombia, en México y Brasil se está avanzando con el registro de marcas y el *look&feel*² para realizar el lanzamiento del portafolio de marca propia en estos países. La Empresa 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.

¹ El "*picking*" es un modelo logístico para almacenar y recoger productos que reduce significativamente el tiempo de ciclo de los pedidos.

² El término "*look&feel*" se utiliza en el área de marketing y branding para describir la concepción de la imagen y de las características del producto en todos sus aspectos, por ejemplo, el diseño exterior, la embalaje, la descripción del producto, etc.

La pandemia del COVID-19, a diferencia de lo ocurrido con otros negocios, significó para Merqueo una oportunidad de crecimiento, al permitir a sus clientes realizar, desde sus hogares y vía *online*, compras de supermercado. Si bien las operaciones de Merqueo se basan en tecnología, esta última también permite el pago en efectivo, lo cual facilita a la población no bancarizada a tener acceso, recibir el servicio y beneficiarse de mejores precios en sus compras.

3.2 Riesgos contextuales

En Colombia, 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 Policía³.

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

La Empresa cuenta con un Sistema de Gestión Integrado (“SGI”), elaborado en base a la norma ISO 14001⁴. El SGI de Merqueo incluye temas de medio ambiente, social, salud y seguridad en el trabajo (“MASST”) y tiene identificados a sus responsables, así como los recursos físicos, financieros y tecnológicos necesarios para su implementación. La Empresa pretende obtener la certificación con la norma ISO 14001 en 2022.

El Manual de SGI, aprobado en Colombia en octubre de 2019, abarca a todos sus programas de gestión. En México y Brasil, el SGI y sus respectivos programas son adaptados y homologados en base a la regulación local. En la actualidad, el Manual de SGI de México y de Brasil se encuentran en desarrollo.

El Manual de MASST para Contratistas y Subcontratistas de Merqueo, adaptado para cada país (Colombia, México y Brasil), tiene como finalidad minimizar el riesgo y prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

4.1.b Política

La Empresa cuenta con una Política de Gestión Integral, vigente en todos los países donde opera, la cual se basa en los requerimientos de la norma ISO 14001 versión 2015. Esta política, que es divulgada internamente a los trabajadores y contratistas, es revisada anualmente y actualizada según los requerimientos del negocio y los cambios legales que se presenten.

³ 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-anales/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 La ISO 14001 es una norma internacional (de la Asociación Internacional de Estandarización “ISO”, por sus siglas en inglés) que contiene los requisitos necesarios para implantar un Sistema de Gestión de Ambiental.

4.1.c Identificación de riesgos e impactos

En Colombia, la Empresa cuenta con una matriz para el seguimiento de aspectos e impactos ambientales, aprobada en marzo 2019, a través de la cual se evalúan los impactos y definen los programas ambientales y los controles operacionales que 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 o 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.).

Para México y Brasil, la preparación e implementación de una matriz de aspectos e impactos ambientales están previstas para el año de 2022.

4.1.d Programas de gestión

La operación de Merqueo en Colombia cuenta con un plan de trabajo anual de MASSST que ha sido elaborado en base a los seis objetivos⁵ resaltados en su Política MASSST. El plan cuenta con metas, indicadores y acciones para cada componente asociado a la Política; incluye un detalle de los recursos técnicos, financieros y humanos para alcanzarlos; un calendario de ejecución; y el listado de las personas responsables de su ejecución.

Uno de los aspectos ambientales significativos para la gestión de Merqueo es el manejo de residuos. Para esto, el SGI contiene una lista de controles e indicadores de generación (orgánicos e inorgánicos); adopta una política de reciclaje, y requiere el mantenimiento de certificados de disposición o entrega de residuos.

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

En México y Brasil, el Manual de SGI está en proceso de desarrollo tomado para el efecto lo dispuesto en la legislación local, y siguiendo la misma estructura y los mismos componentes del SGI adoptado en Colombia.

⁵ 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 y 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.

4.1.e Capacidades y competencia organizativas

Merqueo cuenta con un equipo interdisciplinario que se encarga de los temas de MASSST, 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 contempla la capacitación del personal en temas ambientales.

El equipo de MASSST de Merqueo se encuentra liderado por un director MASSST. Cada país (Colombia, México y Brasil) cuenta con un gerente local MASSST. En Colombia, el equipo se complementa con: un Coordinador Ambiental y Social; un Coordinador de Seguridad Vial; un Coordinador de Salud y Seguridad; y siete Analistas de Salud y Seguridad.

En México, además del gerente local, el equipo cuenta con un Analista Ambiental y Social, mientras que en Brasil aún no hay otros miembros en el equipo. Actualmente, la Empresa prevé, para México y Brasil, una estructura del equipo de MASSST similar al que tiene actualmente en Colombia. Esta estructura será implementada a medida que la operación vaya creciendo en dichos países.

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. Estos últimos incluyen: (i) la identificación de las amenazas internas y externas; (ii) el análisis de vulnerabilidad ante las amenazas; (iii) la evaluación del riesgo; (iv) procedimientos de respuesta ante emergencias; (v) un organigrama de la Brigada de Emergencias; (vi) la conformación de los grupos operativos de empleados (establecido en cada oficina) para atender emergencias incipientes; (vii) controles independientes para gestionar los riesgos; y (viii) la participación de los empleados y contratistas de diferentes turnos de trabajo para atender las situaciones de emergencias.

En Colombia, todas las oficinas tienen sus planes de emergencia establecidos; todos los empleados de todos los turnos de trabajo, incluyendo contratistas, son regularmente entrenados en seguridad personal; y se mantienen requisitos específicos de capacitación para aquellos trabajadores expuestos a peligros potenciales y situaciones de emergencia específicos a su rol. La gerencia es también capacitada en la identificación y gestión de riesgos. El equipo a cargo de SST monitorea regularmente la efectividad de los programas de capacitación en emergencias.

En México, el Plan de Emergencia de la oficina en Guayamas ha sido terminado, mientras que los planes para las oficinas en Vallejo y San Simón continúan en preparación. En Brasil, existe un Plan de Emergencia General, donde se establecen el organigrama y las responsabilidades de la Brigada de Emergencia, así como las directrices y procedimientos que deben seguir los empleados y visitantes ante situaciones de emergencias (incendios, accidentes y amenazas externas). Sin embargo, el ejercicio de identificar las amenazas internas y externas de la oficina, analizar la vulnerabilidad ante las amenazas, y evaluar los riesgos no ha sido concluido aún.

En Colombia, se efectúan simulacros preavisados 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. En México y Brasil, los simulacros se realizarán en 2022.

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 contra incendios, equipo de respuesta antiderrames y zonas seguras. Se realizan inspecciones rutinarias y se da mantenimiento a los equipos de emergencia. Para la apertura de nuevas bodegas de operación o centro de distribución se realizan los estudios para la implementación de protocolos y equipamiento necesarios para la atención de emergencias. Se hacen validaciones con el Cuerpo de Bomberos local.

Merqueo cuenta con una Política Integral de Seguridad Vial y un Protocolo General para Atención de Accidentes Viales. La gestión en seguridad vial incluye indicadores, metas, recursos humanos (contratistas o conductores contratados), procesos de inducción, inspecciones periódicas, inspecciones preventivas, infraestructura segura y una línea de atención de accidentes a través de la cual se pueden reportar accidentes y recibir instrucciones de cómo proceder y asistir a heridos hasta que llegue la asistencia médica especializada. La Empresa elabora mapas de calor en las ciudades donde opera, identificando zonas donde puede haber riesgos de inundación, paros, robos y asaltos. Esta información es compartida con los conductores para prevenir siniestros y optimizar las rutas de reparto. Las formas de aplicación de la Política Integral de Seguridad Vial y del Protocolo General para Atención de Accidentes Viales para México y Brasil serán desarrolladas en 2022.

4.1.g Seguimiento y evaluación

En Colombia, 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.

En México y Brasil se está levantando información y consolidando los programas de gestión ambiental y social. La Empresa planea desarrollar los respectivos Planes de Monitoreo a partir de 2022, teniendo como base la información consolidada en 2021.

La Empresa está sujeta a distintos procesos de auditorías en función del país en donde opera. En Colombia, Merqueo reporta a tres entidades oficiales: (i) la Secretaría de Salud; (ii) el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos (“INVIMA”); y (iii) el cuerpo de Bomberos. Tanto la Secretaría de Salud como el INVIMA inspeccionan, controlan y vigilan el cumplimiento de la legislación local (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. La Subdirección de Gestión del Riesgo del Cuerpo Oficial de Bomberos realiza la revisión técnica de cada una de las bodegas de Merqueo, para evaluar el 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, en conformidad con las fichas técnicas y normativa legal vigente.

En México, la Empresa es auditada por tres entidades oficiales: (i) la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (“STPS”), que verifica el cumplimiento de laborales (jornada ordinaria de labores, pago de horas extras, el pago de salarios, entre otros) y temas de provisión social (permisos por paternidad, concesión de becas para los trabajadores y sus hijos, etc.); (ii) la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, que inspecciona y verifica los riesgos de la operación en materia de protección civil, incluyendo las condiciones físicas de rescate y salvamento, los eventuales daños a terceros, los equipamientos de seguridad en conformidad con la reglamentación y normatividad aplicable, y el desarrollo de simulacros; y (iii) la Secretaría del Medio Ambiente (“SEDEMA”), que regula y revisa los temas referentes a separación de residuos sólidos, emisiones a la atmosfera y revisión de descargas de aguas residuales.

En Brasil, Merqueo reporta a dos entidades oficiales: (i) el cuerpo de Bomberos, que se encarga de la verificación del cumplimiento de las normas de protección de incendios; y (ii) la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (“ANVISA”), que inspecciona, controla y vigila el cumplimiento de la legislación vigente referente a los procesos de distribución y manipulación de alimentos⁶.

Los tres países cuentan con el “Manual de Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo para Contratistas”, que define el seguimiento y la evaluación de contratistas y proveedores. El manual incluye procedimientos para la evaluación de los contratistas respecto de su administración en ambiente, seguridad y salud en el trabajo, y de su plan de trabajo de MASSST. También incluye detalles de los informes mensuales de MASSST que cada contratista o proveedor debe presentar, así como los requisitos mínimos que debe acreditar en función del servicio o producto que provee (por ejemplo, a los transportistas se les solicita certificados técnico-mecánicos a vigentes).

4.1.h Participación de los actores sociales

El Plan de Relacionamiento de Merqueo identifica los grupos externos que pueden verse afectados por o podrían influir sus operaciones, así como las necesidades o expectativas de cada grupo tiene. Entre estos grupos externos están: clientes; proveedores y contratistas; la alta dirección; los inversionistas; los colaboradores; las autoridades; y la comunidad. En Colombia, la matriz de partes interesadas y el Plan de Relacionamiento fueron consolidados en 2019, y siguen siendo implementados y actualizados. Si bien en México y Brasil se han elaborado matrices de partes interesada, la implementación de los planes de relacionamiento está prevista para 2022.

Merqueo tiene habilitado en sus plataformas de ventas para los tres países un enlace para capturar solicitudes de información de sus clientes o usuarios. También conserva un blog donde publica

⁶ Reguladas por: la RDC n° 275/2002; la Portaria SVS/MS n° 326 de 39 de julio de 1997; y la Portaria MS n°1. 428 de 26 de noviembre de 1993)

regularmente notas de interés sobre la Empresa (forma de operación, actividades, etc.) y mantiene activa su presencia en las principales redes sociales.

En los tres países y como parte del Procedimiento de Comunicaciones del SGI, la Empresa dispone de un mecanismo de atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS) de las partes interesadas externas. Las PQRS que se capturan son tramitadas y manejadas por medio del área de Servicio al Cliente, y pueden ser recibidas vía la plataforma de ventas, el correo electrónico, WhatsApp o teléfono. 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 en 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 diferentes sistemas, variando de acuerdo con el canal que las capturó. Por ejemplo, las solicitudes vía correo electrónico y chat se manejan vía un sistema llamado *Zendesk* que tiene indicadores orientados a los tiempos de respuesta y de resolución del *ticket* ingresado. Solicitudes recibidas vía WhatsApp son manejadas vía *Infobip*, y, por fin, para las capturadas vía teléfono, se utiliza el sistema de *Service Desk*. Ambas son plataformas de gestión, y control de interacciones, así como plataforma de contacto permite que Merqueo contacte los clientes. Todas las plataformas permiten el registro y monitoreo de todas las PQRS recibidas.

En Colombia y México, también se encuentra disponible una Línea Ética que permite a la parte interesada externa reportar cualquier situación irregular o que genere duda o sospecha del incumplimiento de las políticas corporativas, dentro o fuera de la Compañía.

En Colombia, la Empresa ha participado en el Programa de Excelencia Ambiental Distrital⁷ (“PREAD”) de la Alcaldía de Bogotá, como parte de su Plan de Acción con Autoridades. En el ámbito comunitario, Merqueo ha buscado el acercamiento a organizaciones no gubernamentales (“ONGs”) para generar alianzas estratégicas y trabajar en iniciativas socioambientales bajo el esquema de Responsabilidad Social Empresarial (“RSE”).

En Colombia, México y Brasil, la empresa colabora con ONGs locales enfocadas en ayudar comunidades vulnerables. En el caso de Colombia y Brasil, también trabaja con ONGs internacionales.

4.2 Trabajo y Condiciones Laborales

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

En la actualidad, Merqueo cuenta con más de 1.000 empleados. Con todos ellos cumple con lo requerido por la regulación local, la cual, en Colombia, se rige por el Código Sustantivo de Trabajo (“CST”), en México, por la Ley Federal del Trabajo (“LFT”) y, en Brasil, bajo la Consolidación de las Leyes de Trabajo (Consolidação das Leis do Trabalho, “CLT”). El Reglamento Interno de Trabajo

⁷ En el marco del PREAD esta iniciativa, se desarrollan actividades de educación ambiental con clientes (tiendas, colegios y otras empresas), y de generación de conciencia ambiental,

("RIT"), elaborado en Colombia y México, establece las condiciones y las relaciones laborales, incluidos: las condiciones de reclutamiento, los horarios de trabajo, las horas extras, los días de descanso, las vacaciones, el servicio médico, las medidas de seguridad, los riesgos laborales, los primeros auxilios en caso de accidentes de trabajo, las normas sobre higiene, y la seguridad y la salud en el trabajo, entre otros aspectos. Los contratos son a término indefinido y contemplan una serie de convenios, que brindan beneficios como acceso a descuentos en ciertos servicios como gimnasios y cursos de capacitación. Además, todo empleado recibe mensualmente un bono de descuento en Merqueo.

En Brasil, el RIT está siendo desarrollado siguiendo las directrices de la legislación local. Una vez terminado será homologado a las condiciones del RIT implementado en Colombia.

La flota de repartición de Merqueo no es propia. Ésta es provista una a través de proveedores independientes que se inscriben con la Empresa (camiones, motos), o a través de empresas tercerizadas que prestan el servicio de transporte. A pesar de que, para ambos casos, los requisitos dependen del tipo del vehículo, 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.

Debido a que muchos clientes de Merqueo pagan en efectivo directamente a los transportistas contra entrega de los productos requeridos, el pago final a dichos 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 que abarca los temas ambientales, sociales y de salud y seguridad en el trabajo). Esta política, que se alinea con los requerimientos de cada país, da cumplimiento a los requisitos normativos locales y es revisada de manera periódica. En complemento a ella, cuenta también, en Colombia, con una "Política de Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco, Sustancias Psicoactivas y Porte de Armas", la que será replicada en México y Brasil por políticas similares en 2022.

Las operaciones en Colombia, cuentan con un "Reglamento Interno de Trabajo", un "Reglamento de Higiene y Seguridad industrial", un "Protocolo de Prevención COVID-19", un "Código de Conducta" y una "Política de Diversidad". En México, la Empresa cuenta con un "Reglamento Interno de Trabajo" y un "Código de Conducta".

4.2.a.ii Condiciones laborales y términos de empleo

La Empresa maneja dos tipos de regímenes de trabajo: para 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 para 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

En concordancia con la legislación local de los tres países, Merqueo no tiene restricciones para que sus trabajadores constituyan o se incorporen a sindicatos laborales ya existentes.

En Colombia, 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. Estos comités mantienen reuniones periódicas en las que se garantiza a los trabajadores su participación y consulta en temas y sociales, de seguridad, salud en el trabajo, y medio ambiente.

En México y Brasil, la Empresa aún no tiene relación con sindicatos u organizaciones de trabajadores.

4.2.a.iv No discriminación e igualdad de oportunidades

Merqueo cuenta con una “Política de Diversidad e Inclusión”, que contempla los siguientes objetivos: actuar con equidad de criterios respecto de hombres y mujeres, sin distinciones de sexo, edad, condición social, religión, orientación sexual, raza, color, estado civil, sindicalización, opinión política, discapacidad, nacionalidad, grupo étnico o cualquier otra condición; fomentar la equidad de oportunidades; promover una cultura interna de diversidad e inclusión; y diseñar e implementar procesos de gestión de las personas, velando por la exclusión de cualquier barrera que obstaculice su adecuada incorporación y desempeño al interior de nuestros equipos. La política, aprobada en 2020, es aplicable a todas las personas vinculadas a Merqueo mediante contrato de trabajo.

4.2.a.v Mecanismo de atención de quejas

En Colombia, el Mecanismo de Atención de Quejas y Reclamos de los trabajadores se apoya en los autorreportes 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 que se revisan periódicamente. En caso de que las quejas se relacionen con situaciones de acoso, conflicto interno, etc., se involucra al Comité de Convivencia Laboral.

Las operaciones en Colombia tienen habilitada una cuenta de correo electrónico y una Línea de Ética que permiten la recepción de quejas anónimas. Los trabajadores directos y contratistas pueden reportar de forma directa al supervisor de manera oral, quien tiene la obligación de registrarlas y procesarlas. Las quejas recibidas se investigan de acuerdo con el tema que presentan. De requerirse, se elaboran planes de acción correctivos.

México y Brasil aún no cuentan con un Mecanismo de atención de quejas y reclamos de los trabajadores.

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 que no pueden ser realizadas por mujeres (pintura industrial) y especifica la prohibición de contratar a menores de 18 años.

4.2.c Salud y seguridad en el trabajo

Merqueo cuenta con requisitos específicos de capacitación para aquellos trabajadores expuestos a peligros potenciales (físicos, químicos, biológicos, eléctricos, ruido, temperatura, trabajo en alturas, conducción de vehículos industriales, tráfico, fuego y explosión).

En Colombia y en Brasil se implementan monitoreos de exposición a monóxido de carbono, ruido, iluminación y temperatura, en base a la ley local. En México, el monitoreo de estos aspectos será incorporado en 2022.

En todas las localidades de los tres países, la Empresa implementa un “Plan Anual de Inspecciones” que prevé la inspección regular de las oficinas con el objetivo de verificar el cumplimiento de las acciones de prevención ambiental, seguridad y salud ocupacional. Si se observan no conformidades, se implementan acciones correctivas. También son implementadas acciones preventivas, evitando la ocurrencia de una posible no conformidad.

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.

4.2.d Trabajadores contratados por terceras partes

La Empresa cuenta para cada país un “Manual de Contratistas de Merqueo” donde se requiere que cada contratista cumpla con las políticas MASSST que sea responsable de: i) el establecimiento de 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) la gestión de 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, y elaboren un informe de gestión y un plan de trabajo en MASSST.

4.2.e Cadena de abastecimiento

Como parte 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. En Colombia, este procedimiento se encuentra vigente desde 2019. En México y Brasil, la implementación de este procedimiento está prevista para 2022.

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 uso de agua es básicamente para consumo humano y aseo de áreas de trabajo.

Merqueo implementó mejoras para ahorrar energía. En el centro de distribución de Merqueo en Colombia, de cada lámpara ubicada en el techo de la zona administrativa, se desactivaron dos luminarias de cada extremo, generando un ahorro aproximado de 871 kilovatios por mes ("kW/mes"). En la bodega Montevideo, ubicada en Colombia, se realizó el cambio de la iluminación, mejorando la cobertura del espectro lumínico y reduciendo el consumo de energía, con un ahorro aproximado de 1.250 kW/mes. Además, la Empresa planea la instalación de sensores fotosensibles y sensores de movimiento, estimando un ahorro de 3.541kW/mes.

Para la reducción del consumo de agua, se realizó la instalación de pedales para la activación de los grifos lavamanos, en sustitución de grifos convencionales, evitando, así, pérdidas de agua de aproximadamente 15 m³/mes.

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 a donde los usuarios se transportan, el supermercado *online* de Merqueo resulta más eficiente en términos energéticos y de generación de gases de efecto invernadero al evitar el desplazamiento físico de las personas para hacer su mercado.

En Colombia, el cálculo de la huella de carbono para 2020 resultó en 1.024,61 ton de CO₂ eq. Las fuentes de producción de CO₂ son: fuentes fijas y móviles ligadas a la operación de comercialización, que producen el 74% de las emisiones; energía adquirida (electricidad), que genera el 25%; las fuentes móviles indirectas (transporte aéreo) el 1%.

Como mitigación, la Empresa implementa proyectos de siembra de árboles, con el objetivo de capturar la cantidad de CO₂ correspondiente a su total de emisiones. Según el cálculo de la huella de carbono de 2020, para mitigar el total de emisiones de CO₂ generadas, se deberán sembrar 350

árboles. Debido a la pandemia del COVID-19, no se pudieron realizar todas las siembras en 2021. Éstas serán realizadas en 2022.

El cálculo de la huella de carbono de México y Brasil será realizado en 2022 con la información recolectada en 2021.

4.3.a.ii Consumo de agua

El SGI incluye métricas para controlar el consumo de agua. En Colombia, 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

La Empresa cuenta con un “Plan de Gestión Integral de Residuos”, elaborado en cada localidad en base a la legislación ambiental vigente. El plan busca lograr un manejo adecuado de todos los residuos generados en las operaciones (residuos convencionales, peligrosos y de posconsumo) y un buen manejo de residuos reciclables. Como parte de este plan y con la finalidad de llevar un control y generar registros de los residuos generados, los centros de distribución cuentan con balanzas.

En Colombia, desde 2019, la Empresa mantiene alianzas con fundaciones y ONGs para el aprovechamiento de residuos a través de donaciones de material plástico reciclado, de productos alimenticios próximos a vencer y de la dotación ligeramente usada. Entre 2019 y 2021, se estima que, con estas alianzas, se ha evitado la pérdida de 5 toneladas de material plástico reciclado y 12 toneladas de productos de la canasta básica (que se convertirían en residuos orgánicos).

Los residuos peligrosos generados por Merqueo son luminarias, RAEES⁸, baterías, tóner y desechos de medicamentos vencidos, además de residuos generados en situaciones de emergencia (uso de kits antiderrames) . El “Plan de Gestión Integral de Residuos” de Colombia y Brasil contempla el manejo y la prevención y minimización de residuos peligrosos.

En Colombia, se realiza la transformación de residuos reciclables. Los residuos recuperados son tratados por un tercero en un molino en donde todos los que contengan fibra de madera (papel y cartón) son reconvertidos en otros productos. El material plástico también es molido y convertido en escamas para la elaboración de nuevos productos. Los residuos orgánicos son transformados, por un tercero, en abono.

En Colombia, la Empresa, desde 2019 hasta noviembre de 2021, ha recogido y dispuesto de manera adecuada aproximadamente 150 kg de residuos RAEES.

⁸ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

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 y un Protocolo General para Atención de Accidentes Viales. En Colombia, hay un coordinador calificado dentro del equipo MASSST dedicado exclusivamente a estos temas.

A nivel de productos, Merqueo asegura el cumplimiento de la legislación local⁹ referente a la distribución y manipulación de alimentos. En México, la Empresa es auditada por la Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil, que inspecciona y verifica los riesgos de la operación en materia de protección civil.

La Empresa cuenta también con un Plan Maestro de Respuesta a Emergencias, el cual requiere que cada local comercial y cada oficina tenga un Plan de Emergencia de acuerdo con sus propias amenazas. El Plan es revisado anualmente por el cuerpo de Bomberos para certificar que sus instalaciones cumplen las normativas básicas de seguridad humana y protección contra incendios.

En Colombia, todas las oficinas tienen sus planes de emergencia establecidos. México cuenta con un plan de emergencia para la oficina en Guayamas, mientras que los de Vallejo y San Simón están en elaboración. Brasil cuenta con un Plan de Emergencia General.

Finalmente, en Colombia, 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).

4.4.b Personal de seguridad

Los servicios especializados de seguridad y vigilancia son contratados a través de empresas especializadas, e 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.

Merqueo exige que el personal de seguridad haya realizado entrenamientos y tenga las certificaciones necesarias. Para esto, asegúrese de contratar empresas de seguridad legalmente constituidas que cumplan con los requisitos necesarios para que sus afiliados o empleados puedan desempeñar la labor de la manera adecuada.

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

⁹ Resolución 2674 de 2013 de Colombia y Resoluciones RDC n° 275/2002, Portaria SVS/MS n° 326 de 39 de julio de 1997 y Portaria MS n°1. 428 de 26 de noviembre de 1993 de Brasil.

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 Colombia, México y Brasil, 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 el siguiente enlace: <https://blog.merqueo.com/> y <https://merqueo.com>.