



Reporte de Sustentabilidad 2018



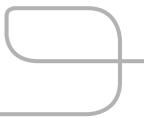
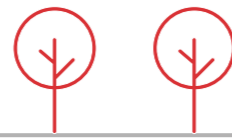
Moviendo el futuro

Nuestro Reporte de sustentabilidad 2018

Tal como venimos haciendo hace ya 10 años, presentamos a continuación nuestra gestión de sustentabilidad y nuestro desempeño en la materia durante 2018. Incluye –como en las ediciones previas– nuestra visión de largo plazo de las empresas que conforman el Grupo Logístico Andreani: Andreani Logística S. A., Correo Andreani S. A., Andreani Desarrollos Inmobiliarios y Fundación Andreani (con base en la Argentina) y Andreani Logística Ltda. (con base en Brasil).

Este reporte fue elaborado de conformidad con los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (en adelante, GRI, por las siglas en inglés de *Global Reporting Initiative*), opción Esencial, y presenta el compromiso del Grupo Logístico Andreani con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Además, hemos comunicado nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lanzados por las Naciones Unidas en 2015.

Para su realización, contamos con el apoyo de la dirección de la compañía y el trabajo de todas las áreas, que relevaron y sistematizaron los resultados de la gestión y los aspectos del negocio que son materiales para los grupos de interés. Además de publicar una versión impresa, lo pondremos a disposición también en formato digital en los idiomas español, portugués e inglés en andreani.com/sustentabilidad.



Contenidos

Mensaje del Presidente	6	Impacto económico		Desempeño ambiental		Cumplimiento de objetivos y desafíos a futuro	162
Nuestra empresa		<i>Crecimos a través del Proyecto Expandir</i>	72	<i>Actuamos responsablemente en temas ambientales</i>	116	Tabla de contenidos GRI	174
El Grupo Logístico Andreani	10	Desempeño económico y rentabilidad sustentable	74	Introducción a la gestión ambiental	118		
<i>Construimos una marca sustentable</i>	16	Desarrollo de proveedores	81	Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	124		
Análisis de materialidad	22	Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	83	Eficiencia energética	134		
Diálogo con grupos de interés	28			Gestión de residuos	137		
Gobierno Corporativo	30			Contaminación del aire y ruidos	141		
Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental	32	Productos y servicios					
Ética y transparencia	33	<i>Agregamos cada vez más valor a lo que hacemos</i>	88	Compromiso con la sociedad			
		Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	90	<i>Acompañamos a los jóvenes</i>	144		
Nuestro equipo		Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	92	Introducción	146		
<i>Promovimos a la mujer en nuevos espacios y roles</i>	38	Calidad de productos y servicios	100	Profesionalización del sector logístico	148		
Estrategia de desarrollo organizacional	42	Tránsito seguro	104	Programas de educación sobre seguridad vial	149		
Capacitación y desarrollo de colaboradores	44	Relación y satisfacción de clientes	106	Desarrollo de acciones de logística con impacto social	150		
Gestión del clima laboral	52	Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	110	Inversión en cultura	154		
Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	57			Involucramiento en política públicas relacionadas al transporte y la seguridad vial	158		
Derechos humanos	66			Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades	159		



Creemos en el país y miramos al futuro

En Andreani continuamos nuestra transformación proyectándonos hacia el futuro como una organización sustentable, cuyo proyecto trasciende las generaciones, que se relaciona y dialoga cada vez mejor con sus distintos públicos, que evoluciona constantemente y que es reconocida por su compromiso ambiental y social. Una compañía que está convencida que invertir en la Argentina es buen negocio para todos.

Durante 2018 invertimos \$ 1000 millones en el montaje de nuevas plantas de operaciones logísticas, abrimos más sucursales para mejorar la experiencia de nuestros clientes, incorporamos tecnologías que mejoran el servicio y empoderan a nuestros colaboradores, y continuamos perfeccionando el desempeño sustentable de nuestra flota de vehículos.

Todo ello fue realizado en el marco de la Estrategia de Sustentabilidad que definimos durante 2018 y que tuvo varias consecuencias positivas. Entre las más notorias debemos señalar las alianzas con empresas que comparten abordajes similares y el rediseño operativo de modo de llegar a más destinos optimizando los recursos para generar un menor impacto en el medio ambiente.

Entre las acciones más destacables del período podemos mencionar la inauguración de nuestra planta modelo de logística farmacéutica CyPE (canales y productos especiales), planificada para cumplir con los más altos estándares de calidad de la industria, donde se



almacenan y distribuyen productos medicinales de altísimo valor para tratamientos crónicos de enfermedades graves. También intensificamos el trabajo de apertura y renovación de sucursales en todo el país, profundizamos los avances tecnológicos de nuestros programas de logística 4.0 y tuvimos un desempeño unánimemente elogiado como operadores logísticos de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018.

En lo que se refiere a nuestros 4700 colaboradores, continuamos trabajando en la generación de una cultura de trabajo moderna e integrada, en la que la formación y la movilidad ocuparon espacios centrales. Entre otras iniciativas, desarrollamos miformacion.andreani.com, una plataforma de aprendizaje virtual; implementamos el primer tramo de la Escuela de Tráfico –que involucró con gran impacto en el desempeño de la flota a más de 400 colaboradores– y lanzamos la primera edición del Programa Crecemos Juntos, destinado a que hijos de colaboradores tuvieran su primer contacto con el mundo laboral. Además, reformulamos nuestro proceso

de Gestión de Desempeño y nos abocamos a buscar talento dentro de nuestra propia gente con el fin de prepararla para asumir posiciones de mayor complejidad.

Del mismo modo, comprometidos con la salud y la seguridad de los colaboradores, implementamos programas adicionales de seguridad como el Stop 3, una guía práctica y sintética que propone detenerse un minuto antes de realizar una tarea para identificar posibles riesgos, realizamos la tercera edición de la Semana de la Seguridad y la Salud, y fortalecimos el área de Salud Ocupacional.

En cuestiones ambientales, seguimos afirmando el liderazgo que construimos en el sector durante los últimos años. Nos convertimos –por nombrar solamente dos de nuestras tareas más significativas– en el primer operador logístico en incorporar vehículos 100 % eléctricos y fuimos el único proveedor de los Juegos Olímpicos de la Juventud antes mencionados que monitoreó y compensó su huella de carbono. Además, a través del área del grupo dedicada a desarrollos inmobiliarios, construimos para un cliente el primer edificio *built to suit* con certificación Leed (Liderazgo en Eficiencia Energética y Diseño Sostenible) en el parque logístico Norlog.

Por su parte, nuestro compromiso con fomentar una mejor calidad de vida en las comunidades donde actuamos se materializó en diversas iniciativas. A través de la Fundación Andreani, continuamos desarrollando programas educativos y culturales de gran impacto y nos involucramos en distintas iniciativas para la promoción de la movilidad y el transporte seguros y sus-

tentables. Además, comenzamos la construcción de la sede de Fundación Andreani en La Boca, un proyecto que cosechó un reconocimiento unánime por su valor patrimonial, arquitectónico y cultural.

Finalmente, nos incorporamos a la mesa directiva de pacto Global de Naciones Unidas, una posición que se extenderá hasta el año 2020, y recibimos distinciones por varias de las acciones que aquí hemos resumido.

Continuar esta tarea sustentable formará parte de los desafíos que nos hemos trazado para 2019. Aspiramos a ser, por ejemplo, la primera empresa de logística en la Argentina con vehículos amigables con el medio ambiente en cada una de las etapas del transporte y la distribución, al tiempo que consolidamos el programa de Movilidad Segura y Sustentable. Además, esperamos fortalecer la rendición de cuentas a partir de la elaboración de indicadores claves de performances (KPI) y el trazado de metas, avanzando en iniciativas destinadas a fomentar la diversidad.

Los invito entonces a recorrer nuestro *Reporte de sustentabilidad*, que es, a la vez, la Comunicación para el Progreso (COP) que rinde cuenta de nuestros aportes y avances a los principios de Pacto de Naciones Unidas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Cordialmente,

Oscar Andreani
Presidente
Grupo Logístico Andreani

Nuestra empresa

Somos la compañía líder en logística en la Argentina, con una fuerte inversión en aplicación y desarrollo de tecnología.



El Grupo Logístico Andreani

Somos la compañía líder en logística de la Argentina. Invertimos en el desarrollo y la aplicación de tecnología para brindar soluciones diferenciales a sectores de alto valor agregado, como laboratorios farmacéuticos y cosméticos, entidades financieras, telecomunicaciones, *marketplace* y venta directa, entre otros. Nuestra amplia experiencia nos habilita a gestionar con éxito los distintos aspectos del *supply chain*, tanto para las cadenas de comercialización *business to business* como para las *business to consumer*.

Además de en la Argentina, operamos en Brasil –donde desarrollamos una estructura propia en los principales puntos industriales del sur y sudeste– y en Uruguay, gracias a una alianza estratégica con el Grupo Costa Oriental.

A través de Andreani Desarrollos Inmobiliarios, también emprendimos Norlog, la Plataforma Logística Industrial en Tigre. Mediante Fundación Andreani llevamos a cabo programas culturales y educativos, y contribuimos desde nuestra infraestructura logística con acciones solidarias.

NUESTROS SERVICIOS

Soluciones logísticas

Brindamos la más amplia variedad de servicios de distribución física y gestión de almacenes para integrar las cadenas de producción, distribución y logística inversa, tanto para paquetería industrial, comercial y domiciliaria como para la correspondencia y la gestión de la información. Nos especializamos en logística farmacéutica y en soluciones por sectores para productos y servicios de alto valor agregado. En Brasil, ofrecemos soluciones logísticas integrales.

Servicios de correo

Habilitados como correo por el Ente Nacional de Telecomunicaciones (ENACOM), ofrecemos servicios de cartas documento, tarjetas de crédito y débito, envíos certificados en todo el territorio nacional y entregas de documentación comercial (bolsines) y paquetes.

Desarrollos inmobiliarios

Es una unidad de negocios del Grupo Logístico Andreani dedicada al *real estate*, que ofrece soluciones integrales y a medida orientadas al sector logístico industrial, con financiamiento propio y de terceros y de alcance nacional.



Como líderes del sector logístico en la Argentina, asumimos un fuerte compromiso con la sustentabilidad. Y por eso trabajamos, año a año, para que nuestra gestión agregue cada vez mayor valor económico, social y ambiental.

NUESTROS NÚMEROS 2018

4734
colaboradores
(Argentina y Brasil)

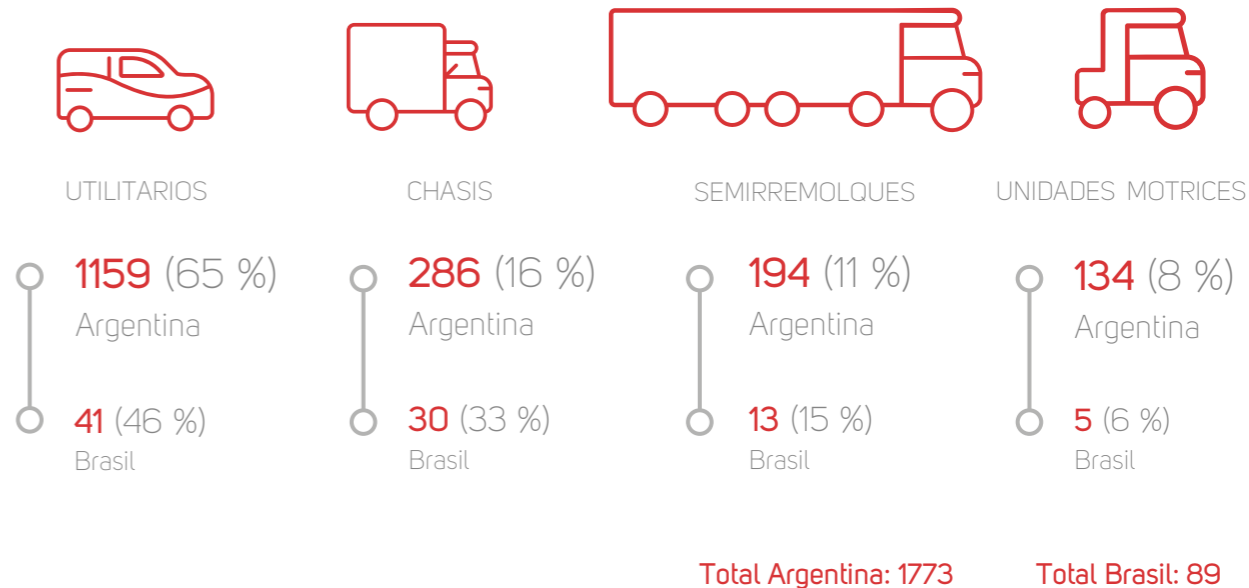
701.012 m²
totales
297.117 m²
superficie operativa

165
puntos de venta
149
concesionarios
y comerciantes

342 millones de kg
movidos en el año*
44,76 millones
envíos y bultos
procesados



NUESTRA FLOTA



OTRAS UNIDADES

MOTOS
Argentina: 386
Brasil: 5

CARROS ELÉCTRICOS DE DISTRIBUCIÓN URBANA
Argentina: 3

BICICLETAS
Argentina: 132

MOTOS CARROZADAS
Argentina: 10

Durante 2018, redujimos a la mitad el porcentaje de nuestros vehículos más antiguos.

*La menor cantidad de kilos se debe a cambios en el perfil de la carga –paquetes pequeños– y a la caída del consumo.

NUESTRA RED LOGÍSTICA

Argentina

- **103 sucursales** en 86 localidades
- **5 centrales** de transferencia de carga
 - Avellaneda
 - Barracas
 - Benavidez
 - Villa Soldati
 - Tigre (la Central Inteligente de Transferencia)
- **6 plantas** de operaciones logísticas para productos farmacéuticos
 - Benavidez
 - Loma Hermosa
 - Florida
 - Malvinas Argentinas
 - Avellaneda
- **31 plantas** de operaciones logísticas en el interior
 - Buenos Aires
 - Catamarca
 - Chaco
 - Córdoba
 - Entre Ríos
 - Formosa
 - Jujuy
 - La Pampa
 - La Rioja
 - Mendoza
 - Misiones
 - Salta
 - San Juan
 - San Luis
 - Santa Fe
 - Santiago del Estero
 - Tucumán
- **5 plantas** de operaciones logísticas (no farmacéuticas)
 - 3 en Avellaneda
 - 2 en Benavidez
- **1 central** de transferencia de cargas aérea

Brasil

- **5 plantas** de operaciones logísticas
 - San Pablo
 - Río de Janeiro
 - Paraná
 - Goiás
 - Río Grande del Sur



Construimos una marca sustentable

Nos proponemos consolidarnos como una empresa logística sustentable que aporta soluciones innovadoras y eficientes a los clientes, gestionando responsablemente los aspectos de nuestro negocio y las relaciones humanas. Para nosotros, la sustentabilidad no solo es la base de todas nuestras decisiones: es la forma inteligente de comprometernos con el presente y de proyectarnos hacia el futuro.

Durante 2018, avanzamos de forma significativa en la construcción de Andreani como marca sustentable al definir e implementar la Estrategia de Sustentabilidad 2018-2020.

También reorganizamos la estructura de modo tal que la Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad reporte directamente a la Alta Dirección y pusimos en marcha el Programa de Movilidad Segura y Sustentable. Recibimos, además, diversos premios y distinciones en reconocimiento a nuestras acciones para disminuir las emisiones de CO2 y para garantizar la seguridad vial, el consumo responsable y el acceso a una energía sostenible.

El compromiso que asumimos con la sustentabilidad tuvo un impacto destacable en la cadena de valor de nuestros clientes¹ y en el sector logístico en general. Afianzamos y establecimos nuevas alianzas con otras empresas que comparten abordajes similares, participamos de políticas públicas relacionadas con el transporte limpio e integramos la Mesa Directiva de Pacto Global de Naciones Unidas 2018-2020.

Marca sustentable

- 1 Definimos nuestra Estrategia de Sustentabilidad.
- 2 Lanzamos el Programa de Movilidad Segura y Sustentable.
- 3 Obtuvimos el Premio Amcham de Ciudadanía Empresaria, categoría Iniciativas Sustentables, eje Medio Ambiente, huella de carbono.



¹ Nota sobre el uso del lenguaje: este reporte adhiere a los principios de lenguaje inclusivo. Se utilizó en la mayoría de los párrafos lenguaje neutro, con excepción de algunos términos como "empleados" o "colaboradores", que se adoptan en la forma masculina genérica para facilitar la lectura.

PILARES DE NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD



Valor humano

Consideramos que lo mejor de cada uno surge cuando nos conectamos en un ambiente que valora la diversidad y la inclusión, y que prioriza el bienestar.

Destacados 2018

- Implementamos la metodología STOP 3, una guía práctica para ayudar a los colaboradores a trabajar de forma segura.
- Desarrollamos la plataforma de aprendizaje virtual miformacion.andreani.com.
- Implementamos el primer tramo de la Escuela de Tráfico y llegamos a más de 400 colaboradores.
- En el marco del Talent Review-Programa de Desarrollo Personal, realizamos un mapeo de talento con el fin de identificar colaboradores con potencial para asumir, en el corto plazo, posiciones de mayor complejidad o que pudieran efectuar un movimiento lateral.
- Actualizamos los procesos de empleos para el personal dentro y fuera de convenio, y postulaciones internas.
- Reformulamos nuestro proceso de Gestión del Desempeño bajo el concepto "liderando las conversaciones".
- Lanzamos la primera edición del Programa Creemos Juntos, con hijos de colaboradores.
- Creamos la jefatura de Salud Ocupacional.
- Realizamos la tercera edición de la Semana de la Seguridad y la Salud.



Innovación estratégica

Apostamos por una cultura de la innovación: pensamos desde la necesidad del cliente y proponemos constantemente nuevas herramientas y nuevos procesos que se apalancan en la tecnología y la sustentabilidad.

Destacados 2018

- Inauguramos la planta CyPE (Canales y Productos Especiales) y continuamos trabajando en logística 4.0.
- Con el proyecto Constancia Electrónica redujimos significativamente la cantidad de insumos y materiales que utilizamos en el proceso. Esta iniciativa forma parte de "Conectando a las empresas con los ODS", recopilación realizada por el Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) por su contribución al ODS 12.
- Recibimos la habilitación –por primera vez extendida a un operador logístico– en la Planta Malvinas para dar servicio a clientes de producto médico.
- Fortalecimos la seguridad mediante la verificación de identidad de los destinatarios y la prevención de fraudes.
- Fusionamos las áreas de Atención al Cliente y para todo el Grupo.
- Desarrollamos un modelo de atención omnicanal para clientes corporativos y destinatarios
- Unificamos los liderazgos de transporte para optimizar la flota en los diferentes canales que atendemos..



Compromiso social

Aportamos al desarrollo sostenible de las comunidades donde actuamos trabajando con agendas compartidas y alianzas estratégicas con otros actores relevantes.

Destacados 2018

- Pusimos en marcha, junto a Forge, el Programa Acompañamos Futuros, que apuesta al desarrollo de habilidades y la capacitación de jóvenes en situación de vulnerabilidad social.
- Implementamos el Programa #AndreanixlaEduca-ciónVial en todas las escuelas públicas del municipio de Tigre.
- Incrementamos un 11 % la cantidad de controles de alcoholemia respecto de la cantidad de viajes.
- Impulsamos obras de arte en soportes no tradicionales, como la intervención de tanques en la Planta Norlog.
- Nos incorporamos al Programa de Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura, que promueve la Secretaría de Transporte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires junto con el Ministerio de Transporte de la Nación.



Eficiencia ambiental

Asumimos un fuerte y consistente compromiso con el impacto ambiental que generan nuestras operaciones y con la gestión responsable de nuestro transporte. Trabajamos para volver los procesos cada vez más eficientes. De esta forma, cumplimos dos objetivos: **construimos un mejor negocio y optimizamos nuestra contribución al desarrollo sostenible.**

Destacados 2018

- Recibimos la primera recertificación (reválida) de la Norma ISO 14001 para nuestras 12 plantas.
- En Norlog, finalizamos la obra del primer edificio *built to suit* con certificación Leed (Líder en Eficiencia Energética y Diseño sostenible).
- Medimos y compensamos la huella de carbono de la operación logística de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, para lo cual contamos con el apoyo metodológico del Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS).
- Incorporamos movilidad eléctrica.
- Creamos el Área de Innovación en Movilidad.
- Efectuamos pruebas con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en movilidad eléctrica y con Nación en aerodinamia.
- Realizamos pruebas piloto con combustibles alternativos como la prueba exploratoria de una unidad de larga distancia alimentada a GNC con el consecuente ahorro de emisiones y analizamos la factibilidad de la incorporación de vehículos alimentados a GNL (gas natural licuado).

OBJETIVOS 2019

Los objetivos que nos planteamos para este período se centran en los temas claves de la agenda material. Son:

- 1 En relación con el Gobierno Corporativo y la Gestión del Riesgo, fortalecer las distintas herramientas e iniciativas ya existentes.
- 2 En relación con los derechos humanos, crear el Comité de Diversidad con cuatro temas iniciales: género, generaciones, personas con discapacidad y salud en general, incluyendo HIV.
- 3 Respecto de la gestión de seguridad y la sustentabilidad, consolidar el Programa Movilidad Segura y Sustentable avanzando en estas líneas de acción:

- Desarrollar el Inventario de emisiones corporativo, por proceso y por servicio para cada cliente,
- Lograr eficacias y continuar con la compensación de operativos especiales,
- Promover soluciones de movilidad sustentable en cada tramo del transporte y la distribución, para consolidar la flota verde, y
- Continuar avanzando con el Programa Tránsito Seguro.

- 4 En cuanto a la gestión general de la sustentabilidad, fortalecer la rendición de cuentas a partir de la elaboración de KPI, indicadores fundamentales para poder diseñar un plan de acción que aliente avances sostenidos y medibles.

“Lo que define el liderazgo de una compañía es su capacidad de promover conversaciones nuevas, de influir en la agenda del mercado en el que opera. Durante 2018, Andreani fue un actor destacado en la promoción de políticas sustentables en el sector”.

Verónica Zampa,
gerenta de Comunicaciones y Sustentabilidad

ADOPCIÓN DE PRINCIPIOS E INICIATIVAS

Suscribimos a los siguientes acuerdos, estándares y compromisos:

- El Pacto Global de Naciones Unidas. Desde nuestra adhesión en 2007, emitimos las respectivas Comunicaciones de Progreso. También presentamos el Reporte de sustentabilidad 2017 respondiendo al compromiso de la Comunicación del Progreso (COP). Desde septiembre –cuando se realizó la 6ª Asamblea Nacional de la Red Argentina–, también formamos parte de la nueva Mesa Directiva.
- Conectando a las Empresas con los ODS (programa de CEADS).
- El Código de Buenas Prácticas de Operadores Logísticos, creado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) en 2008.
- La certificación ISO 9001 de procesos de retiro, recepción, almacenaje, preparación, transporte y distribución de productos para la salud que requieren cadena de frío entre 2 °C y 8 °C (Argentina).
- La certificación ISO 9001 (Brasil).
- La certificación ISO 14001 bajo la nueva versión 2015 de 12 plantas.
- La certificación bajo buenas prácticas en relación con las normas y regulaciones de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) de cinco plantas.
- La certificación SEDEX-SMETA (auditoría de comercio ético a miembros SEDEX) de una planta.



Titulares y suplentes de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global de Naciones Unidas

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS

- Distinción de la Asociación Dirigentes de Empresa (ADE) a Oscar Andreani como Dirigente de Empresa 2018, categoría Servicios.
- Premio Amcham de Ciudadanía Empresaria, categoría Iniciativas Sustentables, eje Medio Ambiente, huella de carbono.
- Prêmio Hypera de Transporte, en Brasil.
- Premio Nuevo Impulsor de Impacto Social de la Red Activos de la Usina.
- Reconocimiento del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible por nuestros aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en particular por los relacionados con garantizar la producción y el consumo responsables, y el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos.



PARTICIPACIÓN RECIENTE EN CÁMARAS Y ASOCIACIONES ²

En la Argentina

IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social)
GDFE (Grupo de Fundaciones y Empresas)
CEADS (Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible)
ALALOG (Asociación Latinoamericana de Logística), de la que presidimos la Comisión Directiva
AECA (Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina), de la que asumimos la presidencia
CEDOL (Camara Empresaria de Operadores Logísticos)

En Brasil

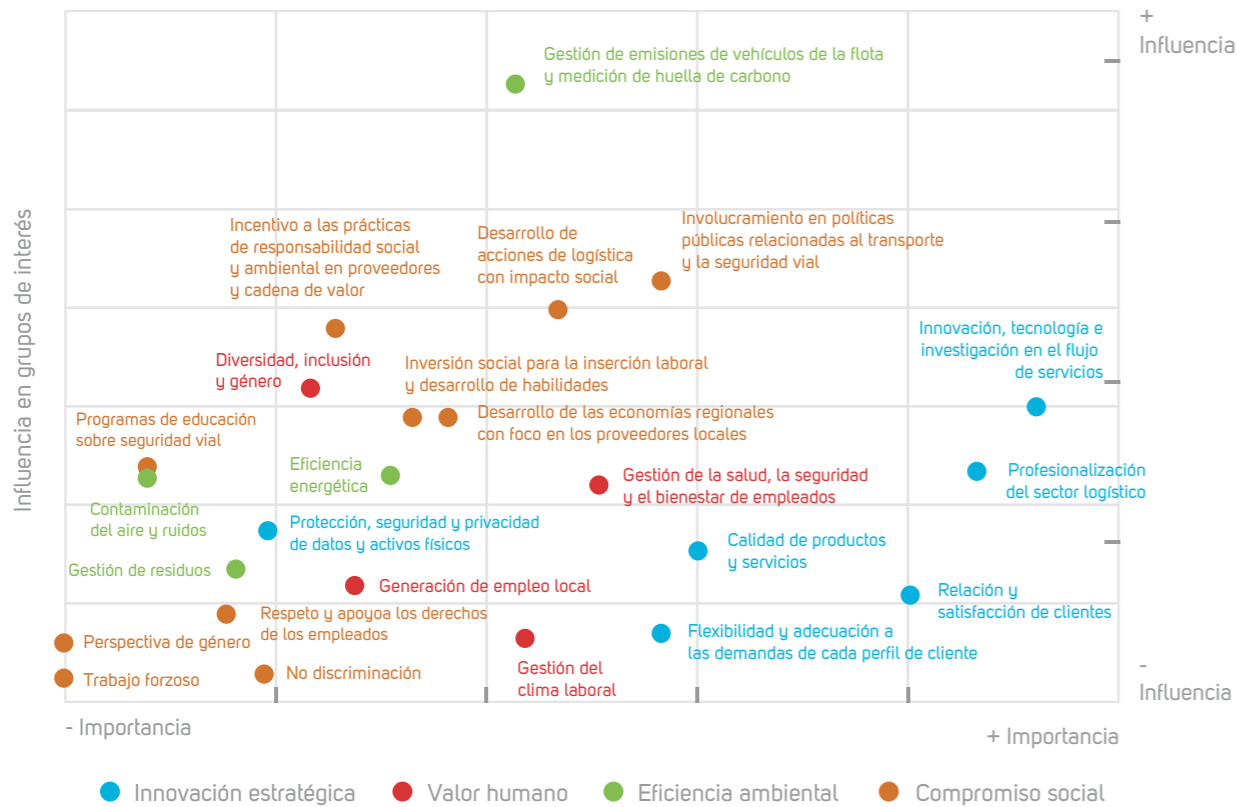
CAMARBRA (Cámara de Comercio Argentino Brasileña de San Pablo)
SINDUSFARMA (Sindicato de la Industria Farmacéutica de San Pablo)
ABOL (Asociación Brasileña de los Operadores Logísticos)
Comité de Logística Farmacéutica de ABRALOG, como miembros

² Para conocer otras afiliaciones y participaciones, ver el *Reporte de sustentabilidad 2016*.

Análisis de materialidad

Determinar cuáles son los aspectos esenciales de la gestión resulta fundamental para poder priorizarlos adecuadamente. Durante 2018, continuamos profundizando la selección de los temas materiales siguiendo los principios del Estándar "GRI 101: Foundation 2016":

materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad. El proceso implementado cuenta con las siguientes etapas: identificación, priorización, revisión y validación.



IDENTIFICACIÓN

Esta primera etapa fue realizada en 2017, año en el cual nos propusimos identificar los asuntos relevantes basados en los impactos de las actividades del negocio, los temas significativos para el sector, nuestro vínculo con los grupos de interés y sus expectativas, y la coyuntura local e internacional con foco en el desarrollo sostenible. Así, elaboramos un listado de aspectos vinculados con la sustentabilidad con el fin de poder priorizarlos luego según el nivel de importancia para nuestra gestión y para los públicos clave de Andreani. En el análisis, consideramos fuentes internas y externas de la compañía, y un *benchmarking* sobre los temas fundamentales y los desafíos de nuestro sector.

Fuentes internas

- Visión, Valores y Filosofía
- Código de Conducta
- Estrategia de Sustentabilidad
- Acciones y programas con los Grupos de Interés realizados en 2017
- Informe de Sustentabilidad de Andreani
- Memoria y Balance
- Análisis de Materialidad 2017

Fuentes externas

- Pacto Global de las Naciones Unidas
- 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Iniciativa de Reporte Global (GRI)
- ISO 14001 e ISO 26000
- Informes de tendencias de sustentabilidad en el sector logístico

- Informes de responsabilidad corporativa de empresas del sector logístico a nivel nacional e internacional

A partir de este análisis, definimos 24 temas materiales divididos en diferentes dimensiones significativas para el negocio. Estos fueron los aspectos que utilizamos para la siguiente etapa de priorización, considerando que también identificamos otros asuntos que –a nuestro entender– son inherentes a la gestión responsable del negocio y, por lo tanto, no es necesario que los prioricemos. Estos últimos son Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental, Construcción de marca sustentable, Ética y transparencia, Desempeño económico y rentabilidad sustentable, Regionalización de operaciones, Atracción y retención del talento, y Capacitación y desarrollo de empleados.

PRIORIZACIÓN

Luego, priorizamos los temas materiales identificados para publicarlos en el nuevo reporte de sustentabilidad a partir de la escucha activa de los grupos de interés y de la mirada estratégica del negocio. En este marco, en 2018 pusimos el foco en ampliar la muestra de públicos que responde la encuesta *online* y selecciona –entre los temas identificados– aquellos que considera de mayor relevancia para que Andreani gestione. Así alcanzamos un total de 87 personas. Además, para profundizar el análisis de materialidad, les planteamos una encuesta en profundidad a clientes clave y los consultamos sobre los desafíos del sector y sus opiniones y expectativas en relación con el desempeño de Andreani en materia de sustentabilidad.

Estos resultados fueron relacionados con la mirada interna de 47 directores y gerentes que –a través de una consulta *online*– analizaron y seleccionaron los temas materiales más estratégicos para que el negocio contribuya con el desarrollo sostenible. De esta forma, elaboramos la Matriz de materialidad 2018 de Andreani. Estos son los temas que serán tenidos en cuenta dentro del Índice de Contenidos GRI, para lo cual realizamos un relacionamiento con los Estándares GRI.

Nueva instancia de diálogo con clientes claves

Con el objetivo de profundizar el análisis de materialidad, conocer la opinión de los clientes sobre nuestro desempeño y poner en común los desafíos del sector, inauguramos en 2018 una nueva instancia de diálogo con los clientes clave. Consistió, primero, en un contacto por correo electrónico con la invitación a responder la encuesta *online* de materialidad. Y, luego, en una entrevista en profundidad, de hasta 15 minutos, vía telefónica. En total, realizamos 12 entrevistas, moderadas por un tercero independiente.

Participaron de la encuesta las siguientes empresas:

- Biogénesis Bagó
- Grupo Arcor
- L’Oreal
- Mercado Libre
- Mercedes Benz
- Natura
- Nespresso
- Roche
- Samsung
- Tarjeta Naranja
- Banco Santander
- Whirpool

Así, obtuvimos información esencial para analizar los impactos económicos, ambientales y sociales derivados de nuestra actividad, y evaluar nuevas oportunidades de mejora de nuestra gestión que optimicen nuestro impacto. Las entrevistas fueron analizadas de forma agregada e individualmente, y compartidas con la Alta Dirección.

VALIDACIÓN

La Matriz de materialidad y los resultados de la encuesta en profundidad con los clientes clave fue analizada por la Alta Dirección, que validó los temas definidos y destacó, dentro de la matriz, los más relevantes para que trabaje cada pilar de nuestra estrategia de sustentabilidad.

Estos fueron los temas estratégicos definidos a partir de este ejercicio:

Valor humano

- Gestión de la seguridad, salud y bienestar
- Diversidad e inclusión

Eficiencia ambiental

- Eficiencia energética
- Gestión de emisiones de vehículos de flota y medición de huella de carbono
- Incentivo a las prácticas de responsabilidad ambiental de proveedores y cadena de valor

Innovación estratégica

- Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios

Compromiso social

- Programas de educación sobre seguridad vial
- Involucramiento en políticas públicas relacionadas con transporte y seguridad

- Incentivo a las prácticas de responsabilidad social en proveedores y cadena de valor
- Desarrollo de acciones de logística con impacto social
- Desarrollo de las economías regionales con foco en proveedores locales

REVISIÓN

Finalmente, nuestra Alta Dirección revisó los contenidos del *Reporte de sustentabilidad* y la aplicación de los resultados del análisis de materialidad realizado buscando que estos reflejen los impactos económicos, ambientales y sociales derivados de nuestra actividad. Además, en el marco de la publicación de nuestro reporte, realizamos una consulta a los grupos de interés para que este proceso se retroalimentara con sus opiniones y expectativas sobre nuestra gestión y rendición de cuentas.

TABLA DE CONTENIDOS DE TEMAS MATERIALES

Tema material	Cobertura	Responsabilidad de la organización ³	Estándar GRI	ODS	Página
Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	Interna y externa	Directa	Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	8, 9	92, 99
Desarrollo de las economías regionales con foco en los proveedores locales	Externa	Directa	204: Prácticas de adquisición 2016	8	81, 85
Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	Externa	Indirecta	414: Evaluación social de los proveedores 2016 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	8	83, 85
Generación de empleo local	Interna	Directa	401: Empleo 2016	5, 8, 10	38,43
Respeto y apoyo a los derechos de los empleados	Interna	Directa	407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	5, 8	42,43, 56, 66, 67
No discriminación	Interna y externa	Directa e indirecta	406: No discriminación 2016	8	42,43, 66, 67
Diversidad, inclusión y género	Interna y externa	Directa e indirecta	405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10	38,43, 66, 67
Perspectiva de género	Interna y externa	Directa e indirecta	405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10	38,43, 66, 67
Trabajo forzoso	Interna y externa	Directa e indirecta	409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	8	66, 67
Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	Interna	Directa	305: Emisiones 2016	7, 12, 13	124,133
Eficiencia energética	Interna	Directa	302: Energía 2016	7, 8, 12, 13	134,136

³ Se considera indirecta cuando las acciones están impactadas por las actividades de los grupos de interés.
Se considera directa cuando el tema material está relacionado con la gestión del negocio del Grupo Logístico Andreani.

Tema material	Cobertura	Responsabilidad de la organización ³	Estándar GRI	ODS	Página
Gestión de residuos	Interna	Directa	306: Efluentes y residuos 2016	12	138, 141
Contaminación del aire y ruidos	Interna	Directa	Contaminación del aire y ruidos	11	141
Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	Interna	Directa	403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	3,8	57-65
Gestión del clima laboral	Interna	Directa	401: Empleo 2016	5,8,10	52-56
Programas de educación sobre seguridad vial	Interna y externa	Directa e indirecta	Programas de educación sobre seguridad vial	3,11	104-105, 149
Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial	Interna y externa	Directa e indirecta	415: Política pública 2016	16	158, 159
Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades	Interna y externa	Directa e indirecta	413: Comunidades locales 2016	1, 4	146
Desarrollo de acciones de logística con impacto social	Interna y externa	Directa e indirecta	Desarrollo de acciones de logística con impacto social	1	150-153
Profesionalización del sector logístico	Interna y externa	Directa e indirecta	Profesionalización del sector logístico	1,4	146-148
Calidad de productos y servicios	Interna	Directa	416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	100-105
Relación y satisfacción de clientes	Externa	Directa	Relación y satisfacción de clientes	16	106-109
Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	Interna y Externa	Directa	418: Privacidad del cliente 2016 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	100-105, 110,113
Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	Externa	Directa	416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	90-91

Diálogo con grupos de interés

Durante 2018, llevamos a cabo iniciativas internas y participamos de numerosos eventos y foros con el propósito de fortalecer vínculos con nuestros públicos de interés. Buscamos, de este modo, anticiparnos a desafíos de nuestro negocio y de los negocios de nuestros clientes, y también compartir prácticas y experiencias para promover el desarrollo de la logística sustentable.









Además, trabajamos para la concientización de públicos internos y externos. Esto nos permite no solo presentar nuestras experiencias y avances en materia de sustentabilidad, sino también relevar expectativas y tendencias de los distintos segmentos en los que brindamos servicios.

Con públicos internos:

- Semana del Medio Ambiente, y Semana de la Seguridad y la Salud
- Charlas de *carpooling* a colaboradores de diversas plantas
- Charlas de inducción sobre sustentabilidad para ingresantes
- Actualización para el Equipo de Reporte
- Realización de activaciones para empleados con productos de proveedores inclusivos

Con públicos externos:

- Participamos –y formamos parte del comité organizador, junto a otras empresas, el Ministerio de Transporte de la Nación y organizaciones de la sociedad civil– del Tercer Encuentro Nacional de Movilidad Sostenible y Seguridad Vial.
- Fuimos expositores en la Cámara de Diputados de la Provincia de Buenos Aires (La Plata) por el programa de Movilidad Segura y Sustentable, ocasión en la que contamos sobre la incorporación vehículos eléctricos, los semirremolques *full* y los carros eléctricos de distribución urbana, y sobre las pruebas de aerodinamia.
- Expusimos en ITBA sobre la medición de la huella de carbono de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018 y sobre los resultados preliminares del desempeño del utilitario eléctrico en el ITBA, y en la UTN de Avellaneda en la jornada de Sustentabilidad.
- Participamos de la Feria Paseo Sustentable organizada por la Secretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires.
- Asistimos a congresos internacionales de *mobile*, industria farmacéutica, tecnologías de la información, telecomunicaciones y *software*.
- Asistimos a ferias, congresos y encuentros regionales de *e-commerce*.
- Participamos de encuentros de marketing para el sector financiero.

PÚBLICOS	CANALES DE COMUNICACIÓN	ACCIONES PARA EL RELEVAMIENTO DE EXPECTATIVAS 2018
 Clientes	Centro de Atención al Cliente. Redes Sociales. Visitas comerciales. Reuniones de equipo. Visitas guiadas. Acciones y campañas en conjunto. Encuestas de satisfacción. Sitio Andreani Sustentable.	Difusión del Reporte de sustentabilidad 2017. Participación en diálogos. Reuniones con referentes de sustentabilidad. Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.
 Colaboradores	Canales de comunicación interna. Campañas y acciones. Gestión de desempeño. Obsequios, concursos y reconocimientos.	Participación en diálogos y reuniones de escucha. Difusión del Reporte de sustentabilidad 2017. Campañas de comunicación internas con foco en temas materiales.
 Accionistas	Reuniones mensuales de seguimiento de gestión. Reuniones anuales de presupuesto y estrategia de gestión sustentable.	Relevamiento de expectativas y priorización de agenda. Información sobre temas críticos.
 Proveedores	Capacitaciones. Asistencia financiera. Auditorías y controles. Asesoramiento.	Campañas de comunicación con foco en temas materiales.
 Generaciones futuras	Donación de servicios. Divulgación de conocimiento. Programa Andreani por la Educación Vial. Alianza Forge. Acuerdo por la Empleabilidad, firmado en el 1.º Encuentro de Jóvenes del Mercosur.	Relevamiento de expectativas.
 Mercado	Participación en eventos, cámaras y asociaciones del sector.	Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.
 Comunidades	Asesoramiento a ONG. Apoyo a escuelas rurales. Acompañamiento a artistas e instituciones culturales. Premio Fundación Andreani. Programa Logística Social y de Emergencias. Programa Andreani por la Educación Vial.	Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.
 Gobierno	Relacionamiento entre el accionista principal y el gobierno nacional, la Alta Dirección con gobierno provincial, y gerentes clave con gobiernos locales.	Relacionamiento y acciones con organismos vinculados a las temáticas de seguridad vial, vialidad, desarrollo social, transporte y medio ambiente. Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.

Gobierno Corporativo

En octubre de 2017, dimos comienzo a una transformación organizacional orientada a sostener nuestro liderazgo. Se trata de un proceso que implica desarrollar y potenciar nuestro talento para integrar experiencias, conocimientos y capacidades diversas incorporando prácticas que nos ayuden a ser flexibles y ágiles, a trabajar en red y a agregar valor. Incluye también inversiones en tecnología para crear e implementar soluciones y servicios de mayor calidad. E involucra, además, el trabajo por impulsar nuestra marca y fortalecer tanto nuestra imagen como las relaciones con los públicos de interés. En relación con nuestros clientes en particular, nos lleva a explorar mercados actuales y potenciales con una visión compartida.

Durante 2018, el proceso mostró sus primeras novedades significativas: la integración, por una parte, de las áreas comerciales en segmentos y, por otra, de las áreas de transporte y distribución; el fortalecimiento de nuestra capacidad operativa en el *warehouse*; la focalización del área de TI en los procesos clave de negocio, y la creación de la gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad. Los cambios en la estructura de gobierno buscan que podamos anticiparnos a las expectativas de nuestros clientes y de sus negocios futuros generando servicios, procesos y prácticas con un impacto positivo en la sociedad y en el ambiente.

La nueva estructura de Comité de Alta Dirección y del equipo gerencial de conducción entró en plena vigencia en 2019. A efectos ofrecer en el presente reporte infor-

mación actualizada –y dado que el proceso se inició en 2018–, incluimos aquí el actual estado de situación del gobierno corporativo.

Comité de alta dirección

Objetivos

Define objetivos de largo plazo; selecciona el equipo gerencial de conducción; define Visión, Misión, Valores; define políticas corporativas; define la evaluación de riesgos e inversiones de largo plazo, y define y evalúa avances en la Estrategia de Sustentabilidad.

Evaluación

Reporte de sustentabilidad, Comunicación de progresos, balances societarios, auditorías externas, reputación corporativa, liderazgo empresarial, Estrategia de Sustentabilidad.

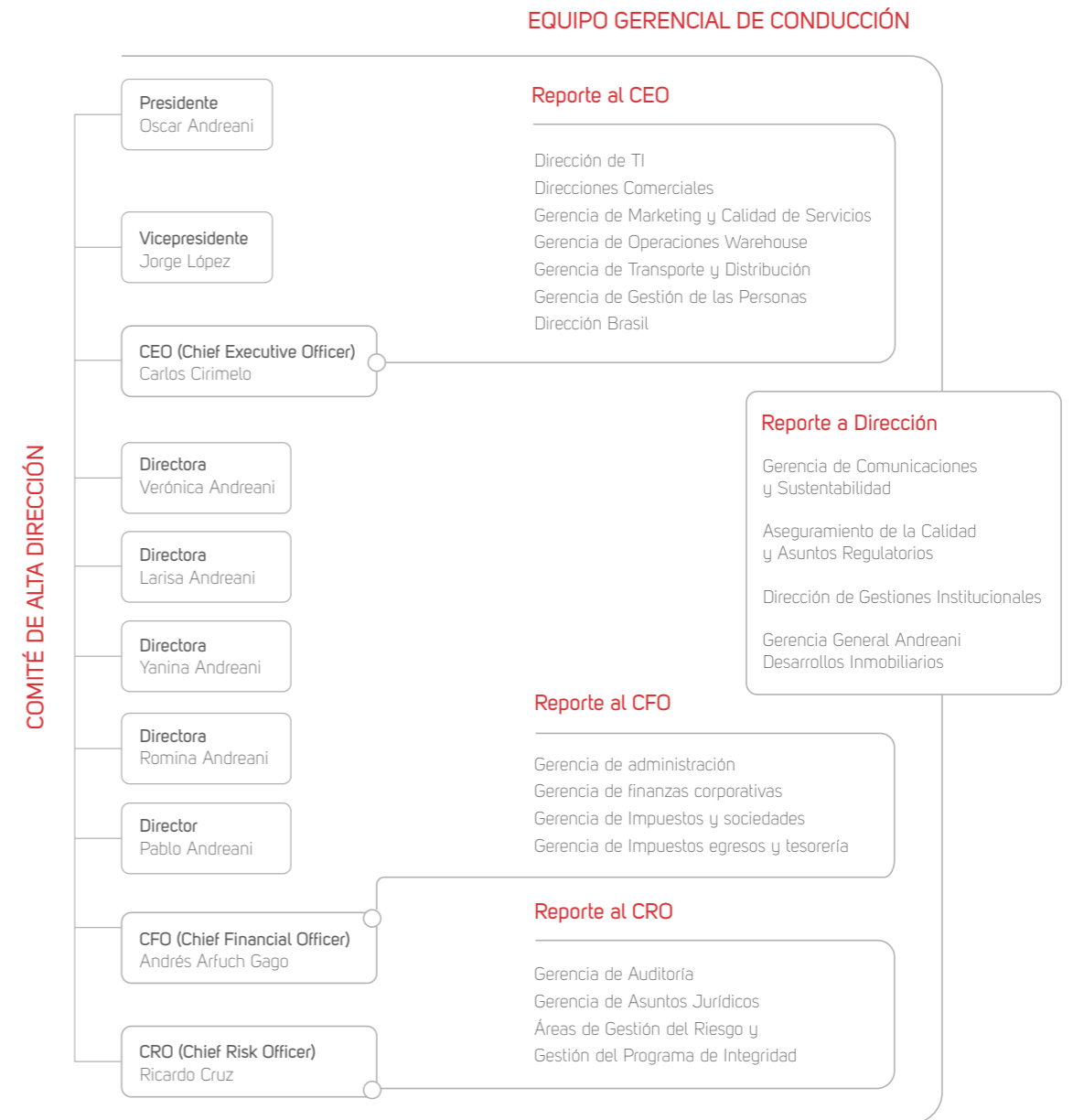
Equipo gerencial de conducción

Objetivos

Define roles y responsabilidades, fija objetivos de corto plazo, capacita y desarrolla, da feedback, gestiona el presupuesto, delega la autoridad para gestión y comparte progresos.

Evaluación

Feedback 360°, reuniones periódicas con la Alta Dirección, comités de seguimiento, sistemas de control de gestión, auditorías de sistemas de gestión.



Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental

Durante el proceso de Planeamiento Estratégico, consideramos diversos escenarios y realizamos distintos análisis para identificar los mejores cursos de acción que –una vez aprobados por la Alta Dirección– formarán parte de las decisiones. Entre los aspectos que evaluamos, se destacan los temas económicos, sociales y ambientales que definen la Estrategia de Sustentabilidad de Andreani. Como parte de la información que alimenta todo este proceso, ponderamos también los riesgos potenciales de los grupos de interés afectados en las posibles decisiones.

Para asegurar la gestión integral del riesgo económico, social y ambiental, incorporamos la función del Chief Risk Officer a la estructura de Alta Dirección, con reporte directo al presidente de la compañía. Esta

función tiene como prioridad facilitar y garantizar una gestión eficiente y eficaz de los riesgos significativos de todas las empresas que conforman el Grupo Logístico Andreani, en alineamiento con los planes estratégicos de la compañía. Busca incidir sobre los riesgos identificando, midiendo y trabajando sobre las situaciones que son esenciales para el cumplimiento de nuestros compromisos y para la continuidad de nuestros negocios. También se ocupa de asegurar el tipo de comportamientos y actitudes de todas las personas que nos desempeñamos en la compañía para con nuestros equipos, pares y públicos de interés.

Dentro del ámbito del Chief Risk Officer, se incluyen la Gerencia de Auditoría Interna, de Legales y de Gestión del Riesgo y del Programa de Integridad.

Ética y transparencia

Nuestro Programa de Integridad busca asegurar el desenvolvimiento íntegro y honesto por parte de todos los colaboradores de Andreani. Durante 2018, pusimos especial esfuerzo en difundir los conceptos del Código de conducta y el Canal Transparencia. Se trata de un compromiso asumido desde la Alta Dirección y el equipo gerencial de conducción. Durante 2018, trabajamos en los objetivos que nos habíamos propuesto en el período anterior:

- 1 Revisar y reforzar las acciones sobre programas de integridad vigentes.
- 2 Diseñar un Programa de Integridad ajustado a las necesidades de la compañía.
- 3 Reforzar el compromiso con las conductas éticas del Grupo y los principales conceptos del Código de conducta.
- 4 Alentar el uso de canales y promover la confianza sobre la confidencialidad de la denuncia.
- 5 Clarificar información sobre qué acontecimientos pueden denunciarse.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El *Código de conducta* define los criterios y normas que nos guían a quienes trabajamos en Andreani. En particular, procura fomentar un comportamiento responsable, fiable y ético. Cumplirlo es obligatorio incluso para los terceros contratados, tanto en la Argentina como en el exterior.

Por eso, es fundamental que todos puedan acceder a él de forma sencilla. Con este fin, en enero de 2018 lo pusimos a disposición en el portal donde mensualmente entregamos los recibos de sueldos digitales. Allí le solicitamos a cada colaborador la firma electrónica del *Código de conducta*. Conseguimos 3891 firmas. Los colaboradores que se incorporaron a Andreani a partir de entonces también lo firmaron. Paralelamente, hemos emitido comunicados internos para poner a gerentes y empleados al tanto de esta novedad.

CANAL TRANSPARENCIA

Disponible las 24 horas, este canal recibe inquietudes o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del *Código de conducta* y con nuestras prácticas laborales de derechos humanos, de relación con la sociedad y de lucha anticorrupción, en general. Gracias a la mayor adhesión al *Código de conducta* que conseguimos durante 2018, más colaboradores saben de la posibilidad de usar este canal. Como siempre recordamos, se trata de una vía confidencial, que también admite denuncias anónimas.

Formas de contacto

✉ transparencia@andreani.com

☎ 0-800333-8726



POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

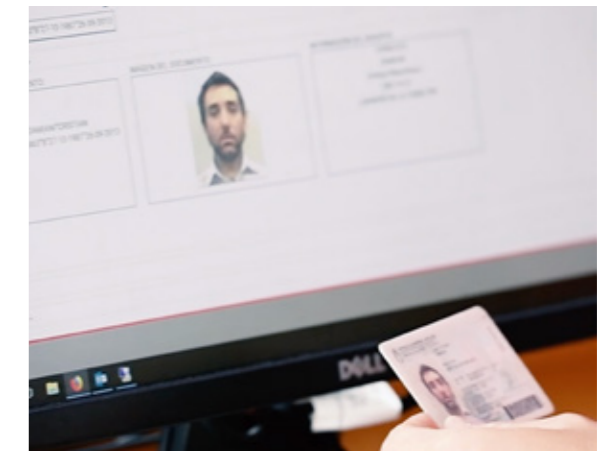
Contamos con una política anticorrupción que refuerza el compromiso de las sociedades y colaboradores que integran Andreani con el pleno cumplimiento de la ley y una actuación empresarial honesta, ética y transparente.

PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDE

Durante 2018, logramos dos avances en materia de prevención y control de fraude.

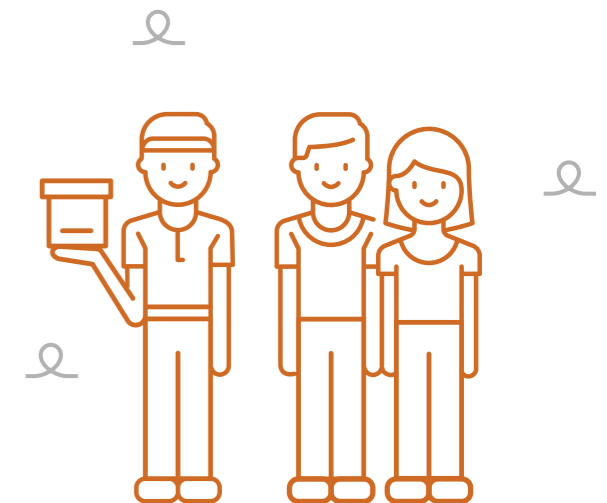
Dimos inicio al proyecto Analytics, que nos permitirá trabajar en *data mining* o *data exploring* para detectar e identificar patrones indicadores de posibles fraudes. La herramienta nos permite procesar grandes volúmenes de información y generar así alertas para nuestros clientes que los ayuden a reducir las pérdidas en este sentido. Ya realizamos exitosamente las primeras pruebas.

También, mediante un acuerdo con RENAPER, implementamos una solución para validar de modo fehaciente la identidad de los destinatarios en determinados clientes del segmento financiero y de alto valor. Así logramos prevenir fraudes por usurpación de identidad y falsificación de documentos. Estamos desarrollando otros sistemas de validación de identidad con la expectativa de poder ofrecer, durante 2019, diferentes alternativas de seguridad según el grado de vulnerabilidad del cliente.



Nuestro equipo

Potenciamos el conocimiento y las habilidades de nuestros colaboradores requeridas para la sostenibilidad del negocio.



Promovimos a la mujer en nuevos espacios y roles

Fruto de luchas y transformaciones sociales que las ponen en situación de igualdad frente al hombre, las mujeres están ocupando nuevos espacios y asumiendo nuevos roles dentro del ámbito laboral. En Andreani nos entusiasma poder acompañar este cambio, convencidos de que incluir miradas diversas en posiciones novedosas redundará en el enriquecimiento de todos.

En relación con ello, durante 2018 trabajamos en dos direcciones. Por un lado, buscamos generar oportunidades para mujeres en puestos que se consideraban tradicionalmente masculinos. Y, por otro, ayudamos a que aquellas que son madres o tienen personas a cargo puedan compatibilizar sus tareas con las del trabajo.

El mejor modo de demostrar el impacto de estas acciones es a través de testimonios de algunas mujeres de la compañía. Es el caso de Elizabeth Irusta, quien a los 52 dejó su actividad como profesora de educación física y se convirtió en transportista en Río Tercero. La misma energía de antes la aplica ahora a cumplir con los repartos: cuenta con el promedio de eficacia de entregas más alto de la zona.



Valor humano

Diversidad e inclusión

Yohana Urrutia, por su parte, es otro buen ejemplo de alguien que ocupa nuevas posiciones: es directora técnica del laboratorio de acondicionamiento secundario de la planta más nueva, la de Canales y Productos Especiales, y es, junto con otra directora técnica, la responsable de la calidad. Ya son cinco años desde que Urrutia –quien entonces tenía 26 y se egresaba como farmacéutica en la UBA– ingresó a Andreani. Tiene desde hace tiempo una responsabilidad muy grande en la empresa, ya que, por su rol, asume el compromiso legal ante el Ministerio de Salud.

“En el último tiempo, el área creció mucho en igualdad de género. De cuatro mujeres en el equipo, ahora somos 12. Esto ayuda a la diversidad: está bueno incluir el punto de vista de diferentes personas. Y me siento muy respetada por todos”.

Carolina Pérez,
desarrolladora de TI y *coach* de pasantes.

Números de una gestión más inclusiva

+ 10,5 %
inclusión de colaboradoras.

+ 20 %.
mujeres en posiciones directivas y gerenciales.

38
mujeres transportistas

+ 34,8 %
empleados que han tenido derecho a permiso parental en relación a 2017.

82,35 %
tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental.
+2 % vs. 2017

88,24 %
tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental.
+2 % vs. 2017



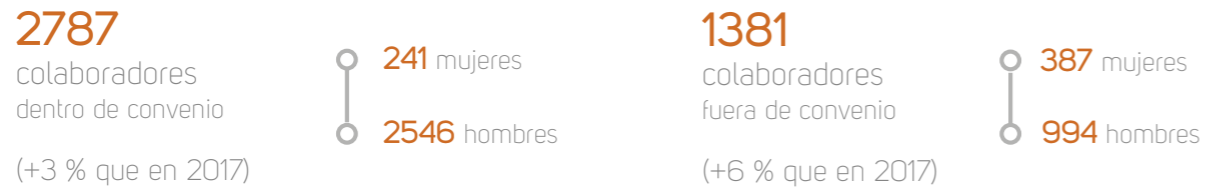
Carolina Pérez, TI

DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR GÉNERO

Argentina



Por categoría



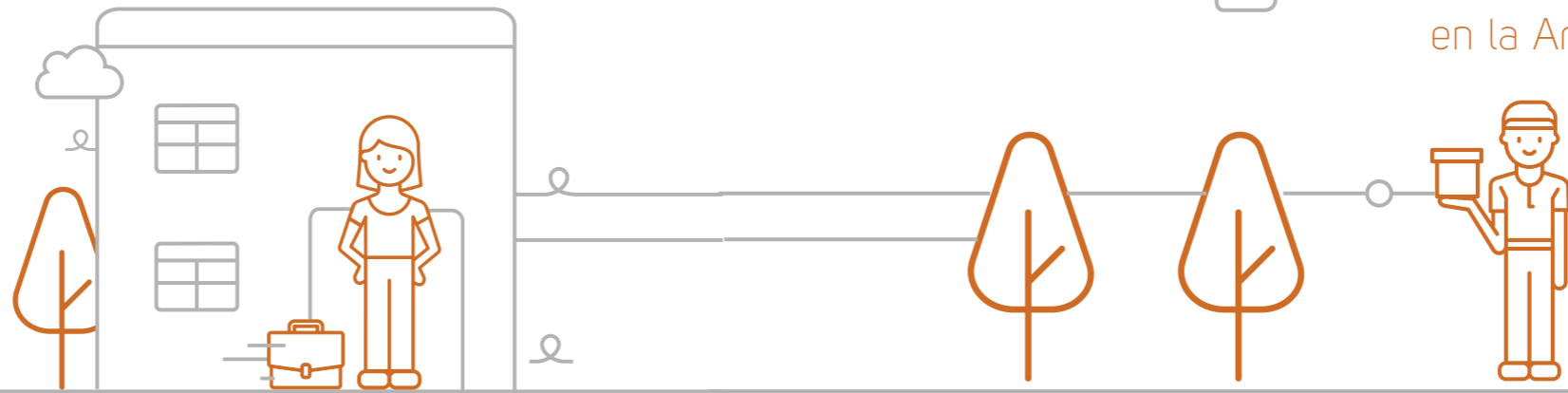
Pasantías



Brasil



Sumamos 165 colaboradores en la Argentina y 135 en Brasil.



Estrategia de desarrollo organizacional

Continuamos con el proceso de transformación organizacional que iniciamos en 2017, uno de cuyos puntos centrales es, precisamente, la gestión de personas y de talento como recursos fundamentales para poder enfrentar con éxito los desafíos tanto presentes como futuros. Es por esto que, durante el año, nos abocamos a fortalecer el equipo de Gestión de las Personas y acompañamos el proceso de transformación que atravesó la compañía.

La integración de las áreas comerciales en segmentos supuso un trabajo profundo de identificación de talentos en las áreas comerciales, que implicó:

- 1 Detectar candidatos con potencial para ocupar posiciones de mayor complejidad.
- 2 Evaluarlos externamente según variables de capacidad e inventarios de personalidad.
- 3 Analizar los candidatos, atentos a fortalezas y debilidades con el objetivo de cubrir las posiciones.
- 4 Dar *feedback* a cada participante del proceso para que le resulte un *input* al momento de pensar su desarrollo individual.

También continuamos con nuestras acciones de capacitación, aunque en algunos casos debimos rediseñar su alcance y los tiempos de los distintos programas vigentes. Así, optamos por priorizar el desarrollo en nuestro equipo de las nuevas habilidades y conocimientos que requieren la sostenibilidad del negocio y las soluciones que esperan nuestros clientes.

En este sentido, diseñamos una estrategia de capacitación que focalizara en los temas que fueron definidos como materiales. De este modo, nos dedicamos especialmente a la seguridad vial –e implementamos la Escuela de Tráfico y los cursos Autocuidado Vial y Fatiga al Volante– y a la seguridad laboral, para la que creamos la jefatura de Salud Ocupacional.

También dimos un paso adelante en la gestión ética y la defensa de los derechos humanos: todos nuestros líderes de Brasil recibieron capacitación en acoso moral. Este 2019 proyectamos formar a toda la población de Andreani en la temática de ética y derechos humanos a través de la plataforma de *e-learning*.



Seguimos invirtiendo en los países en que operamos, generando oportunidades de trabajo para las comunidades. En 2018, aumentamos nuestra dotación en la Argentina y Brasil.

Capacitación y desarrollo de colaboradores

ACCIONES Y PROGRAMAS DESTACADOS EN LA ARGENTINA

Centro de Formación Operativa

Este centro, conformado por formadores operativos elegidos internamente por capacidad y conocimiento, continúa realizando acciones de capacitación para incrementar y acentuar los conocimientos y habilidades de colaboradores de la operación en nuevos procesos y mejores prácticas.

Escuela de Negocios Logísticos Andreani

Durante 2018, continuamos desarrollando las Academias de Operaciones, Comercial, de Gestión y de Tecnología Informática y Administración y Finanzas de la Escuela de Negocios Logísticos Andreani (ENLA) en las siguientes áreas temáticas:

- Academia de Operaciones: analizamos el rediseño del Centro de Formación Operativa junto a los líderes de cada unidad de negocio para integrarlo y llevar el mismo modelo de capacitación a las distintas unidades. También implementamos la Escuela de Tráfico con el fin de confeccionar una capacitación a medida para todos los colaboradores de tráfico y transportistas.
- Academia Comercial: acompañamos la integración de las unidades de negocio con un programa de formación que consiste en nivelar a todo el equipo respecto de los conocimientos mínimos necesarios para ejercer

el rol y que se basa sobre los cinco principales pilares del negocio (Operaciones, Negocio, Herramientas de Gestión, Tecnología y Marketing y Comunicación). También continuamos profundizando la capacitación por segmento con el Programa de Telecomunicaciones y los nuevos módulos del Programa de Actualización en E-commerce.

- Academia de Gestión: lanzamos el Programa de Liderazgo para los mandos medios de las áreas de TI y Administración y Finanzas. Paralelamente, trabajamos en el diseño de la Escuela de Liderazgo para formar a todos los líderes de la compañía durante 2019 en los ejes de Innovación y Tecnología, Estrategia y Negocio, y Herramientas para el Liderazgo.
- Academias de Tecnología Informática y Administración y Finanzas: relevamos y confeccionamos junto a los líderes el Plan de Formación técnico-funcional que requieren las distintas posiciones y que nos orientó en la implementación del Programa de Cobranzas para el área de referencia y de un plan de capacitaciones específicas para cada gerencia que conforma el área de TI.

En 2019, seguiremos fortaleciendo estas academias y las de Recursos Humanos y Cultura para completar las seis que componen la ENLA.

Plataforma de aprendizaje virtual

Desarrollamos e inauguramos la plataforma de aprendizaje virtual (*e-learning*) miformacion.andreani.com. Así, sumamos una nueva herramienta de capacitación, que puede alcanzar a un mayor número de colaboradores de forma simultánea, con independencia de dónde se ubiquen y sin necesidad de que se trasladen. De esta manera, compartimos conocimientos con más participantes y les facilitamos mucho el acceso.

Escuela de Tráfico

Implementamos, también, el primer tramo de la Escuela de Tráfico. Consiste en un total de nueve módulos de formación tanto teórica como práctica que abordan la gestión conceptual, la gestión operativa y la gestión conductual. Alcanzamos, en esta oportunidad, a más de 400 colaboradores, muchos de ellos con alto impacto sobre la gestión y el desempeño de la flota. Y pudimos, además, compartir espacios para analizar y debatir temas que están relacionados con el cuidado ambiental, la mejora continua y la planificación eficiente de procesos.



Seguridad vial

Para reforzar la seguridad vial, llevamos a cabo dos capacitaciones: Autocuidado Vial, que fomenta una cultura preventiva para reducir la cantidad de accidentes, y Fatiga al Volante, que concientiza sobre las consecuencias de la privación de sueño y su impacto físico, psicológico y social.

Escuela de Idiomas

Continuamos brindando clases de portugués e implementamos la capacitación en idioma inglés para todas aquellas posiciones que lo requieran.



Carlos Duarte, sucursal Barracas

Programa Ciclos

Durante 2018, revisamos el Programa Ciclos en función de la reforma previsional (Ley 27.426): redefinimos objetivos, alcances y audiencia. En 2019, daremos continuidad al programa contemplando todos estos ajustes.



Colaboradores en el evento de reconocimientos por 25 años de trabajo y jubilados

Programa de Desarrollo Personal

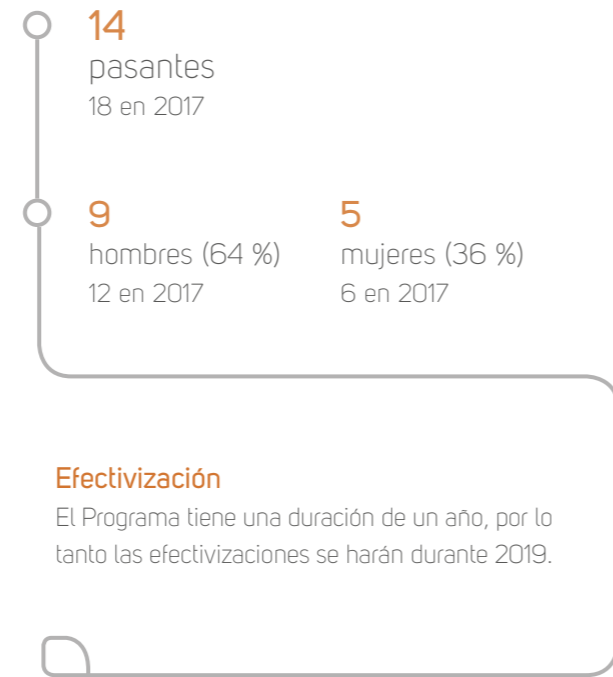
Realizamos un mapeo de talento con el fin de identificar colaboradores con potencial para asumir, en el corto plazo, posiciones de mayor complejidad o realizar un movimiento lateral. Como parte de este proceso, identificamos también la población semillero con posibilidades de desarrollo, a mediano y largo plazo, para ocupar posiciones requeridas por el negocio. Como parte de esta iniciativa, las personas identificadas participaron de un Programa de Desarrollo Personal, que incluyó herramientas online de autodesarrollo, entrevistas individuales en profundidad, instancias de formación en autodesarrollo y la construcción de Planes de Desarrollo Personales (PDP).

Programa Crecemos Juntos

Otro lanzamiento del año fue la primera edición de Crecemos Juntos. Este programa tiene por objetivo brindarles a hijos de colaboradores la oportunidad de adquirir su primera experiencia laboral, conocer y familiarizarse con un ambiente de trabajo y recibir acompañamiento durante el tránsito que implica la inserción. En esta ocasión, participaron en total 26 jóvenes, distribuidos en las diferentes plantas y sucursales de todo el país. Las prácticas se realizaron en distintas áreas de la compañía y mantenían relación con la carrera elegida por ellos. Además, contaron con el acompañamiento y seguimiento de un tutor (un referente del área) y formación sobre herramientas para la búsqueda laboral.

Programa de Pasantías

Durante 2018, lanzamos una edición mejorada del Programa de Pasantías de Tecnología Informática. Esta vez, incorporamos 14 pasantes en diferentes sectores, como Desarrollo, UX Designer e Infraestructura, entre otros, extendimos las pasantías a otras áreas de TI, realizamos ajustes en la campaña de difusión y agilizamos todo el proceso de selección sumando instancias virtuales. Los pasantes reciben el acompañamiento de coaches, además de un plan de capacitación a medida que incluyó 440 horas de formación.



Programa de Jóvenes Profesionales

En 2018, dimos cierre a nuestro Programa de Jóvenes Profesionales, iniciado en 2016 con una duración prevista de dos años. Durante ese período, ofrecimos planes de desarrollo y de capacitación a medida. En 2018 en particular, el programa incluyó 300 horas de formación en diferentes temáticas (Autodesarrollo, Impacto e Influencia, Creatividad, Innovación, entre otras). Los jóvenes profesionales participantes se desempeñaron en las áreas de Operaciones, Marketing y Servicios al Cliente, Gestión de las Personas, Comercial, y Administración y Finanzas. En cada una de estas áreas, recibieron el acompañamiento de coaches y tutores.



Otras instancias de capacitación



- Programa de Inducción**
- Rediseñado con la inclusión de la plataforma *e-learning*
 - Participantes: 117
 - Horas totales de capacitación: 2020



- Capacitación en habilidades y conocimientos técnico-funcionales e idiomas**
- Participantes: 873 personas
 - Horas totales de capacitación: 8734



- Programa de Actualización en E-commerce**
- Participantes: 172
 - Horas totales de capacitación: 1392



- Programa de Telecomunicaciones**
- Participantes: 25
 - Horas totales de capacitación: 375

FORMACIÓN PARA COLABORADORES EN LA ARGENTINA

44.559,5
Horas de formación operativa y en habilidades +12,37 % vs 2017

Para 2019, proyectamos capacitar a toda la población de Andreani en la temática de ética y derechos humanos a través de la plataforma de *e-learning*.

ACCIONES Y PROGRAMAS DESTACADOS EN BRASIL

Programa Apoyo Educativo

En 2018, recibimos 23 inscripciones al Programa Apoyo Educativo. La mayoría provino del área de Logística, en particular de los colaboradores de la operación.

FORMACIÓN PARA COLABORADORES EN BRASIL

30.808,24

Horas de formación operativa y en habilidades
+26,7 % vs 2017

Becas para estudiar idiomas

Ofrecimos becas a cuatro colaboradores, que concluyeron su graduación este año. Por su parte, otro dos finalizaron la posgraduación.

Capacitación en ética y derechos humanos

Durante el año, brindamos capacitación a todos los líderes sobre el tema de acoso moral en el trabajo.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO

En 2018, innovamos en la forma de gestionar el desempeño de nuestros colaboradores. Rediseñamos sustancialmente el proceso de Gestión del Desempeño para así identificar los potenciales líderes que aseguren la sustentabilidad de los negocios a mediano y largo plazo.

1187
población impactada en Argentina
+1,5 % vs 2017

831
hombres
(-4 % vs 2017)

356
mujeres
(+14 % vs 2017)

Liderando las conversaciones

Reformulamos nuestro proceso de Gestión del Desempeño bajo el concepto "liderando las conversaciones". Así, fomentamos los espacios de *feedback* entre los colaboradores y sus jefes, simplificamos etapas del proceso y agilizamos la carga de información en una plataforma más amigable e intuitiva, diseñada internamente con nuestra área de TI. Durante el año, trabajamos con el personal fuera de convenio; en 2019 lo haremos con quienes están dentro de él.

ETAPAS DEL PROCESO



Preparación

Todos los jefes realizaron a través de un portal una preevaluación de sus reportes directos y los ubicaron en la Matriz de Talento (eje horizontal: valoración de las competencias; eje vertical: contribución).



Evaluación

Para lograr evaluaciones más objetivas y variadas, llevamos a cabo sesiones de calibración por áreas y niveles. En ellas, y con la participación de los líderes de cada área y de las áreas de clientes y proveedores, los jefes debieron fundamentar sus evaluaciones y consensuarlas.



Reunión de *feedback*

Como última instancia del proceso y según lo conversado en las sesiones de calibración, los jefes se reunieron con cada uno de sus colaboradores y les brindaron *feedback* sobre sus competencias y contribución.



Conversación de seguimiento

Proyectamos revisiones y *feedbacks* constantes para que los colaboradores y sus jefes puedan ingresar comentarios en el portal de desempeño en cualquier momento del proceso.

Sesiones de calibración:

1187
colaboradores calibrados

100 %
colaboradores calibrados

Reuniones de *feedback*:

645
colaboradores completaron el formulario de *feedback*

54%
completó la instancia de *feedback* en 2018 ¹

¹ El proceso continúa abierto dado que el *feedback* se realiza de forma continua.

Gestión del clima laboral

COMUNICACIÓN INTERNA

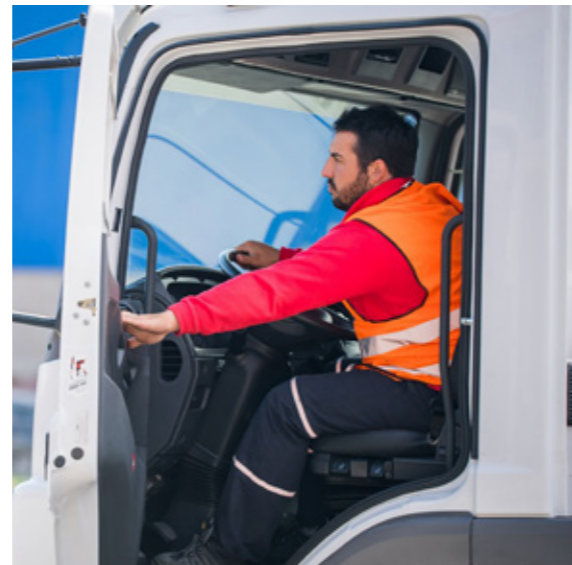
Iniciativas en la Argentina

Para el período 2017-2019, nos enfocamos en fortalecer el entramado de medios internos de Andreani. El objetivo es acercar de modo simple y efectivo las informaciones y los contenidos producidos por la compañía y valorados por las personas.

En particular durante 2018, continuamos trabajando bajo la consigna de "Juntos cuidamos" e integramos la comunicación de acciones y programas que desarrollamos para el cuidado de las personas, del ambiente y de la calidad. Además, realizamos campañas que incluyeron medios tradicionales y acciones presenciales con el propósito de valorizar el cuidado como elemento diferencial y de reforzar el sentido de comunidad y la construcción de ciudadanía, y avanzamos con las iniciativas detalladas a continuación.

Campañas de previsión en temas de salud, seguridad y medioambiente

Durante 2018, llevamos a cabo la Semana de la Seguridad y la Salud, la Campaña de Prevención de Cáncer de Mama y la Semana del Medio Ambiente. Además, creamos el canal Seguridad y Salud para las comunicaciones que apuntan a concientizar a los colaboradores sobre estas temáticas.



Aplicación Skype for Business

Implementamos la solución de Skype for Business, que posibilita que nos conectemos vía telefónica, chat, videoconferencia o voz con nuestros colaboradores, proveedores y clientes. También incorporamos salas de videoconferencia y salas itinerantes en las diferentes plantas para interactuar de forma grupal e individual desde la aplicación.

Intranet y su versión *mobile*

Renovamos la Intranet y la migramos a una versión de uso más amigable para los colaboradores.



Nuestra Intranet renovada

BENEFICIOS A LOS COLABORADORES

Argentina

SALUD Y BIENESTAR

- Obra social
- Cobertura de almuerzos en el 100 %
- Refrigerios en comedores de planta
- Área protegida en todas las plantas
- Campañas de promoción de la salud

EDUCACIÓN

- Programa de Apoyo Educativo
- Diplomatura en Logística
- Curso Superior en Logística y Supply Chain

JORNADAS Y LICENCIAS ESPECIALES

- Posmaternidad
- Jornada reducida para estudios
- Jornada reducida prejubilación
- Trabajo a distancia

Brasil

- Salud y bienestar
- Educación
- Jornadas y licencias especiales
- Canasta básica de alimentos
- Alimentación

OTROS BENEFICIOS

- Mutual Andreani Compartir
- Reconocimiento a la trayectoria
- Préstamos
- Anticipos
- Programa sin cargo Viaje Sin Valija
- Descuento en servicios propios
- Canasta navideña
- Regalo de cumpleaños y de Día del Niño
- Mochila con útiles escolares
- Obsequios en días especiales

ACCIONES DE RECONOCIMIENTO

Sabemos que valorar el trabajo de los demás es, además de un reconocimiento merecido, un incentivo inspirador. Por este motivo, estamos atentos al esfuerzo y los logros de los colaboradores, y buscamos la forma de distinguirlos. Así, desde 2017, otorgamos reconocimientos no solo por antigüedad, sino también por los aportes diferenciales que se hacen a la compañía.

En 2018 volvimos a reconocer proyectos con aportes destacados. Escogimos uno por cada dirección (Gestión de las Personas, Administración, Logística, Correo y TI). Entregamos a los colaboradores participantes tótems realizados en impresión 3D y reconocimientos monetarios.

También continuamos con las distinciones habituales:

- 1 Reconocimiento a la trayectoria: entregamos plaquetas en el reconocimiento de los 10, 15 y 20 años de trayectoria y medallas de oro en reconocimiento a los 25 años de trayectoria.
- 2 Gratificación especial por jubilación: para los colaboradores que se jubilaron en 2018.
- 3 Reconocimientos por cumplimiento de metas mensuales y para proyectos especiales.



Reconocimiento a la trayectoria 2018

RELACIONES LABORALES

Los actores sindicales son parte esencial del desarrollo de nuestras operaciones cotidianas. Respetar y sostener un buen relacionamiento es una pieza clave de nuestra cultura empresarial tanto en la Argentina como en Brasil. Por eso es que promovemos el trabajo en conjunto y la armonía en el vínculo. Así, habilitamos espacios para el desarrollo de las actividades sindicales y acompañamos y fomentamos la participación libre y activa de nuestros colaboradores en el proceso de renovación de autoridades.

En particular en la Argentina, colaboramos en los distintos eventos que promueven la Federación Nacional de Trabajadores Camioneros y Obreros del Transporte Automotor de Cargas, Logística y Servicios, y sus sindicatos y delegaciones en todo el territorio nacional. Llevamos a cabo, además, programas de chequeo preventivo a nuestro personal de convenio considerando los aspectos de salud con la colaboración activa de los delegados gremiales de planta. En Brasil, ponemos especial cuidado en que la información sindical llegue a nuestros colaboradores a través de los canales de comunicación interna.

El 100 % de nuestro personal de convenio en Argentina está encuadrado dentro del Convenio Nacional 40/89, de aplicación general para el transporte automotor en todo el ámbito de la república.

El 100 % de nuestro personal en Brasil se encuentra afiliados a sindicatos.

Los sindicatos según localidad son:

- en San Pablo, Sindicato de los Empleados Cargadores Ordenadores en Centrales de Abastecimiento y Depósitos
- en Pavuna, Sindicato de los Empleados de Oficinas de las Empresas de Transporte Rodoviario de Río de Janeiro
- en Goiás, Sindicato de los Auxiliares de Administración de Almacenes Generales del Estado de Goiás
- en Paraná, Sindicato de los Almacenes Generales del Estado de Paraná Curitiba
- en Puerto Alegre, Sindicato de los Empleados en Transporte Rodoviario de Carga Seca de Río Grande del Sur

Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados

Trabajamos en el cuidado, la promoción y la difusión de las condiciones del entorno que influyen directamente en la salud, y desarrollamos una infraestructura adecuada para responder a las necesidades de atención que puedan surgir. Además, capacitamos en forma permanente sobre los riesgos de trabajo y fomentamos

prácticas más seguras poniendo a disposición medios y recursos ajustados a los requisitos legales y de normativa interna. A continuación, comentaremos las principales iniciativas en materia de salud, seguridad y bienestar que llevamos a cabo en la Argentina y en Brasil.

LÍNEAS DE ACCIÓN Y EJES DE TRABAJO EN LA ARGENTINA

Cuidado de la salud

Promovemos la salud de los colaboradores a través de tres líneas de actuación:

Cuidado directo de su salud

Conformamos, para las distintas plantas, un equipo de salud ocupacional, integrado por un jefe de Salud Ocupacional y un plantel de médicos propios y licenciados en Enfermería, apoyados a su vez por el sector administrativo, según la legislación vigente. Y, junto con esto, estandarizamos procedimientos de atención médica, de manejo de residuos patogénicos, de control y de stock de medicación, y de solicitud de exámenes médicos.

Los profesionales del equipo velan por la salud tanto de los colaboradores propios como de los externos que realizan sus tareas en la compañía. También brindan charlas informativas y capacitaciones sobre el bienestar psicofísico, y realizan exámenes médicos preventivos, de aptitud, periódicos y de posausencia prolongada, cuyos hallazgos notifican luego a los pacientes.

Promoción y difusión de temas de salud mediante campañas, cursos y charlas

En 2018, junto a Swiss Medical, Casa Fusa y profesionales de la salud, brindamos charlas informativas y talleres para el personal actuante de la compañía. Los temas fueron la prevención de cáncer de mama, próstata y testículos, y la educación sexual. En diversas sucursales del país, también compartimos información sobre estos temas.

Infraestructura y equipamiento

Disponemos de seis consultorios médicos, que cuentan además con sala de espera, baño, área administrativa y enfermería y consultorio.

Además de estas acciones, avanzamos en los cinco ejes de trabajo en los que se apalanca nuestra gestión de la seguridad:

- ① **Compromiso, liderazgo y apoyo**
Trabajamos con jefes y supervisores en la línea de prevención de riesgos y los capacitamos para su identificación temprana y control.
- ② **Evaluación y control de los riesgos**
Nuestro equipo interno de Higiene y Seguridad realiza controles diarios e inspecciones programadas mensuales, que abarcan todos los sectores de trabajo con el fin de detectar peligros, evaluarlos y tomar acciones para ponerlos bajo control. Empleamos el formato de informes de riesgos para aquellos que necesitan una evaluación integral interdisciplinaria o que requieren una inversión importante
- ③ **Normas y procedimientos**
Actualizamos los procedimientos de trabajos en altura y riesgo eléctrico. Mejoramos también el procedimiento de investigación de accidentes e incidentes, y reforzamos la capacitación en el uso correcto del Permiso de Trabajo Especial (PTE).
- ④ **Formación, información, participación**
Logramos consolidar un vínculo sólido e importante con Comunicaciones Internas para la divulgación del mensaje de la prevención a través de los medios internos de la empresa.
- ⑤ **Presencia en línea**
Con la incorporación de personal al área, pudimos reforzar las recorridas diarias por planta para la identificación temprana de riesgos.

Detección de riesgos

Pusimos en marcha la metodología STOP 3, una guía práctica y sintética que propone detenerse un minuto antes de realizar una tarea para identificar los peligros que conlleva y poder tomar, en consecuencia, los recaudos necesarios para trabajar en forma segura:

STOP 3:

Antes de comenzar, PARAR y seguir estos tres pasos:

- ① Identificar los riesgos.
- ② Tomar acciones para controlarlos.
- ③ Trabajar en forma segura.

Además, implementamos buzones de aviso de riesgos donde los colaboradores pueden informar situaciones riesgosas.



Pará lo que estás haciendo para aplicar estos 3 pasos:

RECONOCÉ EL PELIGRO	CONTROLÁ LOS RIESGOS	TRABAJÁ SEGURO
<p>Identificá cualquier peligro potencial en el entorno o en tus actos (aún cuando los materiales o tareas sean conocidos) evaluando qué daños podrían causar.</p>	<p>Tomá las medidas necesarias para evitar los riesgos usando las herramientas y los elementos de seguridad adecuados para la tarea precisa.</p>	<p>Cuando ya tomaste las medidas apropiadas para controlar los riesgos, podés comenzar o reanudar tus actividades en forma segura.</p>

..... **Juntos cuidamos la importancia de cada persona**



Acciones en materia de seguridad y salud

Brigada de emergencias

Invertimos en equipamiento nuevo y en capacitaciones específicas como de uso de DEA, RCP y primeros auxilios. Además, llevamos a cabo simulacros con participación de profesionales externos: bomberos y servicio médico de emergencia.

Campañas de prevención y cuidado

Realizamos campañas que apuntaron a mejorar la seguridad y la salud de los colaboradores:

- Cuidado de pies y manos
- Seguridad vial
- Riesgos críticos (trabajos en altura, en caliente y sobre instalaciones eléctricas).
- Actuación ante la emergencia
- Pausas activas



Simulacros de evacuación a cargo de los brigadistas

Semana de la Seguridad y la Salud

La tercera semana de octubre llevamos adelante una nueva Semana de la Seguridad y la Salud. Esta vez, explicamos la metodología STOP3 en los distintos sectores de trabajo y realizamos actividades lúdicas con material visual, dimos charlas sobre prevención de cáncer, realizamos talleres de RCP y de primeros auxilios, y también de seguridad vial con actividades de concientización, y efectuamos simulacros de evacuación con participación de profesionales externos (bomberos y servicios médicos de emergencia).

5987
personas capacitadas

10.151
horas de capacitación

ACCIONES DE CAPACITACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN



- A brigadistas
- En higiene y salud, y mantenimiento
- En diseño y mantenimiento de instalaciones contra incendios
- Semana de la Seguridad y la Salud
- SGI (Sistema de Gestión Integrado)
- A maquinistas
- RCP y primeros auxilios



Prácticas de pausas activas durante la Semana de la Seguridad y la Salud

Comité de Seguridad

Hasta septiembre de 2018, realizamos reuniones por planta del Comité de Seguridad.

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES REGISTRADOS EN LA ARGENTINA		
Tipología	2018	
	Hombres	Mujeres
Trabajadores asegurados	3697 (-1,8 % vs. 2017)	664 (+15,2 % vs. 2017)
Accidente en establecimiento	210 (+20 % vs. 2017)	12 (+66,6 % vs. 2017)
<i>In itinere</i>	90 (-34,4 % vs. 2017)	10 (+70 % vs. 2017)
Enfermedad profesional	1 (-100% vs. 2017)	0
Índice de frecuencia (1)	17,2 (+12,2 % vs. 2017)	3,69 (+39 % vs. 2017)
Índice de incidencia (ART) (2)	22,03 (+5 % vs. 2017)	4,11 (+24 % vs. 2017)
Índice de pérdida (ART) (3)	762,65 (+18,5 % vs. 2017)	140,12 (159 % vs. 2017)
Índice de DM (ART) (4)	18,92 (+17,7 % vs. 2017)	5,29 (- 72,6 % vs. 2017)

(1) Índice de frecuencia (accidente x 1.000.000) / h trabajadas

(2) Índice de incidencia (accidente sin II -sin baja=0-sin baja <10 d x 1000) personal asegurado promedio

(3) Índice de pérdida (días perdidos sin II x 1000) / personal asegurado promedio

(4) Índice de DM (días perdidos sin II) / (accidentes sin II con alta)

Comité Mixto de Higiene y Seguridad

Durante 2018, cubrimos el 100 % de las plantas de la provincia de Buenos Aires con el Comité Mixto de Higiene y Seguridad. Mantuvimos reuniones mensuales con la representación de los trabajadores y la empresa, en las que tocamos temas como las estadísticas de accidentes, los casos puntuales de incidentes y accidentes, las capacitaciones realizadas y otros temas planteados por los trabajadores.

La seguridad de nuestros colaboradores es una prioridad. Durante 2018, tuvimos que lamentar una víctima mortal. A partir del accidente, tomamos de inmediato una serie de medidas: revisamos los procedimientos de trabajo en altura, controlamos los permisos de trabajo y reforzamos la capacitación. En el lugar del hecho, colocamos el sistema de líneas de vida..

INDICADORES DE EMPLEADOS EN LA ARGENTINA		
	2018	
	Hombres	Mujeres
Tasa de ausentismo	2,72	1,97
Total	0,75 (-262 % vs. 2017)	
Víctimas mortales	1	1
Total	0 (igual 2017)	

DÍAS PERDIDOS POR CAUSA EN LA ARGENTINA	
	2018
Accidente en establecimiento	4233 (+0,5 % vs. 2017)
<i>In itinere</i>	2293 (-104,8 % vs. 2017)
Enfermedades profesionales	1 (-200 % vs. 2017)



Comité mixto de Seguridad e Higiene

LÍNEAS DE ACCIÓN Y EJES DE TRABAJO EN BRASIL

Semana Interna de la Prevención de Accidentes

Volvimos a llevar a cabo la Semana Interna de la Prevención de Accidentes. Con el foco puesto en proporcionar a los colaboradores la orientación y los mecanismos necesarios para que puedan ejercer sus actividades con seguridad, propusimos las siguientes actividades:

- Seguridad Riesgo Cero: conferencia interactiva sobre los riesgos en el ambiente de trabajo y en domicilio, y sobre cómo realizar una APR (Análisis Preliminar de Riesgo) evaluando los riesgos existentes y tomando las acciones preventivas.
- Acoso Moral en el Ambiente de Trabajo: palestra con una profesional del área, que instruyó al público acerca de cómo identificar el acoso moral en el ambiente de trabajo y despejó dudas sobre el asunto.

- Medio Ambiente, el futuro depende de nosotros: conferencia interactiva sobre cuestiones ambientales como la polución en el mundo, el clima y el descarte de residuos en la naturaleza, entre otros.
- Salud y bienestar: charla interactiva a través de personajes caracterizados, que informó al público acerca de los cuidados con la salud y abordó temas como el tabaquismo, el alcoholismo y las enfermedades sexualmente transmisibles (ETS).

ACCIDENTES Y ENFERMEDADES PROFESIONALES REGISTRADOS EN BRASIL		
	2018	
	Hombres	Mujeres
Accidentes en establecimiento	1 (igual 2017)	2 (-100 % vs. 2017)
<i>In itinere</i>	0 (-100 % vs. 2017)	0 (igual 2017)
Enfermedad profesional	0 (igual 2017)	0 (igual 2017)

Cuidado de la salud

Avanzamos con el Proyecto Medicina Preventiva con el examen de salud para 30 colaboradores.

Comité de Seguridad e Higiene

Mantuvimos 12 reuniones de Comité de Seguridad e Higiene, en las que tratamos los siguientes temas: cronograma de inspección y mapa de riesgo, comunicación y de mantenimiento. También abordamos el proceso que lleva a cabo la Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA), de la que el 3 % de los empleados forma parte.

Acciones de capacitación y concientización

544 empleados **1927,00** horas/hombre

- 8 capacitaciones, con los temas:
- Integración de nuevos empleados
 - Entrenamiento de seleccionadora
 - Trabajo en altura
 - Entrenamiento transpaleteira
 - Simulación de abandono de emergencia

ACCIDENTES REGISTRADOS EN BRASIL	
	2018
Accidentes típicos (con o sin pérdida de días)	3 (-66,6 % vs. 2017)
Incidentes	19 (+47,3 % vs. 2017)
<i>In itinere</i>	0 (-100 % vs. 2017)

INDICADORES DE EMPLEADOS EN BRASIL	
	2018
Tasa de ausentismo	2,03 (+2,4 % vs. 2017)
Víctimas mortales	0 (igual 2017)

Derechos humanos

En tanto adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas, somos responsables por los principios vinculados a los derechos humanos y las prácticas laborales en nuestra empresa. Buscamos, en general, promover un ambiente de trabajo que valore la diversidad y la inclusión, y priorice el bienestar de los colaboradores.

DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Procuramos que nuestros procesos de selección garanticen la transparencia. Por eso nos proponemos –y nos comprometemos a que así sea– cubrir cada puesto, interno o externo, con la persona mejor calificada, independientemente de su raza, religión, nacionalidad, edad o sexo.

Para fortalecer nuestra Estrategia de Sustentabilidad en su eje valor humano, nos planteamos para 2019 crear el Comité de Diversidad con cuatro temas iniciales: género, generaciones, personas con discapacidad y salud en general, incluyendo HIV.

NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Guía las acciones de todos los colaboradores. Dos de sus principios apuntan a la defensa explícita de los derechos humanos y hacen referencia a que mantenemos una conducta que ayuda a evitar la discriminación.



CONTRATACIONES RESPETUOSAS DE LA LEY

Contra el trabajo forzoso y el trabajo infantil

No realizamos contrataciones precarias ni que incluyan trabajo infantil. Exigimos el mismo proceder a nuestras empresas contratistas y lo controlamos mediante un sistema (portal ARTAI) implementado a este efecto.

Certificación SEDEX-SMETA

Nuestras operaciones en Benavídez alcanzaron la certificación SEDEX-SMETA, vinculada al cumplimiento de estándares en las prácticas de seguridad, higiene y trato del medio ambiente, y respecto de normas laborales (como la no discriminación al contratar, la no contratación de menores, la libertad de asociación sindical) y la ética en los negocios. Esta certificación estuvo vigente hasta julio de 2018 en esa planta. Estamos preparando la certificación 2019 en la nueva Planta Norlog.

ACOMPañAMIENTO A LOS COLABORADORES

Respeto por la participación sindical

Permitimos la libre afiliación de los empleados al sindicato. Nuestros colaboradores cuentan con representación de su gremio a través de delegados que están disponibles en las plantas. Además, habilitamos espacios que desarrollen las actividades sindicales y respetamos, acompañamos y fomentamos la libre y activa participación en el proceso de renovación de autoridades.

Cuidado de la seguridad y la salud

Realizamos programas de chequeo preventivo a nuestro personal de convenio con la colaboración activa de los delegados gremiales de planta, quienes también acompañan el desarrollo de estas iniciativas. También efectuamos campañas de cuidado de la salud con foco en medicina preventiva y acciones de sensibilización mediante las semanas de la Seguridad y la Salud.



INDICADORES DE DIVERSIDAD

Argentina

4
mujeres en el Directorio
30,76 % del total

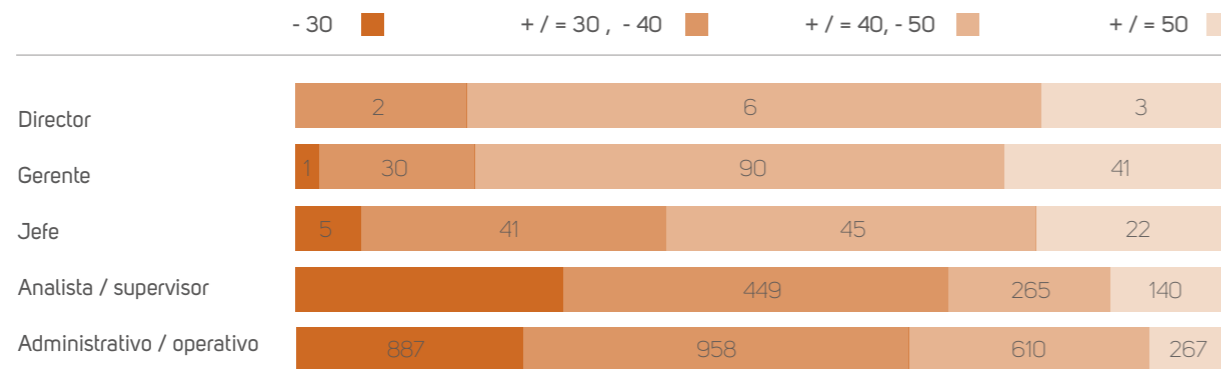
21
mujeres en cargos gerenciales
14,9 % del total

(+19 % vs. 2017)

5 colaboradores
con discapacidad
0,1 % del total

+ 40 %
vs. 2017

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO



Brasil

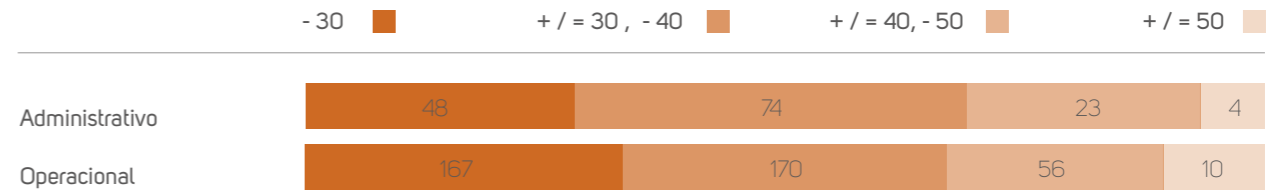
15
mujeres en cargos gerenciales
22,1 % del total

(+13 % vs. 2017)

1 colaborador
con discapacidad
0,1 % del total

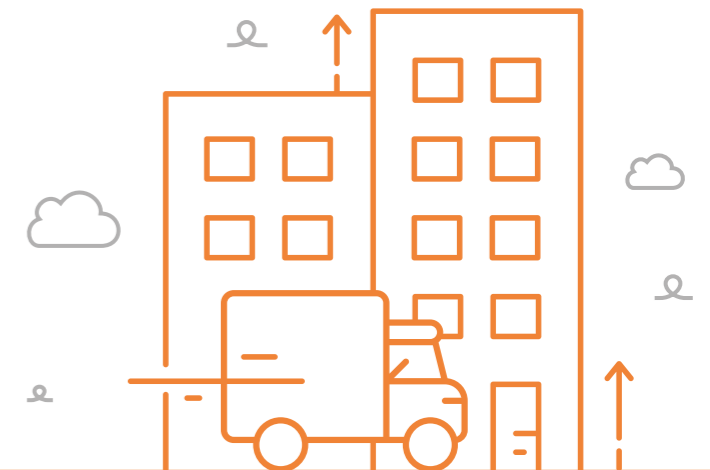
+ 100 %
vs. 2017

DESGLOSE POR EDAD Y CARGO



Impacto económico

Nos anticipamos a los escenarios del negocio/mercado e innovamos para contribuir al desarrollo de nuestros clientes y a la profesionalización de la industria.



Crecimos a través del Proyecto Expandir

El nuestro es un negocio que consiste, fundamentalmente, en enlazar localidades agregando valor. Desde la apertura de nuestra primera sucursal en Resistencia (Chaco) en 1978 hemos crecido sostenidamente. Hoy tenemos presencia en todas las provincias argentinas a través de nuestras 103 sucursales.

Acompañando el aumento en la cantidad de envíos de paquetería lanzamos en 2015 el Proyecto Expandir. El proyecto, que busca sistematizar este crecimiento, comprende tanto la apertura de sucursales en nuevas localidades como la ampliación y acondicionamiento de unidades existentes. En todos los casos se busca ofrecer al usuario mayor comodidad, mejores ubicaciones, más espacio y una ambientación más agradable.

Las aperturas traen aparejadas, además, nuevas fuentes de trabajo: traslados, promociones internas o búsqueda de nuevos recursos locales.



Innovación
estratégica



Compromiso
social

Relación y satisfacción de clientes.

Desarrollo de las economías regionales con foco en proveedores locales



Sucursal

Números del Proyecto Expandir en 2018

5	5	8	29 %
aperturas	acondicionamientos	mudanzas	porcentaje de intervenciones respecto a 2017

“Buscamos transformar las sucursales y la experiencia de los clientes. Dejamos de ser un correo tradicional para ser una empresa de servicios que busca brindarle al cliente soluciones que estén al alcance de su mano y que puedan satisfacer todas sus necesidades. El crecimiento del comercio electrónico viene transformando el mercado y, en ese sentido, brindamos un servicio integral tanto para el cliente final (quien compra y espera recibir su producto) como para la persona o empresa que quiera incursionar en la venta electrónica, para que pueda hacer despachos a través de nuestra compañía. Nuestra sucursal en Paraná pasó de tener 204 m² a 485 m². Esto nos permitió acelerar el proceso de clasificación de mercadería y disponer para los clientes un área mucho más funcional de atención. Con la apertura de La Paz, logramos llegar antes a los domicilios de la zona de influencia y mejorar sustancialmente el servicio para todos esos destinatarios”.

Joaquín Andino,
gerente de las sucursales Paraná y La Paz.

Desempeño económico y rentabilidad sustentable

Llevar adelante una empresa de 4700 colaboradores es un privilegio que debemos ejercer con responsabilidad y con ética. Nuestro compromiso es tanto con las personas que trabajan y se relacionan con nosotros como con las comunidades donde actuamos y con el mundo que queremos dejar a las generaciones por venir.

Así, asumimos un compromiso a largo plazo con el crecimiento de la Argentina. Por eso, durante 2018 invertimos más de \$240 millones en el acondicionamiento de plantas de operaciones logísticas, en la optimización de nuestra flota de vehículos, en la apertura o el rediseño de sucursales y en el desarrollo y la aplicación de tecnologías de punta.

Precisamente la tecnología es nuestra mejor inversión. Nos posibilita agregar valor a los negocios de nuestros clientes y facilitarles que sus productos lleguen a los consumidores en condiciones y a tiempo. Además, nos ayuda a bajar los costos, a volver los procesos más eficientes y a generar empleos de mayor calidad. Nos permite, en pocas palabras, crecer de la forma más sustentable posible.

Nuestra meta es diferenciarnos en el mercado logístico por nuestra capacidad de profesionalizarnos, de adaptarnos al mundo de hoy y de innovar. Como lo hicimos con nuestro servicio de tercerización de logística, que ayuda a las empresas que nos contratan a bajar su costo logístico y aumentar la calidad de sus

productos. Así ocurrió también en el caso del rubro medicamentos, un segmento de alto valor y exigentes estándares que cumplir.

En cuanto a desarrollos inmobiliarios, finalizamos la obra del primer edificio *built to suit* con certificación Leed (Líder en Eficiencia Energética y Diseño sostenible) para un cliente del grupo. Además, nuevos clientes iniciaron sus operaciones en Norlog: New High Pack, Multipoint y Bremen.

Inversiones recientes

- Plataforma Norlog (U\$S 200 millones al momento, potencial U\$S 600 millones)
- La primera Central Inteligente de Transferencia de cargas en la Argentina, totalmente automatizada y de alcance nacional (\$ 800 millones)
- La operación CyPE (de canales y productos especiales), con un innovador modelo de distribución para medicamentos oncológicos y productos especiales (\$ 80 millones)
- Vehículos de flota para Movilidad Segura y Sustentable (\$ 30 millones)
- Apertura o remodelación de sucursales de cercanía para brindar respuestas en última milla ante el crecimiento de los envíos de pequeña paquetería (\$ 15 millones)

Contexto económico durante 2018

El contexto económico durante 2018 presentó dos dificultades básicas: altas tasas de financiación y el aumento de la presión impositiva, sobre todo a nivel provincial y municipal. Pero, además, la actividad de muchos de nuestros clientes disminuyó y los costos se mantuvieron sostenidamente altos. Sin embargo, aun en este contexto y gracias a las inversiones que hemos concluido y que nos proyectan al futuro, creemos que a largo plazo el balance terminará positivo.

En tanto permanentes inversores locales, esperamos que se acelere el proceso de baja de intereses y se facilite el acceso al crédito con tasas viables tanto para capital de trabajo como para concretar inversiones.

Otras necesidades son similares a las de años anteriores: entre ellas, las inversiones en infraestructura vial y el ordenamiento del tránsito. Y también un ordenamiento impositivo, en el cual se dé una articulación entre nación, provincias y municipios, para brindar un marco más simple y razonable a la actividad.

Expectativas y proyectos para 2019

Los volúmenes seguirán tendiendo a la baja en el primer semestre para comenzar a recuperarse en el último trimestre del año. Esperamos compensar las caídas con nuevos clientes en diferentes industrias y el crecimiento del *e-commerce*.

Además, priorizaremos las innovaciones en tecnología y destacaremos aquellas que permiten dar visibilidad en tiempo real a todas las actividades del proceso logístico y las que generen eficiencias en los procesos y en la reducción de emisiones.

En Andreani Desarrollos Inmobiliarios, continuaremos con el desarrollo de proyectos *built to suit* para clientes que requieran altos estándares de infraestructura, seguridad y conectividad. Seguiremos avanzado hacia la declaración de la plataforma como el primer parque industrial del Municipio de Tigre y dando soporte a los nuevos propietarios que iniciarán obras en 2019, entre los que se destacan Fayser S. R. L., Iquisa S. A., Grisbill y Logística Floresta.

DESEMPEÑO FINANCIERO

\$ 10.098.599

ventas

(+47 % vs. 2017)

\$ 647.463

utilidad operativa

(+116 % vs. 2017)

\$ 601.144

EBITDA

(+49,87 % vs. 2017)

\$ 6.374.416

gastos operativos

(costo de ventas y alquileres consolidado)

(+51,90 % vs. 2017)

\$ 3.281.236

sueldos y cargas sociales

(+37,27 % vs. 2017)

\$ 422.902

impuestos y tasas

(+40,39 % vs. 2017)

Inversiones

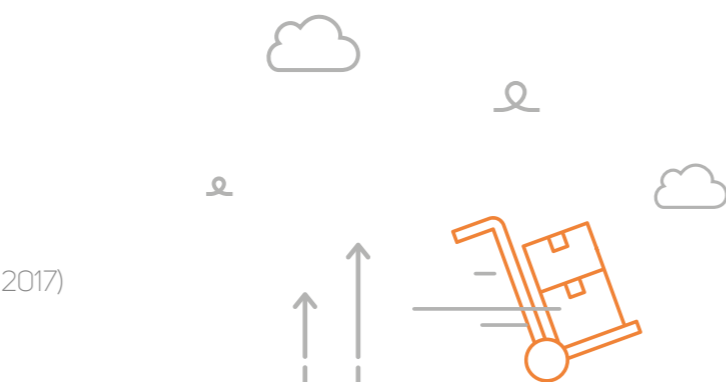
\$ 713.441en infraestructura,
tecnología y rodados

(+30,64 % vs. 2017)

\$7.848.034

en comunidad

(+30,64 % vs. 2017)



1. Los valores están expresados en miles de pesos.

2. Los valores refieren a los balances consolidados del Grupo Logístico Andreani (Andreani Logística S. A., Correo Andreani S. A. y Sherwood en Brasil, y Nissa, Hacendosa y Las Flores), que emite la compañía.

Generación de empleo local

En 2018, mantuvimos la tendencia en alza de incorporación de colaboradores a la dotación total.

300

personas sumadas a nuestros equipos

552colaboradores en Brasil,
(+32 % vs. 2017)**4182**colaboradores en la Argentina,
(+4 % vs. 2017)

INICIATIVAS PARA ATRAER E INCORPORAR TALENTO

Participamos de la 4ª Feria de Empresas y Empleos de la Fundación Forge –dedicada a facilitar el acceso laboral de calidad a jóvenes de escasos recursos–, de la que participaron más de 500 estudiantes para conocer las ofertas laborales de las empresas que trabajan con esta organización sin fines de lucro. En esa oportunidad, invitamos a los jóvenes a que conozcan nuestra historia, misión, visión y valores. También les acercamos ofertas laborales vigentes a través de las diferentes fuentes de reclutamiento y selección, y detectamos perfiles potenciales que fueron entrevistados durante la jornada. Los participantes se llevaron mucha información y una experiencia útil para avanzar en sus búsquedas laborales.



Andreani.hiringroom.com/Jobs

423 búsquedas

69.172 CV recibidos

**1 búsqueda**

(Programa de Pasantías TI)

con 6805 visitas

zonajobs

7 búsquedas

con 35.688 visitas

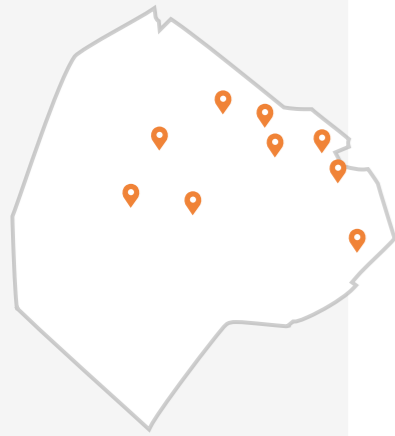
bumeran

10 búsquedas

con 37.575 visitas

REGIONALIZACIÓN DE OPERACIONES

C.A.B.A.



Pcia. de BS. AS.



Plantas logísticas

C.A.B.A.: 0
Pcia. de BS.AS.: 4



Centrales de transferencia

C.A.B.A.: 1
Pcia. de BS.AS.: 4



Plantas farmacéuticas

C.A.B.A.: 0
Pcia. de BS.AS.: 5



Plantas no farmacéuticas

C.A.B.A.: 0
Pcia. de BS.AS.: 5



Central de transferencia de cargas aérea

C.A.B.A.: 1
Pcia. de BS.AS.: 0



Sucursales

C.A.B.A.: 9
Pcia. de BS.AS.: 38

Mudanzas

Apertura de sucursales



Argentina

Operaciones	Catamarca	Chaco	Chubut	Córdoba	Corrientes
Plantas Logísticas	1	1	-	4	-
Sucursales	1	2	2	8	1

Operaciones	Entre Ríos	Formosa	Jujuy	La Pampa	La Rioja
Plantas Logísticas	3	1	1	1	1
Sucursales	5	1	1	1	2

Operaciones	Mendoza	Misiones	Neuquén	Río Negro	Salta
Plantas Logísticas	1	1	-	-	1
Sucursales	2	1	2	3	4

Operaciones	San Juan	San Luis	Santa Cruz	Santa Fe
Plantas Logísticas	1	2	-	5
Sucursales	1	2	2	9

Operaciones	Santiago del Estero	Tierra del Fuego	Tucumán
Plantas Logísticas	1	-	1
Sucursales	1	2	3

Brasil

Operaciones	Río Grande del Sur	Goías
San Pablo		
Río de Janeiro	Paraná	

OPTIMIZACIÓN DE LA RED DE DISTRIBUCIÓN A LO LARGO DE LA ARGENTINA

En 2018, logramos expandir nuestra red de sucursales: abrimos cinco nuevas y mudamos ocho a nuevas instalaciones. También realizamos la mudanza de una planta en Córdoba. Fortalecimos, de este modo, la red de distribución en todo el país (ver más información al inicio del capítulo).

Pero, además, redituó nuestra inversión constante en desarrollar sistemas que puedan ofrecer soluciones a medida de las necesidades más sofisticadas. Así, para

Mudanzas e inauguraciones

Durante el año, mudamos las sucursales de Río Gallegos, Villa Carlos Paz, Río Cuarto, General Pico, Paraná, 9 de Julio, Morón y Orán, y la Planta Logística Córdoba. En todos los casos las instalamos en locales más amplios y modernos, adaptados para personas con movilidad reducida.

Además, realizamos la apertura de nuevas sucursales o puntos de encuentro en las localidades de Rosario (avenida Córdoba), Salta (avenida Tavella), Concepción del Uruguay (Entre Ríos), La Paz (Entre Ríos) y Olavarría (provincia de Buenos Aires).

el cliente Roche, pudimos inaugurar CyPE, una planta que sigue un modelo integral de distribución ideal para productos especiales, de baja cantidad y alto valor, que requieren de un canal especializado de distribución física por ser usados para tratamientos biológicos complejos y que exigen los más altos estándares de calidad y seguridad (más detalles sobre este proyecto, en el apartado inicial de "Productos y servicios").



Planta Córdoba

Desarrollo de proveedores

Mantenemos políticas de compra que incluyen criterios específicos para la contratación de actividades de forma segura. A través de nuestro procedimiento de compras y de evaluación, y de los informes de calidad de proveedores, buscamos asegurarnos de que la cadena de suministros de productos y servicios críticos alcance los estándares de capacidad técnica, productiva y operativa a los que aspiramos.

Para 2019, estamos trabajando junto al área de Calidad en una nueva versión del procedimiento de Evaluación de Proveedores Críticos.

Realizamos el mayor porcentaje de gastos en provisión de productos y servicios en el área metropolitana de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, ya que es donde concentramos el 80 % de las compras en la Argentina.

El sistema de control de contratistas de la empresa ARTAI nos permite verificar el cumplimiento de prácticas laborales de nuestros proveedores críticos que se localizan en el área metropolitana de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, donde efectuamos el mayor porcentaje de nuestra provisión de productos y servicios. Los rubros alcanzados son comedor, seguridad y limpieza. Evaluamos anualmente 30 proveedores, que concentran el 30 % del total anual de las compras y emplean a una cantidad significativa de personas que brindan servicios en nuestras operaciones.

4545

proveedores activos
en la Argentina
+9,37 % vs. 2017

41

proveedores
de servicios críticos

Rubros principales:

- comedor
- limpieza
- seguridad
- transporte
- salud y emergencias
- servicios ambientales
- combustible
- acondicionamiento secundario
- envasado
- etiquetado
- insumos: embalajes (cajas, etiquetas, conservadoras, gel para cadena de frío)

Gestión de proveedores

La gestión de los proveedores nos permite:

- disponer de los bienes y servicios necesarios para mantener los compromisos asumidos con nuestros clientes,
- responder a las exigencias de la norma ISO 9001, bajo la cual se encuentran certificados nuestros procesos de distribución de productos para la salud con cadena de frío, y
- cumplir las disposiciones de ANMAT en las plantas de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.

SERVICIOS DE TRANSPORTE

Las empresas que nos proveen servicios de transporte son nuestras aliadas indiscutibles. Es por esto que, al seleccionarlas, evaluamos cuidadosamente su trayectoria y experiencia, el estado de los vehículos que manejan y la documentación personal e impositiva con la que cuentan. Procuramos, además, acompañar el crecimiento de los transportistas con diversos programas de beneficios, como apoyo financiero para la reparación o el cambio de vehículos, compra corporativa de insumos (cubiertas, lubricantes, baterías) y asistencia en gestiones ante entidades financieras para líneas de crédito.

1329

transportistas en la Argentina



Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor

Al evaluar a los proveedores, analizamos todos los impactos ambientales derivados de sus actividades rutinarias y habituales. Observamos, también, las tareas en las que el proveedor se encuentra involucrado (por ejemplo, carga de combustible, residuos de la preparación de alimentos, manejo de productos por parte del personal de limpieza, entre otros). Terminamos 2018 revisando y actualizando el procedimiento completo de evaluación de proveedores para ampliar a los proveedores considerados críticos por los servicios prestados.

Para las tareas no rutinarias o esporádicas (como la remodelación de un edificio), contamos con un permiso de trabajo especial que implica un análisis de riesgos en materia de impacto ambiental, seguridad e higiene, y calidad. Así podemos mitigar cualquier posible impacto negativo previo a la realización de las tareas. Este análisis involucra además una instancia de inducción al personal contratista para concientizarlo sobre los riesgos implícitos de las actividades que realiza.

Paralelamente, seguimos evaluando otros proveedores que forman parte de la cadena de suministros y cuyos impactos pueden trascender las fronteras de la empresa. Atentos al ciclo de vida de los efectos ambientales de nuestra actividad y los que son producidos por proveedores, revisamos el cumplimiento de condiciones técnicas, documentales y regulatorias.

Capacitamos a 70 proveedores de transporte en conductas de ecomanejo para la operación logística de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018.

El análisis involucra a transporte (potenciales derrames), gestión del destino final de los residuos (generales, reciclables y especiales) y mantenimiento de infraestructura básica (autoelevadores, grupos electrógenos). En casos en los que nos sea imposible demostrar fehacientemente el destino de un residuo producido por una actividad de mantenimiento, asumimos un criterio preventivo y gestionamos el residuo en forma directa con proveedores habilitados. Para las emisiones, y como prueba piloto, instalamos un dispositivo de telemetría (lectura remota de datos) en cinco unidades de transporte, que nos permite conocer hábitos de manejo y consumo real de combustible. De esta forma, ampliamos el alcance de los aspectos a monitorear de los proveedores de transporte.

También capacitamos sobre aspectos ambientales y potenciales impactos negativos a personal eventual que se desempeña principalmente en el mantenimiento de obras edilicias y a proveedores de transporte, de seguridad, de limpieza, de servicios de comedor y de mantenimiento de parques y jardines. El año pasado, capacitamos a los choferes de las unidades eléctricas incorporadas a la flota y a 70 proveedores de transporte sobre conductas de ecomanejo para la operación logística de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018.

COMPRAS INCLUSIVAS

Seguimos incorporando proveedores inclusivos en distintos procesos de compra:

- Delantales para la mudanza y bolsas para presentes: Red Activos
- Regalos comerciales con cuero recuperado: Vaca Valiente
- Llaveros de plástico reciclado de Movilidad Segura y Sustentable: Proyecto Mutan
- Anotadores institucionales para eventos: Movimiento Darte



Llaveros de plástico reciclado, realizados con Proyecto Mutan



Anotadores realizados con Movimiento Darte

PROVEEDORES CRÍTICOS VINCULADOS CON TEMAS AMBIENTALES CAPACITADOS Y EVALUADOS



Productos y servicios

Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y desarrollamos soluciones a medida.



Agregamos cada vez más valor a lo que hacemos



Innovación estratégica

Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios

En 2018, continuamos agregando valor a nuestro servicio y asumiendo nuevos desafíos.

Este espíritu de superación quedó especialmente testimoniado en la profundización de soluciones de logística 4.0, en la creación de una planta para almacenar y preparar productos farmacéuticos, y en haber sido elegidos como responsables logísticos de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018.

En lo que se refiere a los aspectos innovadores de nuestra operación, continuamos incorporando soluciones tecnológicas de vanguardia, como la clasificación de productos a través de camas rodillos y dispositivos de realidad aumentada, que nos permitieron descargas más complejas en menor tiempo.

Además, pusimos en marcha CyPE (Canales y Productos Especiales), una planta exclusiva de última generación, hecha a medida para cumplir con la eficiencia operativa de los altos estándares de calidad de la industria farmacéutica. A ella sumamos una flota de vehículos pequeños, *packaging* de vanguardia y un manejo sistemático de urgencias que nos permitió administrar integralmente esta clase de productos, caracterizados por su bajo volumen y alto valor, y por requerir, como en este caso, de un canal de distribución no tradicional.

Ofrecemos soluciones para megaeventos de alta complejidad, poniendo a disposición de nuestros clientes nuestra estructura, procesos y tecnología. En este sentido, fuimos elegidos como operador logístico de los Juegos Olímpicos de la Juventud desarrollados en Buenos Aires durante octubre. Nos convertimos en la primera empresa argentina en asumir un desafío como este, que tiene muy pocos equivalentes por sus dimensiones y complejidad. Nuestro desempeño, que incluyó prácticamente todas las tareas logísticas del evento a excepción del traslado de deportistas, recibió elogios de la organización y del Comité Olímpico Internacional.

“Buenos Aires 2018 supuso muchísima planificación a lo largo de seis meses para proveer un servicio de tal complejidad, que no se daba en el país desde el mundial de 1978. Andreani superó altamente las expectativas de servicio y humanas: desde el cuerpo ejecutivo hasta los colaboradores, todos trabajaron con dedicación, previsión y buen ánimo”.

Gustavo Nascimento, director de Operaciones de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018



Avances de 2018

Logística 4.0

18 pares de lentes de realidad aumentada y 9 camas rodillos (Sorter Manual) incorporados.

- 50 %

Tiempo de descarga de mercaderías en sucursal medido en KPI (*Key Performance Indicators*).

CyPE

5000 m²
Superficie
de la planta

45
Colaboradores
incorporados a la planta

Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018

291

personal afectado a las operaciones

50

vehículos afectados de diferentes portes algunos de ellos adaptados para transportar embarcaciones y bicicletas de competición, y también una gran cantidad de maquinaria de trabajo como autoelevadores, plataformas y grúas.

Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente

Una de nuestras cualidades diferenciales es que contamos con la flexibilidad necesaria para poder ofrecer a los clientes soluciones a medida. Podemos hacerlo porque conocemos el negocio y los distintos mercados en profundidad, y porque –a través de nuestra participación en cámaras o nuestro contacto con colegas y funcionarios– estamos atentos al rumbo del sector y podemos identificar cuándo debemos adaptar nuestros procesos y servicios a las nuevas demandas que surgen.

Los hábitos de compra están cambiando vertiginosamente y se desarrollan cada vez más en diferentes segmentos de negocio. Esto vuelve a la omnicanalidad una parte fundamental de la estrategia. Para aprovechar todas las oportunidades que se nos presentan y asegurarnos de que alcanzamos a nuestros clientes con todas las soluciones, durante 2018 integramos los equipos que operaban desde las Unidades de Negocio de Logística y Correo, y organizamos nuestra gestión en segmentos específicos.

PRINCIPALES CLIENTES SEGÚN FACTURACIÓN

En Brasil



PRINCIPALES CLIENTES SEGÚN FACTURACIÓN

En Argentina



Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios

Andreani Online

Reconvertimos permanentemente la plataforma de *e-commerce* para adaptarla a las necesidades de nuestros clientes con volúmenes medios de envíos. Ahora estamos trabajando en particular para centralizar el seguimiento de envíos y la gestión administrativa de nuestros clientes *online*.

El comercio electrónico reduce 30 % el consumo de energía y de emisiones de CO₂ en comparación que un *retail* normal. Por eso nos importa seguir impulsando esta plataforma y sumar así nuestro aporte a la sustentabilidad en el comercio.

La plataforma es cada vez más usada, tanto por usuarios particulares como por empresas: durante 2018, superamos las 3300 transacciones comerciales por un monto superior al \$ 1.000.000 vendidos. Como plataforma de alta de envío, se incorporaron 200 nuevos clientes (76 % más que en 2017) y hubo un 109 % de crecimiento en la facturación, con un incremento también en volumen de envíos procesados del 94 % (220.000 envíos más que en 2017).

Constancia de entrega electrónica

Implementamos este tipo de distribución, al que migramos 471 clientes (2453 servicios) con un volumen cercano a los 4,5 millones de envíos, lo que representó un ahorro en insumos y procesos de más de \$ 13.000.000. Descentralizamos la digitalización de las hojas de ruta y la incorporamos al proceso de rendición de la distribución de los distribuidores domiciliarios y transportistas. De esta forma, pudimos disponer de las imágenes en el día.

Esta iniciativa forma parte de "Conectando a las empresas con los ODS", recopilación realizada por el Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) por su contribución al ODS 12, meta 12.5, que propone, para 2030, disminuir de manera sustancial la generación de desechos mediante políticas de prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

Optimizaciones en el Sistema de Atención de Sucursales (SAS)

Admisión por e-mail (paperless): consiste en el envío de comprobante de admisión por correo electrónico, que libera de imprimir en nuestros mostradores. A partir de esta mejora, redujimos el uso de papel y pudimos formar nuestra propia base de datos para generar con ella acciones comerciales.

Autogestión de reporte de ventas: permite que cada ejecutivo de mostrador vea su facturación en tiempo real y también que las diferentes gerencias puedan visualizar y seguir las ventas realizadas en cada sucursal.

Nuevo esquema de autorizaciones de retiro: posibilita que se refleje dentro de los pasos de entrega si el envío puede ser retirado por un autorizado que no sea el titular. Mejoramos con esto la confiabilidad y seguridad de las entregas realizadas a destinatarios en nuestras sucursales. Se trata de una herramienta que resulta fundamental en las entregas que requieren validación de identidad.

Incremento de los niveles de seguridad: disminuimos los casos de entrega con DNI adulterado o usurpación de identidad gracias a un acuerdo con el Registro Nacional de las Personas (RENAPER).

Promocode: permite realizar acciones comerciales mediante un único código en todas las sucursales y también generar acciones de marketing masivas para venta *online* y en mostradores.

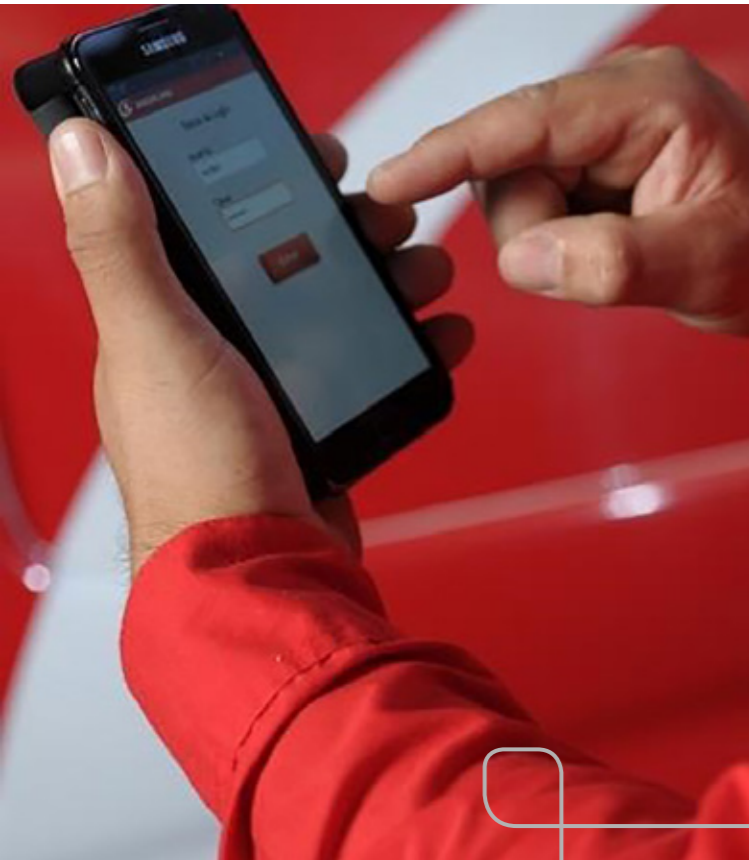
Difundimos estas mejoras a través del Centro de Formación Operativa, intranet y capacitación directa a los responsables asignados.

Nuevos desarrollos durante 2018:

- 1 Carta documento *online*: continuamos innovando en este servicio al incorporar la numeración automática de cada carta documento y su impresión remota. Así mejoramos el proceso y su trazabilidad.
- 2 Logística inversa *online*: para el cliente DEWALT, desarrollamos una plataforma a medida que puede, a partir de la autogestión de sus clientes, resolver la logística inversa de los productos en garantía a través de sus servicios técnicos de todo el país.

App Andreani Mobile

Desarrollamos mejoras en la herramienta (en la generación de eventos de visita y rectificación, el control de bulto al momento de la entrega y la edición de formularios para la administración) y reemplazamos el servicio de geolocalización Api Google en Mobile por el Open Street Maps.



CAS (clasificador automático de sobres)

Dado el continuo crecimiento de imposiciones de tarjetas y la incorporación de nuevos clientes, adquirimos la máquina clasificadora automática de sobres (CAS) con el objetivo de automatizar los procesos de clasificación, escaneo y despacho de los envíos. Así, avanzamos en la integración de interfaces entre el sistema del CAS y nuestro sistema operativo, y en el relevamiento de posibles envíos para procesar. Esto nos permitió mejorar la innovación tecnológica y calidad en los procesos operativos que realizamos, principalmente en el segmento financiero.

- ① **3000**
envíos/hora

- ② **600.000**
Envíos a procesar por el CAS
por mes

- ③ **\$ 3.600.000**
ahorro anual

Otras iniciativas

- ① Desarrollo de entregas con PIN en sucursal: mejoramos la seguridad al momento de la entrega implementando el PIN para retiros de pedidos en sucursal.
- ② Rediseño de servicio de logística inversa B2C: redefinimos el servicio de logística inversa a través de desarrollos online simplificando el proceso de devoluciones. Así solucionamos también problemas de seguimiento de envíos y garantizamos el cumplimiento del proceso.
- ③ Implementación de CRM: realizamos la puesta a punto e implementación del CRM Microsoft Dynamics para mejorar la gestión comercial y administrativa, y así optimizar el manejo integral del relacionamiento con clientes. Las funcionalidades destacadas de esta primera etapa de implementación –que requirió la revisión y optimización de todos los procesos comerciales, y la capacitación de los equipos comerciales– son el alta de minutas, el *pipeline* de oportunidades de negocio, el plan de cuentas, el seguimiento de la gestión de tarifas y la gestión de necesidad de mejoras de la calidad de servicio.
- ④ Simulador de Acuerdos SLA: generamos un simulador de impacto y riesgos para analizar los acuerdos de calidad de servicio (SLA) preacordados con los clientes. Este simulador ayuda a disminuir riesgos de error y sobrecostos por incumplimiento.
- ⑤ Embalaje de pedidos a temperatura controlada: desarrollamos *packaging* resistente a golpes y apto para condiciones climáticas diversas.

Logística 4.0

Implica la digitalización de todos los sectores industriales. Abarca cambios en los procesos, las formas de comunicarse y los negocios, entre otros aspectos.

Apuntando a la interconectividad para ganar eficiencia, incrementar la producción y mejorar los procesos, la logística 4.0 implica una optimización en todos los aspectos de la cadena de suministro.

Se trata de un escenario que abre posibilidades, pero que también representa desafíos a todas las industrias, incluyendo la nuestra. Por eso, en los últimos años hemos venido trabajando en la transformación necesaria para estar a la altura de las oportunidades que brindan los adelantos tecnológicos, aplicando nuevas tecnologías que puedan mejorar el flujo logístico y aumentar la confianza y satisfacción del cliente.



Proyectos 4.0 en curso

IOT (Internet of things): nos permite, por ejemplo, en el transporte, recibir datos de la computadora del camión y contar con información como desgaste y nivel de presión de neumáticos, temperatura de la unidad, nivel de combustible, consumo promedio, nivel de aceite, entre otros, mediante la implementación de sensores de presencia.

Además, nos encontramos evaluando plataformas de telemetría de semirremolques y unidades motrices para monitorear nuestras unidades en tiempo real. Estos datos también nos ayudarán a tener mayor precisión a la hora de calcular la huella de carbono. Con estas iniciativas podremos cumplir también con los requisitos de ANMAT referidos el control de temperatura en el transporte de productos farmacéuticos.

Realidad aumentada: desarrollamos para la operación una solución que combina el uso de *ring scanner* para lectura de bultos y lentes de realidad aumentada. Esto mejora considerablemente la operatoria de recepción de mercadería en sucursal porque agiliza su organización y permite optimizar tanto el espacio como el tiempo necesario para desocuparlo. También, reduce las posibilidades de rotura y, en caso de que igual se produzcan, facilita el proceso de sustitución del objeto.

El uso de lentes les brindó a nuestros operarios mayor comodidad: al dejar las manos libres, pueden manipular la mercadería de manera más segura y eficiente. Además, sin la necesidad de realizar movimientos extra, se cuenta con la información requerida por el proceso completo al momento de escanear la caja. Calculamos que estas mejoras se traducen en un incremento de entre un 15 % y un 20 % de la productividad del operario en lectura de bultos (de un promedio de entre 170 y 200 bultos por hora por operario, pasamos a más de 350).

Además de trabajar en la mejora continua de esta solución, seguimos experimentando con este tipo de tecnología y sus aplicaciones, por ejemplo, en la optimización de espacios en los medios de transporte mediante la visualización del espacio disponible, la estructuración del orden de colocación de la carga en función de parámetros de entrega, etc. Por otra parte, continuamos avanzando en las pruebas para aplicar esta tecnología al *picking* para disminuir errores en el proceso de recogida de materiales y control de unidades.

Impresión 3D: continuamos trabajando con proveedores y clientes para explorar distintas posibilidades de aplicación de esta tecnología al B2C. Sabemos ya que por sus múltiples posibilidades tendrá un impacto altísimo en logística.

Inteligencia artificial: en el mundo de los consumidores y el *e-commerce*, la inteligencia artificial es la puerta de acceso para la llamada *logística cognitiva* al acelerar el camino hacia un futuro proactivo, predictivo, automatizado y personalizado.

Continuamos realizando pruebas de concepto para dar respuesta a reclamos y consultas de clientes utilizando análisis de lenguaje natural y detección de patrones de comportamiento con el objetivo de brindar una atención 7x24.



6.to Encuentro Comercio Electrónico Córdoba 2018

Promoción responsable del comercio electrónico

Durante el año participamos de 45 eventos y capacitaciones –que en algunos casos llegaron a más de 2000 asistentes– en distintos puntos del país: Buenos Aires, Rosario, Córdoba y Salta. El objetivo fue difundir y formar acerca de la promoción del comercio electrónico y mobile. En algunos casos, fuimos los organizadores. En otros, los organizaron distintas universidades y municipalidades, u otras instituciones, como G20, CEDOL, E-commerce Institute o CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).

Dronería

Gestión de inventarios con drones: utilizamos esta tecnología para realizar el visado y la verificación de ubicaciones porque permite recorrer el interior de nuestras naves de manera ágil, rápida y efectiva. Esto reduce significativamente los costos, los tiempos de parada del almacén y los riesgos que implican los trabajos en altura.

Actualmente, hemos montado en un espacio de racks un laboratorio interno donde nos encontramos realizando pruebas de vuelos programados y autónomos.

Sobre la base de las pruebas realizadas, estimamos que el uso de esta tecnología puede representar un ahorro de hasta el 50 % en los costos de inventario.

Control de naves: utilizamos drones para sobrevolar nuestras naves analizando el estado de las estructuras de altura. También incorporamos cámaras térmicas con diferentes filtros para optimizar el rendimiento de nuestros ambientes de temperatura controlada.



Calidad de productos y servicios

Trabajamos para alcanzar un nivel de excelencia en los estándares de calidad de nuestros servicios participando en todos los aspectos que inciden: desde el diseño de nuestros espacios de trabajo y la logística, hasta el tipo embalaje y el equipamiento necesario en vehículos para poder garantizar el mantenimiento de determinadas temperaturas, pasando por la correcta funcionalidad de los sistemas informáticos.

Este año recibimos la inspección del área de tecnología médica de ANMAT a nuestro laboratorio de Acondicionamiento Secundario de Planta Malvinas para la habilitación como elaboradores de producto médico. Esta habilitación, por primera vez extendida a un operador logístico, nos permite efectuar acondicionamiento secundario de este tipo de productos.

También seguimos con la implementación del Sistema de Gestión Integrado en plantas y sucursales, trabajando en denominadores comunes a los tres sistemas de gestión para generar acciones que redundaran en ahorros de recursos y en la unificación de procesos.

Recibimos la habilitación –por primera vez extendida a un operador logístico– para efectuar acondicionamiento de producto médico en nuestro laboratorio de Acondicionamiento Secundario de Planta Malvinas.



HABILITACIÓN Y CALIFICACIÓN DE PLANTA CYPE

Construimos y habilitamos CyPE, la primera planta que fue diseñada según los procesos de la industria farmacéutica para el almacenamiento y preparación de pedidos de medicamentos. De hecho, el equipo de calidad farma planificó y ejecutó su calificación completa, que incluyó la calificación del diseño, de la instalación, de la operación y de la performance de todas las áreas, que cumplen los estándares de calidad de la industria farmacéutica nacional e internacional.

La planta incorpora el criterio de segregación total de áreas en la operación (área sucia y área limpia), y ropa y calzado dedicados a la operación, según el tipo de zona. Está además totalmente climatizada (2° a 8 °C y 15° a 25 °C), con la implementación de cielo raso que aumenta la estabilidad térmica de todas las áreas operativas, con la posibilidad de ejecutar el mantenimiento de los equipos y ductos sin necesidad de ingresar en las áreas operativas para evitar una posible contaminación. El 100 % de los productos almacenados son repalletizados para evitar la contaminación, mediante la utilización de pallets plásticos dentro de la operación. Sus pisos y paredes son vinílicos para facilitar limpieza.

Con la integración y desarrollo de interfaces entre los sistemas de almacén de Andreani y sus respectivos clientes, logramos automatizar el proceso de logística, que abarca el alta de los productos, la recepción,

Beneficios que ofrece CyPE a los clientes:

- tiempos de entrega mínimos: en 6 horas en el área metropolitana, si los pedidos ingresan antes de las 11 de la mañana
- fechas de entrega predecibles
- seguimiento de pedidos en tiempo real
- portal web para clientes con todos los servicios integrados
- manejo integral de urgencias
- *packaging* más resistente y más seguro para productos de temperatura controlada más estable y con mayor tiempo de conservación para productos de cadena de frío (en implementación)

almacenamiento, orden de preparación de pedidos, trazabilidad, seguimiento en el despacho y distribución. A la hora de almacenar y distribuir el producto, el hecho de contar con un embalaje apropiado –validado de acuerdo a la normativa vigente– asegura su calidad mediante el adecuado mantenimiento de la temperatura –entre 2 °C y 8 °C durante 36 horas– hasta la llegada a su destinatario.

CALIFICACIÓN DE UNIDADES DE TRANSPORTE

Durante 2018, nuestro equipo de aseguramiento de la calidad calificó –bajo estándares nacionales e internacionales– chasis con equipamiento para mantener la temperatura entre 2 °C y 8 °C. Así pudimos usar estas unidades para los envíos de vacunas y optimizar de esta forma los tiempos de preparación y entrega, y disminuir el uso de insumos, como conservadoras de telgopor.

CAPACITACIÓN EN CALIDAD

- 1 Entrenamientos del personal en materia de procesos y procedimientos y conceptos de GMP (Good Manufacturing Practices) y GDP (Good Distribution Practices)
- 2 Entrenamientos a todo el personal que se incorporó al equipo CyPE en procedimientos de Andreani y de nuestros clientes
- 3 Capacitaciones de ISOTools (videos y pantallas compartidas)
- 4 Capacitación en gestión de riesgos asociados a procesos logísticos
- 5 Curso *e-learning* Cadena de frío y sobre procesos de contingencia de cadena de frío para responsables de sucursales

VALIDACIÓN DE SISTEMAS INFORMÁTICOS

Todos los sistemas informáticos que poseen un alto impacto en la calidad de los medicamentos deben ser validados siguiendo los lineamientos de las normas GAMP5, la última directriz emitida en febrero de 2018 por ISPE (International Society for Pharmaceutical Engineering). Ejecutamos la validación sobre los sistemas de control y monitoreo de temperatura en todas las plantas, asegurando la funcionalidad de las siguientes operaciones:

- La emisión e informe de cada condición de alarma detectada (parametrizables según el requerimiento del cliente)
- El envío del informe y aviso de la alarma por *e-mail* al responsable del mantenimiento, al profesional a cargo de la planta y al cliente
- El seguimiento de las tendencias de las temperaturas por medio del historial de los datos obtenidos
- La emisión de informes y registros de manera diaria a los profesionales a cargo y a los clientes

Como parte del Plan Maestro de Validación, validamos también el sistema informático de gestión ISOTools y revisamos la validación de los módulos que están en modo productivo. También revalidamos el sistema informático de gestión de almacenes Warehouse Boss, el sistema de alto impacto en los procesos de almacenamiento, la gestión de *stock*, el manejo de lotes y el vencimiento de todos los productos.

ADECUACIÓN DE PROCESOS A LA NUEVA NORMATIVA DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS

En 2018 la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica) emitió una nueva normativa de buenas prácticas, la 2069/18, que incorpora los conceptos aplicados por las autoridades sanitarias de la comunidad económica europea y los

EE. UU. Trabajamos junto con las áreas operativas, de mantenimiento y de tecnología informática para relevar los puntos que necesitaban adecuarse en los procesos de transporte y distribución.



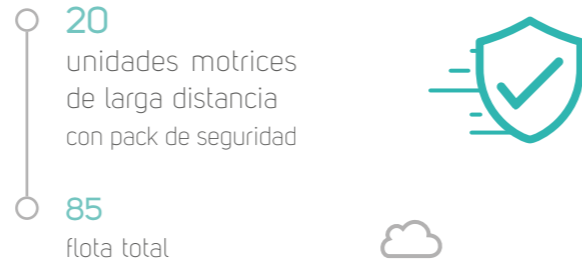
Tránsito seguro

Nuestro Programa Tránsito Seguro concentra su acción en los proveedores de transporte (capacitándolos y testeando sus hábitos de manejo) y en la flota (renovándola e introduciéndole innovaciones tecnológicas). Los objetivos a los que apunta son cuidar la mercadería y acercarla a destino en el tiempo requerido, asegurando siempre el menor impacto ambiental, la mayor seguridad vial y un efecto social positivo.

Durante 2018, ampliamos la flota de semirremolques *full* y de unidades motrices con *pack* de seguridad a 20 unidades, lo que constituye el 24 % de la flota. También aumentamos la cantidad de tests de alcoholemia: de todos los controles realizados y ninguno dio positivo. Cumplimos así con nuestra meta cuantitativa de controles de alcoholemia en larga distancia.

Para aumentar la seguridad y el monitoreo de la flota, también realizamos las primeras pruebas exploratorias con telemetría. Estas envían información del estado de las unidades y todos los parámetros de funcionamiento a una plataforma web en tiempo real. En 2018, instalamos tres equipos en la flota de larga distancia (85 unidades).

SISTEMA DE SEGURIDAD EN LAS UNIDADES



CONTROLES DE ALCOHOLEMIA



SINIESTROS

Este año el número fue más alto –así como la cifra de kilómetros sin siniestros fue más baja– por un cambio de criterio en la realización de la denuncia correspondiente, que pasó a incluir todo tipo de eventos, hasta roces y toques contra la infraestructura de las plantas propias.





Accidentes en larga distancia	Siniestros	Kilómetros recorridos	km/siniestros
2018	29	17.759.236	612.387
2017	17	17.906.094	1.053.300
2016	14	15.285.449	1.091.818
2015	21	15.797.711	752.272
2014	21	14.849.142	707.102
2013	27	14.993.176	555.303



Relación y satisfacción de clientes

Durante 2018, fusionamos las áreas de Atención al Cliente y consolidamos de este modo un solo modelo de servicio para todo Andreani. Además, desarrollamos un modelo de atención omnicanal para clientes corporativos y destinatarios.

Canales de atención al cliente:

-  Correo electrónico
-  Centro de monitoreo
-  Ejecutivo de cuenta
-  Consultas *online*
-  Redes sociales



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En la Argentina

En 2018, y tal como haremos de ahora en más, realizamos la primera encuesta de satisfacción integrada que agrupa clientes de logística y correo. Dio como resultado de la valoración general de la calidad de servicio: 7.8 puntos en una escala del 1 al 10. Para mejorar la detección y el análisis de los factores más relevantes relacionados con la percepción de calidad de nuestros servicios y productos, y la satisfacción de los clientes, incorporamos la medición del NPS (Índice de lealtad). Este indicador arrojó que el 45 % de los clientes encuestados nos califican por encima de 9 puntos y el 13 % por debajo de 6 puntos.

Además, implementamos un tablero general con los principales indicadores de calidad, lo que nos permite ver mejor la información y trabajarla de una manera unificada y atenta, a la vez, a indicadores concretos que compartimos con los clientes.

El 45 % de los clientes encuestados nos califican por encima de 9 puntos.

Estos fueron los atributos más valorados, con la atención como lo más destacado:

①	Atención del ejecutivo de cuenta	8,7
②	Atención al cliente	7,8
③	Seguimiento y trazabilidad	7,6
④	Recepción de la facturación	7,6
⑤	Tiempos de distribución	7,5
⑥	Integraciones y soporte técnico	7,2
⑦	Facturación	7,0

OBJETIVOS CORREO

Eficacia

Cumplimiento de la entrega

90 % en 2018

88 % en 2017

Performance

Cumplimiento de los plazos de entrega acordados con el cliente

95 % en 2018

93 % en 2017

Siniestros

0,06 % en 2018

0,06 % en 2017

INDICADORES CLIENTES CORPORATIVOS		
Logística	2017	2018
Envíos de clientes de cuenta corriente	4.580.238	4.704.234
Reclamos de clientes	0,15 %	0,12 %
Siniestros de clientes	0,23 %	0,22 %
Satisfacción de clientes corporativos de Logística	81,4 %	7,8 de valoración del servicio en una escala del 1 al 10 sobre la encuesta de satisfacción
Motivos de consultas y reclamos	2017	2018
Reclamos por faltantes y roturas	4 %	3 %
Seguimientos gestiones especiales	6 %	8 %
Reclamos por demoras	14 %	11 %
Consultas por envíos pendientes de entrega	53 %	57 %
Gestiones de retiro	23 %	21 %
Otros	-	-

En Brasil

También en Brasil trabajamos para mejorar la atención a lo largo de toda la cadena y en posicionarnos más como un socio estratégico del cliente que como proveedores de servicios.

Por un lado, desarrollamos un modelo de gestión de cada cuenta con reuniones periódicas con responsables de distintas áreas –comercial, operaciones, calidad, distribución y otros departamentos de soporte– para detallar las acciones y niveles de servicios según el cliente.

Por el otro, asumimos el departamento de atención al cliente de nuestro cliente. Con un equipo entrenado y enfocado, gestionamos aproximadamente pedidos por mes y controlamos diversos eslabones de la cadena. Garantizamos, así, la satisfacción del destinatario final de los productos.

Nuestro departamento de Atención al Cliente cuenta hoy con 15 profesionales.



Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos

ACCIONES EN LA ARGENTINA

Tanto en la Argentina como en Brasil trabajamos para lograr más seguridad en el control y el acceso a la información. Seguimos mejorando la cobertura de circuito cerrado de televisión (CCTV) y las alarmas y formas de acceso según las necesidades de las nuevas operaciones. Para la Planta Norlog, inauguramos este año el segundo centro de monitoreo 24 horas.

Desarrollamos un sistema de GPS para unidades especiales con motores eléctricos.



Infraestructura tecnológica

Varias fueron las medidas para garantizar el resguardo de los datos e informaciones de clientes, y la seguridad patrimonial de los productos para la distribución:

- Implementamos la separación y aseguramiento de los ambientes tecnológicos.
- Renovamos la tecnología de la infraestructura de telecomunicaciones de plantas y sucursales, que incluyen la incorporación de equipos para el aseguramiento de la transmisión de información.
- Implementamos una metodología de clasificación de los activos de información y evaluación de riesgos tecnológicos que nos habilita a cuantificar los riesgos que puedan afectar la continuidad, integridad y disponibilidad de la información.
- Pusimos en marcha el nuevo IVR (Interactive voice response) para el Centro de Atención al Cliente y campañas exclusivas bajo esquema nube manteniendo una plataforma con alta disponibilidad y crecimiento acorde al negocio. Esto permite que atendamos a nuestros clientes desde el canal tanto de forma automática con datos relacionados al envío como personalmente, con operadores ubicados en cualquier parte del mundo.

Capacitación en seguridad de información y activos

También capacitamos a los colaboradores sobre la seguridad de información y activos de clientes. Tratamos en particular estos temas:

- 1 Riesgos del uso de internet
- 2 Cómo reconocer un *phishing*
- 3 Cómo actuar ante un incidente de seguridad
- 4 Forma de contactar la línea exclusiva de transparencia

Principales sistemas de seguridad

Continuamos mejorando las áreas de cobertura de CCTV y alarmas según las necesidades de las nuevas operaciones, en particular Norlog, CyPE, sucursal Córdoba y sucursales del Plan Expandir, que llevan CCTV con tecnología IP y alarmas monitoreadas desde nuestra central de monitoreo. Comenzamos a trabajar en conjunto con TI en un proyecto para fortalecer la seguridad de la información y comenzar a desarrollar un sistema de *Analytics-data mining* para la prevención de fraude. Durante el año, también inauguramos el segundo centro de monitoreo 24 horas en la planta Norlog.

Además, llevamos a cabo un nuevo proyecto para el equipamiento de semirremolques y elevamos la seguridad y la autonomía del equipo de GPS mediante la carga de baterías con panel solar. Y desarrollamos un sistema de GPS para unidades especiales con motores eléctricos.

Los principales sistemas de seguridad con los que contamos son:

- 1 Vigilancia brindada por servicio contratado y con personal propio durante las 24 horas (además, en grandes plantas contamos con personal policial)
- 2 Sistema de control de ingreso/egreso
- 3 Sistema de alarma de intrusión en las plantas con monitoreo desde un Centro de Control propio
- 4 Puestos blindados con personal de Vigilancia monitoreados desde el Centro de Control propio
- 5 Sistema CCTV digital compuesto por múltiples cámaras de video monitoreadas durante las 24 horas (nuevos sistemas de tecnología IP)
- 6 Seguridad perimetral
- 7 Sistema de rastreo satelital de flota monitoreado desde el Centro de Control propio y supervisión remota desde otra central (que puede funcionar como *backup* total, ubicada a 20 km de distancia)
- 8 Equipamiento de seguridad en las unidades de transporte (unidad tractora y semirremolque)
- 9 Acceso electrónico para empelados en plantas principales
- 10 Jaula de custodia bajo techo, cámaras de seguridad y control de acceso para mercaderías de alto valor
- 11 Monitoreo de cámaras de seguridad del 95 % de la operación en los depósitos en donde se concentra el mayor movimiento de mercaderías, como es el caso del Cross Dock
- 12 Nuevos sistemas de alarmas activas en la Planta Norlog, CyPE y en nuestra nueva Sucursal Córdoba
- 13 Nuevo sistema de control de acceso más robusto que el actual en la Planta Norlog y en CyPE
- 14 Segundo centro de monitoreo 24 horas en nuestra Planta Norlog

ACCIONES EN BRASIL

En Brasil, protegimos los datos mediante procedimientos de clasificación y de flujo de información, para asegurar, en este último caso, el acceso a ella con más independencia del acceso a los equipos informáticos. Capacitamos a todos los colaboradores en estos procedimientos.

Para el seguimiento y monitoreo de productos, creamos el sistema Andreani Online Brasil, con todos los estados: desde la llegada del pedido hasta su despacho.



Desempeño ambiental

Gestionamos nuestro impacto en el medio ambiente de manera responsable.



Actuamos responsablemente en temas ambientales

Durante 2018, seguimos profundizando nuestro compromiso con temas ambientales.

En este sentido, fuimos el primer operador logístico en incorporar vehículos 100 % eléctricos, ideales para la distribución de paquetería liviana en zonas densamente pobladas. Esta incorporación, a la que se sumarán nuevos vehículos durante 2019, formó parte de un proceso general de innovación en la tecnología de nuestro transporte en todas sus etapas: larga y media distancia, movilidad urbana y última milla.

Además, durante los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018, realizamos una serie de acciones ambientales destinadas a minimizar el impacto de nuestras operaciones. Seleccionamos, por ejemplo, unidades representativas de la flota de vehículos abocada al proyecto e instalamos en ellos dispositivos de telemetría (medición remota de datos) de modo de poder conocer consumos reales de combustible y contar así con información fiable y certera para el cálculo de emisiones. Y, con la asistencia metodológica del CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible), fuimos el único proveedor en medir la huella de carbono de su actividad. Una vez



Eficiencia ambiental



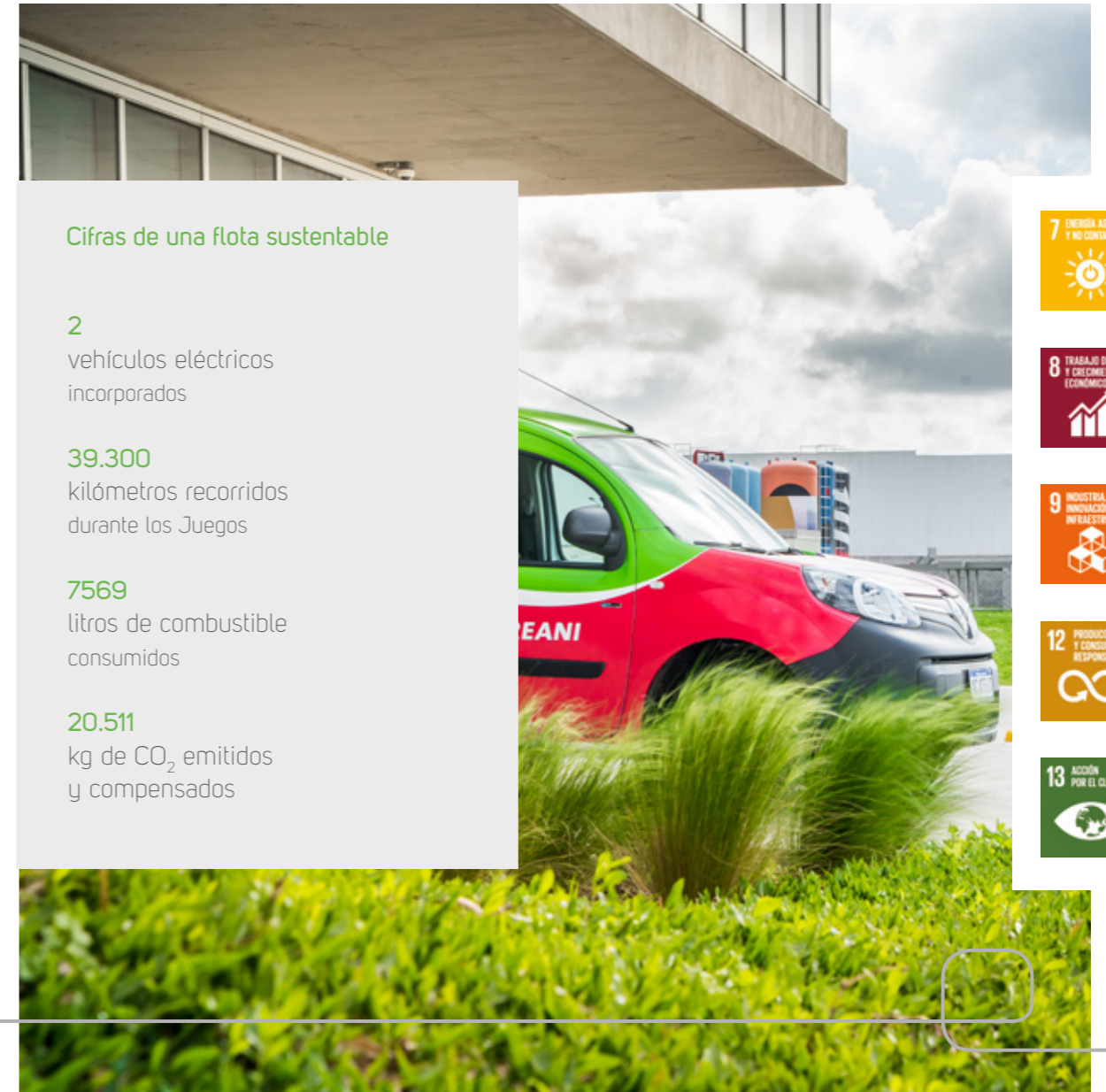
Innovación estratégica

Gestión de emisiones de vehículos de flota y medición de huella de carbono. Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios.

“El trabajo ambiental durante los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018 fue hecho a conciencia e involucró a todo nuestro equipo. Desde el entrenamiento en prácticas de conducción racional (ecomanejo) y la gestión de residuos e incidentes hasta la medición y compensación de nuestra huella de carbono, todos colaboramos para llevar adelante una operación de altos estándares de preservación del medio ambiente”.

Gabriel Pérez,
Gerente de Desempeño Ambiental de Andreani

obtenida la información, compensaremos todas las emisiones de gases de efecto invernadero a través de la iniciativa de la Fundación Banco de Bosques, cuyo objetivo es salvar bosques nativos en peligro.



Cifras de una flota sustentable

- 2** vehículos eléctricos incorporados
- 39.300** kilómetros recorridos durante los Juegos
- 7569** litros de combustible consumidos
- 20.511** kg de CO₂ emitidos y compensados



Introducción a la gestión ambiental

Durante 2018, mantuvimos vigente la Política Integrada de Calidad, Seguridad e Higiene y Medio Ambiente e instruimos a 847 colaboradores sobre sus principios, incluyendo contenidos sobre eficiencia energética y gestión de residuos. Además, mantuvimos las plantas certificadas y prevemos, para este 2019, sumar un nuevo sitio. También fuimos auditados sobre el cumplimiento de requisitos legales en las plantas Florida, Avellaneda, Malvinas Argentinas, Benavídez y CIT (Central Inteligente de Transferencias).

Un avance importante en el Sistema de Gestión Ambiental fue la implementación de auditorías internas de seguimiento (con foco en la documentación), que consisten en un contacto a distancia entre el auditor y el sitio auditado para validar avances en la gestión en relación con la auditoría interna presencial, cuatro meses después de ella, y que han propiciado un mayor seguimiento de las responsabilidades en la gestión ambiental de cada sitio.

Por último, afianzamos el uso del sistema ISOTools. Avanzamos principalmente en el módulo de Gestión de Hallazgos –uno de los más críticos y con mayor cantidad de usuarios–, en la información sobre indicadores y reportes.



El Sistema de Gestión Ambiental certificado abarca el 67 % de los metros cuadrados de plantas operativas y abarca en la actualidad 12 sitios³

³ El porcentaje varía debido a nuevas inauguraciones de plantas que no llegan a estar certificadas.

AVANCES EN LA DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS

En todas las plantas de Buenos Aires –que tienen un mayor impacto en la generación de residuos–, pudimos superar la meta que nos habíamos planteado en 2018: una eficacia del 80 % como mínimo en la segregación de residuos en origen. Al cierre del reporte, aún no había sido validada una nueva meta, será superadora.

Además, mantuvimos el estándar 14001 en las 12 plantas certificadas. Proyectamos certificar un nuevo sitio (Normas ISO 9001 + 14001) en 2019: la Nave CyPE en nuestra planta Benavídez.

Capacitación a colaboradores

Realizamos dos actividades relevantes en materia de capacitación sobre gestión ambiental:

- 1 Capacitación individual sobre buenas prácticas de calidad, medio ambiente y seguridad e higiene a 847 personas
- 2 Curso sobre Normas ISO, Auditorías Internas y Metodologías de análisis de causa raíz, que alcanzó un público de 22 colaboradores de áreas de Intendencia de Plantas y Dirección Técnica de Calidad, y responsables ambientales.

Semana del Medio Ambiente

Realizamos como veníamos haciendo la Semana del Medio Ambiente, esta vez con foco en la publicación de notas y la divulgación de elementos de concientización en afiches y carteleras, centrados en agua y energía, residuos y control de derrames en unidades de transporte.

¿LO SABÍAS?

En Argentina el promedio de desechos es de 16,5 millones de toneladas por año. Puede compararse con una montaña de 85 mts. de base y la altura del Aconcagua (9600 mts.)

SEPARÁ LOS RESIDUOS PARA QUE PUEDAN SER RECICLADOS.

RECICLABLES GENERALES ESPECIALES O PELIGROSOS

#SEMANADELMEDIOAMBIENTE
ACCEDÉ A NUESTRA INTRANET PARA SABER MÁS SOBRE LA SEPARACIÓN DE RESIDUOS.

JUNTOS CUIDAMOS UN AMBIENTE SOSTENIBLE.

ANDREANI

Campanas de concientización sobre residuos y energía

¿LO SABÍAS?

Cada grado que subís para calentar el ambiente equivale a un 7% más de consumo de energía.

SÚMATE A LAS BUENAS PRÁCTICAS DE AHORRO DE ENERGÍA.
#SemanaDelMedioAmbiente

20°

BUSCA MÁS RECOMENDACIONES PARA EL AHORRO ENERGÉTICO EN NUESTRA INTRANET.

JUNTOS CUIDAMOS UN AMBIENTE SOSTENIBLE.

ANDREANI

INCIDENCIA DEL CAMBIO CLIMÁTICO

El cambio climático afecta nuestra actividad. El fenómeno de las lluvias intensas hace que debamos estar atentos a posibles inundaciones en las rutas y caminos, y que debamos ser muy cuidadosos en el mantenimiento y la limpieza de los decantadores de hidrocarburos para evitar cualquier potencial saturación. Por su parte, las altas temperaturas implican un consumo energético mayor para bajar la temperatura en depósitos. Para mitigarlo, hemos invertido en luminarias LED y el mantenimiento permanente de los techos de nuestras plantas con pintura reflectante para mitigar la incidencia de la radiación solar.

Además, proyectamos:

- 1 Instalar un grupo electrógeno independiente del administrado por el predio en nuestra planta de operaciones Loma Hermosa
- 2 Ampliar el techo de la estación de servicio de Planta Avellaneda para mitigar el caudal de lluvias
- 3 Mejorar la Cámara de Frío de Planta Malvinas Argentinas, y reducir así los desvíos de temperatura y optimizar la eficiencia energética, a través del aumento de la aislación térmica con placas poliuretánicas de 50 mm de espesor.

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE IMPACTOS AMBIENTALES

Inversiones

Durante 2018, seguimos invirtiendo en cuidado ambiental:

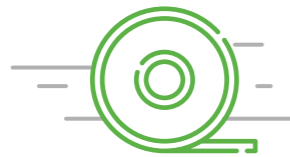
Vehículos más eficientes o eléctricos, inversiones en gestión ambiental y mejoras en plantas de tratamiento

Monto en pesos: \$ 14.364.000

Innovaciones

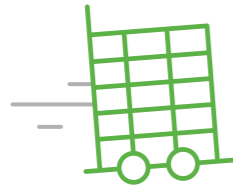
Durante 2018, seguimos invirtiendo en cuidado ambiental:

1



Usamos cintas de papel para embalaje de productos (cierre de cajas), con el consecuente ahorro de energía por uso de compresores para la colocación de grampas, que utilizan aire comprimido. Estas grampas fueron reemplazadas por cinta de papel.

2



Pusimos en marcha el proyecto Entrega Certificada y la utilización de jaulas móviles (*roll container*) para ahorrar cartón y film (plástico) al acondicionar los productos dentro de una jaula retornable en lugar de los insumos mencionados.

3



Implementamos el proyecto Pallet Plano, que consiste en el desarrollo de un *pallet* con tapa, que elimina la irregularidad en la altura del *pallet* al armar los pedidos. Esto permite optimizar la bodega de carga de nuestras unidades al estandarizar la posibilidad de apilar mercadería dentro del transporte y genera de forma indirecta ahorro de combustible.

AVANCES EN LA APLICACIÓN DE ESTÁNDARES Y TECNOLOGÍAS

Durante 2018, pusimos un énfasis especial en la realización de monitoreos y controles ambientales, y los llevamos a cabo con una frecuencia incluso mayor y más exigente que la que establecen los requisitos legales.

Monitoreos efectuados:

- Calidad de aire
- Ruidos molestos al vecindario
- Estudio de suelos
- Vuelcos a plantas de tratamiento
- Análisis químicos y bacteriológicos de calidad de agua subterránea
- Efluentes de estaciones de servicio y lavado de semirremolques

En Brasil, mantuvimos la certificación ISO14001. También seguimos invirtiendo en lámparas LED. Estuvimos presentes en el encuentro "Medio ambiente, el futuro depende de nosotros", del que participamos con una ponencia sobre contaminación, clima y descarte de residuos, entre otros temas.

Por otra parte, finalizamos la obra del primer edificio *built to suit* con certificación LEED (Liderazgo en Eficiencia Energética y Diseño sostenible) para un cliente de la compañía. Durante 2018, trabajamos en su construcción siguiendo esta metodología, analizando las inversiones en las siete categorías de intervención que exige y aplicando una estrategia que nos permitiera lograr la certificación platino. Nos enfocamos en las siguientes categorías:

- 1 Emplazamiento / Sitio sostenible
- 2 Gestión del agua
- 3 Energía y atmósfera
- 4 Materiales y recursos
- 5 Calidad ambiental interior
- 6 Innovación en el diseño
- 7 Prioridades regionales

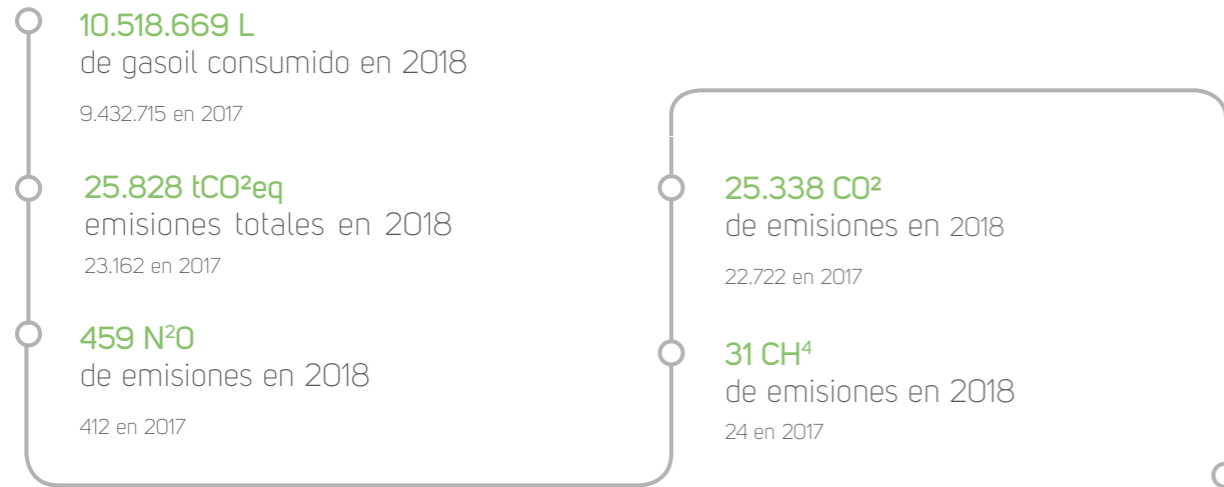
Actualmente, nos encontramos completando la documentación necesaria para aplicar a la certificación platino.

Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

Durante 2018, mejoramos mucho la cantidad y calidad de los indicadores a partir del asesoramiento externo de un consultor especialista en temas ambientales. Por eso, introdujimos un cambio de criterio que reporta mayor representatividad y exhaustividad en las cifras que reportamos: consideramos ahora –y retroactivamente para 2017– el corte del 10 % del combustible

con biodiésel que impacta en las emisiones de CO² y sumamos las emisiones de los gases de efecto invernadero metano (CH⁴) y óxido nitroso (N²O). No hubo otros consumos significativos de energía directa que reportar más allá del consumo de combustible para los procesos de transporte y distribución.

EVOLUCIÓN DEL CONSUMO DE COMBUSTIBLE UTILIZADO PARA TRANSPORTE Y SU CORRELATO EN EMISIONES EN LA ARGENTINA



Nota: El aumento durante 2018 se debe a que hubo un 13 % más de transportistas que cargaron combustible a través de Andreani (en las plantas o con las tarjetas que la empresa provee), por lo que hubo más cargas reportadas. Además, incrementamos el número de vehículos.

Esta tabla solo da cuenta de la cantidad de combustible que los proveedores de transporte consumen a través de los sistemas y procesos de Andreani (por ejemplo, en estaciones de servicio de plantas de Andreani). Nos proponemos para 2019 que pueda reflejar el 100 % del consumo de energía directa (combustible del proceso de transporte y distribución). También buscaremos mejorar el reporte sobre consumo para poder contar con una línea base y generar metas cuantificables de reducción y consumo óptimo. Lo haremos con la ayuda de consultoría en metodología de emisiones y un equipo interno interdisciplinario.

Si pudimos avanzar durante el año en el conocimiento sobre la metodología de cálculo de emisiones. De hecho, plasmamos este aprendizaje en la medición de huella de carbono para las operaciones de los Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018 y del Operativo COAS, para los cuales contamos con el apoyo metodológico del Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS) y de COAS. Otra mejora en el presente inventario es la inclusión de las emisiones de los gases metano y óxido nitroso, relacionados al consumo de energía de fuentes directas proveniente del consumo de combustible para los procesos de transporte y distribución.

Para 2019, nos hemos planteado como desafío unificar la intensidad en una sola unidad de medida.

Intensidad energética

La intensidad energética (consumo total de energía/denominador) de nuestro consumo de energía de fuentes indirectas (energía eléctrica) en función de los metros cuadrados de los depósitos es la siguiente:

Energía (en Kw/h)	14.737.849 en 2018 13.857.931 en 2017
m ² depósitos	465.000 en 2018 465.000 en 2017
Consumo/m ² depósitos	31,69 Kwh/m² en 2018 29,80 Kwh/m ² en 2017

Nota: Los datos corresponden a los indicados en la tabla de consumo de energía de las plantas operativas de las que contamos con información.

MOVILIDAD SEGURA Y SUSTENTABLE

Conseguir una movilidad segura y sustentable fue una de nuestras prioridades durante 2018. Para avanzar en ese sentido, seguimos trabajando, junto con las acciones de Tránsito Seguro (ver capítulo 5, punto 5), en la capacitación de los proveedores de transporte y en el mejoramiento de la flota con foco en estos objetivos:

Con nuestro Programa de Movilidad Segura y Sustentable logramos mayor seguridad con menor impacto ambiental

CUIDADO DE LA MERCADERÍA



MENOR IMPACTO AMBIENTAL



IMPACTO SOCIAL POSITIVO



MEJOR GESTIÓN DE INFORMACIÓN



SEGURIDAD VIAL



Principales avances en la movilidad sustentable

La intensidad energética (consumo total de energía/denominador) de nuestro consumo de energía de fuentes indirectas (energía eléctrica) en función de los metros cuadrados de los depósitos es la siguiente:



Dentro de la Escuela de Tráfico, incluimos temas de sustentabilidad, eficiencia energética, cuidado del medio ambiente, planificación de viajes más eficientes y selección de vehículos eficientes, entre otros. Así conseguimos que jefes y operadores de tráfico tengan en cuenta estos aspectos a la hora de decidir sobre viajes, unidades, recorridos y ahorro de combustible.



Realizamos pruebas piloto con combustibles alternativos como la prueba exploratoria de una unidad de larga distancia alimentada a GNC con el consecuente ahorro de emisiones y analizamos la factibilidad de la incorporación de vehículos alimentados a GNL (gas natural licuado). Nuestro objetivo es estar listos para que nuestra flota pueda hacer la transición al gas, un combustible mucho más limpio y menos ruidoso en la operación de un motor térmico.



Creamos el Área de Innovación en Movilidad para focalizar en la incorporación de tecnología y el rediseño de procesos relacionados con el transporte que nos permitan ser más eficientes y amigables con el medio ambiente.

Avances en la flota

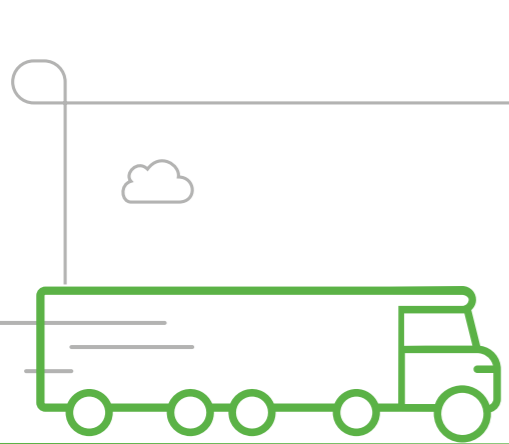
Un factor clave para cumplir con estándares altos en materia de seguridad vial y reducir significativamente las emisiones es la flota. En 2018 nos concentramos en innovar en la tecnología de transporte para cada etapa de nuestro proceso de distribución: larga y media distancia, movilidad urbana y última milla.

Movilidad segura y sustentable

Innovación sustentable en cada proceso de transporte.

LARGA DISTANCIA

SEMIRREMOLQUES *FULL*



+ 20 %
de carga con
igual consumo

Realizamos pruebas de aerodinamia y con motores Euro V y GNC para hacerlos aún más sustentables

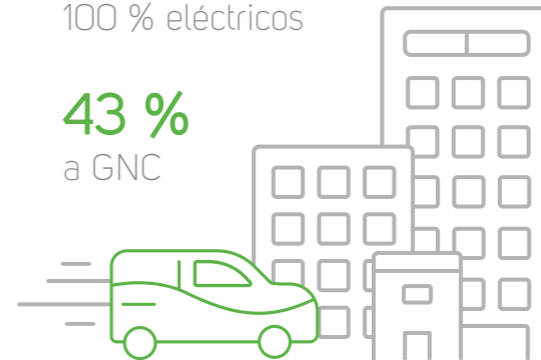


DISTRIBUCIÓN URBANA

UTILITARIOS

2
vehículos
100 % eléctricos

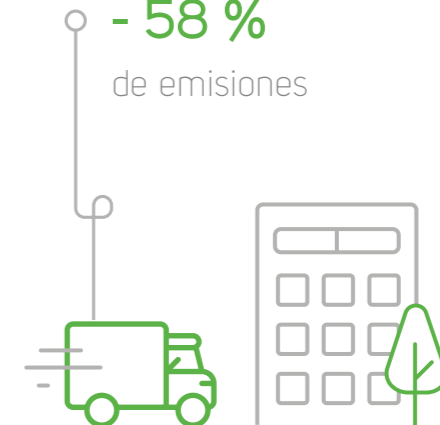
43 %
a GNC



ÚLTIMA MILLA

MOTOS CARROZADAS

- 58 %
de emisiones



CEDU¹

100 %
eléctricos



¹ Carro eléctrico de distribución urbana

Larga distancia: semirremolque full para larga distancia

Los semirremolques full ofrecen mayor seguridad y menos emisiones. Constituyen el 16 % de nuestra flota.

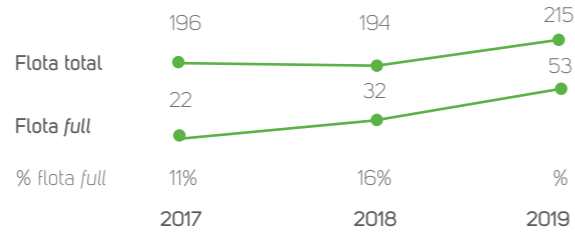
Son diseñados a medida:

- 1 Para la protección más segura de la carga
- 2 Para la reducción del consumo de combustible por mercadería transportada (20% más de carga con igual consumo)
- 3 Con tecnología que incrementa la seguridad vial (con frenos a disco con sensor de desgaste de pastillas y frenos ABS, control de estabilidad, suspensión neumática; además incluye computadora a bordo para conocer las conductas de manejo) y que consume menos energía (usa iluminación LED, se alimenta por panel solar y sufre menor desgaste de cubiertas)

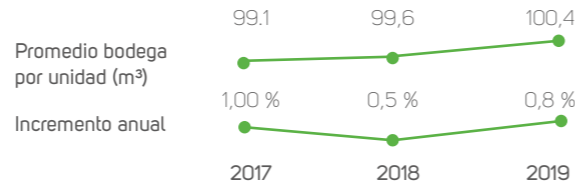
Además, los transportistas reciben una formación especial sobre conducción segura y racional, y deben pasar exámenes de manejo y verificación técnica, adicional a la legal.

Avanzamos también en ensayos para incorporar kits aerodinámicos en distintas partes del semirremolque (dos prototipos de deflectores en laterales). Combinando distintas configuraciones, podemos lograr ahorros de entre un 5 % y 10 % de combustible.

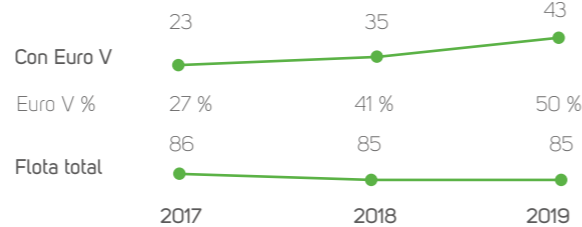
Evolución de la flota de semirremolques full m² depósitos



Aumento de bodega promedio debido a la incorporación de semirremolques de mayor capacidad



Unidades motrices de larga distancia



También obtuvimos resultados satisfactorios a partir de distintas acciones que apuntaron a generar mayor toma de conciencia respecto de cómo optimizar diversos aspectos de los procesos de carga y distribución. Así, capacitamos al personal de carga y luego mantuvimos charlas periódicas sobre el tema con el objetivo de mejorar la ocupación de bodegas. También mejoramos el uso de información proveniente del Tow-line, optimizamos viajes combinando destinos y trabajamos con clientes para aumentar la cantidad de kilos cargados en viajes directos.



Distribución urbana: vehículos eléctricos y de menor impacto ambiental

Somos el primer operador logístico en incorporar vehículos 100 % eléctricos, que generan menos emisiones y menos ruido, y resultan, por tanto, ideales para la distribución de paquetería liviana en zonas densamente pobladas. Se trata de las dos primeras unidades Renault Kangoo Z. E. que sumamos a la flota. Cuentan con una capacidad de hasta 650 kg y una autonomía de 270 km o de entre 210 y 230 de km con carga.

Capacitamos a nuestros choferes para su manejo y también sobre aspectos vinculados a la sustentabilidad. Una vez que hayamos realizado pruebas y capitalizado los aprendizajes de estas incorporaciones, continuaremos sumando unidades en 2019.



Motos carrozadas y carro eléctrico (CEDU)

Con nuestras motos carrozadas conseguimos un 58 % menos de emisiones, a igual capacidad de bodega que un utilitario tradicional. Nueve motos son para distribución urbana y circulan en diferentes puntos del país: área metropolitana de Buenos Aires, Mendoza, Rosario, San Juan, Córdoba, Tucumán y Salta.

Empleamos carros electrónicos para la distribución de última milla (actualmente, contamos con tres: dos en microcentro de la Ciudad de Buenos Aires y uno en microcentro de la ciudad de Córdoba).

Uso de la telemetría para reducir emisiones y cambiar hábitos

Durante el año, incorporamos la telemetría a distintas unidades, como las destinadas a las Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018. Esta tecnología nos permite monitorear en tiempo real el consumo promedio de combustibles y las emisiones. También nos posibilita hacer un seguimiento de las conductas de manejo y definir un puntaje de manejo seguro. Prevemos implementarla en la flota de uso habitual durante el próximo año.

Compromiso con la difusión de buenas prácticas

Para difundir las buenas prácticas en materia ambiental, participamos de diferentes instituciones, programas y encuentros de trabajo:

- 1 Observatorio de Logística Sustentable del ITBA: somos miembros fundadores para fomentar la discusión de prácticas sustentables en logística verde.
- 2 Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS): integramos grupos de trabajo, como Energía y Clima y Comité Técnico Legal.
- 3 Programa de Transporte Inteligente: somos miembros junto a Secretarías de Ambiente, Energía y Minería y Ministerio de Transporte de la Nación.
- 4 Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Carga (FADEEAC): efectuamos junto con ellos pruebas y ensayos en aerodinamia.
- 5 Asociación Argentina de Vehículos Eléctricos y Alternativos (AAVEA): participamos en las reuniones.
- 6 Centro de Logística y Sustentabilidad (CELyS): somos miembros.

Eficiencia energética

ENERGÍA

Consumo de energía en la Argentina*

El principal consumo de energía directa está relacionado con el combustible para el proceso de transporte y distribución. Además de las iniciativas comentadas en el apartado "Movilidad sustentable", seguimos cambiando las luminarias en Planta Florida –una de las más importantes del área metropolitana de Buenos Aires– por LED. Otros consumos de energía directa no son significativos respecto al transporte (por ejemplo, el uso de combustible para autoelevadores a combustión y el abastecimiento de grupos electrógenos pensados para la contingencia de una interrupción del suministro eléctrico).

Continuamos muy atentos al consumo en plantas de AMBA por ser los sitios de mayor consumo. Pero también sumamos al relevamiento diferentes plantas del interior, como las de Rosario, Mar del Plata, Mendoza, Resistencia y San Juan. En un proceso de incorporación paulatina, iremos analizando el consumo del resto de los sitios.

14.737.849 Kwh
consumo total en 2018
13.857.931 en 2017

7369 Tn CO₂
emisiones en 2018
6929 en 2017

Consumo en plantas operativas (kwh)*

1.450.769 Kwh Avellaneda en 2018 1.665.726 en 2017	95.080 Kwh Mar del Plata** en 2018 92.394 en 2017
890.127 Kwh Barracas en 2018 1.031.568 en 2017	176.075 Kwh Mendoza** en 2018 192.131 en 2017
6.584.275 Kwh Benavidez en 2018 5.981.224 en 2017	82.085 Kwh San Juan** en 2018 91.092 en 2017
1.139.750 Kwh Florida en 2018 906.780 en 2017	79.184 Kwh Resistencia** en 2018 77.510 en 2017
367.460 Kwh Loma Hermosa en 2018 341.253 en 2017	123.424 Kwh Rosario** en 2018 77.510 en 2017
3.749.620 Kwh Malvinas Argentinas en 2018 3.331.580 en 2017	

Consumo de energía en Brasil

4.794.994 Kwh
energía eléctrica en 2018

136.616 L
consumo de diésel en 2018
166.931 L en 2017

Emisiones de GEI en Brasil

630,5 Tn CO₂ ***
emisiones directas (Alcance 1)
796,8 Tn CO₂ en 2017



(*) Se toma el factor de emisión 0,5 kg CO₂/kWh. Fuente: Secretaría de Gobierno de Ambiente y Desarrollo Sustentable. El consumo de energía en las principales plantas de operaciones se mantuvo estable. El aumento del consumo en Planta Benavidez se debe a la incorporación de la Nave para la operación CyPE.

(**) Contamos con nuevos sitios con monitoreo de energía incorporados al reporte, como parte de un proceso paulatino de agregado de datos.

(***) Aproximadamente.

GASES REFRIGERANTES

En todos los equipos de refrigeración cuyos gases han sido reemplazados utilizamos gases ecológicos permitidos. Cuando los equipos son antiguos, los sustituimos por el gas M049 (en reemplazo del gas R22 y como transición, ya que por su antigüedad los equipos no admiten el gas ecológico tipo R410). Cuando la tecnología del equipo lo permite, cambiamos directamente al gas R410.

Contamos además con un Departamento de Refrigeración, dependiente de la gerencia de Obras y Mantenimiento, con personal idóneo con base permanente en los sitios de mayor uso de refrigeración para mantener la temperatura controlada y las cámaras de frío. Existen programas preventivos de mantenimiento, controles y procedimientos diarios de revisión de equipos y sistemas que detectan cualquier desvío en la temperatura y que alertan ante cualquier fuga de gases refrigerantes.



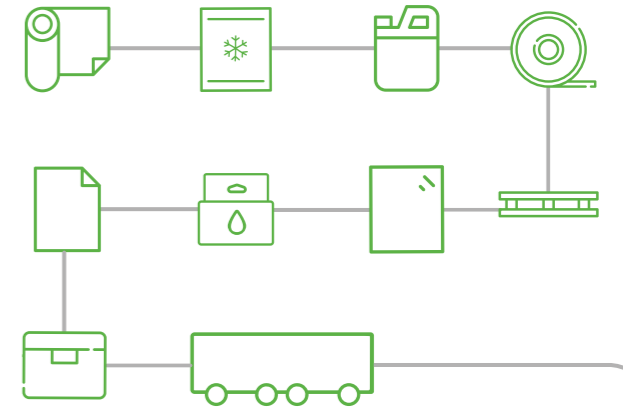
Gestión de residuos

MATERIALES

Durante 2018, continuamos con las iniciativas para reducir insumos:

- Recapado de cubiertas (hasta un límite técnico permitido), que permite alargar el ciclo de vida de las cubiertas.
- Implementación de una nueva conservadora para transporte de especialidades medicinales con una validación de temperatura que se incrementa de 24° a 36°. Esto no solo permite mayor calidad de servicio al darle mayor margen de seguridad (temperatura) a los productos, sino que también permite el ahorro de emisiones de gases de efecto invernadero al reducir los viajes en avión por vías terrestres por el hecho de contar con un margen mayor de tiempo de conservación.
- Pruebas con conservadoras reutilizables (retornables), con el consecuente ahorro de insumos poliestireno expandido (telgopor).
- Recambio de conos de cartón para rollos de film. Durante 2018, logramos entregar al proveedor del insumo film (uno de los más relevantes) el cono vacío de cartón que lo contiene así el proveedor lo puede reutilizar. De esta forma, favorecemos el ciclo de vida de ese material.

Nuestros principales insumos



Film *stretch*, conservadoras de *telgopor* (poliestireno expandido), cartón, papel blanco, geles refrigerantes para conservación de productos que requieren cadena de frío, *pallets* de madera, combustible, cubiertas para *semirremolques*, insumos de tecnología informática (ej.: *tonner* para impresiones) y cintas para embalaje de productos.

EFLUENTES Y RESIDUOS

En la Argentina

Durante 2018, adoptamos un enfoque preventivo de limpieza para anticiparnos a cualquier contingencia por el caudal de lluvias. Por este motivo, empezamos a retirar y limpiar los decantadores de las dos estaciones de servicios. Esta práctica incrementó el volumen de residuos especiales.

Peso de residuos en kilogramos*

Residuos no peligrosos

505.440 kg
Reciclaje en 2018
(455.483 kg en 2017)

598.640 kg
Vertedero en 2018
(576.880 kg en 2017)

Residuos peligrosos

40.438 kg
Incineración en 2018
(10.410 kg en 2017)

Paralelamente, entregamos a la Red Reciclar Asociación Civil (RAEE) – en el marco de la campaña Va de Vuelta– más de 5 kg de residuos. La organización recicló el 97 % de los componentes enviados.

*Solo para plantas del área metropolitana de Buenos Aires (faltan las estadísticas de Planta CIT por no contar con información comparativa del año 2018). Esta tabla es representativa de la gestión de residuos. Respecto a plantas del interior, el volumen de generación de residuos no es significativo.

Principales indicadores sobre materiales reciclados en kilogramos en la Argentina

366.005 kg
Cartón
(284.406 kg en 2017)

28.510 kg
Papel
(64.862 kg en 2017)

110.925 kg
Film *stretch* (plásticos)
(106.215 kg en 2017)

Peso de otros residuos en kilogramos en la Argentina

5485 kg
Residuos entregados a RAEE
(3238 kg en 2017)

No tuvimos derrames ambientales significativos durante el año. Los casos reportados obedecen a causas puntuales en el ámbito de la estación de servicio durante la carga de combustible y pudimos contenerlos dentro de la infraestructura de la estación sin generar daño alguno.

El destino de estos residuos fue su utilización como insumo productivo para la fabricación de nuevos materiales (film, cartón y papel) mediante la entrega a proveedores habilitados para esas actividades.

También logramos mejoras significativas en las plantas de tratamiento de efluentes de Plantas Malvinas Argentinas y Benavídez. En ambos casos, hicimos reformas estructurales para aumentar la capacidad productiva de tratamiento del efluente e instalamos un dosificador de sulfato de aluminio como ayuda química para acelerar el proceso de tratamiento del parámetro fósforo, con muy buenos resultados.

Metas e indicadores

Trabajamos con metas de eficacia en la segregación de residuos, que han sido cumplidas en las plantas del área metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires donde hemos medido. Como los residuos están relacionados en forma directa con el nivel de producción (la preparación de pedidos y los kilos transportados), reducirlos en algunos casos es más difícil. Pero esto no impide que desarrollemos una meta superadora y representativa de la gestión de residuos durante 2019, a partir de la creación de un área que tendrá a su cargo una visión integral de la gestión de residuos en las plantas (Facility Management).

En Brasil

Reciclamos cartón, plásticos, maderas y aceite de motor. Para la gestión de materiales reciclables realizamos la segregación y contratamos un proveedor para la recolección y el reciclaje.

Peso de residuos en kilogramos*

Residuos no peligrosos

- **52.570 kg**
de *pallets* en 2018
(70.235 kg en 2017)
- **51.585 kg**
de cartón 2018
- **24.455 kg**
de plástico (descartados)

Vertido de aguas en función de su destino (en m³) en Brasil

2605 m³
de efluentes, que son tratados y descartados de acuerdo con las leyes vigentes del país en 2018
(1328 m³ en 2017)

Residuos peligrosos

- **330 l**
de aceite de motor
generado en 2018
(400 l en 2017)
- **239 unidades**
de lámparas de vapor
de mercurio en 2018
(70 l en 2017)

AGUA

Destinamos este recurso solo al uso de sanitarios, comedor y riego, y como reserva de red de incendios. A pesar de que no resulta para nosotros un recurso directamente asociado al proceso productivo, definimos medidas operativas y orientadas a la generación de conciencia a través de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

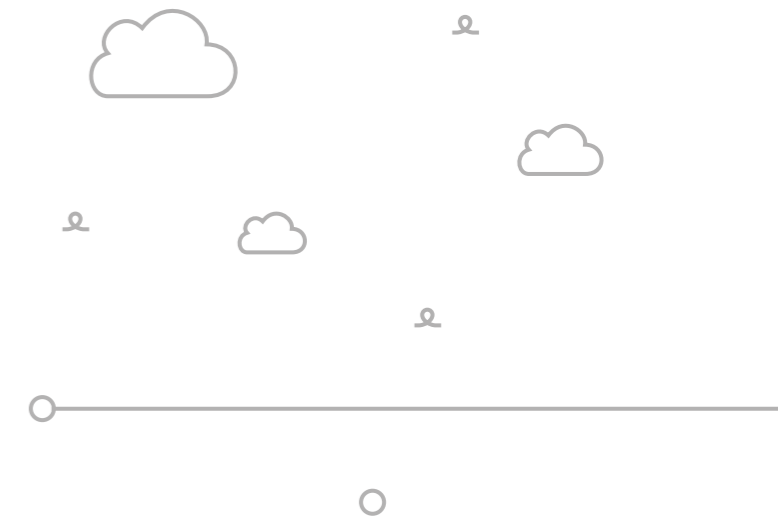
Los avances durante 2018 estuvieron centrados en colocar caudalímetros para monitoreo en las plantas Malvinas Argentinas y Mar del Plata, y en promover campañas de concientización. Además realizamos capacitaciones a 847 colaboradores sobre buenas prácticas en materia de seguridad, ambiente y calidad, que incluyeron los temas de segregación de residuos y buenos hábitos en materia de energía y cuidado del agua.

- **18.892 m³**
consumo de agua en
la Planta Avellaneda
en 2018
- **18.480 m³**
en 2017

Contaminación del aire y ruidos

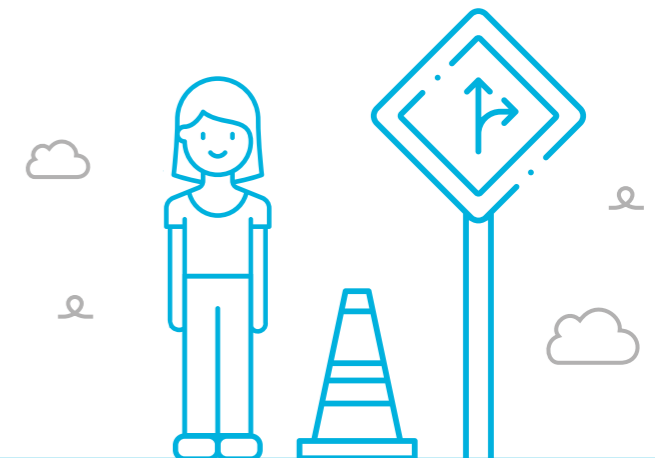
Realizamos mediciones de ruidos molestos en las plantas principales del área metropolitana de la Ciudad de Buenos Aires, donde generamos mayor impacto. También medimos en la planta CIT la calidad de aire por el volumen del transporte circulante. Los resultados durante 2018 han mostrado que se cumplen con todos los parámetros permitidos.

Además, exigimos a todos los proveedores de transporte la documentación sobre verificación técnica obligatoria como parte de la documentación crítica para estar en condiciones de prestarnos servicio.



Compromiso con la sociedad

Desarrollamos programas educativos y culturales para contribuir con la calidad de vida de las comunidades donde actuamos.



Acompañamos a los jóvenes

Desarrollar habilidades en nuestros jóvenes, generar empleo local y fomentar la educación y la seguridad vial son algunos de los caminos por los que intentamos provocar un impacto positivo en nuestra sociedad.

Por eso, en 2018 nos aliamos con la Fundación Forge, una organización sin fines de lucro que se dedica a facilitar el acceso laboral de calidad a jóvenes de escasos recursos económicos. La tarea que asumimos fue la de brindarles capacitaciones técnicas en logística.

Con ese fin, armamos el cronograma de clases, elaboramos material didáctico y de consulta, y preparamos a los colaboradores que oficiarán como docentes, todos especialistas en la temática. Luego, de mayo a noviembre dictamos las clases en nuestras instalaciones de Planta Norlog. Culminamos la experiencia con una jornada de cierre en la que escuchamos los comentarios de los jóvenes que participaron y les entregamos certificados.

De este modo, colaboramos con la inserción laboral juvenil, a la vez que pudimos mostrar la logística como un campo que, aunque desconocido por muchos, pre-



Compromiso social

Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades

senta una importante demanda laboral. Ahora pretendemos dar un paso adicional: difundir el programa a empresas miembro del consorcio de Norlog a fin de que puedan considerar perfiles de los jóvenes participantes del programa dentro de sus búsquedas.



“Estoy muy agradecida por haber tenido la oportunidad de ser parte de esta capacitación y de que personas tan formadas hayan dedicado su tiempo a nosotros. De esta experiencia, me llevo que la logística es muy importante para las empresas y que en Andreani se respetan las condiciones necesarias para que resulte siempre de la mejor manera”.

Elisa Cáceres,
alumna integrante del L4 de la sede de Escobar



Acompañamos Futuros

Duración: de mayo a noviembre

Sede: Planta Norlog, Tigre

Áreas involucradas: Gerencia de Educación, Gerencia de Transporte y Distribución, TI, Calidad, Almacenamiento, Seguridad e Higiene, Medio Ambiente, áreas comerciales, área de comunicaciones internas, Fundación Andreani

143
participantes

100
horas de capacitación dictadas

34
docentes voluntarios



Introducción

A través de nuestra Fundación Andreani, desarrollamos programas educativos y culturales con el objetivo de fomentar una mejor calidad de vida de las comunidades en las que actuamos. También nos involucramos en distintas iniciativas para la promoción de la movilidad y el transporte seguros y sustentables.

Durante 2018, llevamos adelante varios proyectos relacionados con la inversión social. Comenzamos la construcción de la sede de Fundación Andreani de La Boca, Distrito de las Artes, y paralelamente iniciamos

un trabajo de interacción con instituciones del barrio para conocer sus proyectos e identificar posibles alianzas o planes en conjunto. También avanzamos con el proyecto en Chaco Voy con Vos.

Durante 2018, llevamos adelante varios proyectos relacionados con la inversión social.



Programa Crecemos Juntos

83.590
servicios postales gratuitos

289.450 kg
movilizados en envíos solidarios

AndreanixlaEducaciónVial

2247
alumnos

32 escuelas **77** talleres

15 alumnos
Curso Superior en Logística y Supply Chain Management

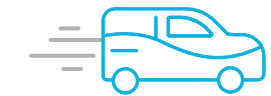
33 egresados
Diplomatura en Logística

Red de logística social

58.398
beneficiarios

79.420 kg
movilizados

Logística ante situaciones de emergencia



68.099 kg
movilizados

Consultoría a 6 organizaciones sociales.

Articulación con 40 organizaciones de la sociedad civil.

Profesionalización del sector logístico

Seguimos trabajando para profesionalizar el sector logístico transmitiendo conocimientos y herramientas para gestionar de manera eficiente los distintos tipos de recursos –humanos, económicos, informáticos, ambientales– que manejamos. Queremos contribuir, además, a la formación de futuros líderes y tomadores de decisión, y a la generación de espacios de intercambio entre actores del mercado.

Durante el año, continuamos con estas instancias de formación:

- 1 El Curso Superior en Logística y Supply Chain Management junto a UTN. Esta vez, con una modalidad de cursada de un viernes intensivo al mes en nuestra Central Inteligente de Transferencia de Cargas en Benavídez. Participantes: 15 alumnos.
- 2 La diplomatura en Logística en la UTN. Cantidad de egresados: 33. Organizaciones que recibieron la consultoría en logística en el marco de la capacitación: Don Orione, Jazz Min, Reciduca, El Pobre de Asís, Plato Lleno y Banco de Alimentos.

También iniciamos la puesta en marcha de una tecnicatura en Logística junto a la UTN Regional Buenos Aires. Los trámites de aprobación están previstos para fines de 2019.



Programas de educación sobre seguridad vial

Continuamos con #AndreanixlaEducaciónVial con el objetivo de seguir colaborando para que niños y niñas de las escuelas de comunidades cercanas a las plantas conozcan las normas de tránsito y las medidas para prevenir accidentes, y sepan más de movilidad sustentable.

En esta edición, los talleres tuvieron lugar en escuelas primarias de Tigre y de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, para lo cual trabajamos en alianza con la Secretaría de Educación de ese municipio y con la Secretaría de Transporte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Contamos para el programa con la participación de 19 voluntarios que destinaron aproximadamente 25 horas para el dictado de los talleres junto a las talleristas.



Ciudades: Municipio de Tigre y CABA
Alcance: cada niño participante del taller se llevó material a su casa para compartir con su familia y elaboró afiches para compartir la información con el resto de los alumnos de la escuela.



Desarrollo de acciones de logística con impacto social

En 2018, acompañamos con la donación de envíos postales a las siguientes organizaciones e instituciones culturales:

9 organizaciones de la sociedad civil

- Fundación Cruzada Patagónica
- Fundación Cimientos
- FADAM
- Fundación Vida Silvestre
- Ecomanía Conciencia Ambiental
- Fundación Del Viso
- Banco de Alimentos
- Arzobispado de Buenos Aires
- Cáritas

 **41.110**
servicios postales gratuitos

8 instituciones culturales

- Museo de Arte Moderno de Buenos Aires
- Museo Benito Quinquela Martín
- Mapa de las Artes
- Arte al Día
- Museo de Arte Contemporáneo de Salta
- Museo Franklin Rawson de San Juan
- Museo Timoteo Navarro Tucumán
- BAPhoto

 **42.480**
servicios postales gratuitos

Red Logística Social en 2018

A través de nuestra Red Logística Social, donamos servicios de logística a organizaciones de la sociedad civil vinculadas con la tarea educativa articulando esfuerzos para maximizar el impacto generado por sus programas en las comunidades en donde se desarrollan. Mediante una convocatoria abierta, invitamos anualmente a todas las organizaciones de la sociedad civil a presentar sus necesidades logísticas.

En 2018, integraron la Red

Abre Tus Brazos Asociación Civil, ADRA, Asociación Argentina de Energía Eólica, Asociación Civil Dale Tu Mano, Asociación Civil de Padrinos y Escuelas Rurales, APAER, Asociación Civil Misiones Rurales Argentinas, Asociación Civil Recursos y Soluciones Celiaquí, Asociación de Clubes Argentinos de Servicio, Bibliotecas Rurales Argentinas, Fundación Casa Grande Solidario, Fundación Cimientos, Fundación Cruzada Argentina, Fundación Escolares, Fundación Global Agro, Fundación Leer, Fundación Ruta 40, Fundación Solidaria para el Progreso Social San Genaro.

- **72.070 kg**
movidos en envíos solidarios
- **+ 7350 kg**
donados para celebrar los 80 años de trabajo de la Asociación Civil Misiones Rurales Argentinas
- **568**
escuelas e instituciones alcanzadas
- **58.398**
beneficiarios

Envíos solidarios

Nos vinculamos con otras organizaciones sociales a través de nuestros clientes, colegas, proveedores y colaboradores para acompañar con nuestros servicios de logística integral distintos programas sociales.

289.450 kg

movidos en envíos solidarios

Organizaciones

Parroquia Santo Tomas Moro de Vicente López, La Alborada, Asociación Civil Ingenieros Sin Fronteras, Fundación Nano, Cáritas, Por Amor al Aborigen, JCI Casilda, Organización social Tatetí, Fundación Siemens, Noche Buena para Todos, Fundación Espartanos, Banco de Alimentos Córdoba, Scouts San Gabriel, Mujeres de la Cosmética, Fundación Los Grobo, Cinco Panes y Dos Pescados, escuelas públicas, comedores y parroquias.

Clientes

Boehringer Ingelheim, Mercado Libre, Telefónica, Mercedes Benz, Melezca-Club Baco, Massalin Particulares, HP, Nuskin, Roemmers

Logística ante situaciones de emergencia

Continuamos trabajando en articulación con nuestros aliados estratégicos y clientes para contribuir con logística integral ante situaciones de emergencia o desastre natural. Durante 2018, hemos trasladado 68.099 kg con los elementos necesarios para asistir a damnificados, como kits de higiene personal y de limpieza, leche en polvo y otras donaciones indispensables para dar respuesta a las ayudas que se necesitaron en el territorio. Las principales alianzas se dieron para trasladar donaciones del Ministerio de Desarrollo Social, de ADRA, de Misiones Rurales Argentinas, de la Cruz Roja Argentina y de clientes y colaboradores de la compañía a las localidades de Roque Sáenz Peña y Santa Victoria Este.

Continuamos trabajando en articulación con nuestros aliados estratégicos y clientes para contribuir con logística integral ante situaciones de emergencia o desastre natural.

La Vuelta al Cole

También sostuvimos –y esta vez a lo largo de todo el año– la campaña La Vuelta al Cole junto a Fundación La Nación. Entre marzo y diciembre, realizamos 41 envíos a 21 instituciones ubicadas en distintas localidades de 11 provincias del país (Chaco, Córdoba, Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy, Misiones, Salta, Santa Fe, Santiago del Estero, Tucumán).

También acompañamos en Chaco a la organización Voy Con Vos, que desde 2007 hace posible que niños y jóvenes de parajes rurales accedan a una educación

de calidad. Compramos para ellos equipamiento con el fin de mejorar el Taller de Radio y posibilitamos el envío de una donación de muebles a diversas escuelas rurales con las que ellos trabajan. El Taller de Radio funciona en la Escuela N° 132 Anexo II y trae muchos beneficios a la comunidad: sirve tanto para integrarla y desarrollar una programación que refleje su identidad, como para transmitir contenidos curriculares a los alumnos, ayudarlos a enriquecer su expresión oral y potenciar sus talentos y autoestima. A veces, incluso, incide en el descubrimiento de una vocación.



Los alumnos de la Escuela Nro. 4143 de Salta con sus capas de lluvia confeccionadas por La Sachetera

Inversión en cultura

Este año, trabajamos en la puesta en valor de la colección Fundación Andreani, un conjunto heterogéneo de obras de reconocidos artistas argentinos que se fueron incorporando al patrimonio de la Fundación desde 2007, cuando se creó el Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales. Analizamos el estado de las obras, las catalogamos y las restauramos para poder cumplir con el compromiso de exhibirlas públicamente.

Así presentamos la Colección Fundación Andreani "Un recorrido de dos tramos", con visitas guiadas, en un nuevo espacio de arte abierto al público donde se puede recorrer un abanico de técnicas, temas y estilos que testimonian la diversidad característica de la escena actual, en manifestaciones que van de la pintura a la fotografía, y de la escultura al video y la instalación.



Colección Fundación Andreani "Un recorrido de dos tramos", con visitas guiadas, en un nuevo espacio de arte abierto al público.

Además, acompañamos la muestra BAphoto –una de las ferias de arte especializada en fotografía más importantes de Latinoamérica– y la muestra Encuentros Contemporáneos en el marco de la actividad Gira de Arte 2018, por la que visitamos cuatro destinos: Mendoza, San Juan, La Rioja y Catamarca.

También apoyamos con la Federación Argentina de Amigos de Museos (FADAM) el certamen escolar "El museo en la escuela. Una experiencia Viva". Contribuimos en la difusión del certamen –que alcanzó a más de 2500 alumnos– y en la recolección de los 59 trabajos realizados en 51 escuelas ubicadas en diversos puntos del país.



Además, acompañamos la muestra BAphoto, una de las ferias de arte especializada en fotografía más importantes de Latinoamérica.

Intervención artística

Durante 2018, intervinimos una de nuestras plantas junto con Luis Wells. El artista realizó, con un equipo de muralistas, la intervención de seis tanques reservorios de agua de once metros de altura en la nueva Central Inteligente de Transferencia de Carga, ubicada en la Planta Norlog.



Intervinimos una de nuestras plantas junto con el artista Luis Wells.

Fundación x La Boca

Somos miembros del Consejo Directivo de la **Fundación x La Boca**, una organización que trabaja sobre 4 ejes: Acción Social; Arquitectura, Urbanismo y Patrimonio; Cultura; Riachuelo y Ambiente.

Acciones más relevantes del 2018 fueron:

Proyecto de Puesta en valor y funcionamiento del **Transbordador Nicolás Avellaneda**, un ícono del barrio de La Boca y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Trabajando junto a diversos actores impulsamos diversas actividades culturales, educativas, de concientización y difusión, dando como resultado la inminente reinauguración del centenario Transbordador y su puesta en marcha, posterior a su restauración y puesta en valor.

Proyecto de **la traza de la avenida Pedro de Mendoza**, con el objetivo de construir un plan turístico sobre la ribera, brindar seguridad al área, ordenando el movimiento de transporte de carga, entre otros.

Remada por el Riachuelo: bajo la consigna "por un Riachuelo limpio y navegable", esta acción buscó fomentar el involucramiento de la comunidad, poniendo en el foco de su atención al Riachuelo como espacio público.



Involucramiento en políticas públicas relacionadas al transporte y la seguridad vial

Durante el período anterior, seguimos avanzando en acciones de relacionamiento con distintas instancias gubernamentales que nos ayudan a impulsar al sector logístico como soporte del desarrollo y el crecimiento del país.

Comenzamos en 2018 una prueba piloto con una duración estimada de seis meses para medir el desempeño técnico, operativo, económico y ambiental de los vehículos eléctricos incorporados a nuestra flota durante el año. Esta prueba forma parte de las iniciativas del Plan de Movilidad Limpia, impulsado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires junto con el Ministerio de Transporte de la Nación, con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y otros que afectan la calidad del aire (NOx y PM).

La prueba piloto consiste en evaluar el desempeño técnico, operativo, económico y ambiental de los vehículos en la Ciudad de Buenos Aires. Para ello se instalaron equipos de adquisición de datos en tiempo real para obtener parámetros claves como el consumo de combustible/energía, tiempos de operación por día, distancia recorrida y velocidad media, entre otros.

Además, implicó el seguimiento y la capacitación tanto a los conductores designados como a los vehículos para asegurar un correcto funcionamiento de la evaluación en general. Los resultados de esta prueba estarán disponibles durante el primer semestre de 2019.

Por otra parte, nos sumamos al Programa de Transporte Inteligente (PTI), una iniciativa de la Secretaría de Energía del Ministerio de Hacienda de la Nación junto con el Ministerio de Transporte que tiene como objetivo promover buenas prácticas e implementar tecnologías más eficientes para reducir el consumo de combustible y, por ende, las emisiones de gases de efecto invernadero. Para ello, instalamos deflectores aerodinámicos en los semirremolques, para luego analizar, medir y comparar el consumo de combustible sobre sus vehículos de larga distancia sin el uso de este tipo de dispositivos (más información sobre aerodinamia en semirremolques en el capítulo 6, apartado “Movilidad segura y sustentable”).

Somos miembros de Amigos de la Movilidad Sustentable y segura del Ministerio de Transporte de la Nación y de la Secretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires.

Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades


En 2018, establecimos una alianza estratégica con Fundación Forge para llevar adelante las capacitaciones técnicas en logística que esta organización ofrece a los alumnos en sus sedes de Pacheco y Escobar. Dictamos 100 horas de capacitación que alcanzaron a 143 participantes (para más información, ver el caso de inicio de capítulo).

Además, y precisamente a través de esta fundación, contratamos durante el año a 19 colaboradores de entre 18 y 25 años para trabajar en áreas de operaciones. Varios de ellos se sumaron al proyecto de Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018. Nueve de los seleccionados continúan trabajando en la empresa. En total, desde el inicio de nuestro trabajo junto a Forge, incorporamos a 66 colaboradores. La mitad ha permanecido como parte de nuestro equipo.

También con el objetivo de promover la empleabilidad y el emprendimiento juvenil, participamos del 1.º Encuentro de Jóvenes del Mercosur. En esa oportunidad, firmamos el Acuerdo por la Empleabilidad Juvenil del Mercosur junto con otras 30 empresas importantes de distintos sectores.

En Brasil, llevamos a cabo una acción social junto con el cuerpo directivo de la Escuela Carlos Koch, ubicada en el Municipio de Embu das Artes, donde está también la casa matriz de Andreani en ese país. Involucramos en ella a todos los gerentes y a algunos jefes para que les contaran a los estudiantes la función de cada departamento, los desafíos de la empresa y también –en un plano más personal– la forma en que cada profesional había conducido su carrera para llegar a la posición en la que estaba. Los encuentros fueron muy apreciados por los directores de la escuela y también por los estudiantes.

A lo largo de los años de trabajo junto a la Fundación Forge, incorporamos 66 colaboradores. 33 siguen siendo hoy parte de nuestro equipo.



Cumplimiento de objetivos y desafíos a futuro



Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Marca sustentable	
Potenciar las acciones priorizadas para 2018 en la Estrategia de Sustentabilidad.	Avanzamos fuertemente en las líneas priorizadas para 2018: movilidad segura y sustentable, y emisiones de flota.
Fortalecer el gobierno de sustentabilidad.	Creamos la gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad, de la que depende la gerencia de Desempeño Ambiental y que reporta a la dirección de la compañía.
Capacitar y sensibilizar.	Realizamos capacitaciones en sustentabilidad a 117 colaboradores ingresantes en el período de inducción. También capacitamos en ocasión del lanzamiento del proceso de reporte 2018 a 59 colaboradores del área de comunicación, marketing, operación, tráfico, legales, eficiencia ambiental, comercial, TI, Gestión de las Personas, Desarrollo Operativo, Finanzas, Atención al Cliente, Protección Patrimonial, Obras y Mantenimiento, Empleo, Desarrollo y Educación. También realizamos capacitación específica con el equipo comercial.
Nuestro equipo	
Profundizar la cultura de desarrollo incorporando un proceso de revisión de talento y sucesiones.	Durante el 2018 estuvimos abocados a un proceso de transformación organizacional, que implicó el cambio de su estructura comercial y de operaciones. Esta nueva organización implicó el desafío de evaluar personas y puestos con el objetivo de cubrir las posiciones con el personal adecuado. Todas las posiciones fueron cubiertas por personas internas a la empresa, generando oportunidades de desarrollo (promociones y movimientos laterales).
Modificar nuestro proceso de Gestión de Desempeño.	Reformulamos el proceso de Gestión del Desempeño bajo el concepto de "liderando las conversaciones": fomentamos espacios de <i>feedback</i> , simplificamos etapas y agilizamos la carga de información.

Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Nuestro equipo	
Implementar acciones para medir el pulso laboral.	Este desafío no se cumplió. Estuvimos abocados a un proceso de transformación organizacional, que implicó el cambio de nuestra estructura comercial y de operaciones, y, en consecuencia, la tarea de evaluar personas y puestos con el objetivo de cubrir las posiciones con el personal adecuado.
Extender el alcance del Programa de Tránsito Seguro a las distintas unidades del Grupo Logístico Andreani.	Lanzamos la Escuela de Tráfico con el fin de generar un espacio donde los colaboradores de tráfico y transportistas de todas las unidades de negocio compartan experiencias, visiones, conocimientos y habilidades. Incluimos las acciones que se llevaban a cabo en el Programa de Tránsito Seguro (Seminario de Atención al Cliente y sensibilizaciones: Fatiga al volante y Autocuidado).
Completar el desarrollo del Manual de Buenas Prácticas.	Avanzamos. Está en proceso de revisión para su posterior difusión.
Incorporar el teléfono único de emergencias.	Este proyecto quedó postergado.
Impacto económico	
Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra.	Desafío pendiente para 2019.
Profundizar las compras inclusivas.	Seguimos incorporando proveedores inclusivos en distintos procesos de compra.

Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Productos y servicios	
Implementar el Proyecto de Constancia de Entrega Electrónica, que reemplazará la de papel.	Eliminamos el proceso de rendición en sucursales y redujimos el uso de papel.
Seguir trabajando en iniciativas destinadas a la experiencia del cliente.	Desarrollamos un sistema de notificaciones por <i>e-mail</i> , que envía información <i>online</i> a los clientes y comunica el estado de los envíos.
Sistematizar el registro, seguimiento y respuesta de los reclamos y solicitudes de clientes corporativos.	En proceso, con fecha prevista de finalización en 2019. Estamos implementando el módulo de casos Dynamics 365, CRM de Microsoft.
Incorporar una solución de atención automatizada de consultas telefónicas por número de envío, que permitirá ofrecer una respuesta masiva y alta de disponibilidad (7x24).	Implementamos una solución de IVR montado sobre la plataforma Skype for Business, que permite informar automáticamente el estado de los envíos.
Incluir monitores <i>online</i> conectados para gestionar los envíos de los clientes corporativos.	Instalamos esta solución para clientes corporativos y también para clientes internos (operaciones propias).
Extender las acciones del Programa Tránsito Seguro.	Continuamos con los controles de alcoholemia. Incrementamos un 11 % la cantidad de controles respecto de la cantidad de viajes realizados y totalizamos casi 13.000 controles en el año. Continuamos ampliando nuestra flota de semirremolques <i>full</i> . Comenzamos una nueva planificación de ensayos con ministerios nacionales para desarrollar normativa nacional (IRAM) que permita avanzar en la mejora de la eficiencia energética del transporte automotor y la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Productos y servicios	
Continuar con el plan de capacitación para la profesionalización del transporte.	Ejecutamos un plan de acompañamiento específico para los choferes de unidades eléctricas dada la complejidad del vehículo y lo novedoso de su tecnología. También realizamos capacitaciones sobre eficiencia energética, sustentabilidad, cuidado del medio ambiente y conducción eficiente, entre otros temas. Capacitamos sobre manejo eficiente y seguro a todos los choferes abocados a la operación de Juegos Olímpicos de la Juventud Buenos Aires 2018 (70 unidades).
Poner en marcha todos los sistemas de seguridad de la Planta Norlog y para el proyecto Canales y Productos Especiales, y un circuito cerrado de televisión para el seguimiento de paquetería en la Central Inteligente de Transferencia.	Sistemas de seguridad de Norlog: cumplimiento del 90 %. CyPE: cumplimiento 100 %. No avanzamos con el CCTV para el seguimiento de paquetería, pero sí en un proyecto para fotografiar los <i>pallets</i> y sus etiquetas en el Tow-line.
Continuar implementando Skype for Business con el objetivo de lograr una comunicación fluida con nuestros colaboradores y clientes de todo el país.	Implementamos la solución de Skype for Business, que permite que nos conectemos vía telefónica, chat, videoconferencia y voz con nuestros colaboradores, proveedores y clientes. También incorporamos salas de videoconferencia y salas itinerantes en las diferentes plantas.
Concluir la unificación del seguimiento de envíos de Correos y Logística.	El proyecto de Andreani Online es una realidad: ya permite ver envíos no solo del proceso de distribución, sino de algunas operaciones de almacenamiento.
Implementar LEAN en la Central Inteligente de Transferencia.	Desafío pendiente para 2019.
Implementar el remito electrónico para la entrega certificada con <i>roll containers</i> y bandejas complementando el sistema de <i>tracking</i> .	Desafío pendiente para 2019.

Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Desempeño ambiental	
Continuar con los proyectos I+D en semirremolques.	Desarrollamos y efectuamos el ensayo de deflectores para semirremolques. Nos incorporamos al Programa de Transporte Inteligente junto a las Secretarías de Energía, Ambiente y Ministerio de Transporte con foco en desarrollar e implementar mejoras de eficiencia energética en transporte.
Fortalecer una metodología de medición de emisiones a partir de los avances de 2017.	Potenciamos nuestra experiencia en la metodología. Recibimos también apoyo metodológico del CEADS. Al cierre de 2018, ya contamos con un consultor contratado para el armado del inventario de emisiones corporativo.
Continuar con la búsqueda e implementación de energías limpias y avanzar con los ensayos con paneles solares.	Realizamos la prueba exploratoria de una unidad de larga distancia alimentada a GNC con el consecuente ahorro de emisiones y analizamos la factibilidad de la incorporación de vehículos alimentados a GNL (gas natural licuado). No tuvimos avances relevantes en ensayos con paneles solares por priorización de recursos, pero sí aprendimos más de la tecnología en reuniones exploratorias con proveedores junto al área de Obras y Mantenimiento."
Potenciar la integración de las prácticas de Seguridad, Ambiente y Calidad.	Realizamos la primera auditoría externa integrada, a cargo del organismo Bureau Veritas. Capacitamos a 847 colaboradores en buenas prácticas de Calidad, Ambiente y Seguridad e Higiene. Avanzamos en afianzar Sistema ISOTools como soporte a los Sistemas de Gestión.
Incorporar un programa de eficiencia energética.	Cumplido en parte. En almacenes, avances parciales. En Planta Florida, recambiamos las luminarias LED en Planta Florida. Construimos las plantas CyPE y Córdoba con iluminación LED y monitoreo del consumo de agua.

Desafío para 2018	Cumplimiento en 2018
Desempeño ambiental	
Reducir el consumo energético con la implementación de iluminación de LED en las operaciones de Brasil.	Adquirimos 202 lámparas de LED para la reducción en el consumo de energía eléctrica.
Analizar factibilidad de incorporar movilidad eléctrica.	Incorporamos dos utilitarios eléctricos y adquirimos experiencia sobre el comportamiento, la <i>performance</i> , la productividad y los costos de este tipo de vehículos. Formamos un grupo de trabajo junto a la Secretaría de Transporte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires dentro del marco del Programa de Movilidad Limpia para intercambiar experiencias y lecciones aprendidas a partir del uso de estos vehículos eléctricos.
Compromiso con la sociedad	
Implementar capacitaciones en logística que fomenten el desarrollo de habilidades y la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad o que no tienen recursos suficientes para acceder a capacitaciones.	143 jóvenes capacitados. Un glosario técnico desarrollado y distribuido a 200 alumnos de Fundación Forge. 100 horas de clases dictadas en la CIT. 34 colaboradores voluntarios, docentes de las clases técnicas.
Continuar ampliando el alcance del Programa #AndreaniXlaEducaciónVial y diseñar una propuesta para adolescentes.	Implementamos el programa en todas las escuelas públicas del municipio de Tigre y en CABA: 32 escuelas primarias, 77 talleres dictados, 2247 alumnos capacitados, 19 voluntarios participantes.
Diseñar proyectos culturales abiertos al público en general que permitan democratizar el acceso a la cultura.	Realizamos una intervención artística de los tanques de la CIT de gran dimensión. Abrimos un nuevo espacio de arte en la actual sede de Fundación Andreani, en el barrio de La Boca.

Desafíos para 2019

Marca sustentable

- Fortalecer la rendición de cuentas a partir de la elaboración de KPI y el trazado de metas
- Focalizar en temas materiales de la Estrategia de Sustentabilidad
- Ser la primera empresa de logística en la Argentina con flota verde

Nuestro equipo

- Implementar el Legajo Digital
- Diseñar e implementar cursos a través de nuestra plataforma de *e-learning*
- Extender el alcance de la Escuela de Tráfico a otros colaboradores y transportistas
- Trabajar en la gestión de la diversidad
- Diseñar e implementar un Modelo de Apreciación de Potencial y Gestión del Talento
- Actualizar programas existentes sobre Jóvenes Profesionales, Pasantías TI, y Ciclos
- Profundizar el Programa Liderando las Conversaciones
- Llevar a cabo acciones de cultura y clima organizacional
- Diseñar e implementar un modelo de evaluación de desempeño para el personal dentro de convenio
- Continuar transformando en prácticas seguras los procesos con riesgos críticos



- Llevar adelante acciones sobre los líderes para promover una cultura preventiva
- Difundir un manual de buenas prácticas de seguridad en sucursales del interior
- Lograr mayor difusión de las oportunidades de empleo a través de ferias de empresas y relaciones universitarias
- Profundizar el uso de plataformas digitales (internas y externas)
- En Brasil, avanzar con entrenamiento y desarrollo, fortalecer prácticas y acciones en seguridad, y consolidar equipos de líderes.

Productos y servicios

- Desarrollar una web para los destinatarios que permita mejorar y eficientizar los tiempos de entrega de los envíos y efectuar acciones dinámicas sobre ellos (por ejemplo, cambiar la dirección de entrega)
- Sistematizar el registro, el seguimiento y la respuesta de los reclamos y solicitudes de clientes corporativos y masivos
- Desarrollar otras alternativas de validación de identidad de destinatarios
- Instalar CCTV y alarmas en alrededor de 23 sucursales más en el marco del proyecto Expandir
- Avanzar en la transformación digital de la compañía
- Continuar potenciando AndreaniOnline.com como herramienta de integración y comercialización de nuestros servicios
- Mejorar la atención automatizada de llamadas agregando nuevas opciones de búsqueda de envíos
- Implementar un sistema de inteligencia artificial que permita responder en forma automatizada las consultas y reclamos
- Efectuar pruebas de concepto de VDI (Virtual Desktop Infrastructure) para sustituir equipos de escritorios por máquinas virtuales, para ahorrar energía y disminuir desechos tecnológicos
- Seguir escalando en la conectividad de nuestra flota de camiones y semirremolques (telemetría).
- Desarrollar soluciones logísticas para grandes eventos que tengan impacto positivo en la sociedad



- Consolidar el proceso de embalaje retornable para la cadena de frío
- Implementar nuevos laboratorios
- Capacitar a transportistas en aspectos relacionados a las buenas prácticas de distribución
- Adecuar y calificar las unidades de transporte en el rango de 15 °C a 25 °C
- Implementar y calificar el embalaje entre 15 °C y 25 °C
- Evaluar proveedores en las sucursales
- Obtener indicadores por la plataforma ISOTools
- Implementar acciones de mitigación y gestión de los riesgos detectados para adecuarnos a la normativa ANMAT 2069/18
- Recertificar bajo norma ISO 9001:2015 del proceso de Almacenamiento Transporte y Distribución de Productos de Cadena de Frío (2°-8°) en plantas y sucursales
- En Brasil, desarrollar nuevos segmentos para aumentar la facturación y soportar así el crecimiento sustentable de la empresa, y sustituir flota: 4 semirremolques y 2 utilitarios.

Impacto económico

- Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra



Desempeño ambiental

- Desarrollar la flota verde y proveer opciones de movilidad segura y sustentable para todos los segmentos de transporte y distribución
- Desarrollar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero
- Efectuar un ensayo de eficiencia energética en transporte mediante la prueba a un semirremolque refrigerado (paneles reforzados, estructura interior con cámara de aire)
- Diseñar un plan de eficiencia energética a partir del diseño de un mapa de fuentes de energía y consumos



Compromiso con la sociedad

- Implementar un programa de capacitación y desarrollo de habilidades en logística para jóvenes en situación de vulnerabilidad en zona sur (Barracas y Avellaneda)
- Desarrollar una plataforma virtual para las operaciones logísticas de carácter social (logística solidaria)
- En Brasil, llevar adelante el proyecto Iniciativa Social y Participación en el Desarrollo del Conocimiento y Ciudadanía de la comunidad





Tabla de contenidos GRI

Comunicación sobre el progreso y anexo con datos cuantitativos



Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenido generales 2016	102-1 Nombre de la organización	10		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	10-15, 90-91		
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1		
	102-4 Ubicación de las operaciones	78-79		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2		
	102-6 Mercados servidos	10-15, 78-80, 90-91		
	102-7 Tamaño de la organización	10-15, 76-77		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 3		Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	81-85		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 4		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	16, 18, 116, 166-167, 170		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-12 Iniciativas externas	20		
	102-13 Afiliación a asociaciones	21, 133		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7		
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	6-7, 10, 16-19, 22-25, 32-33, 162-169		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	10-11, 16, 33-35, Nota 5		Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32-35, Nota 6		Principio 10
	102-18 Estructura de gobernanza	30-31		
	102-19 Delegación de autoridad	30-31		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30-32		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	22-29		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30-31		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7		
	102-25 Conflictos de intereses	30-31, 33-35		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	16,24-25, 30-31		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	32		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	32		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	16, 24-25, 30-31		
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	30-31		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	22-25,28-29, Nota 8		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	22-27, Nota 8		
102-40 Lista de grupos de interés	29			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	40		Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	28-29		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	22-25, 28-29, 52-53,106-109		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	22-27, 106-109		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, Nota 9		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	22-27		
	102-47 Lista de temas materiales	22-27		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 10		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Nota 10		
	102-50 Período objeto del informe	3		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 11		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Nota 11		
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	210-211		
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Nota 12		
	102-55 Índice de contenidos del GRI	174-209		
	102-56 Verificación externa	Nota 13		
Temas materiales				
Prácticas de adquisición				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 81-85		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-85		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	81		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Energía				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 118, 134, 158		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-123		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	134-135		Principio 7 y 8
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	124		Principio 8
	302-3 Intensidad energética	125		Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético	126-135		Principio 8 y 9
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	126-133		Principio 8 y 9
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 118, 124-135, 158		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Emisiones				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-123		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	124, 134-135		Principio 7 y 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	134-135		Principio 7 y 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	124, 134-135		Principio 8 y 9
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)		Nota 14	Principio 7 y 8
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	124, Nota 15		Principio 7 y 8
Efluentes y residuos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 118, 138-141		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	118-123, 138-141		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Efluentes y residuos				
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	140-141		Principio 8
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	138-141		Principio 8
	306-3 Derrames significativos	Nota 16		Principio 8
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Nota 17		Principio 8
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 18		Principio 8
Evaluación ambiental de proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 32, 81-85, 118		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-85		
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	83-85		Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Empleo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 42-43, 159		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	42-43		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 19		Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	54		
	401-3 Permiso parental	Nota 20		Principio 6
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 42-43, 57-65		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	57-65		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Salud y seguridad en el trabajo				
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	62, 64		
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	63, 65		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	57, 59, Nota 21		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 22		
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 38-43, 66-67, 159		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Diversidad e igualdad de oportunidades				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-43, 66-67		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	38-41, 66-69, Nota 3		Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 23		Principio 6
No discriminación				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 42-43, 66-67		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-67		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 24		Principio 6
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 42-43, 56, 66-67		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56, 66-67		
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	56, 66-67, Nota 25		Principio 3
Trabajo Forzoso				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 42-43, 66-67		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-67		
GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	66-67, Nota 25		Principio 4

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Comunidades locales				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 146, 158-159		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	146-149, 154, 158-159		Principio 1
Evaluación social de los proveedores				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 32, 81-85		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	81-85		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	83-85		Principio 2

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Política Pública				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 146, 158-159		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146, 158		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 26		Principio 10
Salud y seguridad de los clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 18, 22-27, 100, 104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104-109		
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	100-105		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 27		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Privacidad del cliente				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 110-113		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	110-113		
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 28		Principio 10
Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 92-99		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	92-99		
Contaminación del aire y ruidos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Contaminación del aire y ruidos				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 118, 124, 126-133, 141		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	126-133, 141		
Programas de educación sobre seguridad vial				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 104-105, 146, 149		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	104-105, 146, 149		
	Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable	104-105, 149		
Desarrollo de acciones de logística con impacto social				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Desarrollo de acciones de logística con impacto social				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 146, 150-153		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146-147, 150-153		
	Cantidad de servicios de logística donados a organizaciones sociales	146-147, 150-153		
Profesionalización del sector logístico				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16, 18, 22-27, 146, 148		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	146-148		
	Programas de educación desarrollados sobre la actividad logística	146-148		

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
Relación y satisfacción de clientes				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	22-27		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-17, 22-27, 106-109		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106-109		
	Porcentaje de satisfacción de clientes	106-109		

Notas

Nota 1. Buenos Aires, Argentina.

Nota 2. Las sociedades que integran el Grupo Logístico Andreani (Andreani Logística S.A., Correo Andreani S.A., Sherwood S.A. y Negocios Inmobiliarios y Servicios S.A) son sociedades cerradas, debidamente constituidas e inscriptas ante la Inspección General de Justicia y ante la Administración Federal de Ingresos Públicos entre otros organismos. Dichas sociedades no se encuentran en el régimen de oferta pública de acciones.

Nota 3.

Argentina		
Cantidad total de colaboradores		
2017		
Hombres	Mujeres	Total
3446	571	4017
2018		
Hombres	Mujeres	Total
3549	633	4182

Argentina	2017	2018
Otros indicadores de empleados		
Antigüedad promedio	8	9
Edad promedio	36	36
Por grupo de edad		
Menor de 30 años	1214	1213
Mayor o igual a 30 y menor de 40	1397	1480
Mayor o igual a 40 y menor de 50	982	1016
Mayor o igual a 50	424	473

Argentina	2017	2018		
Indicadores de empleados por género				
Por categoría	Total	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores dentro de convenio	2703	2546	241	2787
Colaboradores fuera de convenio	1297	994	387	1381
Pasantes	17	9	5	14
Por puesto	Total	Hombres	Mujeres	Total
Director	9	9	4	13
Gerente	158	141	21	162
Jefe	115	98	15	113
Analista/supervisor	1075	760	414	1174
Administrativo/operativo	2660	2541	181	2722
Por tipo de contrato de trabajo	Total	Hombres	Mujeres	Total
Por tiempo indefinido o permanente	3926	3489	622	4111
Duración determinada o temporal	91	60	11	71
Por tipo de empleo	Total	Hombres	Mujeres	Total
Jornada completa	3992	3535	626	4161
Tiempo parcial	25	14	7	21

Argentina	2017	2018
Empleados por provincia		
Buenos Aires	2437	2607
Capital Federal	724	650
Catamarca	13	15
Chaco	41	44
Chubut	30	29
Córdoba	159	181
Corrientes	8	11
Entre Ríos	44	52
Formosa	6	8
Jujuy	15	15
La Pampa	15	18
La Rioja	10	11

Argentina	2017	2018
Empleados por provincia		
Mendoza	83	82
Misiones	28	30
Neuquén	24	34
Río Negro	20	22
Salta	40	42
San Juan	23	25
San Luis	26	29
Santa Cruz	8	11
Santa Fe	175	182
Santiago del Estero	16	14
Tierra del Fuego	7	9
Tucumán	65	61

Brasil		
Cantidad total de colaboradores		
2017		
Hombres	Mujeres	Total
273	144	417
2018		
Hombres	Mujeres	Total
384	168	552

Brasil	2017	2018
Otros indicadores de empleados		
Antigüedad promedio	1,4	1,45
Edad promedio	32,2	32,07
Por grupo de edad		
Menor de 30 años	168	215
Mayor o igual a 30 y menor de 40	175	244
Mayor o igual a 40 y menor de 50	62	79
Mayor o igual a 50	12	14

Brasil	2017	2018
Empleados por provincia		
San Pablo	342	475
Río de Janeiro	61	60
Goiás	10	13
Paraná	4	4

Brasil	2017			2018		
Indicadores de empleados por género						
Por puesto	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Administrativo	46	55	101	73	76	149
Operacional	227	89	316	311	92	403
Por tipo de contrato de trabajo	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Por tiempo indefinido o permanente	273	144	417	384	168	552
Duración determinada o temporal	3	1	4	4	3	7
Por categoría	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Colaboradores dentro de convenio	273	144	417	384	168	552
Colaboradores fuera de convenio	0	0	0	0	0	0
Pasantes	0	0	0	0	0	0
Por tipo de empleo	Total	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Jornada completa	269	140	409	377	158	535
Tiempo parcial	4	4	8	7	10	17

Nota 4. No hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante 2018.

Nota 5. Para conocer la Misión, Visión, Filosofía y Valores de Grupo Logístico Andreani ver la página 4 de su *Reporte de sustentabilidad 2016* en el siguiente link: <https://www.andreani.com/seccion/25/sustentabilidad>.

Nota 6. No se presentaron denuncias durante este período.

Nota 7. Oscar Andreani es el presidente del Grupo Logístico Andreani, miembro del Órgano Superior de Gobierno y ocupa un cargo ejecutivo en el Grupo.

Nota 8. El Equipo Gerencial y la Alta Dirección son quienes tienen comunicación permanente con los grupos de interés y son quienes reportan las opiniones y expectativas al Órgano Superior de Gobierno. De igual manera, es el equipo gerencial quien eleva a la alta Dirección preocupaciones críticas respecto de temas económicos, ambientales y sociales.

Nota 9. El alcance de los estados financieros consolidados y el *Reporte de Sustentabilidad 2017* es el mismo. Este es: todas las entidades que integran el Grupo Logístico Andreani.

Nota 10. No hubo reexpresión de la información ni cambios en la elaboración de informes.

Nota 11. Grupo Logístico Andreani publica de manera anual su reporte de sustentabilidad. El último reporte publicado fue en 2018, cubriendo enero a diciembre de 2017.

Nota 12. Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

Nota 13. El Reporte de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani 2017 no cuenta con una verificación externa.

Nota 14. Información no disponible. Las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono están relacionadas principalmente con los clorofluorocarbonos utilizados en su forma de gases refrigerantes para las operaciones de temperatura controlada en depósitos. Dentro del proceso de desarrollo de metodología de huella de carbono e inventario de emisiones, durante el año 2019 comenzará a realizarse un relevamiento exhaustivo del inventario de dichos gases por tipo de gas.

Nota 15. A partir de comenzar a revisar datos de consumos y desarrollar una nueva metodología de estimación de emisiones (proceso comenzado hacia finales del año 2018), hemos podido comenzar a reportar las emisiones de gases de NOX y Metano.

Nota 16. No hubo derrames significativos en Argentina ni en Brasil.

Nota 17. No se realizan exportaciones de residuos peligrosos. Todos los residuos de esta naturaleza son tratados con empresas habilitadas con la correspondiente traza del destino final a partir del seguimiento de los certificados de disposición final.

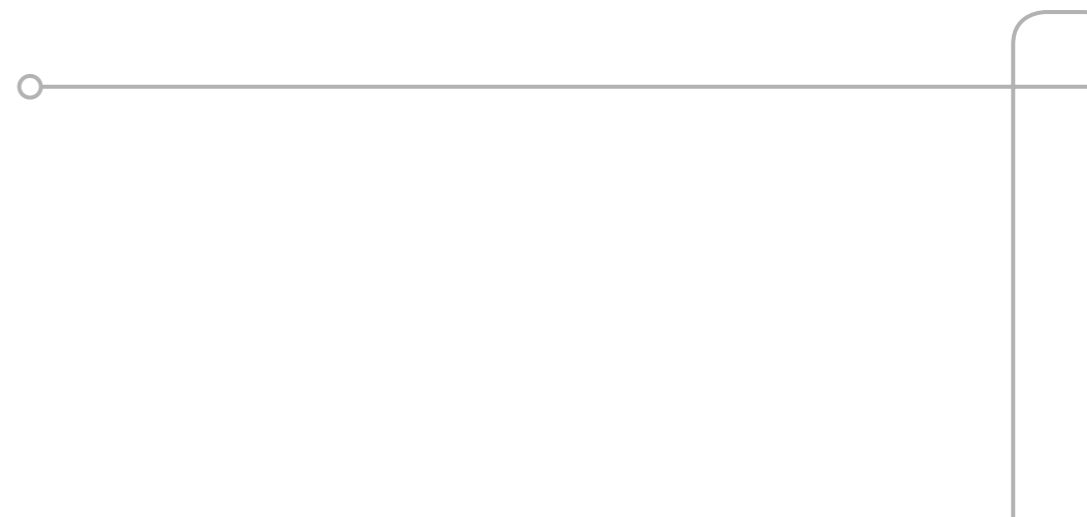
Nota 18. El consumo de agua no está relacionada a ningún proceso industrial, sino que es utilizada para sanitarios, comedor y riego. Por lo tanto, los vuelcos son derivados de dichas actividades (siendo el principal vuelco el de efluentes sanitarios), lo que no afecta significativamente cuerpos de agua. En aquellas plantas de AMBA en las que se realizan vuelcos y los mismos no son tratados por la red cloacal, contamos con plantas de tratamiento de efluentes con análisis de sus parámetros de vuelco mediante laboratorios habilitados por la autoridad competente (OPDS).

Nota 19.

Argentina - Indicadores de rotación	2017		2018	
	Total	%	Total	%
Tasa de ingreso				
Por género				
Colaboradoras	105	2,8 %	124	3,1 %
Colaboradores	552	14,6 %	537	13,4 %
Total	657	17,3 %	661	16,5 %
Por grupo de edad				
Menor de 30	418	11,0 %	439	10,9 %
Mayor o igual a 30 y menor de 40	187	4,9 %	184	4,6 %
Mayor o igual a 40 y menor de 50	47	1,2 %	36	0,9 %
Mayor o igual a 50	5	0,1 %	2	0,0 %
Total	657	17,3 %	661	16,5 %

Argentina - Indicadores de rotación	2017		2018	
Tasa de ingreso	Total	%	Total	%
Por provincia				
Buenos Aires	465	12,3 %	456	11,4 %
Capital Federal	113	3,0 %	80	2,0 %
Catamarca	7	0,2 %	2	0,0 %
Chaco	8	0,2 %	6	0,1 %
Chubut	18	0,5 %	5	0,1 %
Córdoba	8	0,2 %	37	0,9 %
Corrientes	0	0,0 %	2	0,0 %
Entre Ríos	1	0,0 %	10	0,2 %
Formosa	0	0,0 %	2	0,0 %
Jujuy	1	0,0 %	1	0,0 %
La Pampa	5	0,1 %	4	0,1 %
La Rioja	0	0,0 %	2	0,0 %
Mendoza	3	0,1 %	5	0,1 %
Misiones	2	0,1 %	1	0,0 %
Neuquén	3	0,1 %	9	0,2 %

Argentina	2017		2018	
Tasa de ingreso	Total	%	Total	%
Por provincia				
Río Negro	5	0,1 %	5	0,1 %
Salta	3	0,1 %	5	0,1 %
San Juan	0	0,0 %	4	0,1 %
San Luis	10	0,3 %	7	0,2 %
Santa Cruz	1	0,0 %	0	0,0 %
Santa Fe	1	0,0 %	12	0,3 %
Tierra del Fuego	0	0,0 %	2	0,0 %
Tucumán	3	0,1 %	4	0,1 %
Total	657	17,3 %	661	16,5 %



Argentina	2017		2018	
Tasa de egreso	Total	%	Total	%
Por género				
Colaboradoras	68	1,8 %	69	1,7 %
Colaboradores	364	9,6 %	419	10,4 %
Total	432	11,4 %	488	12,1 %
Por grupo de edad				
Menor de 30	214	5,6 %	268	6,7 %
Mayor o igual a 30 y menor de 40	132	3,5 %	140	3,5 %
Mayor o igual a 40 y menor de 50	53	1,4 %	53	1,3 %
Mayor o igual a 50	33	0,9 %	27	0,7 %
Total	432	11,4 %	488	12,1 %
Por provincia				
Buenos Aires	307	8,1 %	347	8,6 %
Capital Federal	88	2,3 %	88	2,2 %
Catamarca	3	0,1 %	2	0,0 %
Chaco	1	0,0 %	2	0,0 %
Chubut	2	0,1 %	3	0,1 %
Córdoba	9	0,2 %	11	0,3 %
Entre Ríos	1	0,0 %	7	0,2 %

Argentina	2017		2018	
Tasa de egreso	Total	%	Total	%
Por provincia				
Formosa	307	8,1 %	347	8,6 %
Jujuy	88	2,3 %	88	2,2 %
La Pampa	3	0,1 %	2	0,0 %
La Rioja	1	0,0 %	2	0,0 %
Mendoza	2	0,1 %	3	0,1 %
Misiones	9	0,2 %	11	0,3 %
Neuquén	1	0,0 %	7	0,2 %
Río Negro	3	0,1 %	2	0,0 %
Salta	1	0,0 %	2	0,0 %
San Juan	0	0,0 %	1	0,0 %
San Luis	1	0,0 %	2	0,0 %
Santa Cruz	5	0,1 %	0	0,0 %
Santa Fe	2	0,1 %	7	0,2 %
Santiago del Estero	0	0,0 %	2	0,0 %
Tierra del Fuego	0	0,0 %	2	0,0 %
Tucumán	1	0,0 %	3	0,1 %
Total	432	11,4 %	488	12,1 %

Brasil - Indicadores de rotación	2017		2018	
Tasa de ingreso	Total	%	Total	%
Por género				
Colaboradoras	98	37,8 %	78	28,3 %
Colaboradores	161	62,2 %	198	71,7 %
Total	259	100 %	276	100 %
Por grupo de edad				
Menor de 30	139	53,7 %	135	48,9 %
Mayor o igual a 30 y menor de 40	83	32,1 %	109	39,5 %
Mayor o igual a 40 y menor de 50	33	12,7 %	26	9,4 %
Mayor o igual a 50	4	1,5 %	6	2,2 %
Total	259	100 %	276	100 %
Por provincia				
San Paulo	232	89,6 %	249	90,2 %
Río de Janeiro	25	9,7 %	23	8,3 %
Goiás	2	0,8 %	3	1,1 %
Paraná	0	0 %	1	0,4 %
Río Grande del Sur	0	0 %	0	0 %
Total	259	100 %	276	100 %

Brasil - Indicadores de rotación	2017		2018	
Tasa de egreso	Total	%	Total	%
Por género				
Colaboradoras	33	32,4 %	70	35,4 %
Colaboradores	69	67,6 %	128	64,6 %
Total	102	100 %	198	100 %
Por grupo de edad				
Menor de 30	45	44,1 %	93	47,0 %
Mayor o igual a 30 y menor de 40	40	39,2 %	71	35,9 %
Mayor o igual a 40 y menor de 50	15	14,7 %	26	13,1 %
Mayor o igual a 50	2	2,0 %	8	4,0 %
Total	102	100 %	198	100 %
Por provincia				
San Pablo	86	84,3 %	169	85,4 %
Río de Janeiro	12	11,8 %	28	14,1 %
Goiás	2	2,0 %	0	0 %
Paraná	1	1,0 %	1	0,5 %
Río Grande del Sur	1	1,0 %	0	0
Total	102	100 %	198	100 %

Nota 20.

Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad

En la Argentina	2017		2018	
	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	26	95	34	103
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental	26	95	34	103
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental	21	95	28	103
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	30	109	19	90
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	80,77 %	100 %	82,35 %	100 %
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	88,24 %	90,08 %	90,48 %	94,74 %

En Brasil	2017		2018	
	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental	2	6	170	388
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental	2	6	9	10
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el período objeto del informe después de terminar el permiso parental	1	6	9	10
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo	0	6	9	10
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	50	100	100	100
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	0	100	100	100

Nota 21. Durante 2018, solo se registró una enfermedad profesional: tendinitis.

Nota 22. Para la formación de los Comité Mixto, donde los temas tratados son 100 % relacionados con Higiene y Seguridad, firmamos acuerdos por planta con el gremio que son presentados al Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires. En el caso de Brasil, el sindicato no aborda el tema de salud y seguridad.

Nota 23. Mantenemos una política de remuneración vinculada con la categoría de la posición, tanto para colaboradores dentro como fuera de convenio, indistintamente del sexo de la persona que la ocupe. En Argentina, Grupo Logístico Andreani se ajusta a lo estipulado por el Convenio Nacional 40/89, donde se definen salarios por categoría y región, sin distinción de género.

Nota 24. No se registraron casos de discriminación en 2018.

Nota 25. No se han producido incidentes de esta naturaleza durante 2018.

Nota 26. No se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

Nota 27. No se registraron incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

Nota 28. No hubo reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

Otros indicadores sobre formación y educación

Formación por niveles y género (horas hombre) en Argentina					
	Horas	Hombres	Mujeres	DC	FC
2017	26.865,4	22.697,6 84 %	4.167,8 16 %	13.820 51 %	13.045 49 %
2018	44.559,5	38.321,0 86 %	6.238,5 14 %	25.398 57 %	19.161,5 43 %

Formación por niveles y género (horas hombre) en Brasil						
	Maternidad	Paternidad	Total	Maternidad	Paternidad	Total
Niveles	26	95		34	103	
Administrativo	26	95		34	103	
Operacional	21	95		28	103	
Total general	30	109		19	90	

Contacto con el Grupo Logístico Andreani

Andreani Logística S. A.

Av. Leandro N. Alem 639, piso 7° L,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Correo Andreani S. A.

Santo Domingo 3220,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Andreani Desarrollos Logísticos

Av. Leandro N. Alem 639, Piso 7° I,
Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

Andreani Logística LTDA.

Rodovia Regis Bittencourt, 1962, km 282, Condominio
DVR Bussiness Park, Galpao 5, Agua Morna,
Embu das Artes, Estado de San Pablo (Brasil)



Agradecemos la participación de las distintas empresas y áreas del Grupo Logístico Andreani para la elaboración del presente reporte y a los miembros del Equipo de Reporte 2018.

Coordinación General

Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad
del Grupo Logístico Andreani

Diseño



Producción



Contacto

✉ sustentabilidad@andreani.com

📘 GrupoLogísticoAndreani

📺 Andreani_arg

🌐 company/GrupoLogisticoAndreani

📺 /CanalAndreani

📺 /CanalAndreani

