



# Llevamos lo que **importa**

Reporte de Sustentabilidad 2020





# nuestro Reporte de Sustentabilidad 2020

En este año tan particular impactado por la pandemia, nuestra rendición de cuentas toma un valor aún mayor ya que durante 2020 nos desempeñamos como actividad esencial para satisfacer las necesidades de personas, organizaciones, empresas y Estado. Con la misma responsabilidad con la que asumimos nuestro rol, abrimos este espacio de comunicación para presentar nuestra gestión a todos los públicos con los que nos vinculamos.

De esta forma y como venimos haciendo desde hace 12 años, publicamos el Reporte de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani para el 2020. Este documento muestra las acciones desarrolladas, los resultados obtenidos y la visión de largo plazo de las empresas que conforman el Grupo: 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).

El Reporte fue elaborado “en 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, comunicamos nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lanzados por las Naciones Unidas en 2015.

Para su confección, 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. Lo pondremos a disposición en formato digital tanto en español como en portugués e inglés en [www.sustentabilidad.andreani.com](http://www.sustentabilidad.andreani.com)

## Uso del lenguaje

Este reporte adhiere a los principios del lenguaje inclusivo. En la mayoría de los párrafos se utilizó un lenguaje neutro, con excepción de algunos términos como “empleados” o “colaboradores”, que se adoptan en la forma masculina genérica para facilitar la lectura.



# contenidos

<b>Mensaje del Presidente</b>	6	<b>Nuestro equipo</b>	
		Estrategia de desarrollo organizacional	50
		Clima laboral	51
		Nuestro equipo en cifras	52
<b>Nuestra empresa</b>		Capacitación y desarrollo de colaboradores	55
El Grupo Logístico Andreani	12	Desempeño	57
Nuestra cadena de valor	14	Relaciones Laborales	57
Cumplimos 75 años	16	Salud y seguridad de las personas	58
Nuestro trabajo durante la pandemia COVID-19	18	<b>Derechos Humanos</b>	
Operativo especial Vacuna COVID-19	22	Trabajo con colaboradores y transportistas	66
Juntos nos cuidamos	24	Derechos humanos en la cadena de valor	68
Estrategia de sustentabilidad	28	Resultados de nuestra gestión	69
Análisis de materialidad	38	<b>Impacto económico</b>	
Gobierno Corporativo	40	Desempeño económico y rentabilidad sustentable	72
Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental	44	Nuestro impacto económico	75
Ética y transparencia	46	Generación de empleo	76
Prevención y control de fraude	47	Desarrollo de proveedores	80
		Iniciativas de desarrollo y capacitación de proveedores	83
		Proveedores de transporte	84

## Productos y servicios

Desarrollo de nuestra red e infraestructura de servicios	88
Nuestra gestión en números	90
Proyecto Expandir	90
Proyecto Warehouse	92
Desarrollo del negocio inmobiliario	93
Nuestra flota	94
Tránsito seguro	96
Innovación y tecnología en el flujo de servicios	98
Nuevas demandas de consumo y respuesta a los clientes y destinatarios	102
Comunicación con clientes y destinatarios	104
Gestión de clientes en sucursales: mejorando la visita	107
Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	110

## Desempeño ambiental

Gestión del impacto ambiental	116
Eficiencia energética	118
Materiales	119
Residuos	120
Agua	121
Calidad del aire y ruido	122
Capacitación y concientización ambiental	123
Medición de huella de carbono	124
Movilidad sustentable: gestión eficiente de emisiones de vehículos de la flota	129

## Compromiso con la sociedad

Gestión con impacto social en tiempos de COVID-19	134
Compromiso con la seguridad vial	138
Inversión social para la inserción laboral y desarrollo de habilidades	142
Profesionalización del sector logístico	145
30 años de Fundación Andreani	146
Premio Fundación Andreani	148
Fundación x La Boca	149

## Indicadores y compromiso

Impacto del negocio en el desarrollo sostenible	152
Indicadores asg (ambientales, sociales y de gobierno corporativo)	153
Cumplimiento de objetivos y desafíos a futuro	173

## Tabla de contenidos GRI

180

# mensaje del presidente

El 2020 quedará marcado en nuestra historia como el año en el que la logística se hizo más visible en la vida de las personas y nuestra actividad tomó relevancia en el contexto de absoluta incertidumbre que trajo la pandemia. Con mucho orgullo podemos decir que acompañamos a las empresas, PyMEs y emprendedores a continuar en actividad, trasladando sus productos y a cada ciudadano a recibirlos en su hogar, al tiempo que cumplía su aislamiento. Fuimos esenciales para el sector salud llevando medicamentos y tecnología médica a todo el territorio nacional. Asimismo, impulsamos y participamos de iniciativas de logística social para estar cerca de los sectores más vulnerables. Y cerramos el año llevando adelante el Operativo Especial Vacunas COVID-19, con la llegada de las primeras vacunas al país.

En el año de nuestro 75 aniversario, reconfirmamos nuestro compromiso de gestión que contempla todos sus impactos significativos: económicos, ambientales y sociales. Somos conscientes de nuestro rol y del aporte que podemos hacer a la comunidad. En ese sentido, presentamos este Reporte de Sustentabilidad que da cuenta de nuestros compromisos, metas alcanzadas y planes a futuro.

En 2020 continuamos nuestra estrategia de apoyarnos en las características diferenciales de nuestros servicios: tecnología de punta aplicada a soluciones de logística, una infraestructura acorde al volumen de la actividad y a los productos especializados que manejamos, y una gestión responsable tanto de los recursos humanos como materiales. Así pudimos maximizar el valor agregado para el cliente, destinatarios y también el grado de flexibilidad con el que podemos dar respuesta a eventos puntuales. Seguimos invirtiendo en el desarrollo e implementación de tecnologías y procesos para aportar una mejora continua en la gestión de flujos físicos e informáticos. Inauguramos cinco Almacenes Automáticos Verticales (o VLM, por sus siglas en inglés Vertical Lift Module) en nuestras plantas de Benavídez y Malvinas Argentinas y nos convertimos en los pioneros en la incorporación de esta tecnología para la gestión logística integral del segmento salud en la Argentina.

En Brasil llevamos adelante el operativo logístico del Hospital de Campaña de São Paulo, administrado por Hospital Einstein, inauguramos una nueva nave para el almacenamiento de medicamentos y estamos consolidándonos como operadores logísticos de servicio de transporte refrigerado.

De la mano de nuestro Proyecto Expandir registramos un aumento del 237% en las inversiones, en relación con 2019, con 23 aperturas, 6 mudanzas y 4 acondicionamiento de sucursales. También ampliamos nuestra flota en un 72%, actualmente contamos con 3266 vehículos. En materia de seguridad vial, desde 2018 a 2020 triplicamos la cantidad de kilómetros recorridos sin siniestros y este año ampliamos nuestra encuesta de sustentabilidad a los proveedores nuevos y críticos.





Priorizamos el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, proveedores y destinatarios finales procurando realizar entregas seguras. En ese sentido, la comunicación jugó un rol protagónico y evaluamos nuestro desempeño con una encuesta de pulso anónima y online al total de nuestros colaboradores fuera y dentro de convenio donde el 94% de los encuestados expresó que se sentía cuidado en su lugar de trabajo.

Entre los logros de nuestro desempeño en 2020 vinculado a la gestión de la pandemia, destacamos la implementación de proyectos como el Home finishing, una propuesta de trabajo que permitió que distintos colaboradores realicen actividades operativas desde sus casas con un sistema de asignación de tareas para enviar piezas o insumos y hacer el seguimiento de los productos terminados para retirar. También cabe mencionar el lanzamiento de Mi Andreani, una aplicación interna para generar un permiso de ingreso a nuestras instalaciones en todo el país, permitiendo tener un seguimiento de las personas en caso de diagnóstico positivo. Asimismo, impulsamos una campaña de vacunación contra la gripe para los colaboradores y los trabajadores jubilados.

Continuamos con capacitaciones en materia de sustentabilidad, haciendo foco en Diversidad, Inclusión, Derechos Humanos, Eficiencia Ambiental, Compras sustentables, Seguridad vial y movilidad sustentable. Reforzamos los KPI de sustentabilidad fijando metas y desafíos con una visión a 2030.

Desarrollamos especialmente un modelo de medición de la huella de carbono y un inventario corporativo de emisiones para que tanto nuestra empresa como nuestros clientes cuenten con información sobre sus emisiones. Esta iniciativa nos valió varios reconocimientos entre los que se destacan: Premio Amcham, Premio de la Cámara Argentino-británica y Premio Eikon. Respecto a este compromiso ambiental, podemos decir que incrementamos en un 38% la flota de vehículos a GNC, eléctricos o duales que tienen un impacto menor en el ambiente. Para 2021, tenemos previsto incorporar 50 bicicletas eléctricas de pedaleo asistido.

En línea con nuestra visión de involucrar a toda la cadena de valor en nuestro compromiso con la sustentabilidad, junto a nuestros clientes del sector financiero, enviamos a reciclar 90.000 tarjetas de plástico por mes colaborando con la economía circular e involucrando activamente a cooperativas.

En relación con nuestro principal proyecto de Desarrollos Inmobiliarios, estamos avanzando en la etapa 3 de Norlog con obras de servicios, forestación e infraestructura de acceso para que más empresas accedan a la Plataforma Logística. Esta etapa incluye el desarrollo de dos parques que pondrán en oferta unidades de 272 m2 para microempresas y PyMEs, y naves desde 450 a 1500 m2 para PyMEs. Con este esquema seguimos sumando flexibilidad y productos a todo tipo de empresas.

Por su parte, la Fundación Andreani cumplió 30 años y sigue trabajando para empoderar a organizaciones

de la sociedad civil e instituciones culturales que logran un impacto social positivo. Inauguramos su nueva sede en el barrio de La Boca, un espacio diseñado por Clorindo Testa que está abierto a la comunidad, orientado a brindar experiencias enriquecedoras y creativas ligadas a la cultura, la educación y la tecnología. También nos orientamos a llegar a las localidades más alejadas de la Argentina en las cuales tuvimos un rol clave en la logística social durante la pandemia. Entre otras alianzas, destacamos el vínculo con la Fundación Forge para llevar adelante capacitaciones técnicas en logística a los alumnos que integran su programa de formación en habilidades blandas más orientaciones técnicas.

Además, como miembros del Consejo Directivo de la Fundación x La Boca, lanzamos el programa Bienvenidos a Bordo, que tiene como objetivo la recuperación de la Ribera fomentando el turismo sustentable para dar trabajo a los grupos que conviven en el Riachuelo, la isla Maciel y La Boca, con el Proyecto de Iluminación y Puesta en marcha del icónico Puente Transbordador Nicolás Avellaneda como eje, colaborando con las autoridades para el saneamiento del Riachuelo.

Vislumbramos un 2021 de nuevos desafíos planteados por el crecimiento exponencial del e-commerce que

acompañaremos con una inversión de u\$s 60 millones destinados a nuevas tecnologías, automatización y expansión de nuestra infraestructura y del parque automotor que sumarán eficiencia operativa en toda la cadena logística.

Como miembros de Pacto Global de Naciones Unidas, las prioridades estratégicas y los temas clave a corto y medio plazo relativos a la sostenibilidad, incluidos el cumplimiento de los Estándares reconocidos a nivel internacional y la relación que guardan dichos Estándares con el éxito y la estrategia de la organización a largo plazo; presentamos la Comunicación sobre el Progreso (COP) 2019, en cumplimiento con la adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas.

Los invitamos a recorrer el presente Reporte de Sustentabilidad que contiene nuestra perspectiva sobre los retos y las metas principales de la organización para el próximo año, así como los objetivos para los próximos 3-5 años alineados a nuestra visión 2030 para dar cumplimiento a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Oscar Andreani  
Presidente  
Grupo Logístico Andreani





# nuestra empresa

Somos una compañía de logística innovadora, eficiente y segura, que en 2020 demostró su valor como servicio esencial, adaptándonos para asegurar la continuidad del negocio, cuidando a las personas y brindando ayuda humanitaria.



# somos el Grupo Logístico Andreani

Somos la compañía líder en logística, con una fuerte inversión en la aplicación y desarrollo de tecnología para brindar soluciones diferenciales a sectores de alto valor agregado.

El 2020 fue un año desafiante que nos interpeló en todo sentido. Nos transformó individual y colectivamente y tuvo lugar el mismo año en el que cumplimos 75 de historia de trabajo, esfuerzo, perseverancia y equipo.

El 2020 quedará en la memoria como el año en el que nos hicimos visibles por nuestra función esencial. Durante la cuarentena, dimos una respuesta responsable a las necesidades sociales, siempre preservando el ambiente y buscando minimizar nuestro impacto. Cumplimos un rol clave para asegurar el abastecimiento en la Argentina y en gran parte de la región. Conectamos a grandes empresas, PyMEs, emprendedores y consumidores para que la economía siga en funcionamiento. Nos respaldó la experiencia capitalizada en toda nuestra historia y demostramos nuestro lugar como actor fundamental del sector logístico.

## Pilares de nuestra marca

### Cercanía y Compromiso

Nos involucramos y conocemos a nuestros clientes, es la mejor manera de entender sus necesidades y preocupaciones. Nos desafiamos para lograr soluciones que respondan específicamente a sus necesidades y expectativas.

### Iniciativa e imaginación

Nos apasionan los desafíos y los enfrentamos con agilidad y determinación, convencidos de que podemos mejorar continuamente si pensamos creativamente y trabajamos en equipo.

### Coraje y profesionalismo

Somos audaces y tenemos confianza en nosotros mismos porque trabajamos con dedicación, desarrollando procesos cada vez más simples y seguros, para apoyar el conocimiento que sustenta nuestras prácticas profesionales.

### Futuro y sustentabilidad

Nos guía una visión optimista del futuro. Por eso buscamos un desarrollo constante, consciente y planificado de la compañía y de las personas, impactando responsablemente en nuestra comunidad y el ambiente en que vivimos.

## Servicios

### Soluciones logísticas

Servicios de distribución física y gestión de almacenes para integrar las cadenas de producción, distribución y logística inversa.

### Servicios de correo

Cartas documento, tarjetas de crédito y débito, envíos certificados en todo el territorio nacional y entregas de documentación comercial (bolsines) y paquetes.<sup>1</sup>

### Desarrollos inmobiliarios

Gestión del Real State para procesos logísticos y de industrias livianas.

<sup>1</sup> Habilitados como correo por el Ente Nacional de Telecomunicaciones (ENACOM).

# nuestra cadena de valor

**1** Brindamos los servicios de movimiento y almacenamiento de mercaderías.

Plataforma logística industrial Norlog, en Tigre, provincia de Buenos Aires; que gestionamos desde Andreani Desarrollos Inmobiliarios.

**600.000 mt2**  
de superficie operativa

**45,4 millones**  
de envíos procesados en la Argentina  
+32,4 % vs 2019

**491.689.669 kg**  
movidos en la Argentina  
+15,5% vs. 2019

**33,4 millones**  
de km recorridos en larga distancia  
+67,5% vs 2019

**900 millones**  
de eventos de negocios (trazas de información) generados por nuestros sistemas

## Distribución geográfica de nuestra red

### ARGENTINA

5 centrales de Transferencia de cargas y operaciones logísticas en AMBA: Benavídez, Avellaneda, Barracas, Villa Soldati y central inteligente de transferencia en Tigre.

5 plantas de operaciones logísticas (no farmacéuticas) 3 en Avellaneda, 2 en Benavídez.

5 plantas de operaciones logísticas para productos farmacéuticos en la Argentina: Benavídez (2 plantas), Florida, Malvinas Argentinas y Avellaneda.

1 centro de operaciones para vía aérea  
Aeroparque Jorge Newbery

31 crossdocking en el interior de la Argentina

112 sucursales de cercanía en la Argentina

22 concesionarios

194 puntos de terceros

### BRASIL

3 plantas de operaciones Logísticas | São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás.

**2**

Nuestra flota

**33.444.242 km**  
recorridos en larga distancia



**3**

Modelo de atención

**31** crossdocking en el interior de la Argentina

**112** sucursales de cercanía en la Argentina

**22** concesionarios

**194** puntos de terceros

**4** Clientes

Business to business

Principales clientes según facturación

Argentina  
Marketplace, Financiero, Salud Humana, Fashion, Telco, Cosmética.

Brasil  
Salud Humana, Alimenticio (nutricional), Dermocosméticos, Vacunas

Business to consumer

E-commerce y venta directa.

**96%**  
de las entregas se realizaron a hogares





cumplimos

75 años

En un año especial para la Argentina y el mundo, en el que la logística se transformó en un actor visible en el día a día de la sociedad, celebramos 75 años de vida comprometidos con el presente y proyectando el largo plazo de la nueva normalidad.

A lo largo de nuestros 75 años, crecimos hasta convertirnos en la compañía líder de logística en el país con 4,5 millones de envíos mensuales y 600.000 m<sup>2</sup> de plantas operativas. Hoy en día, somos líderes en servicios de distribución física de paquetes y productos como tarjetas de crédito, medicamentos, teléfonos, máquinas y herramientas y en la gestión de almacenes para integrar las cadenas de producción. Además, brindamos servicios de almacenamiento de mercaderías y de radicación de industrias livianas en la Plataforma Logística Industrial Norlog, ubicada en Tigre y operamos en Brasil desde el 2001 haciendo foco en la industria de la Salud.





# nuestro trabajo durante la pandemia COVID-19

Durante la pandemia, se reforzó nuestro rol de servicio esencial para asegurar el abastecimiento del país con bienes de primera necesidad, aplicando tecnología y protocolos para hacer las entregas más seguras.

Entendiendo nuestro rol clave como actor de la logística en la sociedad, trabajamos en diferentes acciones con el objetivo de generar valor a la comunidad para enfrentar esta pandemia.

**+\$1145 millones**  
de inversión

**+526%**  
respecto a 2019







El 24 de diciembre llegó a la Argentina la primera tanda de 300.000 dosis de vacunas Sputnik V provenientes de Rusia. El Ministerio de Salud de la Nación designó a Andreani como operador logístico oficial para la recepción, almacenamiento y distribución de las vacunas hacia todo el país, por su liderazgo consolidado de más de 40 años en el desarrollo de soluciones logísticas integrales para la Industria de la Salud y por contar con la tecnología y los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad y protocolos requeridos para este tipo de desafíos.

Decidimos donar al Estado Nacional el operativo logístico, poniendo a disposición nuestra infraestructura, tecnología, recursos y liderazgo para garantizar el cumplimiento de la tarea de manera exitosa.

El operativo comenzó con el traslado de la carga desde el aeropuerto internacional de Ezeiza, a donde arribó el avión desde la ciudad rusa de Moscú. Personal especialmente capacitado para el operativo se encargó de transportar los 56 thermopallets de vacunas en tres semirremolques especialmente acondicionados para productos biológicos refrigerados a una temperatura de

entre -18° y -30°C, hacia la planta de operaciones logísticas ubicada en Avellaneda, provincia de Buenos Aires. Una vez allí, mediante medidores de temperatura calibrados y certificados, se verificó y registró que la carga cumpliera con las condiciones de calidad y temperatura adecuadas y posteriormente se ingresaron las vacunas en cuarentena al sistema de stock para su almacenamiento.

La siguiente etapa fue la preparación de las vacunas que se realizó en una cámara a -20°C. Las dosis fueron introducidas en conservadoras de frío con un rango térmico de entre -18°C y -30°C. Cada una fue identificada con un rótulo externo que indicaba destino, número de remito, número total de conservadoras a entregar en cada destino, peso registrado, tiempo, fecha y hora de vencimiento del frío. Por último, se realizó la distribución de las vacunas a nivel nacional, hacia los 24 depósitos y establecimientos de salud de las capitales provinciales designadas por las autoridades sanitarias, en un plazo de 24 horas para CABA y provincia de Buenos Aires y de 48 horas para el resto del país.

**300.000**  
dosis recibidas

**380**  
colaboradores del equipo de Andreani  
y transportistas involucrados

**5**  
semirremolques  
supercongelados

**5**  
reefers  
(containers refrigerados)

**688**  
conservadoras de frío

**21.000**  
placas eutécticas y 12.000 kg de hielo seco para  
mantener la temperatura de las conservadoras



# juntos nos cuidamos

## adaptación de procesos internos para la continuidad del negocio

La pandemia por COVID-19 nos obligó a adecuar nuestras operaciones al mismo tiempo que continuábamos operando. Nuestro foco estuvo puesto en el cuidado de la salud de nuestros colaboradores, proveedores y destinatarios, cumpliendo los protocolos y adaptándonos rápidamente a nuevas modalidades de trabajo.

Nuestros colaboradores y transportistas continuaron con su tarea en las plantas, sucursales, calles y rutas de todo el país permitiendo que toda la población pudiera cumplir con el aislamiento, mientras que un 17% de los colaboradores pudo realizar Home Office.

En respuesta a este contexto y sus desafíos, lanzamos la campaña “Juntos nos Cuidamos” que aborda diferentes ejes: <sup>2</sup>



### Cuidado de la salud y medidas de prevención

Trabajamos en la concientización sobre la importancia del cuidado para evitar contagios y la propagación del virus, tomando todas las medidas de prevención necesarias, generando protocolos, y difundiéndonos junto a buenas prácticas, recomendaciones, cuidados e información médica relevante.

#### App Mi Andreani

Desarrollamos internamente una app para generar un permiso de ingreso a nuestras instalaciones en todo el país. Luego de ingresar datos de registro, se responden preguntas básicas de salud. Aplica para colaboradores, transportistas, proveedores y visitas, permitiendo tener un seguimiento de las personas en caso de diagnóstico positivo.



### Nuevas formas de trabajar

Adaptamos nuestras formas de trabajar tanto para los colaboradores que continúan operando en nuestras plantas y sucursales, como para los que lo hacen a distancia desde sus casas.

#### Home Activities

Además del Home Office, descentralizamos algunas operaciones desarrollando una modalidad de trabajo novedosa que permitió que algunas personas realicen tareas operativas desde sus casas con un sistema para asignar tareas, enviar piezas o insumos a sus hogares y hacer el seguimiento de los productos terminados para retirar. Ante el aumento del volumen de las operaciones, esta solución innovadora representó una valiosa alternativa en la cual primó la colaboración de todas las áreas.



### Formación, acompañamiento y contención

Desarrollamos instancias de formación con foco en gestión de emociones propias y de la familia, conversaciones, talleres de liderazgo remoto y cercano en contextos de crisis. Además, realizamos encuentros especiales con los transportistas para sensibilizarlos sobre medidas de prevención, seguridad vial y buenas prácticas ambientales.

#### Programa de Apoyo y Contención Emocional

Brindamos asistencia psicológica confidencial y gratuita a los colaboradores y sus familiares directos con psicólogos especializados en intervención en crisis, a través de consultas virtuales por teléfono, web o app. Se registraron 242 consultas en 2020.

<sup>2</sup> Para más información ver sección de Salud y Seguridad, en el capítulo de Nuestro equipo.

# el rol de las comunicaciones

Durante la pandemia, la comunicación en general, pero sobre todo la comunicación interna, ha jugado un papel central en dos sentidos: por un lado, en la información y gestión de las nuevas formas de trabajar y por otro, como herramienta de motivación y contención emocional de las personas. La transparencia en la comunicación con todos los públicos, entre los que se destacan colaboradores y clientes, fue clave desde el primer momento para enfrentar la incertidumbre que nos presentaba el contexto.

**89%**  
de los colaboradores se sintieron informados sobre las novedades del contexto actual y su impacto en Andreani.

Desde el primer momento nos propusimos mantenernos informados, conectados y escuchar de forma activa las necesidades de cada uno de los grupos de interés. En este sentido, generamos por nuevos canales de comunicación, medimos el clima organizacional y relevamos las necesidades que nos permitieron transitar la crisis. Entre los nuevos espacios de comunicación con los colaboradores se destacó “Diálogo Abierto con el CEO”, reuniones virtuales con todos los colaboradores para compartir las novedades respecto de la evolución de la situación y para escuchar las necesidades o preocupaciones de los colaboradores.<sup>3</sup>

En relación con los públicos externos, priorizamos el vínculo con los clientes, Prensa, la comunidad y el contacto en redes sociales, con el objetivo de informar, monitorear y controlar posibles daños. Bajo el lema “Quedate en tu casa. Nosotros te lo llevamos”, nos enfocamos en preservar a la marca de impactos reputacionales vinculados con las afectaciones que tuvo el servicio y, al mismo tiempo, informar sobre protocolos y cuidados para contener los miedos de los destinatarios. El contexto de pandemia, sumado al crecimiento del servicio en torno al e-commerce, aceleró nuestro objetivo de hacer visible el liderazgo de la compañía.

<sup>2</sup> Para más información ver sección de Salud y Seguridad, en el capítulo de Nuestro equipo.

## Articulación público-privada

Como fuimos declarados servicio esencial debimos preparar protocolos y todas las medidas de contención mientras continuamos operando. En este contexto, fue sumamente importante trabajar articuladamente con las diversas cámaras y organizaciones con las que nos relacionamos (FAETYL, AECA, CEDOL) además del sindicato y gobiernos, para garantizar la continuidad de la operación y compartir las mejores prácticas sobre el cuidado de las personas.

**Módulo #YoTrabajoenCasa en nuestra plataforma de e-learning: con contenidos como comunicación virtual, reuniones online efectivas, planificación, gestión del tiempo, bienestar y teletrabajo.**





# estrategia de sustentabilidad

Nos propusimos consolidarnos como una empresa de logística sustentable que aporta soluciones innovadoras y eficientes a sus clientes, gestionando los aspectos del negocio y las relaciones humanas responsablemente, y cuidando nuestro entorno.

Así, diseñamos una Estrategia de sustentabilidad que se basa en cuatro pilares que responden a los temas relevantes que debemos abordar para que nuestro Grupo sea gestionado responsablemente y contribuya al desarrollo sostenible. Asimismo, para dar respuesta a nuestros compromisos, elaboramos Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por las siglas en inglés de Key Performance Indicators), y mapeamos las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que más impactamos con nuestros programas y acciones.

Este año definimos seis líneas de acción a 2030 con el fin de fijar metas de impacto para orientar y sistematizar nuestra gestión sustentable, y alinearnos aún más con la Agenda global 2030 y el Acuerdo de París.

De esta forma, presentamos un cuadro de creación de valor y mostramos nuestro aporte, desde el negocio, para la construcción de una sociedad inclusiva, con oportunidades socioeconómicas y responsable con el ambiente.



# modelo de negocios





# alianzas



La relación con las cámaras sectoriales por segmentos estratégicos y las organizaciones en las que formamos parte y participamos activamente se mantuvo con mucho éxito durante la pandemia de COVID-19. Pudimos compartir experiencias como protagonistas del contexto, lo cual potenció nuevos espacios de trabajo en las cámaras, eventos y capacitaciones.

Somos socios de 25 cámaras en las que participamos activamente en forma mensual, con capacitaciones, presencia comercial, estrategia de segmento y posicionamiento de servicios y segmentos.

## Asociados a:

- AAM (Asociación Argentina de Marketing).
- AMBA (Asociación de Marketing Bancario).
- AFAC (Asociación de Fábricas Argentinas de Componentes).
- APIA (Asociación de Parques Industriales Argentinos) = Red de Parques industriales Argentinos.
- CABASE (Cámara Argentina de Internet).
- CAC (Cámara Argentina de Comercio y Servicios).
- CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).
- CADER (Cámara Argentina de Energías Renovables).

- CADIEEL (Cámara Argentina de Luminotécnica, Electricidad y Electrónica).
- CÁMARA FINTECH.
- CAMOCA (Cámara Argentina de Multimedia, Ofimática, Comunicaciones y Afines).
- CAPA (Cámara Argentina de la Industria de Cosmética y Perfumería).
- CAPMIN (Cámara Argentina de Proveedores Mineros).
- CEDU (Cámara Empresaria de Desarrolladores Urbanos).
- CIAI (Cámara Industrial Argentina de la Indumentaria).
- CICOMRA (Cámara de Informática y Comunicaciones de la República Argentina).
- CIIECA (Cámara de Industrias Informáticas, Electrónicas y de Comunicaciones del Centro de la Argentina, Córdoba).
- CIRA (Cámara de Importadores de la República Argentina).
- COMMBI (Cámara argentina de Comercio e industria de Bicicletas, partes, rodados y afines).
- SAFYBI (Asociación Argentina de Farmacia y Bioquímica Industrial).
- ARLOG.
- CAMBRAS (Cámara de Comercio, Industria y Servicios Argentino Brasileña de la República Argentina).

## Relacionados con:

- ADEM (Asociación de Distribuidores de Especialidades Medicinales).
- BCRA (Banco Central de la República Argentina).
- CAPPi (Cámara Argentina de Pequeños Proveedores de Internet).
- CAPROVE (Cámara Argentina de la Industria de Productos Veterinarios).
- CAVEDI (Cámara Argentina de Venta Directa).
- CERTACyC (Cámara de Emisores Regionales de Tarjetas de Crédito y Consumo no Bancarias).
- Consenso Salud (Medio y consultora especializada en salud).
- Convergencia (Consultora líder de telecomunicaciones).
- Enfasys (Medio especializado en tecnología).
- Fashion Market (Medio especializado en indumentaria).
- IAPG (Instituto Argentino de Petróleo y Gas).
- IQVIA (Consultora líder de investigación clínica y farmacéutica).
- Publishing Retail (Medio especializado en Retail).
- SAMF (Sociedad la Argentina de Marketing Farmacéutico).
- UIA JOVEN (Unión Industrial la Argentina Joven).
- Consejo Publicitario Argentino.
- Círculo de DIRCOMS (Directores de Comunicación).

## Alianzas en el marco de la gestión de sustentabilidad con:

- 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), presidiendo la Comisión Directiva.
- AECA (Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina), en la presidencia.
- CEDOL (Cámara Empresaria de Operaciones de Logística).
- CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).
- SAFYBI (Asociación Argentina de Farmacia y Bioquímica Industrial).
- CABASE (Cámara Argentina de Internet).
- Secretaría de Transporte y Obras Públicas de la Ciudad de Buenos Aires. Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura.
- Ministerio de Transporte de la Nación: Programa de Transporte inteligente.



# participación en espacios de sustentabilidad

## Espacios en los cuales participamos activamente:

- Observatorio de Logística del ITBA.
- R.E.D. Empresas por la Diversidad de Di Tella.
- Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura de la Ciudad de Buenos Aires.
- Comisión de Ambiente de CEDOL y AECA.
- Mesa de buenas prácticas de transporte urbano en Rosario, Santa Fe y CABA.
- Mesa de técnica operativa logística, de talento y empleabilidad con la Ciudad de Buenos Aires.
- Mesa directiva de Pacto Global de Naciones Unidas.
- Grupos de trabajo: Acción por el Clima y Derechos Humanos de CEADS.
- Red de Sustentabilidad de IDEA.
- Grupo de trabajo de Energía y Clima, Técnico –Legal, Empresa y Sociedad (DDHH), Economía circular.
- COP25 Chile-Madrid (2019).

## Fuimos oradores en:

- Webinar Latinoamericano de Educación para la Seguridad Vial (Fundación MINU).
- Webinar Energías renovables y logística.
- Evento de Sustentabilidad de La Nación.
- Evento e-commerce now de la Secretaría de Comercio de Córdoba.

- “Aprendizajes del Carbon Disclosure Project (CDP) en la Argentina”, junto a CEADS.
- Masterclass de #UnidasChallenge, organizado por El Club de Emprendedoras y la comunidad Digitalizadas.

**66** eventos  
**25** speakers

## Eventos propios, organizados por Andreani para clientes o público en general:

- Evento regional e-commerce
- Mujeres de negocios
- Logística en tiempos de pandemia
- Logística y tecnología
- Energías Renovables y logística
- Logística para e-commerce
- E-commerce para bodegas
- Oportunidades del e-commerce
- Hackathon



- Code4ndreani: en 2020 organizamos la cuarta edición de code4ndreani, un encuentro entre programadores, especialistas, diseñadores UX, periodistas y entusiastas de la tecnología, para conocer proyectos, tendencias y soluciones atravesadas por la sustentabilidad. Se trata de un espacio orientado a conocer cómo la tecnología puede impulsar iniciativas trascendentales para dar respuesta a las problemáticas sociales y ambientales. La actividad fue virtual vía Youtube Live, bajo el título: "Tecnología con propósito: cómo crear valor social y ambiental con innovación".

**+10.000**  
personas  
participaron de  
los encuentros

**+4500**  
views tuvo  
el primer  
hackathon  
en YouTube

**+1800**  
suscriptores a los  
canales de Twitch  
y YouTube

## Eventos que apoyamos:

- Viví Sustentabilidad.
- Desafío ECO.
- Patagonia Eco Film Fest.



# certificaciones estratégicas



En 2020 asumimos nuevos compromisos y renovamos las iniciativas y estándares sobre los cuales ya reportábamos nuestra gestión.



Pacto Global de Naciones Unidas: renovamos nuestra posición como miembros de la mesa directiva 2020-2022.



Conectando a las Empresas con los ODS (CEADS): presentamos siete iniciativas relacionadas con los ODS.



Global Reporting Initiative (GRI): este Reporte se realizó en conformidad con los Estándares GRI, opción Esencial.



Código de Buenas Prácticas de Operaciones Logísticas (Cámara Empresaria de Operaciones Logísticas). Desde 2008, mantenemos ininterrumpidamente este certificado.



Certificación ISO 9001. Vigencia hasta julio de 2022.



Certificación ISO 14001. Vigencia hasta octubre de 2021.



Las normas y regulaciones de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT).



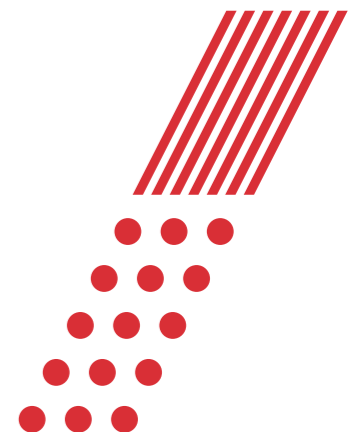
Certificación SEDEX-SMETA (auditoría a proveedores con foco en cuatro pilares: DDHH, Seguridad e Higiene, Ambiente y comercio ético en nuestra Central Inteligente de Transferencias).



Carbon Disclosure Project (CDP).

# premios y reconocimientos

- Premio Ciudadanía Empresaria 2020 de AMCHAM, Categoría Ambiente - Huella de Carbono, por el Programa de compensación carbono neutro.
- Premio EIKON 2020, Categoría Sustentabilidad Ambiental por nuestro caso de Elecciones carbono neutro.
- PREMIO ECHO LATAM 2020, Campaña RSE, Campaña El Otro Frío junto al Consejo Publicitario Argentino.
- Finalistas en premio DIRCOM.
- Premio Cámara Británica al Liderazgo Sostenible 2020 por el Programa de compensación carbono neutro.
- Premio Conciencia 2020, Mención de honor por nuestro programa Juntos nos cuidamos, prevención COVID-19.
- Premio EIKON 2020, Categoría Gestión de crisis, por nuestro caso de Elecciones de Córdoba.



# análisis de materialidad

Nuestro rol en el desarrollo sostenible se vio evidenciado este año más que nunca, siendo que nuestro negocio fue y es esencial para la economía a nivel empresas y estado, y para la vida cotidiana de las personas.

Por la pandemia de COVID-19, el sector logístico –y en particular nuestro Grupo– cambió su modelo de negocios, las prioridades de gestión, las actividades operativas y los públicos con los cuales nos relacionamos. En este marco, decidimos trabajar durante 2020 y 2021 en un Análisis de Materialidad

exhaustivo siguiendo los lineamientos del Estándar “GRI 101: Foundation 2016”; y además el estándar AA1000SES de Accountability.

Entonces, teniendo proyectado para 2021 finalizar el proceso de Análisis de materialidad actualizado a estos nuevos tiempos, este año replicamos los resultados del proceso anterior que presentamos a continuación. Además, consideramos como temas transversales a la gestión los siguientes: Transparencia, Lucha contra la corrupción y soborno, Conducta ética, Rendición de cuentas, y Buen gobierno corporativo. Estos, son tenidos en cuenta en el Índice de Contenidos GRI bajo el Estándar “GRI 205: Anticorrupción 2016”; sumado al Estándar “GRI 408: Trabajo infantil 2016” relacionado con los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, que no está contemplado como tema material por la naturaleza de nuestro negocio.

Eje de sustentabilidad	Tema material	Cobertura	Estándar GRI	ODS
Valor humano	Respeto y apoyo a los derechos de los empleados	Interna y externa	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	5, 8, 10
	Gestión del clima laboral	Interna	GRI 401: Empleo 2016	5, 8, 10
	Diversidad, inclusión y género	Interna y externa	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10
	No discriminación	Interna y externa	GRI 406: No discriminación 2016	5, 8, 10
	Perspectiva de género	Interna y externa	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10
	Trabajo forzoso	Interna y externa	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	8
	Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	Interna	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	3, 8
	Generación de empleo local	Interna	GRI 401: Empleo 2016	5, 8, 10
	Protección, seguridad y provacidad de datos y activos físicos	Interna y externa	GRI 418: Privacidad del cliente 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16

Eje de sustentabilidad	Tema material	Cobertura	Estándar GRI	ODS
Eficiencia ambiental	Eficiencia energética	Interna	GRI 302: Energía 2016	7, 8, 12, 13
	Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de la huella de carbono	Interna	GRI 305: Emisiones 2016	7, 12, 13
	Gestión de residuos	Interna y externa	GRI 306: Residuos 2020	11, 12
	Contaminación del aire y ruidos	Interna y externa	Tema propio: Contaminación del aire y ruidos	11
Innovación estratégica	Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	Externa	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	8, 9, 11, 16
	Relación y satisfacción de clientes	Externa	Tema propio: Relación y satisfacción de clientes	16
	Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	Interna y externa	Tema propio: Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	8, 9, 11
	Calidad de productos y servicios	Interna y externa	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes	16
Compromiso con la sociedad	Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades	Interna y externa	GRI 413: Comunidades locales 2016	1, 4
	Desarrollo de acciones de logística con impacto social	Interna y externa	Tema propio: Desarrollo de acciones de logística con impacto social	
	Programas de educación sobre seguridad vial	Interna y externa	Tema propio: Programas de educación sobre seguridad vial	3, 4, 11
	Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	Externa	GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	8
	Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial	Interna y externa	GRI 415: Política pública 2016	3, 9, 11, 17
	Desarrollo de las economías regionales con foco en los proveedores locales	Externa	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	8
	Profesionalización del sector logístico	Externa	Tema propio: Profesionalización del sector logístico	1, 4





# gobierno corporativo

El máximo órgano de Gobierno se compone por el Comité de Alta Dirección, un órgano cuya estructura actual se conformó durante 2018, y entró en vigor en 2019. Durante 2020 continuó acentuando sus responsabilidades y objetivos planteados en los cambios en la estructura de gobierno.

El Comité de Alta Dirección, entre otras funciones, define los objetivos de largo plazo; la Visión, Misión, y Valores; las políticas corporativas; la evaluación de riesgos e inversiones de largo plazo. Además, evalúa el desempeño de la empresa respecto a la sustentabilidad de sus negocios, para monitorear y minimizar los riesgos en impactos ambientales y sociales que emergen de sus operaciones, y aprueba los presupuestos y estrategia de corto, mediano y largo plazo relacionada con los ejes de Sustentabilidad.

Para desempeñar estas funciones y responsabilidades, su equipo está capacitado y en permanente formación de acuerdo con las necesidades del negocio para el desarrollo de sus actividades y en la promoción de los principios de sustentabilidad. Además, participa activamente en foros y congresos compartiendo sus experiencias y promoviendo la sustentabilidad corporativa. El área de Sustentabilidad reporta de forma directa a la Dirección, y coordina, impulsa, sistematiza y comunica las acciones de sustentabilidad, que son parte de todas las operaciones de la empresa.

Sus miembros mantienen reuniones mensuales, y periódicamente en forma quincenal recibe informes de todas las áreas del negocio incluida el área de Sustentabilidad. Participa además de la evaluación anual del negocio y aprobación de estrategia del próximo período. Adicionalmente, el CEO mantiene una reunión periódica con el equipo de Sustentabilidad para evaluar los indicadores de impacto que representan los cuatro ejes de la estrategia de Sustentabilidad. 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.

En el contexto de COVID-19 se formó un Comité de crisis con representantes del Directorio, las gerencias de las áreas clave de operación, comunicaciones, sustentabilidad, gestión de las personas, seguridad e higiene y salud ocupacional para tomar las decisiones que pudieran ayudar a la continuidad del negocio.

# directorio



 Oscar Andreani  
Presidente

 Jorge López  
Vicepresidente

Reporte a Dirección:  
• Dirección de Gestiones Institucionales.

●●●●●●●●  
Carlos Cirimelo  
Chief Executive Officer

Reporte al CEO:  
• Dirección de TI  
• Direcciones Comerciales  
• Gerencia de Marketing y Calidad de Servicios  
• Gerencia de Operaciones Warehouse  
• Gerencia de Transporte y Distribución  
• Gerencia de Gestión de las Personas  
• Aseguramiento de la Calidad y Asuntos Regulatorios  
• Gerencia de Comunicaciones y Sustentabilidad  
• Gerencia de Talento y Desarrollo Organizacional  
• Dirección de Negocios Internacionales

Veronica Andreani  
Directora

Larisa Andreani  
Directora

Yanina Andreani  
Directora

Romina Andreani  
Directora

Pablo Andreani  
Director

●●●●●●●●  
Andrés Arfuch Gago  
Chief Financial Officer

Reporte al CFO:  
• Gerencia de Administración  
• Gerencia de Finanzas Corporativas  
• Gerencia de Impuestos y Sociedades  
• Gerencia de Impuestos, Egresos y Tesorería  
• Compras y contrataciones  
• Fundación Andreani

●●●●●●●●  
Ricardo Cruz  
Chief Risk Officer

Reporte al CRO:  
• Gerencia de Auditoría  
• Gerencia de Asuntos Jurídicos  
• Áreas de Gestión del Riesgo y Gestión del Programa de Integridad

●●●●●●●●  
Favio Podjarny  
Director ADI y Negocios  
Internacionales

Reporte:  
• Gerencia de Brasil  
• Gerencia de Desarrollos Inmobiliarios

# gestión integral del riesgo

## económico, social y ambiental

Debido al contexto de pandemia, todas las auditorías operativas y de los Sistemas de Gestión de Calidad, Ambiente y Seguridad & Higiene se efectuaron a distancia e incorporamos la revisión del protocolo COVID-19 para las de Seguridad & Higiene. A su vez, continuamos con los comités cuatrimestrales junto a los sectores de Calidad, Ambiente y Seguridad e Higiene para compartir los resultados de las auditorías a través de indicadores.

### Incidencia del cambio climático

Para la realización del análisis de riesgos y oportunidades en materia de ambiente, utilizamos esencialmente dos metodologías: la del estándar ISO 14.001 y el abordaje del Carbon Disclosure Project sobre riesgos físicos (por ejemplo, inundaciones o sequías) y riesgos de transición (tales como: nueva legislación, pérdida de clientes por no cumplimiento de estándares ambientales, entre otros).

En ese sentido, identificamos como riesgos físicos a aquellos relacionados con lluvias intensas que puedan generar anegamientos de rutas o caminos y dificultar el transporte y distribución de envíos. También implican que tengamos que revisar

continuamente el estado de canaletas y desagües en plantas y sucursales y que debamos ser muy cuidadosos en el mantenimiento y la limpieza de los decantadores de hidrocarburos en las dos estaciones de servicio para evitar cualquier potencial saturación.

Otro riesgo físico está relacionado a las altas temperaturas, que implican un consumo energético mayor para refrigerar los depósitos. Para mitigarlo, invertimos en luminarias LED y el mantenimiento permanente de los techos de nuestras plantas con pintura reflectante que mitiga la incidencia de la radiación solar. También realizamos mejoras de aislamiento térmico en las plantas refrigeradas de almacenamiento de especialidades medicinales.

Respecto a las oportunidades que surgen de gestionar los aspectos ambientales derivados del cambio climático, identificamos posibles ahorros de energía. Puntualmente durante 2020 nos enfocamos en el estudio de eficiencia energética; en proyectos de economía circular; en alianzas con clientes y empresas B para el desarrollo de productos sustentables; en priorizar dentro del proceso de selección de nuevos transportistas aquellos utilitarios que están equipados con GNC;

entre otros. También destacamos la inversión tecnológica (por ejemplo, apps para hacer más eficientes las entregas a domicilio).

Otras acciones para mitigar los efectos del cambio climático que se destacan son: el estudio sobre el ciclo de vida de plásticos de un solo uso; la instalación de termotanques solares para reducir el consumo de gas en vestuarios de plantas de AMBA y la implementación de conservadoras retornables para reducir el consumo de telgopor y geles refrigerantes, y disminuir la cantidad de residuos generados.

### Gobernanza en la gestión de riesgos

Para asegurar la gestión integral de riesgos económicos, sociales y ambientales, contamos con el rol de CRO (Chief Risk Officer o Director de Riesgo), con reporte directo al presidente de la compañía. Su prioridad es garantizar un tratamiento eficiente de los riesgos significativos de todas las empresas que conforman el Grupo Logístico Andreani, alineado con los planes estratégicos.

El Director de Riesgo forma parte del Comité de Alta Dirección, el órgano de gobierno de nivel máximo, que define los valores de la organización y el código de conducta que guía a sus integrantes y proveedores, aprueba los planes estratégicos y fomenta las buenas prácticas sociales, medioambientales y éticas.



# ética y transparencia

Seguimos trabajando en distintos aspectos que hacen al desenvolvimiento íntegro y honesto por parte de todos nuestros colaboradores y proveedores. Buscamos así garantizar la mayor seguridad a nuestros clientes y al resto de los grupos de interés.

## Código de conducta

Todos los miembros del órgano de gobierno, los colaboradores y los socios empresariales están obligados a leer el Código de conducta y a firmarlo periódicamente. Estamos elaborando un nuevo código, actualizado y ampliado en contenidos y rediseñado en presentación que esperamos implementar en 2021.

Además, estamos desarrollando un nuevo código de conducta para proveedores y transportistas y estamos trabajando en la conformación del Comité de Ética, compuesto por Gestión de las Personas, Legales, Auditoría y Sustentabilidad.

 **En 2020 revitalizamos el canal con mayor visibilidad en la Intranet.**

## Política anticorrupción

Nuestra política anticorrupción refuerza el compromiso de las sociedades y los colaboradores que integran el Grupo Logístico Andreani con el cumplimiento pleno de la ley, y una actuación empresarial ética y transparente. Como todos los años, implementamos un programa de capacitación en la materia, segmentado por categoría.

## Canal Transparencia

Para presentar inquietudes o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del Código de conducta con absoluta confidencialidad, las 24 horas. Durante 2020, se recibieron 19 denuncias de diversa índole.



### Contacto

Correo electrónico: [transparencia@andreani.com](mailto:transparencia@andreani.com)  
Teléfono: 0-800-333-8726

# prevención y control de fraude

En 2020 llevamos a cabo diversas acciones para prevenir y controlar el fraude. Retomamos el proyecto de herramienta Control de inventario, que implementaremos en 2021 y presentamos dos propuestas para mejorar nuestro sistema de validación de identidad, bajo la utilización de tecnología biométrica. Además, aplicamos el nuevo motivo “operación fraudulenta” en nuestros sistemas para clasificar siniestros, permitiendo cuantificar el impacto del fraude. Desde su puesta en marcha, en agosto de 2020, se registraron 180 casos.

Compartimos reportes de indicadores con los gerentes de Transporte y Distribución para que puedan conocer el estado de siniestros y procesos irregulares de las principales sucursales a su cargo. En este sentido, se concretaron propuestas de mejora en algunas sucursales: controles aleatorios en salida y vuelta de distribución; clasificación de envíos por segmento para la guarda de mercadería de valor; análisis de casos en conjunto con Auditoría; seguimiento conjunto de aquellas sucursales en donde se detectaron incumplimientos. Producto del análisis de casos de fraude, realizamos la presentación de 13 denuncias penales como querellantes.

Por su parte, el Comité de Prevención de Siniestros continuó reuniéndose con frecuencia mensual para

confeccionar la matriz de riesgo e implementar acciones de prevención, corrección y mitigación. Participan la Gerencia de Prevención y Control de Fraude junto a otras áreas como Calidad, Operaciones, Comercial, Auditoría y TI.

En cuanto a Data Analytics, la herramienta Tablero de prevención de Fraude, estuvo disponible desde marzo de 2020. Logramos trabajar con indicadores de manera integral y accionar sobre los puntos más críticos. Asimismo, el tablero nos permitió compartir los datos más significativos en el Comité de prevención y ampliar información hacia la Gerencia de Transporte y Distribución.

Los reportes y alertas permitieron suplir las tareas presenciales de prevención en sucursales. Llevamos adelante inducciones y capacitaciones online, allí donde los indicadores arrojaron mayores riesgos.

A su vez, gracias al uso de Blacklist y un sistema de alertas, logramos identificar 55 datos, tanto del reporte de domicilios con antecedentes delictivo como de usurpación de identidad, con los que se evitaron maniobras concretas de fraude y permitieron la alerta temprana hacia nuestros clientes.







# nuestro equipo

Estamos orgullosos del compromiso de nuestro equipo. En 2020 trabajamos con foco en prevención, comunicación y salud.



# estrategia de desarrollo organizacional

Durante la pandemia fuimos declarados servicio esencial, por lo que continuamos operando, al tiempo que priorizamos la salud de nuestra gente y brindamos recursos para poder transitar el proceso.

## clima laboral

### Encuesta de Pulso "Juntos nos Cuidamos"

Realizamos una encuesta de pulso anónima y online al total de nuestros colaboradores fuera y dentro de convenio para conocer su experiencia durante la pandemia y su percepción sobre las acciones implementadas.

La mayoría de los colaboradores expresaron agradecimiento hacia la compañía. Predomina la motivación y orgullo de dar lo mejor para el crecimiento personal y de la empresa, así como tranquilidad porque la compañía está tomando las medidas adecuadas que le permitirán salir fortalecida, con mayor eficiencia. Aprecian los beneficios como mejora en el uso de herramientas tecnológicas, efectividad de reuniones virtuales y profundización del modelo de trabajo por objetivos.

### Resultados de la valoración de los colaboradores

**81%** de satisfacción de empleados

●●●●●●●●○  
94% se sienten cuidados en el lugar de trabajo.

●●●●●●●●○  
93% de satisfacción con respecto a las acciones para enfrentar el contexto del COVID-19.

●●●●●●●●○  
89% se sienten informados sobre el contexto y su impacto en Andreani.

●●●●●●●○  
85% cree que sus líderes se encuentran cercanos y los apoyan en este contexto de dificultad.

Acciones más valoradas:

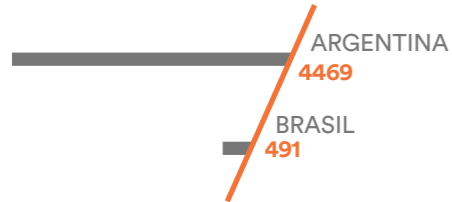
**93%** Home Office

**90%** Programa de Apoyo y Contención Emocional

**85%** Campaña de Vacunación

# nuestro equipo en cifras

**4960**  
colaboradores



**3526**  
transportistas

**93%**  
de satisfacción respecto a las acciones frente al COVID-19.

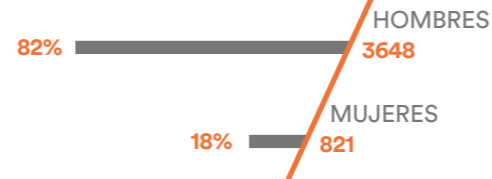
**81%**  
de satisfacción de empleados

**23.333**  
horas de capacitación en la Argentina

**+18.200**  
horas de capacitación en Brasil



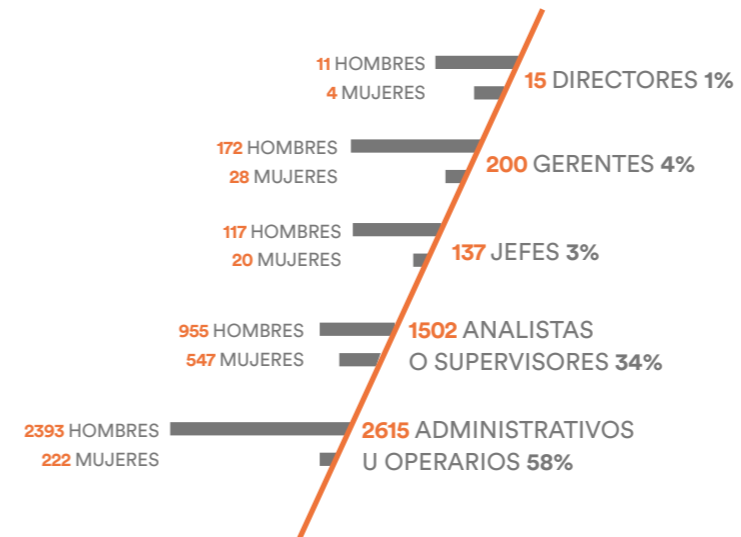
## Distribución por género



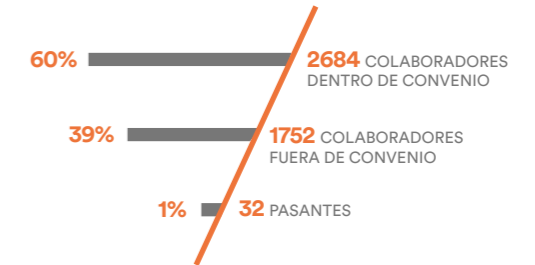
**14,9%** mujeres en posiciones directivas y gerenciales.  
**138** mujeres transportistas vs. 44 en 2019.



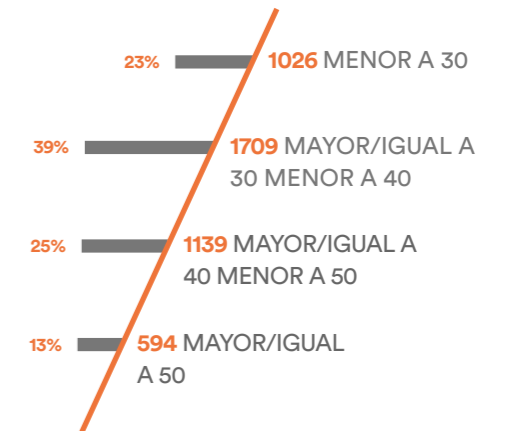
## Distribución por puesto



## Distribución por categoría



## Distribución por edad



## Comunicación interna

La compañía tomó un protagonismo acelerado por el contexto y el carácter irremplazable de la actividad logística se hizo visible para todos los públicos. En este contexto la comunicación hacia el adentro tuvo un rol fundamental para la continuidad de las operaciones y la difusión de los protocolos y mensajes de prevención entre todos los colaboradores y proveedores.

Entre las acciones realizadas para el público interno destacamos:

**Campaña de comunicación interna, "Juntos nos cuidamos"**, para informar en todo momento protocolos, casos, medidas preventivas, charlas de especialistas y cuidados de la salud. Los medios utilizados fueron: mailing, WhatsApp, carteleras, folletos, tótems comunicacionales y televisores en operaciones y comedores.

**Diálogo Abierto con el CEO:** realizamos seis encuentros de los que participaron 4.340 colaboradores;

**Encuentros de Cercanía con Oscar Andreani**, en el marco del 75 aniversario organizamos 12 encuentros con 46 sucursales de todo el país;

**Nueva sección en Intranet:** "Somos Andreani" con novedades sobre ingresos, promociones, búsquedas laborales, cumpleaños y datos de contacto de los colaboradores.

## Comunicación de sustentabilidad

Durante el año priorizamos la campaña de prevención de COVID-19, para colaboradores y transportistas; y todas aquellas relacionadas con temas de salud.

Además, realizamos campañas de conducción segura y sustentable para transportistas y de Ambiente, con el lanzamiento de un e-learning y de la segunda edición del Festival de Cine Ambiental, disponible para los colaboradores, transportistas y sus familias, en una plataforma digital. También apoyamos la difusión de la campaña solidaria "El Otro frío" para recolectar sachets y transformarlos en mantas aislantes para personas en situación de calle.

### Mi Formación:

actualizamos en la plataforma de e-learning los cursos de inducción con información sobre sustentabilidad y seguridad vial e incluimos uno sobre Ambiente.



## Capacitación y desarrollo de colaboradores

En 2020 redefinimos nuestra agenda y modalidad de formación para adaptarla al nuevo desafío del contexto por COVID-19. Acompañamos a nuestros líderes con diversos programas:

**Convirtiéndose en Líder**, orientado a brindar herramientas de conducción de personas (75 participantes).

**Formación para Gerentes de Sucursales**, con el fin de fortalecer sus capacidades de adaptación, flexibilidad y creatividad para responder a los nuevos desafíos (91 participantes).

**Programa Gerencial:** "Líderes de la Transformación" con la Universidad de San Andrés (56 participantes).

**Webinars sobre "liderazgo de contención"**, (400 participantes).

Además, realizamos webinars de sensibilización, información sobre COVID-19 con médicos, y recomendaciones para Home Office. Paralelamente, formamos a los equipos de trabajo en prevención y protocolos como desinfección de unidades, medidas de higiene, entrega de paquetería en forma segura. Continuamos capacitando a nuestra fuerza comercial a través de un proceso de formación transversal con el fin de incorporar la metodología de trabajo y las herramientas simples de gestión (120 participantes). En cuanto al Programa de especialización por segmentos, este año hicimos foco en los equipos de Salud (40 participantes) y Tecnología (20 participantes).

Con foco en la especialización en TI, llevamos adelante un plan de formación técnica que contó con 184 participantes y más de 4.900 horas de formación. Se realizaron dentro de este plan más de 30 acciones de capacitación sobre diferentes Tecnologías y Lenguajes de Programación (React, React Native, Python, Javascript, Mongo DB), Data Analytics, Sistemas Operativos y Seguridad de la Información. Asimismo, desarrollamos la Academia de Agilidad, un programa blended de formación enfocado en conocer cómo surge la agilidad, en qué contextos se desarrolla, y cómo son algunos de los frameworks más utilizados, en este caso #Kanban y #Scrum.



La estrategia de capacitación en Andreani se basa en cuatro ejes:

//// Escuela de Liderazgo para desarrollar sus habilidades y conducción de equipos.

//// Entrenamiento operativo para garantizar la calidad y eficiencia en nuestras operaciones.

//// Formación de habilidades para potenciar el desempeño de los analistas.

//// Formación comercial con especialización por segmentos en donde operamos.

Continuidad en los programas de formación<sup>1</sup>

A pesar del contexto, encontramos la manera de continuar con la capacitación de nuestros equipos:

**Programa de Pasantías de Tecnología Informática:** 36 pasantes y 460 horas de formación.

**Programa Jóvenes Profesionales:** 13 JPs y 1.200 horas de formación.

**Programa Creemos Juntos:** 51 hijos de colaboradores y 800 horas de formación.

**Academia Agilidad:** 52 colaboradores.

**Plataforma de aprendizaje virtual Mi Formación:** 3.094 participantes y 29 nuevos cursos, ampliando la oferta a 52 en total.

**Programa Ciclos de transición al retiro:** 8 colaboradores.

**23.333 horas** de formación en la Argentina.

**18.228 horas** de formación en Brasil.

**2847,5 horas** dictadas para capacitar en el cuidado de las personas.

## desempeño

Como parte de la evaluación de los colaboradores, consideramos su contribución a la Estrategia de Sustentabilidad del Grupo, según su cargo y área en la cual se desempeña.

**1552** personas impactadas por la gestión de desempeño.

**140%** promociones durante 2020.

## relaciones laborales

Durante 2020, realizamos un trabajo en conjunto con el gremio y sus delegados en relación con el COVID-19, definiendo protocolos y acciones de prevención y concientización para los colaboradores. Pusimos en marcha, en coordinación con el delegado de planta, las medidas de prevención y para casos sospechosos: trabajo en células, cambios de turno, entre otros aspectos de interés. Además, continuaron en forma virtual las reuniones del Comité de las plantas junto a Salud Ocupacional, Seguridad e Higiene, Gestión de las Personas y los delegados.

**100% digital**

implementamos el Legajo Digital para todo el personal.



<sup>1</sup> Para más información sobre los programas, ver Reporte de Sustentabilidad 2019.



# salud y seguridad de las personas

Como servicio esencial, continuamos operando sin interrumpir un día nuestras actividades. Es por eso que nuestro foco estuvo puesto en cuidar a las personas y tomar las medidas necesarias para prevenir los contagios y preservar la salud de los equipos, sus familiares y todas las personas con las cuales nos relacionamos.

**42.874**  
horas trabajadas  
por médicos y enfermeros en  
contexto COVID-19

**4384**  
horas mensuales  
en promedio

**66,54% de**  
cobertura médica  
de planta con médicos  
y enfermeros

●●●●●●●●●●  
**2586**      **411**  
testeos rápidos      PCR  
por COVID-19

Índice de frecuencia

**23,48** (sin COVID-19)

**37,28** (con COVID-19)

## Acciones preventivas por COVID-19

- Aumento de cantidad de médicos en planta y extensión del horario de atención de los consultorios.
- Testeos de PCR a casos sospechosos y contactos estrechos, y testeos masivos preventivos, no requeridos de forma obligatoria.
- Campaña de comunicación interna, "Juntos nos cuidamos", para informar en todo momento protocolos, casos, medidas preventivas, charlas de especialistas y cuidados de la salud. Los medios utilizados fueron: mailing, WhatsApp, carteleras, folletos, tótems comunicacionales y televisores en operaciones y comedores.
- Reuniones de 5 minutos diarias para reforzar medidas de prevención y cuidado.
- Charlas de 15 minutos quincenales del personal de seguridad e higiene y de salud.
- Campaña Anual de Vacunación extendida a transportistas y jubilados, además de colaboradores en todo el país (2.645 personas vacunadas).
- Ampliación de la atención brindada por el área de salud a través de consultas virtuales (telemedicina), refuerzo de enfermeros en consultorios y guardias pasivas de médicos.
- Incremento del número de profesionales de Higiene y Seguridad en las plantas y sucursales para el control del cumplimiento de los protocolos establecidos.
- Distribución de insumos de bioseguridad a todos los establecimientos, sus colaboradores y transportistas.
- Protocolos de prevención: distanciamiento requerido, uso de elementos de protección personal y limpieza.

- Protocolos complementarios: colocación y retiro de elementos de protección personal, toma de temperatura para ingreso a los establecimientos, desinfección de guantes operativos, retorno al trabajo gradual, inventarios y células de trabajo.
- Protocolos estrictos de actuación: acciones para prevenir COVID-19, actuación ante casos sospechosos, actuación ante casos positivos, limpieza y desinfección de áreas y sectores, limpieza y desinfección ante casos sospechosos, y protocolo de atención al público.
- Adaptación de espacios de trabajo para mantener la distancia de seguridad. Se colocó cartelería indicando las mejores prácticas sanitarias, se establecieron las capacidades máximas en oficinas y salas, se demarcaron baños, comedores y merenderos.
- Charlas de concientización en los sectores operativos sobre protocolos de prevención, uso de elementos de protección personal y formas de evitar contagios (2.841 horas).

## Otras acciones para cuidado de la Salud

Si bien el COVID-19 centralizó el foco de las acciones, también se trataron temas puntuales para las tareas que lo ameritaban, por ejemplo:

- trabajo en altura o sobre instalaciones eléctricas;
- pausas activas en los sectores de cámaras de frío en la planta Benavidez en forma diaria y guiada por los propios supervisores;
- campaña “Cuidado en el verano: Dengue y golpe de calor”;
- campaña de Vacunación para neumonía, gripe y el virus H1N1;
- plan anual de control de plagas en las plantas, tendiente a eliminar vectores de contagio de enfermedades: desratización, desinsectación, desinfección, fumigación de mosquitos.

## Controles para garantizar la salud y seguridad de los equipos

Para identificar y eliminar peligros, el equipo de Seguridad e Higiene realiza recorridos de planta y evaluaciones de puestos de trabajo. A su vez, se requieren exámenes médicos para validar la aptitud del personal. Los riesgos relacionados con salud o seguridad se canalizan a través de los representantes gremiales y los gestiona el Comité Mixto de Higiene y Seguridad fomentando la participación activa de todos. Durante 2020 se realizaron 12 reuniones por cada planta de AMBA (Benavidez, CIT, Avellaneda, Florida, Malvinas Argentinas), totalizando 60 con un impacto al 40% de la población. Los temas abordados fueron: estadísticas de accidentes y casos relevantes; protocolos COVID-19; capacitaciones e información de normas y legislación.



## Comité de crisis

En Brasil creamos un Comité de crisis, integrado por el CEO, el CRO y los Gerentes de Recursos Humanos, Transporte y Operación, con el fin de apoyar a las áreas de SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente) y RRHH, en relación con el procedimiento de atención a los empleados y comunicación de noticias sobre COVID-19.



## Aplicación Mi Andreani

Para validar el ingreso a las instalaciones, desarrollamos una app que nos permite detectar casos sospechosos, identificarlos como "no apto" y hacer el seguimiento con el Consultorio médico. Incluye también un módulo para gestionar turnos médicos.

# 11.140

personas entre colaboradores, transportistas, eventuales, proveedores, clientes y visitas.

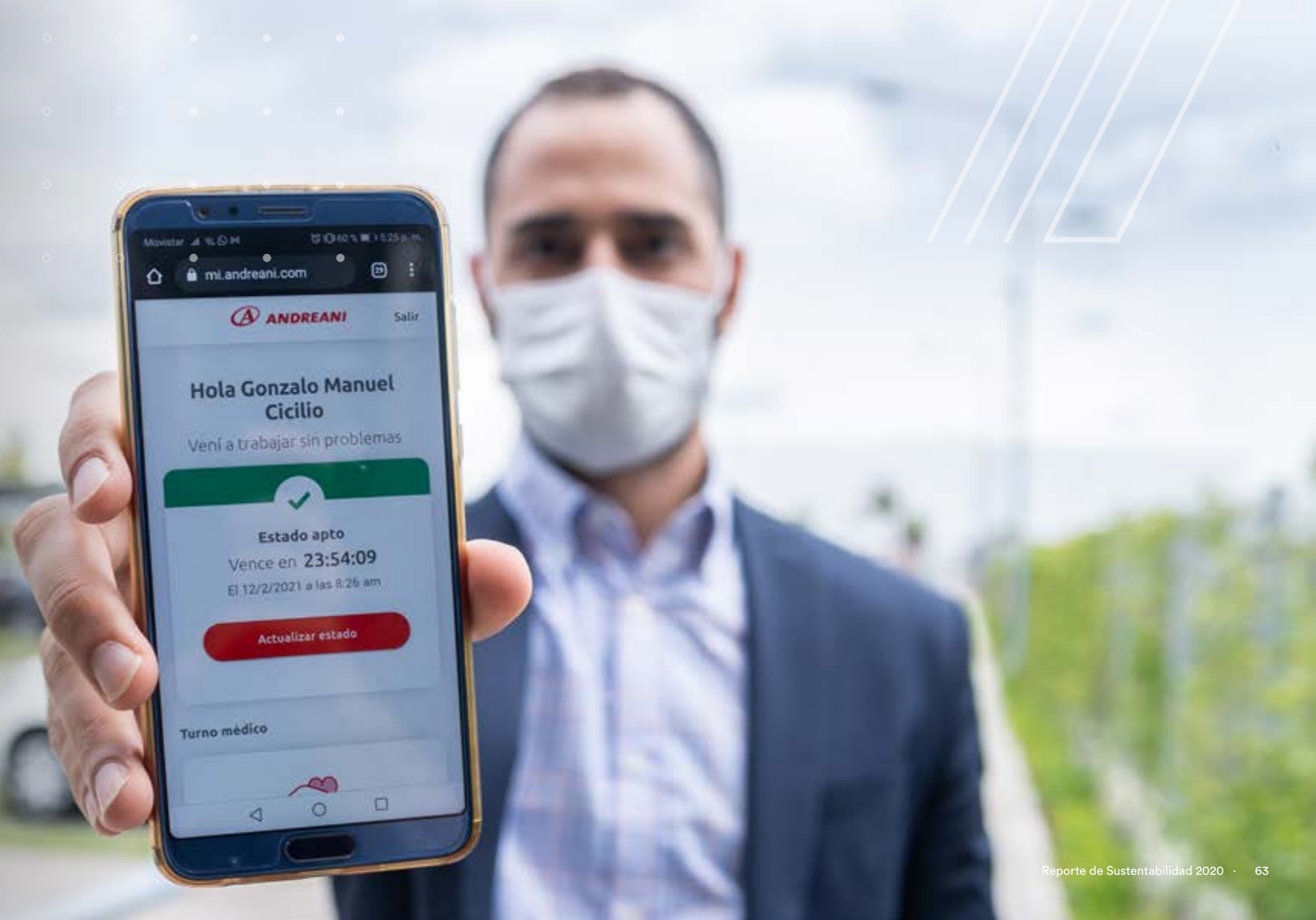
# +100.000

declaraciones juradas por mes.

# 2285

arrojaron estado "no apto".<sup>1</sup>  
El bloqueo del ingreso disminuye la posibilidad de contagios.

1 se incluyen como criterios de un no apto si la persona tiene algún síntoma compatible con Covid, si tomó alguna medicación como paracetamol, si estuvo en contacto estrecho con un contacto con Covid, si viajó a una zona ASPO, entre otros.







# derechos humanos con foco **en la agenda de género**

Generamos oportunidades con inclusión. La diversidad de perspectivas nos ayuda a ser mejores y por eso promovemos la igualdad.



# trabajo con colaboradores y transportistas

Somos adherentes de Pacto Global de Naciones Unidas. Nos responsabilizamos por los principios vinculados a los derechos humanos y las prácticas laborales en nuestra empresa. Además, nos alineamos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, en especial al ODS 5 de igualdad de género, adherimos a estándares relacionados a cuestiones de género y nos encontramos certificados en SEDEX SMETA, que hace foco en Derechos Humanos, con énfasis en la igualdad de género.

Promovemos un ambiente de trabajo que valora la diversidad y la inclusión, y prioriza el bienestar de los colaboradores. En línea con ello, desplegamos una serie de acciones para impulsar y promover la incorporación de mujeres a la dotación de colaboradores (trabajadores fuera de convenio) y transportistas (choferes de la flota). Las capacitaciones de sensibilización a las áreas clave fueron estratégicas para el incremento de la dotación femenina en los equipos.

Durante 2020 realizamos la Formación en diversidad e inclusión para el Comité Conducción y áreas clave como Gestión de las Personas, Comunicaciones, Fundación Andreani, Legales y Transporte y Distribución. Este taller de capacitación fue dictado por la R.E.D. Di Tella

En la actualidad, aunque somos especialmente cuidadosos en las comunicaciones para que no haya sesgos sexistas que reproduzcan estereotipos de género (los avisos de búsquedas laborales son sin género e inclusivos), al ser puestos para el sector logístico que culturalmente están asociadas al varón, notamos que las postulaciones de mujeres son proporcionalmente menores al interés de la compañía por incorporarlas. Sin embargo, como resultado de las acciones tomadas, contamos con un 5% de transportistas mujeres. La flota cuenta con 138 mujeres, de las cuales 94 fueron incorporadas en 2020.

Durante el período, sumamos tres lactarios a los dos que ya habíamos inaugurado. Se trata de espacios que ofrecen una confortable privacidad en plantas, para las colaboradoras que regresan de su licencia por maternidad. Y, a través de proveedores sociales estratégicos, agregamos valor a nuestras compras priorizando las empresas sociales o empresas B que emplean a mujeres en situación de vulnerabilidad (como Movimiento Darte).

## El caso Rosario

En una de las sucursales de la ciudad de Rosario se dio una situación particular: todas las transportistas que allí trabajan son mujeres y se fueron incorporando con una cadena de recomendaciones impulsada entre ellas mismas. Estas mujeres a diario rompen los paradigmas de un sector de logística y transporte que ya no es exclusivo para hombres.

# derechos humanos en la cadena de valor

Trabajamos articuladamente con proveedores, clientes, sector público, organismos internacionales y organizaciones de la sociedad civil, para garantizar y promover el cumplimiento de los derechos humanos en todas las etapas de nuestro negocio donde tenemos influencia. En este sentido, comprometidos con el desarrollo de la perspectiva de género y la igualdad de oportunidades y derechos laborales en nuestra cadena de valor, y en línea con el ODS5, este año realizamos una capacitación para PyMEs junto a Agenda x la Igualdad. Es un grupo de líderes con responsabilidad en empresas, sindicatos, asociaciones empresariales, instituciones de la sociedad civil y educativas de todo el país, unidos por el compromiso de impulsar una agenda de igualdad de género dentro de las organizaciones y colaborar con las autoridades para diseñar e implementar políticas públicas que disminuyan la brecha de género en el mercado laboral.

Se realizaron charlas a cargo de referentes de ONU Mujeres, el Ministerio de Las Mujeres, Géneros y Diversidad y el Ministerio de Desarrollo Productivo enfocadas en la ventaja competitiva que genera la diversidad en los equipos de trabajo. Participaron 486 PyMEs.

Además, participamos de #UnidasChallenge, una iniciativa solidaria organizada por Digitalizadas y El Club de Emprendedoras, que tuvo como objetivo apoyar los derechos de las mujeres emprendedoras y potenciar el empoderamiento femenino. El evento tuvo la participación más de 2000 personas.

Realizamos un encuentro junto a 25 empresas clientes para hablar sobre el rol de la mujer en el mundo corporativo, con referentes de industrias en las cuales trabajamos. Conversamos sobre cómo aportar a sus posiciones de liderazgo y cómo hacer más efectivos sus resultados, con herramientas de experiencia de cliente.

# resultados de nuestra gestión

Por tercer año consecutivo seguimos creciendo con estos indicadores de género.

821  
mujeres  
en la empresa

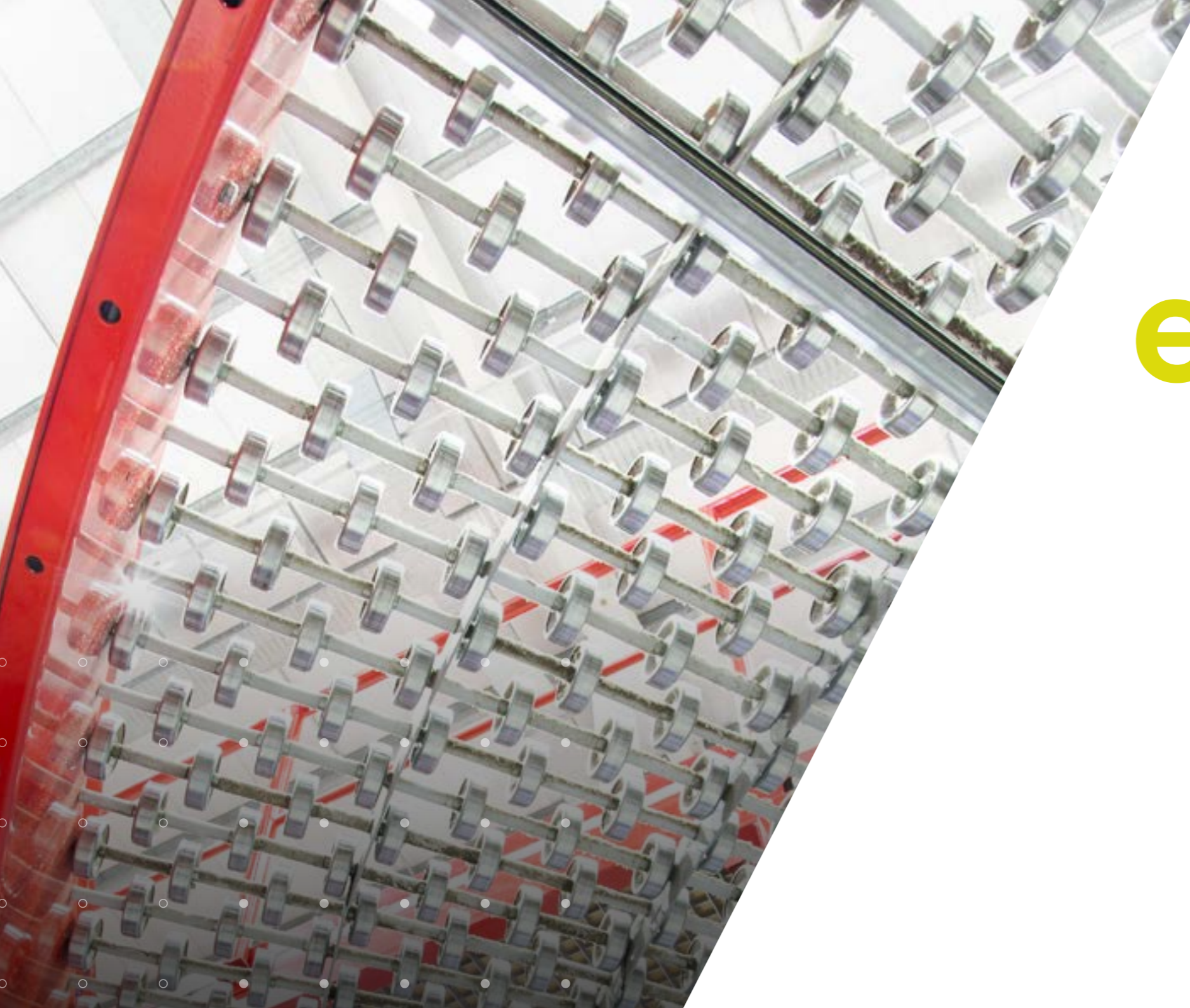
18,37%  
de la compañía  
vs. 16,76% en 2019

52 mujeres en puestos  
de liderazgo

138 mujeres transportistas  
5% del total







# impacto económico

Contribuimos al desarrollo económico de los países donde operamos con inversiones que generan crecimiento, oportunidades de empleo y el desarrollo responsable de nuestra cadena de valor.





# desempeño económico y rentabilidad sustentable

El ejercicio 2020 estuvo marcado por una profunda crisis económica, gran parte influenciada por la pandemia que se desató a partir de marzo y que puso a la economía y a toda la sociedad en su conjunto en un aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), con el propósito de acotar los efectos de la pandemia.

A nivel macroeconómico, el 2020 estuvo marcado básicamente por la pandemia mundial que se desató a partir de marzo producto del COVID-19 y que puso a toda la sociedad en su conjunto en un aislamiento social preventivo y obligatorio (ASPO), y luego en un distanciamiento social (DISPO), con el propósito de acotar los efectos de la pandemia, que trajo como principal consecuencia una caída del PBI del orden del 9,9% en Argentina. En consecuencia, la caída en la actividad económica tuvo su efecto en las cuentas fiscales, que se vieron afectadas por la caída en la recaudación impositiva, y el mayor gasto público por partidas que destinó el Gobierno Nacional para atender a los sectores más vulnerables, incluyendo partidas salariales (ATP) para las empresas que presentaron caídas en la facturación. La inflación del ejercicio se ubicó en el orden del 36%, y estuvo unos 17 puntos por debajo de la registrada en el año 2019.

La economía Argentina termina los últimos dos meses del año creciendo, lo que genera una expectativa favorable de cara al 2021, pero dentro de un escenario de incertidumbre en base a lo que suceda en materia sanitaria. A pesar del contexto descrito, en el Grupo Logístico Andreani cerramos el 2020 con un incremento de más del 30% en nuestro volumen operado respecto al 2019. Las inversiones en infraestructura realizadas año a año permitieron sostener la alta demanda de servicios generados por el canal e-commerce, manteniendo el liderazgo y nivel de servicio a lo largo del año. Comparativamente, con las proyecciones estimadas originalmente para el 2020, tanto en volúmenes como en ventas, hemos cerrado el año por encima del 20% en ambos conceptos; a pesar de los sobrecostos incurridos para garantizar el cumplimiento de todos los protocolos sanitarios referidos a la pandemia COVID-19, lo que generó un impacto de más de \$150 millones entre insumos y personal de salud.

En lo que respecta al plan de inversiones definido para el 2020 y a pesar del contexto económico adverso, podemos decir que fue llevado a cabo con éxito. Entre las inversiones más destacadas podemos mencionar: la ampliación del Sorter para la CIT, minisorters para ampliar la capacidad operativa de nuestros Crossdock del interior, la incorporación de tres Almacenes Verticales (VLM) para las operaciones de Farma y la apertura de nuevas sucursales bajo el marco del plan Expandir. Asimismo, hemos incorporado a la flota 27 nuevos semirremolques, de los cuales tres son frigoríficos. Continuamos con el plan de inversión en tecnología y hemos iniciado un plan de renovación del parque de autoelevadores y maquinarias de movimientos de tecnología para las diferentes plantas para los próximos tres años.

## Perspectivas para 2021

Continuamos con el plan de expansión con inversiones realizadas y proyectadas para el período 2020-2021 de USD 60 millones, principalmente en la ampliación de la Central Inteligente de Transferencia, el nuevo taller de mantenimiento de equipos, túnel de pintado para semirremolques, la compra de 45 nuevos semirremolques, apertura y mudanza de 37 sucursales, incorporación de maquinaria e instalaciones de punta, y mantenimiento del nivel de infraestructura dotando de tecnología a cada una de las locaciones, lo cual permitirá un desarrollo sustentable y más eficiente en toda la cadena logística.

Estimamos para 2021 un incremento en el orden del 20% en el volumen, reflejando de este modo mayores niveles de ingresos a los obtenidos en 2020. Estimamos una inflación del orden del 47% y un inicio de recuperación parcial de la economía respecto al año 2020.

## Desempeño financiero

Valores expresados en miles de pesos

	2020	2019
Ventas (sin IVA)	\$24.597.963,60	\$14.931.012,12
Facturación (con IVA)	\$29.763.535,96	\$18.066.524,66
Utilidad operativa	\$1.290.598,91	\$533.362,57
EBITDA	\$1.852.579,90	\$1.449.610,52
Gastos operativos (costo de ventas y alquileres consolidado)	\$17.793.739,95	-\$10.799.412,18
Sueldos y cargas sociales	\$9.110.833,00	\$5.809.895,99
Impuestos y tasas	\$1.088.649,00	\$702.672,18
Inversiones en infraestructura, tecnología y rodados	\$993.477,00	\$586.137,41
Inversiones en comunidad	\$8.907.554	\$11.836,00
<b>Otros indicadores</b>		
Capitalización total		
Patrimonio neto	\$6.557.286,28	\$4.216.007,46
Préstamos no corrientes	\$470.808,22	\$321.856,26
Préstamos corrientes	\$521.089,01	\$362.159,42
Accionistas (pago de dividendos)	N/A	N/A
Pago a proveedores de capital	N/A	N/A

## nuestro impacto económico

**+30%**  
en volumen operado  
respecto a 2019

**478**

nuevos colaboradores

**5143**

proveedores activos

**+69%**  
de crecimiento en inversiones  
en infraestructura, tecnología  
y rodados

**\$993,5**

millones en inversiones 2020

**USD 60**

millones en inversión realizada  
y proyectada entre 2020-2021



# generación de empleo

En 2020 para responder a las demandas de la operación, sumamos:

**162**  
dentro de convenio  
(29% mujeres)

**229**  
fuera de convenio  
(44% mujeres)

**23**  
nuevas  
sucursales

En 2020, durante el momento de mayor aislamiento, generamos 3878 empleos eventuales que ayudaron a que personas que habían perdido sus trabajos formales o informales por el contexto pudieran tener un ingreso mensual.

Ante el escenario de COVID-19, migramos al formato virtual todos los *assessment*, entrevistas y psicotécnicos; así como también la gestión de los ingresos. Además, enviamos los kits de bienvenida al domicilio de cada colaborador fuera de convenio. En cuanto a la generación de empleo local, llevamos adelante las siguientes iniciativas:

**Entrevistas simuladas (Forge):** nuestros referentes de Gestión de las Personas realizaron 10 entrevistas simuladas virtuales y así ayudaron a los jóvenes a poner en práctica todo lo aprendido en Forge, fundación que se dedica a facilitar el acceso laboral de calidad, a jóvenes de escasos recursos.

**Encuentro Regional e-commerce (eRosario y eCórdoba):** jornada 100% online de carácter nacional para difundir las búsquedas abiertas de la compañía.

**1º Feria virtual de Empresas UTN:** estuvimos presentes con un stand virtual en el cual más de 600 alumnos pudieron conocer información de la compañía y las búsquedas laborales vigentes. A su vez, se brindó un espacio de diálogo directo con el equipo de Empleos para responder las consultas. También, referentes de nuestra área de Tecnología brindaron una charla técnica sobre Data Analysis y API's, que contó con la visita de más de 100 alumnos. Esta acción nos ha dado el espacio para seguir posicionándonos como una marca vinculada a la tecnología, la logística y la formación académica.

En 2020 gestionamos más de 478 búsquedas de empleo y publicamos más de 100 vacantes en diferentes plataformas: [andreami.hiringroom.com/Jobs](https://andreami.hiringroom.com/Jobs), donde contamos con una base de 47.089 candidatos activos; Zonajobs y Bumeran para la publicación de avisos;

LinkedIn para compartir las búsquedas de la empresa y realizar acciones de difusión específicas para los Programas de Jóvenes Profesionales y Pasantías TI. Recibimos 165.000 visitas al sitio de Andreani.

Además, contamos con aliados estratégicos para selección de personal: Forge, UTN, Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca) y Summit Digital House. Este año seguimos sumando más universidades con convenio: UNLA, UNDAV, UNGS, UPE, UAI, UNLP, USAL, UTN, UNLAM, UADE, UBA – Cs. Económicas; CAECE, ITBA, UNAJ, UNTREF, UCA, UNIMORON. Por su parte, realizamos la difusión de oportunidades laborales en los eventos Code4ndreami organizados por el área de TI.

## Fuentes de reclutamiento

Publicaciones: **28%**  
Referidos: **18%**

Efectivización: **30%**  
Otros: **5%**

Consultora: **20%**

**+70.000**  
currículums recibidos

**+400**  
búsquedas de empleo

**+250**  
vacantes publicadas

## Escuchar para mejorar

Diseñamos una encuesta para líderes con el objetivo de conocer cómo fue su experiencia en la incorporación de un colaborador a su equipo de trabajo y una de onboarding para nuevos ingresos, orientada a medir y mejorar la experiencia de los candidatos en el proceso de selección y en los primeros meses de trabajo.

## Programa de Referidos

Relanzamos nuestro Programa de Referidos con el objetivo de continuar sumando talentos, reconociendo con incentivos a los colaboradores que refieren a los mejores perfiles para la compañía. Se concretaron 21 ingresos a través del Programa.

## Flexibilización de entregas con referidos

Para incrementar nuestra capacidad de distribución y hacer frente a la creciente demanda a partir del comercio digital, desde abril incorporamos 497 personas referidas (135 en sucursales de Buenos Aires y 362 en el interior del país), que alcanzaron una eficacia de entrega de 70% promedio. De ellos, 70 se transformaron en transportistas de la compañía y 79 todavía se encuentran operando principalmente en Jujuy, La Rioja y Salta.

## Búsquedas internas

Realizamos la difusión de todas las búsquedas activas a través de la intranet para que todos los colaboradores pudieran ver las oportunidades laborales y tuvieran la posibilidad de postularse.

**Programa de Pasantías TI:** este año fue 100% en modalidad remota. Recibimos 1.347 postulaciones e ingresaron 36 pasantes (28% mujeres).

**Programa Crecemos Juntos:** participaron 51 jóvenes (53% mujeres). Este programa lleva ya 4 ediciones y convoca a hijos de colaboradores para que tengan su primera experiencia laboral con una práctica de verano en enero y febrero.

**Programa Acompañamos Futuros:** participaron 52 jóvenes. Junto a Fundación Forge esta iniciativa tiene como objetivo la formación de los jóvenes de contextos socioeconómicos complejos y la profesionalización del sector logístico.







# desarrollo de proveedores

En Andreani cumplimos con todas las normativas que hacen que nuestro desempeño técnico, productivo y operativo sea el óptimo, y lo mismo exigimos de nuestros proveedores.

Nuestras compras alcanzan los siguientes sectores: comedor, limpieza, seguridad, transporte, salud y emergencias, servicios ambientales, fumigación, acondicionamiento secundario, envasado, etiquetado, insumos para el embalaje (cajas, etiquetas, conservadoras, gel para cadena de frío) y combustible. Nuestros proveedores están ubicados en AMBA y CABA, donde están concentradas las mayores plantas de operaciones. Con ellos implementamos una política de apoyo a pequeños proveedores para mejorar sus ingresos y el acceso al mercado: otorgamos anticipos sin garantías para darles la posibilidad de realizar el trabajo.

Además, buscamos incrementar nuestras compras a organizaciones que generen un impacto social y ambiental positivo, empresas B, cooperativas y talleres protegidos y microemprendimientos. En 2020 compramos a 18 empresas proveedores sustentables, sumando este año a seis nuevos. Ellos son: RedACTIVOS Asociación Civil, GOTA, Cactus Made, Dar Sentido, Cooperativa Barrio La Juanita, Daravi, Hilandería Warmi, Tincho & Lola, Mooka, Vacavaliente, Qero Ecovasos, La cocina del trabajo, Aerosustentable, Los Naranjos, La Olla, Seis más tres, Animaná y REC Long Life To Things.

El mayor porcentaje de gastos en provisión de productos y servicios se realiza en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y Gran Buenos Aires, ya que es donde concentramos el 69% de las compras del Grupo Logístico Andreani en la Argentina.

**69%**  
proveedores locales

# evaluación a proveedores



Ampliamos el control de proveedores en cuanto a riesgos operativos y laborales, a través del sistema ARTAI, incluyendo a partir de 2020 a los eventuales.

En 2020 lanzamos la encuesta de evaluación de proveedores en temas de sustentabilidad, promoviendo la adhesión voluntaria. Se trata de una declaración jurada sobre sus programas, políticas o acciones que llevan adelante considerando sus impactos ambientales, éticos y de derechos humanos. En 2020 fue completada por 65 proveedores nuevos. Por el momento, esta declaración no impacta en el proceso de compras, sino que su fin es relevar las empresas a las cuales les compramos. El próximo paso será la segmentación de los proveedores de acuerdo a la materialidad de cada uno y un esquema de acompañamiento en función a los resultados obtenidos.

## Indicadores de proveedores En la Argentina

**5143** proveedores activos  
(vs 5115 en 2019)

**24** proveedores de servicios críticos  
(vs 36 en 2019)

Además, implementamos la plataforma Isotools para la evaluación de los proveedores en temas de sustentabilidad y calidad. Seguimos analizando las actividades cotidianas que realizan en el ámbito de las operaciones de la compañía, como es el caso de los proveedores de servicios de seguridad, de limpieza, comedor y preparación de comidas, finishing y eventuales.

En 2020 incorporamos también a los proveedores de Recolección y tratamiento de residuos, considerando su impacto ambiental, junto a los que ya venían siendo evaluados por el área de Calidad (Insumos, Control de Plagas, Limpieza, Comedor). En ninguno de ellos se identificaron casos de incumplimiento con los estándares ambientales requeridos.

**47**  
proveedores evaluados en  
materia ambiental y social

**100%**  
de los nuevos proveedores  
completó la DDJJ de  
Sustentabilidad.

# iniciativas de desarrollo y capacitación de proveedores

Durante el 2020 realizamos capacitaciones a distancia sobre los protocolos de aplicación por COVID-19, incluyendo temas como: desinfección de unidades, uso de EPP, medidas de higiene y protocolos de entrega de paquetería de forma segura.

También se distribuyeron contenidos en formato virtual, a través de las aplicaciones Mobile y Mi Andreani, sobre temas ambientales (manejo racional, residuos, derrames) y sobre seguridad vial, incluyendo mensajes sobre el consumo de alcohol.

## Proveedores críticos vinculados con temas ambientales

Capacitados y evaluados <sup>1</sup>	2019		2020	
	Empresas	Personal alcanzado	Empresas	Personal alcanzado
Proveedores de transporte	426	426	0 <sup>2</sup>	0
Personal de agencia	1	105	1	1
Proveedores de servicios de seguridad (vigilancia)	1	21	1	2
Proveedores de jardinería	1	1	1	0
Proveedores de vending	1	1	1	1
Proveedores de servicio de limpieza	3	76	2	35
Control de plagas	0	0	1	14
Laboratorios de medición	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>433</b>	<b>630</b>	<b>8</b>	<b>54</b>

<sup>1</sup> La baja en cantidades obedece a que debido a la cuarentena por COVID-19 se reemplazaron las capacitaciones por contenidos multimedia difundidos por WhatsApp y otras herramientas que no cuentan con registros de vistas o lectura. Solo publicamos los valores que tenemos sobre la evidencia de lectura.

<sup>2</sup> Particularmente para este rubro se realizaron diversos contenidos digitales que abarcaron al 100% de los proveedores de transporte activos.

## proveedores de transporte

A partir del nuevo escenario de COVID-19, aumentamos la flota de 1.955 en 2019 a 3.266 en 2020 para hacer frente al aumento de los envíos.

Debido a lo esencial de garantizar la continuidad del servicio, logramos adecuar rápidamente nuestros equipos de Tráfico, Seguridad e Higiene, Control de Gestión y Compras para incorporar proveedores de transporte acorde a los tiempos que el contexto demandaba y abastecerlos de todos los elementos e insumos de bioseguridad para realizar la tarea de forma segura. Digitalizamos el proceso de alta, modificación y bajas de proveedores de transporte a través del portal de servicios Andreani, en el marco del proyecto de legajo digital.

A su vez, continuamos con la expansión de funcionalidades de Mobile para la comunicación con los transportistas, que permite llegar rápidamente con información.

A través del Programa de Beneficio a Proveedores colaboramos con el apoyo financiero para la reparación o el cambio de vehículos, la compra corporativa de insumos (cubiertas, lubricantes, baterías) y la asistencia en gestiones ante entidades financieras para líneas de crédito. Ayudamos en particular a pequeños proveedores para su ingreso en el mercado y atendemos los pedidos de anticipos y adelantos de facturación para cubrir necesidades de los transportistas que implican inmediatez en la ayuda brindada.





# productos y servicios

Ponemos la tecnología y nuestra experiencia al servicio de la innovación. En 2020 seguimos invirtiendo en el desarrollo e implementación de tecnologías, automatización y procesos que permiten una mejora continua en la gestión de flujos físicos y de información.





# desarrollo de nuestra red e infraestructura de servicios

En 2020, ante el incremento exponencial de nuestra actividad, surgido a partir de la pandemia, adaptamos nuestra infraestructura e incorporamos nuevos espacios físicos. Este crecimiento tuvo un impacto no solo en el negocio sino en la sociedad en general, siendo que las aperturas traen aparejadas nuevas fuentes de trabajo, traslados, promociones internas, búsqueda de nuevos recursos locales, compras y contrataciones.

En este escenario, adecuamos el esquema de Abastecimientos AMBA pasando de 55 servicios en marzo, a 91 servicios en septiembre, lo que representa un incremento de 36 servicios adicionales.

Además, entre las acciones que implementamos destacamos las siguientes:

## Mudanza Procesamiento e-commerce

Mudamos la operación de e-commerce desde la Central Inteligente de Transferencia (CIT) a Benavídez Nave 3, ocupando 10.000 m<sup>2</sup>. Incorporamos 350 colaboradores eventuales para reforzar la operación, 10 supervisores operativos y 10 máquinas conductor a bordo. Colocamos cámaras de lectura para mejorar la productividad del sorter.

## Distribución

Ampliamos el volumen de distribución, impactando principalmente a las sucursales de Caballito, Villa Urquiza, Moreno, Morón, Escobar y San Miguel. En ese período distribuimos un total de 735.000 envíos. Para lograr absorber ese volumen incorporamos más de 400 transportistas y usamos HUBs de distribución como Aeroparque, CTC, Avellaneda y Florida.

En la Patagonia Este, abrimos una planta en Río Gallegos y otra en Comodoro Rivadavia, comunicadas por una línea troncal directa desde la CIT, logrando estar en 24 h en Comodoro y en

36 h en Río Gallegos. También comenzamos a distribuir el B2B en Bahía Blanca en forma directa que hasta el momento lo venía haciendo CDS. En la Patagonia Norte abrimos una Plataforma a medida en la ciudad de Bariloche y una nueva sucursal en El Bolsón. En Cuyo abrimos una sucursal en la ciudad de San Martín de Mendoza, ampliamos 800 m<sup>2</sup> la capacidad de la Planta de Las Heras y sumamos 600 m<sup>2</sup> de estacionamiento para nuestras unidades en la sucursal del centro.

En provincia de Buenos Aires, abrimos la sucursal Necochea, otra en Mar del Tuyú y mudamos a un local a estrenar a sucursal Pinamar. Además, ampliamos la capacidad operativa de la Planta Mar del Plata. En Córdoba abrimos una sucursal sobre Av. Colon y sumamos un estacionamiento en el centro en sucursal General Paz. En el NOA abrimos una nueva sucursal en Jujuy, ampliamos la capacidad de la planta Salta, mudamos las sucursales de Tartagal y Concepción de Tucumán. En el Litoral, abrimos sucursal Paraná B2B, mudamos Rafaela y absorbimos el B2B de la zona, mudamos sucursal Pergamino y ampliamos la capacidad de sucursal Junín. En el NEA abrimos sucursal Oberá, otra en el Dorado, en Corrientes abrimos una sucursal para el B2B, abrimos una sucursal en Goya y otra más en Formosa.

## Apertura de turnos noche

20 sucursales agregaron operación en turno noche, de este modo mejoraron los días de primera visita: pasaron de 2,85 en junio a 1,61 en septiembre.

## nuestra gestión en números

**+237%**  
de inversiones  
vs. 2019



**17**  
siniestros  
5 menos que en 2019

**116%**  
de crecimiento anual  
de km/siniestros

## proyecto expandir

Desde 2015 implementamos este proyecto con el objetivo de sistematizar nuestro crecimiento, comprendiendo tanto la apertura de sucursales en nuevas localidades, como la ampliación y acondicionamiento de locaciones existentes. En todos los casos buscamos ofrecer al usuario mayor comodidad, mejores ubicaciones y más espacio.

En 2020 este proyecto adquirió un rol muy significativo y tuvo un gran impulso para poder dar continuidad al negocio y respuesta al crecimiento de la demanda. Desarrollamos 23 aperturas, seis mudanzas y cuatro ampliaciones, implicando una inversión 237% mayor a la de 2019.

**23**  
aperturas **+255%** vs. 2019



Sucursal Avenida Colón (Córdoba)  
Sucursal Berazategui  
Sucursal Canning  
Sucursal Chascomús  
Sucursal El Bolsón  
Sucursal Godoy Cruz  
Sucursal Gonnet  
Sucursal Mar del Tuyú  
Sucursal Mar del Plata (Constitución)  
Sucursal Merlo  
Sucursal Necochea  
Sucursal Pinamar

Sucursal San Martín (Mendoza)  
Sucursal Tres Arroyos  
Sucursal Villa Devoto  
Sucursal Wilde  
Sucursal Yerba Buena  
Planta Bariloche  
Planta Comodoro Rivadavia  
Planta Río Gallegos  
Planta Neuquén  
Planta Santiago del Estero  
Planta Tucumán

**6**  
mudanzas  
**+150%** vs. 2019



Sucursal Concepción  
Sucursal Pergamino  
Sucursal Rafaela  
Sucursal Tigre  
Sucursal Tandil  
Sucursal Tartagal (Tucumán)

**4**  
ampliaciones  
**+200%** vs. 2019



Planta Junín  
San Pedro  
Salta  
Sucursal Escobar

## Cuidando la experiencia del cliente ante mudanzas de sucursales

Con el objetivo de hacer más eficiente la inversión y la propuesta de un nuevo espacio, informamos de manera efectiva a nuestros clientes y destinatarios, con el siguiente plan de acción.

- Enviamos mailings, previos y posteriores a la apertura. Mapeamos los destinatarios de códigos postales de la zona; incentivamos a los clientes corporativos para que incluyan la sucursal en sus sistemas y en sus plataformas e-commerce; además, ofrecemos un nuevo punto de despacho a las PyMEs de la región.
- Generamos un espacio de relacionamiento, formato webinar, a modo de lanzamiento de la sucursal con entidades de la región que nos ayuden a potenciar nuestro acercamiento con las PyMEs.
- Incorporamos material de cartelería y gráfica en cada sucursal para posicionar nuestros servicios.
- Comunicamos el lanzamiento cross en nuestros canales digitales.



# proyecto Warehouse

Nuestras plantas logísticas son el corazón de nuestra operación. En la búsqueda de la eficiencia y la mejora continua, implementamos el proyecto “Warehouse”. En 2020:

- consolidamos un equipo de trabajo especializado;
- implementamos el primer Almacén Automático Vertical;
- completamos la mudanza, desmantelamiento y cierre de la planta Loma Hermosa, generando un significativo ahorro;
- estandarizamos los indicadores operativos para analizar la gestión de las plantas;

- implementamos el proyecto Billing de prefabricación automática de servicios warehouse;
- generamos eficiencias a partir de la reutilización de racks, mejoras en la sinergia y venta de scrap;
- automatizamos el control de inventarios utilizando drones;
- incrementamos 5700 posiciones la capacidad de almacenamiento y alcanzamos el 97% de ocupación.

**\$44.154.175**  
invertidos en 2020



# desarrollo del negocio inmobiliario

Durante 2020 trabajamos en el diseño y documentación de diferentes proyectos de desarrollos inmobiliarios con asesorías de expertos en procesos de certificación LEED (estándares de construcción sustentables que buscan un balance entre responsabilidad con el ambiente, costo y beneficio).

Diseñamos proyectos que se construirán dentro del Parque Logístico Industrial Norlog durante el año 2021 que abarcan:

- Desarrollo de Etapa 3 Norlog; con una visión integradora y complementaria llevaremos adelante las obras de servicios e infraestructura de acceso en toda su extensión, previendo la realización de 4 naves de 4000 m<sup>2</sup> triple A.
- Taller de Mantenimiento Andreani y playa de estacionamiento de Semis, sumando 3000 m<sup>2</sup>
- Ampliación de Planta Andreani Norlog Cross Dock Zona Norte (Central Inteligente de Transferencia de cargas) en 6500 m<sup>2</sup>
- Nave Logística Industrial de 16.000 m<sup>2</sup>.

También trabajamos en el diseño para la construcción de dos parques orientados y adaptados a las necesidades del segmento PyME:

- Parque PyME Duorum: atractivo para micro y pequeñas empresas que requieren radicarse en espacios planificados para potenciar sus negocios.
- Parque PyME Arbox: diseñado y orientado en el cumplimiento de las metas de sustentabilidad y estándares requeridos para la obtención de la certificación LEED.





# nuestra flota



## crecimiento

**5%**  
de mujeres transportistas  
**+2,64%** vs 2019

**1800**  
unidades nuevas

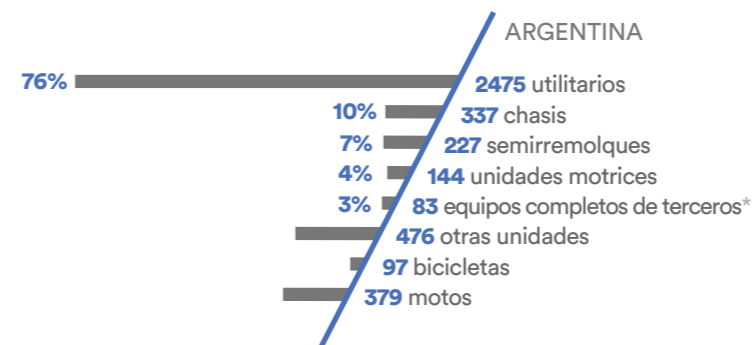
**3266**  
vehículos  
en la Argentina  
**+72%** vs 2019

En el marco del proyecto de legajo digital, seguimos trabajando con los transportistas en la autogestión de su documentación, haciendo pruebas en nuestro sistema ARTAI. En esta primera etapa se espera unificar la base de transportistas, habilitar la autogestión documental, comunicar las novedades entre los TMS (Transport Management System), centralizar y automatizar el proceso de alta e ingreso.

## Nos cuidamos del COVID-19

En nuestra póliza para los transportistas incluimos un seguro de vida para el caso de fallecimiento por COVID-19. Además, los sumamos a nuestro plan de vacunación contra la gripe, aplicándoles 582 dosis (364 en AMBA y 218 en el interior) e implementamos un plan de testeos. De un total de 2162 testeos realizados en la compañía, 967 fueron a transportistas.

A partir del contexto de pandemia, sumamos las siguientes herramientas como medio de comunicación con los transportistas: Mi Andreani; Grupo de difusión por WhatsApp; Capacitaciones vía e-learning con buenas prácticas de distribución; ARTAI; Inducción; entre otros. También, charla de contención para el transportista y su grupo familiar cercano y charlas médicas sobre COVID-19.





# tránsito seguro

Continuamos incorporando unidades con más y mejores sistemas de seguridad. Destacamos la presencia del pack de seguridad para 100 unidades de larga distancia y chasis, que ofrecen mejores prestaciones de frenado de emergencia, sistemas que permiten mantener un intervalo de tiempo constante en relación con el vehículo de adelante, alertas de cansancio, monitoreos de línea de rodaje para advertir de la salida del carril, sensores de punto ciego y sistema de control de estabilidad.

**Cero accidentes graves sigue siendo nuestra meta a corto, mediano y largo plazo, relacionado con la visión 2030 en materia de seguridad vial.**



**33.444.242 km**  
recorridos **+67%** vs. 2019

**17**  
siniestros 5 menos que en 2019

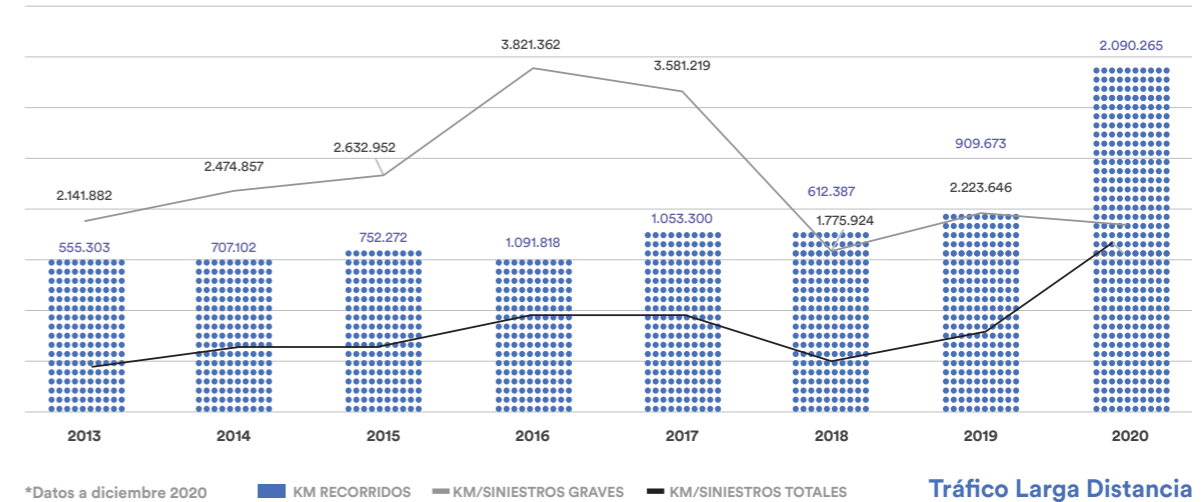
**19.731**  
viajes larga distancia

**1.967.308**  
km/siniestros

**116%**  
de crecimiento anual de km/siniestros



## Km Recorridos/Siniestros/Siniestros Graves



## Tráfico Larga Distancia

Este año relanzamos los controles técnicos check list de chasis, tractores y semirremolques en una primera etapa en planta CIT. Inicialmente desarrollamos una plataforma para poder realizar las inspecciones y su seguimiento de los desperfectos de las unidades que afecten a la seguridad mediante una app. Proyectamos implementarlos en otras plantas.

Debido a las recomendaciones del equipo de salud ocupacional por COVID-19, en 2020 no realizamos controles de alcoholemia. Para continuar nuestra concientización acerca de la prohibición de consumo de alcohol, emitimos un mensaje y video en las aplicaciones Mobile y Mi Andreani a modo de declaración jurada.

En cuanto a la formación de conductores, la restricción de actividades presenciales centró el foco en generar contenidos digitales sobre los protocolos de cuidado por COVID-19. Realizamos un e-learning a modo de inducción para transportistas.

Entre noviembre y diciembre llevamos a cabo 20 inspecciones aleatorias de flota, donde revisamos aspectos como pérdidas de hidrocarburos y el sistema neumático; estado de las cubiertas; estado de la estructura de la unidad; documentación; Luces; limpieza interna y externa; gases de escape; ruidos excesivos y cartelería.

Continuamos realizando pruebas con neumáticos para seleccionar las marcas que ofrezcan las mejores prestaciones e instalamos sistemas de telemetría en 10 unidades con el fin de aumentar la seguridad y el monitoreo de la flota.

**Desde 2018 a 2020 se triplicó la cantidad de kilómetros recorridos sin siniestros.**



# innovación y tecnología en el flujo de servicios

Invertimos en el desarrollo y la aplicación de tecnología para brindar soluciones diferenciales a sectores de alto valor agregado. La incorporación de tecnología define el éxito de una empresa logística por las expectativas de clientes y destinatarios, por las necesidades de información y por la trazabilidad del envío de los productos. El incremento del e-commerce le dio un impulso al sector logístico y potenció los avances tecnológicos que ya venía implementando la compañía.

## Inauguramos el Almacén Automático Vertical

Seguimos transformando nuestras operaciones de warehousing a través de la implementación de tecnología de última generación. Inauguramos el Almacén Automático Vertical (o VLM, por sus siglas en inglés Vertical Lift Module) en nuestra planta en Benavídez. Somos pioneros en la Argentina en la incorporación de esta tecnología de origen europeo para la gestión logística integral del segmento Salud, una industria que requiere de altos estándares de calidad y rapidez en la distribución de medicamentos de alta complejidad, característicos de la Medicina de Precisión. Implementamos tres equipos en 2020 y planificamos incorporar tres más para 2021.

El uso de data analysis, inteligencia artificial, telemetría, realidad aumentada y la integración automática con el sistema de Andreani son las herramientas tecnológicas que nos dan un diferencial de servicio valorado por los clientes.

En 2020 seguimos invirtiendo en el desarrollo e implementación de tecnologías y procesos que permiten una mejora continua en la gestión de flujos físicos e informáticos.

## ¿Qué es el VLM?

Se trata de un sistema de almacenamiento innovador que, a través de la automatización, nos permite mejorar los procesos de picking, ya que agiliza hasta un 30% el tiempo de preparación de pedidos, y aumenta un 10% la capacidad de almacenamiento. Este sistema es destinado al almacenamiento de medicamentos de alta complejidad.

El VLM reemplaza al picking manual, evitando el manipuleo de los productos, tanto en el rango de temperatura de 2 a 8°C como de 15 a 25°C. Además, cuida la ergonomía de las personas que operan los módulos, protege su salud, incorpora procesos seguros reduciendo riesgos de manipulación y minimiza errores a través de un sistema de alta precisión.

Instalamos en 2020 tres módulos VLM: uno dentro de la cámara de frío, que mantiene la temperatura en el rango de 2°C a 8°C, y los otros dos en el sector de temperatura controlada de 15°C a 25°C. Cada módulo mide cerca de 8 metros de altura, 4,5 metros de ancho y 3 metros de profundidad, tiene una capacidad de almacenamiento de más de 200 m<sup>2</sup> y una superficie de casi 15 m<sup>2</sup>.





## Optimización de rutas

Para minimizar el kilometraje recorrido por nuestros transportistas optimizando el orden de distribución, creamos esta aplicación que nos permite organizar los envíos por zonas geográficas de forma automática con mayor eficiencia, ampliar la cantidad de envíos, minimizando la cantidad de viajes necesarios y reducir los tiempos de creación de los ruteos.

## Proyecto RPA-OCR

Se trata de un bot para el proceso de contabilización de facturas de transportistas que genera un ahorro del 60% en los tiempos de procesamiento. También implementamos el proceso de carga de proveedores (transportistas) en SAP lo que generó una reducción de los tiempos de carga de los datos maestros.

## Sistema de Firma Electrónica NosConecta

Toda la documentación de validación queda disponible en un sitio de SharePoint para todos los interesados en formato digital y con su respectiva firma. Implementamos la carta documento con impresión remota, mediante la carga y la validación de la firma digitalizada, para que los usuarios de la plataforma Andreani.com Corporativo y PyME, puedan enviar cartas documento con su firma digitalizadas sin la necesidad de presentarse en una sucursal.

## Andreani Envíos

Ante la generación permanente de nuevos usuarios digitales en una gran diversidad de canales de venta, buscamos ofrecer a vendedores y compradores una opción simple y eficiente para acordar el método de envío, permitiendo la autogestión de ambas partes en el proceso de alta. En este sentido, en 2020 implementamos una funcionalidad que permite al destinatario pagar y completar sus datos, seleccionando el modo de entrega, el costo a afrontar, sumado a la forma que desea realizar el pago.

## Normalización de domicilios

Con el objetivo de minimizar las fallas de entrega trabajamos en el desarrollo de un servicio de normalización de domicilios que los clientes pueden utilizar desde su propio sitio o en Andreani.com, incluyendo una alerta en caso de domicilio dudoso, para que el destinatario corrija o confirme en un mapa.

## API Unificada

Desarrollamos una API Unificada para el alta de pedidos para canal B2B y B2C con el objetivo de brindarles a nuestros clientes una única API que nos identifique como compañía, mediante la cual puedan solicitar el alta de un preenvío que tenga como posibles destinos un domicilio particular, un comercio, grandes superficies, centros de distribución o bien una sucursal Andreani. Esto genera una mejora en la calidad, la velocidad de los procesos operativos y reduce el error humano en la carga de información manual.

## Mobile Tracking Interno

Implementamos una Progressive WebApp que permite a nuestro personal de planta y sucursales escanear con sus celulares y consultar la trazabilidad completa de los envíos de Andreani. Adicionalmente, mediante un código de colores la aplicación indica el estado de inactividad del pedido escaneado, lo que permite al usuario rápidamente tener un disparador de la acción necesaria en cada caso.







# nuevas demandas de consumo y respuesta a los clientes y destinatarios

## Consolidando la experiencia digital

En el contexto de emergencia sanitaria nos propusimos sostener y fortalecer nuestra relación con los clientes y destinatarios brindando información constante sobre la situación de los envíos ante las múltiples contingencias que se presentaron a lo largo del país.

Generamos un mapa digital de novedades operativas, que brinda información en tiempo real sobre la situación de la distribución por región (limitaciones en la circulación, dificultades para el ingreso a las provincias).

Por otro lado, nos comunicamos con más de 20 millones de destinatarios para informar proactivamente situaciones de sus envíos, a causa de la emergencia sanitaria por COVID-19. Además, implementamos nuevos procesos con protocolos para sus visitas a las sucursales con una limitación en la cantidad de destinatarios que pueden ingresar y lanzamos un sistema de turnos online en 13 de nuestras sucursales de cercanía para mejorar la experiencia de atención, bajar el tiempo de permanencia en la sucursal, evitar concentraciones y eficientizar nuestra atención teniendo previsibilidad. A través de la web, los usuarios pueden sacar turno para retirar o despachar un envío, o comprar un servicio.



**85%**

de las personas que visitaron la sucursal recomiendan la experiencia con un puntaje de 6 a 10.



**65%**

del total de las personas calificó su experiencia entre 9 y 10.

En base a encuesta realizada en noviembre 2020

Además, pueden solicitar el turno con anterioridad o solicitar sumarse a la fila en el momento. Con esta implementación hemos mejorado el tiempo promedio de permanencia en 25 minutos, pasando de 40' a 15'. El contexto de pandemia hizo que ENACOM autorice la entrega sin firma en soporte papel, por lo que se implementó la constancia de entrega electrónica, incorporando adicionalmente POD (proof of delivery o prueba de entrega), registrando y disponibilizando los datos del receptor del envío.

Con el objetivo de crecer en la propuesta de valor de nuestro servicio de carta documento y brindar a los profesionales que lo utilizan una solución en el contexto de emergencia sanitaria, le sumamos la posibilidad de realizar una impresión remota y registro de firma del abogado para que pueda gestionar el servicio desde su domicilio u oficina, 100% digital. Bajo esta modalidad solo debe acercarse a la sucursal una vez para validar la firma.

En 2020 llevamos a cabo campañas digitales de los servicios encomienda, carta documento y retiros, este último con foco en retirar los envíos en los domicilios de las PyMEs para que no tengan que acercarse a la sucursal a despacharlos.

### “Yo me quedo en casa”

Organizamos una campaña para promover la entrega a domicilio de aquellos envíos que se encontraban en una sucursal Andreani para ser retirados. Esta acción que fue sin cargo para los destinatarios les permitió cumplir con el aislamiento social preventivo y obligatorio.

# comunicación con clientes y destinatarios

En 2020 resignificamos la metodología de relacionamiento con nuestros clientes con encuentros digitales en formato webinar. Participamos en un total de 69 eventos, de los cuales 54 fueron enfocados principalmente en capacitarlos sobre e-commerce, en auge debido al contexto. Invertimos 84 horas.

Nos apoyamos en los canales digitales como YouTube, para comunicar a las PyMEs las funcionalidades de Andreani.com a la hora de gestionar sus envíos. También incrementamos las comunicaciones de novedades vía mailing y WhatsApp.

## Contenidos

- Implementación de procedimientos y protocolos
- Cambios en modalidades de entrega
- Cambios en horarios de atención
- Novedades de atención en sucursales
- Herramientas digitales para quedarse en casa

## Canales de comunicación

- Centro de Atención al Cliente
- IVR (0800)
- Redes Sociales
- Encuestas de satisfacción
- Notificaciones por e-mail
- Andreani.com
- WhatsApp
- Visitas comerciales
- Acciones y campañas en conjunto
- Webinars

**3.266.897**  
contactos en 2020

**133.728** Redes Sociales  
**3.023.169** Telefónico  
**110.000** CASOS

**52.942**

contactos calificaron nuestro sistema IVR de atención telefónica automatizado al finalizar su llamada.  
NPS: 19,08

# nueva andreani.com

Consolidamos el ecosistema digital en un mismo sitio con todos los canales de interacción con nuestros distintos perfiles de clientes, anteriormente contábamos con eAndreani para personas (destinatarios) y Andreani Online para empresas. Buscamos resolver las diversas necesidades, funcionalidades, gestiones e información que requieren los usuarios, colaborando con una experiencia que promueva la autogestión y la especialización sobre nuestros públicos: personas (destinatarios), clientes corporativos y PyMEs.

## Funcionalidades para PyMEs, emprendedores y profesionales

Alta de envíos, pago con tarjeta de crédito, seguimiento de los envíos generados, solicitudes (acciones), registro de firmas online, impresión remota de carta documento.

## Funcionalidades para Clientes corporativos

Generación de reclamos o consultas mediante el portal de CASOS; acceder a reportes en Power BI, viendo la performance del servicio en tiempo real; administrar usuarios y los permisos en cada caso; realizar gestiones administrativas.

**1 millón** de usuarios destinatarios (personas) registrados

**97%**

de los destinatarios busca información de su envío

**20.000** solicitudes mensuales de cambio de destino del envío

**170.000** usuarios (PyMEs, emprendedores y profesionales) registrados

**10.000.000** de visitas de empresas

**1800** clientes corporativos

**10.000** usuarios corporativos frecuentes por mes

**200.000** altas de envíos mensuales de clientes corporativos

# app Andreani Mobile

Durante 2020 desarrollamos una nueva versión de nuestra app Mobile, la tecnología que se utiliza en la operación para conformar los envíos, con un cambio de tecnología que permite incorporar nuevas funcionalidades y con un look and feel más moderno y amigable, para mejorar la experiencia de los usuarios. También incorporamos nuevas funcionalidades como:

- Validación de DNI: permite validar el DNI de la persona que está recibiendo con el informado por nuestro cliente a fin de evitar fraudes al momento de las entregas en domicilio.
- Prueba de entrega (POD): toma de datos del receptor del envío (nombre / apellido / DNI) a fin de poder informar los mismos a nuestros clientes y destinatarios a través de distintos canales, como notificaciones, webs de seguimiento, constancia electrónica, etc.
- Validación de datos adicionales: permite validar un campo específico que nos haya informado nuestro cliente al momento de la entrega al destinatario. Ejemplo: Código de entrega, código de producto, número de serie, etc. Esto nos da la posibilidad de frenar una entrega o retiro en caso de que los datos no coincidan.
- Flujos dinámicos: podemos guiar al colaborador para que, ante una condición dada, pueda cancelar

la entrega y a la vez limitar los motivos que puede seleccionar al momento de la gestión, lo que representa una optimización en los tiempos y mejoras en la calidad de los servicios.

Las redes sociales (Instagram-Facebook-Twitter) son uno de los principales canales de atención elegidos por los usuarios. A diario recibimos más de 500 contactos y menciones tanto positivas como negativas. Buscando mejorar la experiencia, reducir el tiempo de interacción y aumentar la productividad; trabajamos en la automatización de la atención a través de una plataforma omnicanal. Esto nos permite tener trazabilidad integrada de todas las conversaciones del chat bot y asociarla al caso generado en nuestra plataforma de reclamos, evitando respuestas contradictorias o repetitivas.

La pandemia incrementó nuestro contacto con las personas y se vio reflejado en nuestras redes B2C.

**39.200**  
seguidores en Facebook  
+131% vs 2019

**23.300**  
seguidores en Instagram  
+227% vs 2019

**8100**  
seguidores Twitter  
+93% vs 2019

# gestión de clientes en sucursales: mejorando la visita

En el marco de nuestro Sistema de Atención de Sucursales (SAS), implementamos en 2020 las siguientes funcionalidades para mejorar la experiencia:

- incorporamos el pago a través de QR Mercado Pago;
- sumamos la digitalización de DNI en mostrador para entregas en sucursal;
- generamos un botón para registrar clientes sin tener que interrumpir el proceso de venta, completando los datos en el check out e incorporamos la condición “entrega por mostrador” al proceso;
- sumamos sucursales sin CPs asignados para entrega de encomiendas Expreso y unificamos los datos de cliente y remitente al vender uno de estos servicios a un cliente ya registrado;
- reemplazamos el comprobante de admisión en papel por uno por e-mail para todos aquellos envíos que llegan al mostrador etiquetados.

A su vez, terminamos de consolidar el Tablero de inactividad, cuyo objetivo es mostrar el volumen de envíos que tienen una sucursal o planta, permitiendo comprender el índice de rotación de envíos, ordenar los envíos por criticidad, utilizar los rangos de días y colores para determinar el nivel de riesgo, detectar problemas de estructura en las sucursales o desvíos de procesos en los clientes, asegurando una mirada unificada para el canal B2B y B2C.

## ANDI, Asistente Virtual de sucursales

Nuestro asistente virtual responde de manera automática consultas sobre procesos comerciales y operativos en las sucursales. Ayuda al ejecutivo de mostrador a encontrar respuestas de manera rápida y unificada para mejorar la atención a clientes PyMEs y destinatarios. Como se basa en un algoritmo de inteligencia artificial, todas las preguntas que ANDI reciba, alimentan su base de datos. En los últimos cuatro meses del año recibió 2300 consultas: en principio resolvía el 88% y el resto iba a un operador y actualmente resuelve el 95%. Además, creció 300% en cantidad de consultas mensuales desde su lanzamiento en mayo.



## Encuesta de Satisfacción de clientes (NPS)

Generamos una diferenciación de clientes, encuestando ahora también a las PyMEs y a emprendedores. Entonces, en 2020 la encuesta de satisfacción se realizó para tres segmentos de clientes:

### Clientes corporativos

NPS: 6

Total de contactos de clientes que respondieron la encuesta: 260

### Clientes PyME

NPS: 27

Total de contactos de clientes que respondieron la encuesta: 2.751

### Destinatarios

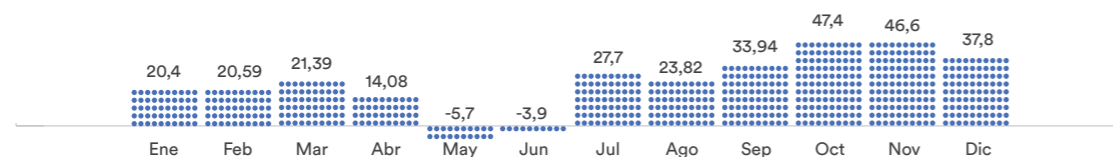
Durante 2020 pudimos medir NPS en los destinatarios que utilizaban cualquier plataforma web y a partir de julio incorporamos NPS en las notificaciones por e-mail, aumentando el universo de destinatarios a encuestar.

Enero-junio: 415.645 contactos. NPS: 5,97

Julio-diciembre: 556.758 contactos. NPS: 36,01

Para 2021 la meta es NPS 50

NPS Destinatarios



Solo en mayo y junio, cuando la pandemia tuvo el mayor impacto en nuestra actividad, el NPS fue negativo. En el resto de los meses se mantuvo positivo y en crecimiento.

En Brasil, cerramos la encuesta de satisfacción con un NPS de 7,8, por debajo de la meta de 8,0 propuesta para este año. Por lo tanto, abrimos un formulario de acciones correctivas para la correspondiente investigación y la propuesta de mejora.

## Gestión de reclamos

Si bien implementamos internamente en enero de 2020 el CRM DYNAMICS para la gestión de consultas, reclamos y solicitudes, comenzamos a trabajar en la migración de clientes a partir de julio. Se reciben a diario, aproximadamente 800 casos. Actualmente, el tiempo promedio de resolución es de siete días con el objetivo es llegar a un SLA (Service Level Agreement) máximo de dos días. Los principales asuntos de consulta o reclamo son: reclamo por envío pendiente de distribución mayor a cuatro días, datos de receptor, localizar bulto faltante, reclamo por mercadería (post entrega) y rescate.

Además, en 2020 implementamos CASOS, una plataforma digital a través de la cual los clientes tienen la posibilidad de canalizar sus consultas y reclamos e interactuar con nuestro Centro de atención al cliente. Recibimos a diario entre 700 y 800 casos que se resuelven en un tiempo promedio de siete días, con el objetivo de llegar a un SLA máximo de 2 días. Habiendo entendido la importancia que la gestión de los reclamos tiene para delinear la experiencia de los clientes y destinatarios, el objetivo para 2021 es mejorar el SLA de resolución y la calidad de las respuestas.

En Brasil ampliamos nuestro equipo comercial y de atención al cliente. Durante 2020 recibimos 2224 reclamos abiertos en el sistema Se Suite. De ese total, 1253 fueron consideradas procedentes.

## Calidad de productos y servicios

Como parte de la adecuación de las tareas del equipo de aseguramiento de la calidad Farma y considerando el contexto COVID-19, llevamos adelante distintas acciones: Revisamos nuestro plan de Continuidad del Negocio, asegurando la presencia de un Farmacéutico (Director Técnico), en cada planta, no solo dando soporte al negocio sino también garantizando el cumplimiento de las disposiciones regulatorias y los requisitos de los clientes.

Logramos la recertificación de la Norma ISO 9001:2015 para los servicios de Retiro, Recepción, Almacenaje, Preparación, Transporte y Distribución de productos para la salud humana que requieren cadena de frío entre 2-8 °C. Realizamos la primera auditoría de mantenimiento en formato 100% a distancia. También logramos la Certificación de Buenas Prácticas de

la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) y mantuvimos la certificación de buenas prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte para las plantas habilitadas en Zona Norte.

Acompañamos el crecimiento de la infraestructura y la red de sucursales para garantizar la calidad del servicio y el abastecimiento, a partir de la incorporación de las principales nuevas locaciones al Sistema de Gestión de Calidad en forma progresiva para poder implementar los principales puntos de gestión, control y cumplimiento. Sumamos a dicho Sistema de Gestión las sucursales de Rafaela, Paraná, Bahía Blanca, Neuquén, Corrientes y Concepción de Tucumán. Además, continuamos integrando y sumando nuevas mejoras a los procesos de gestión, como, por ejemplo: la gestión de proveedores, implementando herramientas para la selección, alta, baja y evaluación de proveedores; en un trabajo conjunto con las áreas de aseguramiento de la calidad, higiene y seguridad ocupacional, gestión ambiental y compras.

Continuamos trabajando para adecuarnos a la nueva Disposición ANMAT 2069 y la puesta en vigencia de la nueva normativa, trabajando con los proyectos de adecuación, continuando con el desarrollo del Programa 2069, con el objetivo de revisar y adecuar los procesos, tanto de Warehouse como T&D. Este programa, que contempla su realización en dos años, llegó a su finalización en diciembre 2020 lográndose alcanzar un 98,9% de cumplimiento de los objetivos planteados, teniendo como principal finalidad disminuir el nivel de riesgo de los procesos de almacenes (Warehouse) y Transporte y Distribución (T&D) en valores aceptables para el cumplimiento de los requerimientos internos del Sistema de Gestión de Calidad, autoridad competente y clientes.





# protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos

Durante 2020, seguimos trabajando y dándole prioridad al cuidado de los datos y los activos físicos en nuestro poder.

## Protección de datos

En el 2020, trabajamos en reforzar los controles de seguridad implementados para el acceso a los sistemas e información del GLA, mejorando todo el esquema de acceso de usuarios a nuestros servicios de TI y concientizándolos en el uso de los factores de autenticación, este trabajo permitió mitigar posibles escenarios de riesgos que atenten contra la confidencialidad de la información, como lo fue desplegar más de 120 firewall que permiten bloquear acceso no autorizados a nuestras aplicaciones, autenticación de doble factor, control y monitoreo sobre leak credential (credenciales comprometidas de usuarios), robustecimiento de la autenticación de los equipos conectados a la red, delimitación y revisión de los accesos de los usuarios en los sistemas críticos, controlando posible escenarios de pérdida de información, ya sea por fuga o integridad de la misma.

Adicionalmente reforzamos todo el esquema de protección de las estaciones de trabajo distribuidas entre nuestros colaboradores para continuar brindando servicios de calidad bajo el esquema actual de trabajo, como lo fue, aplicaciones para la asistencia remota, despliegues de aplicaciones, actualizaciones y sistemas sin estar conectado a la red de la organización, control de navegación sin importar la locación y robustecimiento de los controles en los antivirus y antimalware, permitiendo minimizar los riesgos del trabajo de a distancia, el uso del internet, control ante posibles ataques, logrando establecer esquemas que permiten mantener un trabajo de forma segura a distancia y en nuestra instalaciones.

Se estableció un programa de concientización de todos los colaboradores en Argentina en el uso y resguardo de sus contraseñas de accesos, permitiendo mejorar el score y desplegar el segundo factor en área críticas de negocio. Los colaboradores ingresantes recibieron en formato e-learning su capacitación en materia de ciberseguridad y en el uso aceptable de los activos de información.

## Mejora de procesos

En materia de prevención y mejora de procesos, completamos el relevamiento del circuito de Cuyo y parcialmente el NOA (hasta Tucumán), con paradas seguras y zonas prohibidas, cubriendo el 80% de las rutas utilizadas por la compañía. Asimismo, se actualizó y se publicó la Norma de Seguridad en el Transporte, publicada en el portal de documentación interna, con las medidas de seguridad para prevenir los robos de mercadería en tránsito.

## Seguridad de la flota

Respecto del control de flota de larga distancia, avanzamos con el motor de comunicaciones para recibir los datos de posición de las unidades de transporte alimentando la plataforma Tracking Mobile. Para 2021 proyectamos sumar el estimado de arribo (ETA), herramientas que se combinan y potencian para contar con mejor información sobre la posición de los vehículos. Además, equipamos 56 nuevos semirremolques con sistema de alimentación mediante paneles solares y un nuevo mecanismo trabapuestas controlados remotamente desde el CEMA, alcanzando así al 74% de la flota (vs. 56 en 2019).

A fin de elevar los niveles de seguridad (programación Full Sensorizado), llevamos a cabo el plan de capacitación y reprogramación de los equipos para operar con alarma y corte de combustible en AMBA. Se completó el programa y todas las unidades con GPS operan con esta modalidad en las sucursales de CABA y GBA. Para el seguimiento por GPS de unidades contratadas de manera eventual, se instrumentó en el CEMA el monitoreo mediante accesos a las plataformas correspondientes que permite mantener centralizado el control del servicio de seguridad satelital.

## Control de fraudes

En el marco del proyecto de seguridad de la información vinculada al fraude, pusimos en funcionamiento un sistema de prevención y detección temprana mediante Data Analysis para los segmentos Financiero, Retail y Telcos. En este sentido pudimos priorizar acciones sobre algunos clientes que figuraban con potencial riesgo según los clusters.

Por su parte, en la Argentina, no se registraron eventos de fuga de datos de clientes. En este sentido, llevamos a cabo un plan de capacitación en materia de seguridad de la información de la que participaron 183 personas e implementamos otras medidas de seguridad informática sobre la política de aplicación de actualizaciones de seguridad en desktops y sistemas productivos.

## Seguridad patrimonial y vial

- Semirremolques con sistema de alimentación mediante paneles solares y nuevo mecanismo trabapuestas.
- Unidades con seguridad electrónica, entre chasis (media distancia) y utilitarios.
- Paradas seguras para las rutas de NorEste argentino y Cuyo.
- Plataforma de control de flota de larga distancia que automatiza los procesos de alta de viaje, control de ruta y ETA.
- Operaciones y sucursales con CCTV IP Full HD, sistema de alarma y cámaras.
- Tablero de gestión para prevención de pérdidas con reportes de alarmas diarias.
- Proceso de validación de identidad con RENAPER.

## Sistemas de seguridad para garantizar la seguridad de los productos confiados por los clientes

- Vigilancia, sistema de control de ingreso y egreso.
- Sistema de alarma y puestos blindados con monitoreo desde un centro de control propio
- Sistema CCTV digital.
- Seguridad perimetral.
- Sistema de rastreo satelital de flota monitoreado desde el centro de control propio.
- Equipamiento de seguridad en las unidades de transporte (unidad tractora y semirremolque).
- Acceso electrónico para colaboradores en plantas principales.
- Jaula de custodia bajo techo, cámaras de seguridad y control de acceso para mercaderías de alto valor.
- Monitoreo con cámaras de seguridad en los depósitos en donde se concentra el mayor movimiento de mercaderías.
- Nuevos sistemas de alarmas y control de acceso en plantas.
- Apertura del segundo centro de monitoreo 24 horas en nuestra Planta Norlog.

# seguridad en cifras durante 2020

**42**  
nuevas instalaciones alarmas con monitoreo directo al CEMA

**16**  
nuevos puntos con Control de Acceso

**95**  
instalaciones monitoreadas en directo por el CEMA

**58**  
instalaciones monitoreadas por terceros

**47**  
instalaciones monitoreadas por terceros que informan al CEMA

**375**  
cámaras de CCTV nuevas instaladas

**21**  
instalaciones de alarmas por urgencia COVID-19



# desempeño ambiental

Somos conscientes del impacto ambiental de nuestras operaciones. Por eso trabajamos con objetivos de eficiencia energética y reducción de residuos, promoviendo una economía circular. Además, medimos nuestra huella de carbono e innovamos con el uso de combustibles alternativos para nuestra flota.





# gestión del impacto ambiental

Contamos con una política integrada de Calidad, Seguridad e Higiene y Ambiente que rige nuestra gestión.

Implementamos un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) certificado bajo el estándar ISO 14.001 en aquellas plantas con mayor impacto ambiental, según el criterio de consumo de energía, cantidad de colaboradores, generación de residuos y flota de transporte, entre otras variables: Avellaneda, Benavídez (Naves 1 y CyPE), Florida y Malvinas Argentinas, lo que representa un 72% de la superficie de las plantas logísticas del AMBA.

Para plantas no certificadas, contamos con un sistema de auditorías internas, destacando la planta Norlog por su impacto y algunos sitios del interior como Mendoza, Rosario y Santa Fe. A pesar del contexto por COVID-19, pudimos cumplir con el 100% del programa de auditorías internas en formato remoto.

Durante 2020 se lograron avances en la parametrización del módulo de encuestas del sistema ISOTools lo que nos permitió implementar dos procesos relevantes para el SGA en relación con su cadena de valor:

- Evaluación de proveedores considerados críticos. Evaluamos 87 proveedores de los rubros residuos generales, residuos reciclables, validaciones y calificaciones.
- Relevamiento de criterios socio ambientales de proveedores actuales y nuevos, a partir del envío de una declaración jurada de sustentabilidad. Recibimos 47 encuestas.

Por otra parte, comenzamos a implementar Recorridos Ambientales en las plantas de AMBA mediante el uso de un formulario digital, que permite evaluar y registrar el estado de diferentes temas como el uso de recursos, gestión de residuos y derrames, entre otros. Los resultados obtenidos se reflejan en un tablero de KPI's (Herramienta Power BI) para su análisis y seguimiento, permitiendo la rápida detección de desvíos y la posibilidad de compartir oportunidades de mejora entre todos los sitios.

## Certificaciones ambientales 2020:

- ISO 14001, auditada por Bureau Veritas.
- Sello CEDOL a las buenas prácticas en operadores logísticos, auditado por Deloitte.
- Cadenas de proveedores éticos SEDEX-SMETA, 4 pilares, auditada por Bureau Veritas.



# eficiencia energética

Durante 2020 comenzamos a realizar un estudio de eficiencia energética para conocer la línea de base de cada planta a partir del análisis de la facturación del servicio de energía. Fueron alcanzadas las principales plantas de AMBA, donde se produce el mayor consumo de energía (CIT, Avellaneda, Benavídez, Malvinas Argentinas y Florida). El estudio consta de tres fases:

1. Análisis de facturación, formas de contratación de energía.
2. Relevamiento in situ para detectar oportunidades de eficiencia energética.
3. Desarrollo de escenarios de compra de energía renovable o autogeneración por cada planta y en forma corporativa.

Este año avanzamos además en la medición de nuestros consumos desde la incorporación del indicador de kWh que indica la factura de cada planta y sucursal en nuestro sistema de gestión contable-financiero. Esto nos permite, a partir de 2020, contar con el consumo de todas las plantas y sucursales en forma centralizada. Además, entre las iniciativas para reducir el consumo energético en nuestras locaciones destacamos la instalación de dos nuevos termotanques solares para reducir el consumo de gas en Planta Avellaneda. En cuanto a los resultados, durante 2020 en todos los sitios el consumo se mantuvo estable.

.....

## 17.332.664

kWh de consumo de energía en la Argentina.

## 6.490.833

kWh de consumo de energía en Brasil.

## /// 93,5

kWh/m<sup>2</sup> eficiencia energética en almacenes.

## /// 1,9%

de reducción de consumo de energía.

### Gases refrigerantes

Todos los equipos que adquirimos en 2020 (splits para climatización de oficinas y áreas administrativas) funcionan a partir del gas R-410 del tipo ecológico y los motores para alcanzar las temperaturas requeridas para el almacenamiento de las vacunas para el COVID-19, en planta Avellaneda, utilizan gases del tipo R-404 ecológico.

Asimismo, todos los gases que sustituimos con cada mantenimiento a los equipos actuales, los migramos por las versiones 410 y 404 del mismo tipo. Además, continuamos realizando el monitoreo de los almacenes con temperatura controlada y con cámaras de frío a través de los Sistemas Plant Visor y Tracer, que emiten reportes y alertas sobre cualquier desvío en la temperatura.

# materiales

En nuestro negocio, los principales insumos que usamos son cartón, papel blanco, film stretch, conservadoras de telgopor (poliestireno expandido), geles refrigerantes para conservación de productos que requieren cadena de frío, pallets de madera, combustible, urea (aditivo), cubiertas para semirremolques, insumos de tecnología informática (como tóner para impresiones) y cintas para embalaje de productos.

Por el contexto del COVID-19, se generó un mayor consumo de materiales descartables. El aumento del consumo de viandas en los comedores, debido a la restricción de preparación de alimentos, resultó en un efecto no deseado de incremento de plásticos de un solo uso que encuentran justificación en la priorización del cuidado de la salud de los colaboradores con el objetivo de evitar vectores de contagio. En la misma línea, se sumaron insumos para el cuidado de las personas como guantes, barbijos y alcohol en gel. En este marco, comenzamos a proyectar un estudio del ciclo de vida de plásticos de un solo uso que realizaremos en 2021 junto a expertos externos. El objetivo es recibir asesoramiento para diseñar estrategias para su sustitución o eliminación y analizar alternativas de economía circular.

Por su parte, en la planta CIT disminuimos el consumo de conos de cartón provenientes de los rollos de film gracias a la implementación de un mango aplicador reutilizable que los reemplaza y permite utilizar rollos con más cantidad de film.

Se destacan los principales insumos adquiridos en 2020:

Insumo	Cantidad (en unidades)
Conservadoras	190.599
Geles	1.494.264
Resmas de papel	50.935
Cajas de cartón	1.032.955
Film stretch <sup>(1)</sup>	42.758 unidades + 293.129 kilos

<sup>(1)</sup> Este insumo se compra a dos proveedores y en un caso es por unidad y en otro por kilo

# residuos

El foco en este contexto por COVID-19 fue la gestión de los residuos de los elementos de protección personal, como guantes y barbijos, derivados de los protocolos de cuidados implementados. El crecimiento de materiales reciclados es coincidente con el incremento del volumen de operaciones que experimentó el negocio durante la pandemia, acelerado por el crecimiento del e-commerce. Otro cambio está relacionado con una mejora en la sistematización y registro de la información sobre el reciclado de los pallets, a partir de contabilizar su peso en todas las plantas de AMBA.

●●●●●●○○○  
**68,9%**  
de residuos segregados  
(reciclados)

**77.800**  
tarjetas de plástico  
enviadas a reciclado.

## Acompañamos a nuestros clientes en su compromiso social

Este año, en alianza con nuestros clientes implementamos el servicio de destrucción sustentable de plásticos para el segmento financiero para reciclar y reutilizar el material, principalmente usado en las tarjetas de crédito y débito. En este sentido, generamos un cambio en el último eslabón de nuestro servicio de distribución de tarjetas, con la misión de acompañar a nuestros clientes del segmento financiero en su compromiso social. El mismo consiste en que todos los envíos de plásticos financieros que no fueron entregados y tienen que pasar a destrucción, los enviamos a la Cooperativa de gestión El Álamo que clasifica el material (plásticos, metal y papel) y los recicla, generando así una economía circular. El incremento en el costo del servicio que implica el nuevo proceso es asumido por Andreani como parte de nuestra acción social.

# agua

Durante 2020 mejoramos el alcance de la información y sistematizamos los consumos de agua de nuevas plantas, abarcando todas las que están certificadas. Además, realizamos acciones para reducir el consumo, como recorridas ambientales para detectar roturas o derroches de agua, requerimientos de tecnología, medición de consumos y cartelería educativa para las nuevas sucursales en los pliegos del proyecto Expandir.

## Donaciones de materiales reciclables

Durante 2020, incrementamos nuestras donaciones de materiales reciclables, sumando nuevas cooperativas y nuevos residuos al circuito de recuperación y reciclado con el objetivo de sumar valor social al valor ambiental.

## Alianzas con cooperativas de triple impacto

●●●●●●  
**+77.055**  
kilos de residuos  
La Cooperativa El Álamo, Cooperativa RECICLAR, Red Reciclar (RAEE), Recuperadora Don Mariano, INPLÁSTICO, Reciclador Favorable

▲ **35.292**  
kg de papel

▲ **19.800**  
tapias Fundación Garrahan

▲ **2478**  
m<sup>2</sup> de bosques Fundación Banco de Bosques

# calidad del aire y ruido

La contaminación del aire está asociada en primera instancia a la actividad de transporte y, en una incidencia mucho menor, al uso de máquinas industriales (autoelevadores a combustión) y de grupos electrógenos. En este contexto de pandemia por COVID-19, dado el crecimiento del comercio digital que imponían las restricciones de aperturas de comercios, incrementamos la cantidad de transportes utilizados para garantizar la calidad del servicio privilegiando unidades de combustibles alternativos, principalmente con GNC que disminuyen la contaminación del aire.

Además, destacamos la implementación de un checklist de control mecánico de unidades, en el que se monitorean distintas variables que tienen impacto en la calidad del aire y el ruido. En una primera etapa, con foco en las unidades de Larga Distancia con base en Planta Norlog.

Finalmente, nuestro modelo de huella de carbono cuenta con información sobre contaminantes locales, como material particulado, monóxido de carbono, entre otros. Esto se calcula a partir de los datos cargados para cada tipo de unidad, incluyendo la tecnología del motor. Esta información es de utilidad no solo para la medición sino también para la toma de conciencia sobre la calidad del aire.

<sup>1</sup> Conocer más sobre este proyecto en la sección xx de este Reporte de Sustentabilidad.

Al igual que hacemos con los contaminantes del aire, monitoreamos los ruidos asociados al transporte. La mayor parte se genera durante la fase de operación en las plantas y las sucursales. Para controlar que no afecten al vecindario, medimos los ruidos molestos siguiendo los lineamientos de la Norma IRAM 4.062 y controlamos que los transportistas permanezcan con los motores apagados durante la espera en la playa de operaciones y maniobras.

**Incorporaremos 50 bicicletas eléctricas de pedaleo asistido a nuestra flota de vehículos eléctricos en 2021.**

# capacitación y concientización ambiental

Lanzamos el *e-learning* “Ambiente y Sustentabilidad” compuesto por cuatro módulos: Cambio Climático, Hábitos Sustentables, Clasificación de Residuos y Economía Circular. Esta modalidad nos permitió llegar a los colaboradores de todo el país, pese al escenario COVID-19.

Por otro lado, capacitamos a 167 colaboradores en las diez inducciones realizadas a los nuevos ingresantes de la compañía y brindamos dos charlas al equipo de Intendencia de las plantas sobre temas de sustentabilidad, consumo energético y generación de emisiones, entre otros. Participaron 95 colaboradores. También dictamos cursos a la Dirección y a las Gerencias de Administración y Finanzas y de Tráfico sobre riesgos y oportunidades ambientales.

Debido al contexto por COVID-19, desarrollamos diferentes cursos digitales reforzando temas ambientales, de Seguridad e Higiene y de cuidados, dedicados a transportistas, visitas y proveedores que ingresan a realizar tareas a las plantas (130 visualizaciones). Además, organizamos el Festival de Cine Ambiental, en el marco del Día del Ambiente, y lanzamos una plataforma digital exclusiva para colaboradores con una selección de cortometrajes

del Patagonia Eco Film Fest, que abordaban temáticas de educación ambiental, residuos y sobre el cuidado de los recursos y de la biodiversidad. Se registraron 826 reproducciones durante el mes que estuvo disponible.

Finalmente, el equipo de Desempeño Ambiental se capacitó durante el año en temáticas de economía circular y Derecho Ambiental.

En cuanto a concientización externa sobre el uso eficiente de los recursos, se destacan la promoción del 5to Festival Internacional de Cine Ambiental de la Patagonia, el apoyo al Desafío Eco para promover el uso de vehículos eléctricos, el Webinar “Energías Renovables y Logística” patrocinado por Andreani y la elección de obsequios y merchandising de socios sustentables.



# medición de la huella de carbono

En 2020 seguimos avanzando en la medición de nuestra huella de carbono y en acciones para reducirla y mitigar nuestro impacto. Este año diseñamos el modelo de datos para contar con el Inventario de Emisiones y Reportes de Huella de Carbono, no solo corporativo, sino también para clientes.

Usamos la unidad “envío” para conocer las emisiones individuales generadas por el transporte y distribución de un paquete, y el consumo de energía eléctrica imputable a la traza de dicho envío, no solo durante el paso por un transporte sino también al pasar por una planta de almacenamiento y/o un centro de distribución.

Este modelo incorpora información de los distintos sistemas operativos y de soporte de la empresa y toma distintos supuestos, como consumo promedio de un vehículo, distancias promedio entre códigos postales y otros datos. De la forma en que fue diseñado, permite contar con mejoras iterativas a partir del uso de mayor tecnología (tracking, telemetría, etc.) desde los datos de origen.

Además de brindar emisiones corporativas, brinda emisiones por sucursal, por región geográfica, por cliente, por segmento de clientes y hasta para clientes individuales.

Otro aspecto para destacar es que, además de calcular los gases de efecto invernadero Dióxido de carbono, Óxido Nitroso y Metano, calcula emisiones de gases contaminantes locales, ya que computa datos sobre la tecnología del motor en cuanto al control de emisiones.





# Modelo de Gestión de emisiones y huella de carbono

Una herramienta para gestionar el impacto ambiental de nuestras operaciones



Nuestra gestión de emisiones y huella de carbono está centrada y originada principalmente en las emisiones asociadas al consumo de combustible de nuestra flota de vehículos y en una menor proporción, al consumo de energía eléctrica en sucursales y plantas de almacenamiento.

Implementamos el modelo de huella de carbono e inventario corporativo de emisiones, incorporando más información para los alcances 1, 2 y 3.

El nuevo método de cálculo más exhaustivo, sumado al crecimiento del negocio en 2020 por el aumento del e-commerce con más de un 32% de crecimiento en cantidad de envíos, en kilómetros recorridos y en unidades de transporte contratadas, entre otros factores, explica el incremento de las emisiones reportadas versus el año anterior.

Logramos mejoras en el alcance de la información relacionada al alcance 2 – consumo de energía indirecta – al lograr reportar en un sistema la totalidad del consumo de energía, lo que generó el aporte de 895 T de CO<sub>2</sub> eq. adicionales. En el alcance 3 incorporamos las emisiones de gases metano y CO<sub>2</sub> asociadas a la gestión de residuos. Se suman así 4.681 T de CO<sub>2</sub>, a las emisiones indirectas asociadas a los traslados de los colaboradores, que continuamos reportando.

Nuestros avances en la gestión de la huella de carbono nos merecieron una serie de reconocimientos institucionales: Premio Amcham, Premio de la Cámara Argentino-británica y Premio Eikon.

## Carbon Disclosure Project (CDP)

Desde el año 2018 reportamos nuestro inventario de emisiones en la plataforma del CDP, obteniendo la calificación "D", Disclosure.

Además, participamos – como única empresa latinoamericana – de la asesoría por parte de ACT (Action for Carbon Transition), una alianza entre CDP y ADEME (Agencia de Ambiente y Energía de Francia) para la descarbonización del Sector Transporte. Esta actividad consistió en el asesoramiento técnico y metodológico para contar con un diagnóstico acerca de cuán preparados estamos para iniciar un proceso de descarbonización de nuestras operaciones. Este ejercicio se llevó a cabo con empresas de los sectores Oil&Gas, Cemento y Transporte. Este proyecto forma parte de la metodología ACT (Assessing Low Carbon Transition) financiada por el programa europeo EIT Climate-KIC y desde Andreani realizamos pruebas para compartir nuestra experiencia

## Compensación de huella

Desde hace tres años, para generar conciencia del impacto ambiental y probar metodologías, llevamos adelante el "Programa de compensación carbono neutro" en operativos especiales. Procuramos que sean eficientizados, medidos y compensados a través de distintos tipos de acciones ambientales y de comunicación con nuestros públicos objetivos:

- Operativo Juegos Olímpicos de la juventud Buenos Aires 2018.
- Operativo feria de las naciones COAS.
- Operativos elecciones provinciales Córdoba, Formosa, Tucumán y Chaco.
- Operativo logístico para la primera campaña de vacunación de COVID-19.

# movilidad sustentable: gestión eficiente de emisiones de vehículos de la flota

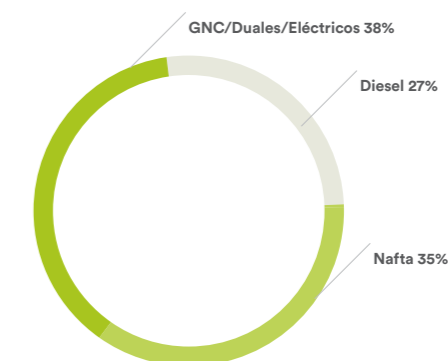
En el marco de nuestro Programa de Movilidad Segura y Sustentable, realizamos inversiones y desarrollo de innovaciones que permiten alcanzar altos estándares en seguridad vial, así como gestionar las emisiones de vehículos de la flota. Alcanza tanto al transporte de corta y larga distancia (traslado de mercaderías desde un almacén a otro, con una importante generación de emisiones por la distancia y porte de los vehículos), como a la distribución urbana y última milla (entrega a destinatarios finales -clientes de clientes-, con unidades de mediano y pequeño porte en ciudades y centros de consumo).

Durante 2020, realizamos un relevamiento con alcance nacional para conocer el perfil de combustible y tecnología de motor de la flota, que se encuentra en proceso de migración a la herramienta informática ARTAI en la cual se lleva parte de la gestión administrativa de todos los transportistas.

Continuamos con la implementación de combustibles alternativos en las distintas unidades de distribución, tanto eléctricos, como GNC, y esquemas duales (diésel y gas). Durante 2020 incorporamos nuevas unidades con GNC, lo que implica que dentro del total de la flota.

**38%**  
de vehículos alimentados  
a GNC, eléctricos y duales  
(vs. **30,6%** en 2019).

## Combustible que utilizan las unidades en la Argentina



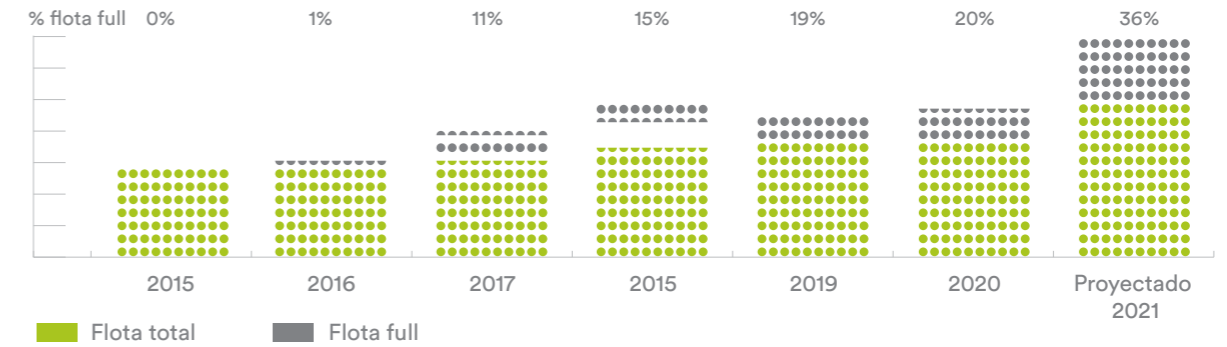
Además, buscando opciones de movilidad segura y sustentable para todos los segmentos de transporte y distribución, realizamos pruebas con tres bicicletas eléctricas para distribución de paquetería y estimamos agregar 50 a la flota en 2021. También probamos vehículos utilitarios 100 % GNC y conversión diésel a eléctrico.

En materia de eficiencia energética y hábitos de manejo, instalamos 10 unidades de telemetría (para monitoreo de hábitos de manejo y mejora en el consumo de combustible) del segmento de larga distancia. Además, incorporamos 5 nuevos semirremolques full que poseen mayor capacidad de carga sin significar mayor consumo de combustible, con lo que se reducen las emisiones por kilo de mercadería transportada.

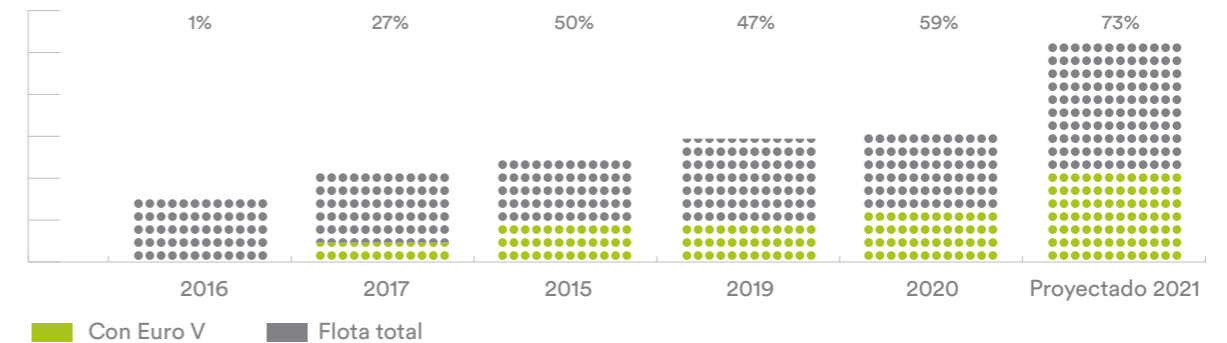
Además, realizamos pruebas de cinco marcas de neumáticos distintas, con la finalidad de seleccionar los que tienen mejor resultado según su vida útil y calidad, y el menor desperdicio por kilómetro recorrido.

También implementamos la aplicación de ruteo automático en las sucursales del AMBA para generar una ruta más eficiente, con menos kilometraje recorrido y, por lo tanto, menos consumo de combustible. Continuamos con la instalación de neumáticos radiales a los semirremolques y aplicamos un checklist de control mecánico enfocado en las unidades de larga distancia con base en Planta Norlog.

Con el objetivo de optimizar la ocupación de bodega, construimos 250 jaulas de 1,20 mts de alto (apilables) y otro modelo de 2,40 mts de alto. Además, instalamos tres sorters de última milla en las sucursales de Mar del plata, Mendoza y Tucumán y comenzamos con la instalación del sorter vertical en la CIT. Con la implantación de estos sorter de última milla se aumentó la productividad de procesamiento a 1.500 cajas/hora, trayendo como beneficio la entrega pactada a 24h. Se implementó "Productividad máquina de ensobrado de tarjetas" en Barracas para disminuir los tiempos de embolsado. Se logró un aumento de productividad a 4.800 sobres/hora.

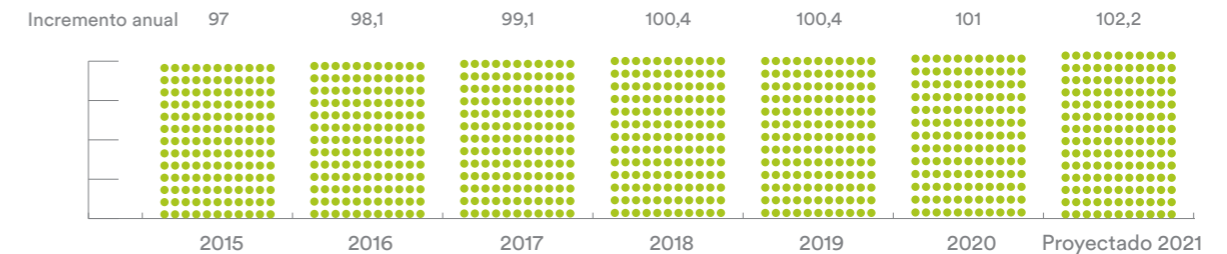


### Unidades motrices de larga distancia



### Aumento de bodega promedio por la incorporación de semirremolques de mayor capacidad

Promedio bodega por unidad (m<sup>3</sup>)







# compromiso con la sociedad

Aportamos al desarrollo sostenible de las comunidades donde actuamos, trabajando con agendas compartidas y alianzas estratégicas con otros actores relevantes, con foco en la inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades, la seguridad vial y el incentivo a prácticas de responsabilidad social y ambiental en la cadena.





# gestión con impacto social en tiempos de COVID-19

La pandemia nos enfrentó a una situación inédita que a la vez visibilizó nuestro rol clave como actor de la logística en la sociedad.

Para los sectores más vulnerables trabajamos en diferentes acciones solidarias, tanto propias como impulsadas por diferentes organizaciones, para acompañarlos en un contexto inesperado y colmado de incertidumbre.

▲ **\$8.907.554**  
en envíos solidarios

▲ **344.441 kg**  
solidarios movidos

## Campaña #SeamosUno

Fuimos parte de la campaña solidaria que tuvo como objetivo ayudar a los sectores más vulnerables, transportando y distribuyendo 1 millón de cajas de alimentos y elementos de higiene. De un total de 1768 viajes, 515 fueron realizados con unidades aportadas por Andreani.

## Campaña #CodoACodo

Fundación Andreani junto a Banco de Alimentos, MercadoLibre y la Cruz Roja trabajó para distribuir donaciones de alimentos, productos de higiene y limpieza, y kits de protección personal a comedores, instituciones de salud, jardines y centros de atención educativa. Llegamos a más de 3400 comedores en todo el país, a los que asisten más de 490.000 personas en situación de vulnerabilidad social.



## Campaña #ElOtroFrío

Convocada por el Consejo Publicitario Argentino junto a Fundación Espartanos, La Sachetera, Fundación La Nación y Caminos Solidarios Argentina: realizamos la logística de las urnas en más de 3000 puntos en el AMBA para recolectar sachets y transformarlos en mantas aislantes para personas en situación de calle. Enviamos 2500 cajas.

## Pacto Global

Enviamos 155.400 kg de donaciones de calzados a diferentes entidades que trabajan por el deporte en los jóvenes, en la Ciudad de Buenos Aires, Río Negro y Mendoza.

## Campaña “Cuidar a los que nos cuidan”

Impulsada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: nos sumamos junto a otras 10 empresas líderes en alimentación, acercando alimentos para hacer más llevadero el día de los profesionales de la salud en su pausa de descanso diario, evitando su traslado y la expansión del virus. Con esta acción abastecimos a 19 hospitales de la Ciudad, en los que se desempeñan 12.000 trabajadores de la salud durante tres meses.

## Cruz Roja

Distribuimos kits de seguridad y termómetros no corporales para que el voluntariado de más de 45 filiales en todo el país pueda trabajar en la respuesta a la pandemia siguiendo todas las medidas de seguridad.

## Voy con vos

Para contribuir a reducir la cantidad de adolescentes que no asisten a clase por no acceder a toallitas femeninas, nos sumamos a la campaña Voy Con Vos, impulsada por P&G y nuestro aliado, Fundación Ruta 40. Nuestra alianza permitió llegar a 13 provincias para que 9288 alumnas de 19 organizaciones, supervisiones escolares e instituciones recibieran toallitas suficientes para cubrir sus necesidades por un año. Se entregaron en total 1.000.000 de toallitas. La campaña se ideó previo a la cuarentena y la suspensión de las clases. Si bien el espíritu era que no faltaran a la escuela, esta ayuda permitió que las niñas permanecieran en sus hogares contando con productos de higiene femenina adecuados para atravesar el aislamiento. Esta acción responde a nuestro compromiso con los ODS, en particular con el ODS 5 de igualdad de género.



## Fundación Natura y Ministerio de las Mujeres, Géneros y Diversidad

1000 envíos a ocho organizaciones que trabajan con mujeres en situación de violencia doméstica, para las que acercamos productos de higiene personal.

### Operativo especial Vacuna COVID-19

Acompañamos al Estado argentino en la implementación de la logística del operativo inaugural de vacunación, donando el costo de la distribución de las primeras 300.000 dosis de la vacuna Sputnik V. 1

### Plataforma Cerca Tuyo

Junto a Globant unimos a voluntarios de Andreani con personas mayores y otras poblaciones de riesgo que no podían salir de sus hogares durante la pandemia, para ayudarlos a realizar trámites o compras de mercadería.

### Red logística social

Con el fin de acompañar a las comunidades rurales transportamos 27.304 kg de productos para las siguientes organizaciones, ADRA, Asociación Civil de Padrinos y Escuelas Rurales APAER, Asociación Civil Misiones Rurales Argentinas, Asociación Civil Recursos y Soluciones Celiaquía, Asociación de Clubes Argentinos de Servicio, Dale tu Mano, Fundación Casa Grande Solidario, Fundación Cimientos,

1 Para más información ver página XX de este Reporte.

Fundación Escolares, Fundación Leer, Fundación Ruta 40, Fundación Solidaria para el Progreso Social San Genaro. Junto a cinco organizaciones –Cruz Roja Argentina, ADRA, Aldeas Infantiles, Bibliotecas en Acción y Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires– trasladamos 64.001 kg para dar respuesta ante el contexto de la pandemia.

Además, acompañamos con nuestros servicios de logística integral a organizaciones sociales a través de clientes, colegas, proveedores y colaboradores. Trasludamos 344.441 kg solidarios para las siguientes organizaciones: La Alborada, Cáritas, Por Amor al Aborigen, Organización social Tatetí, Noche Buena para Todos, Banco de Alimentos, Fundación Los Grobo, Cinco Panes y Dos Pescados, Mirando al otro, Santa María Reina de los Ángeles Custodios, Parroquia San Juan Bautista, Fundación para los chicos un mundo mejor, escuelas públicas, comedores y parroquias. Clientes: Telefónica, Merezca-Club Baco, Nuskin, Roemmers, Reckitt Benckiser, Fundación Natura.

## Seminario sobre el rol de la logística en la ayuda humanitaria

Impulsamos este seminario online, en articulación con el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), para analizar juntos el valor de la logística en las etapas de pandemia, pensando siempre en el contexto de cada realidad. Se compartieron miradas sobre la gestión empresarial frente al COVID-19 y un análisis interdisciplinario de los desafíos y los riesgos de la mayor operación logística de la historia: la vacunación.



# compromiso con la seguridad vial

Fomentamos una conducción segura, responsable y sustentable. Como empresa parte del programa “Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura” del Ministerio de Transporte de la Nación, seguimos involucrándonos en acciones que contribuyen a mejorar la seguridad vial.



En 2020 realizamos<sup>2</sup>:

- Capacitaciones sobre conducción segura y amigable con el ambiente, a los distribuidores domiciliarios y transportistas.
- Definimos un nuevo equipo de especialistas para coordinar nuestro programa de Tránsito Seguro y Sustentable y sumamos nuevos procesos y controles, como las inspecciones técnicas de unidades.
- Incorporamos señalética en las plantas y sucursales.
- Sumamos cinco semirremolques full a nuestra flota, que logran mejores estándares de seguridad vial.
- Seguimos haciendo nuestro aporte para el diseño de políticas públicas que tienen que ver con la seguridad vial y el transporte.
- Nos adherimos a las campañas de concientización en redes sociales y en intranet:
  - Campaña del Día del Peatón
  - Campaña del Día Mundial de la Seguridad Vial
- Participamos como expositores del webinar de Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura, compartiendo nuestro programa de movilidad Segura y Sustentable

<sup>2</sup> Para más información ver sección de Tránsito seguro de este Reporte.

## Viví Sustentabilidad

Participamos con Fundación Andreani en la feria virtual –este año en formato virtual– con talleres para chicos y chicas de 11 a 13 años. En alianza con Chicos.net, diseñamos una propuesta sobre educación vial que acerca, de manera lúdica y entretenida, los derechos y obligaciones que tenemos cuando somos parte del espacio público y actuamos como peatones, ciclistas, conductores. Los talleres también invitan a concientizarnos sobre el comportamiento en la calle y a elevar nuestra voz y participación en redes sociales.

## Desafío ECO

Acompañamos al equipo que lleva adelante la competencia de vehículos de cero emisiones directas, diseñados por estudiantes de escuelas técnicas de todo el país. Se trata de una carrera pionera en el mundo que fomenta el uso de nuevas tecnologías para generar movilidad no contaminante. Equipos de alumnos trabajan durante meses junto a sus profesores en el diseño y construcción de los vehículos, para participar de la carrera en el Autódromo Gálvez el próximo año.

**Participamos como expositores en el V Encuentro de Innovación en Educación Vial, organizado por la Red de Organizaciones Latinoamericanas por la Innovación en Educación Vial (ROLIEV).**

## Cambiando el paradigma de la movilidad

Participamos de distintas iniciativas público-privadas orientadas a potenciar la movilidad segura y sustentable, fomentando nuevos hábitos culturales, sostenibles desde lo ambiental, social y económico.

Atendiendo a las problemáticas locales de cada región geográfica y particularidades de cada ciudad, promovemos y generamos conversaciones que derivan en acciones concretas con distintos gobiernos: locales, provinciales y nacional:

- Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Fuimos el primer operador logístico en adquirir vehículos eléctricos en el país. Por eso, nos solicitó colaboración para hacer pruebas conjuntas que generen lecciones aprendidas e información para tomadores de decisiones (inversión en determinada tecnología, recomendaciones de uso, entre otros aspectos).
- Gobierno de Rosario. A partir de una convocatoria abierta a empresas de logística, participamos de la producción de la Guía de Buenas Prácticas de Cargas para Rosario, impulsada desde la Asociación Sustentar, en colaboración con el Ente de Movilidad de Rosario y en conjunto con el CIMPAR (Comisión Público-privada para la Sustentabilidad Ambiental) y el Instituto de Estudios de Transporte (Universidad Nacional de Rosario). Además, hemos puesto a disposición una bicicleta eléctrica para pruebas de distribución urbana, involucrándonos en una problemática concreta de una ciudad con nuestra propia dinámica.



- Gobierno de Santa Fe. La provincia tiene como objetivo bajar sus emisiones en un 40% para el año 2030. Fuimos convocados a compartir nuestra experiencia en movilidad limpia, poniendo a disposición nuestro conocimiento de la actividad para cooperar con la problemática de una ciudad que busca crecer de forma sostenible.
- Gobierno de Córdoba. Posteriormente a la compensación de huella de carbono del operativo logístico de las elecciones provinciales, fuimos convocados para participar en conversaciones con ADEC, la Agencia para el desarrollo de la Ciudad de Córdoba para encarar acciones conjuntas.
- Gobierno de Misiones. A partir de la firma de un convenio, buscamos potenciar e intercambiar experiencias, capacidades, infraestructura y metodología para trabajar en pos de la seguridad vial, la eficiencia ambiental del transporte y realizar actividades concretas de compensación de huella.



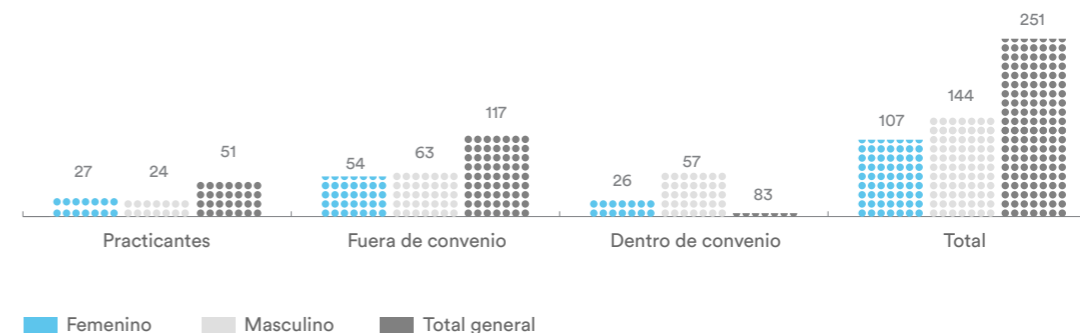




# inversión social para la inserción laboral y desarrollo de habilidades

Continuamos con nuestro compromiso con distintos programas propios y en alianza, para promover el empleo joven.

En 2020 incorporamos colaboradores menores de 30 años en diferentes áreas y localidades:



## Programa Acompañamos Futuros

Esta iniciativa tiene como objetivo la formación de los jóvenes de contextos socioeconómicos complejos y la profesionalización del sector logístico. El perfil de los alumnos es entre 17 y 23 años y está enfocado en aquellos que no hayan terminado sus estudios secundarios o que, en caso de contar con un título secundario, encuentran compleja su inserción laboral.

Junto a las organizaciones de la sociedad civil (OSC) que trabajan en un programa integral para mejorar las competencias laborales y las condiciones de empleabilidad de jóvenes, nuestros colaboradores voluntarios –en su rol de docentes– comparten su saber técnico y desarrollo de vanguardia para presentarles a los jóvenes el mundo de la logística. En 2020 nos reinventamos transformando el programa a modalidad online y abrimos la propuesta a otras OSC: Forge, Reciduca y Cimientos.

Además, brindamos tres becas especiales para alumnos de una comunidad cercana a nuestra planta Tigre. 52 jóvenes participaron de los distintos cursos ofrecidos.



## Lugar de Inventos en Casa

Nos unimos a Chicos.net para crear y desarrollar actividades virtuales, que vinculan la tecnología y el arte, centrados en acercar educación STEAM (Ciencia, tecnología, ingeniería, arte y matemáticas, por sus siglas en inglés) y hacer más divertida la cuarentena. Fue así como, durante los días que no se podían hacer actividades fuera de las casas, invitamos a que chicos, chicas, jóvenes y sus familias puedan experimentar y crear proyectos con electrónica, animación, programación, luz, sonido, robótica y otras manifestaciones artísticas-tecnológicas a través de videos tutoriales utilizando materiales sencillos y accesibles.

## Historias desde la ventana

Entre abril y mayo acercamos una propuesta para crear y programar en familia. Fue una actividad vía streaming, que invitó a escuchar un cuento en familia y programar distintos finales utilizando Scratch. Fueron 577 los participantes que disfrutaron en vivo la experiencia y más de 1.000 a través de nuestras redes.

## Articulación público-privada para empleo joven

Participamos del Consejo para la Empleabilidad - Eje logística junto al Ministerio de Desarrollo Económico y Productivo de la Ciudad de Buenos Aires, que busca delinear programas en alianza con el sector privado para generar empleo para jóvenes de contextos vulnerables.

Además, somos parte de la Mesa técnico pedagógica, liderada por la Subsecretaría de Desarrollo Económico de la Ciudad de Buenos Aires, que busca cubrir de manera eficiente las necesidades de talento de los sectores productivos, con foco en logística y en los barrios vulnerables.

## Profesionalización del sector logístico

**Ambos cursos se reconvirtieron a la modalidad virtual.**



# 24 participantes

en el Curso Superior en Logística junto a la UTN.



# 23 participantes

en la Diplomatura en Logística en la UTN.



Las tesinas – al igual que todos los años – se orientaron a fortalecer la gestión logística de organizaciones sociales. Este año las seleccionadas fueron: Botella de Amor, Haciendo Lío, Por los Chicos e Ingeniería sin Fronteras.



# 30 años de la Fundación Andreani

En 2020 la Fundación Andreani cumplió 30 años y lo celebró con la inauguración de la nueva sede en el barrio de La Boca. Este espacio, que se inauguró en noviembre de 2020, está abierto a la comunidad y está orientado a brindar experiencias enriquecedoras y creativas ligadas a la cultura, la educación y la tecnología.



Desde la estrategia de inversión social privada desarrollada a través de nuestra Fundación Andreani, articulamos con diferentes actores y organizaciones de la sociedad civil, con el objetivo de fomentar una mejor calidad de vida de las comunidades.

Nuestro accionar se estructura en tres ejes, atravesados por una mirada federal y tecnológica: cultura y arte; educación ciencia y tecnología y logística solidaria.



Mariano Giraud.  
Primer Premio  
Fundación Andreani 2020



Florencia Rodríguez Giles  
Segundo premio  
Fundación Andreani 2020



Grupo Cabezudos  
Tercer Premio  
Fundación Andreani 2020

## Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales

La 7ª edición fue récord de participación con más de 1.200 obras de todo el país. Fueron seleccionadas 47 obras de artistas argentinos. Para la elección se puso especial énfasis en aquellos que abordan las tecnologías desde sus creaciones. El jurado estuvo integrado por Ana María Battistozzi, Federico Baeza, Mariano Sardón, Laura Buccellato y Javier Villa. Las obras serán exhibidas en 2021 en el edificio de Fundación Andreani.

## ▲▲▲▲ cultura y arte

**2** exhibiciones realizadas

**364** visitantes al espacio

Entre el 28 de noviembre y el 27 de diciembre

**68** artistas apoyados

**9** obras producidas / **4** obras exhibidas

## 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. En 2020, junto al Ministerio de Turismo de Nación y Acumar lanzamos el programa Bienvenidos a Bordo, que tiene como objetivo la recuperación de la Ribera. Desde el punto de vista patrimonial el programa de turismo sustentable fomentará el turismo para dar trabajo a los grupos que conviven en el riachuelo, la isla Maciel y La Boca, con el Proyecto de Iluminación y Puesta en marcha del icónico Puente Transbordador Nicolás Avellaneda como eje, colaborando con las autoridades para el saneamiento del Riachuelo.







# indicadores y **compromiso**



# impacto del negocio en el desarrollo sostenible

## indicadores asg (ambientales, sociales y de gobierno corporativo)

### Indicadores de la gestión de nuestro equipo

#### ARGENTINA

Indicadores de empleados por género	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de colaboradores	3526	711	4237	3648	821	4469
<b>Por categoría</b>						
Colaboradores dentro de convenio	2453	269	2722	2397	287	2684
Colaboradores fuera de convenio	1056	440	1496	1229	523	1752
Pasantes	17	1	18	22	10	32
<b>Por puesto</b>						
Director	9	4	13	10	4	14
Gerente	149	24	173	172	28	200
Jefe	103	18	121	117	20	137
Analista/ Supervisor	817	462	1279	955	547	1502
Administrativo/ Operativo	2448	203	2651	2393	222	2615
<b>Por tipo de contrato de trabajo</b>						
Por tiempo indefinido o permanente	3483	698	4181	3608	804	4412
Duración determinada o temporal	43	12	55	40	16	56
<b>Por tipo de empleo</b>						
Jornada completa	3494	701	4195	3599	800	4399
Tiempo parcial	32	9	41	49	20	69

Otros indicadores de empleados	2019	2020
Antigüedad promedio	9	9
Edad promedio	37	38
<b>Por grupo de edad</b>		
Menor a 30	1075	1026
Mayor Igual a 30 y menor a 40	1562	1709
Mayor Igual a 40 y menor a 50	1080	1139
Mayor igual a 50	519	594

Argentina	2019	2020
<b>Por provincia</b>		
Buenos Aires	2655	3087
Capital Federal	641	360
Catamarca	13	13
Chaco	43	46
Chubut	29	36
Córdoba	183	196
Corrientes	10	10
Entre Ríos	56	61
Formosa	8	10
Jujuy	16	16
La Pampa	18	19
La Rioja	10	11
Mendoza	88	91
Misiones	30	32
Neuquén	33	46
Rio Negro	23	27
Salta	42	46
San Juan	24	29
San Luis	32	33
Santa Cruz	13	16
Santa Fe	179	186
Santiago del Estero	16	17
Tierra del Fuego	9	9
Tucumán	65	71

Desglose por edad y cargo Argentina	Menor a 30		Mayor igual a 30 y menos a 40		Mayor Igual a 40 y menor a 50		Mayor igual a 50	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Director	0	0	3	3	7	8	3	4
Gerente	2	3	37	43	90	102	44	52
Jefe	5	4	42	49	49	56	25	28
Analista/ Supervisor	336	386	502	604	287	341	154	171
Administrativo/ Operativo	732	633	978	1010	648	633	293	339

#### Indicadores de diversidad

Argentina	2019		2020	
	Total	%	Total	%
Mujeres en el Directorio	4	30,8%	4	26,7%
Mujeres en cargos gerenciales	24	13,9%	28	14,0%
Colaboradores con discapacidad	5	0,1%	5	0,1%

Mujeres en posiciones directivas y gerenciales	2019	2020
Total mujeres en puestos directivos y gerenciales	28	32
Total colaboradores en puestos directivos y gerenciales	186	215
% mujeres en posiciones directivas y gerenciales	15,1%	14,9%





Argentina									
indicadores de rotación		2019		2020		2019		2020	
Tasa de Ingreso	Total	%	Total	%					
<b>Por género</b>									
Colaboradores Mujeres	149	3,6%	184	4,3%					
Colaboradores Hombres	272	6,5%	294	6,9%					
Total	421	10,1%	478	11,3%					
<b>Por grupo de edad</b>									
Menor a 30	159	3,8%	251	5,9%					
Mayor Igual a 30 y menor a 40	39	0,9%	165	3,9%					
Mayor Igual a 40 y menor a 50	8	0,2%	59	1,4%					
Mayor igual a 50	8	0,2%	3	0,1%					
Total	421	10,1%	478	11,3%					
<b>Por provincia</b>									
Buenos Aires	309	7,4%	322	7,6%	Mendoza	8	0,2%	9	0,2%
Capital Federal	54	1,3%	33	0,8%	Misiones	1	0,0%	2	0,0%
Catamarca	0	0,0%	1	0,0%	Neuquén	6	0,1%	13	0,3%
Chaco	2	0,0%	6	0,1%	Río Negro	3	0,1%	5	0,1%
Chubut	3	0,1%	8	0,2%	Salta	1	0,0%	7	0,2%
Córdoba	6	0,1%	18	0,4%	San Juan	4	0,1%	6	0,1%
Corrientes	0	0,0%	0	0,0%	San Luis	4	0,1%	3	0,1%
Entre Ríos	5	0,1%	6	0,1%	Santa Cruz	3	0,1%	4	0,1%
Formosa	0	0,0%	2	0,0%	Santa Fe	3	0,1%	16	0,4%
Jujuy	1	0,0%	0	0,0%	Santiago del Estero	3	0,1%	1	0,0%
La Pampa	1	0,0%	3	0,1%	Tierra del Fuego	0	0,0%	0	0,0%
La Rioja	0	0,0%	1	0,0%	Tucumán	4	0,1%	12	0,3%
					Total	421	10,1%	478	11,3%

Argentina									
indicadores de rotación		2019		2020		2019		2020	
Tasa de Egreso	Total	%	Total	%					
<b>Por género</b>									
Colaboradores Mujeres	78	1,9%	69	1,6%					
Colaboradores Hombres	291	7,0%	165	3,9%					
Total	369	8,8%	234	5,5%					
<b>Por grupo de edad</b>									
Menor a 30	179	4,3%	118	2,8%					
Mayor Igual a 30 y menor a 40	121	2,9%	68	1,6%					
Mayor Igual a 40 y menor a 50	43	1,0%	39	0,9%					
Mayor igual a 50	26	0,6%	9	0,2%					
Total	369	8,8%	234	5,5%					
<b>Por provincia</b>									
Buenos Aires	276	6,6%	161	3,8%	Mendoza	1	0,0%	7	0,2%
Capital Federal	47	1,1%	29	0,7%	Misiones	2	0,0%	1	0,0%
Catamarca	2	0,0%	1	0,0%	Neuquén	8	0,2%	0	0,0%
Chaco	3	0,1%	2	0,0%	Río Negro	1	0,0%	1	0,0%
Chubut	4	0,1%	1	0,0%	Salta	1	0,0%	3	0,1%
Córdoba	6	0,1%	6	0,1%	San Juan	5	0,1%	1	0,0%
Corrientes	0	0,0%	1	0,0%	San Luis	2	0,0%	1	0,0%
Entre Ríos	1	0,0%	1	0,0%	Santa Cruz	1	0,0%	1	0,0%
Formosa	0	0,0%	0	0,0%	Santa Fe	7	0,2%	9	0,2%
Jujuy	0	0,0%	0	0,0%	Santiago del Estero	1	0,0%	0	0,0%
La Pampa	1	0,0%	2	0,0%	Tierra del Fuego	0	0,0%	0	0,0%
La Rioja	0	0,0%	0	0,0%	Tucumán	0	0,0%	6	0,1%
					Total	369	8,8%	234	5,5%



Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad	2019		2020	
	Maternidad	Paternidad	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	33	102	36	64
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	33	102	36	64
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	33	102	36	64
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.	24	103	33	97
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%	100%	100%
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	85,71%	100%	100%	95,10%

#### Formación por niveles y género (horas hombre) en Argentina

	2020
<b>Género</b>	
Hombres	17.306
Mujeres	6027
<b>Cargo</b>	
Director	37
Gerente	3111
Jefe	1622
Analista/ Supervisor	11.394
Administrativo/ Operativo	7169
<b>Total</b>	<b>23.333</b>

\* Incluye 1200 horas de capacitación a transportistas

#### Programa de Pasantías de Tecnología Informática

Indicador comparativo por año	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Pasantes	20	4	24	26	10	36
% pasantes	83,3%	16,7%	100%	72,2%	27,7%	100%
Efectivización	20	4	100%	<sup>1</sup>	<sup>1</sup>	<sup>1</sup>

<sup>1</sup> El programa se encuentra en curso al momento de preparar el informe

#### Gestión del desempeño

##### Argentina \*

	2019	2020
Población impactada	1247	1.552
<b>Por género</b>		
Hombres	887	1122
Mujeres	360	430
<b>Sesiones de calibración</b>		
Colaboradores calibrados (cant)	ND	1552
Colaboradores calibrados (%)	100%	100%
<b>Reuniones de feedback</b>		
Colaboradores completaron el formulario	301	En proceso <sup>1</sup>
Colaboradores que completaron la instancia de feedback	24% (1)	En proceso <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Al momento de preparar el informe se está iniciando la instancia de feedback.

**Accidentes y enfermedades profesionales registrados en la Argentina**

Tipología	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Trabajadores asegurados	84%	16%	4.182	82%	18%	5.652
Accidente en establecimiento	96%	4%	269	93%	7%	272
In Itinere	89%	11%	140	89%	11%	136
Lesiones por accidente laboral registrables en contratistas	ND	ND	1	ND	ND	ND
Enfermedad Profesional	0	0	0	88%	12%	160 (COVID-19)
Número de fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral	0	0	0	1	0	1 (COVID-19)
Índice de frecuencia (*)	22,57	4,29	26,87	21,83 (Sin COVID-19) 34,67 (Con COVID-19)	1,64 (Sin COVID-19) 2,6 (Con COVID-19)	23,48 (Sin COVID-19) 37,28 (Con COVID-19)
Índice de Incidencia (ART) (²)	23,69	4,51	28,21	26,81 (Sin COVID-19) 56,4 (Con COVID-19)	2,01 (Sin COVID-19) 4,24 (Con COVID-19)	28,83 (Sin COVID-19) 60,65 (Con COVID-19)
Índice de pérdida (ART) (³)	798,84	12,98	811,82	1103,08 (Sin COVID-19) 1673,2 (Con COVID-19)	83,08 (Sin COVID-19) 125,9 (Con COVID-19)	1186,94 (Sin COVID-19) 1799,15 (Con COVID-19)
Índice de DM (ART) (⁴)	11,02	2,09	13,11	12,69 (Sin COVID-19) 19,34 (Con COVID-19)	0,95 (Sin COVID-19) 1,68 (Con COVID-19)	13,65 (Sin COVID-19) 21,03 (Con COVID-19)

(¹) Índice de frecuencia (Accidente x 1.000.000) / hs. trabajadas

(²) Índice de Incidencia (Accidente (sin In Itinere) -sin baja=0-sin baja <10 días x 1.000) personal asegurado promedio

(³) Índice de pérdida (Días perdidos sin In Itinere x 1.000) / personal asegurado promedio

(⁴) Índice de DM (Días perdidos sin In Itinere) / (accidentes sin In con alta)

Días perdidos por causa en la Argentina	2019	2020
Accidente en establecimiento	3539	5896
Accidente In Itinere	2165	3350
Enfermedad profesional: COVID-19		3188

Indicadores de empleados	2019		2020	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de ausentismo	2,59%	0,74%	6,75	1,46
Total	3,33		8,20	

Indicadores de salud y seguridad ocupacional (1)	2020
Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0
Número de lesiones por accidente laboral registrables	272
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables	28,83% (Sin COVID-19)
Número de horas trabajadas	11.586.624

Fórmulas a considerar:

Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral = Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas x [200 000 o 1 000 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas x [200 000 o 1 000 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas x [200 000 o 1 000 000]

Cálculos realizados por cada 1 000 000 horas trabajadas.



## BRASIL

Indicadores de empleados por género	2019			2020		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Total de Colaboradores	380	160	540	351	140	491
<b>Por puesto</b>						
Administrativo	129	69	198	113	55	168
Operacional	251	91	342	238	85	323
<b>Por tipo de Contrato de trabajo</b>						
Por tiempo indefinido o permanente	380	160	540	351	140	491
Duración determinada o temporal	2	2	4	1	0	1
<b>Por categoría</b>						
Colaboradores Dentro de Convenio	380	160	540	351	140	491
Colaboradores Fuera de Convenio	0	0	0	0	0	0
Pasantes	0	0	0	0	0	0
<b>Por tipo de empleo</b>						
Jornada complete	377	154	531	345	131	476
Tiempo parcial	3	6	9	6	9	15

Otros indicadores de empleados	2019	2020
Antigüedad promedio	1,85	2,25
Edad promedio	32,59	32,56
<b>Por grupo de edad</b>		
Menor a 30	198	171
Mayor igual a 30 y menos a 40	240	239
Mayor Igual a 40 y menor a 50	85	64
Mayor igual a 50	17	17
<b>Por provincia</b>		
São Paulo	471	426
Rio de Janeiro	52	47
Goiás	13	14
Paraná	4	4

Desglose por edad y cargo	Menor a 30		Mayor igual a 30		Mayor Igual a 40		Mayor igual a 50	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Accidente en establecimiento	18	43	17	92	23	27	4	6
Accidente In Itinere	157	128	170	147	56	37	10	11

Indicadores de diversidad	2019		2020	
	Total	%	Total	%
Mujeres en cargos gerenciales	15	22,1%	10	23,8%
Colaboradores con discapacidad	1	0,1%	3	0,61%

Indicadores de rotación	2019		2020	
	Total	%	Total	%

Tasa de Ingreso				
Por género				
Colaboradores Mujeres	52	31%	37	31%
Colaboradores Hombres	116	69%	82	69%
Total	168	100%	119	100%
Por grupo de edad				
Menor a 30	90	54%	48	40%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	60	36%	58	49%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	15	9%	11	9%
Mayor igual a 50	3	2%	2	2%
Total	168	100%	119	100%
Por provincial				
São Paulo	149	89%		
Rio de Janeiro	17	10%		
Goiás	1	1%	94	79%
Paraná	1	1%	21	18%
Total	168	100%	3	3%



Indicadores de rotación	2019		2020	
	Total	%	Total	%
<b>Tasa de Egreso</b>				
Por género				
Colaboradores Mujeres	66	32,5 %	66	33%
Colaboradores Hombres	137	67,5 %	132	67%
Total	203	100 %	198	100%
Por grupo de edad				
Menor a 30	94	46,3 %	69	35%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	81	39,9 %	75	38%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	24	11,8 %	46	23%
Mayor igual a 50	4	2 %	8	4%
Total	203	100 %	198	100%
Por provincial				
São Paulo	185	91,1 %	160	81%
Río de Janeiro	16	7,9 %	33	17%
Goiás	1	0,5 %	4	2%
Paraná	1	0,5 %	1	1%
Total	203	100 %	198	100%

Convenio de trabajo colectivo	2019	2020
Personal dentro de convenio	0	0
Personal fuera de convenio	540	491
Total	540	491



Licencia por maternidad y paternidad	2020	
Cantidad de empleados	Mujeres	Hombres
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	6	16
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	4	16
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.	4	16
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	66%	66%
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental (ver fórmula)	100%	100%

Capacitación	2019	2020
Horas totales de formación habilidades operación	35.870	18.228

Capacitación de desarrollo	2019			2020		
Formación de habilidades por niveles y género (horas hombre)	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Administrativo	6	13	19	7,29	9,04	16,33
Operación	13	33	46	2,68	18,10	20,78
<b>Total general</b>	19	46	65	9,97	27,14	36,78

## Indicadores de salud y seguridad ocupacional

2020

Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	
Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral	0
Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)	0
Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) cada 1.000.000 horas	1,29
Número de lesiones por accidente laboral registrables	1
Tasa de lesiones por accidente laboral registrables cada 1.000.000 horas	1,29
Número de horas trabajadas	772.572

Fórmulas a considerar:

Tasa de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral = Número de fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral / Número de horas trabajadas × [1 000 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) = Número de lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos) / Número de horas trabajadas × [1 000 000]

Tasa de lesiones por accidente laboral registrables = Número de lesiones por accidente laboral registrables / Número de horas trabajadas × [1 000 000]

## Accidentes y enfermedades profesionales registrados

2020

2020

	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Accidentes en establecimiento	4	2	4	2
In itinere	0	0	0	0

## Accidentes registrados

2019

2020

Accidentes típicos (con o sin pérdida de días)	6	6
Incidentes	18	10
In Itinere	0	0

## Indicadores de empleados

2019

2020

	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Tasa de ausentismo	2,03%		12/2020 > 5,48%	
Víctimas mortales	0	0	0	0

## Indicadores del negocio

### Proyecto Expandir

2019

2020

Aperturas	9	23
Acondicionamientos	2	4
Mudanzas	4	6
Porcentaje de inversiones respecto al año anterior	-17%	237%

### Vehículos en la Argentina

2019

2020

	Cantidad	%	Cantidad	%
Utilitario	1.275	67%	2.475	76%
Chasis	271	14%	337	10%
Semirremolque	223	12%	227	7%
Unidades motrices	127	7%	144	4%
Equipos completos de 3ros.	-	-	83	3%

### Otras unidades

2019

2020

Bicicletas	108	97
Motos	390	379

### Siniestros por KM recorridos

#### Larga distancia

Siniestros

Km Recorridos

Km/Siniestros

2013	27	14.993.176	555.303
2014	21	14.849.142	707.102
2015	21	15.797.711	752.272
2016	14	15.285.449	1.091.818
2017	17	17.906.094	1.053.300
2018	29	17.759.236	612.387
2019	22	20.012.815	909.673
2020	17	33.444.242	1.967.308

Unidades motrices de larga distancia con pack de seguridad	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Proyectado 2021
Unidades con pack de seguridad	0	1	16	20	25	30	50
Porcentajes con pack de seguridad	0%	1%	19%	24%	25%	30%	33%
Flota total	72	74	86	85	99	100	150

NPS	2019 cliente corporativo	2020 cliente corporativo	2020 PyME
% de clientes encuestados que calificaron a Andreani por encima de 9 puntos	27%	28%	53%
% de clientes encuestados que calificaron a Andreani por debajo de 6 puntos	22%	24%	30%
Puntaje del atributo Atención del ejecutivo de cuenta	8,1	8,08	
Puntaje del atributo Atención del cliente	7,0	6,22	
Puntaje del atributo Seguimiento y trazabilidad	7,2	6,09	7,27
Puntaje del atributo Tiempos de distribución	7,3	6,99	7,23
Puntaje sobre calidad de nuestros servicios		7,06	7,23
Puntaje de la adaptación de nuestros servicios a contexto pandemia		7,09	7,27
Puntaje de atención en sucursales			7,30
Calificación de uso de Andreani.com			6,82
Calificación de los medios de pago disponibles			7,75
<b>Cientes Salud</b>			
Calificación de plantas de productos farmacéuticos en procesos y buenas prácticas		7,61	
Calificación de nivel de servicio de warehouse		7,14	
Calificación de tecnología y sistemas en warehouse		7,25	
Calificación de la calidad integral de los servicios de cadena de frío		7,46	

## Indicadores ambientales

Consumo de energía en Plantas Operativas y Emisiones de Cos <sup>1,2</sup>	2019 Consumo de energía (en kWh)	Emisiones CO2 (en Kgs CO2 eq) <sup>3</sup>	2020 Consumo de energía (en kWh)	Emisiones CO2 (en Kgs CO2 eq) <sup>3</sup>
Avellaneda (incluye Nave 5)	1.552.300	543.305	1.805.820	632.037
Barracas	840.192	294.067	709.488	248.321
Benavidez	5.349.078	1.872.177	5.247.695	1.836.693
Florida	1.127.003	394.451	1.114.705	390.147
Loma Hermosa	388.790	136.077	80.960	28.336
Malvinas Argentinas	3.604.180	1.261.463	3.487.500	1.220.625
Mar del Plata	139.075	48.676	155.003	54.251
Mendoza	165.771	58.020	124.714	43.650
San Juan	73.667	25.783	167.145	58.501
Resistencia	73.124	25.593	68.583	24.004
Rosario	111.526	39.034	112.532	39.386
CIT (Norlog)	1.647.756	576.715	1.705.781	597.023
<b>Sub total</b>	<b>15.062.472</b>	<b>5.275.362</b>	<b>14.776.926</b>	<b>5.171.924</b>
<b>Resto de plantas</b>	<b>S/D</b>	<b>S/D</b>	<b>2.555.738</b>	<b>894.508</b>
<b>Total</b>			<b>17.332.664 kWh</b>	<b>6.066.432 Kgs CO2</b>

1 Se toma el factor de emisión 0,35 kg CO2/kWh. Fuente: Ministerio de Ambiente

2 Durante 2020 logramos consolidar y contabilizar los 12 meses de consumo de energía en el Sistema SAP, razón por la cual este año podemos visualizar el total de consumo de toda la red de plantas y sucursales de Andreani.

Hemos agrupado la información en función respetando la apertura de los sitios mostrados en 2019, y el resto agrupado en la línea Resto de Plantas. Por esta razón (ampliación en el alcance) y crecimiento del nivel de operación, el consumo refleja un mayor aumento respecto al año 2019.

3 Para el cálculo de las emisiones utilizamos la metodología del GHG Protocol. Los factores de emisión y los poderes caloríficos de los combustibles provienen del IPCC 2006, las densidades de los combustibles corresponden a las especificaciones de estos según datos locales, el factor de emisión de la Red eléctrica proviene de los datos que publica Secretaría de Energía.

Consumo de energía Brasil	2019	2020
Energía Eléctrica	4.025.127 kWh	6.490.833 kWh
Diesel	446.155 litros	506.825 litros

Intensidad energética <sup>1</sup>	2020
Energía (en Kw/h)	14.070.989 <sup>2</sup>
M2 depósitos	150.438
Consumo/m <sup>2</sup> depósitos KPI	93,5 kWh/m <sup>2</sup>

1 Cambio de alcance: por criterios de representatividad, representamos en este indicador a partir de 2020 los consumos y metros cuadrados de las plantas del AMBA que son las que representan el mayor consumo de energía. Por esta razón, no se presentan datos interanuales ya que la comparabilidad no genera utilidad.  
2 Indicador de consumo de las plantas de AMBA (CIT, Barracas, Ave, Florida, Malvinas Argentinas y Benavidez), dónde se hace foco en la medición de la intensidad energética.

Combustibles alternativos	2019	2020
Cantidad total de flota de Andreani	1484 <sup>1</sup>	3266
Cantidad de flota con combustibles alternativos	453	1111 <sup>2</sup>
% de flota con combustibles alternativos (GNC+GNL+Eléctricos) KPI	30,6%	38%

1 Cambio de alcance: por criterios de representatividad, representamos en este indicador a partir de 2020 los consumos y metros cuadrados de las plantas del AMBA que son las que representan el mayor consumo de energía. Por esta razón, no se presentan datos interanuales ya que la comparabilidad no genera utilidad.

2 Indicador de consumo de las plantas de AMBA (CIT, Barracas, Ave, Florida, Malvinas Argentinas y Benavidez), dónde se hace foco en la medición de la intensidad energética.

Peso de residuos en kilos	2019		2020	
Argentina <sup>1</sup>	Residuos peligrosos	Residuos no peligrosos	Residuos peligrosos	Residuos no peligrosos
Reciclaje	52.134	699.976	23.798	1.178.921
Incineración (quema de masa)	13.007	-	3027	-
Vertedero (relleno sanitario)	-	605.100	-	486.818
Otros tipos de eliminación de residuos	11.029	-	17.771	-

1 Información solo para plantas del área metropolitana de Buenos Aires (Barracas, CIT, Malvinas Argentinas, Florida, Benavidez y Avellaneda). Respecto a plantas del interior, su volumen de generación de residuos no es significativo en comparación con ellas. Esta tabla es representativa de la gestión general de residuos. Nos planteamos como desafío registrar los residuos de las plantas de interior con mayor volumen de operación.

Otros residuos	2019	2020
Residuos R.A.E.E. <sup>1</sup>	9640	8637

1 Los residuos tecnológicos RAEE (residuos de aparatos eléctricos y electrónicos) representan el 100 % porque su disposición es centralizada por el área de Tecnología Informática. Fueron donados a la Asociación Civil Red.

Principales indicadores sobre materiales reciclados (en kilos)	2019	2020
<b>Argentina</b>		
Cartón	364.165	468.572
Film Stretch (plásticos)	188.695	209.717
Papel	56.572	52.453
Pallets de madera rotos	12.827	364.841
Telgopor	22.714	22.493
Geles refrigerantes	23.663	15.541
Scrap metálico (residuos inertes como chatarra)	12.570	31.970
<b>Brasil</b>		
Reciclaje	57.164	46.650
Cartón	79.774	75.575
Plástico	38.252	35.265

Consumo de agua en m <sup>3</sup>	2019	2020
Avellaneda	18.202	10.688
Barracas	---	6713
Benavidez (2 naves)	---	4192
Florida	---	3299
Malvinas Argentinas	---	4321



**Emisiones de gases de efecto invernadero <sup>1</sup>**

	2019	2020
<b>Argentina</b>		
Total	41.700 T CO2e	73.862 T CO2e
Emisiones directas Alcance 1 <sup>2</sup>	85%	86%
Emisiones indirectas Alcance 2 <sup>3</sup>	13%	8%
Otras emisiones indirectas Alcance 3 <sup>4</sup>	2%	6%
<b>Brasil</b>		
Total	1.051,4 T CO2e	2.969,14 T CO2e
Emisiones directas Alcance 1	89%	41%
Emisiones indirectas Alcance 2	11%	59%
Otras emisiones indirectas Alcance 3	N/D	N/D

1 Utilizamos la metodología del GHG Protocol para establecer el inventario de emisiones corporativo. Los factores de emisión y los poderes caloríficos de los combustibles provienen del IPCC 2006, las densidades de los combustibles corresponden a las especificaciones de los mismos según datos locales, el factor de emisión de la Red eléctrica proviene de los datos que publica Secretaría de Energía. Para el potencial de calentamiento global, utilizamos la tasa de 21 para el Metano y 310 para el Óxido Nitroso.  
 2 Alcance 1: Emisiones asociadas al proceso principal, siendo el consumo de combustible el principal generador. Se incluye en 2020 además del combustible de transporte, el combustible despachado para uso de grupos electrógenos (combustión estacionaria)  
 3 Alcance 2: Emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica adquirida para Almacenes y Sucursales.  
 4 Alcance 3: Emisiones asociadas a viajes de colaboradores y disposición de residuos reciclados y enviados a vertederos.

**Evolución del consumo de combustible**

	2019	2020
Combustible consumido (en litros de gasoil)	14.523.845	26.813.387
Combustible consumido (en litros de nafta)	S/D	745.970
Combustible consumido (en m <sup>3</sup> de GNC)	S/D	287.937
Emisiones totales (en Tn de CO2 equivalente) <sup>1</sup>	35.663	67.796
Emisiones N2O	634	1219
Emisiones CO2	34.986	66.477
Emisiones CH4	43	100

1 Se toma un factor de conversión de 2,67 kg de CO2 por litro para el gasoil y de 2,27 kg de CO2 para la nafta. Se considera adicionalmente el porcentaje de combustible de biodiesel para netearlo de emisiones. Consideramos un corte del 10% para gasoil y del 12% para la nafta. A su vez, consideramos para el cálculo las densidades de cada combustible líquido, siendo 0,84 g/cm<sup>3</sup> para el gasoil y de 0,74 g/cm<sup>3</sup> para la nafta. Fuente: Ministerio de Ambiente y Secretaría de Energía.

# cumplimiento de objetivos y desafíos a futuro

**Desafío para 2020**

**Cumplimiento en 2020**

Marca sustentable	
Fortalecer la rendición de cuentas a partir del seguimiento de los KPI y metas desarrollados en 2019.	Realizamos el seguimiento de los KPI determinados en el período anterior, a la vez que fortalecimos los indicadores, sumando nuevos. De este modo, sentamos una línea de base con el compromiso de la dirección y las áreas clave.
focalizar en temas materiales de la Estrategia de Sustentabilidad con capacitaciones en materia de sustentabilidad, haciendo foco en Diversidad, Inclusión, Derechos Humanos, Eficiencia Ambiental, Compras sustentables, Seguridad vial y movilidad sustentable.	Comenzamos un proceso de revisión de la materialidad con entrevistas en profundidad a expertos en cada una de las temáticas de interés.
Ser la primera empresa de logística en la Argentina con flota verde e inventario de emisiones y su huella de carbono.	Mejoramos la matriz de combustibles de la flota para minimizar nuestro impacto ambiental, en el marco de nuestro compromiso en la medición de la huella de carbono.
Eficiencia ambiental	
Continuar con los proyectos en curso de Tracking (geolocalización y registro de las unidades en tiempo real, además de generación de datos sobre los recorridos que sirva para el seguimiento de la Huella de Carbono) y la validación de DNI en línea.	Logramos recibir los datos de posición de las unidades para su correspondiente registro en la plataforma Tracking Mobile. El tracking satelital estuvo disponible en el operativo vacunas por COVID-19, y nos permitió la visualización de nuestros transportistas.
Avanzar con las gestiones para incorporar a la flota unidades (mediano y chasis) 100% GNC.	Mantuvimos encuentros institucionales con Scania e Iveco, con el objetivo de tener información sobre las unidades. Además, realizamos pruebas de campo con unidades alimentadas a GNC.
Finalizar el proceso de desarrollo de un modelo de datos para contar con información sobre el inventario de emisiones y huella de carbono para envíos de clientes de manera sistematizada.	Al cierre de 2020 nos encontramos en la etapa final de implementación del modelo. Las demoras obedecieron a priorizar desarrollos de TI relacionados con el contexto COVID-19.
Diseñar e implementar un sistema de gestión ambiental interno para toda la red de plantas y sucursales para dar herramientas de gestión con una amplia cobertura para toda la empresa.	Implementamos un e-learning para nivelar conceptos ambientales con todos los colaboradores. Comenzamos a generar un reporte de energía eléctrica para generar conocimiento para la gestión ambiental. En las nuevas sucursales del Proyecto Expandir incorporamos requisitos ambientales en los pliegos de compras.



Desafío para 2020	Cumplimiento en 2020
Implementar un programa de eficiencia energética (iniciado a fines de 2019, como meta en conjunto con el área de Obras y Mantenimiento) para lograr ahorros y optimización de recursos.	Limitados por el COVID-19, al cierre de 2020, comenzamos la tarea de relevamiento junto al proveedor que visitó la Planta de Avellaneda y CIT. También realizamos el análisis del consumo de energía a partir del relevamiento de la facturación.
Incorporar a la matriz de medición del impacto los gases de efecto invernadero (principalmente metano de la descomposición de residuos) y dióxido de carbono de los proveedores que transportan los residuos. Al cierre del presente reporte esta información se encuentra en armado (corresponde al alcance 3 del inventario de emisiones).	Avanzamos en la evaluación ambiental de proveedores y sumamos el Alcance 3 a la medición de la huella.
Continuar con la implementación de combustibles alternativos en las distintas unidades de distribución. Ya sea eléctricos, GNC o GNL.	Agregamos tres bicicletas eléctricas a la flota y tenemos previsto adquirir 50 unidades para 2021. Actualmente el 38% de la flota de vehículos es a GNC.
Instalación de Equipos de Telemetría en unidades pesadas de Larga Distancia, con el fin de tener un seguimiento de Medición, control y mejora del consumo de combustible, desgaste de piezas mecánicas y conductas de conducción.	Instalamos 10 equipos de telemetría en vehículos de la flota Andreani con el fin de realizar una demo con el posible proveedor para el 2021.
Se elaboró un proyecto para probar al menos siete marcas de neumáticos distintos, con la finalidad de seleccionar los que tienen mejor resultado con respecto a la vida útil y la calidad de estos, reduciendo el desperdicio por km recorrido.	Instalamos cinco marcas diferentes en semirremolques, cuyas pruebas están en proceso. En 2021, está previsto instalar dos tipos de neumáticos.
<b>Valor humano</b>	
Implementar pausas activas.	Implementamos pausas activas en planta Benavidez en sector de cámaras.
Implementar reuniones de seguimiento y feedback con los colaboradores recientemente ingresados, y continuar trabajando en mejorar su proceso de onboarding a la empresa.	Medimos la satisfacción de los colaboradores que ingresan a la empresa a través de una encuesta. Obtuvimos un 83% de satisfacción general del proceso de selección y onboarding.
Migrar a Workplace en reemplazo de la intranet.	Redireccionamos el desafío hacia la utilización de la app Mi Andreani que aporta una solución más amigable en términos de experiencia de usuario.
Desarrollar y poner en funcionamiento la encuesta para la evaluación de proveedores que incluya una mirada sustentable.	Desarrollamos una encuesta de sustentabilidad online a proveedores nuevos, que completaron el 100%.
Ampliación del plan de comunicación bidireccional con el transportista (inducciones, capacitaciones, material <i>e-learning</i> , nuevas líneas de contacto).	Diseñamos cursos y dictamos charlas orientados a transportistas. Además, implementamos notificaciones que nos permiten acercar la información clave sobre las operaciones y los protocolos de cuidado.

Desafío para 2020	Cumplimiento en 2020
<b>Innovación estratégica</b>	
Continuar la digitalización de documentos en nuevas áreas y seguir disminuyendo la necesidad de contar con documentación física con inteligencia artificial que extraiga los datos.	Implementamos el Proyecto RPA-OCR en el proceso de Contabilización de Facturas de Transportistas que nos permitió un ahorro en la impresión y el uso de papel que representa aproximadamente 3.000 documentos mensuales.
Implementar la digitalización del DNI y desarrollar el medio de pago con QR de Mercado Pago, entre otros proyectos más puntuales como la Encomienda Andreani Multibultos, la impresión de etiqueta en Mostrador, el sistema de contingencia por caídas de Renaper, la admisión o retiro de bolsines dentro de la plataforma SAS, el módulo de comunicación a sucursales y la visualización de sucursales satélites.	Realizamos avances en los procesos y los sistemas de digitalización en los pagos con QR, impresión de etiquetas en mostrador y digitalización de DNI en SAS. Por su parte, los sistemas de contingencia por caídas de ReNaPer, y admisión o retiro de bolsines dentro de la plataforma SAS se encuentran en proceso de revisión y análisis.
Implementar el módulo de rendición de gastos desde Ebuyplace, integrado con SAP	Estamos en proceso de implementación del módulo de rendición de gastos y en la etapa de pruebas funcionales.
Seguir implementado Mini Sorters en 10 sucursales del interior.	Se implementaron mini sorters en las sucursales de Mar del Plata, Mendoza y Tucumán. En 2021 se continuará con el plan en más sucursales.
Avanzar con validaciones de sistemas e implementar su firma electrónica.	Se implementó carta documento con impresión remota, mediante la carga y validación de firma digitalizada, los usuarios de Andreani, com Corporativo y Pyme, pueden enviar CARTAS DOCUMENTO con su firma digitalizadas sin la necesidad de presentarse en una sucursal. Durante el año 3485 profesionales validaron sus firmas y generaron 4168 documentos que se convirtieron en un envío que no requirieron la presencia de estos en sucursales.
Migrar de la tecnología de la APP de Ionic a ReactNative.	Finalizamos, en diciembre, el desarrollo de la migración tecnológica de Andreani Mobile desde Ionic a React Native. En 2021 se iniciará un proceso de pruebas piloto en una sucursal testigo a designar.
Monitorear desde el CEMA el 100 % de las alarmas de plantas y sucursales integrando las que actualmente cuentan con monitoreo de empresas locales.	Instalamos 42 nuevas alarmas con monitoreo directo al CEMA.
Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad orientado a sucursales para el cumplimiento de los nuevos requisitos normativos y de clientes.	Incorporamos progresivamente a las nuevas sucursales al Sistema de Gestión de Calidad para implementar los principales puntos de gestión, control y cumplimiento.

## Desafío para 2020

## Cumplimiento en 2020

### Innovación estratégica

Generar los Mapas de Riesgo de Calidad asociados a los procesos de almacenamiento, transporte y distribución de productos de Cadena de Frío (2 °C-8 °C) y productos de temperatura controlada (15 °C-25 °C).

Continuamos con el proceso de gestión de riesgos para la calidad, asociados a los procesos de almacenamiento, transporte y distribución de productos de cadena de frío (2 °C-8 °C) y productos de temperatura controlada (15 °C-25 °C).

Llevar adelante un proyecto de homologación completa de todas las aplicaciones y sus ambientes para elevar el nivel de servicio asociado y reducir los riesgos de seguridad, a la vez que optimizar las horas de retrabajo previniendo incidentes críticos mediante detección temprana de errores.

Tuvimos un cumplimiento parcial, impactado por COVID-19. Actualmente se encuentra en curso nuevamente.

En Brasil, ampliar los servicios de transporte, acordar contrato y proyectos para la gestión y distribución de medicamentos con el sector público, acordar una asociación de almacenamiento con un gran laboratorio, para un nuevo almacén.

Incrementamos nuestra facturación de transporte en un 29% respecto del total facturado en el año anterior. En el sector público, no pudimos obtener nuevos contratos, pero ampliamos el actual que nos permitió aumentar los ingresos en un 105% a partir de diciembre de 2020. Además, ampliamos nuestra área de almacenamiento con un nuevo espacio de 10.000 m<sup>2</sup>.

### Compromiso social

Sostener las acciones sustentables logradas en 2019.

Continuamos con los programas de inversión social para: desarrollo de habilidades, logística social, involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial.

Implementar la campaña de seguridad vial para motos.

Sumamos a las motos a las acciones de seguridad vial que ya desarrollamos.

Desarrollar proveedores regionales.

Trabajamos en el desarrollo de proveedores regionales por ejemplo para obras, servicios de limpieza y fumigación, viandas. No obstante, cabe aclarar que la mayor parte de los gastos operativos se realizan en Buenos Aires.

Abrir la nueva y definitiva sede de Fundación Andreani en el Distrito de las Artes, un espacio abierto a la comunidad con propuestas culturales, educativas y logística solidaria.

Inauguramos la nueva sede de la Fundación Andreani de manera virtual, por COVID-19. Luego de la apertura en noviembre, abrimos una oferta programática virtual. En el contexto de la pandemia, impulsamos acciones de logística social.

Desarrollar la plataforma e-learning herramienta que permitirá expandir la oferta académica de la Fundación Andreani al país y la región.

Avanzamos con el análisis de las ofertas existentes y la elección del proveedor de la plataforma.

Los siguientes desafíos 2020 no pudieron concretarse por el contexto de pandemia por COVID-19:

- Implementar el Movimiento Interno Digital, proceso automatizado de generación de los movimientos en una plataforma digital, que permitirá, además de optimizar tiempos, reducir el volumen de papel que se utiliza mensualmente.
- Implementar un sistema de DLP (Data Loss Prevention), basado en la clasificación de activos de información realizada, que nos permita restringir y monitorear el uso y niveles de acceso a información crítica y sensible de la compañía.
- En Brasil lanzar una herramienta para el inventario de emisiones.
- Conformación de un Comité de diversidad.
- Implementar una Política de diversidad e inclusión.
- En Brasil, crear el Comité de Diversidad, incorporar proveedores inclusivos, realizar la encuesta de clima organizacional, lanzar el nuevo programa de integración para nuevos empleados e implementar el Programa de Evaluación del Desempeño.

- Seguir incursionando en neuroseguridad para líderes.
- Poner en marcha el programa de empresa saludable en los siguientes campos: nutrición, kinesio- logía, pausas activas y mindfulness con el objetivo de reducir las enfermedades cardiovasculares y prevenir lesiones traumatológicas.
- Sensibilizar respecto de consumos problemáticos (alcohol, drogas y tabaco).
- Implementar estudios médicos para colaboradores que realicen tareas en cámara de frío con el fin de evaluar la repercusión en su salud y así tomar medidas que permitan mitigar el impacto de la exposición.
- Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra.
- En Brasil, llevar adelante el proyecto Iniciativa Social y Participación en el Desarrollo del Conocimiento y Ciudadanía de la comunidad.



# desafíos

## 2021

### Marca sustentable

- Continuar con el fortalecimiento de la rendición de cuentas a través de los KPI y estándares.
- Definir la nueva matriz de materialidad a partir del ejercicio de revisión
- Avanzar en los objetivos 20330 enfocados en los ejes estratégicos:
- Potenciar un ambiente inclusivo para el desarrollo de nuestros colaboradores y toda la cadena de valor. Descarbonizar sostenidamente nuestras operaciones.
- Desarrollar una visión circular para insumos y residuos.
- Lograr cero accidentes viales graves en forma sostenida y desarrollar alianzas público-privadas por la educación vial.
- Desarrollar nuestra cadena de valor incorporando criterios sociales, éticos y ambientales en la búsqueda y selección de todos los proveedores.

### Eficiencia ambiental

- Realizar un estudio de diagnóstico sobre el ciclo de vida de los plásticos de un solo uso en la empresa, en el marco de la economía circular.
- Implementar un programa de reciclado de residuos en todo el país.
- Avanzar en la implementación de un precio interno al carbono como otra variable para los proyectos de inversión.
- Continuar mejorando y refinando el modelo de huella, incorporando más variables al Alcance 3.
- Sistematizar una metodología de medición de la huella de los servicios de transporte a clientes de Brasil.
- Lanzar una política integrada de calidad, seguridad y medio ambiente en Brasil.
- Sumar un sistema de ruteo automático en el 100% de las sucursales. Esta innovación es relevante para la medición de huella.
- Incorporar 50 bicicletas eléctricas para última milla.
- Incorporar el sistema de camiones bi-trenes a la flota.
- Aumentar cantidad de unidades con combustibles alternativos como eléctricas o GNC, entre otras.

### Valor humano

- Lograr que las políticas de talento lleguen a todos los niveles de la organización (personal fuera y dentro de convenio).
- Implementar el Sistema de Gestión de las Personas.
- Desarrollar un nuevo portal de formación para todos los colaboradores de Andreani.
- Reestructurar el ecosistema de canales de comunicación interna en función del negocio y las audiencias, con el objetivo de mejorar el alcance a segmentos como transportistas y eventuales.
- Implementar el programa de bienestar (wellness).
- Alimentar con nuevas acciones el programa de tránsito seguro y expandir el programa a la flota de corta y media distancia.
- Incrementar la nómina de mujeres transportistas.

### Innovación

- Lograr una sistematización de la matriz de riesgo para su análisis y gestión.
- Revisión y mejora del proceso de interacción con el destinatario desde la experiencia omnicanal.
- Desarrollar un nuevo servicio para la provisión de embalajes especiales en cajas térmicas en Brasil.
- Consolidar el servicio de transporte refrigerado en Brasil.

### Compromiso social

- Desarrollar una herramienta para mapear los riesgos y oportunidades de nuestro impacto por zonas, cubriendo las dimensiones social, cultural, ambiental y económica en públicos internos y externos.
- Posicionar a la Fundación en el escenario educativo local, nacional y regional con cursos de formación en logística destinados a profesionalizar el sector.
- Implementar un Hackaton Social para resolver problemáticas educativas con innovación tecnológica.
- Crear una Plataforma de Gestión Logística Social que optimice el proceso de envíos solidarios.
- Terminar el desarrollo de la aplicación para la autogestión de proveedores con la automatización de la encuesta de sustentabilidad.
- Incorporar a los procesos de compras proveedores inclusivos.





# indicadores de contenidos GRI **y comunicación sobre el progreso (cop) 2020**

## Índice de contenidos GRI y comunicación sobre el progreso (COP) 2020

### Índice de contenidos GRI

GRI 101 Fundamentos 2016

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS <sup>1</sup>
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102: Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	12			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12-15, 90-93			
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1			
	102-4 Ubicación de las operaciones	14-15, 91			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2			
	102-6 Mercados servidos	13-15			
	102-7 Tamaño de la organización	13-15, 52, 74-75			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	52-53, 153-157, 162-164		Principio 6	8.5, 10.3
	102-9 Cadena de suministro	80-83			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 3			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	28-31, 38-39, 44-45, 117			
	102-12 Iniciativas externas	32-36			
	102-13 Afiliación a asociaciones	32-36, 135-137			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-9			
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	6-9, 28-31, 38-39, 44-45, 117			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-13, 28-31, 46-47		Principio 10	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	46-47, Nota 4		Principio 10	
	102-18 Estructura de gobernanza	40-43			
	102-19 Delegación de autoridad	40-43			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	41			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	41			16.7
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	40-43			5.5, 16.7
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 5			16.6
	102-25 Conflicto de intereses	32-34			16.6

<sup>1</sup> Relacionamiento de los ODS materiales al Grupo Logístico Andreani con los Contenidos GRI en función a la publicación "Linking the SDGs and the GRI Standards - Last updated March 2020".

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	41			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	41			
	102-29 Identificación y Gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	28-32, 38-39, 44-45			16.7
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	44-45			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	28-32, 38-39, 44-45			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	38-39, 41, 44-45			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	38-39, 41			
	102-40 Lista de grupos de interés	Nota 6			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	53, 76-77, 153, 162		Principio 3	8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	30, Nota 6			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	38-39, 46, 51, 54, 82-83, 103-108			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	38-39, 51, 54, 104, 108			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, Nota 7			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	38-39			
	102-47 Lista de temas materiales	38-39			
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 8			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Nota 8			
	102-50 Período objeto del informe	3			
	102-51 Fecha del último informe	Nota 9			
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Nota 9			
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	192			
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Nota 10			
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	182-191			
	102-56 Verificación externa	Nota 11			

## Temas materiales

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 72-73, 80-81			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 72-73, 80-81			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	80-81			8.3
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 46-47			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 46-47			
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	46-47		Principio 10	16.5
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	46-47		Principio 10	16.5
<b>Energía</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 117-118			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 117-118			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	118, 169-170		Principio 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	118, 169-170		Principio 8	7.2, 7.3, 8.4
	302-3 Intensidad energética	170		Principio 8	7.3, 8.4
	302-4 Reducción del consumo energético	118, 169-170		Principio 8 y 9	7.2, 7.3, 8.4
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	118, 169-170		Principio 8 y 9	7.2, 7.3, 8.4

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Emisiones</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 117, 124-131			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 117, 124-131			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	117, 124-131, 169, 172		Principio 7 y 8	12.4
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	117, 124-131, 169, 172		Principio 7 y 8	12.4
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	117, 124-131, 169, 172		Principio 7 y 8	12.4
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	170		Principio 7 y 8	
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	169, 172		Principio 8 y 9	12.4
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nota 12		Principio 7 y 8	12.4
	305-7 Óxido de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Nota 13		Principio 7 y 8	12.4
<b>Residuos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 117, 120-121			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 117, 120-121			
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	117, 120-121		Principio 8	12.4
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	117, 120-121		Principio 8	12.4, 12.5
	306-3 Residuos generados	120-121, 170-171			
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	120-121, 170-171, Nota 14		Principio 8	12.4
	306-5 Residuos destinados a eliminación	120-121, 170-171, Nota 14		Principio 8	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 80-83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 80-83			
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	38-39, 80-83		Principio 8	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	38-39, 80-83		Principio 8	

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Empleo</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 76-77			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 76-77			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	153, 156-157, 162-164		Principio 6	5.1, 8.6, 10.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Nota 15			8.5
	401-3 Permiso parental	158, 165		Principio 6	5.1, 8.5
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 24-27, 28-31, 38-39, 58-63			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 28-31, 38-39, 58-63			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	24-27, 58-63			8.8
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	24-27, 58-63			8.8
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	24-27, 58-63			8.8
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	24-27, 58-63			8.8, 16.7
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	24-27, 58-63			8.8
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	24-27, 58-63			8.8
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	24-27, 58-63			8.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	24-27, 58-63			8.8
	403-9 Lesiones por accidente laboral	58-63, 160-161, 166			3.6, 8.8
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	58-63, 160-161, 166			3.4, 8.8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 65-69			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 65-69			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	42-43, 52-53, 65-69, 153-155, 162-163		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 16		Principio 6	5.1, 8.5, 10.3
<b>No discriminación</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 66-68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 66-68			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	38-39, 66-68, Nota 17		Principio 6	5.1, 8.8
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 57			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 57			
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	57, Nota 17		Principio 3	8.8
<b>Trabajo infantil</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 66-68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 66-68			
GRI 409: Trabajo infantil 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	38-39, 66-68, Nota 17		Principio 5	
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 66-68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 66-68			
GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso y obligatorio	38-39, 66-68, Nota 17		Principio 4	



Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 134-149			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 134-149			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	134-149		Principio 1	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Nota 18		Principio 1	
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 80-83			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 80-83			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	38-39, 80-83		Principio 2	8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	38-39, 80-83, Nota 19			8.8
<b>Política pública</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 135-137, 144			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 135-137, 144			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 20		Principio 10	16.5
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 96-97, 110-113			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 96-97, 110-113			
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	38-39, 96-97, 110-113			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 17			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Privacidad del cliente</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 110-113			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 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 17			16.10
<b>Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 98-101			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 98-101			
<b>Contaminación del aire y ruidos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 122			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 122			
<b>Programas de educación sobre seguridad vial</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 138-141			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 138-141			
	Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable	138-141			
<b>Desarrollo de acciones de logística con impacto social</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 133-137, 142-145			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 133-137, 142-145			
	Cantidad de servicios de logística donados a organizaciones sociales	133-137			
<b>Profesionalización del sector logístico</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 133, 142-145			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 133, 142-145			
	Programas de educación desarrollados sobre la actividad logística	142-145			

## Relación y satisfacción de clientes

GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	38-39
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	16-9, 28-31, 38-39, 103-108, 168
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	38-39, 103-108, 168
	Porcentaje de satisfacción de clientes	108, 168

## 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

No hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante 2020.

### Nota 4

No se presentaron denuncias durante este período.

### Nota 5

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

### Nota 6

Los grupos de interés del Grupo Logístico Andreani son: Clientes, Colaboradores, Accionistas, Proveedores, Generaciones futuras, Mercado, Comunidades y Gobierno.

### Nota 7

El alcance de los estados financieros consolidados y el Reporte de Sustentabilidad 2020 es el mismo. Este es: todas las entidades que integran el Grupo Logístico Andreani.

### Nota 8

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

### Nota 9

Grupo Logístico Andreani publica de manera anual su Reporte de Sustentabilidad. El último Reporte publicado fue en 2020, cubriendo enero a diciembre de 2019.

### Nota 10

Este informe se ha elaborado de conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.

### Nota 11

El Reporte de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani 2020 no cuenta con una verificación externa.

### Nota 12

En cuanto a las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), relacionadas principalmente con los clorofluorocarbonos utilizados en su forma de gases refrigerantes para las operaciones de temperatura controlada en depósitos, calculamos contar con información durante 2021.

### Nota 13

Seguimos reportando las emisiones de gases de NOX y metano para los procesos de transporte y distribución. Además de los gases mencionados, el modelo de huella de carbono agrega la contabilización de PM 2,5, material particulado, dióxido de azufre y monóxido de carbono.

### Nota 14

Para el correcto manejo de residuos, la empresa contrata proveedores autorizados para tal fin ya que no se encuentra habilitada para el transporte ni tratamiento de ningún tipo de residuos. En particular, los residuos peligrosos, que son de generación reducida y están asociados a las áreas de servicios (mantenimiento edilicio, taller de autoelevadores), son gestionados correctamente en cada provincia, estando prohibida su exportación.

Los residuos peligrosos son tratados de acuerdo a las normativas locales, asegurando su transporte y disposición mediante proveedores habilitados y obteniendo la documentación legal correspondiente para su correcta trazabilidad.

### Nota 15

Los beneficios para colaboradores se mantuvieron (Para mayor información ver Reporte de sustentabilidad 2019, página 52) y se

incorporó el medio día de cumpleaños. En términos de acompañamiento de la situación actual, tanto los obsequios del Día del Niño como las Cajas Navideñas, se distribuyeron a domicilio para los colaboradores que no podían asistir a planta/sucursal. También el beneficio de Comedor se actualizó en línea con los protocolos avalados por el equipo de Salud y Seguridad e Higiene, en cuanto a la preparación de las comidas y el cuidado de los espacios.

### Nota 16

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 17

No se han producido casos en 2020.

### Nota 18

No se registraron impactos sociales negativos en las comunidades locales.

### Nota 19

No se registraron impactos sociales negativos en la cadena de suministro en 2020 con los proveedores evaluados.

### Nota 20

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



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 2020.



#### Coordinación General

Gerencia de Comunicaciones y  
Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani



#### Producción

**Sustenia**  
sustenia.com.ar



#### Diseño

**done!**  
donecomunicacion.com.ar

## Contacto

✉ [sustentabilidad@andreani.com](mailto:sustentabilidad@andreani.com)

🌐 [www.sustentabilidad.andreani.com](http://www.sustentabilidad.andreani.com)

f [GrupoLogisticoAndreani](#)

📷 [@andreaniok](#)

🐦 [@andreaniok](#)

in [Company/GrupoLogisticoAndreani](#)

