

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012







# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012

- 04 Carta del Presidente
- 05 Carta del Director de Recursos Humanos



## 06 **PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN**

- 08 1.1 Terminales Río de la Plata y DP World
- 09 1.2 Nuestros Servicios e Instalaciones



## 16 **PARÁMETROS DEL REPORTE**

- 18 2.1 Perfil del Reporte: Alcance y Cobertura
- 19 2.2 Definición de Contenidos



## 20 **COMPROMISOS, GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS**

- 22 3.1 Enfoque Estratégico en Sustentabilidad
- 24 3.2 Gobierno Corporativo
- 32 3.3 Sistema Integrado de Gestión
- 35 3.4 Participación y Diálogo con Nuestros Grupos de Interés





**38 DESEMPEÑO  
ECONÓMICO**

- 40** 4.1 Gestión Económica
- 41** 4.2 Relación con Proveedores



**44 DESEMPEÑO  
AMBIENTAL**

- 46** 5.1 Gestión Ambiental
- 49** 5.2 Utilización de Energías
- 51** 5.3 Uso del Agua
- 52** 5.4 Gestión de Residuos  
y Emisiones de CO<sub>2</sub>



**56 DESEMPEÑO  
SOCIAL**

- 58** 6.1 Prácticas Laborales
  - 72** 6.2 Desarrollo de la Comunidad
  - 78** 6.3 Relación con Clientes  
y Responsabilidad de Servicio
- 
- 84** Tabla de Indicadores de la Guía  
GRI y Principios del Pacto  
Global de las Naciones Unidas

## Carta del Presidente

Tenemos el orgullo de presentar nuestro primer Reporte de Sustentabilidad de 2012. Es un informe a través del cual comunicamos, a nuestros principales grupos de interés, el desempeño de Terminales Río de la Plata en materia de desarrollo sustentable por el impacto en lo económico, social y ambiental. Elaboramos este Reporte de Sustentabilidad bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative.

Con este Reporte, damos cumplimiento a la presentación de la Comunicación de Progreso que requiere el Pacto Global de las Naciones Unidas, y declaramos la continuidad al apoyo de los diez principios que promueve esta iniciativa, referente a: derechos humanos, derechos laborales, medioambiente y la lucha contra la corrupción. Además, continuaremos fomentando los principios del Pacto Global en nuestra esfera de influencia, como así también su inclusión en la estrategia, la cultura y las actividades diarias de la Compañía.

Una de las principales apuestas que hemos asumido, es el logro de haber desarrollado el Sistema Integrado de Gestión, que reúne las mejores prácticas en cuanto a Calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad en la Cadena de Suministros. Siendo nuestro objetivo, seguir mejorando día a día, por lo que esperamos sumar al Sistema Integrado de Gestión, las certificaciones ISO 50001 y OHSAS 18001.

Los invitamos a leer nuestro Reporte de Sustentabilidad y que nos hagan llegar sus apreciaciones, las cuales nos permitirán seguir mejorando nuestro desempeño en materia de sustentabilidad.



Gustavo Figuerola  
Presidente

## Carta del Director de Recursos Humanos

A través de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, queremos compartir con ustedes quiénes somos, y lo que hacemos a diario. Presentamos nuestro compromiso en materia de sustentabilidad, así como los avances que hemos realizado desde 2010, desde cuando nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, con el firme compromiso de velar por los diez principios que promueve dicha iniciativa en materia de derechos humanos, prácticas laborales, protección del medioambiente y anticorrupción.

Para la elaboración de este Reporte, hemos utilizado los lineamientos del Global Reporting Initiative, ya que nos brinda la guía internacional más reconocida, a nivel mundial, para la elaboración de estos reportes. Por ello, también presentamos nuestro desempeño en materia económica, ambiental y social, según estas directrices.

Podemos destacar que, este año, comenzamos a trabajar la implementación de dos normas de gestión, la ISO 50001 de Sistema de Gestión de Energía y la OHSAS 18001 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo. La intención es lograr certificar ambos sistemas de gestión en el mediano plazo; en primera instancia, el referente a Energía y, posteriormente, el de Salud y Seguridad.

Esperamos que la lectura de este Reporte les sea útil y amena, y los invitamos a hacernos llegar sus comentarios y sugerencias, tanto del Reporte como de nuestros programas e iniciativas.



Patricio Untersander  
Director de Recursos Humanos



# PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

#1





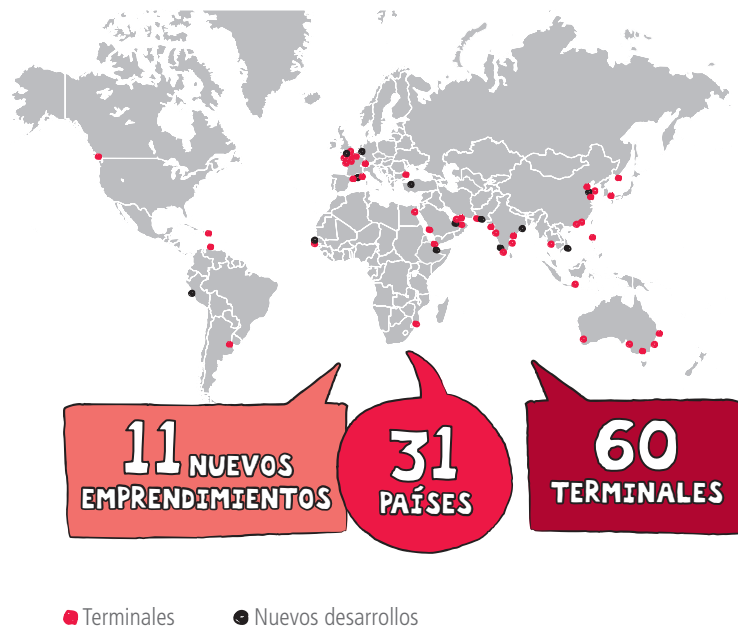
**DP WORLD ES UNO DE LOS TRES OPERADORES MUNDIALES DE TERMINALES DE CONTENEDORES Y MARINOS, CON UNA RED DE MÁS DE 60 TERMINALES, QUE ABARCA 31 PAÍSES, EN SEIS CONTINENTES, CON UN EQUIPO DE MÁS DE 28.000 PERSONAS.**



## **NUESTROS SERVICIOS:**

**PUERTO / TERMINAL DE PASAJEROS / LOGÍSTICA CFS / OPERACIONES FERROVIARIAS**

## Terminales de DP World en el Mundo



<sup>1</sup> Las siglas TEU (acrónimo del término en inglés Twenty-foot Equivalent Unit, que significa Unidad Equivalente a Veinte Pies) representa una unidad de medida de capacidad inexacta del transporte marítimo expresada en contenedores. Una TEU es la capacidad de carga de un contenedor normalizado de 20 pies (6,1 m).

### 1.1. Terminales Río de la Plata y DP World

Terminales Río de la Plata S. A. (TRP) está ubicado en el Puerto Nuevo de la Ciudad de Buenos Aires, y tiene la concesión de la Terminal de Contenedores y la Terminal de Cruceros *Benito Quinquela Martín*. Provee servicios de operación de terminal de contenedores y carga general de las Terminales 1, 2 y 3 del Puerto Nuevo. Posee la concesión de la operación portuaria hasta octubre de 2019. Terminales Río de la Plata es una empresa del grupo *DP World*, *Latin American Infrastructure Fund* y otros socios internacionales.

DP World es un operador mundial de terminales de contenedores y marinos, con una red de más de 60 terminales, que abarca 31 países, en seis continentes. Es uno de los mayores, y geográficamente diversificados, operadores de terminales de contenedores en el mundo. Cuenta con una capacidad global de 70 millones de TEU<sup>1</sup> y posee un dedicado equipo profesional que le permite proveer servicios de la más alta calidad en las principales economías del mundo. También, gestiona las terminales de cruceros en Emiratos Árabes Unidos y en la Argentina.

DP World tiene como objetivo mejorar la eficiencia de la cadena de suministro de sus clientes, a través del manejo eficaz de contenedores, carga a granel y carga en general, por medio de su red global. Opera su portafolio de terminales de contenedores, en su gran mayoría, a través de acuerdos de concesión a largo plazo; están suscritos con los propietarios de cada puerto y con una concesión promedio de todo el grupo, de, aproximadamente, 40 años.

DP World invierte constantemente en la infraestructura de sus terminales, en busca de una mayor eficiencia y rentabilidad. La inversión en infraestructura facilita el comercio de la producción local de cada país, además del desarrollo de las comunidades locales a través de la creación de puestos de trabajo.

Asimismo, se compromete a trabajar en estrecha colaboración con sus clientes y socios comerciales, para ofrecer hoy servicios de calidad y para planificar las necesidades



de los clientes mañana, incluyendo la planificación de nuevos desarrollos, tales como: habilitar puertos para manejar la próxima generación de ultragrandes buques portacontenedores, o mejorar los estándares de fiabilidad y eficiencia para manejar más contenedores con seguridad.

DP World es un de los tres operadores mundiales más grandes. En 2012, con un equipo mundial de más 28.000 personas, manejó más de 56 millones de TEU, a través de su cartera global.

## 1.2 Nuestros Servicios e Instalaciones

En Terminales Río de la Plata, continuando con el mismo enfoque global en gestión de calidad del servicio prestado y en la satisfacción de nuestros clientes, ofrecemos los siguientes servicios:

### PUERTO

Operación de buques. Carga y descarga las 24 horas del día, 362 días al año. Carga general y de proyecto las 24 horas del día, 362 días al año. Inspección de estructuras y reparación de contenedores secos y refrigerados, realizada por personal con calificación internacional certificada por IICL (*Institute of International Container Lessors*).

### OPERACIONES FERROVIARIAS

Servicio a los importadores y exportadores para el ingreso y egreso de contenedores llenos y vacíos directamente dentro de las instalaciones Portuarias, que trae aparejado importantes beneficios para la carga, para la continuidad y el medio ambiente en lo que respecta a la reducción del tráfico de camiones en la zona portuaria y la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.

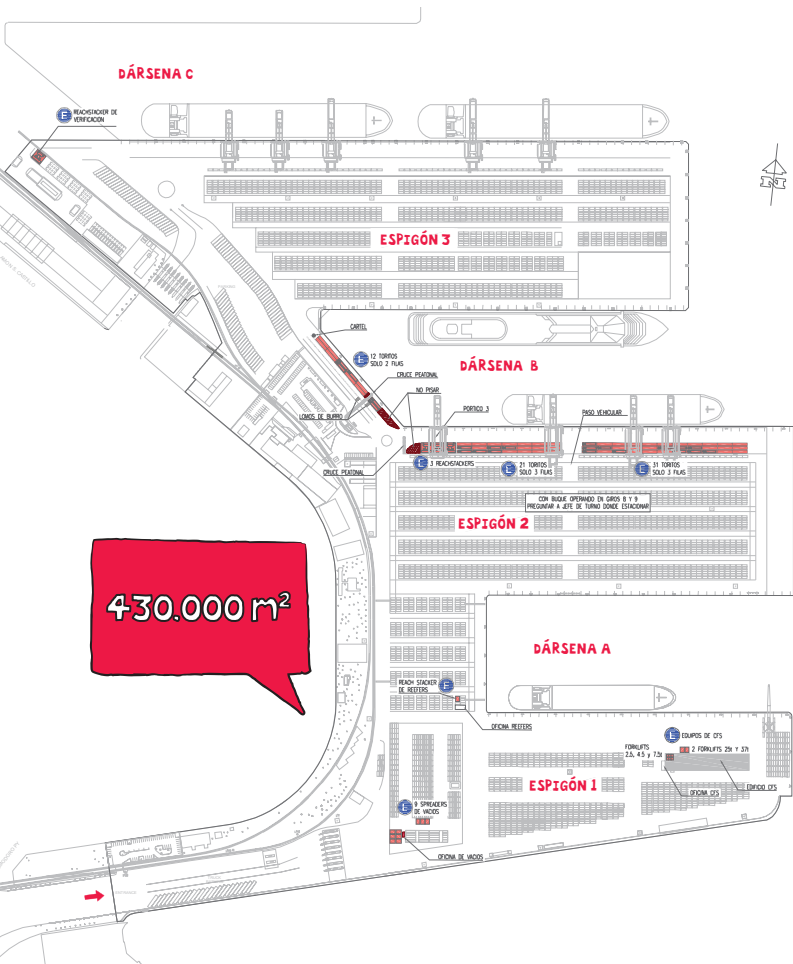
### TERMINAL DE PASAJEROS

Ingreso y egreso al país de pasajeros provenientes de Cruceros de vacaciones, de distintos lugares del mundo.

### LOGÍSTICA (CFS)

El servicio de CFS (*Container Freight Station*) agrega a las tradicionales operaciones de buques el servicio de consolidado y desconsolidado de carga.





### Características Específicas de la Terminal de Carga:

La Terminal cuenta con una inversión superior a los 220 millones de dólares y con un área operativa de 430.000 m<sup>2</sup>, los cuales fueron completamente adaptados y remodelados. Dentro de las instalaciones, contamos con:

- ⇒ Capacidad de operación de 740.000 TEUS al año.
- ⇒ Muelles de atraque operativos para buques *full containers*:
  - ⇒ Muelle de 465 m de longitud en la dársena B, para permitir atraque de un buque de hasta 305 m de eslora.
  - ⇒ Muelle de 680 m de longitud en la dársena C, para permitir atraque de 2 buques *Post-Panamax*.
- ⇒ Dos giros para buques de carga general, carga de proyecto y *feeders*, uno en la dársena B, 6.a/7.a sección, y otro en la dársena A Sur.
- ⇒ 5 grúas pórtico *Post-Panamax*, ubicadas en la dársena C.
- ⇒ 3 grúas pórtico móviles *Panamax* en la dársena B.
- ⇒ 2 grúas móviles *Gottwald HMK280 E* —capacidad total 100 toneladas—.
- ⇒ 25 grúas RTGs (*Rubber Tyred Gantry*).

### Área Reefer

- ⇒ Una estación *reefer*, para contenedores refrigerados, la más grande de Latinoamérica, con capacidad para conectar, simultáneamente, 1.350 contenedores.
- ⇒ Un área específica para realizar tareas de inspección y PTI, con una capacidad de 150 unidades, refrigeradas en forma simultánea.
- ⇒ Cuenta con 4 generadores de 500 kW cada uno, que funcionan como respaldo, garantizando la provisión de electricidad para las unidades *reefer* en todo momento.

### Playa para Contenedores Vacíos

- ⇒ Un depósito interno de contenedores vacíos con una capacidad de 4000 TEUS.
- ⇒ Depósitos extra portuarios, para el almacenaje de contenedores vacíos.

### CFS

2.000 m<sup>2</sup> de depósito cubierto para carga suelta y de proyecto, con alero de carga de 1.000 m<sup>2</sup>, que permite operar en condiciones climáticas adversas.

### Área de Verificación

El área de verificación, ubicada próxima a la salida de la Terminal, cuenta con una plataforma cubierta para verificación sobre camión, con capacidad para 14 contenedores y una playa de maniobra de 1.800 m<sup>2</sup>.

### Ferrocarril

Estación de transferencia ferroviaria - trocha ancha: 1,676 m y trocha angosta: 1 m. Con capacidad para la estiba de contenedores llenos y vacíos de 2000 TEUS.

### Tecnología Informática

El desarrollo tecnológico de TRP tiene como objetivo fundamental alcanzar la excelencia. En este marco, se planifican las operaciones de acuerdo con las instrucciones de los clientes. Esto permite lograr un nivel de productividad óptimo, tanto en la carga y descarga de buques, como en la entrega y recepción de la mercadería. A su vez, la habilitación de canales de comunicación apropiados facilita, a nuestros clientes, la obtención de los datos pertinentes a cada carga en particular, además de una previsión oportuna y de la disponibilidad inmediata de la mercadería.

### Seguridad

Además, la Terminal cuenta con un moderno sistema de vigilancia, que garantiza la seguridad de la mercadería en todo momento. La implementación de estrictos controles internos y la utilización de tecnología de última generación contribuyen a optimizar el correcto funcionamiento de la operativa y de la seguridad de la carga.



**OPERAMOS  
LAS 24 HORAS  
DEL DÍA, 362  
DÍAS AL AÑO.**





## Terminal de Pasajeros

La terminal de pasajeros *Benito Quinquela Martín* está localizada en la intersección entre Av. Ramón S. Castillo y Av. de los Inmigrantes, en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, República Argentina.

La nueva y moderna Terminal se encuentra dentro del predio que ocupa Terminales Río de la Plata. Con sus 12.786 m<sup>2</sup>, posee la estructura edilicia suficiente para recibir, confortablemente, el flujo de 12.000 pasajeros por día.

Dentro de la Terminal de viajeros, se realizan tareas de control de pasajeros y de tripulantes, efectos personales y pasaporte, llevadas a cabo por personal de Prefectura, Migraciones y Aduana, destinado a tal efecto. Asimismo, en el sector de acceso al público en general, se dispone de un amplio centro comercial con productos regionales e internacionales de prestigiosas marcas.

En cuanto a sus características específicas, la terminal *Benito Quinquela Martín* posee muelles de atraque, que funcionan bajo estrictas normas internacionales de protección del código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (Código PBIP).

Nuestra moderna terminal cuenta con un sistema centralizado de protección, una central de monitoreo por circuito cerrado de TV (CCTV) y servicios, disponiendo, además, de un servicio de sanidad, brigada de lucha contra incendios y contaminación, y guardia de emergencias eléctricas.

Para dar cumplimiento a los requerimientos específicos de las terminales, cada una de ellas dispone de sus propios OPIP (Oficial de Protección de Instalaciones Portuarias) y sistema de vigilancia, rondines y demás elementos técnicos necesarios para su operación. Los servicios destinados a la atención de pasajeros siguen estándares de calidad internacional. Se facilita infraestructura, especialmente diseñada, para hacer accesible el desplazamiento de personas con discapacidad física.

### Características Específicas de la Terminal de Pasajeros:

- ⇒ Los muelles y la terminal *Quinquela Martín* funcionan bajo estrictas normas internacionales de protección (código PBIP).
- ⇒ La Terminal tiene una superficie total de 12.786 m<sup>2</sup> y una capacidad de 12.000 pasajeros diarios; ello ha permitido albergar a más de 435.000 pasajeros por temporada (de octubre a abril).
- ⇒ Hall principal con capacidad para 2.000 personas.
- ⇒ Aire acondicionado central, sistema de audio, música funcional, *video wall* y cartelera de información al pasajero, con los datos de arribos y partidas del día.
- ⇒ Centro de informes con recepcionistas multilingües.
- ⇒ Cajero automático.
- ⇒ Enfermería con servicio de ambulancia.
- ⇒ 30 puestos de migraciones, 72 puestos de *check in*, dispuestos en 4 sectores.
- ⇒ Área para control aduanero, con 3 puestos de atención de salida, 7 *scanners* de valijas de mano y 10 de valijas de última generación, que permiten una atención simultánea de 12.000 valijas.
- ⇒ Centro de información turística, locales comerciales y parada de taxis.
- ⇒ Terminal equipada con los más modernos sistemas de seguridad y servicio de vigilancia, para garantizar el desplazamiento de los pasajeros, monitoreado por un sistema de circuito cerrado de televisión.
- ⇒ Ascensores, rampas y facilidades para personas con capacidades especiales.



**BRINDAMOS SERVICIOS DE ESTÁNDAR INTERNACIONAL, CON EL ENFOQUE EN LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES.**

Principales Dimensiones de Terminales Río de la Plata

Las principales dimensiones son:

Concepto	2012	2011
Empleados	608	599
<b>Volúmenes</b>		
Contenedores operados	320.884	352.330
TEUS	509.287	555.243
Carga a granel	59.373	140.570
Vehículos	107	449
Pasajeros	447.419	376.856







# PARÁMETROS DEL REPORTE

#2







Hemos utilizado los lineamientos internacionales del Global Reporting Initiative para la elaboración de este reporte de sustentabilidad.

**EN 2010 NOS ADHERIMOS AL PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS, CONVIRTIÉNDONOS EN LA PRIMERA COMPAÑÍA DEL GRUPO DP WORLD EN ADHERIRSE.**

## **PACTO GLOBAL DE LAS NACIONES UNIDAS**

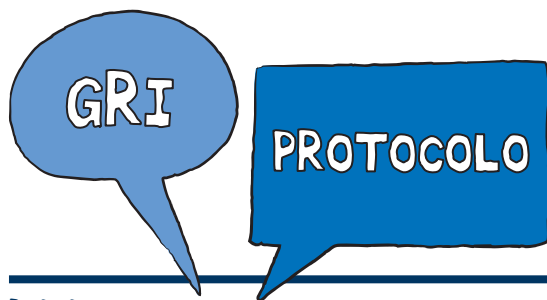
**DESDE 2010 A LA FECHA, HEMOS PRESENTADO DOS COMUNICACIONES DE PROGRESO, Y ESTE REPORTE DE SUSTENTABILIDAD SE CONVIERTE EN NUESTRA TERCERA COMUNICACIÓN.**

Comunicamos nuestro:

- + Desempeño Económico.
- + Desempeño Ambiental
- + Desempeño Social



# **REPORTE**

**PASOS:**

- + Identificación de los asuntos relevantes que deben evaluarse para determinar si se van a incluir en el reporte.
- + Priorización de los asuntos que son materiales y decidir qué nivel de cobertura y detalle se les va a conceder.
- + Validación de todos los aspectos materiales identificados en relación con el principio de *exhaustividad*, para garantizar que los aspectos identificados se comprueban con relación a las dimensiones del alcance, la cobertura y el tiempo.

**PRINCIPIOS:**

- + Materialidad.
- + Participación de los grupos de interés.
- + Contexto de sustentabilidad.
- + Exhaustividad.

## 2.1 Perfil del Reporte: Alcance y Cobertura

Este es nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, y su elaboración ha seguido los lineamientos que ofrece el Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G3.1, alcanzando un nivel de aplicación C. Estos lineamientos se basan en la definición de pautas internacionales de cómo comunicar el desempeño económico, social y ambiental.

La información que se presenta en este reporte busca reflejar nuestra transparencia y responsabilidad social en la gestión diaria, reflejadas a través de nuestras buenas prácticas de gobierno corporativo y del desempeño económico, social y ambiental. Presentamos información cuantitativa y cualitativa de nuestras instalaciones de la Terminal de contenedores, de la Terminal de pasajeros y de nuestras oficinas administrativas, ubicadas en Av. Ramón Castillo entre Av. Comodoro Py y Av. de los Inmigrantes, Puerto Nuevo de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Se comprende desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, y, en algunos casos, se comunican datos y hechos relevantes hasta la fecha de publicación. No se han identificado limitaciones significativas en la cobertura de su elaboración. En aquellos casos donde se incluyen cifras o datos parciales, se indican específicamente.

Continuando con nuestro compromiso en el apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas, y con la comunicación del progreso en referencia a los 10 principios que propone esta iniciativa, damos cumplimiento con este reporte, con la obligación de comunicar, anualmente, los avances en la gestión del desarrollo sustentable de nuestra organización.

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento, o su contenido, el punto de contacto es: [rse@trp.com.ar](mailto:rse@trp.com.ar).

En línea con la identificación de nuestros principales grupos de interés y de nuestro compromiso con la sustentabilidad, este reporte ha sido elaborado en formato digital, que se distribuye por correo electrónico. También, en una versión impresa, de la cual se distribuyen 50 ejemplares, además de una versión resumida de 600 ejemplares.

## 2.2 Definición de Contenidos

Uno de los principales aspectos que hace al proceso de elaboración de un reporte de sustentabilidad, tiene que ver con la definición de aquellos asuntos relevantes que serán comunicados por la organización.

La elaboración de este reporte consistió en el trabajo en conjunto de un grupo de interlocutores de distintas áreas de la Compañía, quienes aportaron al proceso de elaboración a través de la identificación, definición, relevamiento y validación de los contenidos presentados en este documento, aplicando los protocolos de indicadores del GRI. Este grupo es, además, generador, dentro de sus áreas y gerencias correspondientes, de la implementación de prácticas en responsabilidad social, relacionadas al negocio, y detectan nuevos desafíos para avanzar en la gestión del desarrollo sustentable de la Compañía.

Para este proceso, hemos utilizado los lineamientos del Protocolo Técnico del GRI *Aplicación de los Principios para Definición de los Contenidos de la Memoria*. El referido protocolo establece tres pasos y cuatro principios que deben ser contemplados para la definición de los contenidos.

---

La identificación de los asuntos relevantes para este Reporte de Sustentabilidad surgen de los elementos que se detallan a continuación, los cuales son el punto de partida del proceso de identificación, priorización y validación de contenidos.

- ✦ La misión, visión y valores de DP World y Terminales Río de la Plata S. A.
- ✦ Política de conducta y normas éticas.
- ✦ Los lineamientos establecidos en la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative.
- ✦ Aquellas cuestiones que han sido identificadas como relevantes por parte de la Dirección de la Compañía.
- ✦ Los principales aspectos que fueron surgiendo a partir de las reuniones con todas las áreas que participaron del reporte.
- ✦ El diálogo que mantenemos con nuestros colaboradores y principales grupos de interés.
- ✦ Los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Considerando el proceso interno de elaboración del Reporte y la etapa en que nos encontramos en la comunicación de nuestro desempeño económico, social y ambiental, evaluaremos para sucesivos reportes, la recomendación que realiza el GRI, en la *Guía de Elaboración de Memorias de Sustentabilidad*, de someterlos al proceso de verificación externa.

---



CONTEXTO



# COMPROMISOS, GOBIERNO Y GRUPOS DE INTERÉS

#3





**PROMOVEMOS ACTIVAMENTE LA COMUNICACIÓN ABIERTA EN TEMAS RELACIONADOS CON LA CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, Y SEGURIDAD PARA LA CADENA DE SUMINISTROS.**

**SEGURIDAD**

**MEDIO AMBIENTE**



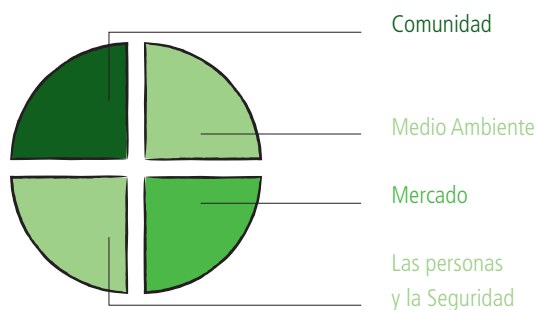
Contamos con un Sistema Integrado de Gestión, basados en los Sistemas de Gestión de la Calidad - ISO 9001, Sistema de Gestión Ambiental -ISO 14001 y de Seguridad de la Cadena de Suministros - ISO 28000, que optimiza la eficiencia y aprovecha la sinergia que provoca la interacción.

El compromiso asumido por DP World a nivel global, y reivindicado en Terminales Río de la Plata a nivel local en Argentina, tiene como objetivo la integración de las prácticas empresariales responsables, el crecimiento del negocio y el compromiso con la responsabilidad corporativa.



**NUESTRA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD SE BASA EN 4 EJES:**

- \* **COMUNIDAD**
- \* **MEDIOAMBIENTE**
- \* **PERSONAS Y SEGURIDAD**
- \* **MERCADO**



Construir y mantener comunidades sólidas a través de inversiones estratégicas en la comunidad.



Reducir nuestro impacto sobre el medio ambiente a través de la innovación, las nuevas tecnologías y el cambio de conductas.



Construir un ambiente de trabajo inclusivo, solidario y seguro, que apunte al crecimiento de nuestra gente y genere una cultura de la diversidad y el bienestar.



Ser reconocidos como líderes en el sector en cuanto a responsabilidad y gobierno corporativo a través del liderazgo e innovación.

### 3.1 Enfoque Estratégico en Sustentabilidad

El grupo DP World es una compañía global que integra la cadena de suministro de sus clientes, actuando, con integridad, en el desarrollo de soluciones para sus clientes y socios, aprovechando el talento de los empleados para contribuir a un futuro sostenible. Por ello, es consciente del impacto significativo de sus operaciones sobre las comunidades de los países en los que opera, con respecto a empleabilidad, impacto ambiental, salud, infraestructura y educación, entre otros.

Por ende, su objetivo es la integración de prácticas empresariales responsables en las actividades diarias, el crecimiento del negocio de forma sostenible y mantener el compromiso con la responsabilidad corporativa, trabajando con los clientes, los proveedores y las comunidades, para identificar retos de la sostenibilidad.

La estrategia de responsabilidad corporativa de DP World se basa en cuatro cuadrantes, que permite integrar los conceptos de sustentabilidad dentro de los procesos de negocio. Esta estrategia puede adaptarse a las necesidades locales de cada comunidad, por lo que proporciona consistencia y, al mismo tiempo, permite a cada unidad de negocio proporcionar el mayor beneficio para las comunidades en las que operan.

En Terminales Río de la Plata, hemos adoptado íntegramente esta estrategia. Somos una de las compañías más avanzadas en materia de Desarrollo Sustentable dentro del grupo económico, a través de la adhesión y compromiso con los diez principios del Pacto global de las Naciones Unidas desde 2010, además del desarrollo de otras actividades.

Definimos iniciativas estratégicas para toda la organización, como así también prioridades estratégicas para apoyar nuestra misión y valores, y lograr nuestra visión. Estas iniciativas y prioridades de DP World son revisadas regularmente, para tener en cuenta el cambiante entorno en el que operamos, incluyendo cambios en la oferta y en la demanda, posicionamiento competitivo, evolución de la tecnología, gestión ambiental y disponibilidad de los recursos.

## VISIÓN

Valor sustentable a través del crecimiento global, el servicio y la excelencia.

## MISIÓN

Un enfoque global hacia el entorno de negocios local, en el cual la excelencia, la innovación y la rentabilidad sean los valores centrales de nuestra filosofía, basada en un servicio de excepción al cliente.

## VALORES

- \* Compromiso con nuestra gente y nuestros clientes,
- \* Crecimiento global rentable,
- \* Responsabilidad corporativa y conductas personales,
- \* Excelencia e innovación,

### Mapa estratégico de DP World

#### Financiero

Impulsar el valor del accionista a largo plazo.

#### Cliente

Crear para el cliente una experiencia satisfactoria y rentable.

#### Interna/ Operativa

Desarrollar métodos eficientes y seguros para gestionar el comercio mundial.

#### Las personas y el aprendizaje

Crear un entorno de aprendizaje y crecimiento.

#### Estrategia amplia de la organización

- \* Gobierno Corporativo
- \* Responsabilidad Social
- \* Implementación de estrategias
- \* Comunicación



# ASUMIMOS EL COMPROMISO DE MANTENER UN COMPORTAMIENTO TRANSPARENTE CON NUESTROS CLIENTES, PROVEEDORES, EMPLEADOS, COMPETIDORES Y EL PÚBLICO EN GENERAL.

## 3.2 Gobierno Corporativo

La estructura de gobierno es ejercida por un Directorio, que tiene a su cargo la dirección y administración de Terminales Río de la Plata S. A. Los Directores se reúnen en forma periódica y, entre los deberes y atribuciones del Directorio, regulados por la ley de sociedades comerciales 19.550, se destacan las funciones de ejercer la representación legal de la Sociedad, cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas y las disposiciones del Estatuto, el manejo de conflictos de interés, aspectos que hacen a la transparencia, fluidez e integridad de la información, administrar los negocios y los bienes de la Sociedad, y conferir poderes generales o especiales y revocarlos.

Todas las resoluciones, aprobadas por la Asamblea de Accionistas, son comunicadas a la Dirección a través de las Actas de Asamblea, según lo indica la ley de sociedades comerciales. Además, en estas asambleas, se evalúa y aprueba la gestión del Directorio, definiendo su remuneración en función de sus responsabilidades, competencias y desempeño, entre otras consideraciones.

Por las funciones ejecutivas, se ha conformado un equipo de Dirección compuesto por:

**Director General:** Gustavo Figuerola

**Director de Operaciones:** Ricardo Álvarez

**Director de Recursos Humanos:** Patricio Untersander

**Director de Finanzas:** Jorge Sánchez Barros

**Gerente Comercial:** Facundo Hernández Vieyra

**Gerente de Legales:** Natalia Encinas

## Política de Conducta y Normas Éticas

Nuestra Política de Conducta y Normas Éticas es difundida entre todos nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, y se requiere su adhesión al momento de comenzar a operar con TRP.

Somos conscientes de la necesidad de tener un sistema de gestión de riesgos y prevención de fraude actualizado y apropiado a nuestra actividad. En este sentido, hemos

comenzado con un proceso de capacitación a nivel gerencial, que nos permite identificar, entender y evaluar potenciales situaciones de riesgo en nuestra actividad.

A través de esta política, TRP asume el compromiso de mantener un comportamiento transparente con sus clientes, proveedores, colaboradores y grupos de interés en general. Se contemplan aspectos relacionados con el comportamiento de nuestra empresa como el de nuestros colaboradores y otros grupos de interés.

#### Referente a la Empresa (entre otros)

- 1** Los registros contables de la empresa deben reflejar, de la manera más precisa posible, la verdadera naturaleza de sus operaciones comerciales.
- 2** La empresa no realizará pagos ni dará obsequios de ninguna naturaleza, que vayan en contra de los principios éticos que la rigen.
- 3** La empresa cumplirá, de manera estricta, con todas las leyes del país, cumpliendo correctamente las obligaciones de pago.
- 4** La empresa no realizará contribuciones a campañas y/o partidos políticos.
- 5** La información que la empresa obtiene sobre sus clientes se mantendrá en forma confidencial y no se hará ningún uso incorrecto de esta.
- 6.** La empresa no realiza ningún tipo de discriminación.

#### Referente a los Empleados (entre otros)

- 1** Actuarán, de manera estricta, de acuerdo con los lineamientos éticos fijados por la empresa.
- 2** No harán uso de ninguna información que hayan obtenido dentro de la empresa para beneficio propio o de un tercero. No utilizarán los equipos y programas de computación para fines que no respondan a los objetivos de la empresa.
- 3** No podrán desempeñarse simultáneamente en otro trabajo, que, por su naturaleza, esté vinculado directa o indirectamente a la actividad total o parcial de la empresa, salvo autorización expresa en contrario.
- 4** Deberán tener en cuenta la propia seguridad y la de los demás al llevar a cabo las tareas asignadas.



# ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO HONESTO E ÍNTEGRO DEL NEGOCIO, Y ESPERAMOS QUE EL PERSONAL DE LA EMPRESA MANTENGA ALTOS ESTÁNDARES EN LÍNEA CON LA POLÍTICA Y EL PROCEDIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

## Política de Delación o Denuncias

Esta política alcanza a todas las personas que trabajan en cualquier nivel dentro de la organización, incluye: la alta gerencia, funcionarios, directores, empleados, consultores, contratistas, pasantes, personal que trabaja desde su hogar, trabajadores de tiempo parcial y empleados por un período determinado, personal temporario, personal contratado a través de una agencia y voluntarios.

Los objetivos de la presente política son los siguientes:

- \* Alentar a que el personal informe cualquier sospecha de acto ilícito en forma inmediata, sabiendo que sus preocupaciones serán tomadas en serio, serán investigadas de manera adecuada y que se respetará su confidencialidad.
- \* Brindar al personal una guía sobre cómo presentar dichas preocupaciones.
- \* Asegurar al personal que podrán presentar preocupaciones genuinas de buena fe, sin temor a represalias, aun cuando las preocupaciones resulten erróneas.

La *delación* es la presentación de información relacionada con la sospecha de un acto ilícito o con situaciones peligrosas dentro del entorno de trabajo. Puede incluir:

- 1 Actividad delictiva.
- 2 Error judicial.
- 3 Peligro de muerte y aspectos relacionados con la seguridad.
- 4 Daño al medioambiente.
- 5 Incumplimiento de cualquiera de las obligaciones legales, profesionales o regulatorias.
- 6 Soborno.
- 7 Fraude financiero o mala gestión.
- 8 Negligencia.
- 9 Incumplimiento de las políticas internas y procedimientos internos de DP World, que incluyen la Política y el Procedimiento del Código de Conducta de DP World.
- 10 Conducta causante de un daño a la reputación de DP World.
- 11 Revelación no autorizada de información confidencial, así como ocultamiento deliberado de cualquiera de los puntos expuestos anteriormente.

El empleado debe informar, a su supervisor o gerente, cualquier sospecha o incidente de soborno o de fraude. El supervisor o gerente deberá informar al gerente con mayor antigüedad en el lugar de operaciones en el cual se desempeña el informante. Asimismo, el funcionario con antigüedad debe dar aviso al vicepresidente de auditoría interna, quien, a su vez, le informará a la gerencia de DP World, en sintonía con el Plan de Respuesta ante Incidentes de Fraude de DP World.

Si un empleado o cualquier otra persona siente que, debido a cuestiones de confidencialidad, no le puede presentar a su supervisor o gerente un informe de una sospecha o incidente de soborno, fraude o corrupción, en ese caso, el empleado debe informar el asunto a través de la línea directa de delación de DP World. El empleado o el contenido de la queja permanecerán anónimos, y cualquier preocupación será entregada en confidencialidad al encargado de Auditoría Interna, que es independiente de la gerencia y tiene una línea de información directa con el Comité de Auditoría de DP World. DP World labrará un acta con el resumen de todas las preocupaciones del miembro del personal y, después de la reunión, le entregará al informante una copia.

## Política de Conflicto de Interés y Fraude

### Fraude

Se define como cualquier acto deshonesto o de corrupción, que incluya divulgación de falsa información, abuso de poder o cualquier otro acto engañoso, con un propósito malintencionado, tal como: obtener una ganancia personal, evitar una obligación o para crear una pérdida (o riesgo de pérdida) a un tercero, incluyendo robos.

Uno de los valores fundamentales de DP World es la responsabilidad corporativa y el comportamiento personal de cada uno de los involucrados. Por ende, se requiere que todo el personal:

- \* Actúe, en todo momento, con honestidad e integridad, salvaguardando los recursos de DP World por los cuales sean responsables.



**ESTA POLÍTICA  
TIENE POR OBJETIVO  
PREVENIR LOS  
CONFLICTOS DE  
INTERESES Y FRAUDE  
QUE TENGAN LUGAR  
DENTRO DE  
TERMINALES  
RÍO DE LA PLATA.**



**PREVENIMOS  
Y CONTROLAMOS LOS  
RIESGOS EMERGENTES  
DE LA ACTIVIDAD,  
A FIN DE PROTEGER  
LA VIDA Y LA SALUD.**

---









- \* Reporte cualquier acto de fraude conocido o sospechado.
- \* Realice negocios en manera ética, sin participar en actos de soborno.
- \* Respete todas las normas locales pertinentes.

Conflicto de intereses. Puede asumir formas diferentes, pero surge cuando un empleado usa la autoridad que le da su posición para: a) influir sobre las decisiones de la empresa, para obtener ventajas o beneficios financieros para sí mismo, para un miembro de su grupo familiar o un allegado; b) obtener, para sí mismo, para un miembro de su grupo familiar o un allegado, un beneficio financiero que no esté comprendido dentro de los haberes que recibe por llevar a cabo su tarea.

Los siguientes principios sirven de guía para definir lo que se entiende por conflictos de intereses.

Decisiones de negocios. Los empleados no deben influir en las decisiones de negocio, esto incluye contratos de compras u otro tipo de contrato, en los cuales ellos mismos, algún miembro del grupo familiar o un allegado, puedan obtener beneficios personales. Los empleados que decidan aceptar una ganancia de un contrato en particular, en beneficio propio, deben informar sobre tal situación a sus supervisores.

Utilización de los recursos de la empresa. La utilización de los recursos de TRP (ej. teléfonos, fax, fotocopadoras, mail, computadoras, oficinas, suministros, vehículos, servicios de correo, etc.), que resulte en una ganancia personal y/o financiera para un empleado de TRP, un miembro de su grupo familiar o un allegado, representa un conflicto de intereses.

Obsequios. Está prohibido recibir, en el ámbito de la Terminal, regalos u obsequios de cualquier producto, bien o mercadería que, con motivo de su importación (descarga) o exportación (carga), se encuentre dentro de la empresa.



**Nepotismo.** Los miembros del grupo familiar deben ser declarados al momento del ingreso a TRP. Se entiende por miembros del grupo familiar a: cónyuges, parejas, hijos, hijos/as, padres, abuelos/as, nietos/as, hermanos/as, sobrinos/as, tíos/as, primos/as, suegros/as, cuñados/as, yernos y nueras. Esta política no tiene por objeto prohibir que los miembros de un mismo grupo familiar trabajen en la organización, ya sea en la misma terminal o en otras del grupo. Sin embargo, los empleados de TRP no pueden participar en decisiones que impliquen nombramientos, retención, reclamos, incrementos o ascensos de los miembros de su grupo familiar. Las decisiones de esta naturaleza deben ser tomadas por alguien que no pertenezca al grupo familiar del empleado. Del mismo modo, todas las decisiones relacionadas con la remuneración, los ascensos y todos los beneficios adicionales que el empleado pudiese recibir, como resultado del nombramiento, deben, también, ser tomadas por una tercera persona.

### Prácticas de Buen Gobierno Corporativo: Auditorías y Controles

Desde Terminales Río de la Plata S. A., estamos comprometidos en cumplir y hacer cumplir las leyes y disposiciones en materia de anticorrupción, para garantizar que todas nuestras acciones y operaciones se conduzcan dentro de la legalidad, de acuerdo con los estándares éticos y legales, con honestidad, integridad y de manera transparente. Bajo ningún concepto aceptamos actos ilícitos de ninguno de nuestros colaboradores.

Para el proceso anteriormente descrito, la Terminal recibe auditorías internas, las cuales corresponden a los sistemas de gestión, y auditorías internas corporativas. A su vez, recibe auditorías externas de certificación del sistema de gestión y de organismos oficiales, como ser Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS), Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) y Administración General de Puertos (AGP), entre otros.



# QUEREMOS SER RECONOCIDOS COMO LÍDERES EN EL SECTOR EN CUANTO A RESPONSABILIDAD Y GOBIERNO CORPORATIVO A TRAVÉS DEL LIDERAZGO E INNOVACIÓN.

## 3.3 Sistema Integrado de Gestión

Ponemos en evidencia nuestro compromiso con la superación y mejora continua, al haber concluido, exitosamente, el proceso de certificación de nuestro Sistema Integrado de Gestión. Este tipo de desarrollo unifica los diferentes sistemas de gestión existentes en una organización, a través de una plataforma común que optimiza su eficiencia y aprovecha la sinergia que provoca la interacción de cada uno de ellos.

En nuestro caso, los Sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001:2008), Ambiental (ISO 14001:2004) y de Seguridad de la Cadena de Suministros (ISO 28000:2007) han sido integrados satisfactoriamente, cumpliendo con los requisitos de los estándares internacionales aplicables en la materia. Terminales Río de la Plata es la primera empresa del país en lograr la certificación de este tipo de Sistema Tri-Norma. Este proceso representó un fuerte desafío para la organización, el cual incluyó una revisión de las políticas existentes, para integrarlas en una única Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad para la Cadena de Suministros.

Dentro de esta integración Tri-Norma, Terminales Río de la Plata se convirtió en la primera empresa portuaria en obtener la certificación de la norma ISO 28000 (Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro), que prevé el desarrollo de un sistema de gestión especialmente aplicable a las empresas de logística y a aquellas que participan de la cadena de comercio mundial.

Durante 2013, se ha concluido la primera Auditoría de Vigilancia del Sistema Integrado de Gestión. Durante la Auditoría, se relevaron los principales procesos de TRP, asegurando, así, la conformidad del Sistema Integrado de Gestión contra los estándares internacionales de las ISO 9001, 14001 y 28000. Es importante destacar que la auditoría ha arrojado un resultado de cero *No Conformidades*.

## Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad para la Cadena de Suministros

Integrando los desarrollos de gestión, ya efectuados en materia de Calidad, Energía, Medio Ambiente y Aseguramiento de la Cadena de Suministros, queda resumida en esta política. Ha sido desarrollada considerando que la satisfacción de nuestros clientes, la seguridad y la salud de nuestros empleados, el resguardo del medio ambiente y la seguridad para la cadena de suministros, son esenciales para el futuro crecimiento y el éxito de nuestro negocio, respondiendo al mejor interés de todas las partes interesadas.

### OBJETIVOS

En este sentido, establecemos los siguientes compromisos:

- \* Desarrollar sus procesos y brindar un servicio del mejor estándar mundial, que asegure una óptima respuesta a las necesidades de los clientes, cumpliendo sus requisitos explícitos e implícitos.
- \* Llevar a cabo sus actividades controlando los aspectos ambientales significativos —entre ellos, la emisión de gases que afectan la atmósfera—, haciendo un uso racional de la energía y de los recursos naturales, previniendo la contaminación y asegurando un manejo responsable de los residuos emergentes.
- \* Considerar a la seguridad y la salud ocupacional como parte inseparable de las operaciones y de cada actividad o tarea que desarrolla el personal, con el fin de prevenir y controlar los riesgos potenciales, preservando la vida y la salud del personal propio y contratado.
- \* Identificar y evaluar las amenazas y riesgos a la seguridad para la cadena de suministros, y establecer controles para prevenir, reducir y controlar dichos riesgos, de manera que proporcione un lugar de trabajo seguro, que garantice que los empleados, clientes y bienes de la compañía estén protegidos.
- \* Cumplir con los requisitos legales y corporativos, de los clientes de otras partes interesadas, de cualquier otro requisito relacionado a la actividad. Cuando exista un estándar corporativo que sea más estricto que las normas locales, prevalecerá el estándar corporativo.

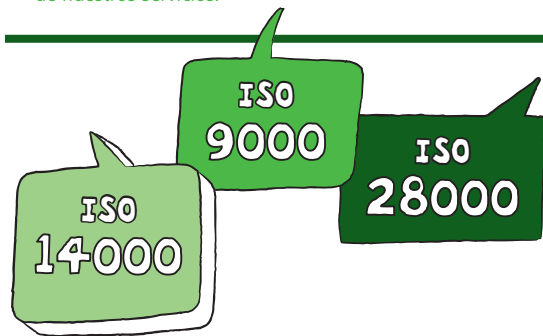




## SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Brindar un servicio de Estándar Mundial

- \* Prevenir y controlar riesgos emergentes de la actividad, protegiendo la vida y la salud.
- \* Identificar amenazas a la seguridad para la cadena de suministros.
- \* Cumplir con la legislación y estándares aplicables.
- \* Cero tolerancia a condiciones y conductas que contribuyan a generar incidentes.
- \* Promover la formación y la toma de conciencia.
- \* Buscar la mejora continua en la prestación de nuestros servicios.



- \* Asumir una postura de cero tolerancia a condiciones y conductas que contribuyan a generar incidentes con potencial de daños a las personas o al medio ambiente, o fallas a la seguridad para la cadena de suministros. Se pondrá especial énfasis sobre el control de los riesgos, que representan el mayor potencial de ocasionar lesiones fatales, conocido como *Programa de Riesgos Fatales*.
- \* Asegurar la formación necesaria para que el personal propio y contratado sea competente, y se identifique con esta política, a fin de que lleven a cabo sus tareas en forma eficiente y segura, cumpliendo con nuestros procesos, para contribuir eficazmente a la consecución de los objetivos y protección de los intereses de TRP.
- \* Buscar, permanentemente, la mejora continua en el desarrollo de nuestros procesos y en la prestación de nuestros servicios, sobre el control de los impactos ambientales, los peligros y riesgos significativos asociados a la actividad, y las amenazas y los riesgos a la seguridad para la cadena de suministros, así como en la incorporación de nuevos proyectos y tecnologías.
- \* Suministrar los recursos y equipos necesarios para la operación, en línea con la prioridad que la compañía coloca sobre la calidad, el medio ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, y la seguridad para la cadena de suministros.
- \* Analizar las inquietudes de las partes interesadas, registrando, midiendo y comunicando, en toda la organización, los progresos realizados en relación con el desempeño en seguridad, medio ambiente, calidad y seguridad para la cadena de suministros.

### 3.4 Participación y Diálogo con Nuestros Grupos de Interés

En nuestro compromiso con el desarrollo sustentable de nuestra actividad, creemos que es parte sustancial escuchar las distintas opiniones y puntos de vista, dialogar y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Para poder identificar y clasificar a los grupos de interés, que se ven afectados y que afectan a la compañía en el habitual ejercicio de nuestras operaciones y actividades, hemos construido un sistema de análisis que abarca distintas dimensiones, por responsabilidad, influencia, cercanía y dependencia, y por representación.

Continuamente, estamos buscando y desarrollando nuevos mecanismos para agilizar y crear una comunicación activa con nuestros colaboradores. Desde 2012, emitimos *newsletters* en forma trimestral, con las principales acciones y noticias de interés para nuestros empleados y grupos internos.

Además, nuestro Sistema Integrado de Gestión promueve, activamente, la comunicación abierta en temas relacionados con la Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad para la Cadena de Suministros; para ello, se pueden enviar los comentarios personalmente, a través de la página web institucional, o completar un formulario de consultas y sugerencias.

Grupos de interés	Quienes lo integran
Colaboradores	Todo el personal de TRP en relación de dependencia laboral, independientemente del cargo, la categoría y las funciones. También las organizaciones sindicales que agrupan y representan a nuestros colaboradores en el desempeño de sus funciones.
Clientes	Las organizaciones navieras y de cruceros que confían en nuestros servicios prestados.
Proveedores y Contratistas	Las organizaciones que integran nuestra cadena de suministros, que trabajen o no dentro de nuestras instalaciones, y que nos provean tanto productos e insumos, como servicios, incluyendo el personal de estas.
Accionistas	DP World y otras empresas del grupo.
Comunidades, Universidades, Medios ONGs y Otros	Las organizaciones y personas que, por un medio u otro, se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, incluyendo las asociaciones civiles y sin fines de lucro, con quienes interactuamos para gestionar nuestra estrategia de Desarrollo Sustentable, entre otros.
Estados Nacional y Municipal y Organismos de control	Autoridades estatales, tanto a nivel nacional como municipal. Además de las organizaciones que regulan la operación de nuestra actividad.



PERSONAJE  
AMIGABLE  
"CLARKY"



PLANTILLA  
DE CORREO



BANNER DE  
COMUNICACIÓN



## Políticas sobre Comunicaciones internas

El propósito de esta política es alinear a Recursos Humanos con los objetivos del negocio, para asegurar que cuenten con la información institucional necesaria para mejor desarrollo de sus tareas. TRP fomenta la comunicación fluida entre todos los niveles de la organización. La comunicación ayuda a la empresa en el logro de sus objetivos, en su aprendizaje y desarrollo, contribuyendo a crear cohesión y visión compartida. Con la intención de asegurar que los objetivos comunicacionales se cumplan, la gerencia de RR. HH., a través de su sector de Comunicaciones Internas, diseñará y ejecutará un plan de comunicación interna. Las comunicaciones internas, emitidas por DP World, serán distribuidas desde este sector. Se utilizarán canales de comunicación disponibles, como, por ejemplo, carteleros, mailings, Newsletter interno, flyers, y se propondrán nuevos para garantizar una comunicación óptima.

Se ha desarrollado, internamente en la Terminal, una serie de logos (*Clarky*), para identificar el área que está originando la información y los contenidos de la comunicación. Se trata de un personaje amigable, que surge a partir de la necesidad de cambiar el rumbo de nuestras comunicaciones internas, para que resulten más amigables y para lograr, así, una respuesta distinta y más amena.

Tenemos un *Clarky* para cada una de las áreas: uno institucional (el de Seguridad e Higiene), RSE, Medioambiente, Sistemas de Gestión Integrados, Capacitación y Desarrollo, Seguridad Operativa y Portuaria, Eficiencia Energética y de Entrenamiento. A su vez, cada comunicación tiene un *template* de un color específico, para hacer referencia a que se trata de un mensaje acerca de un sector en particular.







# DESEMPEÑO ECONÓMICO

#4





**LAS CONDICIONES  
GENERALES DE  
CONTRATACIÓN DE  
CONTRATISTAS Y  
PROVEEDORES,  
INCLUYE CLÁUSULAS  
DE RESPONSABILIDAD  
SOCIAL, EN CUANTO  
A LA PREVENCIÓN DE  
TRABAJO INFANTIL O  
TRABAJO FORZADO.**

**PREVENCIÓN**

**PBI**

**EMPLEO**

La actividad de los puertos desempeña un papel importante en la contribución al PBI del país, refuerza las relaciones comerciales, el apoyo a la diversificación económica, la creación de conocimiento y la experiencia local para aumentar la competitividad de un país y para generar empleo.

**CONTAMOS  
CON MÁS DE 450  
PROVEEDORES  
EN ACTIVIDAD.**

MÁS DE  
**450**  
PROVEEDORES

**RESPONSABILIDAD  
SOCIAL**





#### 4.1 Gestión Económica

La visión de DP World es crear valor sostenible, a largo plazo, para nuestros accionistas, proporcionando un servicio de calidad, desarrollando métodos eficientes y seguros de gestión de comercio, y ofrecer una carrera gratificante para nuestros empleados.

La industria de los puertos sirve como un salvavidas económico vital, apoyando el crecimiento económico del país, la seguridad y la prosperidad. Los puertos desempeñan un papel importante en la contribución al PIB del país, refuerza las relaciones comerciales, el apoyo a la diversificación económica, la creación de conocimiento y la experiencia local, para aumentar la competitividad de un país y, también, para generar empleo. Los buques portacontenedores transportan alrededor del 60% del valor del comercio marítimo mundial, más de 4 billones de dólares en bienes anuales.

Las claves que impulsan el crecimiento de nuestra industria incluyen: la globalización, las economías en rápido desarrollo, la urbanización, el surgimiento de las megaciudades, contenerización, la eficiencia y las cambiantes demandas de los clientes. Por esto, desarrollamos y adaptamos nuestra estrategia, para tener en cuenta estas tendencias globales y su impacto en nuestra industria. Creemos que nuestro negocio continuará entregando valor a largo plazo, para nuestros accionistas, ya que ofrece flujos de caja estables y de largo plazo, relativamente altas tasas de crecimiento, altas barreras a la entrada, un mundo red que se gestiona a nivel local y las operaciones de clase mundial y empleados.

## 4.2 Relación con Proveedores

Hemos implementado, en nuestros principales acuerdos con proveedores, órdenes de compra y, en las condiciones generales de contratación de contratistas y proveedores, la inclusión de cláusulas de Responsabilidad Social, donde, explícitamente, se solicita garantizar que los productos y/o servicios no incluyen trabajo infantil o trabajo forzado. No se han identificado situaciones de riesgo de trabajo infantil, trabajo forzoso o situaciones referidas a discriminación.

Por otro lado, y siguiendo en línea con incorporar a la cadena de suministros en procedimientos responsables y buenas prácticas, destacamos que, en los procesos de contratación y ejecución de obras y servicios, se incluyen requisitos y exigencias en materia de cumplimiento de la legislación laboral, aspectos de medio ambiente, seguridad ocupacional, etc.

Con el objeto de cumplir los postulados de la Política de Seguridad y Medio Ambiente de TRP, con nuestro enfoque de Responsabilidad Social empresarial y la legislación vigente, y sin perjuicio de las condiciones particulares del contrato, el proveedor, en los casos que corresponda, deberá garantizar que sus productos e insumos reúnen los siguientes requisitos:

- ✓ Las pinturas no contiene plomo ni asbestos (amianto).
- ✓ Los equipos no contienen partes constitutivas de asbestos (amianto).
- ✓ Los gases refrigerantes empleados no afectan la capa de ozono.
- ✓ Los aceites refrigerantes dieléctricos no contienen BPC (bifenilos policlorados).
- ✓ Las emisiones gaseosas están dentro de los valores permitidos por la ley nacional 24.449, decreto reglamentario 779/95.
- ✓ Las emisiones sonoras están dentro de los valores autorizados por la ley nacional 19.587, decreto reglamentario 351/79, para una jornada de trabajo del operador o de las personas expuestas.

**NUESTROS CONTRATISTAS DEBEN CUMPLIR CON EL REGLAMENTO GENERAL DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL PARA OPERAR DENTRO DE NUESTRAS INSTALACIONES.**

**CONTRATISTAS**

Nuestros proveedores activos por fueron:

	Cantidad
2012	529
2013	487

INCLUIMOS  
CLÁUSULAS DE  
SUSTENTABILIDAD  
EN LA CONTRATACIÓN  
CON NUESTROS  
PROVEEDORES.

- ✓ El producto no genera residuos contaminantes ni afecta la capa de ozono.
- ✓ Los equipos deben poseer dispositivos para el ahorro de combustibles, energía y agua.
- ✓ Para el embalaje, deberá emplear materiales biodegradables y, preferentemente, recursos renovables.
- ✓ Los productos químicos deben venir acompañados de la Hoja de Datos de Seguridad.
- ✓ No se utiliza trabajo infantil en las actividades directas y/o indirectas, relacionadas con la prestación del servicio y/o provisión de productos o insumos.
- ✓ No se utiliza trabajo esclavo en las actividades directas y/o indirectas, relacionadas con la prestación del servicio y/o provisión de productos o insumos.

El proveedor, que debe prestar sus servicios dentro del ámbito geográfico de la Terminal, deberá cumplir el Reglamento General de Seguridad y Salud Ocupacional, así como las condiciones incluidas en el Manual de Gestión Ambiental de TRP. Los proveedores, con personal dentro de la Terminal, deberán dar estricto cumplimiento al anexo *Condiciones de Seguridad e Higiene para Empresas Contratistas*, además de que deberán cumplir con el artículo 30 de la ley 25.013.

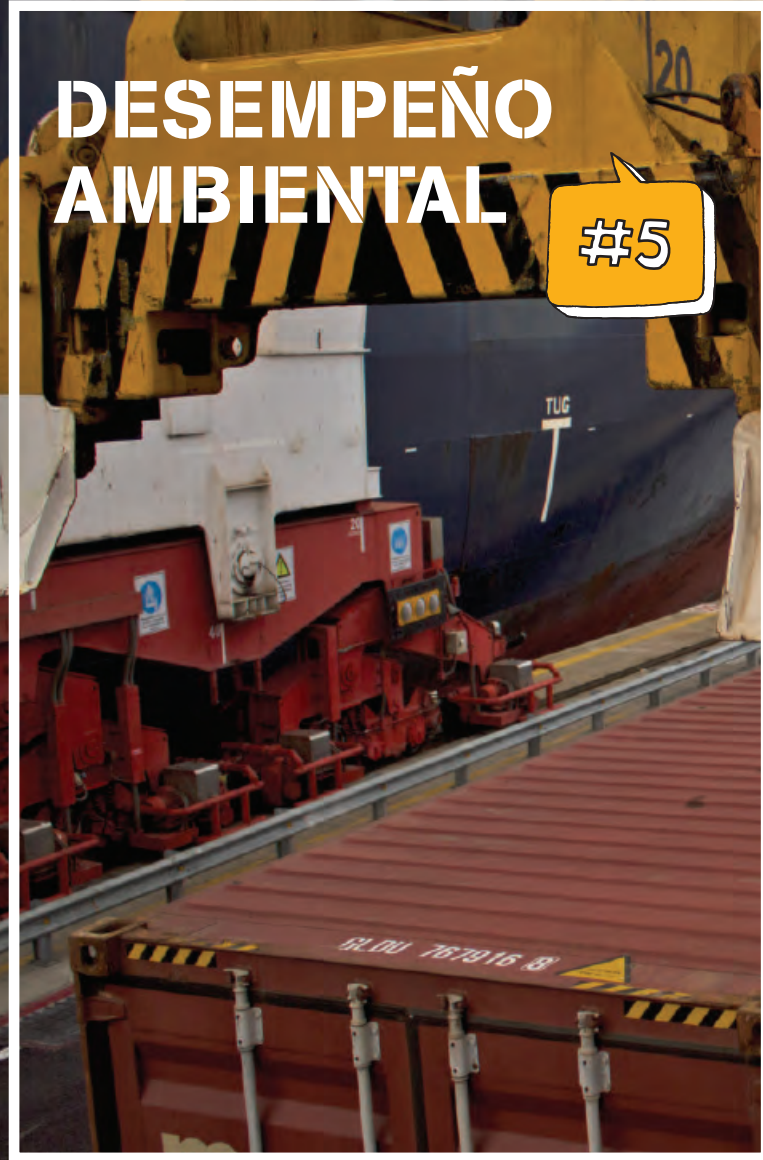






# DESEMPEÑO AMBIENTAL

#5





Uno de los objetivos para 2014 es la implementación y certificación de la norma ISO 50001 sobre Sistema de Gestión de Eficiencia Energética.

ISO  
50001

**EN 2012 HEMOS INSTALADO PANELES FOTOVOLTAICOS PARA CAPTACIÓN DE ENERGÍA SOLAR Y PANELES DE PRECALENTAMIENTO DE AGUA PARA VESTUARIOS.**

SHRED IT

Participamos del programa Shred IT, para la destrucción móvil de papel confidencial, para su posterior reciclado.

RECICLADO

Con los paneles solares:

- Ahorro de 8.400 Kwh de consumo de energía.
- Reducción de 2.6 t de CO<sub>2</sub> generados en forma indirecta.

**CONTAMOS CON PROYECTOS A FUTURO PARA SEGUIR REDUCIENDO EL CONSUMO DE ENERGÍA Y DE LA EMISIÓN DE CO<sub>2</sub>, COMO TAMBIÉN EFICIENTIZAR EL CONSUMO DE AGUA Y SU POSTERIOR TRATAMIENTO.**

CONSUMO  
DE AGUA

CONSUMO  
DE ENERGÍA

CO<sub>2</sub>

**SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA**



## UNO DE LOS OBJETIVOS PARA 2014 ES LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA NORMA ISO 50001 SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN DE EFICIENCIA ENERGÉTICA.

### 5.1 Gestión Ambiental

En Terminales Río de la Plata asumimos un compromiso con el cuidado y respeto por el medio ambiente, y en adoptar todas aquellas acciones que sean necesarias para minimizar el impacto de nuestra actividad. Este compromiso se refleja a partir del estricto cumplimiento de las normas y reglamentaciones, nacionales e internacionales, y el cumplimiento de nuestros objetivos y metas ambientales, adoptando y promoviendo un enfoque preventivo en el cuidado del medioambiente. También consideramos que es necesario generar acciones que ayuden a concientizar a todos nuestros grupos de interés acerca de esta problemática.

Desde TRP, promovemos activamente la comunicación abierta en temas relacionados con el medioambiente entre todos nuestros colaboradores, empleados, contratistas y visitantes. Para ello, se han instrumentado canales de comunicación, para recibir sugerencias, comentarios o reclamos internamente a través de formularios de consulta/sugerencia y externamente a través de nuestra página web, siempre garantizando la confidencialidad.

### Sistema Integrado de Gestión

El exitoso proceso de certificación del Sistema Integrado de Gestión, descrito en el capítulo 3.3 de este Reporte, permite la unificación de los diferentes sistemas de gestión a través de una plataforma común, que optimiza su eficiencia y aprovecha la sinergia que provoca la interacción de cada uno de ellos. En este capítulo, describimos los sistemas de gestión que corresponden a nuestro desempeño ambiental.

#### Sistema de Gestión del Medio Ambiente - ISO 14001

El cuidado del medio ambiente es un compromiso fundamental que todos debemos asumir para nuestra calidad de vida actual y para el futuro.

El negocio de TRP involucra una interacción constante con su entorno. Nuestro objetivo es minimizar todo impacto ambiental adverso, a través de la concientización y alerta de cada uno de los que trabajamos en esta Terminal.

## Análisis de Aspectos e Impactos Ambientales

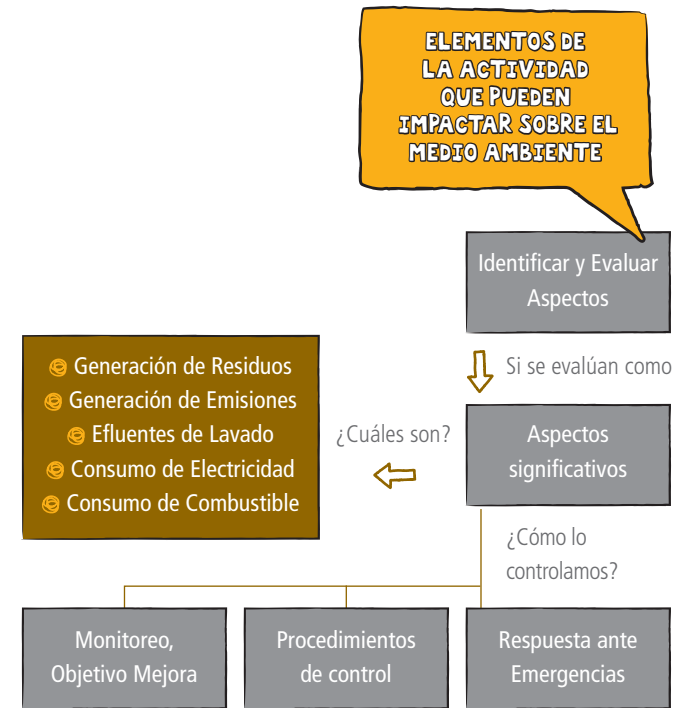
Establecimos una metodología para la identificación de los aspectos y evaluación de los impactos ambientales de las actividades y servicios, a fin de determinar aquellos que tengan o puedan tener un impacto significativo sobre el medio ambiente. Se aplica a los elementos de las actividades y servicios de TRP, y también de aquellos terceros que efectúan trabajos en su nombre, y que pueden interactuar con el ambiente.

Una vez listadas las actividades, se identificarán los aspectos e impactos ambientales vinculados teniendo en cuenta los recursos naturales de importancia local, regional o global. Dado que existe una relación causa-efecto entre *aspectos* e *impactos*, se mapearon tanto impactos reales como potenciales, positivos como negativos. Asimismo, se consideran situaciones de operación tanto normal como anormal, o de emergencia.

Una vez identificadas las actividades, sus aspectos e impactos, se deberá determinar la significancia de estos últimos, completando la Matriz de Identificación de Aspectos y Evaluación de Impactos Ambientales.

### COMO CONSECUENCIA DEL ANÁLISIS DE ASPECTOS E IMPACTOS, HEMOS DEFINIDO NUESTROS OBJETIVOS AMBIENTALES:

- ☉ Reducción en la Generación de Residuos.
- ☉ Reducción en la Generación de Emisiones.
- ☉ Reducción de Consumos Energéticos.





## Inversiones y Gastos en la Gestión Ambiental

Durante el transcurso de 2012, se realizaron las siguientes acciones en materia de inversión medioambiental:

- ☉ Instalación de paneles fotovoltaicos para captación de energía solar.
- ☉ Instalación de paneles de precalentamiento de agua para vestuarios.

Se llevaron a cabo durante 2012 las siguientes acciones:

- A** Inspección a tanques de combustibles según resolución 404/94.
- B** Inspección a tanques de combustibles según resolución 785/05.
- C** Servicio mensual de planta de tratamiento.
- D** Servicio de actualización legislativa.
- E** Auditoría de cumplimiento legal para norma ISO 14001.
- F** Campañas de mediciones ambientales.
- G** Pago de tasas de declaraciones juradas de residuos peligrosos.
- H** Pago de tasas de declaraciones juradas de efluentes líquidos.
- I** Etiquetas para identificación de recipientes de residuos y químicos.
- J** Retiro de residuos (kg).
- K** Tambores para residuos peligrosos.
- L** *Pallets* de madera para residuos peligrosos.
- M** Auditoría de Consumo de Energía.
- N** Actividades con motivo del día del Agua, *Housekeeping*, etc.
- O** Actividades relacionadas al Día de Seguridad y Día del Medio Ambiente.
- P** Capacitación de Brigada de Emergencias.

Durante el transcurso de 2012, no hubo multas ni sanciones por incumplimiento normativo en materia medioambiental.



Como mejoras pautadas para los próximos años, nos encontramos trabajando en tres objetivos ambientales, relacionados con el uso racional de la energía y de los recursos naturales, y con la prevención de la contaminación. Estos se detallan a continuación:

**1 Reducción de un 15% en las emisiones de CO<sub>2</sub> por TEU, contra la línea base 2008.**

Como meta para el cumplimiento del presente objetivo, se están realizando las siguientes acciones:

- ☺ Desarrollo de un sistema de apagado automático de luces y aires acondicionados en áreas administrativas.
- ☺ Disminución de consumos por precalentamiento, a través de energía solar de agua utilizada en vestuario.

**2 Reducción del 4% del consumo de energía eléctrica en oficinas, provistas por fuentes no renovables.**

Como meta para el cumplimiento del presente objetivo, se realizó la instalación de paneles fotovoltaicos.

**3 Generación de un 65% de ahorro de energía, consumida en una torre de iluminación por recambio tecnológico.**

Como meta para cumplir con este fin, se llevó a cabo la instalación de una nueva torre de iluminación, provista por 21 lámparas de ultrabajo consumo.

**5.2 Utilización de Energías**

Las fuentes de energía utilizadas en nuestras instalaciones son:

- ☺ *Eléctricas:* grúas pórtico, iluminación (operativa y administrativa), estaciones *reefer*. Se consume, aproximadamente, en el orden de 1.000.000 de kW/h mensual.
- ☺ *Combustibles (gasoil):* vehículos internos (ITV, camionetas, *Forklifts*), RTG.
- ☺ *Gas:* instalaciones del comedor y vestuarios

En 2012, los consumos de energía fueron los siguientes:

Energía Eléctrica	13.434.240 kw/h
Combustible – Gasoil	2,655,827 Lts
Gas	100.850 m³





**¿SABÍAS QUE GRACIAS  
A ESOS PANELES,  
SE GENERAN 8.400 KW  
POR AÑO QUE EVITAN  
ENVIAR A LA ATMÓS-  
FERA 2,6 TONELADAS  
DE DIÓXIDO DE  
CARBONO?**

## Iniciativas para el Ahorro del Consumo de Energía

- ☺ Se crearon campañas de concientización para empleados y contratistas acerca del uso racional de los recursos, y el impacto ambiental que genera el hombre en el planeta. Hemos reforzado nuestro compromiso con el medio ambiente a través de comunicaciones a nuestros empleados sobre la importancia de su cuidado.
- ☺ Hemos mejorado la eficiencia en el uso de combustible, por medio de la reducción del consumo específico en 25 RTGs, a razón de 188.500 litros por año. (7.3GJoules). Esta reducción representa un 5% de ahorro en el consumo de la Terminal.

---

### ENERGÍA SOLAR

En 2012, finalizamos la instalación y pusimos en funcionamiento un nuevo sistema de energía solar. Esta iniciativa fue impulsada por la permanente búsqueda de soluciones alternativas, tendientes a la mejora en nuestra relación con el medio ambiente. Si bien la propuesta no implicaba una reducción radical del impacto ambiental, relacionado con la actividad de servicios portuarios, conformó, en sí mismo, un aporte a la gestión para el cuidado del medio ambiente.

El sistema, recientemente instalado, consta de 12 paneles fotovoltaicos de última tecnología, conectados a la red de energía eléctrica de la Terminal, para cubrir una porción de la demanda diaria de electricidad. Estos 12 paneles solares poseen una capacidad de generación de entre 6.000 y 8.400 kW/h por año.

Dado que el sistema cuenta con un dispositivo controlador que permite inyectar la energía generada a la red eléctrica, toda la energía captada por el sistema es siempre utilizada por cualquiera de los puntos de consumos de la Terminal. Es decir, el sistema no está destinado a alimentar solo un sector de oficinas, sino que cualquier usuario puede estar tomando energía de este sistema en cualquier momento.

Si se analizara el aspecto medioambiental de la iniciativa, podríamos realizar algunos cálculos básicos para determinar que un ahorro en el consumo eléctrico de 8.400 kW/h, al año, evita que una usina eléctrica emita 2.548 kilogramos de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Dado que se estima que un árbol de talla promedio es capaz de transformar 6 kilogramos de CO<sub>2</sub> por año, podríamos decir que el ahorro de 8.400 kW/h de consumo eléctrico equivale al proceso de conversión de CO<sub>2</sub> a cargo de 425 árboles.

### 5.3 Uso del Agua

La fuente que utilizamos es agua corriente, proveniente de la red de AySA, y nuestro consumo es, aproximadamente, de 6.000 m<sup>3</sup> por mes. Los consumos se realizan, principalmente, para los edificios administrativos, vestuarios, baños, cocina y lavado de contenedores y equipos.

Para 2014, contamos con un proyecto de instalación de medidores de flujo, para realizar un mejor seguimiento y establecer pautas de racionalización del uso del agua, según las pautas y objetivos de la casa matriz.

#### Planta de Tratamiento de Efluentes

En nuestras instalaciones, disponemos de una planta para el tratamiento de los efluentes, mediante un proceso físico-químico de los líquidos que convergen del sector de lavado de contenedores vacíos, lavado de máquinas (taller) y del sector de estación de servicio (lavado de pisos). Como resultado de dicho proceso físico-químico, se obtiene un efluente tratado, el cual se vuelca a colectora cloacal y un residuo (barro de planta de tratamiento de efluentes), que se dispone como residuo peligroso.



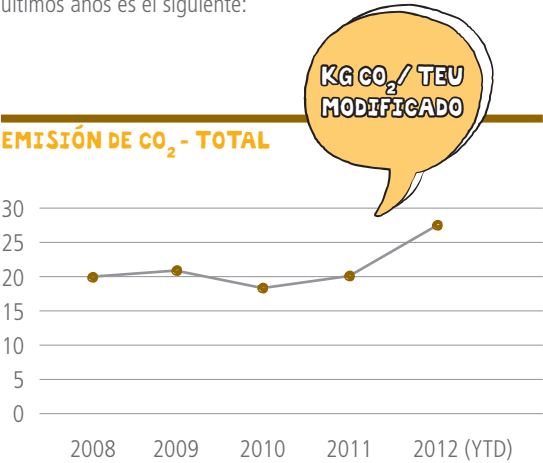
**QUEREMOS REDUCIR  
NUESTRO IMPACTO  
SOBRE EL MEDIO  
AMBIENTE A TRAVÉS  
DE LA INNOVACIÓN,  
LAS NUEVAS TECNO-  
LOGÍAS Y EL CAMBIO  
DE CONDUCTAS.**



A continuación se detallan los volúmenes emitidos en 2012:

Energía Eléctrica	4.030 t CO2
Combustible – Gasoil	7.091 t CO2
Gas	181 kg CO2

En nuestro cálculo unitario, sobre la base de la operatoria de nuestro negocio, las mediciones de CO2 por TEU de los últimos años es el siguiente:



### 5.4 Gestión de Residuos y Emisiones de CO<sub>2</sub>

#### Emisiones de CO<sub>2</sub>

En Terminales Río de la Plata, calculamos la emisión de CO<sub>2</sub> en función de transformar los volúmenes de combustibles utilizados y los consumos eléctricos a CO<sub>2</sub>.

#### Iniciativas para Reducir las Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

- ☺ Se ha implementado el sistema de energía fotovoltaica, con el objeto de reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. El monto de la inversión es USD 37.500 y el ahorro anual ha alcanzado los 8.400 kW/h = 2.548 kg de CO<sub>2</sub>, emitidos en forma indirecta a través de la central eléctrica. Ver apartado *Energía Solar*, descripto anteriormente.
- ☺ Servicio Ferroviario de Cargas. Luego de, aproximadamente, veinte años, se reanudó el servicio ferroviario de cargas que conecta el Polo Industrial de Bahía Blanca con el Puerto de Buenos Aires. Esta iniciativa, en la que participa Terminales Río de la Plata junto con un grupo de empresas, y con colaboración de la Administración General de Puertos (AGP), permitirá una reducción de emisiones de 6.000 toneladas de dióxido de carbono, generados por la utilización de camiones, equivalentes a la conversión de CO<sub>2</sub> a cargo de 1.000.000 de árboles.

## Gestión de Residuos

En nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestros residuos, realizamos la clasificación de los residuos generados de la siguiente manera:

### Residuos Peligrosos

- ☉ Filtros, trapos, guantes y aserrín contaminados con aceites, combustibles o grasas.
- ☉ Latas de pintura y de aceite.
- ☉ Envases de productos químicos.
- ☉ Se almacenan en el Depósito Transitorio de Residuos Peligrosos fuera de la acción de la intemperie.

Estos residuos se generan en el taller de mantenimiento, como consecuencia de cambios de aceites y arreglos de vehículos y máquinas, y corresponden, básicamente, a trapos sucios con grasa, solventes, filtros usados, etc. Para la disposición final de estos residuos, se colocan en bolsas de color azul y, una vez completa la bolsa, son enviados al depósito transitorio para su acopio. Luego, son enviados por medio de un transporte habilitado, quien nos entrega un manifiesto con los kilogramos retirados a una planta de tratamiento, que también se encuentra habilitada por los organismos correspondientes para su disposición final. Por último, nos envían un certificado de destrucción final, que archivamos como documento legal.

### Residuos no Peligrosos

- ☉ Papel, cartón, diarios.
- ☉ Maderas no contaminadas con aceites, combustibles o grasas.
- ☉ Resto de comida.
- ☉ Resto de podas.
- ☉ Se disponen en volquetes que son retirados para su posterior envío al Relleno Sanitario.





En este caso, estamos adheridos a dos programas de reciclado, ambos con el Hospital Garrahan:

- ☺ Programa de Reciclado de Papel
- ☺ Programa de Reciclado de tapitas de plástico.

Tanto las tapitas como las hojas de papel en desuso son depositadas en cajas, especialmente destinadas e identificadas, para su posterior retiro y reciclaje por parte de la Fundación. Estas cajas, claramente identificadas, se encuentran dispuestas en oficinas administrativas como ser: Seguridad y Medio Ambiente, Administración y Finanzas y RRHH, entre otros. Adicionalmente, estos programas generan recursos económicos para la *Fundación Garrahan*, con el fin de solventar sus programas asistenciales.

Por el reciclado de papel, hemos recibido un reconocimiento, de parte de la Fundación, por la donación de 31.378 kg al 31 de julio de 2013.

Además, en este mismo sentido, participamos del programa *Shred IT*, de destrucción móvil de papel confidencial, para su posterior reciclado. *Shred IT* se especializa en servicios de destrucción de documentación, asegurando que la información confidencial de los clientes, empleados y la empresa, se mantenga segura siempre.

#### Residuos Patológicos

- ☺ Residuos provenientes del Servicio Médico.





# DESEMPEÑO SOCIAL

#6





## HEMOS INCREMENTADO LA SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES EN ESTE ÚLTIMO AÑO.

Nuestro apoyo a la Comunidad, se basa en programas de nutrición, voluntariado corporativo, salud e integración, entre otros.

**PROGRAMAS**

**SALUD**

**CAPITAL HUMANO**

CREEMOS QUE LO MÁS VALIOSO QUE TIENE LA TERMINAL ES SU CAPITAL HUMANO, Y ES ASÍ COMO ACTUAMOS EN CONSECUENCIA, SIEMPRE EN EL CAMINO DE LA MEJORA PERMANENTE.

**7 COMITÉS DE SEGURIDAD**

En Salud y Seguridad contamos con 7 Comités de Seguridad, denominados Fatal Risk; cada uno de ellos corresponde con un estándar corporativo.

Uno de los objetivos es la implementación y certificación de la norma OHSAS 18001 sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

**OHSAS 18001**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL**





## COLABORADORES

### 6.1 Prácticas Laborales

DP World tiene como objetivo cultivar un ambiente de trabajo dinámico e inspirador, como un factor clave de su éxito. Los valores de trabajo en equipo, el compromiso y el liderazgo se comparten en todo el grupo, aunque las operaciones son geográficamente diversas.

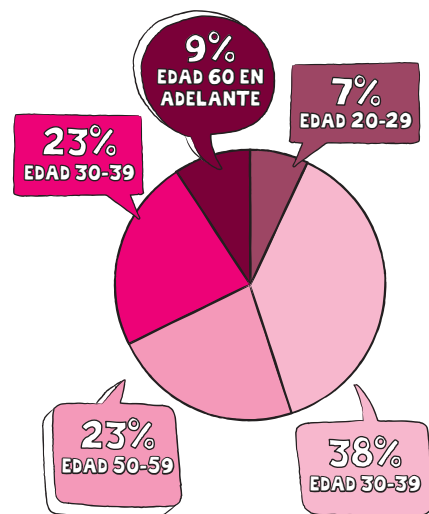
En línea con las políticas del grupo, en TRP, nuestros colaboradores constituyen una ventaja competitiva para el desarrollo de nuestro negocio; por eso, contamos con prácticas de Recursos Humanos que agregan valor a los empleados, como también a toda la organización en su conjunto. Promovemos el diálogo abierto y franco, a fin de lograr un vínculo transparente, en constante búsqueda del bienestar del personal.

Creemos que lo más valioso que tiene la Terminal es su capital humano, y es así como actuamos en consecuencia, siempre en el camino de la mejora permanente.

#### 6.1.1 Nuestra Gente

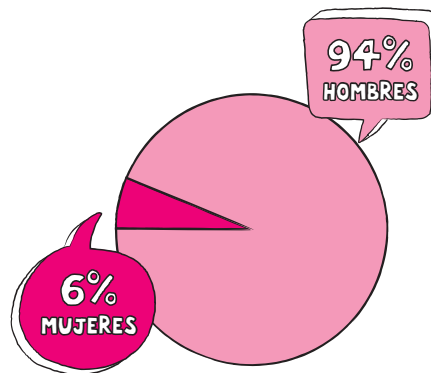
Terminales Río de la Plata posee en nómina, al 31 de julio de 2013, 613 empleados en relación de dependencia y, a continuación, presentamos distintas distribuciones, en cuanto a genero, edad, etc., como también otras informaciones referentes a las condiciones laborales y a los beneficios.

## Distribución por Edad



Rango de Edad	Cantidad	Porcentaje
Edad 20-29	41	6,69%
Edad 30-39	235	38,34%
Edad 40-49	138	22,51%
Edad 50-59	143	23,33%
Edad 60 en adelante	56	9,14%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100,00%</b>

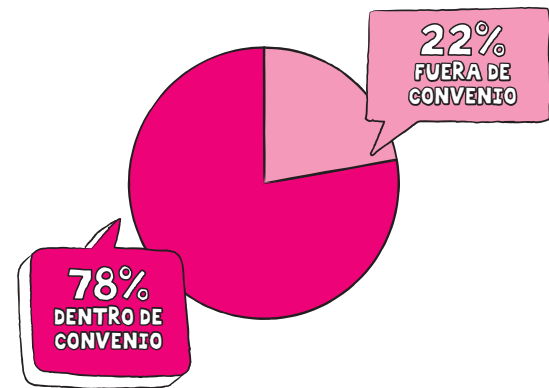
## Distribucion de Género



Género	Cantidad	Porcentaje
Hombres	576	93,96%
Mujeres	37	6,04%
<b>Total</b>	<b>613</b>	<b>100,00%</b>

**NUESTRO OBJETIVO  
ES CULTIVAR UN  
AMBIENTE DE  
TRABAJO DINÁMICO  
E INSPIRADOR.**

Distribucion Dentro de convenio/Fuera de convenio



Categoría	Cantidad	Porcentaje
Fuera de convenio	137	22,35%
Dentro de convenio	476	77,65%
Total	613	100,00%

Relación con los Sindicatos

Todo nuestro personal jornalizado, no así el personal mensualizado, se encuentra representado por diferentes Sindicatos, regida por los diferentes Convenios Colectivos de Trabajo, donde se definen aspectos que tienen que ver con las condiciones de trabajo, salarios, cargas sociales, beneficios, etc.

- » Sindicato de encargados apuntadores marítimos.
- » Sindicato de guincheros y maquinistas de grúas móviles.
- » Sindicato capataces estibadores portuarios.
- » Asociación Argentina de Empleados de la Marina Mercante.
- » Sindicato unidos portuarios argentinos.

Beneficios a Empleados

Algunos de los beneficios que otorgamos a nuestros colaboradores son: almuerzo en la Terminal, estacionamiento, afiliación gratuita a mutual, obra social y prepaga, reintegro en ópticas, pago del 50% de aranceles universitarios y clases de idiomas, entre otros.

6.1.2 Políticas de Recursos Humanos

Desde la política de Recursos Humanos, se contemplan aquellos aspectos necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades y evitar temas de discriminación, ya sea por género, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, etc. Por esto, contamos con varias políticas internas, para asegurar la gestión responsable de los Recursos Humanos.

Política de Reclutamiento y Selección

La Política de Reclutamiento y Selección tiene el objeto de asegurar que todas las actividades de reclutamiento de personal se lleven a cabo de una manera justa, coherente



y franca, en línea con la Política de Igualdad de Oportunidades de la Compañía. También, proporciona una orientación y establece las mejores prácticas relativas al reclutamiento, la selección y el desarrollo del personal.

Al recibir la aceptación de la oferta, por parte del candidato, la Gerencia de Recursos Humanos es responsable de los siguientes pasos, antes de la fecha de inicio del candidato en sus tareas:

- 1** Chequeo médico preocupacional: asegurarse de que el candidato esté en condiciones de cumplir con los requisitos inherentes al puesto que ocupará.
- 2** Solicitud de Visa: manejar la administración cuando corresponda para el caso de candidatos expatriados.
- 3** Inducción para el empleado: organizar el programa de inducción para integrar al candidato a la Compañía, en línea con las Políticas y Procedimientos de Inducción.

### Políticas y Procedimientos sobre Igualdad de Oportunidades y No Discriminación

El objeto de la Política sobre Igualdad de Oportunidades y No Discriminación es garantizar que las personas sean tratadas con justicia en todas las áreas.

Estamos comprometidos con los principios de igualdad de oportunidades en el empleo y de no discriminación, para garantizar que a sus empleados se les brinden oportunidades equitativas en su contribución al éxito de la organización. Nos regimos por la ley nacional de no discriminación, y nos comprometemos a mantener un ambiente de trabajo libre de discriminación, por motivos tales como: raza, religión, nacionalidad, ideología, política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos. Esta política se aplica a toda conducta dentro de las instalaciones de la empresa, que pueda afectar el ambiente de trabajo del empleado o empleada.

**NUESTRAS POLÍTICAS  
EN RECURSOS  
HUMANOS BUSCAN  
CONSTRUIR UN  
AMBIENTE DE  
TRABAJO INCLUSIVO,  
SOLIDARIO Y SEGURO.**



## Política de Inducción

Al ingresar a la Compañía, esta brinda, a todos y cada uno de los empleados, la oportunidad de participar en un proceso de inducción estructurado, para asegurarse de que reciban orientación eficaz en cuanto a la empresa, y que se les den a conocer las políticas y procedimientos que los afecten. Durante la inducción, el empleado recibe una presentación sobre la Compañía, información sobre sus servicios y una explicación de las políticas y procedimientos.

El programa de inducción se puede brindar de diversas formas; pero, la responsabilidad final, de asegurarse de que cada empleado asista a las diversas sesiones a las que sea invitado, corresponde al *responsable* del sector.

Los nuevos empleados deben llegar a conocer la cultura, el personal y sus funciones, con el objeto de lograr su efectivo rendimiento dentro del menor tiempo posible.

## Políticas y Procedimientos sobre Protección de Datos

Las Políticas y Procedimientos sobre Protección de Datos consisten en proteger y salvaguardar la confidencialidad de la información personal de los empleados. El fin es que el personal conozca sus derechos y responsabilidades con respecto a toda la información sobre personal, mantenida por la Compañía.

Se entiende por Datos Personales a toda información:

- » Directa o indirectamente relacionada con una persona viva.
- » A partir de la cual una persona pueda ser identificada directa o indirectamente.
- » Una forma que permita el acceso el procesamiento de la información.

## Política sobre Abuso de Alcohol y Drogas

En función de las consecuencias negativas que el consumo de alcohol y/o drogas tiene sobre el capital humano, y sobre la seguridad de las operaciones, nuestro objetivo es adoptar las medidas tendientes a prevenir y evitar eventuales consumos de alcohol y/o drogas, que puedan afectar la seguridad de nuestros colaboradores y la calidad del servicio que ofrece.

En este sentido, hemos desarrollado una política, en la que se establece:

- » Está prohibida la tenencia, por cualquier motivo, de bebidas alcohólicas y/o drogas en el ámbito de trabajo.
- » Ninguna persona que desempeñe funciones, por cuenta de TRP, podrá hacerlo bajo los efectos del alcohol; por lo que no deberá ingerirlo, ni aun antes de comenzar a realizar sus tareas.
- » No existen límites tolerables para el contenido de alcohol en sangre. Cualquier nivel superior a cero, detectado con equipos que analizan el aire espirado, se considerará excesivo. La persona que no respete esta norma será retirada de sus tareas, sin perjuicio de las medidas que, *a posteriori*, se pudieran adoptar.
- » Si se indicara, los empleados deberán someterse a los controles no cruentos que determine la empresa. La negativa será tomada como presunción en su contra y deberá abandonar el trabajo.
- » Si existe evidencia manifiesta de que algún empleado ha consumido alcohol y/o drogas, que pongan en riesgo su seguridad y la de los demás, la empresa lo separará del trabajo, pudiendo regresar a su puesto una vez que los estudios pertinentes hayan dado negativo.
- » Del mismo modo, ningún empleado deberá realizar sus tareas bajo los efectos de drogas que puedan afectar su habilidad y discernimiento.
- » El uso de cualquier medicamento recetado, que genere dudas respecto del normal desempeño de la tarea, deberá ser consultado con el Servicio Médico de la Terminal. Este será quien determine, sobre la base de la actividad que realiza el empleado, la existencia o no de riesgo laboral.





# **BUSCAMOS EL CRECIMIENTO DE NUESTRA GENTE Y GENERAR UNA CULTURA DE DIVERSIDAD Y BIENESTAR.**

## **Políticas y Procedimientos sobre Acoso**

Tienen por objeto garantizar que los empleados, asesores, visitantes y clientes sean tratados en un ambiente libre de conductas, que sean pasibles de ofender, humillar o intimidar. También, la Compañía garantiza que todos los reclamos, por acoso o discriminación, sean tratados en forma seria y confidencial, y que no impliquen persecución o intimidación de víctimas o testigos.

Reclamos por acoso: todos son tratados en forma seria, confidencial y sin victimizar o intimidar a demandantes o testigos. Las investigaciones que se desprendan cumplirán con los procedimientos de la Compañía, y serán pasibles de aplicación de acciones disciplinarias adecuadas; asimismo, ningún individuo podrá ser desfavorecido como consecuencia de haber presentado un reclamo genuino. La Compañía dará curso a los reclamos de forma rápida y eficiente, pero no tolerará si carecen de fundamento.

## **Políticas y Procedimientos de Introducción a Aprendizaje y Desarrollo**

El desarrollo profesional y laboral resulta de una asociación entre el individuo y la organización. Mejorar las capacidades del individuo, beneficia tanto a la Compañía como a la persona. Por ello, invertimos recursos para que los empleados exploten las capacidades de aprendizaje y de desarrollo, con el objetivo de satisfacer las necesidades actuales y futuras de la Empresa.

### **6.1.3 Desarrollo de Nuestros Colaboradores**

#### **Formación y Capacitación**

Contamos con un plan de formación y capacitación, cuyo objetivo principal es desarrollar las habilidades y los conocimientos de nuestros colaboradores, principalmente,

en temas de competencias técnicas, seguridad, medioambiente, etc. En este año, hemos realizado:

Gerencias	Total horas	Personal capacitado	Total personal
Adm. y finanzas	2.110,0	33	41
Comercial	648,0	11	12
Ingeniería	918,5	63	77
Security	228,0	2	2
Operaciones	7.092,5	293	419
Recursos humanos	738,0	13	20
Seguridad & Medio Ambiente	767,0	10	8
Tecnología informática	822,0	13	11
Compras	141,0	6	6
Asuntos corporativos y legales	434,5	7	6
Sistemas de gestión	178,5	3	3
Gerencia general	148,0	3	3
<b>Total 2012</b>	<b>14.226,0</b>	<b>457</b>	<b>608</b>



<b>Tasa de Cobertura</b>	<b>75%</b>
--------------------------	------------

	Total cursos	Cursos internos	Cursos externos	Total horas	Total personas capacitadas
<b>Cursos de capacitaciones</b>	97	62	35	14226	457

Competencias Corporativas: Se realizó una campaña gráfica para comunicar las competencias corporativas, en estrecha relación con el proceso de Evaluación de Desempeño.

### ¿QUÉ ESPERA TRP DE NOSOTROS?

### ¿CUÁLES DEBERÍAN SER NUESTRAS COMPETENCIAS?



## Sistema de Evaluación de Desempeño

El personal que está fuera de convenio cuenta con un sistema de evaluación de desempeño. Esta se estructura teniendo, como ejes, los objetivos y las competencias necesarias para alcanzarlas:

- » Los objetivos permiten explicitar las expectativas que tiene el evaluador sobre el desempeño del evaluado.
- » Las competencias explicitan las habilidades necesarias para el puesto. Su evaluación permitirá identificar las fortalezas y las oportunidades de mejora del evaluado, para construir un plan de desarrollo específico.

## Encuesta de Clima Laboral

Como parte del proceso formal de diálogo con nuestros principales grupos de interés, en este caso público interno, hemos realizado una encuesta de clima laboral, donde hemos abordado temas relacionados con seguridad, capacitación, desarrollo y relación de TRP con la comunidad, entre otros.

Los resultados de esta encuesta nos permitirán trabajar en un plan de acciones concretas, para mejorar la calidad de vida laboral de todos los colaboradores. Como conclusión, hemos detectado 5 categorías positivas como, también, 5 negativas, en ambos casos, para trabajar y desarrollar un plan de acción, algunas de las cuales ya hemos implementado.



### 6.1.4 Salud y Seguridad Ocupacional

Somos conscientes de la salud, seguridad y responsabilidad social, como claves facilitadoras que guían nuestras actividades, y que son parte intrínseca de nuestros valores. Estamos comprometidos con la creación de una cultura de seguridad, para el resguardo de todos nuestros empleados y de todas las personas que transitan dentro de nuestras instalaciones.

Contamos con 7 Comités de Seguridad, denominados *Fatal Risk*; cada uno de ellos corresponde con un estándar corporativo, los cuales son:

- » Seguridad peatonal
- » Equipos móviles
- » Manipulación de cargas
- » Trabajo en altura
- » Seguridad de buques
- » Ingeniería
- » Aislación

Poseen un líder denominado *Champion*, responsable de liderar el grupo (integrado, aproximadamente, por 3 o 4 integrantes), y es el referente de los temas tratados ante auditorías corporativas. Cada uno de los comités tiene la misión de cumplimentar con el estándar corporativo que le corresponde. Adicionalmente, si surgen temas relacionados con medio ambiente, se discuten en cada uno de estos.

Durante 2013, se implementó un comité mensual, denominado *SSOMA*, en el que participan jefes, gerentes y directores, donde se tratan temas relacionados a Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

Proveemos a cada uno de nuestros colaboradores los elementos de protección (EPP) necesarios para cada tarea. El uso de estos elementos es obligatorio para todo el personal que realice trabajos o permanezca en el área, sin importar el rango o función.

**UNO DE LOS OBJETIVOS PARA 2013 ES LA IMPLEMENTACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LA NORMA OHSAS 18001 SOBRE SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.**



## Servicio Médico

Durante 2012, reestructuramos el Servicio Médico de la Terminal, el cual cuenta con un médico de planta y cuatro enfermeros, cubriendo las operaciones de la Terminal los 365 días del año, las 24 horas. Además, cuenta con la asistencia de UTIM, Ayuda Médica los 365 días del año, las 24 horas, con un médico y un paramédico. Hemos logrado reducir los días mensuales por licencias de enfermedad en un 51% acumulado. Por otro lado, el 84% del personal, expuesto a riesgos laborales, participó de los exámenes médicos periódicos.

En cuanto a infraestructura, se ha equipado con desfibrilador automático (DEA), esterilizador, electrocardiógrafo, monitor multiparamétrico, carro de paro y carro de curaciones, entre otros elementos.

También, se ha construido un consultorio en la Terminal de Cruceros, equipado con las mismas características que el servicio médico de TRP. Durante diciembre de 2012, se realizó la jornada de riesgos cardiovasculares, coordinados por el servicio médico y OSPA. Asistieron más de 130 personas y se evaluaron la tensión arterial, peso y talla, glucemia y antecedentes heredofamiliares.

Para seguir con esta línea de trabajo, se han planteado los siguientes objetivos y acciones para los próximos años:

- » Modificaciones edilicias al servicio médico, destinadas a facilitar la asistencia de emergencias. Para ello, se confeccionará el área para tratamiento de emergencias médicas, mejorando el acceso de las camillas y la comunicación entre los consultorios; ello permitirá una distribución funcional en caso de múltiples accidentes. Además, en los consultorios de urgencias, se instalará un sistema de oxígeno central y un monitor multiparamétrico de signos vitales.
- » Desarrollo de programas de salud en los siguientes aspectos:
  - » Tabaquismo.
  - » Obesidad.

- » Riesgo cardiovascular.
  - » Abuso de alcohol y drogas.
  - » Prevención del cáncer.
  - » Programa de riesgo auditivo.
  - » Jornada de evaluación oftalmológica.
- » Plan de vacunación:
    - » Vacuna antigripal.
    - » Vacunas antitetánica y contra hepatitis B a grupos expuestos.

### Plan de Vacunación

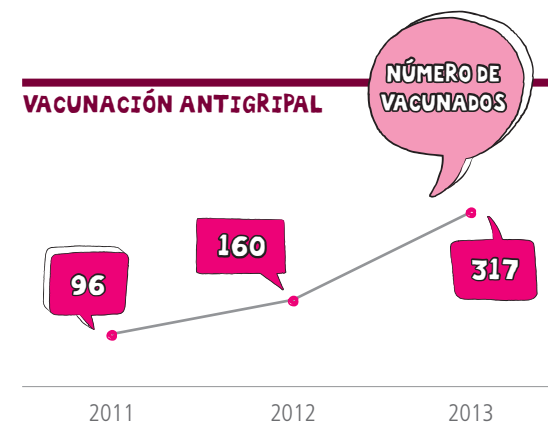
- » Uno de los objetivos fue la implementación del Plan de Vacunación Antigripal Trivalente Voluntaria, disponible para todos los empleados. Según datos de 2013, se vacunaron 317 personas, casi el doble que en 2012. Para 2014, se estima la compra de unas 400 dosis de vacunas antigripales.

#### Vacunación

- » Vacuna antitetánica: actualmente, destinada al 100% de brigadistas, personal de salud, mecánicos, electricistas y lavaderos de *reefer*. Para 2014, se extenderá a todo el personal operativo.
- » Vacuna antihepatitis B: actualmente, contemplada para el personal en contacto con fluidos corporales (brigadistas/ servicio médico): total de expuestos 25.

### Capacitación, Educación y Concientización en Seguridad, Salud Ocupacional

En cuanto a concientización de salud y seguridad ocupacional, hemos realizado una serie de campañas de nuestros colaboradores, a partir de las cuales pretendemos efectuar una actualización de las políticas de salud y seguridad ocupacional:





## TRABAJAMOS PERMANENTEMENTE PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS EN LA SALUD Y SEGURIDAD LABORAL.

- » Campañas de Seguridad: consistieron en la publicación y distribución de la política resumida de seguridad, la entrega de folletería para sintetizar y recordar las 6 reglas mínimas de la seguridad en la zona operativa; entrega de un instructivo de calidad, ambiente, seguridad y salud ocupacional, a todos nuestros colaboradores, fondos de pantalla y material gráfico en general, con reglas y mensajes de seguridad, etc.
- » Campañas de Salud: se basan en aspectos de nutrición, sobrepeso y obesidad, entre otros; su objetivo es concientizar a los empleados sobre los riesgos de salud, incluyendo a sus familiares.

Establecimos un plan anual de capacitación para todos los niveles de la organización. Las capacitaciones incluyen a personal de TRP como a contratistas. En temas específicos, de seguridad y medio ambiente, durante 2012, hemos realizado:

- » Capacitación para brigada de emergencias (primeros auxilios, rescate en altura y combate de incendios).
- » Capacitación específica en SIG (derrames, aspectos e impactos ambientales, procedimientos de emergencias).
- » Charlas de concientización en temas de seguridad y medio ambiente.
- » Módulo de seguridad para operadores de equipos.
- » Procedimiento de seguridad para vientos fuertes.
- » Capacitación para choferes externos.

### Brigada de Emergencias

La Brigada de Emergencias está formada por 22 brigadistas de las áreas de operaciones, ingeniería, seguridad y medio ambiente, y tienen disponibilidad en todos los turnos operativos de la Terminal. Estas personas están capacitadas en:

- » Socorrismo:
  - » principios básicos de socorrismo,
  - » infectología y control de hemorragias,
  - » resucitación cardiopulmonar, oxigenación precoz en víctimas

de accidentes y descompensaciones por enfermedades,  
» defibrilación externa automática.

- » En rescates, incendios y derrames:
  - » psicología de las enfermedades,
  - » prácticas con mangueras y equipamientos para incendios,
  - » nudos, amarre y anclajes para rescates, y descenso por cuerdas,
  - » rescate con escaleras *Hoist*,
  - » rescates en altura, descomposición de fuerzas,
  - » técnicas de arrastre,
  - » NFPA 704 (*national fire protection association*),
  - » identificación de pictogramas de sustancias peligrosas,
  - » utilización de equipos de respiración autónoma.
- » La brigada de emergencias, que cuenta con un móvil equipado con los elementos necesarios:
  - » equipo para rescate en altura,
  - » equipo para rescate de personas caídas al agua,
  - » equipo para transporte de accidentados,
  - » DEA (defibrilador externo automático),
  - » elementos para asistencia de primeros auxilios, para la extinción de incendios y para la contención de derrames.
- » También, disponemos de un *Manual de Respuesta ante Emergencias*, el cual considera, entre otras, las siguientes situaciones de emergencia:
  - » Derrame de contaminantes sobre suelo y agua.
  - » Incendio.
  - » Explosión.
  - » Accidentes personales.





COMUNIDAD

## 6.2 Desarrollo de la Comunidad

Desde nuestra estrategia de inversión social, pretendemos involucrarnos en el desarrollo de las comunidades de nuestros principales grupos de interés, por lo que hemos establecido, de manera preliminar, los siguientes ejes de trabajo: salud, educación, alimentación y cooperación con la logística de otras organizaciones, para que la ayuda llegue a la comunidad lo antes posible y con el menor impacto económico.

También, hemos desarrollado y nos encontramos en vías de aprobar la Política de Voluntariado Corporativo de la Terminal. Somos conscientes de la importancia de gestionar el negocio con acciones que contribuyan con el desarrollo sustentable de la comunidad y sus grupos de interés. Así, se ha definido la Política de Voluntariado Corporativo, la cual incluye, principalmente, los siguientes objetivos:

- » Ofrecer un espacio confiable y seguro, para que los colaboradores de TRP puedan canalizar su inquietud social.
- » Animar y apoyar a los colaboradores de TRP a ofrecer, voluntariamente, su tiempo, habilidades, conocimiento y compromiso al servicio de la comunidad.
- » Potenciar el vínculo de los empleados con la comunidad.
- » Promover que los empleados de la empresa se involucren en la construcción de una sociedad mejor, a través del compromiso, y del trabajo responsable y profesional con la comunidad y organizaciones sin fines de lucro.
- » Ayudar a que los colaboradores de TRP desarrollen habilidades de liderazgo y trabajo en equipo.

## Programa Copa de Leche

Como todos los años, y a partir del aporte mensual que realizan nuestros colaboradores y es duplicado con el aporte de Terminales Río de la Plata, hemos instrumentado la donación al programa *Copa de Leche*. Esta acción se articula a través de la *Fundación Banco de Alimentos*, cuya misión es *ayudar a los que padecen hambre, solicitando, almacenando y distribuyendo alimentos aptos para el consumo*.

## Programas de Voluntariado

- » Clasificación de alimentos en Banco de Alimentos: Durante este período, hemos coordinado cuatro jornadas de voluntariado corporativo con la *Fundación Banco de Alimentos*. Los 25 participantes aportaron jornadas de 3 horas durante un día, clasificando los alimentos que las empresas alimenticias donan a la Fundación. Estas jornadas se realizaron en los depósitos de la Fundación. Nuestra tarea estuvo enfocada en el control de calidad de los alimentos que ingresaban, con el fin de que todo lo entregado a las organizaciones se encontrara en perfectas condiciones.
- » Donación de sangre para el Hospital Garrahan: Se realizaron, junto al Centro Regional de Hemoterapia del Hospital Garrahan, dos jornadas de donación voluntaria de sangre en las instalaciones de TRP. Con un equipo formado por Recursos Humanos y el área médica, se organizó la primera jornada de donación de sangre, para que todos los empleados tuvieran la oportunidad de participar. Una unidad móvil del Hospital trabajó durante dos tardes en la extracción voluntaria de sangre, en la que participaron 37 personas y, de esta forma, se logró colaborar con el banco de sangre para el tratamiento de enfermedades de los niños internados en dicho Hospital.





QUEREMOS  
CONSTRUIR  
Y MANTENER  
COMUNIDADES  
SÓLIDAS A TRAVÉS  
DE INVERSIONES  
ESTRATÉGICAS  
EN LA COMUNIDAD.

---









## INVERSIÓN SOCIAL

### Ayuda al Niño con Cáncer

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida del niño enfermo de cáncer, estamos comprometidos con la *Fundación Natalí Dafne Flexer*. Es una organización sin fines de lucro, cuya misión es promover el acceso al tratamiento adecuado, en tiempo y forma, brindando al niño y a su familia las mejores condiciones de soporte y cuidado. Además del aporte monetario anual, colaboramos con otras acciones, como la donación de bebidas para la celebración de cumpleaños de los chicos.

Dos colaboradoras participaron con acciones de voluntariado en la celebración del día del niño con una *kermesse*, en la que participaron 800 personas.

### Igualdad de Oportunidades e Integración Social

Con el fin de promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental, a través de la acción de la *Fundación Equidad*, hemos canalizado nuestro recambio de computadoras en los últimos dos años. Estas son recicladas y entregadas a escuelas que presentan proyectos educativos.

## Campaña Cáritas - Máquinas de Café

Se han instalado máquinas expendedoras de bebidas calientes. El 30% del total de venta bruta es destinado a Cáritas, en concepto de donación.

	<b>30% Cáritas</b>
De enero a julio de 2012	\$ 4.361
De enero a julio de 2013	\$ 11.378
<b>Total</b>	<b>\$ 15.739</b>

## Campaña de Separación de Residuos

En el comedor de la Terminal, se han dispuesto cestos individuales para la separación de residuos. Están identificados según su color:

<b>Azul</b>	Vidrio
<b>Negro</b>	Residuos comunes (telgopor, restos de alimentos, etc.)
<b>Verde</b>	Papel y cartón
<b>Amarillo</b>	Plástico







### 6.3 Relación con Clientes y Responsabilidad de Servicio

Nos enfocamos en crear, para los clientes, una experiencia de satisfacción y rentabilidad, por medio de:

- A** Liderazgo en calidad, confiabilidad y entrega a los clientes de la capacidad adecuada para satisfacer su demanda. Vamos más allá de las puertas cuando sea necesario, para agregar valor a nuestros clientes.
- B** Crecimiento sostenible en las relaciones con los clientes de alto valor, a través de nuestro compromiso de ser líderes en el mercado, en inversiones en infraestructura, para hacer frente a las demandas cambiantes, como las inversiones para atender a los nuevos buques portacontenedores ultragrandes.
- C** Ser un operador global con eficiencias y ventajas operativas.
- D** Dedicados a proporcionar un servicio excepcional al cliente, para mantener su confianza en nuestro negocio.

#### Código Internacional para la Protección de los Buques y las Instalaciones Portuarias (PBIP)

Hemos obtenido la Declaración de Cumplimiento del Código Internacional para la Protección de los Buques y las Instalaciones Portuarias (PBIP), que otorga la Prefectura Naval Argentina como autoridad de aplicación, del mencionado Código, en nuestro país. La comunidad internacional, en su conjunto, ha decidido adoptar las disposiciones de este Código para minimizar las posibilidades de una amenaza a la cadena internacional de suministros. En particular, los países del mundo, con Marina Mercante, han adherido a estas normas, con el fin de controlar las rutas marítimas y de aumentar la seguridad de los buques y de los puertos.

## Sistema Integrado de Gestión

El exitoso proceso de certificación del Sistema Integrado de Gestión, descrito en el capítulo 3.3 de este Reporte, permite la unificación de los diferentes sistemas de gestión, a través de una plataforma común que optimiza su eficiencia y aprovecha la sinergia que provoca la interacción de cada uno de ellos. En este capítulo, describimos los sistemas de gestión que corresponden a al desempeño en relación con la calidad de nuestros servicios.

### Sistema de Gestión de la Calidad - ISO 9001

Los Sistemas de Gestión de la Calidad se relacionan con lo que hacemos para asegurar que nuestros servicios cumplan los requerimientos de nuestros clientes.

En ese sentido, TRP ha:

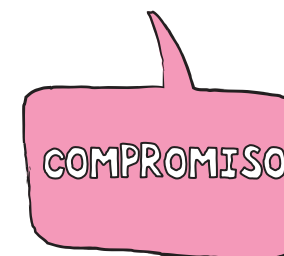
- » Desarrollado un Sistema Integrado de Gestión que incluye el Sistema de Calidad.
- » Certificado dicho Sistema por una Entidad Externa.

Nuestros clientes son:

- » Agencias Marítimas y Armadores.
- » Despachantes de Aduana.
- » Importadores y Exportadores.

**Esquema de Procesos:** TRP ha identificado aquellos procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión, y ha determinado su secuencia e interacción.

**INNOVACIÓN,  
CRECIMIENTO,  
RESPONSABILIDAD  
Y COMPROMISO  
CON EL CLIENTE.**





## Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro - ISO 28000

El propósito de la norma es reducir los riesgos sobre las personas y sobre las mercaderías. En-cara temas potenciales de seguridad en todas las etapas del proceso de suministro, especialmente, en el área de suministro, tratando amenazas tales como terrorismo, fraude y piratería.

La norma ISO 28000 determina los requisitos para establecer un sistema de gestión de la seguridad, que permita garantizar el aseguramiento en la cadena de suministros, especialmente aplicable a las empresas de logística y aquellas que participan de la cadena de comercio mundial.

En un mundo cada vez más globalizado e interconectado, esta norma tiene propone mejorar la seguridad, en el marco del comercio internacional, facilitando las transacciones y el transporte de mercancías, a través de las fronteras, y ayudando a reducir los riesgos para personas y carga a lo largo de la cadena de suministro.

La norma ISO 28000 permite a las organizaciones evaluar, continuamente, las medidas de seguridad aplicadas, para proteger sus intereses de negocio, identificar potenciales vulnerabilidades y establecer planes de acción para su corrección; al mismo tiempo, asegura el cumplimiento con los requisitos legales que les son aplicables.

### Clasificación, Manejo y Disposición de la Información Relacionada con Seguridad para la Cadena de Suministros

Al tener implementado un Sistema Integrado de Gestión, que incluye la seguridad de la cadena de suministros, la efectiva clasificación y manejo de la información de seguridad, de acuerdo con sus niveles de confidencialidad, es un punto esencial por tener en cuenta.

#### Clasificación de la Documentación:

- » **Público:** información no clasificada de acceso general.
- » **Privado:** acceso a todo el personal y, cuando sea apropiado, a terceras partes interesadas.

- » **Restringido:** acceso limitado al personal superior y con responsabilidades específicas en la materia de que se trate, y terceras partes involucradas en forma directa.
- » **Confidencial:** acceso limitado al personal gerencial y con responsabilidades específicas en la materia de que se trate.

#### Acceso a Información Clasificada:

Todos los empleados, con acceso a información relacionada con la seguridad, deben tener conocimiento de los procedimientos para el manejo correcto de la información clasificada.

La definición de la clasificación de la documentación, en cuanto confidencialidad, es responsabilidad de cada área.

#### Almacenamiento y Manejo:

- » Toda información, clasificada como *confidencial*, deberá almacenarse en lugares seguros (muebles cerrados, armarios o cajas fuertes), mientras no se encuentre en uso.
- » Aun cuando la información esté siendo utilizada, esta no debe descuidarse.
- » En todo momento, debe considerarse la confidencialidad de la información relativa a la seguridad.

### Relación con Clientes y Encuestas de Satisfacción

Poseemos un servicio de atención al cliente llamado *Customer Care Center* (CCC). Es un área creada para satisfacer las necesidades, los requerimientos y las consultas de los clientes externos, a fin de garantizarles una respuesta adecuada en tiempo y en forma. En definitiva, es un espacio de mejora continua para nuestros clientes. Las principales actividades del CCC son:

- » Concentrar y registrar las necesidades de nuestros clientes.
- » Asignar un responsable de área para la resolución de problemas.
- » Efectuar el seguimiento de las consultas y reclamos.
- » Desarrollar información estadística para detectar oportunidades de mejora.

# NUESTRO OBJETIVO ES BRINDAR UN SERVICIO ADAPTADO A LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.








# ESCUCHAMOS A NUESTROS CLIENTES PARA MEJORAR DÍA A DÍA.

» Cumplimentar los requisitos de las normas ISO 9001 y los estándares corporativos vinculados a la calidad.

Con el objetivo de brindar un servicio adaptado a las necesidades particulares de nuestra Cartera de Clientes, y de ofrecer una gama de servicios acorde al mercado local donde operamos, hemos desarrollado una encuesta de opinión, para evaluar la calidad de nuestra operatoria. Sobre la base de 80 encuestados y una escala del 1-10, los resultados son los siguientes:

		2012	2011
Total		7.18	6.84
Agencias Marítimas		7.64	7.91
Despachantes		7.10	6.72





# TABLA DE INDICADORES DE LA GUÍA GRI



EL REPORTE HA SIDO ELABORADO BAJO LOS LINEAMIENTOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE<sup>2</sup>, NIVEL DE APLICACIÓN C.

Tabla de Indicadores de la Guía GRI y Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas

La adopción de los lineamientos del GRI implica que las organizaciones realicen una *autocalificación* del nivel de aplicación, el cual indicará a sus usuarios en qué medida se han aplicado los indicadores de la Guía G3.1 y en qué instancia del proceso de comunicación se encuentra la organización.

El GRI recomienda que las organizaciones incluyan, en sus Reportes de Sustentabilidad, la Tabla de Nivel de Aplicación, para proporcionar a los lectores los elementos necesarios para entender cuáles son los requisitos de indicadores para los diferentes niveles de aplicación.

Nivel de aplicación		C	C+	B	B+	A	A+
Contenidos básicos	Información sobre el perfil según la G3. PRODUCTO	Informa sobre: 1.1, 2.1-2.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.15	Verificación externa de la Memoria	Informa sobre todos los criterios enumerados en el Nivel C además de: 1.2, 3.9, 3.13, 4.5-4.13, 4.16-4.17	Verificación externa de la Memoria	Los mismos requisitos que para el Nivel B	Verificación externa de la Memoria
	Información sobre el enfoque de gestión según la G3. PRODUCTO	No es necesario		Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		Información sobre el enfoque de la Dirección para cada Categoría de indicador	
	Información de desempeño según la G3 & Indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales. PRODUCTO	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Social y Ambiental		Información sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos		Informa sobre cada indicador central G3 y sobre los indicadores de los Suplementos sectoriales, de conformidad con el principio de materialidad ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión	

<sup>2</sup> www.globalreporting.org



Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
<b>Estrategia y análisis</b>				
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Declaración de apoyo continuo	5	Parcial
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Declaración de apoyo continuo	-	N/D
<b>Perfil de la organización</b>				
2.1	Nombre de la organización		8	Reportado
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.		8-9	Reportado
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).		8-13	Reportado
2.4	Localización de la sede principal de la organización.		8, 12	Reportado
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el reporte.		8	Reportado
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.		8	Reportado
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).		8-11	Reportado
2.8	Dimensiones de la organización informante.		14	Parcial
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización		Nota 1	Reportado
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.		Nota 2	Reportado
<b>Parámetros de la memoria</b>				
<b>Perfil de la memoria</b>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.		18	Reportado
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente.		18	Parcial
3.3	Ciclo de presentación del reporte, anual, bienal, etc.		18	Reportado
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.		18	Reportado
<b>Alcance y cobertura de la memoria</b>				
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.		19	Reportado
3.6	Cobertura del reporte.		18	Reportado
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.		18	Reportado
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.		18	Parcial
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del reporte.		19	Parcial
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a reportes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).		Nota 3	Reportado
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.		Nota 3	Reportado
<b>Índice del contenido del GRI</b>				
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en el reporte.		84	Reportado
<b>Verificación</b>				
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del reporte. Si no se incluye el informe de verificación en el reporte de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.		19	Reportado
<b>Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés</b>				
<b>Gobierno</b>				
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la		24	Parcial

Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
4.2	definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		24	Reportado
4.3	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		24	Reportado
4.4	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número y el sexo de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.			
4.5	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		24	Parcial
4.6	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)		-	N/D
4.7	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		24-27, 30	Reportado
4.8	Procedimiento de determinación de la composición, capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités, incluida cualquier consideración sobre el sexo y otros indicadores de diversidad.		-	N/D
4.9	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		22-25	Reportado
4.10	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.		-	N/D
4.11	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		-	N/D
4.12	<b>Compromiso con iniciativas externas</b>			
4.13	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Principio N° 7	32-34	Parcial
4.14	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		18	Reportado
4.15	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		-	N/D
4.16	<b>Participación de los grupos de interés</b>			
4.17	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		35-36	Reportado
4.18	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		35	Reportado
4.19	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		-	N/D
4.20	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.		-	N/D
<b>Indicadores de desempeño</b>				
<b>Desempeño económico</b>				
E	Enfoque de Gestión	Principio N° 1, 4, 6 y 7	40	Parcial
<b>Desempeño económico</b>				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		-	N/D
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Principio N° 7	-	N/D
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		-	N/D
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		-	N/D
<b>Presencia en el mercado</b>				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio N° 1	-	N/D
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		42	Parcial
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio N° 6	-	N/D
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante		-	N/D

Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
EC9	compromisos comerciales, pro bono, o en especie. Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		-	N/D
<b>Desempeño ambiental</b>				
AM	Enfoque de Gestión	Principio N° 7, 8 y 9	46-47	Parcial
<b>Materiales</b>				
AM1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio N° 8	-	N/D
AM2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Principio N° 8 y 9	-	N/D
<b>Energía</b>				
AM3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio N° 8	-	N/D
AM4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio N° 8	49	Reportado
AM5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio N° 8 y 9	50	Reportado
AM6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Principio N° 8 y 9	49-50	Reportado
AM7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Principio N° 8 y 9	49-50	Reportado
<b>Agua</b>				
AM8	Captación total de agua por fuentes.	Principio N° 8	51	Parcial
AM9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio N° 8	51	Reportado
AM10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio N° 8 y 9	-	N/D
<b>Biodiversidad</b>				
AM11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Principio N° 8	-	N/D
AM12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Principio N° 8	-	N/D
AM13	Hábitats protegidos o restaurados.	Principio N° 8	-	N/D
AM14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio N° 8	-	N/D
AM15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	Principio N° 8	-	N/D
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>				
AM16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio N° 8	52	Reportado
AM17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio N° 8	-	N/D
AM18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio N° 7, 8 y 9	49, 52	Reportado
AM19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio N° 8	-	N/D
AM20	NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio N° 8	-	N/D
AM21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio N° 8	51	Parcial
AM22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio N° 8	53-54	Parcial
AM23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio N° 8	-	N/D
AM24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Principio N° 8	-	N/D
AM25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Principio N° 8	-	N/D
<b>Productos y servicios</b>				
AM26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Principio N° 7, 8 y 9	49-50, 52	Reportado
AM27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Principio N° 8 y 9	-	N/D
<b>Cumplimiento normativo</b>				
AM28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio N° 8	48	Reportado

Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
AM29	<b>Transporte</b> Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Principio N° 8	52	Parcial
AM30	<b>General</b> Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio N° 7, 8 y 9	48	Parcial
<b>Desempeño social. Prácticas laborales y ética del trabajo</b>				
LA	<b>Enfoque de Gestión</b>	Principio N° 1, 3 y 6	60-64	Parcial
LA1	<b>Empleo</b> Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.		58-59	Reportado
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio N° 6	-	N/D
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.		60	Reportado
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Principio N° 6	-	N/D
LA4	<b>Relación Empresa trabajadores</b> Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio N° 1 y 3	60	Reportado
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.		-	N/D
LA6	<b>Salud y seguridad en el trabajo</b> Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	Principio N° 1	67	Parcial
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Principio N° 1	-	N/D
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.		68-71	Reportado
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		-	N/D
LA10	<b>Formación y educación</b> Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.		64-65	Parcial
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		64-65	Parcial
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.		66	Parcial
LA13	<b>Diversidad e igualdad de oportunidad</b> Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Principio N° 1 y 6	-	N/D
LA14	<b>Igualdad de retribución entre mujeres y hombres</b> Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Principio N° 1 y 6	-	N/D
<b>Derechos Humanos</b>				
DH	<b>Enfoque de Gestión</b>	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
DH1	<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b> Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
DH2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
DH3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
DH4	<b>No discriminación</b> Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principio N° 1, 2 y 6	-	N/D



Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
DH5	<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b> Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Principio N° 1, 2 y 3	-	N/D
DH6	<b>Explotación infantil</b> Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	Principio N° 1, 2 y 5	41-42	Parcial
DH7	<b>Trabajos forzados</b> Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	Principio N° 1, 2 y 4	41-42	Parcial
DH8	<b>Prácticas de seguridad</b> Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Principio N° 1 y 2	-	N/D
DH9	<b>Derechos de los indígenas</b> Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principio N° 1 y 2	-	N/A
DH10	<b>Evaluación</b> Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
DH11	<b>Medidas correctivas</b> Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	Principio N° 1, 2, 3, 4, 5 y 6	-	N/D
SO	<b>Sociedad</b> Enfoque de Gestión	Principio N° 10	-	N/D
SO1	<b>Comunidad</b> Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		72-77	Reportado
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		-	N/D
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.		-	N/D
SO2	<b>Corrupción</b> Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio N° 10	26-31	Parcial
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Principio N° 10	-	N/D
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio N° 10	-	N/D
SO5	<b>Política Pública</b> Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Principio N° 10	-	N/D
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Principio N° 10	-	N/D
SO7	<b>Compartamiento por competencia desleal</b> Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		-	N/D
SO8	<b>Cumplimiento normativo</b> Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		-	N/D
RP	<b>Responsabilidad sobre productos</b> Enfoque de Gestión	Principio N° 1 y 8	78-80	Parcial
RP1	<b>Salud y seguridad del cliente</b> Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Principio N° 1	-	N/D
RP2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de	Principio N° 1	-	N/D

Global Reporting initiative GRI - Indicadores Guía 3.1		Pacto Global - Principios	Página referencia	Estado del indicador
	los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			
	<b>Etiquetado de productos y servicios</b>			
RP3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Principio N° 8	-	N/D
RP4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Principio N° 8	-	N/D
RP5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		81	Reportado
	<b>Comunicaciones de marketing</b>			
RP6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		-	N/D
RP7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Principio N° 1	-	N/D
	<b>Privacidad del cliente</b>			
RP8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		80	Parcial
	<b>Cumplimiento normativo</b>			
RP9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		-	N/D
<b>Referencias estado del Indicador</b>				
N/D	Indicador no disponible, en base a la definición de contenidos y al proceso de recopilación y disponibilidad de los datos.			
N/A	Hemos identificado este indicador como no material o que no aplica a la actividad de nuestra organización.			
Nota 1	No han existido cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización			
Nota 2	Durante el presente periodo no se han recibido premios significativos para comunicar en el presente Reporte de Sustentabilidad			
Nota 3	Siendo este el primer reporte de sustentabilidad, no existen cambios significativos, ni reexpresión de información de periodos anteriores			

Coordinación y contenidos:

Gerencia de Recursos Humanos y el aporte de todas las gerencias  
de Terminales Río de la Plata S.A.

Asesores externos

AG Sustentable

Comunicación visual

Tholön Kunst







[WWW.TRP.COM.AR](http://WWW.TRP.COM.AR)