

comunidad

ambiente

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013-2014

Personas
y seguridad

mercado



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013-2014

*Nuestro compromiso
por un futuro
sustentable*

	CARTA DEL PRESIDENTE	4
	CARTA DEL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS	5
1	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	6
	Terminales Río de la Plata y DP World	8
	Nuestros Servicios e Instalaciones	12
	Principales Números de Terminales Río de la Plata	18
2	ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA	20
3	DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA	26
	Grupos de Interés y Diálogo	28
	Contenidos y Materialidad	32
	Sobre el Reporte	39
4	GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD	40
	Gobierno Corporativo	44
	Ética e Integridad	46
	Sistema Integrado de Gestión	48
5	COMUNIDAD	52
	Desarrollo de la Comunidad	54
	Inversión Social	57

6 AMBIENTE	70
Utilización de Energías	76
Compromiso con el Agua	84
Gestión de Residuos y Emisiones	85
7 PERSONAS Y SEGURIDAD	90
Prácticas Laborales	92
Nuestra Gente	95
Salud y Seguridad	101
8 MERCADO	106
Gestión Económica	108
Relación con Proveedores	110
Servicios y Relación con Clientes	114
INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA	118
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	122

CARTA DEL PRESIDENTE

GRI G4-1

El presente Reporte de Sustentabilidad es el segundo que publicamos y compartimos con nuestros grupos de interés. Este proceso de comunicación no es sólo una manera de presentar nuestro desempeño económico, social y ambiental, sino también de compartir el interés que genera el rubro portuario.

El año 2014 resultó ser un año difícil para nuestra actividad, producto de la desaceleración del comercio exterior en contenedores a nivel internacional.

El puerto de Buenos Aires ha venido trabajando junto a otros actores para mejorar los procesos de manera de facilitar el comercio y mejorar la conectividad.

El año que comienza presentará desafíos que deberemos sortear con la misma dinámica con la que hemos enfrentado retos pasados.

Gracias al compromiso de quienes formamos esta Compañía, hemos logrado notables progresos, pero está claro que todavía tenemos un largo camino por recorrer: el desarrollo del ferrocarril, inversiones en seguridad, capacitación de recursos humanos e inversiones serán cuestiones claves para el desarrollo portuario.

Los invitamos a que recorran las páginas de este Reporte, así como también los alentamos a que nos hagan llegar sus comentarios, que nos posibilitan seguir en el camino de la mejora continua.



GUSTAVO FIGUEROLA

CARTA DEL DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

GRI G4-1

Estamos orgullosos de compartir nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad, realizado con el fin de presentar ante nuestros principales grupos de interés nuestro desempeño ambiental, social y económico, de manera clara y transparente.

Es nuestra intención demostrar nuestro avance en temas de responsabilidad corporativa a través de los años, así como también expresar nuestros objetivos para el futuro, siempre con la mirada puesta en la mejora continua. A tal fin, elaboramos el presente Reporte bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative.

Uno de los principales compromisos para 2015 es el de sumar a nuestro Sistema Integrado de Gestión (certificado bajo las Normas Internacionales ISO 9001, 14001 y 28000) la certificación de la norma OHSAS 18001 de Seguridad y Salud Ocupacional, luego de haber exitosamente logrado, durante 2014, la certificación de la ISO 50001, correspondiente al uso eficiente de la energía.

Invitamos a la lectura de este Reporte y esperamos sus comentarios y apreciaciones que nos ayudarán a seguir mejorando nuestra gestión en materia de sustentabilidad.



PATRICIO UNTERSANDER
DIRECTOR DE CAPITAL HUMANO



PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

**TERMINALES
RÍO DE LA PLATA
Y DP WORLD**

Pág. 8

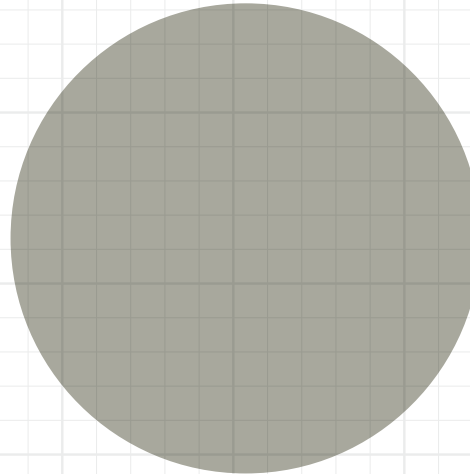


**NUESTROS
SERVICIOS E
INSTALACIONES**

Pág. 12

**PRINCIPALES
NÚMEROS
DE TERMINALES
RÍO DE LA PLATA**

Pág. 18





TERMINALES RÍO DE LA PLATA Y DP WORLD

GRI G4-3, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8

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 *Quinquela Martín*. Provee servicios de operación de terminal de contenedores y carga general y buques de cruceros de las Terminales 1, 2 y 3 del Puerto Nuevo y posee la concesión de la operación portuaria hasta octubre de 2019.

Terminales Río de la Plata es una empresa del grupo *DP World* principalmente, y además cuenta con dos accionistas más: *Latin American Infrastructure Fund* y *Mitsui & Co. Ltd.*

DP World es un operador mundial de terminales marinas de contenedores, con una red de más de 65 terminales, que abarca 30 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 y posee un dedicado equipo profesional que le permite proveer servicios de la más alta calidad en las principales economías del mundo.

DP World invierte constantemente en la infraestructura de sus terminales en busca de una mayor eficiencia y rentabilidad. Esta inversión 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.

Se compromete a trabajar en estrecha colaboración con sus clientes y socios comerciales, para ofrecer servicios de calidad hoy 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.

¿QUIÉN ES Y A QUÉ SE DEDICA DP WORLD?

Es uno de los tres operadores de terminales marinas de contenedores y cruceros más grande del mundo.

¿DÓNDE ES SU CASA MATRIZ?

En Emiratos Árabes Unidos.

¿Qué capacidad de operaciones tiene?

Tiene una capacidad global de más de 70 millones de TEU¹.

¿Cuántas terminales posee?

Más de 65 terminales en todo el mundo.

¿En cuántos países?

En 30 países, en 6 continentes.

¿Cuántas terminales de cruceros?

2 terminales de cruceros (E.A.U. y Argentina).

¿Cuánto operó en el último año?

60 millones de TEU.

¿Cuántos empleados tiene a nivel global?

32.000 personas.

¿CUÁLES SON SUS PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO?

Nuevos desarrollos en India, África, Europa y Medio Oriente, e inversiones permanentes.

¿SUS EXPECTATIVAS?

Para 2020, capacidad de operar 100 millones de TEU.

¹ 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).

**EL OBJETIVO ESTRATÉGICO DE DP WORLD
ES 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.**



TERMINALES DP WORLD EN EL MUNDO

GRI G4-5, G4-6, G4-8



31
PAÍSES

+60
TERMINALES

● Container Terminals

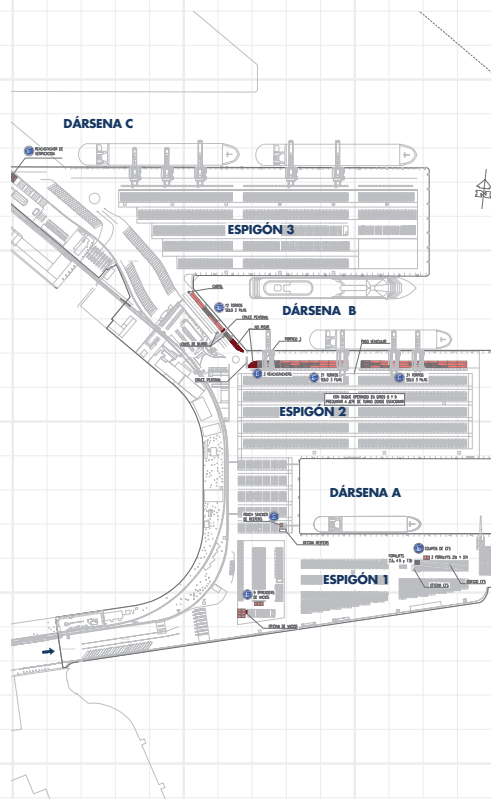
● Non-Container Terminals

● New Developments

NUESTROS SERVICIOS E INSTALACIONES

GRI G4-4, GRI G4-8

En Terminales Río de la Plata ofrecemos los siguientes servicios:



1 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. Operación de recepción y entrega de contenedores llenos de exportación e importación.

2 OPERACIONES FERROVIARIAS

Servicio a los importadores y exportadores para el ingreso y egreso en ferrocarril de contenedores llenos y vacíos directamente dentro de las instalaciones portuarias, que trae aparejado importantes beneficios para la carga, para el cuidado del medio ambiente, en lo que respecta a la reducción del tráfico de camiones en la zona portuaria y la reducción de emisiones de CO₂.

3 TERMINAL DE CRUCEROS

Ingreso y egreso al país de pasajeros provenientes de cruceros, de distintos lugares del mundo. Servicio de manipuleo de equipaje, administración y gestión de terminal de pasajeros (migraciones y aduana).

4 OTROS SERVICIOS A CONTENEDORES Y LOGÍSTICA

El servicio de C.F.S. (*Container Freight Station*) agrega a las tradicionales operaciones de buques el servicio de consolidado y desconsolidado de carga, como servicio de valor agregado para los importadores y los exportadores. Inspección de estructuras y reparación de contenedores secos y refrigerados, realizada por personal con calificación internacional certificada por IICL (*Institute of International Container Lessors*).

Características Específicas de la Terminal de Carga

La Terminal lleva hasta el momento una inversión superior a los 220 millones de dólares y con un área operativa de 430.000 m². 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 680 m de longitud en la dársena C, para permitir el atraque de buques de hasta 365 m de eslora.
 - Muelle de 465 m de longitud en la dársena B, para permitir el atraque de un buque de hasta 305 m de eslora.
 - Muelle para buques de carga general, carga de proyecto y *feeders*, en la dársena A.
- Equipamiento.
 - Ubicadas en la dársena C, 3 grúas Super Post Panamax (19 *rows*) y 2 grúas Post Panamax, equipadas con *spreader* para operaciones de *twin lift*.
 - 3 grúas pórtico *Panamax* en la dársena B.
 - 2 grúas móviles *Gottwald HMK280 E* —capacidad total de 100 toneladas—.
 - 25 grúas RTGs (*Rubber Tyred Gantry*).



Área Reefer²

- Una estación *reefer*, para contenedores refrigerados, la más grande de Latinoamérica, con capacidad para conectar, simultáneamente, 1.270 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.

² *Reefer* es el término utilizado para los contenedores refrigerados.



**24 H
DE SEGURIDAD,
365 DÍAS
AL AÑO**

Playa para Contenedores Vacíos

- Un depósito interno de contenedores vacíos con una capacidad de 4.000 TEUs.
- Depósitos extra portuarios, para el almacenaje de contenedores vacíos.

C.F.S.

2.000 m² de depósito cubierto para carga suelta y de proyecto, con alero de carga de 1.000 m², que permite operar en condiciones climáticas adversas.

Área de Verificación

El área de verificación y de espera de camiones cuenta con una plataforma cubierta para verificación sobre camión con capacidad para 14 contenedores y una playa de maniobra para verificación sobre piso y área de espera de camiones.

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 2.000 TEUs. TRP es la única terminal que cuenta con la posibilidad de operar formaciones ferroviarias dentro de la terminal, lo que reduce tiempos operativos y costos logísticos por evitar el transporte de la última milla.

Tecnología Informática

En este marco, se planifican las operaciones de acuerdo con las instrucciones de los clientes. Esto permite, mediante las soluciones tecnológicas más innovadoras a nivel internacional, 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 las 24 horas los 365 días del año. 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.



TERMINAL DE CRUCEROS

GRI G4-4



La terminal de cruceros *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. Se encuentra dentro del predio que ocupa Terminales Río de la Plata (TRP) y los servicios destinados a la atención de pasajeros siguen estándares de calidad internacional.

Dentro de la Terminal de Cruceros, 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.



La Terminal de Cruceros cuenta con un gran mural del pintor Benito Quinquela Martín, denominado "Día del Trabajo", que solía permanecer guardado en un contenedor. Está compuesto por 13 paneles de madera que habían sido regalados al pintor por los estibadores. Dichos paneles eran tratados con aceites especiales para, luego, poder pintar en ellos.

El mural había sido donado por el pintor a la Administración General de Puertos en 1958. La restauración del cuadro tuvo una duración de 3 años y fue realizada por dos profesoras de pintura y Quinquelistas, trabajando sobre espacios deteriorados por el tiempo. Hoy, tanto pasajeros extranjeros como argentinos, pueden tener el placer de contemplar dicho mural al pasar por nuestras instalaciones.

CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA TERMINAL DE CRUCEROS:

- 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 m² y una capacidad de 16.000 pasajeros diarios; ello ha permitido recibir a más de 500.000 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.
- 3 *scanners* en el Área de Aduana, 5 en el Área de *Drop Off*, 5 *scanners* de equipaje de valijas de mano en el Área de Embarque y 3 en el Área de pasajeros en tránsito.
- Centro de información turística, locales comerciales y parada de taxis.
- Terminal equipada con los más modernos sistemas de seguridad y servicio de vigilancia, a través de un sistema centralizado de protección y una central de monitoreo por circuito cerrado de TV (CCTV).
- Ascensores, rampas y facilidades para personas con capacidades especiales.
- Servicios de sanidad, brigada de lucha contra incendios y contaminación, y guardia de emergencias eléctricas.

**LA TERMINAL
HA RECIBIDO
A MÁS DE 500.000
PASAJEROS
POR TEMPORADA**

PRINCIPALES NÚMEROS DE TERMINALES RÍO DE LA PLATA

GRI G4-9, G4-10, G4-11

Los principales números que sintetizan nuestro desempeño son:

CONCEPTO	2014	2013	2012
Empleados	597	616	608
Hombre	559	575	576
Mujer	40	41	37
Porcentaje dentro de convenio	76%	77%	78%
Proveedores con operaciones	540	588	487

VOLÚMENES

Contenedores operados	287.315	339.105	320.884
TEUs	438.361	537.585	509.287
Carga General	2.602	89	59.373
Vehículos	-	-	107
Pasajeros	457.246	517.992	447.419

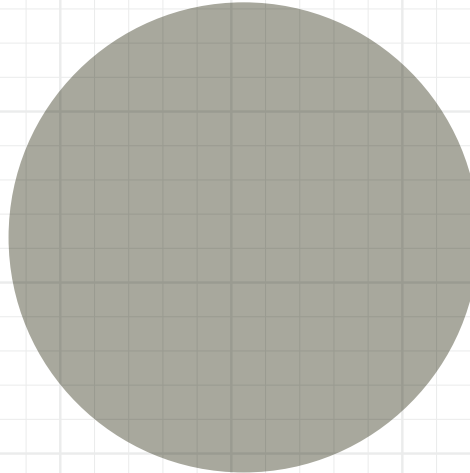
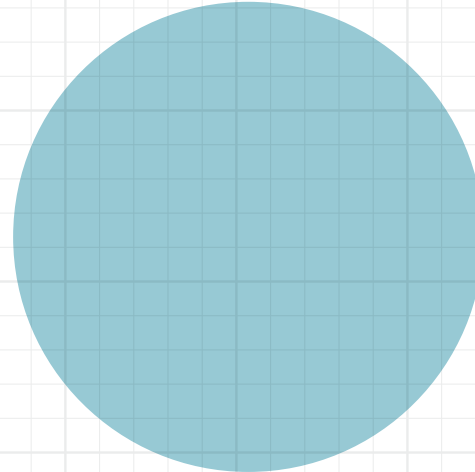


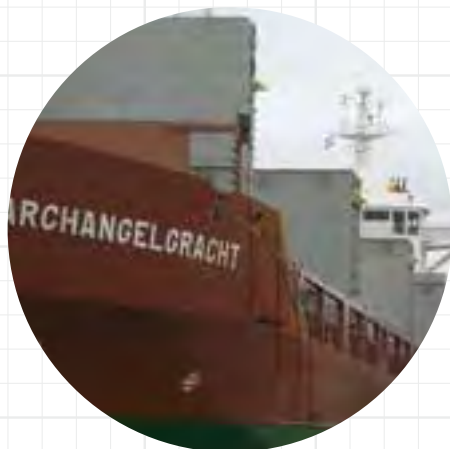


ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

Pág. 22





**DESARROLLO
SUSTENTABLE
=
CREACIÓN DE VALOR**

ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

GRI G4-14, G4-DMA

¿QUÉ ENTENDEMOS POR DESARROLLO SUSTENTABLE Y RESPONSABILIDAD CORPORATIVA?

Para nosotros, el Desarrollo Sustentable se basa en la creación de valor, en tres aspectos fundamentales: económico, social y ambiental. Queremos crear valor para el presente y para el futuro de la Compañía, y en forma compartida con todos los grupos de interés con los que interactuamos.

Así es que definimos a la Responsabilidad Corporativa como la integración de las buenas prácticas empresariales desarrolladas en las actividades diarias, con el objetivo de alcanzar el Desarrollo Sustentable de nuestras operaciones.

Siendo el Desarrollo Sustentable nuestro norte a seguir y la Responsabilidad Corporativa nuestra herramienta para alcanzarlo, realizamos acciones y programas que buscan, constantemente, la creación de valor y el crecimiento del negocio en forma sostenible, trabajando en forma conjunta con nuestros clientes, nuestros proveedores y la comunidad.

A través de estas acciones y programas, nos comprometemos a realizar nuestra actividad económica pensando en el desarrollo de los grupos con los que actuamos, siempre apoyándonos en nuestro equipo de colaboradores, y cuidando el medio ambiente y la comunidad donde operamos.

¿CUÁL ES NUESTRA ESTRATEGIA?

A nivel corporativo, se ha diseñado una estrategia basada en cuatro pilares o cuadrantes, que gestionan, en forma transversal y sistemática, las dimensiones económica, social y ambiental.

**COMUNIDAD**

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

AMBIENTE

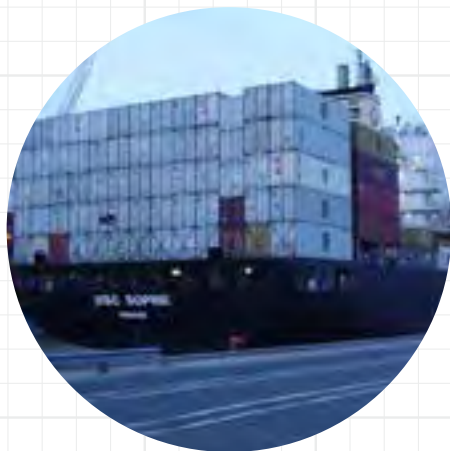
Reducir nuestro impacto sobre el medio ambiente a través de la innovación, las nuevas tecnologías y el cambio de conductas.

PERSONAS Y SEGURIDAD

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.

MERCADO

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



Red Pacto Mundial Argentina

GRI G4-15

Desde 2014, hemos incorporado a nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa las siguientes iniciativas para mejorar la gestión de la estrategia:

- **Indicadores Claves de Desempeño:** Globalmente, se desarrollaron objetivos integrados de manera transversal a nuestra Compañía, sobre la base de los 4 cuadrantes. Consisten en la definición de prioridades, iniciativas e indicadores claves de desempeño (KPI), que se deben cumplir a nivel local y de los cuales se reporta el avance mensual.
- **Comité Asesor de Responsabilidad Corporativa:** Para asegurar nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, hemos establecido un Comité Asesor de Responsabilidad Corporativa presidido por el consejero delegado del Grupo, Mohammed Sharaf. Este comité se reúne trimestralmente e informa a la Junta de DP World al menos dos veces por año.
- **Campeones de Responsabilidad Corporativa:** Para conectar las actividades de responsabilidad corporativa y asegurar que entendemos las necesidades de nuestra comunidad, hemos definido *Campeones de Responsabilidad Corporativa* en cada región. Entre ellos se comparten las mejores prácticas, innovando y garantizando la coherencia en nuestro enfoque a través de la red global. Su pasión y su compromiso llevan adelante la estrategia de Responsabilidad Corporativa de DP World.

Finalmente, estamos en vías de desarrollar nuestra política de Responsabilidad Corporativa, alineada a la estrategia global de DP World y adaptada a nuestro contexto local.

Llevamos adelante nuestra estrategia de Responsabilidad Corporativa:

2010

Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas, para la protección y la promoción de 10 principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.

2011

Completamos nuestro primer mapeo de grupos de interés según el estándar de relacionamiento con grupos de interés, AA1000SES.

2011

Presentamos nuestra primera Comunicación de Progreso (CoP), según lo requiere el Pacto Global, para comunicar nuestras acciones de desarrollo sustentable a nuestros grupos de interés.

2012

Adoptamos la estrategia de sustentabilidad de DP World a nivel global, basada en 4 cuadrantes integrados transversalmente.

**Objetivo
2015**

INDICADORES DE DESEMPEÑO EN LA ESTRATEGIA DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:

INDICADORES CLAVES DE DESEMPEÑO (KPI)	Objetivo 2014	Cumplimiento	Objetivo 2015
Cumplimiento de horas de voluntariado corporativo	600 h	● ● ●	560 h
Cantidad de acuerdos de patrocinio con organizaciones	3	● ● ●	3
Porcentaje de empleados capacitados en el módulo de e-learning de Responsabilidad Corporativa	60%	● ● ●	75%
Cantidad de mensajes de Responsabilidad Corporativa en newsletters, reuniones, eventos, entre otros	8	● ● ●	10
Cantidad de artículos de prensa con iniciativas de Responsabilidad Corporativa	12	● ● ●	14
Porcentaje de gerentes y empleados con iniciativas de Responsabilidad Corporativa en su plan de gestión y desarrollo	100%	● ● ●	100%
Porcentaje de contratos con proveedores con atributos de Responsabilidad Corporativa	100%	● ● ●	100%

● En Proceso ● Cumplido

Objetivo 2015

En 2015 nos sumamos al programa de *Organizational Stakeholder* del GRI, para apoyar y promover la elaboración de reportes de sustentabilidad, y con el compromiso de mejorar nuestra comunicación del desempeño económico, social y ambiental.



2013

Elaboramos nuestro primer Reporte de Sustentabilidad bajo los lineamientos del Global Reporting Initiative.

2014

Reconocemos a la Guía ISO 26000 de Responsabilidad Social como documento de referencia, ofreciendo orientación sobre este aspecto.

2014

Establecimos objetivos corporativos en materia de desarrollo sustentable, alineados a los 4 cuadrantes de RC.

2014

Realizamos reuniones con los principales grupos de interés, a fin de conocer sus expectativas en materia de sustentabilidad.



DIÁLOGO Y TRANSPARENCIA

**GRUPOS
DE INTERÉS
Y DIÁLOGO**

Pág. 28



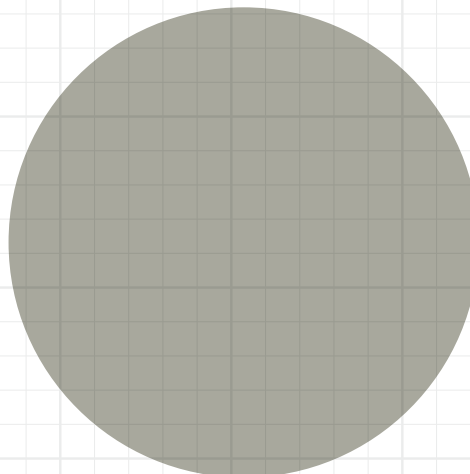
**CONTENIDOS
Y MATERIALIDAD**

Pág. 32



**SOBRE
EL REPORTE**

Pág. 39






¿CUÁLES SON LOS GRUPOS DE INTERÉS DE TERMINALES RÍO DE LA PLATA?

GRUPOS DE INTERÉS Y DIÁLOGO




GRI G4-16, G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

En TRP creemos que es importante escuchar distintas opiniones y puntos de vista. Por eso, avanzamos en el mapeo de nuestros grupos de interés, preparándonos para perfeccionar el diálogo con ellos.

Para identificar y clasificar a los grupos de interés con los que interactuamos diariamente, realizamos un análisis desarrollado sobre la base de la guía AA1000SES de Accountability, según distintas dimensiones; por responsabilidad, influencia, cercanía, dependencia y representación, entre otros.

GRUPOS DE INTERÉS	Quiénes lo integran	Canales de comunicación
 Colaboradores	Todo el personal de TRP en relación de dependencia laboral, según cargo, categoría y funciones. También, las organizaciones sindicales que representan a nuestros colaboradores.	Newsletters, revista interna "Desde el Puerto", cartelera, flyers, reuniones, Comités, blanda ³ , página web y redes sociales, entre otros.
 Clientes	Las compañías navieras y de cruceros, y empresas importadoras que confían en la calidad de nuestros servicios.	Reuniones, mailing y página web.
 Proveedores y Contratistas	Las empresas que integran nuestra cadena de suministros, ya sea que realicen o no actividades dentro de la Terminal, y nos proveen insumos y servicios, comprendiendo al personal de estas.	Reuniones, mailing, cartelera y página web.


³ Hemos identificado un canal de comunicación con nuestros empleados a través de las blondas (mantos de papel) que se utilizan para las bandejas del comedor de la Terminal.

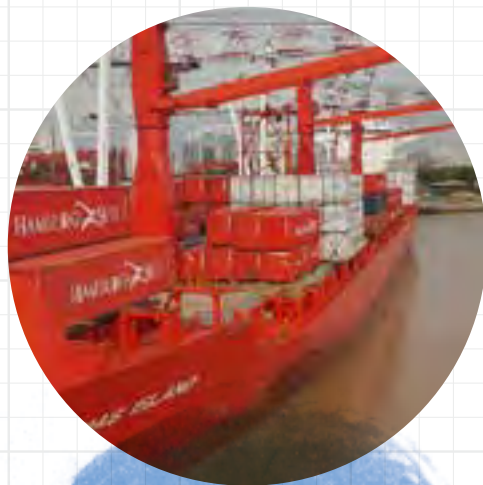
GRUPOS DE INTERÉS	Quiénes lo integran	Canales de comunicación
 Accionistas	DP World y otras empresas del grupo.	Newsletter del grupo "Connexions", informes, reuniones y llamadas en conferencia, entre otros.
 Comunidades, universidades, medios, diversas ONG y otros	Las organizaciones y personas que se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, en forma indirecta.	Página web y reuniones
 Estados Nacional y Municipal, y organismos de control	Las autoridades estatales, a nivel nacional y municipal. Asimismo, las autoridades que regulan la operación de nuestra actividad.	Reuniones e informes a las autoridades de control.

Los canales de comunicación son utilizados frecuentemente. Los temas que surgen a través de estos canales son evaluados por las áreas que los desarrollan, y son quienes resuelven las mejoras a implementar en caso de corresponder.

A través de la Presidencia por parte de nuestro Director General, en la Cámara de los concesionarios de terminales de contenedores del Puerto de Buenos Aires, desarrollamos nuestro relacionamiento con las otras compañías portuarias.



Tenemos presencia
en FACEBOOK:
 /TerminalesRiodelaPlata



**NUESTRA POLÍTICA
DE COMUNICACIONES
INTERNAS CONTRIBUYE
A LA IMPLEMENTACIÓN
DE CAMBIOS PARA UNA
MEJORA CONTINUA**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

Se promueve activamente la comunicación abierta en temas relacionados con Calidad, Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, y Seguridad para la Cadena de Suministros, impulsando el envío de comentarios a través de la página web institucional, o completando un formulario de consultas y sugerencias.

Algunos de los temas surgidos, a través del buzón de sugerencias sobre Ambiente y Energía, son: sugerencias para el ahorro de energía en el uso de aires acondicionados, iluminación y calefacción del agua en baños, vestuarios y comedor. También comentarios para el ahorro de combustible de las grúas y maquinarias, limpieza, separación de residuos y cuidado del agua, además de recomendaciones sobre seguridad, entre otros.

POLÍTICAS SOBRE COMUNICACIONES INTERNAS

El propósito de esta política es alinear a Recursos Humanos con los objetivos del negocio, para asegurar que los empleados cuenten con la información necesaria para desarrollar mejor sus tareas, fomentando 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 en su desarrollo, contribuyendo a crear cohesión y visión compartida. La gerencia de Recursos Humanos diseña y ejecuta el plan de comunicación interna. También distribuye las comunicaciones emitidas por DP World.

DIÁLOGOS POR EL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Como parte del proceso de este Reporte, realizamos un análisis según las directrices de AA1000SES, donde definimos los pasos a seguir en cuanto al diálogo con los grupos de interés, enfocados, principalmente, en los contenidos de este Reporte de Sustentabilidad.

En 2014, realizamos ejercicios de valoración para seleccionar los grupos a dialogar, y efectuamos encuentros de diálogo con algunos grupos de interés, en los cuales buscamos obtener el aporte de su visión y relevar expectativas en relación con el Reporte de Sustentabilidad.

Estos encuentros fueron realizados con la participación activa de empleados, clientes, proveedores, asociaciones civiles y medios especializados, entre otros. Las conclusiones extraídas de estos encuentros, más otros temas que surgieron en los canales de comunicación habitual, fueron la base para definir los contenidos de este Reporte.

Como objetivo para próximos reportes, nos comprometemos a expandir el proceso de diálogo en cuanto a cantidad de participantes y cantidad de grupos de interés.

**El proceso de diálogo
como base de nuestro
Reporte de
Sustentabilidad**

**Objetivo
2015**

CONTENIDOS Y MATERIALIDAD

GRI G4-17, G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 G4-22, G4-23, G4-48

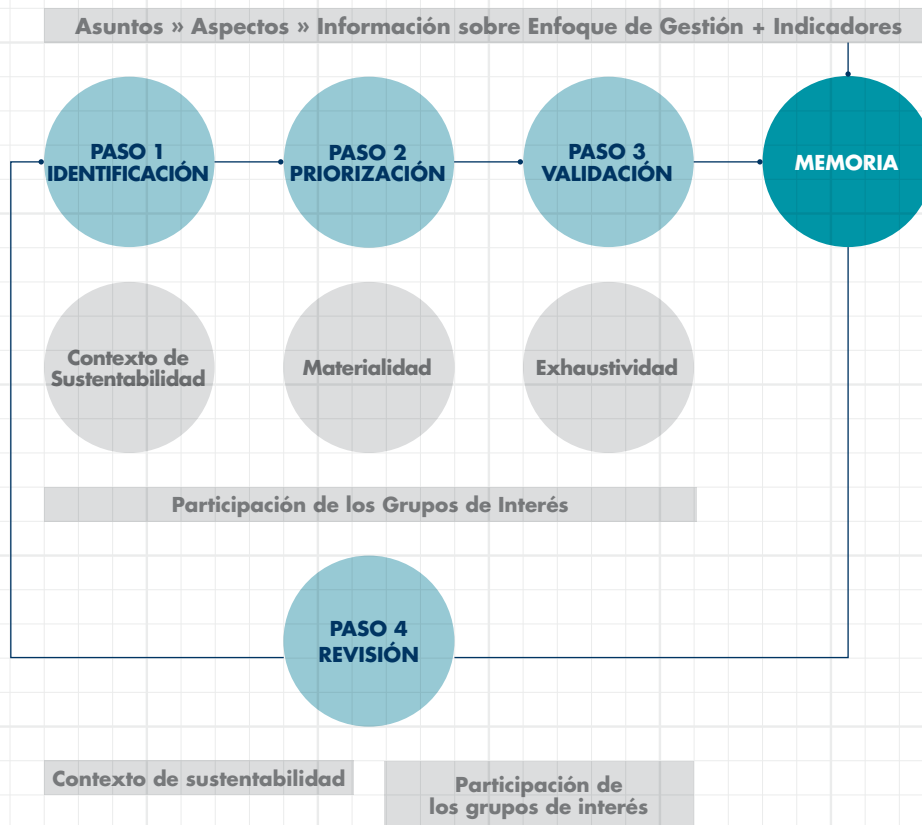
La Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), define, en sus documentos “Principios y Contenidos Básicos” y “Manual de Aplicación” los pasos para identificar, valorizar y comunicar los aspectos y asuntos relevantes en el Reporte, como así también los principios sobre los que se basan estos pasos y la calidad de los contenidos.

PRINCIPIOS PARA DEFINIR LOS CONTENIDOS

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

PRINCIPIOS PARA DETERMINAR LA CALIDAD DE LOS CONTENIDOS

- Equilibrio
- Comparabilidad
- Precisión
- Periodicidad
- Claridad
- Fiabilidad



1 Identificación

Identificamos diversos aspectos y asuntos relevantes para evaluar su inclusión en el Reporte. Para este paso, trabajamos sobre los principios de Contexto de Sustentabilidad y Participación de los Grupos de Interés, de los cuales surgieron:

- Asuntos identificados por la Dirección de la Compañía, por la estrategia en Responsabilidad Corporativa del grupo DP World, además de documentos y políticas internas, Política de Conducta y Normas Éticas, la misión, la visión y los valores, entre otros documentos internos.
- Aspectos establecidos y propuestos en la Guía G4 del GRI.
- Principios y criterios propuestos por el Pacto Global de las Naciones Unidas.
- Asuntos y temas que surgieron del diálogo con los grupos de interés y de las reuniones con las áreas que participaron en la elaboración del Reporte.
- Asuntos relevantes identificados del *benchmark* con empresas del sector y de la región en materia de desarrollo sustentable.
- Asuntos relevantes que surgen de documentos e informes globales para el sector en materia de sustentabilidad.



2 Priorización

De la lista de aspectos obtenidos en el paso anterior, se realizó un ejercicio interno de valoración y priorización de estos, con el objetivo de determinar cuáles son los aspectos que serán incluidos en el Reporte. Una vez obtenidas las conclusiones, se estimó un umbral de relevancia para identificar los temas más relevantes y materiales (Materialidad). Finalmente, el procedimiento y los temas que surgieron fueron revisados y aprobados por el Gerente General. Para este paso, se trabaja sobre los principios de *Materialidad* y *Participación de los Grupos de Interés*, y la valoración consistió en la evaluación de los temas considerando:

- su influencia e impacto en los grupos de interés y
- la importancia en el impacto del desempeño de la Compañía.

3 Validación

Una vez concluido el análisis, procedimos a la validación de los aspectos y asuntos materiales identificados en relación con el principio de *Exhaustividad* y *Participación de los Grupos de Interés*, para garantizar el alcance, la cobertura y los tiempos del relevamiento de la información.

RELEVAMOS LOS ASUNTOS Y ASPECTOS MATERIALES PARA NUESTRO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Como conclusión del análisis de materialidad, obtuvimos los siguientes asuntos y aspectos materiales para nuestro Reporte de Sustentabilidad:

ASPECTOS MATERIALES	Referencia – capítulo	Cobertura
Aguas y efluentes	6.2 Compromiso con el agua	Interno
Capacitación y educación a empleados	7.1 Prácticas laborales y 7.2 Nuestra gente	Interno
Contribución a diversidad laboral	7.1 Prácticas laborales 5.1 Desarrollo de la comunidad	Interno
Cumplimiento normativo y anticorrupción	4.1 Gobierno corporativo 6 Ambiente	Interno
Derechos Humanos	5 Comunidad 8.2 Relación con proveedores	Externo
Desempeño Económico de la Compañía	8.1 Gestión económica	Interno
Emisiones	4.3 Sistema Integrado de Gestión 6.1 Utilización de energías 6.3 Gestión de residuos y emisiones	Interno y externo
Energía	4.3 Sistema Integrado de Gestión 6.1 Utilización de energías	Interno y externo
Gestión de la comunicación interna	3.1 Grupos de interés y diálogo	Interno
Impacto en Comunidad local	5 Comunidad 8.2 Relación con proveedores	Externo
Impacto en proveedores	8.2 Relación con proveedores	Interno y Externo
Relación con Gobierno	3.1 Grupos de interés y diálogo	Interno
Residuos	6.3 Gestión de residuos y emisiones	Interno y externo
Salud y Seguridad	4.3 Sistema Integrado de Gestión 7.3 Salud y seguridad	Interno y externo
Seguridad en la operaciones de los clientes	4.3 Sistema Integrado de Gestión 8.3 Servicios y relación con clientes	Interno y externo



Los aspectos y asuntos descritos han sido determinados materiales para Terminales Río de la Plata S.A., no existiendo otras compañías controladas o con influencia significativa a reportar. La información cuantitativa y cualitativa corresponde a las instalaciones de la Terminal de contenedores, de la Terminal de cruceros y de nuestras oficinas administrativas. No existen cambios significativos en el alcance, cobertura, o en la información expuesta con respecto al Reporte anterior.







SOBRE EL REPORTE

GRI G4-28, G4-29, G4-30, G4-31, G4-32, G4-33

Este es nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad y fue elaborado según los lineamientos que ofrece el Global Reporting Initiative (GRI), en su versión G4, de conformidad con la opción “Esencial”. A través de este comunicamos nuestro desempeño económico, social y ambiental durante el período comprendido entre el 1 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2014. Asumimos el compromiso de emitir reportes anualmente, siendo que el reporte anterior fue por el año 2012, y este comprende el período de dos años, con el fin de regularizar el ciclo de reporte.

El Reporte también fue elaborado en cumplimiento a la Comunicación de Progreso (COP), que exige la adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, para comunicar los avances con respecto a los 10 principios que promueve esta iniciativa.

Al final del Reporte, se encuentra el índice de contenido GRI, con la referencia a los principios del Pacto Global, y a continuación el informe de verificación externa.

Para comentarios, sugerencias o consultas relativas a este documento o su contenido, el lector puede contactarnos a: responsabilidadcorporativa@trp.com.ar.

Este Reporte fue presentado al Global Reporting Initiative (GRI) para el “Content Index Service”. Este servicio verifica si el índice de indicadores del Reporte, basado en la guía G4, es correcto y alineado con el indicador G4-32 de la guía.

A watercolor splash in shades of blue and teal, centered behind a white circle. The background is a light gray grid.

GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

**GOBIERNO, ÉTICA
E INTEGRIDAD**

Pág. 42

**GOBIERNO
CORPORATIVO**

Pág. 44



**ÉTICA E
INTEGRIDAD**

Pág. 46



**SISTEMA
INTEGRADO
DE GESTIÓN**

Pág. 48



**NUESTROS VALORES
SON PRINCIPIOS
COMUNES QUE DAN
FORMA A NUESTRA
CULTURA.**

GOBIERNO, ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI G4-DMA, G4-56

VISIÓN

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

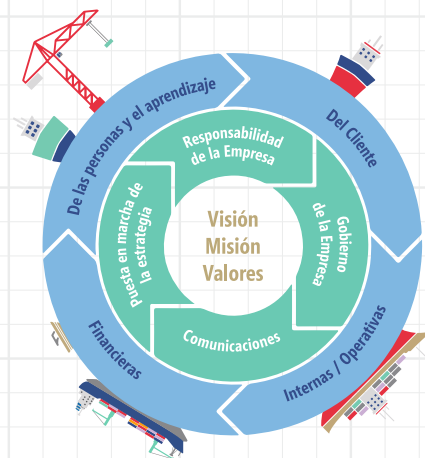
MISIÓN

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.

ESTRATEGIA GLOBAL DEL NEGOCIO DE DP WORLD



Los pilares estratégicos de toda la organización son iniciativas que se aplican en todos los departamentos, sedes centrales, regiones y unidades de negocio dentro del grupo DP World.

Las prioridades estratégicas definen indicadores claves de rendimiento, definiendo metas a cumplir en el futuro para entender el posicionamiento actual de DP World y la trayectoria a largo plazo.

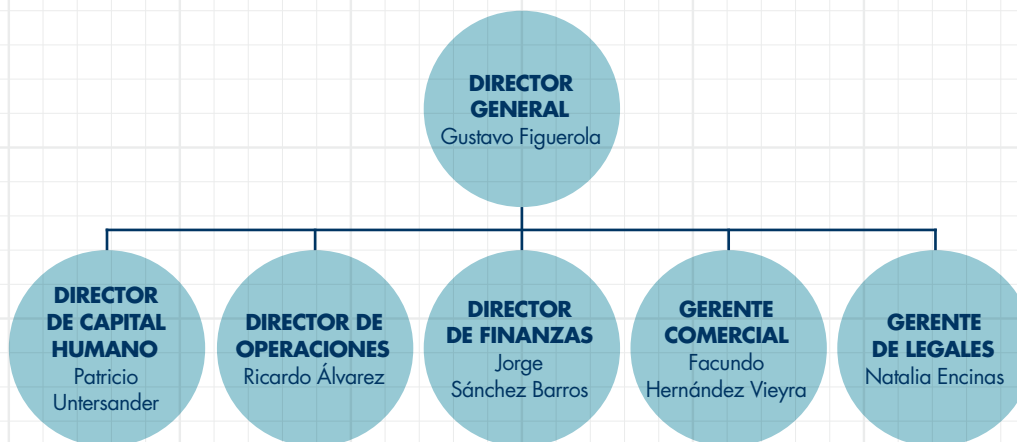


**EN TRP ASUMIMOS
EL CUMPLIMIENTO
DE LA LEY
Y LOS ESTÁNDARES
DE LA INDUSTRIA,
Y VAMOS MÁS ALLÁ.**

GOBIERNO CORPORATIVO

GRI G4-34, G4-38, G4-39, G4-SO4, G4-DMA

Para las funciones ejecutivas de la sociedad, se ha conformado un equipo de Dirección compuesto por:



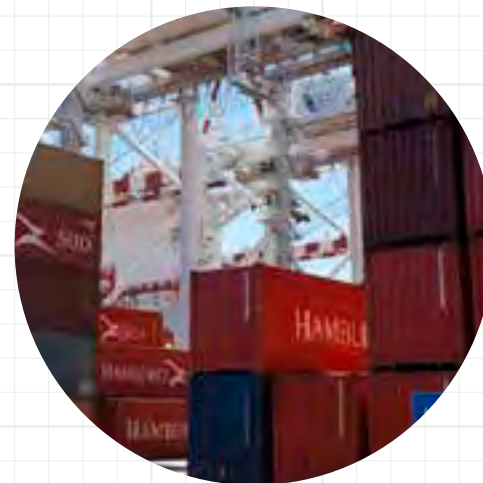
El Directorio tiene a cargo la dirección y administración de Terminales Río de la Plata S. A. Los Directores se reúnen en forma periódica y, entre sus deberes y atribuciones regulados por la Ley de Sociedades Comerciales 19.550, se destacan las funciones de ejercer la representación legal de la Sociedad, cumplir y hacer cumplir las resoluciones de las Asambleas de Accionistas, 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.

El Directorio tiene el compromiso de cumplir y hacer cumplir las leyes en materia de anticorrupción, con el objetivo de garantizar que todas las acciones y operaciones se hacen dentro de la legalidad.

GRI G4-41

Bajo ningún concepto aceptamos actos ilícitos de ninguno de nuestros colaboradores. Como acciones orientadas a esto, contamos con:

- Auditorías internas corporativas de DP World.
- Auditorías de los sistemas de gestión que hemos certificado (ver Sistema Integrado de Gestión).
- Auditorías externas de organismos oficiales, como la Secretaría de Ambiente y Desarrollo Sustentable (SAyDS), Superintendencia de Riesgos del Trabajo (SRT) y Administración General de Puertos (AGP), entre otros.
- A todos los directores y gerentes, se les ha informado de la Política de Fraude, además de firmar la Política de Conflicto de Intereses, dando fe de sus buenas prácticas dentro del negocio. Asimismo, han realizado un curso online de fraude y corrupción brindado por DP World.
- Todas las políticas en estas cuestiones se encuentran publicadas en carteleras a lo largo de la Terminal.
- A todo empleado que ingresa a la Terminal por primera vez, se le informa acerca de nuestro código de conducta y firma el acuerdo de confidencialidad.
- Los directores, gerentes y personas con una posición clave dentro de TRP han participado de un curso, dictado por DP World, sobre situaciones de fraude dentro de la empresa. El curso fue el inicio del *Fraud Risk Assessment* de TRP, que involucra a todos los directores, gerentes y personas con posición clave dentro de la Terminal.





ÉTICA E INTEGRIDAD

GRI G4-41, G4-56, G4-57, G4-58, G4-DMA, G4-SO4

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. Así, contamos con un proceso de capacitación a nivel gerencial, que nos permite identificar, entender y evaluar potenciales situaciones de riesgo.

A través de esta política, asumimos el compromiso de mantener un comportamiento transparente con nuestros 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.

POLÍTICA DE DELACIÓN O DENUNCIAS


Esta política alcanza a todas las personas que trabajan en cualquier nivel dentro de la organización, y busca los siguientes objetivos:

- Alentar a que el personal informe cualquier sospecha de acto ilícito en forma inmediata.
- 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.

POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS Y FRAUDE

Uno de los pilares fundamentales de la Responsabilidad Corporativa es actuar en todo momento con honestidad e integridad, salvaguardando los recursos de la Compañía. La política tiene como objetivo definir las situaciones y los pasos a seguir en cada caso:

- **Fraude:** cualquier acto deshonesto o de corrupción, que incluya divulgación de falsa información, abuso de poder o cualquier otro acto engañoso, como obtener una ganancia personal, evitar una obligación o crear una pérdida, incluyendo robos.
- **Conflicto de intereses:** cuando un empleado usa la autoridad que le da su posición para influir sobre las decisiones de la empresa, para obtener ventajas o beneficios financieros para sí mismo, un miembro de su grupo familiar o un allegado. También obtener para sí mismo, o 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 habitual u obligaciones dentro de la Compañía.



**SE BUSCA
LA PREVENCIÓN
DE CONFLICTOS
DE INTERÉS
Y FRAUDE**

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

GRI G4-DMA

A fin de unificar los diferentes sistemas de gestión hemos desarrollado un Sistema Integrado de Gestión (SIG), plataforma común que optimiza la eficiencia y aprovecha la sinergia y la interacción de cada uno de ellos.




Objetivo
2015

Y nos encontramos en proceso de certificación, para principios de 2015, de OHSAS 18001:2007 - Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

La integración de todo este sistema fue un proceso que representó un fuerte desafío, el cual incluyó una revisión de las políticas existentes para integrarlas en una única Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía y Seguridad para la Cadena de Suministros.

Así, logramos ser la primera empresa portuaria en obtener la certificación de la norma ISO 28000 (Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro), la que prevé el desarrollo de un sistema especialmente aplicable a las empresas de logística y a aquellas que participan de la cadena de comercio mundial.

En 2014 logramos integrar, satisfactoriamente, la reciente certificación de la norma ISO 50001 Sistema de Gestión de la Energía, cumpliendo con los requisitos de los estándares internacionales. Esta norma se agregó a la Política y el Manual correspondiente.



HEMOS DESARROLLADO UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, PLATAFORMA COMÚN QUE OPTIMIZA LA EFICIENCIA Y APROVECHA LA SINERGIA Y LA INTERACCIÓN DE CADA UNO DE ELLOS.



POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIO AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ENERGÍA Y SEGURIDAD PARA LA CADENA DE SUMINISTROS

Integrando los desarrollos de gestión, en materia de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud, Energía y Aseguramiento de la Cadena de Suministros, se generó esta política, que considera la satisfacción de nuestros clientes, la seguridad y la salud de nuestros empleados, el resguardo del medio ambiente, el uso eficiente de la energía y la seguridad para la cadena de suministros, como esenciales para el futuro crecimiento y el éxito de nuestro negocio, respondiendo al mejor interés de todas las partes interesadas.

OBJETIVOS

En este sentido, se han establecido 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.
- Llevar a cabo sus actividades controlando los aspectos ambientales significativos, 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 a 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.
- Identificar, evaluar y gestionar responsablemente los aspectos que afecten de manera significativa al uso y al consumo de la energía.
- Cumplir con los requisitos legales, y corporativos, de los clientes, de otras partes interesadas, y 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.

- 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 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 la gestión y el desempeño ambiental, energético, de seguridad y salud ocupacional, en la seguridad para la cadena de suministros y en la prestación de nuestros servicios y en el desarrollo de nuestros procesos; así como en la incorporación de nuevos diseños, 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 ambiente, la seguridad y la salud ocupacional, la seguridad para la cadena de suministros, y el uso y consumo energético, promoviendo la adquisición de productos y servicios energéticamente eficientes.
- Analizar las inquietudes de las partes interesadas, registrando, midiendo y comunicando, en toda la organización, los progresos realizados en relación con el desempeño ambiental, energético, en seguridad y salud ocupacional, calidad y seguridad para la cadena de suministros.

**EN 2015, BUSCAREMOS
OBTENER LA CERTIFICA-
CIÓN OHSAS 18001
SOBRE SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL
EN EL TRABAJO.**

1er cuadrante

COMUNIDAD

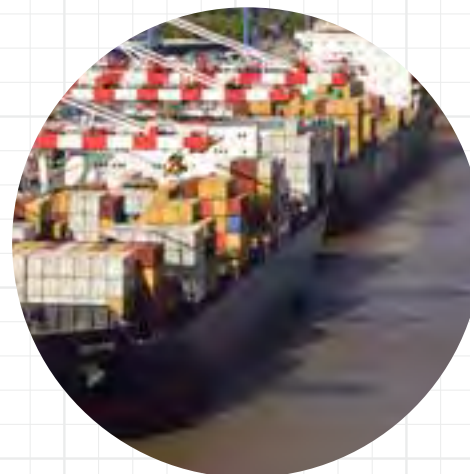
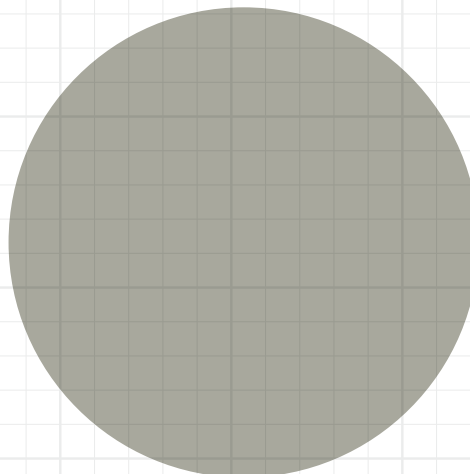
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Pág. 54



INVERSIÓN SOCIAL

Pág. 57





**Promovemos
la participación
de nuestros
empleados
en programas
de voluntariado
corporativo**

DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

GRI G4-DMA, G4-LA12

DP World juega un papel importante en las comunidades en las que opera y creemos firmemente que es nuestra responsabilidad contribuir a su sostenibilidad en el largo plazo. En línea con este compromiso, desarrolla varias herramientas y políticas que dan soporte a nuestro accionar.

GUÍA DE PLANIFICACIÓN DE INVERSIONES EN LA COMUNIDAD

Para el seguimiento y la evaluación sistemática de la inversión, se ha desarrollado una Guía, a nivel corporativo, para la Planificación de las Inversiones de la Comunidad contemplando el desarrollo de asociaciones, la aprobación del Comité Consultivo de Responsabilidad Corporativa para proyectos de inversión de la comunidad, medición del impacto, rendición de cuentas, transparencia, acuerdo de subvención y recolección de datos.

Queremos establecer metas claras de inversión en la comunidad, gestionándolas de manera eficiente; es así que utilizamos una plataforma electrónica para medir y evaluar los objetivos. Es importante que esas metas sean realistas y que reflejen las necesidades de la empresa y de la comunidad.

POLÍTICA DE VOLUNTARIADO CORPORATIVO

La política incluye, principalmente, las siguientes características:

- 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 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 desarrollen habilidades de liderazgo y el trabajo en equipo.

POLÍTICA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

En 2014 se aprobó, a nivel grupo DP World, la Política de Diversidad e Inclusión, dando la debida importancia a esta temática.

DP World opera en diversas comunidades a nivel mundial. Esta diversidad es evidente en la fuerza de trabajo y en clientes, proveedores y otras partes interesadas.

Diversidad e inclusión en DP World significa:

- Valorar la diversidad en el trabajo, incluyendo edad, sexo, raza, nacionalidad, origen étnico, religión, idioma, creencias políticas o capacidad física.
- Valorar las diferentes perspectivas, incluyendo el aprovechamiento de la diversidad de pensamiento, habilidades, experiencia y estilos de trabajo de nuestros empleados y de otras partes interesadas.
- Respetar la diversidad de las partes interesadas, desarrollando relaciones sólidas y sostenibles con los diversos accionistas, comunidades, empleados, gobiernos, clientes y proveedores.
- Mantener un ambiente de trabajo donde la discriminación y el acoso no se toleren.

La diversidad y la inclusión son amparadas en los niveles más altos en el Grupo DP World a través de la Dirección Ejecutiva, aprobando la Política y delegando responsabilidad en el Director Ejecutivo del Grupo y la Dirección de Capital Humano, estableciendo objetivos anuales y un plan para poner en práctica estos objetivos. Estos objetivos a nivel grupo se extienden en las distintas unidades de negocio locales adaptándolos a los contextos locales.

PROTOCOLO DE RESPUESTA GLOBAL A DESASTRES HUMANITARIOS

DP World reconoce que hay incidentes de magnitud que requieren una respuesta de la empresa a nivel global. El propósito de este protocolo es cumplir con el rol de Responsabilidad Corporativa Global, en el marco de apoyo a nuestras comunidades cuando ocurre un desastre.



Objetivo
2015

En caso de un desastre humanitario, la consideración clave de DP World es siempre la seguridad de los empleados y de sus familias. También, se evalúa su impacto en proveedores y clientes. Los pasos incluidos en el protocolo comprenden las siguientes etapas:

- Identificación
- Evaluación y autorización
- Tipo de apoyo
- Comunicación interna
- Medición
- Comunicación externa

SISTEMA DE RECOLECCIÓN DE DATOS EN RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

A fines de 2014 DP World ha creado una plataforma para informar todos los proyectos de las diferentes terminales, principalmente, aquellos enfocados en el desarrollo de la comunidad; y, para 2015, empezaremos a implementar el sistema en la recolección de datos.

De esta manera, el sistema permitirá realizar mediciones en cuanto a la inversión en la comunidad de manera clara y consistente, y ayudará a la Compañía a progresar en el camino de cuantificar lo que contribuye a las comunidades y a entender el impacto que generan en la comunidad.

INVERSIÓN SOCIAL

GRI G4-SO1

Entendemos por comunidad a las organizaciones y personas que, por un medio u otro, se relacionan e interactúan con nuestras operaciones diarias, sin tener una relación comercial directa. En este sentido, incluimos a las asociaciones civiles y sin fines de lucro, con quienes interactuamos para gestionar nuestras acciones y programas, alineados a nuestros ejes de trabajo.

Como describimos anteriormente en la estrategia de Responsabilidad Corporativa, nuestra forma de trabajar en la comunidad se centra en inversiones a largo plazo, buscando hacer una diferencia a través de los siguientes ejes:

EDUCACIÓN

PRESERVACIÓN
DEL AGUA

SALUD

DESARROLLO
DE LA
COMUNIDAD



VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Es fundamental que los programas con organizaciones civiles busquen la creación de valor social. El relacionamiento debe permitir acercar a la empresa a los beneficiarios de la comunidad y, a su vez, que estos conozcan su realidad.

Por eso, el Voluntariado Corporativo es la herramienta para que los miembros de la Compañía puedan conocer la problemática e involucrarse de acuerdo con sus posibilidades. Consideramos que el Voluntariado Corporativo humaniza nuestra empresa ya que logra un rostro visible a través de sus empleados, en esa parte de la sociedad que vive una necesidad. De esta forma, se transforma en una entidad que podrá estrechar lazos y participar, creando valor para la sociedad.

En línea con la importancia de esta herramienta, uno de los indicadores claves de rendimiento a nivel global es el cumplimiento de horas de Voluntariado, por el cual somos evaluados por el grupo DP World.



Nuestro trabajo en proyectos e iniciativas que generan conciencia frente a los problemas sociales se realiza, principalmente, a través de alianzas con nuestros socios de la comunidad y tareas de voluntariado, donde nuestra gente comparte sus habilidades y conocimientos al participar en actividades prácticas.

Durante 2014, comenzamos a trabajar en la creación de una matriz de evaluación de diferentes ONG, para evaluar la solidez, vinculación estratégica y selección de organizaciones civiles, para hacer alianzas, acciones y programas en conjunto. Además, se contempla que cada organización posea un legajo en donde conste información y documentación de respaldo.

FUNDACIÓN BANCO DE ALIMENTOS

Con la Fundación Banco de Alimentos, iniciamos nuestra alianza apoyando el desarrollo de la comunidad a través de la alimentación infantil, por medio de las siguientes actividades:

Programa Copa de Leche

Como todos los años, realizamos la donación al programa *Copa de Leche*. Se trata de un aporte mensual de nuestros colaboradores a través del recibo de sueldo, y de la contribución de TRP duplicando dicho aporte.

	2014	2013
Aporte	192 kg de leche en polvo	240 kg de leche en polvo
Conversión en vasos de leche	9.600 vasos	12.000 vasos

Voluntariado para la Clasificación de Alimentos

En 2014, realizamos 7 jornadas de voluntariado con los depósitos de la Fundación Banco de Alimentos, para clasificar alimentos donados. Participaron 70 voluntarios, aportando un total de 280 horas, para la clasificación de 10.735 kilos de alimentos, representando 34.355 platos de comida, destinados a chicos de distintos comedores y colegios que patrocina la Fundación. Además de la clasificación para la posterior distribución, también se realiza el control de calidad de los alimentos, con el fin de que todo lo entregado a los beneficiarios se encuentre en perfectas condiciones.

Patrocinio de la Fiesta de Fin de Año

Con el objetivo de apoyar y promover el desarrollo de la Fundación, patrocinamos en 2014, el desarrollo de la XIV Cena Anual, donde se expusieron los principales avances de la Fundación.

Fundación Banco de Alimentos

La Fundación es sostenida por el aporte de empresas y personas de alimentos, dinero, tiempo y talento. Funciona en el país desde 2001 y nació en 1967 en Estados Unidos, y, actualmente, tiene presencia en 16 países. La misión de la Fundación es ayudar a los que padecen hambre solicitando, almacenando y distribuyendo alimentos aptos para el consumo y educar acerca del problema del hambre y de la desnutrición. Reciben apoyo unas 80.000 personas.

“Colaborar con el Banco de Alimentos a través de TRP me hace muy bien. Por un lado, ayudo a otras personas y, por otro, me relaciono e interactúo con compañeros que, o conocía de nombre o no conocía. Las jerarquías se dejan de lado y estamos todos por una misma causa: Ayudar”.

Eduardo Samotiuk

10.735
kilos de alimentos
clasificados
en Fundación Banco
de Alimentos



“Fue una experiencia muy linda donar sangre y para una institución como el Hospital Garrahan. Me sentí muy contenida por los profesionales que nos atendieron, era la primera vez que donaba sangre. Lo volvería hacer todos los años. ¡Vale la pena!”.

Marina Naveiras

FUNDACIÓN HOSPITAL GARRAHAN

Con la Fundación Hospital Garrahan, iniciamos nuestra alianza, apoyando la salud infantil y el cuidado del medioambiente, por medio de las siguientes actividades:

Donación de sangre para el Hospital Garrahan

En 2013 y 2014, el Centro Regional de Hemoterapia del Hospital Garrahan, junto con el Servicio Médico de la Terminal, organizó jornadas de donación voluntaria de sangre en las instalaciones de TRP. El Hospital necesita 60 donantes diarios para cubrir las necesidades de sus pequeños pacientes; por este motivo convocamos a todos nuestros empleados para que tuvieran la oportunidad de participar y de colaborar.

	2014	2013
Jornadas	2	2
Donantes	39	37
Unidades utilizadas	29	29

Programa de Donación de Sangre del Hospital Garrahan

A través de una unidad móvil del Hospital se realiza la extracción voluntaria de sangre, según los requisitos de extracción, y se obtienen unidades de glóbulos rojos y de plaquetas y plasma para el banco de sangre, para el tratamiento de enfermedades de los niños internados en dicho Hospital.

La sangre está compuesta por glóbulos rojos, plaquetas y glóbulos blancos suspendidos en el plasma. Los glóbulos rojos se utilizan para el tratamiento de hemorragias y anemias, y las plaquetas son utilizadas en casos de hemorragias relacionadas con falta de plaquetas y pacientes oncológicos. El plasma se utiliza para elaborar concentrados específicos de proteínas, para tratar varias enfermedades como la hemofilia y otros defectos de la coagulación, inmunodeficiencias con riesgo de padecer múltiples infecciones graves y trombosis, entre otras.

Programas de reciclado de papel y tapitas de plástico

Adherimos a dos programas de reciclado y medioambiente, junto al 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 se encuentran dispuestas en oficinas administrativas, como ser: Seguridad y Medio Ambiente, Administración y Finanzas y RR. HH., entre otros.

Programa de Reciclado del Hospital Garrahan

El programa de reciclado, tanto como de papel como de tapas de botellas, se apoya en el desarrollo de dos proyectos.

El proyecto solidario

Lo recaudado en este programa se destina al funcionamiento y sostén de Casa Garrahan, que es un hogar donde se hospedan niños de bajos recursos que viven a más de 100 kilómetros, y se encuentran en tratamiento ambulatorio en alguno de los hospitales pediátricos de Buenos Aires.

El proyecto ecológico

El reciclaje es un tratamiento que se da a los residuos para que gran parte de lo que se desecha como basura vuelva a la cadena de consumo transformado en nuevos productos:

- Con cada tonelada de papel reciclado logramos salvar 17 árboles medianos, que demoran entre 10 y 20 años en crecer.
 - Reciclando papel se ahorra un 70% de agua y un 45% de la energía que se utiliza para la fabricación de papel tradicional, y se reduce la contaminación del aire.
 - La fabricación de diferentes productos a partir del reciclado de tapitas de plástico evita el uso de derivados del petróleo.
-



FUNDACIÓN CUBA

Con la Fundación CUBA, iniciamos nuestra alianza en 2014, apoyando el desarrollo de la comunidad, por medio de las siguientes actividades:

Semana del Voluntariado

Del 1 al 5 de diciembre, con motivo de la conmemoración del Día del Voluntario, DP World celebró la “Semana Global del Voluntariado”.

A nivel local, creamos nuestra propia Fábrica de Juguetes, a beneficio de la Fundación CUBA y su Colonia de Vacaciones del Programa Deporte y Valores de la Fundación. A lo largo de esos cinco días, y agregando dos días por la demanda de participación de nuestros empleados, creamos un espacio abierto durante todo el día para armar y pintar trescientos juguetes de madera.

Participaron 73 empleados durante la jornada laboral, sumando 149 horas de trabajo manual, logrando crear 300 juguetes. Los juguetes se regalaron a los 250 niños beneficiarios de la Fundación como regalo de Navidad.

Cajas de Navidad - “Noche Buena para Todos”

Durante dos jornadas, nuestros empleados armaron y decoraron 20 cajas de navidad para la iniciativa “Noche Buena para Todos”, a beneficio de la Fundación CUBA. El contenido de las cajas permitió que las familias beneficiarias tuvieran todos los productos necesarios para una cena navideña.

“Quiero agradecer a todos aquellos que han dedicado un poco de su tiempo en ayudar a los que menos tienen y, en este caso, generar una sonrisa en los más chicos. Con su tiempo, dedicación y esmero, pudimos hacer que alguna pequeña persona pase una linda Navidad y no pierda la esperanza, sus sueños y la felicidad; por lo cual, si alguno no se pudo acercar y/o alguien tiene la intención de volver, seguimos aquí haciendo juguetes. Los espera no solo nosotros, sino muchos chicos en algún lado de la Argentina. Gracias”.

Patricio Untersander - Human Capital Director

Fundación CUBA

La Fundación nace en 2006 para comprometerse con la mejora de las condiciones de vida de quienes tenemos más cerca, ofreciendo a las familias más vulnerables oportunidades de crecimiento y superación. Buscamos fortalecer la misión social de CUBA, promoviendo actividades relacionadas con el desarrollo social, educacional, cultural y deportivo.

Con la coordinación de un equipo de profesionales y con la colaboración de voluntarios, desarrollamos nuestros programas en los barrios vecinos a las sedes de Fátima y Villa de Mayo del Club Universitario de Buenos Aires.

FUNDACIÓN EQUIDAD

Con la Fundación Equidad, iniciamos nuestra alianza, apoyando la educación y el cuidado del medioambiente, por medio de las siguientes actividades:

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.

Fundación Equidad

Fundación Compañía Social Equidad es una organización sin fines de lucro que, en asociación con escuelas y organizaciones de la sociedad civil, crea e implementa programas sociales y educativos para disminuir la brecha digital utilizando como herramientas, las tecnologías de la información y la comunicación.

Su misión es proveer servicios y productos tecnológicos para promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental.

“El diseño y armado de las cajas navideñas fue una experiencia muy especial. Es muy valioso participar de estas jornadas donde un pequeño aporte personal puede generar muchos beneficios a familias que lo necesitan. Tuvimos la oportunidad de colaborar con la Fundación Cuba no solo en el armado de las cajas, sino también a través unas cálidas cartas para personalizar y transmitir nuestro mejor deseo para las fiestas. Ser solidario y colaborativo es un gesto gratificante que llena el alma de inmensa felicidad y alegría. Se puede experimentar generosidad, humildad y una verdadera energía positiva que conmueve en lo más profundo”.

Analía Salvini





TRP realizó
una donación
equivalente
a 65 trajes
protectores
de Ébola

MÉDICOS SIN FRONTERAS (MSF)

En 2013 iniciamos nuestra alianza con Médicos Sin Fronteras (MSF) apoyando la respuesta que brinda la organización en contextos de crisis humanitarias.

Programa de difusión y *fundraising* en la Terminal de Cruceros

Durante la temporada 2014-2015 MSF llevó adelante la primera campaña de sensibilización a pasajeros en la Terminal de Cruceros para difundir su misión médico-humanitaria y solicitar adhesiones. Durante las jornadas se proyectaron videos informativos de la organización y se instruyeron a los empleados para informar al público sobre la campaña.

Donaciones por emergencias sanitarias

En 2013 TRP colaboró con el Fondo de Emergencias de MSF para brindar ayuda en el Tifón Haiyan ocurrido en Filipinas. La donación consistió en el equivalente a la provisión de kits de emergencias para dar atención a 10.416 personas.

En 2014 TRP apoyó la intervención de MSF en la epidemia de Ébola en África Occidental por el equivalente a 65 trajes protectores, fundamentales para aislar y evitar el contagio, ya que sin ellos los profesionales no podrían brindarles atención a los pacientes afectados, dado que el virus es altamente contagioso y se transmite por fluidos corporales.

Médicos Sin Fronteras

Es una organización humanitaria internacional independiente, que brinda asistencia médica a poblaciones víctimas de catástrofes de origen natural o humano, de conflictos armados, de epidemias y de enfermedades olvidadas, sin discriminación por raza, religión o ideología política, en más de 65 países alrededor del mundo.

La presencia independiente, neutral e imparcial de MSF en las situaciones de crisis permite brindar asistencia inmediata y temporal a las personas más necesitadas a las que nadie puede o quiere llegar. Más información: www.msf.org.ar.

UNICEF

Con Unicef apoyamos el desarrollo de la educación en la infancia, por medio de la siguiente actividad:

Patrocinio de la Carrera por la Educación

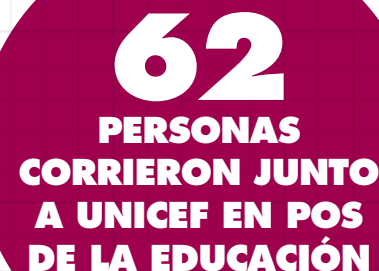
En 2014, fuimos patrocinadores de la Carrera por la Educación que organiza Unicef, para la recaudación de fondos para destinar a programas en la Argentina, e invitamos a participar a dos grandes empresas clientes. Un total de 62 personas, tanto empleados como clientes, corrieron juntos en pos de la Educación.

En 2015, patrocinaremos nuevamente la carrera, buscando movilizar y acompañar otra vez a nuestros empleados.

Unicef Argentina

Unicef está presente en la Argentina desde mayo de 1985, brindando cooperación técnica y asistencia financiera al Estado y a la sociedad argentina en diferentes áreas vinculadas al bienestar de la infancia y la adolescencia. Trabaja para promover la protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, ayudar a satisfacer sus necesidades más importantes y aumentar las oportunidades que se les ofrecen, a fin de que alcancen el pleno desarrollo de sus capacidades.

La labor de Unicef Argentina se desarrolla en total respeto de la diversidad cultural y con enfoque de equidad de género, conjugando esfuerzos y voluntades para proteger los derechos de la niñez y la adolescencia, conjuntamente con aliados y contrapartes nacionales del Estado y de la sociedad civil, la cooperación internacional y las agencias del Sistema de las Naciones Unidas.



62
PERSONAS
CORRIERON JUNTO
A UNICEF EN POS
DE LA EDUCACIÓN



FUNDACIÓN NATALÍ DAFNE FLEXER

Con la Fundación Natalí Dafne Flexer, iniciamos nuestra alianza en 2011, apoyando la salud infantil, por medio de las siguientes actividades:

Ayuda al Niño con Cáncer

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida del niño enfermo de cáncer, estamos comprometidos con la Fundación, a través de un aporte monetario anual y colaborando con otras acciones puntuales como la participación en la fiesta por el Día del Niño y la Cena Anual de la Fundación, entre otras.

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.

OTROS PROGRAMAS

También realizamos las siguientes actividades:

Clean Up the World (A Limpiar el Mundo)

En 2014, con motivo de la campaña internacional *Clean Up the World*, TRP relanzó su campaña de reciclaje. Esto involucró recolectar papeles, cartón y tapitas de plástico (destinados a la Fundación Garrahan) y basura electrónica (destinada a la Fundación Equidad). El objetivo fue crear conciencia entre nuestros empleados acerca de la importancia del reciclaje y de cómo hacerlo, además de dar a conocer el trabajo de las organizaciones civiles involucradas. Para poder llevarlo a cabo se utilizaron diversos canales de comunicación.

Más allá de la campaña de reciclaje, realizamos una pequeña y amigable competencia entre sectores, en la cual cada área juntaba tapitas en un “tapitómetro” y representaba a una de las fundaciones con las que estamos aliados. Finalmente, recolectamos 14.715 tapitas de plástico

entre todos, y el área que más tapitas juntó fue la de “Comercial y Gerencia General”, ganando una donación monetaria para la Fundación Garrahan realizada durante noviembre.

Para dar un cierre al programa de *Clean Up the World*, nos unimos a BACTSSA, una empresa de Hutchison Port Holdings Group, con el fin de correr la Carrera Verde, que tuvo lugar el 21 de septiembre. Participó del evento un total de 59 empleados de las dos empresas.

Campaña de Separación de Residuos

En la Terminal de Cruceros, se han dispuesto cestos individuales para la separación de residuos. Están identificados según su color y su objetivo es incrementar la recolección de material reciclable para destinar a las organizaciones civiles encargadas de su recolección:

- **Azul:** Vidrio
- **Negro:** Residuos comunes
(telgopor, restos de alimentos, etc.)
- **Verde:** Papel y cartón
- **Amarillo:** Plástico

Campaña *Trash to Treasure*

Fue una campaña impulsada por DP World durante octubre y noviembre de 2014, con el propósito de concientizar sobre el aumento en la producción de residuos y los beneficios de su reducción y reciclaje. Es una competencia creada por empleados de DP World que reconoce y premia a quienes presentan soluciones innovadoras y efectivas destinadas a la reducción de residuos.

Las categorías para la nominación son:

- A** Premio a la Reducción de Residuos Internos
- B** Premio a la Reducción de Residuos Externos



2do cuadrante

AMBIENTE

UTILIZACIÓN DE ENERGÍAS

Pág. 76

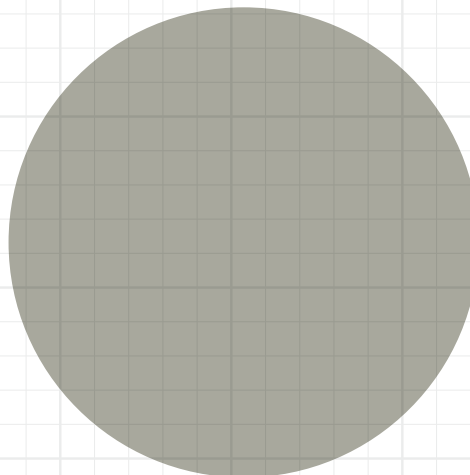


COMPROMISO CON EL AGUA

Pág. 84

GESTIÓN DE RESIDUOS Y EMISIONES

Pág. 85



AMBIENTE

GRI G4-DMA

En TRP, asumimos un compromiso con el cuidado y respeto hacia el ambiente, y de 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 ambiente.

Generamos acciones que ayudan a concientizar a todos nuestros grupos de interés acerca de esta problemática y promovemos activamente la comunicación abierta. Por esto, contamos con canales de comunicación para recibir sugerencias, comentarios o reclamos interna y externamente, siempre garantizando la confidencialidad.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El exitoso proceso de certificación del Sistema Integrado de Gestión 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, describiremos los sistemas que corresponden a nuestro desempeño ambiental.

Sistema de Gestión Ambiental - ISO 14001

Nuestro negocio involucra una interacción constante con nuestro entorno; por ello contamos con la certificación ISO 14001 para alcanzar nuestro objetivo de minimizar todo impacto ambiental adverso a través de la concientización y alerta de los que trabajamos en la Terminal.

Para esto, se identifican todos los aspectos ambientales derivados del servicio, y se definen controles operacionales, de monitoreo y verificación para una gestión adecuada de estos, haciendo foco en prevenir la contaminación y la consecuente minimización del impacto ambiental asociado.

Sistema de Gestión de la Energía - ISO 50001

Durante 2014, hemos logrado la certificación de nuestro Sistema de Gestión de la Energía según la reciente norma internacional ISO 50001:2011. De esta manera, nos hemos convertido en la primera terminal portuaria en Argentina y en DP World, y en una de las primeras compañías en América, en certificar esta norma para la gestión de la eficiencia energética.

La gestión eficiente del uso de la energía implica reducir impactos ambientales negativos, como la emisión de gases de efecto de invernadero, CO₂.

Este objetivo se ha logrado gracias al compromiso de la gente, a través de la toma de conciencia y a través de la provisión de recursos para obtener mejoras tecnológicas en diferentes equipos e instalaciones de la Terminal, además del reemplazo de equipamiento, por equipos energéticamente más eficientes.

ANÁLISIS DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES

Con el fin de entender los impactos ambientales significativos de nuestras operaciones, hemos establecido una metodología para identificar aspectos y evaluar los impactos ambientales de nuestras actividades y nuestros servicios, y también de aquellos terceros que efectúan trabajos en la Terminal.

Una vez listadas las actividades, se identifican los impactos ambientales, teniendo en cuenta los recursos naturales de importancia local, regional o global. Dado que existe una relación causa-efecto entre *aspectos* e *impactos*, se mapean tanto impactos reales como potenciales, positivos como negativos, además de situaciones de operación normal como anormal o de emergencia. En el marco de este proceso, hemos definido nuestros objetivos ambientales:

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



contamos con una metodología para identificar aspectos y evaluar los impactos ambientales de nuestras actividades y nuestros servicios



INVERSIONES Y GASTOS EN LA GESTIÓN AMBIENTAL

GRI G4-EN29, G4-EN31

Durante 2013 y 2014, las principales acciones e inversiones ambientales fueron:

- Instalación de apagado automático de luces en accesos a pórticos y en zona *reefers*.
- Cumplimiento de la primera etapa de reemplazo de luminaria por equipos de bajo consumo en edificios.
- Incorporación de nuevos tractores con tecnología energéticamente más eficiente.
- Auditoría de cumplimiento legal para las normas ISO 14001 (ambiental) e ISO 50001 (energía).
- Actividades con motivo del Día del Agua, *Housekeeping*, Día del Medio Ambiente, Día Mundial de la Eficiencia de Energética y Día Ahorro de la Energía.
- Campañas de difusión de eficiencia energética con sorteos y premios.

Además de estas acciones puntuales, damos cumplimiento a la normativa legal vigente, incluyendo inspecciones en tanques, presentaciones de declaraciones juradas y pagos de tasas por residuos y efluentes, mantenimiento de la planta de tratamiento, etiquetado, tratamiento y retiro de residuos, y capacitaciones de la brigada de emergencias, entre otras. Durante el transcurso de 2013 y 2014, no hubo multas ni sanciones por incumplimiento normativo en materia ambiental.

**CERO MULTAS
Y SANCIONES POR
INCUMPLIMIENTO
NORMATIVO
EN MATERIA
AMBIENTAL**

LA TERMINAL UTILIZA COMO FUENTES DE ENERGÍA LA ELÉCTRICA, COMBUSTIBLE DIESEL Y GAS

UTILIZACIÓN DE ENERGÍAS

GRI G4-DMA, G4-EN3, G4-EN5

Las fuentes de energía utilizadas en la Terminal son:

- **Eléctrica:** por el uso de grúas pórtico, iluminación (operativa y administrativa) y estaciones *reefer* (contenedores refrigerados).
- **Combustibles (gasoil):** para el uso vehículos internos (ITV, camionetas, *Forklifts*), y grúas RTG.
- **Gas:** instalaciones del comedor y de los vestuarios.

La evolución de los consumos de energía fue la siguiente:

PARÁMETRO	Unidad	2014	2013	Variación ^(*)
Diésel	Litros	2.224.417	2.721.981	⬇️ 18.28%
Eléctrica ^(*)	kW/h	11.097.120	15.158.640	⬇️ 26.79%
Gas	m³	87.390	105.491	⬇️ 17.16%
Energía total	MJoule (MJ)	129.406.423	163.988.296	⬇️ 21.09%
Energía sin gas	MJoule (MJ)	126.004.330	159.881.529	⬇️ 21.19%
Producción ^(**)	TTM	1.038.190	1.230.796	⬇️ 15.65%
Índice	MJ/TTM	124,65	133,24	⬇️ 6.45%
Índice sin gas	MJ/TTM	121,37	129,90	⬇️ 6.57%

^(*) Este valor incluye el valor de energía autogenerada por paneles fotovoltaicos, que se consume en las oficinas.

^(**) Este porcentaje de variación es sobre los consumos totales de 2014 con respecto a 2013.

^(***) El valor TTM corresponde a *Total Terminal Movements*.

OBJETIVOS Y AVANCES

El grupo DP World ha establecido como objetivo la reducción de un 3% del consumo de energía medido como MJ/TTM, con respecto al promedio de los últimos tres años 2011 a 2013.

Como los objetivos del grupo son analizados teniendo en cuenta el nivel de actividad, utilizamos el índice: *Consumo Energía en MJ/TTM*.

Para este índice se han registrado las siguientes reducciones:

REDUCCIÓN SEGÚN ÍNDICE MJ/TTM	2014
Energía eléctrica	13,21%
Combustible - Gasoil	3,12%
Gas	1,79%
Total de energía	6,4%

Para alcanzar estos niveles de reducción hemos implementado varias acciones y programas. Para una mejor gestión de la energía, hicimos un seguimiento de los resultados de las acciones implementadas, las cuales han sido muy eficaces.

El éxito de las acciones propuestas se pone de manifiesto en la reducción efectiva del porcentaje del índice de consumo total de energía, medido desde la implementación del Sistema de Gestión Energética. Estas mejoras se deben no solo a los aspectos del cambio tecnológico, sino también, a la aplicación efectiva de los controles operativos propuestos y a la participación activa del personal y de las partes interesadas.



TRP certificó
su sistema
de Gestión
de la Energía
según Norma
ISO 50001

INICIATIVAS PARA EL AHORRO DEL CONSUMO DE ENERGÍA

GRI G4-EN6, G4-EN7

Para lograr mejoras en el uso de la energía, hemos implementado algunas acciones y programas:

- **Implementación de la norma de Gestión de Energía ISO 50001**

Somos la primera terminal en DP World certificada en la norma ISO 50001 –Sistemas de Gestión de la Energía–. Este programa fue pensado para complementar la estrategia de reducción de energía del grupo DP World, con claro enfoque en la educación de los empleados, el seguimiento de la eficiencia energética y la reducción de nuestra huella energética.

El programa se basó en la identificación de soluciones de bajo costo centrados en los controles operativos, para asegurar el máximo rendimiento y el uso eficiente de los activos actuales, como así también en mejoras tecnológicas.

A través de la identificación y de la evaluación de las principales fuentes de consumo de energía, y de las áreas críticas de consumo, se buscaron oportunidades de ahorro definidos por los controles operacionales y de ingeniería, y se desarrolló un Sistema de Gestión de la Energía, con objetivos de mejora en línea con la política energética.

- **Toma de conciencia y participación del personal**

Uno de los puntos fundamentales en la implementación exitosa del Sistema de Gestión de la Energía fue la participación y el compromiso del personal de TRP. Se utilizaron varias estrategias de comunicación, entre ellas:

- Actividades de formación y difusión con personal propio mediante *workshops*, centrándose en el impacto de las tareas que cada sector tienen en el consumo de energía, y en los controles operacionales y las buenas prácticas aplicables a sus actividades.
- Difusión mediante un video informativo.
- Sorteos para premiar a aquellos que habían visto el video y respondido a la encuesta. Los premios otorgados eran representativos de la eficiencia energética, el cuidado del ambiente y la sustentabilidad.
- Campaña “Una golosina por una sugerencia”, para obtener devoluciones, sugerencias e inquietudes.

- Desarrollo a nivel institucional de un nuevo “Clarky” –personaje que identifica a TRP–, representativo del Sistema de Gestión de la Energía.
- Entrega de folletos para difusión de controles operacionales y buenas prácticas.
- Etiquetado en llaves de luz, equipos y cartelería.
- “La hora del planeta”. Se trata de un evento mundial anual que se realizó el 29 de marzo de 2014, entre las 20:30 y las 21.30 horas, en miles de ciudades de todo el mundo. TRP invitó a todos sus empleados a compartir y sumarse a esta iniciativa.

• Toma de conciencia en nuestros grupos de interés

Extendimos las actividades de concientización puertas afuera de la Terminal, a través de:

- Comunicaciones para la concientización energética de nuestras familias y de la comunidad de empleados, centrados en consejos básicos para el lugar de trabajo y el hogar, dando foco a la conciencia personal, la responsabilidad y el compromiso con el medio ambiente.
- Organizamos sesiones de formación y actividades de divulgación dirigidas a los distintos contratistas, donde analizamos, conjuntamente con ellos, el impacto de sus tareas en el consumo de energía. También, les informamos acerca de los controles operativos y de las buenas prácticas aplicables a sus actividades.
- Finalmente, circulamos comunicaciones a nuestros proveedores y clientes, para informarles de nuestra política energética y de nuestra intención de implementar el Sistema de Gestión Energética. Así, invitamos a compartir nuestro compromiso de utilizar la energía de forma más sostenible y racional.

• Mejoras en la utilización de combustible

- Desarrollamos mejoras en el uso de las grúas y vehículos que utilizan combustible.
- Hemos logrado reducciones que representan, más de un 3% de ahorro en el consumo de diésel de la Terminal.
- Hemos logrado la reducción del consumo específico en grúas RTGs.
- Hemos mejorado el consumo de los equipos ITVs, mediante la incorporación de 10 equipos nuevos de tecnología energéticamente más eficiente. Estos consumen un 14% menos diesel que equipos sin esta nueva tecnología.



6.45%
MEJORA EN EL
INDICE DE ENERGÍA
TOTAL CONSUMIDA
(MJOULE/TTM)
DURANTE 2014

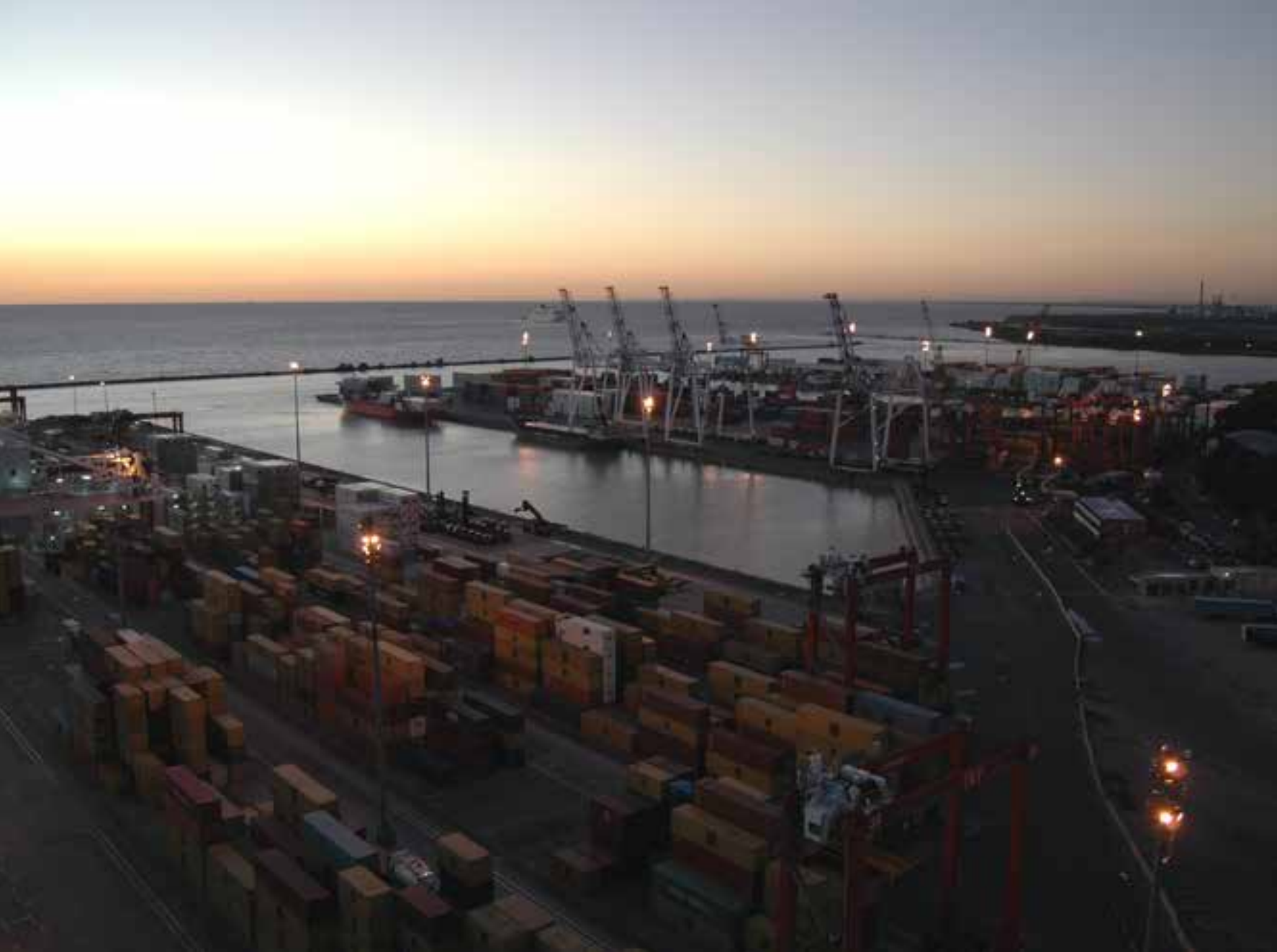
PLANIFICACIÓN DE MEJORAS

Como mejoras pautadas para los próximos años, nos encontramos trabajando en diferentes 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:

PLAN	Acciones
Reducción del consumo de energía eléctrica en iluminación de <i>yard</i> (zona de operaciones)	<ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de luminarias actuales en torres de iluminación en <i>yard</i> • Apagado y encendido de luces según necesidad
Reducción del consumo de energía eléctrica en iluminación de pórticos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar pulsadores y sistema automático de corte y apagado de iluminación de accesos en cada pórtico • Reemplazo de luminarias en pórtico actuales
Reducción del consumo de energía eléctrica en área <i>reefers</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar botones pulsadores con timers de corte automático en cada <i>rack</i> de <i>reefers</i> • Implementar controles operativos definidos en nuevos procedimientos
Reducción del consumo de energía eléctrica en edificios	<ul style="list-style-type: none"> • Reemplazo de luminaria de edificios por lámparas de bajo consumo • Reemplazo de luminaria en pañol y taller por lámparas de bajo consumo, e instalación de claraboyas • Implementar controles operativos definidos en nuevos procedimientos
Reducción de consumo de diésel	<ul style="list-style-type: none"> • Disminuir el consumo de diésel incorporando nuevos tractores más eficientes • Reducir tiempo muerto. Apagado de equipos entre turnos en las grúas RTGs^(*) • Implementar controles operativos definidos en nuevos procedimientos

Objetivo
2015

^(*) Esta iniciativa comenzó en mayo de 2014 y corresponde a las máquinas que no se estaban utilizando, el operador apagaba la máquina y la volvía a encender cuando tenía algún trabajo, pero, mientras no tenía ningún trabajo, la máquina permanecía encendida.



12

PANELES FOTOVOLTAICOS DE ÚLTIMA TECNOLOGÍA

ENERGÍA SOLAR

Desde 2012, contamos con la instalación del 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.

El sistema 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 paneles poseen una capacidad de generación de, aproximadamente, 8.400 kW/h por año.

Este ahorro en el consumo eléctrico evita que una usina eléctrica emita 3.3 toneladas de dióxido de carbono (CO_2) a la atmósfera. Estimando que un árbol de talla promedio es capaz de transformar aproximadamente 6 kilogramos de CO_2 por año, podríamos decir que el ahorro de 8.400 kW/h de consumo eléctrico equivale al proceso de conversión de CO_2 a cargo de 546 árboles.

Adicionalmente, se encuentran en instalación condensadores de energía solar para precalentamiento del agua.

EFICIENCIA ENERGÉTICA

En nuestra gestión diaria de la eficiencia energética, utilizamos como indicador el valor:

• **IE** = Energía Total consumida en MJ/TTM.

• **MJ** = Unidad de energía megajoule.

• **TTM** = Se utiliza como factor de normalización el Total Terminal Movements (TTM), ya que dicho factor contiene todas las actividades realizadas por los equipos de la Terminal (Buque-Muelle + Equipos Yard).

Respecto del suministro de dichas energías, la energía eléctrica y el gas son suministrados por empresas distribuidoras. El combustible diésel es suministrado por firmas proveedoras, almacenándose en tanques propios de TRP, desde donde se despacha a los procesos que lo requieran. Finalmente, cabe mencionar una autogeneración de energía proveniente de la producción de paneles solares, que inyectan energía a la red interna de TRP.

LA MATRIZ DE ENERGÍA SE COMPONE DE:

66.50%
combustible
Diésel

2,60%
GAS

30.90%
Eléctrica

INDICADORES

Para el seguimiento de la eficiencia energética, se utilizan indicadores específicos de cada energía y del consumo total de todas las energías, es decir:

- 1 Consumo de Energía Eléctrica (MJ)/TTM^(*).
- 2 Consumo de Combustible Diésel (MJ)/TTM^(*).
- 3 Consumo de Gas (MJ)/TTM^(*).

IE = Energía Total consumida en MJ/TTM =
(Conversión (Energía Eléct. + Comb. Diésel + Gas) (MJ))/TTM.

**ESTOS
INDICADORES
SE SIGUEN
MENSUALMENTE**

^(*) Para la conversión de unidades de consumo a unidades de megajoule, se utilizan los siguientes factores de conversión:

1 litro diésel = 38,7 MJ | 1 kW/h (eléctrico) = 3,6 MJ | 1 m³ de gas = 38,93 MJ.



COMPROMISO CON EL AGUA

GRI G4-DMA, G4-EN8, G4-EN9, G4-EN22

Durante 2014, hemos desarrollado, como estrategia corporativa, un programa de mejora de medición de la huella de agua, mediante la instalación de 23 medidores de caudal (caudalímetros) en diferentes puntos de la terminal, para realizar un mejor seguimiento y establecer pautas de racionalización del uso del agua, según los objetivos del grupo DP World. Dicho programa de mejora de la **Huella Hídrica** describe cómo completar una huella de agua, proporciona definiciones de las fuentes y tipos de consumo de agua, y proporciona una lista genérica de opciones de ahorro, con el fin de reducir el consumo de agua.

La fuente que utilizamos es agua corriente, proveniente de la red de AySA. Los consumos se realizan, principalmente, para los edificios administrativos, vestuarios, baños, cocina y lavado de contenedores y equipos.

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.

GESTIÓN DE RESIDUOS Y EMISIONES

GRI G4-DMA, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18, G4-EN19

EMISIONES DE CO₂

Calculamos la emisión de CO₂ en función de transformar los volúmenes de combustibles utilizados y los consumos eléctricos a CO₂. A continuación, se detallan los volúmenes emitidos en 2014:

ORIGEN	unidad	2014	2013	2012
Energía eléctrica	t CO ₂	4.360	5.909	4.030
Combustible - Diesel	t CO ₂	5.985	7.324	7.091
Gas	Kg CO ₂	165	199	181
Lubricantes	t CO ₂	0	0	s/d

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

	Um	2014	2013
Intensidad de emisión de CO ₂	Kg CO ₂ /TEU M	23.52	24.66

Hemos disminuido nuestro índice de emisión de CO₂ en un 4.6% en 2014 con respecto al año anterior.

Nota: El índice de intensidad de emisión incluye sólo las emisiones directas de las operaciones de TRP.



4.6%
fue la reducción
de la intensidad
de emisión de CO₂
en 2014 vs 2013

6 MIL
TONELADAS DE CO₂
NO EMITIDOS
DEBIDO AL SISTEMA
DE TRANSPORTE
FERROVIARIO

INICIATIVAS PARA REDUCIR LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

- Sistema de energía solar, con el objeto de reducir las emisiones de CO₂. El ahorro anual ha alcanzado los 8.400 kW/h = 3.3 toneladas de CO₂, emitidos en forma indirecta a través de la central eléctrica (ver apartado *Energía Solar*, descripto anteriormente).
- Se ha implementado la norma ISO 50001 de Sistemas de Gestión de la Energía, que da un marco para la gestión eficiente de la energía, generando –en consecuencia– la reducción del CO₂ emitido, debido al consumo de energía eléctrica y combustibles diésel y gas.
- Servicio Ferroviario de Cargas. La Terminal cuenta con acceso al servicio ferroviario de cargas, que conecta el Polo Industrial de Bahía Blanca con el Puerto de Buenos Aires. En esta iniciativa, participamos junto con la Administración General de Puertos (AGP), logrando una reducción de emisiones de 6.000 toneladas de dióxido de carbono, generados por la utilización de camiones de transporte externos, equivalentes a la conversión de CO₂ a cargo de 1.000.000 de árboles.

GESTIÓN DE RESIDUOS

GRI G4-EN23, G4-EN-24

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

- **Residuos Peligrosos:** comprenden filtros, trapos, guantes y aserrín contaminados con aceites, combustibles o grasas, latas de pintura y de aceite, envases de productos químicos. 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. Se almacenan en el Depósito Transitorio de Residuos Peligrosos fuera de la acción de la intemperie.

Durante 2014, hemos generado un total de 317.320 kg. La segregación de estos residuos se realiza en bolsas especiales de color azul, las cuales una vez completadas se envían al depósito transitorio para su acopio. Estos residuos son luego retirados por un transportista habilitado, quien nos entrega un manifiesto con los kilogramos retirados y que luego los recibe una planta

habilitada que se encarga de realizarles el tratamiento correspondiente. Posteriormente al tratamiento nos envían un manifiesto de destrucción final, el cuál se archiva como documento legal.

No hemos tenido derrames significativos durante 2013 y 2014.

- **Residuos no Peligrosos:** comprenden 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.

Durante 2014, hemos generado un total de 374.655 kg, los cuales son enviados a un relleno sanitario para su disposición final.

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, de los empleados y de la empresa se mantenga segura siempre. Por participar en el programa, hemos salvado 21 árboles durante 2014.

- **Residuos Patológicos:** comprenden los residuos provenientes del servicio médico.

Estos residuos se generan en el servicio médico, como consecuencia de la atención a pacientes con materiales descartables los cuales tienen un potencial de provocar una enfermedad infecciosa. Ejemplo de ello son las jeringas, guantes, vendas usadas, etc.

Para la disposición final de estos residuos, se colocan en bolsas rojas, dentro de una caja de cartón con identificación del tipo de residuos, de acuerdo con lo establecido por ley. Estos residuos son luego retirados por un transportista habilitado, quien hace entrega de un manifiesto con los kilogramos retirado. luego los recibe una planta habilitada que se encarga de realizarles el tratamiento correspondiente. Luego del tratamiento, se envía a TRP un manifiesto de destrucción final, el cual se archiva como documento legal.

La disposición de residuos de los barcos, es retirado directamente por un proveedor, el cual reporta mensualmente las cantidades, para informar a la Administración General de Puertos, según una disposición legal sobre movimientos de los buques.







PERSONAS Y SEGURIDAD

3er cuadrante

PRÁCTICAS LABORALES

Pág. 92

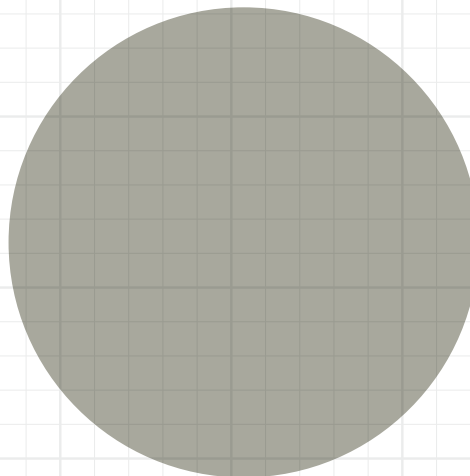


NUESTRA GENTE

Pág. 95

SALUD Y SEGURIDAD

Pág. 101



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

PRÁCTICAS LABORALES

GRI G4-DMA, G4-HR3

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.

POLÍTICAS DE RECURSOS HUMANOS

Contamos con varias políticas internas para una gestión responsable de los Recursos Humanos. En ellas se contemplan aspectos para garantizar la igualdad de oportunidades y evitar cuestiones de discriminación, entre varios aspectos.

1 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. Asimismo, brinda orientación y establece mejores prácticas para el reclutamiento, la selección y el desarrollo del personal, como el chequeo médico preocupacional y la inducción a los nuevos empleados para integrarlos a la Compañía.

2 Política de Inducción

Tiene como objetivo que los nuevos empleados reciban orientación eficaz en cuanto a la empresa, acerca de sus políticas y procedimientos, que conozcan la cultura, el personal y sus funciones; todo ello, con el fin de lograr su efectivo rendimiento dentro del menor tiempo posible.

3 Políticas y Procedimientos sobre Igualdad de Oportunidades y No Discriminación

El objeto de esta política es garantizar que las personas sean tratadas con justicia en todas las áreas. Así, queremos brindar a nuestros empleados oportunidades equitativas en su contribución al éxito de la Compañía.

Nos regimos por la ley nacional de no discriminación, y nos comprometemos a mantener un ambiente de trabajo libre de discriminación, en cuanto a raza, religión, nacionalidad, ideología, política o gremial, sexo, posición económica, condición social o caracteres físicos.

4 Políticas y Procedimientos sobre Protección de Datos

El objeto de esta política consiste en proteger y salvaguardar la confidencialidad de la información personal de los empleados, además de que el personal conozca sus derechos y responsabilidades con respecto a toda la información sobre personal, mantenida por la Compañía.

5 Política sobre Abuso de Alcohol y Drogas

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

En este sentido, hemos desarrollado una política en la que se establece la prohibición de tenencia de bebidas alcohólicas o de drogas en el ámbito laboral, o desarrollar tareas bajo sus efectos. La política establece que no existen límites tolerables y contempla la realización de controles correspondientes.





contamos con
varias políticas
internas para
una gestión
responsable
de los recursos
humanos

6 Políticas y Procedimientos sobre Acoso

Tienen por objeto garantizar que los empleados, visitantes y clientes sean tratados en un ambiente libre de conductas, que sean pasibles de ofender, humillar o intimidar, garantizando 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. Las investigaciones que se realicen cumplirán con los procedimientos de la Compañía y serán pasibles de aplicación de acciones disciplinarias adecuadas.

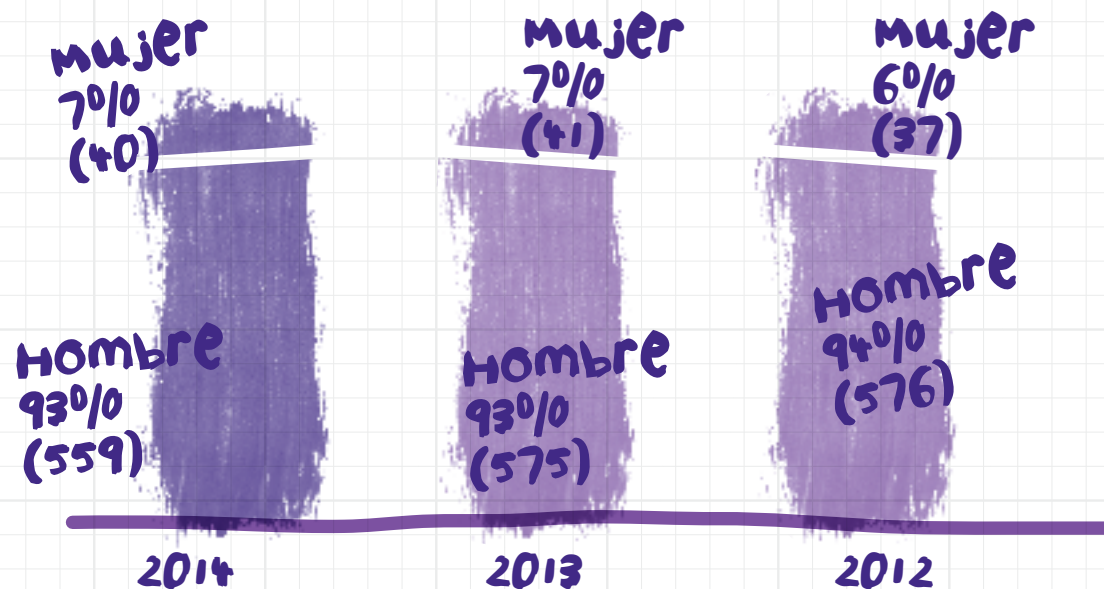
7 Políticas y Procedimientos de Introducción a Aprendizaje y Desarrollo

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.

NUESTRA GENTE

GRI G4-10, G4-LA12

A continuación, presentamos información referente a las condiciones laborales, beneficios y desarrollo para nuestros empleados.



RANGO DE EDAD	2014		2013		2012	
De 20 a 29	29	5%	32	5%	41	7%
De 30 a 39	228	38%	235	38%	235	38%
De 40 a 49	157	26%	149	24%	138	23%
De 50 a 59	126	21%	131	22%	143	23%
De 60 en adelante	59	10%	69	11%	56	9%
Total	597	100%	616	100%	613	100%

CONTAMOS CON UN PLAN DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN, CUYO OBJETIVO PRINCIPAL ES DESARROLLAR LAS HABILIDADES Y LOS CONOCIMIENTOS DE NUESTROS COLABORADORES

RELACIÓN CON LOS SINDICATOS

GRI G4-11

Todo nuestro personal jornalizado (no así el mensualizado) se encuentra representado por diferentes Sindicatos, regido 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 capataces estibadores portuarios.
- Sindicato unidos portuarios argentinos.
- Sindicato de guincheros y maquinistas de grúas móviles.
- Asociación Argentina de Empleados de la Marina Mercante.

	2014		2013		2012	
Fuera de convenio	142	24%	140	23%	137	22%
Dentro de convenio	455	76%	476	77%	476	78%
Total	597	100%	616	100%	613	100%

BENEFICIOS A EMPLEADOS

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

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

GRI G4-LA9, G4-LA10

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, ambientales, etc.

GERENCIAS	Total horas	Personal capacitado	Total personal
Adm. y Finanzas	2199,25	32	46
Comercial	539,25	9	8
Ingeniería	1395,7	58	72
Security	141,5	2	2
Operaciones	2878,15	212	429
Recursos Humanos	1481,2	22	14
Seguridad & Medio Ambiente	380,4	8	6
Tecnología Informática	937,05	14	11
Compras	537,73	6	4
Legales Y Riesgos	461,5	6	4
Gerencia General	154	2	1
Total 2014	11.105,73	371	597

	Total cursos	Cursos internos	Cursos externos	E-learning	Total horas	Total personas capacitadas
Cursos de capacitación	106	78	24	4	11.105,73	371



62%
TASA DE
COBERTURA



Capacitación Operativa

Contamos con un Simulador de Grúas Pórtico y RTG, con el objetivo de fortalecer el aprendizaje mediante la incorporación de una tecnología en la cual se simulan ambientes reales.

El Simulador posee un sistema visual que genera una representación real del ambiente de trabajo y, al contar con los mandos iguales al equipamiento actual, permite al operador experimentar las mismas sensaciones que se percibirían en una máquina verdadera. De esta manera, los instructores pueden figurar variadas condiciones meteorológicas.

Con dicha capacitación, nuestros operadores se encuentran en condiciones de operar los equipos portuarios con alta eficiencia y seguridad, y nos convertimos en la primera Terminal en todo el país en contar con uno.





SISTEMA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

GRI G4-LA11

Todo el personal fuera de convenio cuenta con un sistema de evaluación de desempeño, teniendo, como ejes, los objetivos anuales de la Compañía, los objetivos propios de cada empleado y las competencias necesarias para el puesto:

- 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.

GESTIÓN DE CLIMA LABORAL

El Grupo DP World realiza una encuesta para la gestión del clima laboral cada dos años, en todas las terminales del grupo.

Durante 2013, realizamos la 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 permiten trabajar en un plan de acciones concretas, para mejorar la calidad de vida laboral de todos los colaboradores, y es parte del proceso formal de diálogo con nuestros principales grupos de interés, en este caso, el público interno.

Como conclusión, hemos detectado 5 categorías positivas como, también, 5 negativas, en ambos casos, para trabajar y desarrollar planes de acción.

SALUD Y SEGURIDAD

GRI G4-DMA, G4-LA5, G4-LA6, G4-LA7, G4-LA8

Somos conscientes de la salud, seguridad y responsabilidad corporativa como claves 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

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

Las áreas de Sistemas de Gestión y Riesgos, Seguridad y Medio Ambiente, y Servicio Médico son responsables de estimular la participación del personal de la Terminal y de los proveedores que trabajan dentro de la Compañía, para que presenten consultas, inquietudes y sugerencias a través de diversos medios y canales.

Estas comunicaciones son centralizadas por el área de Sistemas de Gestión, donde son registradas y remitidas para su contestación a los distintos sectores involucradas. En caso de corresponder, se pondrá en conocimiento del hecho al Representante de la Dirección, para que se tomen acciones correctivas o se identifiquen objetivos de mejora.

7 COMITÉS DE SEGURIDAD CORRESPONDIENTES A CADA ESTÁNDAR CORPORATIVO

**NUESTRO
SERVICIO MÉDICO
FUNCIONA LOS
365 DÍAS DEL AÑO,
LAS 24 HORAS**

Las comunicaciones y su seguimiento serán informados en las Reuniones de Revisión, por la Dirección y en las reuniones de Comités, reuniones con los trabajadores en cuestiones de Seguridad y Salud Ocupacional, y en el Equipo de Energía, cuando sea pertinente.

En cuestiones de Seguridad y Salud Ocupacional, se realizan reuniones periódicas con los trabajadores, donde se les informa y se reciben inquietudes, acerca de temas de seguridad y salud ocupacional. Lo tratado se asienta en una “Minuta de Reunión”.

Proveemos a cada colaborador 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 la función.

SERVICIO MÉDICO

Actualmente, el Servicio Médico de la Terminal cuenta con un médico de planta, un jefe de enfermería y cuatro enfermeros, cubriendo las operaciones de la Terminal los 365 días del año, las 24 horas, además de contar con un servicio de ambulancia permanente. También está equipado con desfibrilador automático (DEA), esterilizador, electrocardiógrafo, monitor multiparamétrico, carro de paro y carro de curaciones, entre otros elementos.

En la Terminal de Cruceros, se ha construido un consultorio equipado con las mismas características que el servicio médico de la Terminal de Contenedores.

En el último año, se adquirió equipamiento de bioseguridad para el personal del servicio médico para el virus Ébola, además de una cama ortopédica para el *Shock Room*, una computadora, glucómetros y equipamiento de traumatología, y se inició la digitalización de las Historias Clínicas para su mejor aprovechamiento y seguridad.

SALUD PREVENTIVA

En cuanto a capacitación y concientización sobre la salud, hemos realizado una serie de actividades, a partir de las cuales queremos generar conciencia sobre el cuidado de la salud en forma preventiva:

- Se creó el equipo de capacitación continua en traumatología y primeros auxilios, para capacitar, en primera instancia, a los brigadistas y al personal de Seguridad y Medio Ambiente.
- Campaña de Vida Sana.
- Campaña de Vacunación Antigripal.
- Campañas de concientización sobre el colesterol, diabetes, hipertensión arterial, cáncer de mama, donación de sangre, neumonía, cáncer de piel y buena hidratación, para concientizar a los empleados sobre los riesgos de la salud, incluyendo a sus familiares.
- Monitoreo continuo de las condiciones edilicias, estructurales sanitarias y de funcionamiento del servicio de comedor contratado.

ZONA “CARDIOASISTIDA”

En 2014, iniciamos las acciones necesarias para certificar la Terminal de Contenedores, la Terminal de Cruceros y los edificios administrativos, para que sean una zona “cardioasistida”. Ya se aprobó la compra de desfibriladores externos automáticos para la creación de esta y se prevé para 2015 el inicio de las capacitaciones al personal de TRP y contratistas acerca del uso de los desfibriladores automáticos.





PLAN DE VACUNACIÓN

- **Vacuna antigripal trivalente:**

Implementamos el Plan de Vacunación Antigripal Trivalente Voluntaria, disponible para todos los empleados, durante marzo y abril de cada año. En 2013, vacunamos a 317, mientras que en 2014, 250, según el plan de vacunación.

- **Vacuna antitetánica:**

Actualmente, está destinada al 100% de brigadistas, personal de salud, mecánicos, electricistas y lavaderos de *reefer*.

- **Vacuna antihepatitis B:**

Actualmente, está contemplada para el personal en contacto con fluidos corporales, como brigadistas y servicio médico; total de expuestos: 25.

EDUCACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Establecimos un plan anual de capacitación para todos los niveles de la organización. Este incluyó a empleados y personal de empresas contratistas, en temas específicos de seguridad y medio ambiente. Durante 2013 y 2014, hemos realizado, entre otras:

- Capacitación para brigada de emergencias (primeros auxilios, rescate en altura y combate de incendios).
- Capacitación específica en el Sistema Integrado de Gestión (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.
- Gestión de residuos y aspectos e impactos ambientales.
- Identificación de peligros y evaluación de riesgos.
- Permisos de trabajo.
- 7 riesgos fatales.

- Reglas de seguridad para tareas de trinca y destrinca de cargas.
- Investigación, comunicación y reporte de incidentes sin y con lesión.
- Orientación de SMA, *Security* y SIG para empleados nuevos y transferidos.
- Norma de Seguridad, Medio Ambiente, SIG y *Security* para contratistas (Inducción General).

BRIGADA DE EMERGENCIAS

La Brigada de Emergencias está formada por 22 brigadistas de las áreas de Operaciones, y Seguridad y Ambiente, y tienen disponibilidad en todos los turnos operativos de la Terminal. Como protocolo de acción, cuenta con un Manual de Respuesta ante Emergencias, contemplando situaciones de emergencia, como: derrame de contaminantes sobre suelo y agua, incendio, explosión y accidentes personales.

Los brigadistas están capacitados en cuestiones específicas de:

- *Socorrismo* (incluye principios básicos, resucitación cardiopulmonar, oxigenación precoz en víctimas de accidentes y desfibrilación externa automática, entre otros aspectos).
- *Rescates, incendios y derrames* (incluye psicología en la emergencia, prácticas con equipamientos para incendios, rescate en altura e identificación de sustancias peligrosas, entre otros aspectos).

Esta brigada cuenta con un móvil con un equipo para rescate en altura, equipo para rescate de personas caídas al agua, equipo para transporte de accidentados, DEA (defibrilador externo automático), y elementos para asistencia de primeros auxilios, extinción de incendios y contención de derrames.

MERCADO

4to cuadrante

GESTIÓN ECONÓMICA

Pág. 108



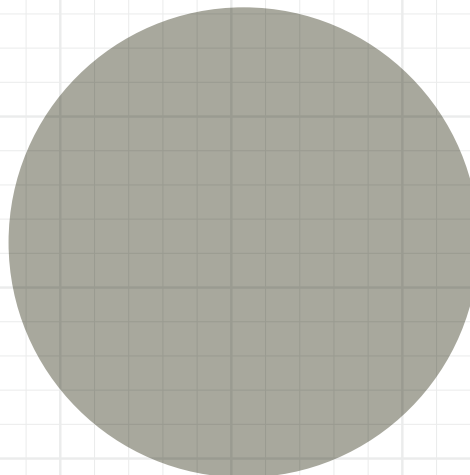
RELACIÓN CON PROVEEDORES

Pág. 110



SERVICIOS Y RELACIÓN CON CLIENTES

Pág. 114



GESTIÓN ECONÓMICA

GRI G4-DMA

La visión de DP World es crear valor sostenible para nuestros accionistas a lo largo del tiempo, brindando un servicio de calidad, desarrollando métodos eficientes y seguros de gestión de comercio.

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 PBI del país, ya que refuerza las relaciones comerciales, el apoyo a la diversificación económica, la creación de conocimiento y la experiencia local, para aumentar la competitividad 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, containerización, 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.





RELACIÓN CON PROVEEDORES

GRI G4-DMA, G4-12, G4-EN32, G4-EN33, G4-LA-14, G4-HR3, G4-HR4, G4-HR5, G4-HR6, G4-HR10

Nuestro negocio es parte de la cadena de suministro de todas las industrias globales; por este motivo, estamos comprometidos a los más altos estándares internacionales de calidad en nuestras operaciones. En línea con este compromiso, exigimos que nuestros proveedores nos acompañen en este sentido.

Con el objeto de cumplir con las premisas de la legislación vigente, de la Política de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, Energía y Seguridad para la Cadena de Suministros, y con nuestro enfoque global de Responsabilidad Corporativa, la contratación con proveedores incluye cláusulas con cuestiones ambientales, laborales, de seguridad y de Derechos Humanos, con la finalidad de incorporar, a la cadena de suministros, procedimientos responsables y de buenas prácticas.

El proveedor deberá garantizar que sus productos y/o servicios cumplan con ciertos requisitos, entre ellos:

- Materiales y equipos libres de asbestos y BPC (bifenilos policlorados), que no generan residuos contaminantes ni que afectan la capa de ozono.
- Emisiones gaseosas dentro del marco legal y que no afectan la capa de ozono.
- Emisiones sonoras dentro del marco legal, considerando el impacto en el operador y en las personas expuestas.
- Los equipos deben poseer dispositivos para el ahorro de combustibles, energía y agua.
- Para el embalaje, deberá emplear materiales biodegradables y, preferentemente, recursos renovables.
- No se utiliza trabajo infantil ni trabajo esclavo en las actividades relacionadas con la prestación del servicio y/o provisión de productos (no hemos identificado situaciones de riesgo de trabajo infantil, trabajo forzoso o situaciones referidas a discriminación).

Por otro lado, el proveedor, que presta servicios dentro de la Terminal, debe cumplir el Reglamento General de Seguridad y Salud Ocupacional, y del cumplimiento con el artículo 30 de la ley 25.013.

La apertura de proveedores es la siguiente:

GRI G4-EC9

	2014		2013	
Proveedores nacionales	515	95%	561	95%
Proveedores del exterior	25	5%	27	5%
Total de proveedores	540		588	

SELECCIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

Para la selección, evaluación y reevaluación de proveedores, definimos una metodología dentro del Sistema Integrado de Gestión, con el objeto de garantizar la capacidad para suministrar productos y servicios acordes a los estándares internacionales vigentes y los propios del grupo económico.

Específicamente, un rubro de compras y sus proveedores asociados son clasificados según su relevancia dentro del Sistema Integrado de Gestión. Esta clasificación prevé dos categorías: “proveedores significativos” y “proveedores no significativos”.

Los atributos considerados para categorizar son:

- 1. **Gestión de Calidad:** impacto respecto a la calidad del servicio brindado por TRP.
- 2. **Ambiente:** impacto sobre aspectos ambientales significativos para TRP.
- 3. **Seguridad y Salud Ocupacional:** impacto sobre aspectos de la seguridad y salud ocupacional, tanto del personal propio como de contratistas o visitas.
- 4. **Gestión/Eficiencia Energética:** impacto en el desempeño energético de TRP.
- 5. **Seguridad Patrimonial:** impacto en relación con la seguridad patrimonial, la información o los bienes de TRP.

TODOS LOS
PROVEEDORES
QUE PRESTAN
SERVICIOS DENTRO
DE LA TERMINAL
DEBEN CUMPLIR
EL REGLAMENTO
GENERAL DE SEGURIDAD
Y SALUD OCUPACIONAL

**EN 2014,
Se realizaron
5.775 controles
de alcoholemia
en total**

El proveedor, cuyo rubro haya sido categorizado como “significativo”, es sometido a un proceso de selección por parte del área de Compras, la cual indica si es apto para trabajar con TRP.

En cuanto a la evaluación, es realizada por Compras y por el área usuaria de los insumos o servicios a contratar, y, cuando lo amerite, se incluyen otras áreas: Seguridad y Medio Ambiente, Security, Operaciones y Sistemas de Gestión y Riesgos, entre otros sectores. En forma semestral, se someterá a los “proveedores significativos” a un proceso de reevaluación, incluyendo una auditoría en aquellos casos que sean requeridos.

A la fecha, hemos evaluado 81 rubros, de los cuales 41 y sus proveedores asociados fueron definidos como “significativos”.

PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE ALCOHOLEMIA EN PERSONAL EXTERNO

Con el objeto de mantener un ambiente de trabajo saludable, seguro y libre de riesgos debido al consumo de alcohol y drogas, establecimos mecanismos de control y detección del consumo de alcohol y los pasos a seguir en caso de hallar valores de alcoholemia positivos.

La norma aplica a todos los empleados de TRP y a todos los contratistas, proveedores, choferes externos, visitas, personal de Aduana o PNA y, en general, a toda persona que ingrese al predio de la terminal.

En 2014, iniciamos los controles de alcoholemia en el ingreso de los transportistas de nuestros clientes. Durante este año, realizamos 5.775 controles en total, tomando las medidas pertinentes en cada caso.

	2014
Transportistas	1.692
Contratistas	245
Personal de vigilancia	3.420
Internos	418



A TRAVÉS DE DISTINTAS COMPAÑÍAS MARÍTIMAS NOS CONECTAMOS CON TODO EL MUNDO

SERVICIOS Y RELACIÓN CON CLIENTES

GRI G4-DMA

Respecto de nuestros clientes, nos enfocamos en crear 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.
- 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 porta-contenedores 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.

A través de distintas compañías marítimas, nos conectamos con todo el mundo como: Estados Unidos, norte de Europa, lejano oriente, África, además del Mercosur y conexiones de cabotaje.

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 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 en la responsabilidad 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:

GRI G4-8, G4-12

- 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.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD PARA LA CADENA DE SUMINISTRO - ISO 28000

GRI G4-PR8

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

La norma determina los requisitos para establecer un sistema de gestión de la seguridad, especialmente, aplicable a las empresas de logística y aquellas que participan de la cadena de comercio mundial.

La norma ISO 28000 permite:

- evaluar las medidas de seguridad aplicadas para proteger los intereses de negocio,
- identificar potenciales vulnerabilidades,
- establecer planes de acción para su corrección y
- asegurar 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

Tenemos implementado dentro del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo la seguridad de la cadena de suministros, la efectiva clasificación y el manejo de la información de seguridad, de acuerdo con sus niveles de confidencialidad.

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.

RELACIÓN CON CLIENTES Y ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

GRI G4-PR5

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 orientada a 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.
- 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.



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

GRI G4-32, G4-33

A los Grupos de Interés de Terminales Río de la Plata S.A.

INTRODUCCIÓN

Bureau Veritas de Argentina en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad de verificar el Reporte de Sustentabilidad 2013-2014 desarrollado por Terminales Río de la Plata, a través de diferentes técnicas de verificación.

ALCANCE DE LA VERIFICACIÓN

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte de Sustentabilidad 2013-2014 implementado por Terminales Río de la Plata, de acuerdo a los requisitos de los siguientes estándares internacionales:

- AccountAbility AA1000SES
- Pacto Global
- ISO 26000:2010
- la Guía GRI G4 (Global Reporting Initiative)

Se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso, como así también del contenido del presente Reporte, incluyendo los datos de desempeño y la fuente de datos de los indicadores definidos para verificación.

Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el Reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

La Alta Dirección ha demostrado el compromiso e interés hacia la verificación externa e independiente a través de brindar toda la información solicitada.

La información verificada se limita a las operaciones de Terminales Río de la Plata en la República Argentina (Puerto Nuevo, Buenos Aires, Argentina).

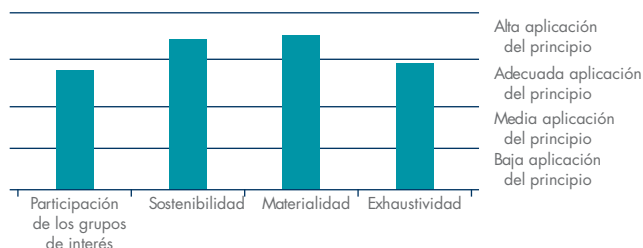
MÉTODOS UTILIZADOS PARA LA VERIFICACIÓN

Nuestro trabajo consistió en la verificación de las fuentes de datos, la consistencia de los datos en función de la evidencia objetiva relevada, la aplicación de los principios de AA1000: Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta y la aplicación del Principio de Materialidad de la Guía GRI G4.

Para ello se recurrió a la verificación de documentación relevante provista por Terminales Río de la Plata, la consulta en los sistemas de información, entrevistas a personas clave para la generación de los indicadores, acceso a registros de etapa de diálogo, comprobación mediante muestreo de la consistencia de la información cuantitativa y cualitativa volcada en el Reporte.

CONCLUSIONES

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Sustentabilidad 2013-2014, se ha realizado cumpliendo el criterio “De Conformidad” de la guías para la elaboración de Reportes de Sustentabilidad del GRI G4 según la opción. El siguiente gráfico refleja el nivel de aplicación de los Principios establecido GRI G4 para determinar el contenido del Reporte.



Se destaca la alta aplicación de los Principios de Sostenibilidad y Materialidad y la conveniencia de reforzar la aplicación del principio de Participación de los Grupos de Interés.

ASPECTOS DESTACADOS

- Se verifica la utilización de esquemas normativos (ISO26000, AA1000, GRI G4, Pacto Global) como herramientas para fortalecer la gestión de RSE.
- Se destaca alta profundidad en el Análisis de Materialidad y la utilización de metodología efectiva a tal fin.
- La sistematización en obtención de indicadores de desempeño.
- Generación de Buenas Prácticas a partir de la implementación de esquemas Certificados en temas de Salud y Seguridad, Calidad y Medio Ambiente.
- Voluntad permanente y sostenida de escuchar expectativas de los grupos de interés, dando respuestas y asumiendo compromisos en tal sentido.

ÁREAS DE MEJORA

- Ser exhaustivos en la comunicación de indicadores de desempeño en los tres aspectos, Económico, Social y Ambiental.

- Contemplar la inclusión de expectativas de Grupos de Interés no incluidos en el presente Reporte.

Se anexa tabla con detalle de la metodología para la verificación de los indicadores publicados por Terminales Río de la Plata.

DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y COMPETENCIA DE BUREAU VERITAS

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 187 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

Bureau Veritas ha implementado un Código de Ética en su organización con la intención de asegurar que todo su personal mantiene altos estándares éticos en sus actividades con particular atención a la prevención de conflictos de intereses.

Los miembros del equipo de declaración de veracidad de Bureau Veritas cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas de emisión de Reportes de Sustentabilidad. Bureau Veritas no tiene interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones del Terminales Río de la Plata.



Gabriel Pickholz

LIC. GABRIEL PICKHOLZ

Bureau Veritas Argentina

Julio, 2015

VERIFICACIÓN – INDICADORES GRI GUÍA G4

Contenidos Generales	Verificación Externa
Estrategia y Análisis G4-1	Se verificó a través de Carta del Presidente, Memoria y Balance
Perfil de la organización G4-3, G4-4, G4-5, G4-6: G4-7, G4-8, G4-9 G4-10, G4-11, G4-12, G4-14, G4-15, G4-16	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia, página web, documentación comercial, Contrato concesión y visita a sitio. Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH y Declaraciones juradas presentadas Se verificó a través de Documentación de la organización
Aspectos materiales identificados y Cobertura G4-17 G4-18, G4-19, G4-20, G4-21 G4-22, G4-23	Se verificó a través de Documentación de la organización, en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia y Reporte Se verificó a través de informe de materialidad y reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la compañía Se verificó a través del análisis de presente reportes y reporte anterior sin verificación externa, y aplicación de guía de implementación G4
Participación de los grupos de interés G4-24, G4-25, G4-26 G4-27:	Se verificó a través del mapeo de grupos de interés y matriz de materialidad Se verificó a través del seguimiento del procesos de diálogo con los grupos de interés y la respuesta a los compromisos asumidos
Perfil del Reporte G4-28 G4-29, G4-30 G4-31 G4-32	Se verificó a través de documentación soporte para la presentación del presente reporte Se verificó a través del análisis de presente reportes y reporte anterior sin verificación externa y la contratación de verificación independiente para el presente reporte Se verificó a través del análisis del reporte, formato definido y guía de implementación G4 Se verificó a través de seguimiento del proceso de sustentabilidad de la compañía, análisis de la información del reporte, sus indicadores y fuentes de datos, declaración de la compañía y criterios GRI G4.
Gobierno Corporativo G4-34	Se verificó a través de reuniones de definición y seguimiento del proceso de sustentabilidad de la compañía, actas de la organización
Ética e Integridad G4-56 G4-57, G4-58	Se verificó a través de la verificación de la publicación y disponibilidad de dicha documentación a todos los empleados Se verificó la definición de los mecanismos y su funcionamiento.

VERIFICACIÓN – INDICADORES GRI GUÍA G4 – CONTENIDOS ESPECÍFICOS

Aspecto Material	Enfoque de Gestión e Indicadores	Verificación
Desempeño Ambiental		
Energía	G4-EN3, G4-EN5	Se verificó a través de base de cálculo a partir de análisis de consumo de facturas de proveedores de energía, mediciones propias, indicadores SGA
	G4-EN6, G4-EN7	Se verificó a través de seguimiento estadístico de consumos e implementación de programas de reducción.
Agua	G4-EN8, G4-EN9	Se verificó a través de mediciones de consumo y características de la actividad.
Emisiones	G4-EN15, G4-EN16, G4-EN18 G4-EN19	Se verificó a través de verificación de mediciones e implementación de programas de reducción
Efluentes y Residuos	G4-EN22, G4-EN23, G4-EN24	Se verificó a través de verificación de mediciones e implementación de programas de reducción y registros del Sistema de Gestión Ambiental
Desempeño Social: practicas laborales y trabajo decente		
Salud y Seguridad Ocupacional	G4-LA5, G4-LA6 G4-LA7, G4-LA8	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas, estadísticas de accidentes. Se verificó a través de análisis de riesgos por puesto de trabajo, registros de medicina laboral Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, estadísticas de formación y evaluaciones de desempeño.
Formación y Educación	G4-LA9, G4-LA10, G4-LA11	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	G4-LA12.	
Desempeño Social: Derechos Humanos		
No discriminación	G4-HR3	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	G4-HR4	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Explotación Infantil	G4-HR5	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Trabajos Forzados u obligatorios	G4-HR6:	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Desempeño Social: Sociedad		
Comunidades Locales	G4-SO1	Se verificó los Programas realizados con comunidades locales, informes de avances y informes de impacto. Se verificó mapeo de grupos de interés y Matriz de Materialidad.
Anti-corrupción	G4-SO4	Se verificó a través de Sistema de Gestión de RRHH, legajos del personal, comunicaciones internas
Política Publica	G4-SO6	Se verificó a través de información en Memoria y Balance presentada en Inspección General de Justicia. Registros contables.
Cumplimiento normativo	G4-SO8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.
Desempeño Social: Responsabilidad Del Producto		
Etiquetado de productos y servicios	G4-PR5	Se verificó a través de documentación, resultados de encuestas.
Privacidad del Cliente	G4-PR8	Se verificó el funcionamiento de los mecanismos establecidos, Registros de reclamos, demandas y/o denuncias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

GRI G4-32

El Reporte de Sustentabilidad 2013-2014 de Terminales Río de la Plata fue elaborado de acuerdo con la opción “Esencial” de la Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI), siendo también nuestra cuarta Comunicación de Progreso (CoP), solicitada por el Pacto Global de Naciones Unidas.

A continuación, presentamos el índice de contenidos GRI, donde brindamos la referencia en el cuerpo del Reporte, en respuesta a los indicadores de la guía del GRI y a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas.

Este Reporte fue sometido al “Content Index Service” del GRI, con el fin ayudar a mejorar la transparencia y la facilidad de uso del Informe bajo las guías del GRI. Este servicio se centra en el indicador G4-32 de la Guía G4, verificando que el índice del contenido GRI es exacta.

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa	Descripción	Pacto Global
Estrategia y análisis				
G4-1	4, 5	●	Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la importancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordarla.	Requerimiento mínimo para COP
Perfil de la organización				
G4-3	8	●	Nombre de la organización	Principio 6 Principio 3
G4-4	12, 16	●	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	
G4-5	8, 11	●	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	
G4-6	8, 11	●	Países en los que opera la organización	
G4-7	8	●	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	
G4-8	8, 11-12, 115	●	Indique a qué mercados se sirve	
G4-9	18	●	Determine la escala y dimensiones de la organización	
G4-10	18, 95	●	Composición de los empleados de la organización.	
G4-11	18, 96	●	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	
G4-12	110, 115	●	Describa la cadena de suministro de la organización.	
G4-13	No hubieron cambios significativo durante el periodo del reporte, en tamaño, estructura, ni propiedad de la compañía		Cambios significativo que haya tenido lugar durante el periodo, en el tamaño, la estructura, la propiedad, entre otros	
G4-14	22	●	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	
G4-15	24	●	Elabora una lista de las cartas, principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	
G4-16	28	●	Elabora una lista de las asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	
Aspectos materiales y cobertura				
G4-17	32	●	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización, y señale si alguna de estas entidades no figuran en la memoria.	
G4-18	32	●	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	
G4-19	32	●	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	
G4-20	32	●	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	
G4-21	32	●	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material	
G4-22	32	●	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	
G4-23	32	●	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	
Participación de los grupos de interés				
G4-24	28	●	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	
G4-25	28	●	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	
G4-26	28	●	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés	
G4-27	28	●	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	

Contenidos básicos generales	Página	Verificación externa	Descripción	Pacto Global	
Perfil de la memoria					
G4-28	39	●	Periodo objeto de la memoria		
G4-29	39	●	Fecha de la última memoria		
G4-30	39	●	Ciclo de presentación de memorias		
G4-31	39	●	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.		
G4-32	39, 118, 122	●	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización, facilite el Índice de GRI de la opción elegida y facilite la referencia al informe de Verificación externa, si procede.		
G4-33	39, 118	●	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria		
Gobierno					
G4-34	44	●	Describa la estructura de gobierno de la organización, los comités del órgano superior de gobierno.		
G4-38	44		Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		
G4-39	44		Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo.		
G4-41	45, 46		Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.		
G4-48	32		Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.		
Ética e integridad					
G4-56	42, 46	●	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Principio 10	
G4-57	46	●	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Principio 10	
G4-58	46	●	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización	Principio 10	
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS					
Info. sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción	Pacto Global
Categoría: Economía					
Aspecto material: Desempeño económico					
G4 - DMA G4-EC4	22, 108 No contamos con ningún tipo de ayuda o beneficio económico por parte del estado.			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	
Aspecto material: Prácticas de adquisición					
G4 - DMA G4-EC9	22, 110 111			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	

Info. sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción	Pacto Global
Categoría: Medio Ambiente					
Aspecto material: Energía					
G4 - DMA	22, 48, 72, 76			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material.	
G4-EN3	76		●	Consumo energético interno	Principio 7 y 8
G4-EN5	76		●	Intensidad energética	Principio 8
G4-EN6	78		●	Reducción del consumo energético	Principio 8 y 9
G4-EN7	78		●	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	Principio 8 y 9
Aspecto material: Agua					
G4 - DMA	22, 48, 72, 84			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material.	
G4-EN8	84		●	Captación total de agua según la fuente	Principio 7 y 8
G4-EN9	84		●	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua	Principio 8
Aspecto material: Emisiones					
G4 - DMA	22, 48, 72, 85			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material.	
G4-EN15	85		●	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (fuentes dentro de la organización)	Principio 7 y 8
G4-EN16	85		●	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Principio 7 y 8
G4-EN18	85		●	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	Principio 8
G4-EN19	85		●	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Principio 8 y 9
Aspecto material: Efluentes y residuos					
G4 - DMA	22, 48, 72			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material.	
G4-EN22	84		●	Vertido total de aguas, según su calidad y destino	Principio 8
G4-EN23	86		●	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento	Principio 8
G4-EN24	86		●	Número y volumen totales de los derrames significativos	Principio 8
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4 - DMA	22, 48, 72			Descripción del enfoque de gestión	
G4-EN29	75			Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Principio 8
Aspecto material: General					
G4 - DMA	22, 48, 72			Descripción del enfoque de gestión	
G4-EN31	75			Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	Principio 7, 8 y 9
Aspecto material: Evaluación ambiental de los proveedores					
G4 - DMA	22, 48, 72, 110			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material.	
G4-EN32	110			Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Principio 8
G4-EN33	110			Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Principio 8

Info. sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción	Pacto Global
Categoría: Desempeño Social.					
Subcategoría: Prácticas laborales y trabajo digno					
Aspecto material: Salud y seguridad en el trabajo					
G4-DMA G4IA5	22, 48, 92, 101 101		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	
G4IA6	101		●	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	
G4IA7 G4IA8	101 101		● ●	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	
Aspecto material: Capacitación y educación					
G4-DMA G4IA9 G4IA10	22, 48, 92 97 97		● ●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Principio 6
G4IA11	100		●	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Principio 6
Aspecto material: Diversidad e igualdad de oportunidades					
G4-DMA G4IA12	22, 54, 92 54, 95		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Principio 6
Aspecto material: Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores					
G4-DMA G4IA14	22, 48, 92, 110 110			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	
Subcategoría: Derechos Humanos					
Aspecto material: No discriminación					
G4-DMA G4HR3	22, 110 92, 110		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Principio 6
Aspecto material: Libertad de asociación y negociación colectiva					
G4-DMA G4HR4	22, 110 110		●	Descripción del enfoque de gestión Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Principio 3
Aspecto material: Trabajo infantil					
G4-DMA G4HR5	22, 110 110		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	Principio 5

Info. sobre el enfoque de gestión e indicadores	Página	Omisiones	Verificación externa	Descripción	Pacto Global
Aspecto material: Trabajo forzoso					
G4 - DMA G4HR6	22, 110 110		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Principio 4
Aspecto material: Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos					
G4 - DMA G4HR10	22, 110 110			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos	Principio 2
Subcategoría: Sociedad					
Aspecto material: Comunidades locales					
G4 - DMA G4SO1	22, 54 57		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Porcentaje de centros donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Principio 1
Aspecto material: Lucha contra la corrupción					
G4 - DMA G4SO4	22, 44, 46 44, 46		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Principio 10
Aspecto material: Política pública					
G4 - DMA G4SO6	22, 44, 46 No se realizan contribuciones políticas		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Principio 10
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4 - DMA G4SO8	22, 44, 46 No existieron multas ni sanciones no monetarias significativas por incumplimiento a la legislación y normativa en general.		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	
Subcategoría: Responsabilidad sobre Productos					
Aspecto material: Etiquetado de los productos y servicios					
G4 - DMA G4PR5	22, 48, 114 117		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	
Aspecto material: Privacidad de los clientes					
G4 - DMA G4PR8	22, 114 116		●	Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes	
Aspecto material: Cumplimiento regulatorio					
G4 - DMA G4PR9	22, 114 No existieron multas ni sanciones no monetarias significativas por incumplimiento al suministro de servicios.			Descripción del enfoque de gestión de cada aspecto material. Costo de las multas significativas por incumplir la normativa y la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios	

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
www.agsustentable.com

DISEÑO Y PRODUCCIÓN

Tholön Kunst, comunicación visual
tholon.com

Ver si se utiliza papel FSC u otro tipo de papel.
Acá deberían ir los logos o descripciones



