

# COP COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

## CAMPAÑA 2014-15



***“Sumando nuevos desafíos”***

## **ÍNDICE DE CONTENIDOS**

1. MENSAJE DEL GERENTE GENERAL TRASUR SA
2. BREVE RESEÑA HISTÓRICA
3. LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL
4. INICIATIVAS EMPRESA TRASUR SA CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS
  - 4.1. TRASUR Y LOS DERECHOS HUMANOS
  - 4.2. TRASUR Y LOS DERECHOS LABORALES
  - 4.3. TRASUR Y EL MEDIO AMBIENTE
  - 4.4. TRASUR Y LA ANTICORRUPCIÓN
5. COMUNICANDO NUESTRO PROGRESO

**Antonio Guterres**

Secretario General  
Naciones Unidas

Me complace dirigirme a Ud. con el fin de ratificar nuestro compromiso y apoyo a los principios declarados por el Pacto Global. En respuesta a este compromiso, cumplimos con comunicar nuestros objetivos y las acciones implementadas para alcanzar los mismos.

El periodo 2014-2015 nos encontró en un ámbito incierto de trabajo y desarrollo de nuevos negocios debido al marco socio político de nuestro país. La inestabilidad del contexto en varias dimensiones y la velocidad de los cambios en los mercados hicieron que tanto nuestra política de gestión, como el análisis oportuno de nuestras operaciones con todas nuestras partes de interés, estén en la agenda de revisión diaria de nuestro Consejo de Administración.

Sumamos nuevos desafíos en relación a acrecentar nuestro trabajo en red con otras organizaciones, tanto públicas como privadas, de nuestro ámbito de influencia. Sumamos nuevos desafíos iniciando un camino en donde junto a especialistas podemos implementar un proyecto a largo plazo en lo que hace a nuestra responsabilidad social empresarial. Sumamos nuevos desafíos en la definición de recursos necesarios para alcanzar los objetivos y programas diseñamos para el cumplimiento de los principios de Pacto Mundial.

Sumaremos también el desafío de contribuir, desde nuestro lugar en la sociedad y en el mundo a que este 2017 sea un año de Paz propiciando el diálogo y respetando nuestras diferencias con todas y cada una de nuestras partes interesadas.

Esperamos que este informe de progreso sea recibido por la mesa directiva de Pacto Global como una muestra de nuestro anhelo de continuar gestando todos nuestros negocios de manera de construir una región cada vez más sustentable.

Cordialmente,

Ing. Ricardo Forenza

Marzo 2017

## 2- BREVE RESEÑA HISTÓRICA

Fundada en la provincia de Tucumán en 1989, enfocamos nuestra actividad en el Cono Sur de América Latina.

Situados en el centro de la región sucroalcholera de Argentina, innovamos en el mercado regional ofreciendo soluciones diversas e integrales para la logística de exportación de alcohol y azúcar de caña. Se destacan entre ellas el flete multimodal, combinando el uso de camiones, ferrocarril y barcas; y el servicio de exportación LIME.

Constituimos nuestra filosofía principalmente basándonos en la Calidad del Servicio que prestamos a todos nuestros clientes, en la formación y capacitación de proveedores de transporte y en un diálogo abierto con empleados, gobierno y demás partes interesadas. Nuestros años de experiencia, la tecnología avanzada, la información actualizada, el acceso directo a los mercados y una cuidadosa administración del riesgo nos permitió desarrollar una sólida red operativa junto a otras empresas de primer nivel, para ofrecer a **nuestros** clientes un servicio de excelencia en logística y exportación de productos tales como: azúcar, legumbres y frutas cítricas.

En los últimos años iniciamos una etapa de desarrollo y diversificación, con el objetivo puesto en la excelencia operacional y en el crecimiento de nuestra oferta de servicios, incorporando nuevos clientes de la industria de la construcción, insumos agropecuarios, minería y consumo masivo.

Nuestra Visión: Ser un operador logístico consolidado en cuanto a su oferta de servicios y continuidad de operaciones, con alcance en los países de la región

Nuestra Misión: Ofrecer a nuestros clientes soluciones logísticas y comerciales integradas siguiendo los más altos estándares de la industria.

Desde 2006 administramos un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) según la norma ISO 9001-2008. Declaramos a todos **nuestros** públicos de interés la siguiente política de calidad:

“Asumimos la cultura de satisfacción al cliente como marco de referencia que guía permanentemente cada una de las actividades de nuestra empresa, en pos de definir y adaptarnos a sus necesidades y expectativas”.

El Sistema de Gestión de la Calidad adoptado por TRASUR define su Política de la Calidad basándose en los siguientes principios:

- La calidad de los servicios medidos a través de la satisfacción de los clientes externos, es nuestro objetivo imprescindible, permanente y prioritario.
- Establecer canales de comunicación eficaces con los clientes que propicien la integración.
- Buscar la eficacia y mejora continua de nuestros procesos por medio del sistema de gestión de la calidad y de nuestro sistema de gestión interno.

- 
- Como empresa de servicio, nuestros recursos humanos son un factor fundamental para la implementación, mantenimiento y mejora del sistema de gestión de la calidad, ya que esta solo se puede conseguir con excelente comunicación, participación activa y trabajo en equipo de todos los niveles de la empresa.
  - Integrar a nuestros proveedores en el compromiso de la calidad de forma que constituyan un eslabón más en la cadena de servicio al cliente, basándose en los principios de mutua colaboración y sinergia en el desarrollo de los intereses comunes.

El periodo 2014/2015 estuvo caracterizado por un tiempo de revisión y de reformulación de negocios debido a la recesión económica y alta inflación sufrida en nuestro mercado. Los incrementos en los costos y la pérdida de competitividad por tipo de cambio afectaron significativamente a las economías regionales como el NOA, impactando negativamente a nuestros clientes y consigo a Trasur. El escenario descrito nos llevó a enfocarnos en diversificar el negocio ofreciendo a nuevos clientes la solución de logística integral. Esta salida a nuevas modalidades y servicios nos permitió sortear ya a final del 2015 un periodo de mucho ajustes. Iniciamos el 2016 con mejores perspectivas en cuestiones comerciales y económicas debido a las mejores perspectivas de la situación económica en el mediano plazo.



### 3- LOS DIEZ PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

#### **Derechos Humanos:**

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos

#### **Estándares Laborales:**

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

#### **Medio Ambiente:**

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

#### **Anticorrupción:**

Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

#### 4- INICIATIVAS TRASUR SA CON RELACIÓN A LOS PRINCIPIOS

##### 4.1- TRASUR S.A Y LOS DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1	Apoyar y Respetar la protección de los Derechos Humanos Proclamados Internacionalmente.
	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p> <p>Tal como lo declara nuestra política de gestión encontramos en nuestros recursos humanos un factor fundamental para la implementación, mantenimiento y mejora continua de nuestros procesos por lo que nos comprometemos a invertir en su formación acrecentando su empleabilidad y respetando sus intereses y necesidades personales.</p> <p>Comprometidos con el progreso de la región también formamos a nuestros proveedores en el compromiso a la calidad de forma que constituyan un eslabón de excelencia en la cadena de servicio al cliente, basándonos en los principios de mutua colaboración y sinergia en el desarrollo de los intereses comunes y de buenas prácticas de comercio.</p> <p><b>Nuestros Procesos y actividades emprendidas durante el último año</b></p> <p>Integramos este principio del Pacto Mundial con nuestras prácticas de gestión en los procesos enfocados en nuestros empleados.</p> <p>El periodo 2014/2015 nos permitió reforzar acciones en la estrategia de RRHH que dieron lugar a contar con un staff de empleados cada vez más comprometidos e identificados con la misión y la visión de la organización. Si bien este periodo fue de mucha recesión económica y los costos en la gestión de recursos humanos se vieron muy controlados, la organización pudo identificar en sus colaboradores un importante socio estratégico que no solo será “socio” en las buenas sino también en las “malas”.</p> <p>Para Trasur nuestra <b>cadena de suministros</b> es un eslabón sumamente importante en la realización de nuestros servicios por lo que nos continuamos ocupamos de su formación y mantenemos un diálogo abierto y respetuoso. Nuestra herramienta concreta para conducir este es nuestra consulta web de clientes y proveedores. La encuesta anual de satisfacción de nuestros proveedores es analizada con idéntico interés que nuestra encuesta de clima organizacional ya que en Trasur definimos a nuestros proveedores como uno de sus “activos” más valiosos.</p>

## Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

Resultados de la encuesta de Clima Organizacional 2014-2015.

Fuente: Informe Encuesta Clima Organizacional 2015 Trasur SA.doc

**Porcentajes de favorabilidad (puntajes de 4 a 5) de la dimensión por cada pregunta**

### Ambiente de trabajo

DIMENSION	PREGUNTA	favorab (4-5)
AMBIENTE DE TRABAJO	Las condiciones físicas provistas por la empresa (edificio, iluminación, espacio, etc.) facilitan mi tarea.	67%
AMBIENTE DE TRABAJO	Dispongo del equipamiento y/o herramientas requeridos para realizar mi trabajo.	58%
AMBIENTE DE TRABAJO	Tengo al alcance los medios necesarios para atender cada vez mejor a mis clientes (interno y externo).	33%

Se observó una disminución en los porcentajes de favorabilidad (respuestas con puntaje alto 4 y 5) en comparación con el período anterior.

### Capacitación y desarrollo

DIMENSION	PREGUNTA	favorab (4-5)
CAP Y DESARROLLO	La capacitación que recibo es adecuada para los requerimientos que figuran en mi descripción de puesto.	27%
CAP Y DESARROLLO	Mi trabajo me permite poner en práctica mis conocimientos.	42%

Se observó una disminución significativa en los porcentajes de favorabilidad (respuestas con puntaje alto 4 y 5) en comparación con el período anterior.

### Comunicación

DIMENSION	PREGUNTA	favorab (4-5)
COMUNICACIÓN	La información que emite la empresa está disponible a tiempo para atender a las necesidades de mi trabajo.	33%
COMUNICACIÓN	Los líderes de la empresa escuchan a sus colaboradores.	25%
COMUNICACIÓN	Conozco los objetivos de mi área y como influyen en los de la empresa.	42%

Se observó una disminución significativa en los porcentajes de favorabilidad (respuestas con puntaje alto 4 y 5) en comparación con el período anterior.



## Liderazgo

DIMENSION	PREGUNTA	favorab (4-5)
LIDERAZGO	Acuerdo mis objetivos periódicamente con mi jefe.	25%
LIDERAZGO	Mi jefe estimula el trabajo en equipo dentro del área.	17%
LIDERAZGO	Mi jefe me ayuda y me apoya en la mejora de mi desempeño.	33%
LIDERAZGO	Recibo de mi jefe información oportuna sobre mi desempeño que me permite mejorarlo.	0%
LIDERAZGO	Tengo confianza en las decisiones de los líderes de la empresa.	33%
LIDERAZGO	Confío en las decisiones tomadas por mi jefe.	33%

Se observó una disminución significativa en los porcentajes de favorabilidad (respuestas con puntaje alto 4 y 5) en comparación con el período anterior.

## Reconocimiento

DIMENSION	PREGUNTA	favorab (4-5)
RECONOCIMIENTO	Recibo comentarios positivos de mi jefe, formales o informales, cuando realizo un buen trabajo.	25%
RECONOCIMIENTO	Soy informado sobre los criterios básicos para el otorgamiento de aumentos y gratificaciones.	0%

Se observó una disminución significativa en los porcentajes de favorabilidad (respuestas con puntaje alto 4 y 5) en comparación con el período anterior.

- Resultados de encuesta de satisfacción de proveedores

Se realizó la encuesta anónima online a un grupo de proveedores claves de transporte. La misma fue respondida por 16 casos.

Resultados Encuesta campaña 2015 Fuente: Auditoría 2016 IRAM ISO 9001:2008

Item	% de favorabilidad
Posicionamiento	50%
Disponibilidad de la mesa de atención a proveedores	100%
Cumplimientos de Condiciones de expectativas	58%

Resultado del Índice de satisfacción directa: 100% de favorabilidad

## 4.2- TRASUR S.A Y LOS DERECHOS LABORALES

### PRINCIPIO 6

**Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.**

#### Nuestro Compromiso o Política

Contamos con una Política de remuneraciones y beneficios que define el encuadre para la administración del Sistema de Remuneraciones.

TRASUR, cuenta con personal estable y personal contratado durante los meses de campaña. Si bien en su mayor parte el personal pertenece al sexo masculino, la empresa apoya la libre contratación sin distinción.

#### Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas

El sistema de compensaciones de Trasur SA es implementado a través de asesoría externa experta en la materia de manera de proteger los derechos de nuestros empleados.

### Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

Aplicamos un sistema formal de compensaciones basado en la equidad interna y en la competitividad externa. Relacionamos el pago de premios a resultados de evaluaciones de desempeño y de cumplimiento de objetivos individuales y grupales. Estas evaluaciones de desempeño además de reforzar el valioso diálogo entre líder y colaborador nos permiten evaluar la eficiencia y la eficacia de cada puesto de trabajo.

### Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía

A pesar de las actualizaciones salariales previstas por los convenios entre el estado y los distintos gremios, el resultado económico escaso registrado por la compañía durante el período informado afectó el pago de premios, teniendo esto un impacto negativo en las remuneraciones percibidas por nuestros empleados, fundamentalmente en los sectores operativos y comerciales.

## 4.3- TRASUR S.A Y EL MEDIO AMBIENTE

<b>PRINCIPIO 7</b> <b>PRINCIPIO 8</b> <b>PRINCIPIO 9</b>	<b>Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.</b> <b>Promover mayor responsabilidad medioambiental</b> <b>Alentar el desarrollo y la difusión de Tecnologías respetuosas del medio ambiente</b>
--	--

### Nuestro Compromiso o Política

Asumimos el compromiso de preservar el Medio ambiente en el cual operamos trabajando en acciones que compensen o disminuyan el impacto ambiental producido por las actividades de servicios de transporte.

### Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas

Si bien los requerimientos de lograr que la organización subsista llevó a priorizar acciones estratégicas relacionadas con temas comerciales y financieros, la problemática medioambiental no dejó de estar en la agenda de Trasur. Las oficinas de Trasur SA cuentan con tecnología que aseguran el uso eficiente de los recursos y de las energías. El acompañamiento de nuestros empleados y el interés de los mismos en los resultados de estas acciones nos permitió animarnos a comenzar a trazar líneas de acción que nos comprometan aún más en la preservación del medio ambiente en el municipio donde se encuentran nuestras oficinas. Así es como ya a finales del 2015 convocamos a especialistas en relación a la gestión de residuos para que diseñemos juntos un plan estratégico que involucre a diferentes actores de la comunidad. La implementación del plan presentado comenzará a concretarse en el 2016.

Continuamos con nuestro proyecto de reciclado de papel en oficinas y con la medición de consumo de energía para optimizar el funcionamiento.

### Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

### Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

El proyecto del reciclaje de papel ayudo a la concientización de las personas en el protagonismo de acción que deben tomar con respecto a que el cuidado del medio ambiente está en las manos de todos. Durante el periodo se reciclaron 625 kg de papel y se dispusieron instalaciones eléctricas que hagan más eficiente el uso de recursos para las nuevas oficinas de Trasur SA

Obtuvimos la siguiente medición de consumo para el periodo 2014/2015:

Total de Kwh por 24 meses de consumo: 64068 en un total de 200 mts2 (media anual de 32034 Kwh), lo que representa un incremento interanual del 14%.

#### 4.4- TRASUR S.A Y LA ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10	Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.
	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p> <p>Apoyamos la libre y leal competencia en los negocios donde operamos, adoptando reglas de proceder basadas en la ética y respeto hacia clientes, proveedores, gobierno y sociedad. Asumimos el compromiso de adoptar herramientas para la gestión y el control de riesgos en materia de corrupción.</p>

#### Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

#### Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

	<p>Contamos desde el año 2013 con una línea telefónica que propicia el diálogo abierto para recibir denuncias y reclamos de posibles hechos de corrupción vinculados directa o indirectamente con nuestras operaciones.</p> <p>Implementamos un sistema de seguimiento satelital UNIGIS que permite integrar en una única plataforma, los eventos de los principales prestadores de AVL, facilitando un riguroso control de nuestros viajes por las que somos solidariamente responsables junto con nuestros proveedores de transporte.</p> <p>Conjuntamente con esta iniciativa comenzamos a trabajar en el diseño de una base de datos de proveedores de carga que nos posibilite reducir el riesgo de contratación de proveedores que operen en los conocidos grupo de "ladrones del asfalto". En nuestro siguiente periodo de gestión podremos contar con un historial de comportamientos éticos y también morales de los choferes que transportan las mercaderías y/o productos de</p>
--	---

nuestros clientes.

Iniciamos a finales del 2015 la redacción de nuestro código de ética que proporcionará las bases para la implementación de herramientas claras de gestión y el control de riesgos en materia de corrupción.

## 5. COMUNICANDO NUESTRO PROGRESO

En el siguiente link <http://trasur.com.ar/responsabilidad.php> en nuestro sitio web se podrá acceder a todos los informes COP publicados.