

# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

NUESTRO COMPROMISO 2019

**PLUSMAR®**



# ÍNDICE

## Estructura del reporte

Carta del Presidente - 4/5

Capítulo 1 - Nuestra empresa - 6

Quiénes somos - 7/8

Recorridos - 9

Flota - 11/12/13

Centro de operaciones - 14/15/16/17

Unidades de negocios - 18/19/20/21/22

Capítulo 2 - Gobierno corporativo- 23

Gestión Estratégica - 24

Ética Corporativa - 25

Nuestros Principios Éticos - 26/27

Nuestros grupos de interés - 28

Política de Comunicaciones - 29

Sistemas - 30/31

Nuestra Gente -32

Generación de Empleo - 33/34

Capítulo 3 - Clientes Satisfechos -35/36

Marketing y Publicidad responsable - 37

Atención al cliente - 38/39

Cumplimiento regulatorio - 40

Cuidamos tu privacidad - 41

ODS 3 - 42

Capítulo 4 - Liderando hacia un camino  
socialmente responsable- 44/45

Gestión Ambiental - 46/47/48/49/50/51

Compromiso Social - 52/53/54

Aporte a la comunidad - 55/56/57/58

Capítulo 5 - Nuestros Objetivos - 59

Nuestro compromiso con la RSE - 60/61

Objetivos estratégicos - 62

Contactos - 63



# Mensaje de Nuestro Presidente

Con el objetivo de transmitirles el compromiso que nos lleva a desarrollar nuestro trabajo, y con gran orgullo, les doy la bienvenida al tercer Reporte de Sustentabilidad de Transportes Automotores Plus mar S.A.

Trabajamos sabiendo que el propio crecimiento está ligado íntimamente al crecimiento del país y que debemos desarrollar nuestras operaciones teniendo claro cuáles son nuestras responsabilidades con los clientes, con los equipos y con toda la sociedad.

Intentamos ser agentes de cambio en la transformación del país desde nuestro negocio: ofreciendo al mercado servicios innovadores y de primera línea, generando empleo de calidad y apoyando el desarrollo sostenible.

Estamos convencidos que se logra un mayor impacto cuando las iniciativas de responsabilidad social empresaria adquieren transversalidad, y muestran una incidencia positiva en los pequeños o grandes objetivos que tiene la compañía día a día como parte de su gestión.

Sabemos que esta visión estratégica tiene un anclaje directo en los resultados que se obtienen en la empresa, y este compromiso nos permite ser más competitivos, más productivos y rentables.

Somos conscientes también de que vivimos en un mundo cambiante, y estamos siendo proactivos para adaptarnos a las reglas que imponen sobre todo las nuevas generaciones. Los jóvenes de hoy tienen mayor conciencia social y mucha más exigencia en los temas de sustentabilidad

Estas nuevas generaciones son consumidores más demandantes y ciudadanos más comprometidos con el impacto económico, social y ambiental, y eso lo vemos reflejado en las encuestas de satisfacción realizadas a lo largo del año.

En este tercer informe, damos cuenta de nuestra gestión, metas y logros alcanzados en el último año, así como las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a nuestro compromiso voluntario de adhesión a los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas, y la direccionalidad impartida respecto a los 17 Objetivos de Desarrollo Sustentable.

# Mensaje de Nuestro Presidente

## **Nuestro modelo de gestión que está enfocado en 3 ejes estratégicos:**

**LA GESTION AMBIENTAL**, apostando por la prevención, mitigación y compensación de nuestros impactos ambientales, así como la optimización de los recursos, la recuperación, la reducción y el reciclaje de los mismos.

**EL COMPROMISO SOCIAL**, manifestando públicamente nuestra participación en temas urgentes como lo es la participación de la mujer en la sociedad y sus derechos, la erradicación del trabajo infantil, la erradicación de la pobreza y la educación de calidad entre otros.

**Y EL APOORTE A LA COMUNIDAD**, siendo este uno de los objetivos más motivadores para nosotros porque nos permite interactuar de cerca con las personas, fortaleciendo toda alianza estratégica que podamos realizar con distintos actores sociales, como fundaciones, ong, municipios y organizaciones civiles que trabajan mancomunadamente por el bienestar de todos, ya que entendemos que una empresa no podría ser exitosa en una sociedad que no lo es.

A lo largo de los años hemos sabido mantener intactos nuestros valores; los mismos con los que nos educaron nuestros padres, los fundadores de Plusmar, quienes

nos marcaron el camino a seguir basados en la honestidad y el respeto hacia las personas, trabajando para poner sus sueños en movimiento, colaborando con su desarrollo y crecimiento personal y satisfaciendo sus expectativas.

Estos valores nos han permitido construir un camino dentro de esta industria y nos han llevado a convertirnos en una empresa líder del mercado, proyectándonos a un futuro que nos desafía a ser mejores cada día, confiando en nosotros, en nuestros recursos humanos y en el recorrido que tenemos por delante.

Hoy, en nombre del directorio que presido, los invito a conocer más sobre nuestro trabajo, y el avance en nuestra gestión sustentable, deseando que fortalezcamos el vínculo y el compromiso que nos lleva a construir un mejor futuro para todos.

Atentamente,



Hugo Luis Teruel  
Presidente  
T.A. PLUSMAR S.A.





Capítulo 1

# NUESTRO PERFIL



# QUIENES SOMOS

TRANSPORTES AUTOMOTORES PLUSMAR S.A.

nace el 16 de noviembre de 1976, en la ciudad de Quilmes y gracias al esfuerzo y experiencia de su fundador, Don Niper Teruel.

Iniciando los servicios con una salida diaria a solo cuatro localidades de la costa, desde ese momento el crecimiento no se detuvo un solo día.

Desde los comienzos hemos tenido como misión transformarnos en una de las mejores empresas de transporte de pasajeros de larga distancia. Hoy estamos orgullosos de haber logrado ese objetivo, siendo en la actualidad la compañía elegida por diferentes públicos, organismos oficiales, empresas privadas, entidades deportivas y organismos públicos para realizar sus traslados.

Contamos con una de las flotas más modernas y confiables del país, ofreciendo cada día mayor confort y mejor servicio, recorriendo mas rutas, transportando a más personas, uniendo

destinos, generando un vinculo constante con la gente y adquiriendo un posicionamiento líder en el mercado, manteniendo e incrementando los más altos estándares de seguridad que el usuario de hoy necesita para llegar relajado a su destino, ya que consideramos que este es uno de los pilares más importantes de nuestro servicio.

Una solida fuerza laboral conforma nuestro principal capital: el capital humano. Este es nuestro recurso más importante. Seleccionado, formado y capacitado para responder al compromiso adquirido a los largo de estos 40 años de servicio ininterrumpido en el transporte de pasajeros.



Somos una  
empresa  
sustentable  
al servicio  
de nuestros  
clientes



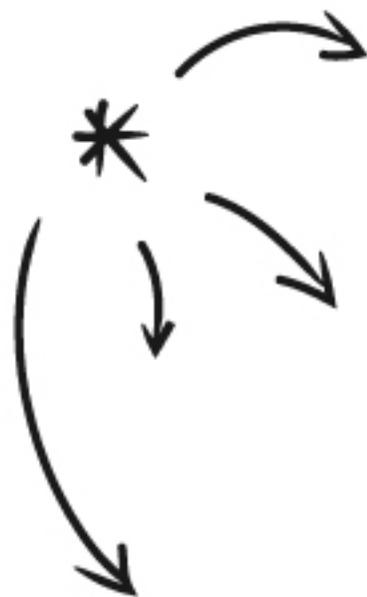
# QUIENES SOMOS

Plusmar se encuentra desde hace ya muchos años a la vanguardia de las empresas de transporte de larga distancia, brindando al pasajero un alto nivel de excelencia, ya que En el año de nuestro 40 Aniversario, en Plusmar extendimos nuestro desarrollo Liderando hacia un Camino Socialmente Responsable, por eso nos enorgullece ser la primer empresa de Transportes de Pasajeros del país en formar parte del Pacto Global de las Naciones Unidas, la iniciativa de Responsabilidad Social Corporativa más grande del mundo. Este logro significa que adoptamos el compromiso de cumplir con los diez principios del Pacto Global en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción, dando cuenta de nuestro desempeño a través de la publicación anual del Reporte de Sustentabilidad.

“Seguridad, Confort, Servicio y Trayectoria no son solo parte de un slogan, sino que son parte de una filosofía de trabajo”



# NUESTROS RECORRIDOS







Capítulo 1

# NUESTRA FLOTA



# NUESTRA FLOTA

Contamos con una de las flotas de ómnibus más modernas del país e importante del país, que incluye buses de doble piso, de piso bajo, combis y unidades de asistencia técnica

Toda esta importante estructura de servicios nos permite brindar una atención de excelencia y una impecable respuesta a las diversas necesidades de transporte para nuestros clientes.

Para obtener el nivel de eficiencia necesario para brindar un servicio de calidad y excelencia, contamos con las instalaciones adecuadas y con colaboradores preparados eficientemente para realizar todo tipo de tareas de mantenimiento y/o reparación de nuestras unidades.

Contamos con una flota de vehículos destinados a la asistencia técnica, mecánica y logística interna, que permite dar respaldo y solución inmediata ante imprevistos.

Con 58 destinos distribuidos en la Provincia de Buenos Aires e interior del país, contamos con una amplia cantidad de puntos de venta de pasajes por medio de agencias propias y tercerizadas.



PORTAVASOS REBATIBLES  
CARGADORES USB

TOILETTE  
AIRE ACONDICIONADO  
CALEFACCIÓN



BUTACAS RECLINABLES  
APOYA PIERNAS  
CATERING A BORDO  
AUDIO Y VIDEO  
CON PANTALLAS LED  
REBATIBLES Y TERMERAS



# NUESTRA FLOTA

CADA UNA CUENTA CON  
SEGUIMIENTO  
SATELITAL LAS 24 HS.



CHASIS DE  
ÚLTIMA GENERACIÓN



LUMINARIA DE SEGURIDAD  
Y CINTURONES  
DE SEGURIDAD



Capítulo 1

# CENTRO DE OPERACIONES



# CENTRO DE OPERACIONES

**Contamos con 3 sistemas de monitoreo satelital los cuales, depende la unidad, registran las 24 hs, los 365 días del año desde nuestro Centro de Operaciones. Aquí nuestro personal tiene por obligación mantener un contacto constante con cada una de nuestras unidades.**

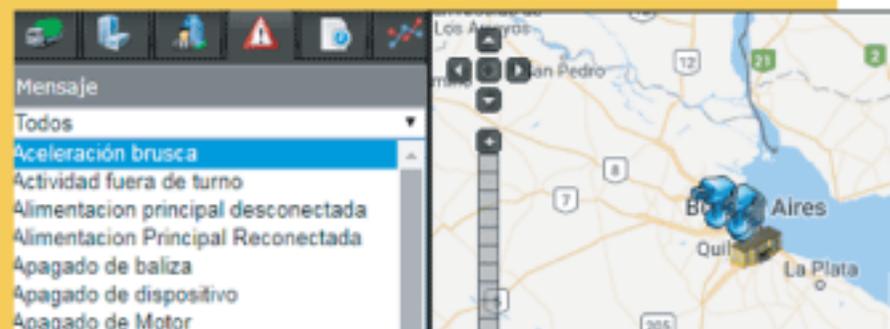
**Con capacidad operativa de 24 x 365 (24 horas los 365 días del año), cuenta con personal altamente especializado para garantizar la puntualidad y calidad de nuestros servicios.**

**Desde nuestra sede central, el área de tráfico o centro de operaciones, es el encargado de coordinar los procesos de transporte de pasajeros desde cada terminal hasta sus destinos.**

## SOFTWARE 1

Uno de los software brindados por la compañía MOVISTAR nos otorga los siguientes beneficios:

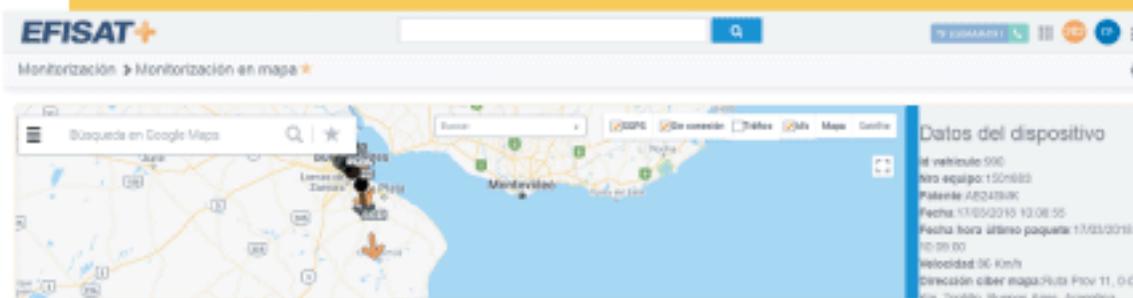
- Consulta de Históricos hasta 6 meses
- Control de tiempo y combustible
  - Desgaste de batería
  - Horas trabajadas por día
  - Excesos de velocidad
- Cumplimiento de itinerarios y definición de rutas
  - Posicionamiento en tiempo real
  - En caso de robo se podrá localizar el vehículo y dar aviso a las autoridades
- Apagado automático de motor en caso de emergencia o cuando sea requerido.



Aquí vemos todas aquellas indicaciones, advertencias, sugerencias y observaciones que nuestra base operativa puede informar al conductor o viceversa. Esto nos facilita la comunicación, agiliza los procesos y permite mantener el servicio de seguridad y calidad que brindamos.

# CENTRO DE OPERACIONES

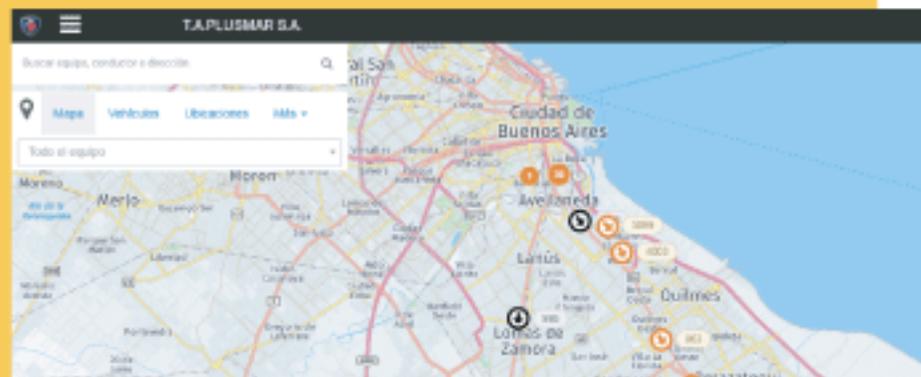
## SOFTWARE 2



El segundo , es el EFISAT desarrollador del software Smart Move Pro. Este es un sistema que nos permite desde, nuestras Bases Operativas o desde celulares autorizados localizar automáticamente a determinado vehículo, identificar a su conductor, enviar y recibir mensajes de texto libre y predefinidos, informar excesos de velocidad, controlar puntos de paso y tiempos de actividad, guardar información de conducción. Smart Move Pro es el software mediante el cual podemos gestionar los recorridos, ramales, horarios de salida y controles de paso de nuestras unidades. Con este sistema nuestra central podrá hacer el seguimiento de los mismos, ubicarlos en la web, registrar su derrotero, las acciones realizadas, lanzar procedimientos, sacar fotografías y registrar todo.

## SOFTWARE 1

Y el tercer software es el SCANIA COMMUNICATOR Este software es un sistema integrado que no solo resulta para el rastreo digital sino también para optimizar el rendimiento de nuestra flota, como así su consumo, mantenimiento y seguridad. Contamos con un pack de datos, los cuales incluyen entre tantas cosas un control detallado del estado de los vehículos; incluye también informes de tacógrafo automatizados, diagnósticos remotos y asesoramiento del conductor. Su funcionamiento se basa en una pequeña "caja negra", el Scania Communicator, que automáticamente registra toda la información del vehículo, como el consumo de combustible, el estilo de conducción y el comportamiento de frenado y lo reporta a los coordinadores (antes mencionados) quienes podrán ejecutar cualquier tarea que se requiera.



# CENTRO DE OPERACIONES

El Sistema de Gestión de Flotas que cuenta la empresa consta de tres paquetes: Monitoreo, Análisis y Control. El rasgo diferencial de cada uno de ellos está dado por el nivel de información que brindan.

El Paquete Monitoreo nos permite acceder a información relacionada con los consumos a diferentes velocidades y los niveles de emisión de CO2 mediante reportes que recibimos por correo electrónico, así como también la posibilidad de planificar el servicio basándose en variables como el tiempo y las distancias.

El segundo de los paquetes, denominado Análisis, suma a lo anterior la posibilidad de acceder vía web a reportes de emisiones y a los análisis de desempeño por conductores o vehículos.

Con esto el software nos dará un reporte contemplando el gasoil utilizado y la distancia recorrida. Por último, el Paquete Control, nos incluye el seguimiento de vehículos por períodos determinados por la empresa, posición de la flota y reportes de estado de la misma.

Esto nos permite planificar y visualizar la ubicación en tiempo real de nuestras unidades, saber si se encuentra en funcionamiento, su nivel de combustible, kilometraje y si hay señales de alerta.

También nos permite establecer "barreras geográficas"; para crear una zona geográfica y recibir un aviso vía e-mail cuando el vehículo entre y/o salga de dicha área.

Estos sistemas mencionados anteriormente nos permiten mejorar y mantener día a día los estándares de calidad y seguridad de nuestros servicios, y continuar siendo la empresa LIDER en transporte de pasajeros de larga distancia.



# UNIDADES DE NEGOCIOS

Los usuarios de Plusmar  
cuentan con  
distintas opciones  
para obtener su pasaje:



a través de nuestra línea de call center 0810 999 1111,



por medio de nuestra página web [www.plusmar.com.ar](http://www.plusmar.com.ar),



en las terminales de buses o en nuestra amplia red  
de agencias y puntos de ventas.



## Transporte de pasajeros

Trasladamos diariamente a miles de personas por las distintas rutas donde operamos con nuestros servicios. Nos esforzamos por prestar un servicio con altos estándares de calidad, seguridad y tecnología, gracias a que contamos con un amplio y moderno parque automotor, que da cuenta de nuestra capacidad operativa.

# UNIDADES DE NEGOCIOS

## Encomiendas

Pensando en la comodidad de nuestros clientes y con la idea de brindar un servicio eficiente y de calidad, contamos con esta unidad de negocios.

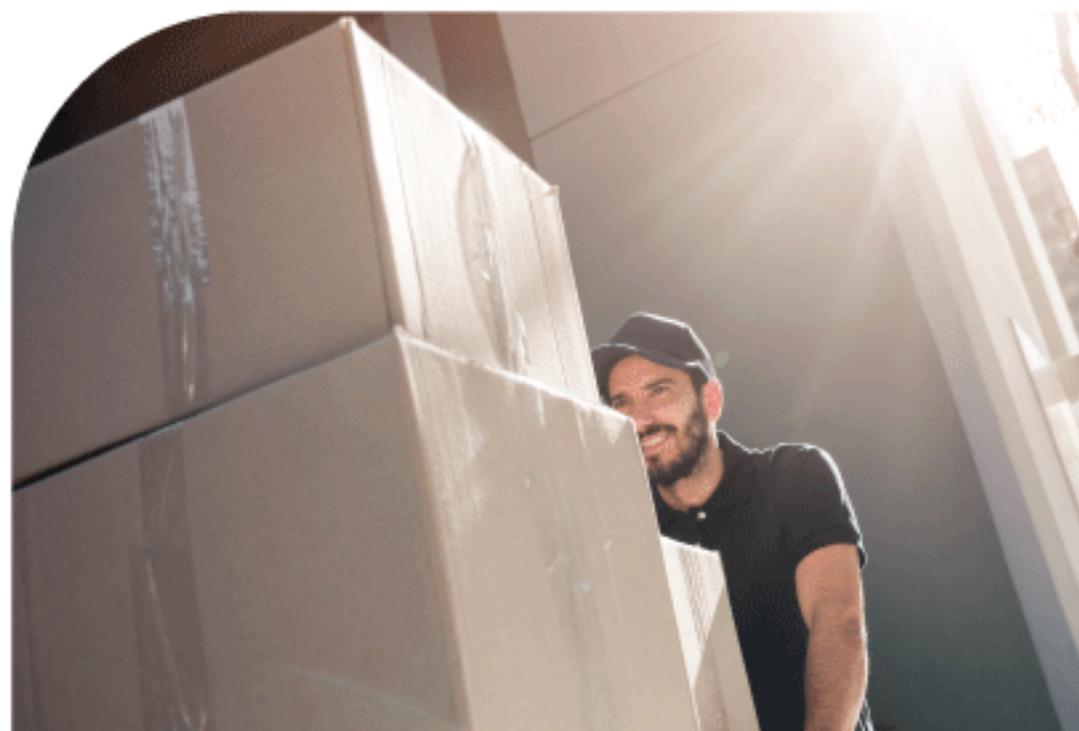
**Plusmar Encomiendas, cuenta con una red de agencias propias y tercerizadas en nuestros destinos,** encargadas de transportar los más de 25 mil envíos mensuales que nos solicitan.

Atendidos de forma personalizada y con recursos humanos operativos y eficientes, abocados a la tarea de recepción, control seguimiento y entrega de cada encomienda, dando respuesta inmediata a las necesidades de los usuarios.

Incluimos en nuestra página web, un software de seguimiento de encomiendas, para que el cliente al instante, pueda corroborar donde se encuentra su envío.



Incluimos en nuestra página web, un software de seguimiento de encomiendas, para que el cliente al instante, pueda corroborar donde se encuentra su envío.



# UNIDADES DE NEGOCIOS

## Call Center



El servicio de atención telefónica trabaja diariamente en la atención de consultas y ventas de pasajes a todos nuestros destinos. Con atención dedicada y profesional, soluciona las consultas de nuestros usuarios y potenciales clientes.



A través de nuestra línea telefónica, se registran más de 4 mil ventas promedio de pasajes mensuales.

# UNIDADES DE NEGOCIOS

## Servicios Corporativos

Esta unidad de servicios cumple exitosamente con el traslado de personal de diferentes organismos y empresas.

Brindado con dedicación y el máximo profesionalismo teniendo en cuenta la importancia de la seguridad y puntualidad del personal de cada compañía que nos confía sus traslados, nuestra operación tiene una logística que se adapta a la gestión y políticas de quien contrata este servicio.



Acompañamos así el esfuerzo que las empresas y organismos disponen en la implementación de sus programas de seguridad, ofreciendo un servicio acorde a sus necesidades.

## Viajes Especiales

Nuestra flota de buses , altamente calificada, y el personal de conducción, están a disposición para quienes deseen realizar viajes dentro de nuestro país y países limítrofes, contando con las habilitaciones correspondientes para cada necesidad.

Por tal motivo, muchas empresas, productoras de eventos, organismos oficiales y públicos, entidades deportivas y agencias de turismo, nos confían sus traslados y contratan nuestro servicio, ya que cuentan con la experiencia y la amplia trayectoria de nuestra compañía en materia de transporte.





Capítulo 2

# GOBIERNO CORPORATIVO



# GOBIERNO CORPORATIVO

El directorio es nuestro máximo órgano de gobierno. Es el responsable de la toma de decisiones, de dar lineamientos a las gerencias, trazar las políticas de gestión y revisar las propuestas y proyectos de las distintas áreas de la compañía.

**Conscientes de lo importante que es gestionar un modelo de Gobierno, en el año 2017 se formalizó el diseño e implementación del Manual de Ética Corporativa.** El objetivo de esta dirección es gestionar y facilitar la ejecución de los procesos requeridos para alinear la estrategia de la compañía y salvaguardar el cumplimiento de las disposiciones del manual y sus reglamentos. De este modo, tiene como función principal promover, gestionar y hacer cumplir dichas disposiciones, supervisando la implementación del mismo y de los principios y valores comprendidos en éste. Para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos contamos con planes, políticas y procesos que son frecuentemente revisados y comunicados

## Gestión Estratégica

Conscientes de lo importante que es gestionar un modelo de Gobierno, en el año 2017 se formalizó el diseño e implementación del Manual de Ética Corporativa. El objetivo de esta dirección es gestionar y facilitar la ejecución de los procesos requeridos para alinear la estrategia de la compañía y salvaguardar el cumplimiento de las disposiciones del manual y sus reglamentos. De este modo, tiene como función principal promover, gestionar y hacer cumplir dichas disposiciones, supervisando la implementación del mismo y de los principios y valores comprendidos en éste. Para garantizar el cumplimiento de estos lineamientos contamos con planes, políticas y procesos que son frecuentemente revisados y comunicados.

La Dirección De La  
Compañía Tiene Como Objetivo  
Gestionar Y Facilitar El Cumplimiento  
De Las Disposiciones Del Manual  
De Ética Corporativa

# ÉTICA CORPORATIVA

Comprometidos con nuestros grupos de interés y con nuestra activa participación en los temas de responsabilidad social, desde el directorio validamos nuestro direccionamiento estratégico y logramos fijar objetivos que nos ayuden a abrirnos paso hacia la RSE como base de todos nuestros procesos.

**visión**  
Ser líderes en el servicio de transporte de pasajeros, enfocando nuestro direccionamiento estratégico hacia objetivos que nos garanticen cumplir con las expectativas de nuestros clientes y nos guíen hacia el desarrollo sostenible de la organización.

**valores**  
Como personas honestas y respetuosas, estamos comprometidos con el servicio que brindamos. Trabajamos con pasión y transparencia, enfocándonos en la mejora continua, el cumplimiento de nuestras responsabilidades, siendo previsibles y confiables.

**Dirección Estratégica**

**misión**  
Brindar un servicio de transporte seguro, confortable, confiable y alineado a los más altos estándares de calidad e innovación, buscando satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes y grupos de interés.

**políticas de gestión**  
Trabajamos con esfuerzo para satisfacer las necesidades de nuestros clientes, focalizándonos en el mejoramiento continuo, brindando confianza en nuestros servicios, previniendo riesgos en salud y seguridad, como así también en medio ambiente y en el desarrollo integral del talento humano.

**competencias**  
Prevenir riesgos  
Servicio con dedicación  
Innovación /Trabajo en equipo

# Adherimos a los 10 principios del pacto global de las naciones unidas

## 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 no ser cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.



**Principio 3:** las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo de 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 abolición del trabajo infantil

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

## Estándares Laborales

## Medioambiente

**Principio 7:** las empresas deben 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.

# NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS

- Actuar con transparencia y respetar los acuerdos establecidos con los diferentes públicos con los que la empresa se vincula, promoviendo relaciones duraderas y de confianza.
- Emplear los más altos estándares disponibles de calidad y servicios, buscando satisfacer a nuestros clientes y consumidores.
- Generar formas innovadoras de crecimiento y desarrollo que agreguen valor a la compañía.
- Promover una comunicación fundamentada en la veracidad de las informaciones y de los hechos.
- Proporcionar un ambiente de trabajo seguro y saludable que estimule la iniciativa, la creatividad y el crecimiento continuo del capital humano de la empresa.
- Contribuir al desarrollo integral de las comunidades donde actuamos y de la sociedad en general,

respetando sus costumbres.

- Establecer una gestión sustentable de los procesos, basada en un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.
- Respetar las leyes y convenciones nacionales e internacionales integrando nuestra cadena de valor en este compromiso y promoviendo un contexto comercial sustentable y competitivo.
- Practicamos y defendemos la honestidad, la ética y el compromiso con la comunidad.



# NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

## Sociedad

Personas en general, relacionadas con el negocio. Participación en el desarrollo de actividades masivas en las que podemos contactarnos en turismo, deportes, recreación, cultura, transporte, entre otras. Fomentamos la participación en nuestro programa de responsabilidad social en las localidades donde tenemos presencia.

## Clientes

Usuarios de nuestros servicios. Impulsamos campañas de reconocimiento de marca, de fidelización, promociones, nuevos productos y novedades de la organización, a través de pautas comerciales en radio, prensa y medios digitales.



## Organismos, Instituciones y Entes de control

Autoridades locales, nacionales, organismos de control, Policía, ejército, Ministerios, PAMI, CNRT, entre otros. A través de encuentros periódicos, apoyos en actividades y participación en eventos del sector.

## Colaboradores

Directivos, gerentes, jefes de área, técnicos, auxiliares, administrativos, conductores. El negocio permite la interacción diaria de nuestros colaboradores, así como también permite realizar actividades en otros espacios para un mejor relacionamiento.

## Medios de Comunicación

Locales, regionales, nacionales. Encuentros y acercamiento con la prensa, radios y canales digitales, a través de los cuales compartimos información de interés y promovemos nuestros servicios.

## Proveedores

Generamos el mejor contacto y relacionamiento. En la cadena de compras intervienen diferentes áreas, todas en sincronización y con excelente predisposición desde el comienzo de la relación hasta la conclusión de cada trabajo conjunto.

## Fundaciones

Realizamos alianzas estratégicas con ONG y fundaciones, con las que realizamos un trabajo en conjunto para la ejecución de actividades enmarcadas en el programa de responsabilidad social.

# POLÍTICA DE COMUNICACIONES

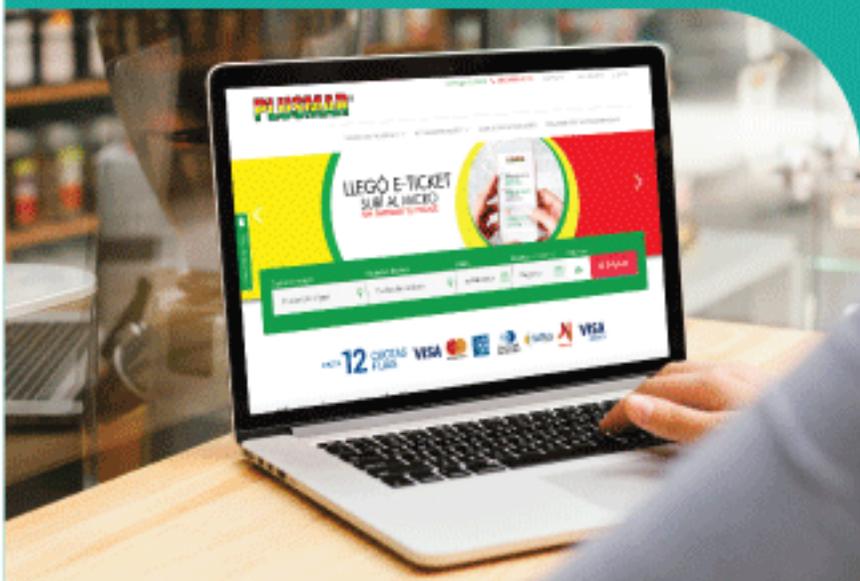
Articulamos diferentes estrategias de comunicación para dar a conocer las acciones realizadas, como parte de nuestra interacción y relacionamiento con nuestros grupos de interés. Utilizamos diferentes canales de comunicación, y los mensajes son orientados a cada público en particular, sea interno o externo.

## Público Externo

Página Web: cuenta con una sección de noticias donde informamos y comunicamos las acciones recientes.  
Redes sociales: Con más de 18.000 seguidores en facebook (logramos aumentar este número en un 27% durante el último año), donde mantenemos contacto con nuestros clientes o posibles clientes, empresas aliadas, colaboradores, autoridades, organismos, etc.

## Público Interno

Correo electrónico  
Cartelera (donde publicamos la misma información a aquellos que no cuentan con correo electrónico, ej. Conductores)  
Celulares y teléfonos corporativos (medio de comunicación de uso inmediato para estar en contacto de manera interna y externa.)  
Reuniones: las que sean requeridas tanto por área, como para capacitaciones, etc.

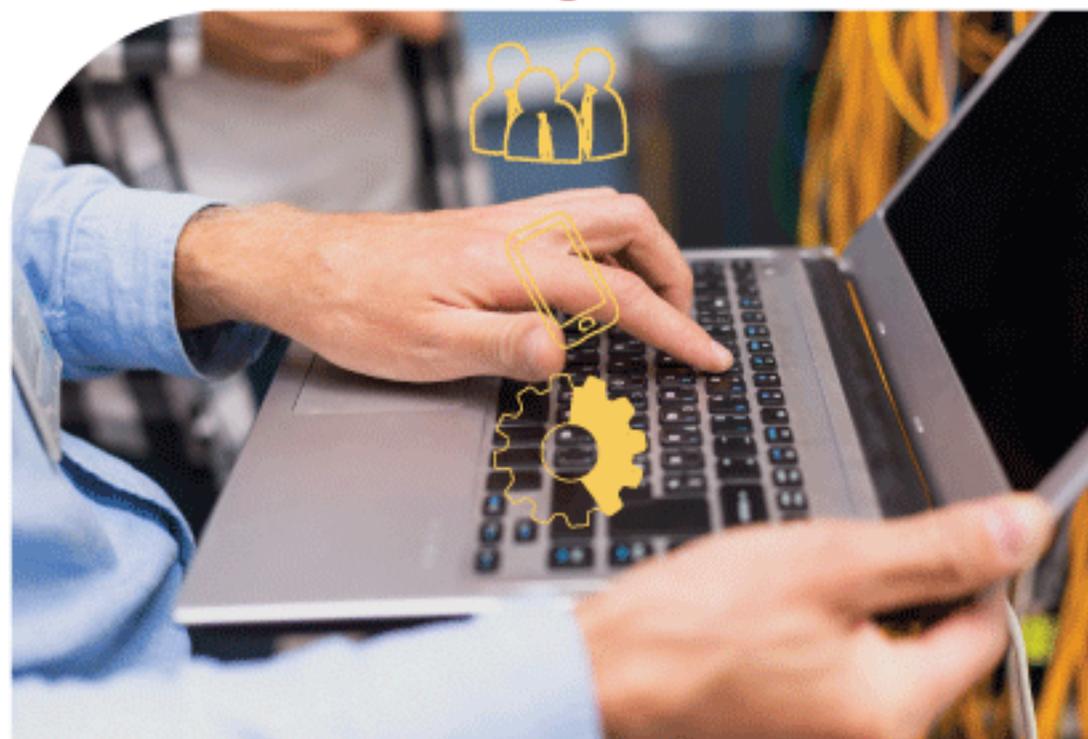


# SISTEMAS

El Departamento de Sistemas de Plusmar articula todas las Células que conectan las Sinapsis de los diferentes aparatos de nuestra tecnología actual, la cual es actualizada diariamente, eso nos sumerge en el desafío de lograr siempre lo mejor.

En el Departamento de Sistemas de Plusmar nos gusta conjugar el verbo "Programar" de manera de lograr los mejores cambios en tiempo y forma, realizando prevenciones y no esperar imponderables.

Dentro de nuestra empresa atendemos clientes internos y externos; brindando el soporte técnico más calificado, para que tanto el área de ventas como el de operaciones, el servicio mecánico de unidades, repuestos y asistencia, cuenten con el soporte informático y de comunicaciones para realizar en forma efectiva cualquier solución de evento que pueda afectar el normal desarrollo de las tareas.



# SISTEMAS

Nuestras principales tareas son:

Administrar, proteger y actualizar los servidores de información sensible de la empresa, para nuestros propios Data Center.

Administrar nuestros servicios de E-mail, cuentas de usuarios y seguridad, para el soporte de las comunicaciones del área de Marketing.



Establecer las políticas de navegación de Internet conformando las diferentes seguridades.

Coordinar las configuraciones de Hosting para el soporte de los dominios de nuestros sitios web.

Coordinar todas las conexiones de Internet y los servicios relacionados con todos los correspondientes sales y puntos de venta.

# NUESTRA GENTE

Conscientes del valor agregado que cada colaborador aporta, queremos que todos crezcan con la empresa y que trabajar con nosotros sea una elección, con oportunidades para el desarrollo tanto personal como profesional.

**Nos enfocamos en la construcción de una relación a largo plazo fundamentada en la confianza mutua y nos preocupamos por estimular a los colaboradores para que ofrezcan lo mejor de ellos mismos, mediante un plan de desarrollo integral basado en los principios del Pacto Global.**

Una sólida fuerza laboral conforma nuestro principal capital: el capital humano. Este es nuestro recurso más importante. Seleccionado, formado y capacitado para responder al compromiso adquirido a lo largo de 42 años de servicio ininterrumpido en el transporte de pasajeros.

La calidad y seguridad de nuestro servicio depende del desarrollo integral y la capacitación de nuestro personal.

Estamos convencidos que la gestión

del recurso humano permite nuestro crecimiento sostenible, y nos convierte en referentes de transformación y contribución al desarrollo sustentable del sector.

A lo largo de estos años, nuestros colaboradores se han convertido en el motor principal de las actividades que desarrollamos.

Por eso trabajamos para brindarles condiciones laborales adecuadas, respetando el marco de las legislaciones vigentes, generando capacitaciones y ocupándonos del desarrollo de sus habilidades y del bienestar que permite la interacción entre lo profesional y lo personal.

Contamos con personas altamente calificadas en cada área de la compañía.

Establecemos como objetivo asegurar su integridad psicofísica, manteniendo las mejores condiciones de seguridad en el ámbito de trabajo, entendiendo la prevención como la primer medida de acción.



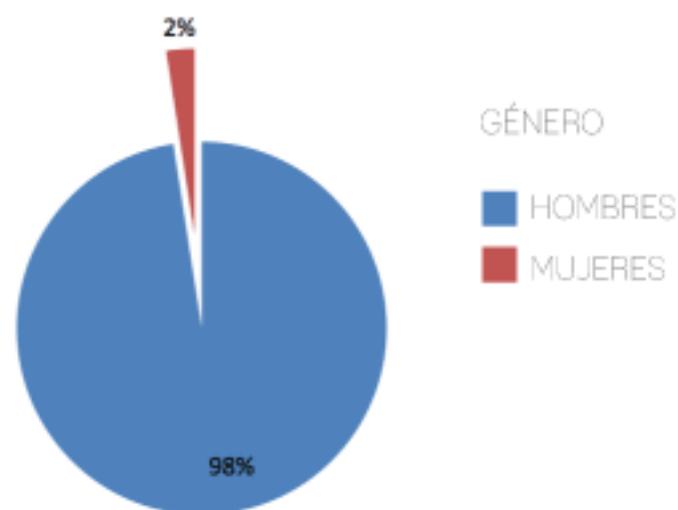
# GENERACIÓN DE EMPLEO



En Plusmar contamos con personal en puestos permanentes y temporales, ofreciéndoles a cada uno la oportunidad de ganar experiencia laboral, desarrollar sus habilidades y conseguir un crecimiento profesional. La generación de empleo y el sostener la continuidad del mismo, es una manera de aportar al cumplimiento del ODS 1, Fin de la pobreza y el ODS 10.

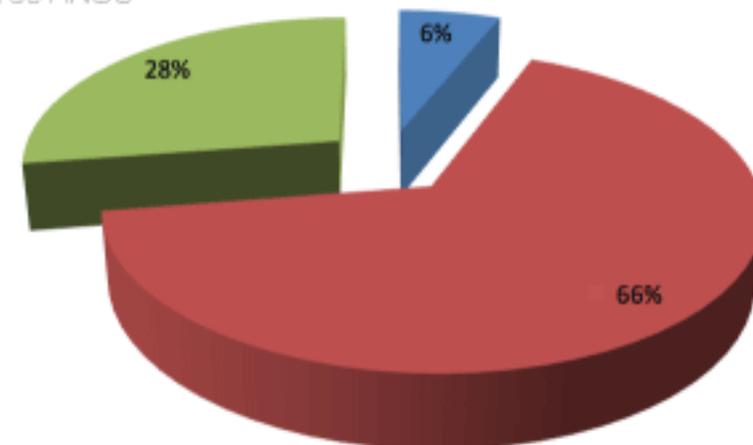
Nuestra dotación de personal está compuesta por 936 trabajadores, formado por 913 hombres y 23 mujeres

Si bien el número de hombres es notablemente superior al de mujeres en este rubro, lo importante a destacar es que entre las 23 mujeres de la organización, el 18% ocupa espacios de relevancia y toma de decisiones.



## Desglose por Rango etario

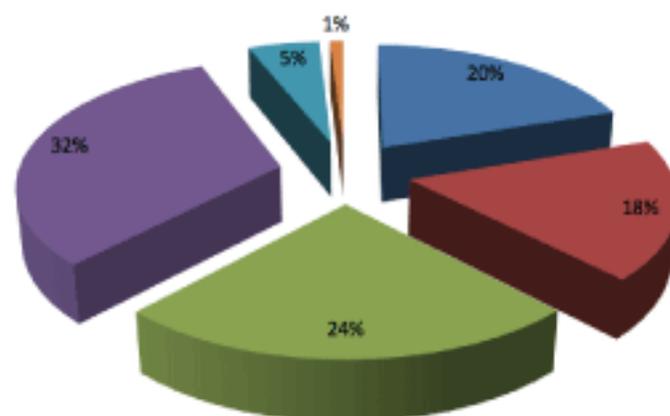
- EDAD < A 30 AÑOS
- EDAD 30 A 50 AÑOS
- EDAD > A 50 AÑOS



# GENERACIÓN DE EMPLEO

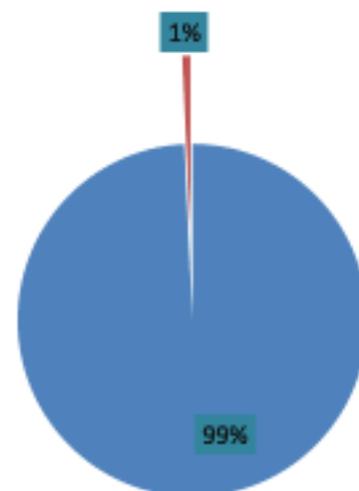


Adherimos al Principio de libertad de asociación y negociación colectiva del Pacto Global de la ONU. No interferimos ante este derecho de nuestros colaboradores.



NUESTRO PLANTEL EN ANTIGÜEDAD

- MENOR A 1 AÑO
- DE 1 A 5 AÑOS
- DE 6 A 10 AÑOS
- DE 11 A 20 AÑOS
- DE 21 A 29 AÑOS
- MAYOR A 30 AÑOS



ENCUADRE DEL CONVENIO

- CONVENIO COLECTIVO DE TRABAJO
- FUERA DE CONVENIO



Capítulo 3

# CLIENTES SATISFECHOS



# CLIENTES SATISFECHOS

Sabemos que contamos con una gran fortaleza: Nuestra Marca.

Eso nos genera un alto índice de reputación y también nos brinda la posibilidad de identificar una serie de oportunidades de mejora para nuestros servicios.

Para hacer de la sustentabilidad uno de los pilares de nuestro negocio, debemos enfocarnos en nuestros clientes, optimizando nuestros procesos para brindar una rápida respuesta a sus necesidades.



Logramos aumentar la comunicación con ellos a través de las redes sociales, obteniendo una mejora de contacto en un 33% de respuesta con respecto al año anterior.

Todas las acciones han sido altamente positivas, obteniendo un alto nivel de participación del público, lo que nos permitió trabajar en la fidelización y en la obtención de nuevos clientes.



# MARKETING Y PUBLICIDAD RESPONSABLE

La compañía cuenta con políticas de marketing que apuntan a ofrecer siempre información transparente y veraz a nuestros consumidores. Nuestra publicidad siempre ha cubierto los estándares requeridos por la legislación y se caracteriza por ser respetuosa con todos los grupos sociales.

En lo que respecta a la publicidad responsable, hemos adquirido el compromiso de velar por unos contenidos que mantengan de forma clara los valores fundamentales de veracidad, honestidad y respeto por los derechos humanos.

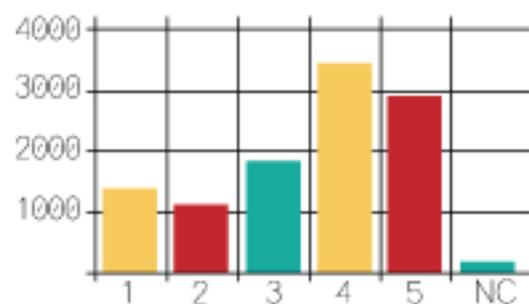


Se presta atención especial a que no exista incitación a la violencia, discriminación en ningún de sus manifestaciones ni se fomenten conductas que atenten contra la dignidad humana.

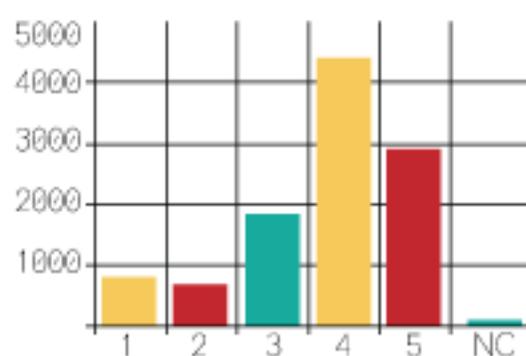
Nuestra filosofía se concreta a través de la autorregulación publicitaria, comprometida con establecer un marco ético para una comunicación responsable y veraz, y de una gestión comercial responsable con vocación de servicio al cliente. Trabajamos en una oferta comercial de calidad y para ello ponemos todo nuestro esfuerzo en estar atentos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles productos y formatos novedosos de gran eficacia publicitaria.

# ATENCIÓN AL CLIENTE

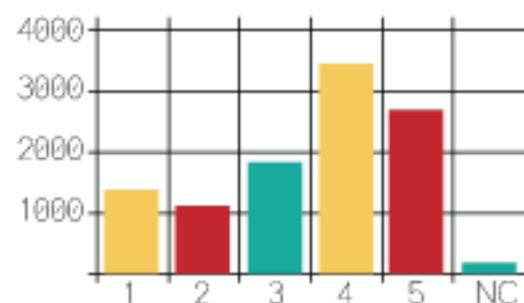
¿Cómo calificarías tu viaje?



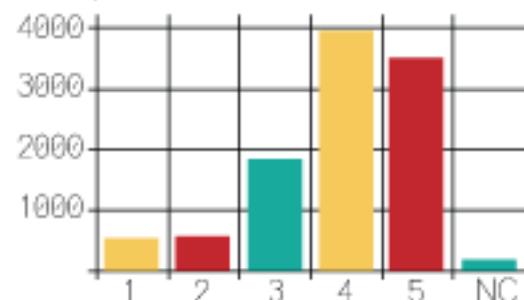
¿Sentiste que se cuidaron los aspectos de seguridad durante el viaje?



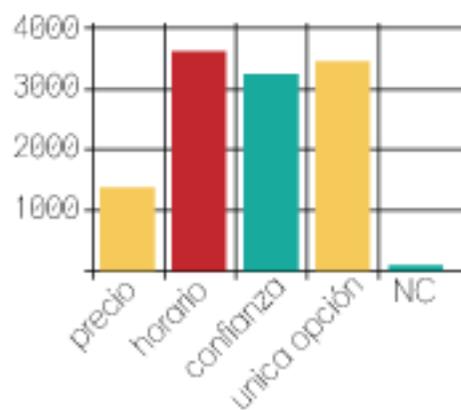
¿Cómo calificarías la limpieza y comodidad del bus?



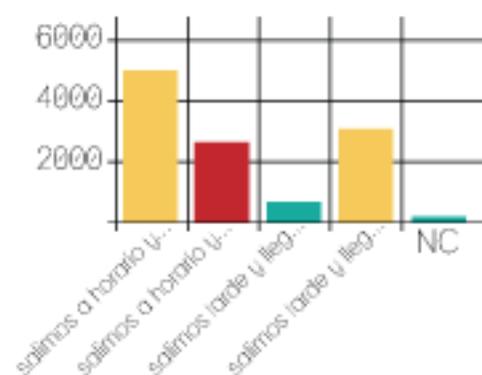
¿Cómo calificarías el trato del personal a bordo?



¿Por qué motivo elegiste la empresa?

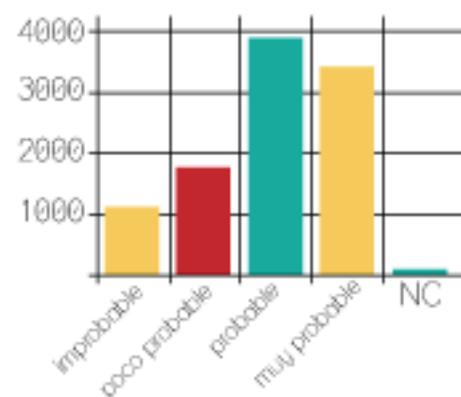


¿Por qué motivo elegiste la empresa?



En base a tu experiencia de viaje

¿Qué tan probable es que la recomiendes con un familiar o amigo?



# ATENCIÓN AL CLIENTE

## Sugerencias y Reclamos

Nuestra empresa está diseñada para poder brindar atención personalizada y realizar un correcto seguimiento de cada caso particular.

Cada servicio está regulado por diferentes entidades de control, de allí que cada sugerencia o reclamo recibido por nuestros clientes son tramitados de acuerdo a las normativas, teniendo en cuenta las restricciones, tiempos de respuesta y definición.



Cada reclamo es registrado y evaluado.

En el último año, mejoramos nuestro tiempo de respuesta en un 23%, y se redujeron los casos de reclamos en un 8%.

# CUMPLIMIENTO REGULATORIO

Cumplir estrictamente con la legislación vigente y las normativas, es uno de nuestros pilares fundamentales a la hora de brindar nuestros servicios.

Las sugerencias, quejas y/o reclamos recibidos, se relacionan en su mayoría por variaciones en los servicios, actitudes, falta de información, condiciones de confort, inconvenientes técnicos, entre otros.

Estas situaciones son tratadas por medio de un registro interno que facilita el seguimiento de cada caso con el área encargada, y que permite la oportuna respuesta al cliente según el tipo de caso.

Respecto al manejo de campañas y actividades comerciales, nos regimos bajo el cumplimiento del manual y registro de marca.

Del mismo modo damos cumplimiento a nuestros compromisos con la seguridad de nuestros activos y grupos de interés, enfatizando la prohibición del transporte de elementos o mercaderías consideradas peligrosas tanto en los servicios de pasajeros como de encomiendas.

Por último, para mostrar transparencia y facilidad de acceso a cada uno de los productos de nuestro portafolio, especificamos las condiciones y restricciones que tiene el usuario a través de nuestra página web.

Hemos fortalecido los canales alternativos de interacción con los usuarios, como las redes sociales y la página web. Los usuarios se contactan con nosotros a través de diferentes líneas dispuestas exclusivamente para su mejor atención

- Call center, línea de atención exclusiva al cliente y ventas
- Web site, con información de todos nuestros servicios
- Líneas rotativas, para que las llamadas sean atendidas en su mayoría
- Redes sociales, como canales de comunicación y publicación de nuestros servicios, ofertas y promociones
- Boleterías / Terminales, atendidas por personal capacitado para afrontar cualquier requerimiento del cliente



-También obtenemos información valiosa a través de encuestas de satisfacción, implementadas desde la web y vía mailing, que nos permite tener una precisa y verdadera opinión de nuestros clientes.

# CUIDAMOS TU PRIVACIDAD

Es altamente importante para nosotros brindar a nuestros clientes confianza y seguridad.



Uno de nuestros mayores compromisos es el de velar por la seguridad de nuestros pasajeros dentro y fuera de la rutas que transitamos a diario.

Desde todos nuestros procesos nos aseguramos por cumplir con las normativas vigentes en temas de seguridad vial, así como las relativas a los datos de clientes.

La información de nuestros clientes es obtenida de manera directa con ellos y almacenada con altos estándares de seguridad para salvaguardar la confidencialidad de los mismos. En ningún caso es compartida de manera masiva y solo esta accesible a través de nuestros sistemas de gestión.

Es utilizada única y exclusivamente para propósitos propios de nuestro negocio, con la finalidad de mantener el contacto y relación con el cliente. Nuestro manual de ética considera el uso indebido de la información del cliente, como un causal de terminación laboral.



Damos cumplimiento al decreto 38/04 que reglamenta la ley 25.635, el cual establece el acceso a la gratuidad para viajar en los distintos tipos de transporte colectivo terrestres para las personas con discapacidad.

La oferta de servicios se incrementa, gracias a que cada vez son más las personas que pueden acceder a este beneficio.







Capítulo 4

# LIDERANDO



# LIDERANDO HACIA UN CAMINO SOCIALMENTE RESPONSABLE

Desde que asumimos el compromiso de formar parte del Pacto Global sobre responsabilidad social, iniciamos un enfoque de gestión diferente.

En cada decisión que se toma, mantenemos el enfoque en aportar al desarrollo de las personas y toda nuestra comunidad.

Basada en tres principales pilares:



GESTIÓN  
AMBIENTAL



APORTE A  
LA COMUNIDAD



COMPROMISO  
SOCIAL



OPTIMIZAR REDUCIR RECICLAR RECUPERAR

GESTIÓN  
AMBIENTAL

# GESTIÓN AMBIENTAL

Somos conscientes de la importancia del medio ambiente y de la responsabilidad que tenemos en su protección al ejercer el desarrollo de nuestras actividades, por lo que iniciamos un sistema de gestión que nos permite reducir el impacto generado:

Hacer uso adecuado de los recursos que utilizamos para operar

Reducir el consumo de agua y energía eléctrica en nuestras instalaciones



Disponer y tratar correctamente los residuos generados

Controlar el impacto sonoro, las emisiones y perturbaciones en nuestra operatoria, minimizando las molestias en el entorno



Controlar adecuadamente las emisiones de gases

El agua que utilizamos para el proceso de limpieza de los vehículos, es procesada por cámaras decantadoras antes de llegar al desagüe pluvial. En dichas cámaras se separan los residuos contaminantes que luego son tratados en plantas especialmente preparadas para tal fin.

Los aceites, combustibles, tiner, pintura y todo residuo contaminante, es llevado a plantas de tratado, donde emiten un certificado por cada proceso.

Los neumáticos son reciclados en plantas externas especialmente dispuestas para tal fin.

La energía luminaria que consumimos se optimiza con la utilización de lámparas led y bajo consumo.

Las baterías también son recicladas por empresas dedicadas a este rubro.

Todos los colaboradores que operan las áreas técnicas, utilizan equipos y elementos de protección personal para asegurar su integridad física

El equipo de Seguridad e higiene, controla y asesora al personal, sobre la utilización responsable de los insumos y materiales necesarios para nuestra operatoria.

-Mejoramos los sistemas de medición y control operativo de nuestra sede respecto a las emisiones de gases, dando cumplimiento a todas las normativas vigentes.

-Hemos colocado espacios de reciclado para pilas y baterías pequeñas, que son recogidas por áreas del gobierno de la ciudad encargadas de su reciclado y reutilización

-Los residuos comunes son separados en contenedores especialmente distribuidos para tal fin.



CUMPLIMOS con todas las normas vigentes y la legislación dispuesta por los organismos de control. No hemos recibido notificaciones, multas, denuncias ni sanciones respecto a nuestra gestión ambiental.

# CORRECTA GESTIÓN DE PROVEEDORES

Consideramos a nuestros proveedores una parte fundamental de la compañía ya que de ellos depende la excelencia en el servicio que queremos ofrecer a nuestros clientes.

Actualmente, nuestro modelo de contratación de proveedores está basado en procesos de selección transparentes, donde los participantes son evaluados con base en criterios cualitativos y cuantitativos estandarizados que incluyen un fuerte componente en derechos humanos. Sin embargo, en 2016 dimos los primeros pasos hacia la creación de políticas más exigentes con nuestra cadena valor, entendiendo que estos procesos fortalecerán a ambas partes. En este sentido, se empezaron a incluir criterios de sostenibilidad en la selección de proveedores, lo que nos garantiza un menor nivel de riesgo tanto en la operación como a nivel reputacional.

## COMPRAS SUSTENTABLES

Reemplazamos el agua mineral que se consume en nuestros servicios, por la marca Conciencia. Esta agua mineral es envasada por la Fundación que apadrina Julian Weich, embajador argentino ante UNICEF, y tiene la particularidad de donar el 50% de los dividendos obtenidos por su venta, entre la Fundación Garrahan y la Fundación SI.

Readecuamos el 33% de la Cartelería de nuestras agencias, por nuevos carteles de comunicación realizados en materiales reciclados, reduciendo así la utilización de maderas y plásticos sustancialmente.

El material de merchandising, está siendo gestionado con empresas que cumplen con RSE.

Hemos incluido la compra de bolsas realizadas en telas ecológicas (friselina) evitando así la compra de bolsas plásticas o de papel.

En las áreas administrativas, reemplazamos el papel común que se utilizaba por papel certificado de fibra de caña de azúcar

# Reciclado de papel y tapitas

En alianza con la Fundación Garrahan, participamos del Programa de RECICLADO de papel y tapitas plásticas.

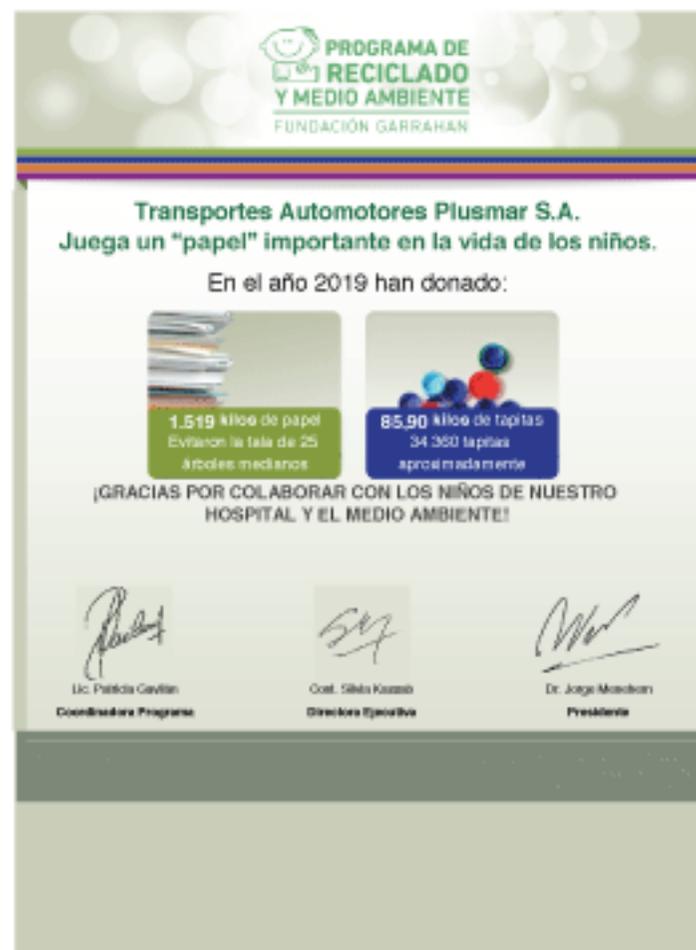
Para ello dispusimos recipientes especialmente diseñados para tal fin en todos los sectores de nuestra sede (talleres, ingresos, áreas administrativas, etc)

Este último año logramos recuperar más de 1800 kg de papel que equivale a evitar la tala de 30 árboles medianos.

Más 119 kg. De tapitas plásticas, aproximadamente unas 47.600.



¡Hemos logrado superar en un 50% la recaudación del año anterior, lo que habla del compromiso de todos nuestros colaboradores!



# Campaña interna de Consumo responsable

12 PRODUCCIÓN  
Y CONSUMO  
RESPONSABLES



Durante el año continuamos nuestra campaña interna de **COMPROMISO PLUSMAR**, en la que invitamos a nuestros colaboradores a participar de esta modalidad de gestión sustentable y generando conciencia de la importancia de su aporte.

A través de mailings de comunicación, abordamos los temas de consumo responsable de los insumos, la energía eléctrica, el agua, los alimentos, el uso responsable de los insumos de trabajo, el cumplimiento de las normas para una buena convivencia, etc.



Nuestros pie de firmas de correo electrónico llevan la leyenda



que invita a NO imprimir si no es necesario, con la intención de continuar generando conciencia en nuestros grupos de relación sobre la disminución de la utilización del papel.

# NUEVO PROGRAMA

## Apagar el motor



Como empresa comprometida y adherida a la red del Pacto Global, lanzamos el Programa **APAGAR EL MOTOR**, en nuestra sede de Barracas en una primera etapa, y poco a poco lo estamos haciendo extensivo a todas nuestras terminales en la provincia de Buenos Aires.

A través de este programa, que invita a apagar los motores de las unidades mientras estén detenidas, pretendemos generar un cambio de conciencia sobre la importancia del cuidado del medio ambiente, pero también, ser parte de un cambio cultural que propone una mirada conjunta en pos del bienestar de todos.

Estamos convencidos de lo fundamental que es este cambio de actitud de todos y el compromiso de cada trabajador, ya que estas acciones son las que nos permitirán acelerar este aporte beneficioso para nuestro planeta.



A un año de la puesta en marcha de este programa, hemos logrado reducir la contaminación sonora en más del 50%, implicando también una importante disminución en la emisión de gases.



# COMPROMISO SOCIAL

## Trabajo Infantil



Una de las grandes problemáticas aun en estos tiempos, es el trabajo infantil. Debemos adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar toda forma de trabajo infantil, la utilización de los niños y su reclutamiento.

En Plusmar hemos adoptado todas las medidas necesarias para dar cumplimiento a las normas nacionales e internacionales vigentes respecto a poner fin al trabajo infantil en todas sus formas. Asimismo cuidamos, respetamos y hacemos respetar estas normativas a todos nuestros grupos de interés, habiendo incorporado una **CLAUSULA ESPECIAL** en todos nuestros acuerdos, contratos, convenios y demás, donde damos declaración pública sobre este tema.

La trata de personas, sobre todo de menores, es un tema alarmante, que nos invita a focalizar y aprender a detectar, cualquier situación que pueda presuponer un caso de esta naturaleza.

Junto al Consejo de los derechos de niños, niñas y adolescentes de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, participamos en la restitución de niños a sus hogares, o acercándolos a las localidades donde deban realizar trámites o declaraciones judiciales, y desde el consejo nos aportan conocimientos para poder instruir a nuestros conductores y al personal en general, sobre la detección temprana de esta problemática.

# IGUALDAD DE GÉNERO



La igualdad entre los géneros no es solo un derecho humano fundamental, sino la base necesaria para conseguir un mundo pacífico, próspero y sostenible.

Cuando hablamos de diversidad e inclusión, hablamos del compromiso de nuestra empresa en esta materia pero también del compromiso personal de cada uno de los que formamos parte de Plusmar, en trabajar sobre acciones concretas que demuestren el empeño puesto en defender la erradicación de todo tipo de violencias basadas en desigualdades entre los géneros, que afecten tanto a mujeres como el colectivo.

El desarrollo coordinado y conjunto de políticas de concientización, prevención y abordaje de estas temáticas, es fundamental para poder cumplir con este objetivo. En este marco, nos sumamos a la firma de los WEPS, que son los principios de Empoderamiento de las Mujeres propuestos por ONU MUJERES, que lleva hoy más de 100 empresas del país, entre ellas Plusmar.



Los principios que acordamos respetar y velar por su cumplimiento son:

- Establecer un liderazgo corporativo de alto nivel para la **igualdad de género**
- Tratar a todas las **mujeres y hombres** de manera justa en el trabajo
- **Respetar y apoyar** los derechos humanos y la no discriminación.
- **Asegurar la salud, la seguridad y el bienestar** de los trabajadores, de las mujeres y los hombres.
- **Promover la educación**, la formación y el desarrollo profesional de las mujeres.
- **Implementar el desarrollo empresarial**, la cadena de suministro y las prácticas de mercadeo que capacitan a las mujeres.
- **Promover la igualdad** a través de iniciativas comunitarias
- Medir e informar públicamente sobre los progresos realizados para **lograr la igualdad de género**.

# ALIANZAS ESTRATÉGICAS

## Fundación Garrahan



Nuestra alianza con la Fundación Garrahan tiene dos ejes importantes: la de habernos unido hace tiempo al Programa de Reciclado de Papel y Tapitas, y por otra parte, colaborar con el traslado de los niños de Casa Garrahan a todas las actividades que la Fundación propone para su entretenimiento y diversión. Tanto los niños como sus mamas, disfrutaron de variados espectáculos y salidas gracias a esta acción conjunta.



# APORTE A LA COMUNIDAD

## Los Perejiles - Un Mar de Sonrisas

Los Perejiles lo forman un grupo de amigos jóvenes con Síndrome de Down, que crearon su propio emprendimiento: realizan Pizza Party para eventos (sociales y corporativos). Ellos coordinan, programan, diseñan, cocinan y atienden, eventos particulares o para empresas, como manera de generarse un empleo que les permite ser independientes y desarrollarse socialmente. En Plusmar entendemos su esfuerzo, y sabemos que la inclusión social, el trabajo digno, la valoración por el otro, están emparentados con nuestros valores, por lo que les brindamos nuestra colaboración, en los traslados que ellos necesitan durante el año.



Seguimos acompañando a los chicos de la Fundación Sur Solidario a conocer el mar. Cada año, mas de 100 chicos visitan la playa por primera vez, y Plusmar los transporta entendiendo que su felicidad es parte del desarrollo de las personas. Todos los integrantes de la fundación son voluntarios que donan su tiempo y lo comparten con amor, por el bienestar de los niños y niñas de la comunidad.

# Habitat para la humanidad



Con el único objetivo de que en el mundo Todos tengan un lugar adecuado para vivir", surge esta ong que con la ayuda de voluntarios, viajan a distintas localidades del país a construir sueños y dar esperanza a las familias que necesitan un hogar digno.

En alianza con ellos, podemos dar nuestro aporte a la comunidad en distintas localidades de la provincia de Buenos Aires, trasladando a los voluntarios que harán las tareas de refacción o construcción que tantas familias añoran.

Este año lo hicimos en la localidad de Bahía Blanca.



## Fundación Margarita Barrientos

Acompañamos a la Fundación de Margarita Barrientos a la localidad de Añatuya, llevando a mas de 40 profesionales de la salud odontológica de la UBA quienes atendieron gratuitamente a niños y adultos de esa comunidad. La Fundación tiene sede en Capital Federal y en Santiago del Estero.

# Proyecto Indelebles Octubre Rosa

En octubre, mes de lucha contra el cáncer de mama, acompañamos a los integrantes de Indelebles, en una acción en beneficio de mujeres que han batallado contra esta enfermedad.

Ellos reconstruyen sus areolas mamarias, de manera #gratis por medio de un tatuaje. Indelebles es un proyecto fotográfico que registra a las protagonistas de esta obra solidaria.

Este proyecto, intenta difundir a través del arte, las experiencias de mujeres recuperadas; dar a conocer esta iniciativa que puede modificar la manera de verse a si mismas; despojar de prejuicios y sobre todo #GenerarConciencia sobre la importancia de la prevención y los controles periódicos.



Junto al club GIMNASIA ESGRIMA DE LAPLATA, encaramos una acción de prevención del cáncer de mama acompañamos al equipo con el micro plateado y generamos una acción de concientización, que fue girando en toda la provincia de Buenos Aires,

# DONACIONES ASDRA

La niñez es la etapa más importante del desarrollo de la vida.

Comprometidos con un desarrollo digno y una mejora en la calidad de vida, en varias oportunidades al año nuestros colaboradores, realizan donaciones de ropa, zapatillas y juguetes, a comedores del barrio de Barracas.

Una vez al año, también apoyamos y contribuimos con una escuelita rural en la Provincia de Salta, donde gracias a la generosidad de nuestra gente y sus familias, llegan alimentos, ropa, calzados, útiles escolares, libros y juguetes, para los niños/niñas y adolescentes que forman parte de esa comunidad educativa.



Por segundo año consecutivo, colaboramos con ASDRA, que es la Asociación Síndrome de Down de la República Argentina, una asociación civil sin fines de lucro y de bien público, que fundaron un grupo de mamás y papás de personas con síndrome de Down en 1988 para mejorar la calidad de vida de sus hijos.

Trabajan junto a las familias por la inclusión de las personas con síndrome de Down en la atención temprana, la educación, el trabajo y la vida independiente. Promueven el cumplimiento de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, ratificada por la Argentina en 2008. Nuestro aporte, es darles el traslado a sus diferentes eventos, excursiones, actividades y acciones.



Capítulo 5

# NUESTROS OBJETIVOS



# NUESTRO COMPROMISO CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Las empresas no pueden prosperar en un mundo de pobreza, des igualdad, inquietud y estrés ambiental, por eso debemos tener un interés vital en garantizar el cumplimiento de la agenda 2030

En Plusmar entendemos que el desarrollo económico debe estar en armonía con el bienestar y la inclusión social, y con la valorización, conservación y defensa del medio ambiente.

Por ello, nuestro compromiso esta basado en:

- Establecer una gestión sustentable de los procesos, basada en un equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

- Promover el desarrollo integral de las comunidades donde operamos y contribuir con el desarrollo sustentable de las regiones donde actuamos.

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos dentro de nuestro ámbito de influencia, asegurándonos de no ser cómplices en casos de violaciones a estos derechos.

- Facilitar y patrocinar acciones y proyectos para la promoción de la sustentabilidad y del desarrollo humano.

- Aplicar las mejores prácticas de conservación ambiental, minimizando y compensando los posibles impactos de nuestras operaciones.

- Promover programas de sensibilización y capacitación, buscando concientizar a cada miembro de la empresa y a toda la cadena de valor, como agentes activos en la construcción de una cultura corporativa comprometida con la sustentabilidad.

- Promover una gestión responsable que contribuya con la paz, el estado de derecho y la lucha contra la corrupción, integrándonos con los principios de responsabilidad social en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales.

Cuando hablamos de sustentabilidad hablamos de hacernos responsables del impacto que generamos en el ambiente y en la sociedad.

Es esta vision a largo plazo la que nos impulsa a avanzar en nuestro camino hacia la sustentabilidad, basados en valores solidos, genuinos y perdurables, que marcaron un modo de hacer negocios desde el principio y guiaron el crecimiento de la empresa a lo largo de los años. Pero tambien, incorporando nuevas perspectivas que nos permitan evolucionar hacia una empresa preparada para el futuro, incluyendo a todos nuestros grupos de interés, de adentro hacia afuera y de arriba hacia abajo.

# ODS



# NUESTROS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

El presente reporte fue elaborado en base a los Diez Principios del Pacto Global de Naciones Unidas, en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

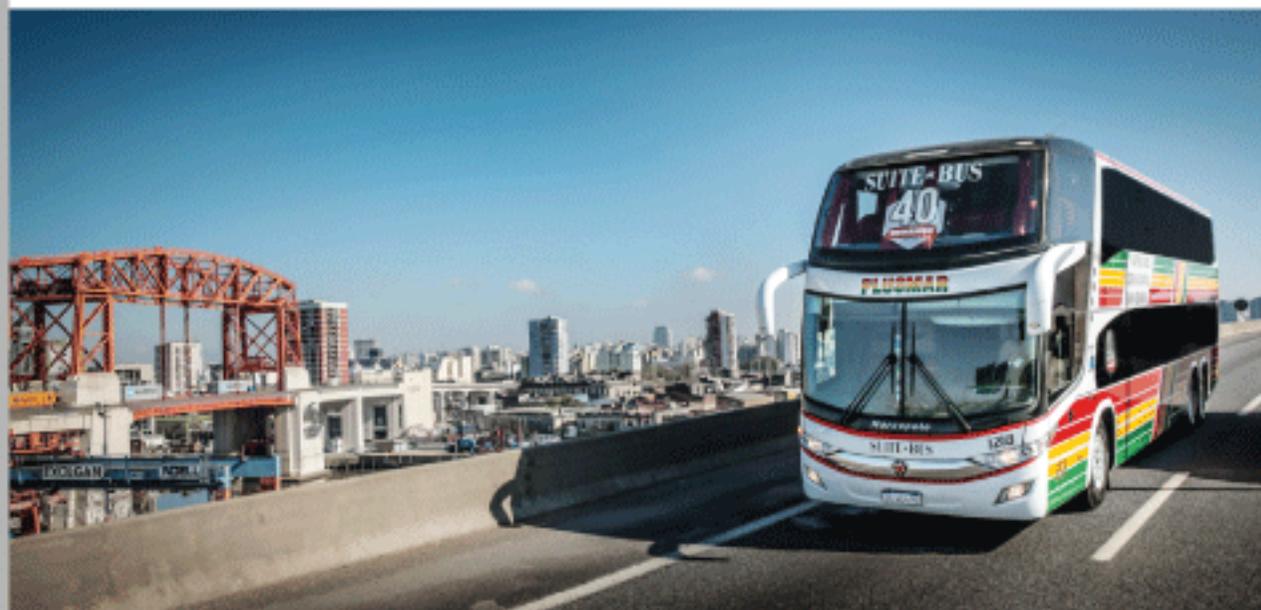
A su vez fueron identificados los objetivos de desarrollo más estratégicos para la compañía, y en función a ellos hemos realizado las mediciones de impacto interno y externo según los aspectos materiales determinados.

La Comunicación de Progreso fue aprobada por el directorio de Plusmar, y fija en principio, los objetivos y aspectos a continuar trabajando el próximo año y los aspectos a mejorar y/o incorporar dentro de nuestras mediciones.

ASPECTO MATERIAL	IMPACTO INTERNO	IMPACTO EXTERNO	10 PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS + ESTRATÉGICOS	CONTENIDOS
Políticas de género y diversidad Empleo Salud y seguridad	X		DERECHOS HUMANOS	1-3-4-5	Detalles incluidos en el manual de ética corporativa Capacitaciones internas - políticas de ingreso Firma de weps alianza con organizaciones canales de comunicación interna
	X		PRINCIPIOS 1 y 2		
	X	X			
	X	X			
Convenio de trabajo Trabajo infantil	X		DERECHO LABORALES	8	ver capítulo "Nuestra Gente" del reporte incluidos en el manual de ética corporativa Declaración pública en cláusulas especiales
	X	X	PRINCIPIOS 3,4,5 y 6		
	X	X			
Impacto ambiental aporte a la comunidad Alianzas	X	X	MEDIO AMBIENTE	12 Y 13	Acciones incluidas en el Capítulo 5 Programas internos Alianzas Estratégicas Compromiso Plusmar
	X	X	PRINCIPIOS 7,8 y 9		
	X	X			
	X	X			
Anticorrupción	X	X	ANTICORRUPCION	16	Presentación de Manual de Ética Corporativa Orientación a nuestros grupos de interés Canales de Comunicación
	X	X	PRINCIPIO 10		
	X				



# CONTACTO



[www.plusmar.com.ar](http://www.plusmar.com.ar)



[institucional@plusmar.com.ar](mailto:institucional@plusmar.com.ar)



[/yaestasviajando](https://www.facebook.com/yaestasviajando)



[/PlusmarOk](https://twitter.com/PlusmarOk)



[/plusmarok](https://www.instagram.com/plusmarok)



Call Center 0810 999 1111