

**conectamos**  
**personas**  
Reporte de Sustentabilidad 2019

# 2019

## Nuestro Reporte de sustentabilidad

Como venimos haciendo hace 11 años, presentamos el reporte de nuestra gestión de sustentabilidad durante 2019. Incluye nuestra visión de largo plazo de las empresas que conforman el Grupo Logístico Andreani: Andreani Logística S. A., Correo Andreani S. A., Andreani Desarrollos Inmobiliarios y Fundación Andreani (con base en la Argentina) y Andreani Logística Ltda. (con base en Brasil).

Del mismo modo que las ediciones anteriores, este documento fue elaborado "en conformidad" con los Estándares de la Iniciativa de Reporte Global (en adelante, GRI, por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative), opción Esencial, y presenta el compromiso del Grupo Logístico Andreani con los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas. Además, comunicamos nuestro aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), lanzados por las Naciones Unidas en 2015.

Para su confección, contamos con el apoyo de la dirección de la compañía y el trabajo de todas las áreas, que relevaron y sistematizaron los resultados de la gestión y los aspectos del negocio que son materiales para los grupos de interés. Además de publicar una versión impresa, lo pondremos a disposición en formato digital tanto en español como en portugués e inglés en [sustentabilidad.andreani.com](http://sustentabilidad.andreani.com)

# Contenidos

Mensaje del Presidente	6				
<b>Nuestra empresa</b>		<b>Impacto económico</b>		<b>Desempeño ambiental</b>	
El Grupo Logístico Andreani	12	Desempeño económico y rentabilidad sustentable	72	Introducción a la gestión ambiental	110
Construimos una marca sustentable	18	Desarrollo de proveedores	80	Gestión de emisiones de vehículos de la flota	116
Análisis de materialidad	24	Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	85	Eficiencia energética	122
Diálogo con grupos de interés	28			Medición de la huella de carbono	126
Gobierno Corporativo	30	<b>Productos y servicios</b>		Gestión de residuos	132
Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental	32	Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	88	Contaminación del aire y ruidos	136
Ética y transparencia	32	Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	92		
<b>Nuestro equipo</b>		Calidad de productos y servicios	95	<b>Compromiso con la sociedad</b>	
Estrategia de desarrollo organizacional	38	Tránsito seguro	98	Introducción	140
Capacitación y desarrollo de colaboradores	40	Relación y satisfacción de clientes	102	Profesionalización del sector logístico	141
Gestión del clima laboral	50	Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	104	Programas de educación sobre seguridad vial	143
Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	56			Desarrollo de acciones de logística con impacto social	144
Derechos humanos	66			Inversión en cultura	146
				Involucramiento en políticas públicas relacionadas al transporte y la seguridad vial	154
				Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades	156
					Cumplimiento de objetivos y desafíos a futuro
					<b>Tabla de contenidos GRI</b>
					159
					179

# Mensaje del Presidente

Mensaje reescrito en mayo de 2020.

En momentos en que la Argentina y el mundo son asolados por una pandemia de dimensiones y alcances desconocidos, en Andreani afianzamos más que nunca nuestro propósito de ser una organización reconocida por su compromiso con la sustentabilidad. Estamos convencidos de que es el mejor camino, no solo para enfrentar una crisis de esta magnitud, sino para continuar nuestro camino de convertirnos en quienes pretendemos ser. Momentos difíciles como estos nos impulsan a dialogar más y mejor con todos nuestros públicos, a profundizar nuestro compromiso social y ambiental, a afianzar nuestro objetivo de ser una organización que evoluciona constantemente.

Así, para este 2020, al tiempo que nos adaptamos a los desafiantes nuevos escenarios que nos presenta la pandemia, pondremos nuestros esfuerzos en desempeñar adecuadamente nuestro rol dentro del papel prioritario que ha adquirido el sistema logístico en general y el e-commerce. Tal como habíamos previsto, priorizaremos las

innovaciones en tecnología y en el crecimiento de nuestra infraestructura: plantas logísticas, sucursales, vehículos de distinto porte, clasificadores inteligentes de mercadería, tecnología de automatización para procesos internos, entre otros proyectos. Estimamos invertir más de \$ 700 millones para sumar eficiencia operativa en toda la cadena.

Paralelamente, continuaremos desarrollando y probando diferentes alternativas de combustibles para los vehículos de corta, media y larga distancia. Fuimos la primera empresa logística en incorporar vehículos eléctricos y este año sumamos dos nuevas unidades y cuatro chasis y un tractor con sistema dual (diésel-GNC). Tal como hemos hecho en el pasado, seguiremos testeando opciones para la última milla, como la bicicleta eléctrica.

También seguiremos con el trabajo que venimos haciendo de medición ambiental. El 2019 fue un año activo en la materia: adherimos a la iniciativa del CDP (Carbon

Disclosure Project), definimos un modelo de datos para el inventario de emisiones corporativo y comenzamos a reportar el desempeño: en todos nuestros operativos especiales medimos la huella de carbono y la compensamos.

Del mismo modo y como lo refleja este reporte, mantuvimos las características diferenciales de nuestros servicios, tanto en la gestión responsable de recursos humanos y materiales como en tecnología como infraestructura: Norlog sigue siendo la más importante plataforma argentina de logística. Todo ello nos permitió maximizar el valor agregado al cliente y el grado de flexibilidad con el que respondimos a eventos puntuales. Entre estos últimos, contabilizamos los excelentes resultados que obtuvimos con nuestro nuevo servicio de logística electoral en distintas elecciones provinciales del país.

Pero nuestro trabajo con consultas no fue solamente externo: también hicimos nuestros propios relevamientos internos. Para medir



el clima dentro de nuestra organización, por ejemplo, implementamos una encuesta online de respuesta voluntaria entre los colaboradores de las áreas comerciales y de tecnología. Participó el 89 % de los colaboradores de TI y el 100 % de Comercial. A partir de los resultados, realizamos devoluciones y grupos de trabajo para construir planes de mejora.

Extendimos esta mirada indagatoria a otras direcciones de la empresa; esto produjo que, entre otras cosas, diseñáramos un total de 33 capacitaciones a distancia, para que nuestra gente adquiriera distintas habilidades que le permitan desempeñar mejor sus tareas y fortalecer su empleabilidad.

Una disposición similar tuvimos con el cuidado de la salud y la seguridad, a través de campañas mensuales que llegaron a todos los colaboradores y transportistas. Además, realizamos la 4.ta edición de la Semana de la Seguridad y la Salud, esta vez con foco en la neuroseguridad.

Avanzamos también con capacitaciones en sustentabilidad con foco en diversidad, inclusión, derechos humanos, eficiencia ambiental, compras sustentables, seguridad vial y movilidad sustentable.

Como a lo largo de nuestra historia, este compromiso se trasladó a la esfera pública. En tanto empresa integrante de la asociación "Amigos de la movilidad segura y sustentable" del Ministerio de Transporte de la Nación, por ejemplo, adherimos a las campañas de concientización de seguridad vial y sumamos capacitaciones en todas las sucursales. Y participamos de la COP Madrid 2019 como empresa miembro del CEADS.

Y en lo que se refiere a actividad con la comunidad, nuestra Fundación continuó trabajando en el empoderamiento de organizaciones de la sociedad civil e instituciones culturales que impactan positivamente en la sociedad y que llegan a localidades alejadas, donde no acceden otros servicios o recursos. Continuamos, por

ejemplo, nuestra alianza con la Fundación Forge a la que sumamos nuestro programa Acompañamos Futuros y el de PANAL (Programa de Articulación de Nuevos Alcances Laborales), una iniciativa desarrollada junto a la Municipalidad de Vicente López para capacitar laboralmente a jóvenes de entre 17 y 24 años.

Además, como miembros del Consejo Directivo de la Fundación x La Boca, trabajamos por la puesta en valor y funcionamiento del transbordador Nicolás Avellaneda, una tarea que le valió el Escudo Azul que otorga UNESCO. Y también continuamos avanzando en el programa "Riachuelo, ahora o nunca", que procura junto con entes gubernamentales, hacer del saneamiento del río una política de Estado.

Como queda dicho, entonces, continuaremos profundizando nuestra tarea sustentable en 2020: es nuestra mejor garantía para enfrentar los desafíos que ya se adivinan en este año que comienza. Contamos para ello con los

Indicadores Clave de Desempeño (KPI, en inglés), una herramienta de medición que, entre otras variables, nos permitió determinar que en 2019, recorrimos un 13 % más de kilómetros respecto a 2018, pero redujimos la cantidad de siniestros en un 24%. Nuestro objetivo para 2020 es tener 0 accidentes graves.

Los invito entonces a recorrer nuestro Reporte de Sustentabilidad, que nuevamente es simultáneamente la Comunicación para el Progreso (COP) que rinde cuenta de nuestros aportes y avances a los principios de Pacto de Naciones Unidas.

Cordialmente,

Oscar Andreani  
Presidente  
Grupo Logístico Andreani



# nuestra empresa

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

# Somos el Grupo Logístico Andreani

Somos la compañía líder en logística de la Argentina con una fuerte inversión en la aplicación y desarrollo de tecnología para brindar soluciones diferenciales a sectores de alto valor agregado: cosméticos, entidades financieras, telecomunicaciones, laboratorios farmacéuticos, eCommerce y venta directa, tecnología entre otros.

Nuestra amplia experiencia nos habilita a gestionar con éxito los distintos aspectos del *supply chain* tanto para las cadenas de comercialización *business to business* como para las *business to consumer*. También operamos en Brasil –donde desarrollamos una estructura propia en los principales puntos industriales del sur y el sudeste– y en Uruguay, gracias a una alianza estratégica con el Grupo Costa Oriental.

Además, brindamos los servicios de movimiento y almacenamiento de mercaderías y la posibilidad de radicación a industrias livianas en una zona clave del Gran Buenos Aires: Tigre. Lo hacemos a través de nuestra plataforma logística industrial Norlog, que emprendimos a través de Andreani Desarrollos Inmobiliarios. Y, mediante Fundación Andreani, llevamos a cabo programas culturales y educativos, y contribuimos desde nuestra infraestructura logística con acciones solidarias.

## Soluciones logísticas

Brindamos la más amplia variedad de servicios de distribución física y gestión de almacenes para integrar las cadenas de producción, distribución y logística inversa, tanto para paquetería industrial, comercial y domiciliaria como para la correspondencia y la gestión de la información. Nos especializamos en logística farmacéutica y en soluciones por sectores para productos y servicios de alto valor agregado. En Brasil, ofrecemos soluciones logísticas integrales.

## Servicios de correo

Habilitados como correo por el Ente Nacional de Telecomunicaciones (ENACOM), ofrecemos servicios de cartas documento, tarjetas de crédito y débito, envíos certificados en todo el territorio nacional y entregas de documentación comercial (bolsines) y paquetes.

## Desarrollos inmobiliarios

Ofrecemos servicios de movimiento y almacenamiento de mercaderías y de radicación de industrias livianas en nuestra Plataforma Logística Industrial Norlog.

**En 2019, sumamos  
13 sucursales a las 103  
ya existentes.**



# 332

centros, plantas, sucursales y concesionarios de logística y correo

**674.371 m<sup>2</sup>**  
totales

**279.295 m<sup>2</sup>**  
cubiertos

**34,3 millones**  
de envíos y bultos  
procesados en la Argentina

+ 16,92% vs 2018\*

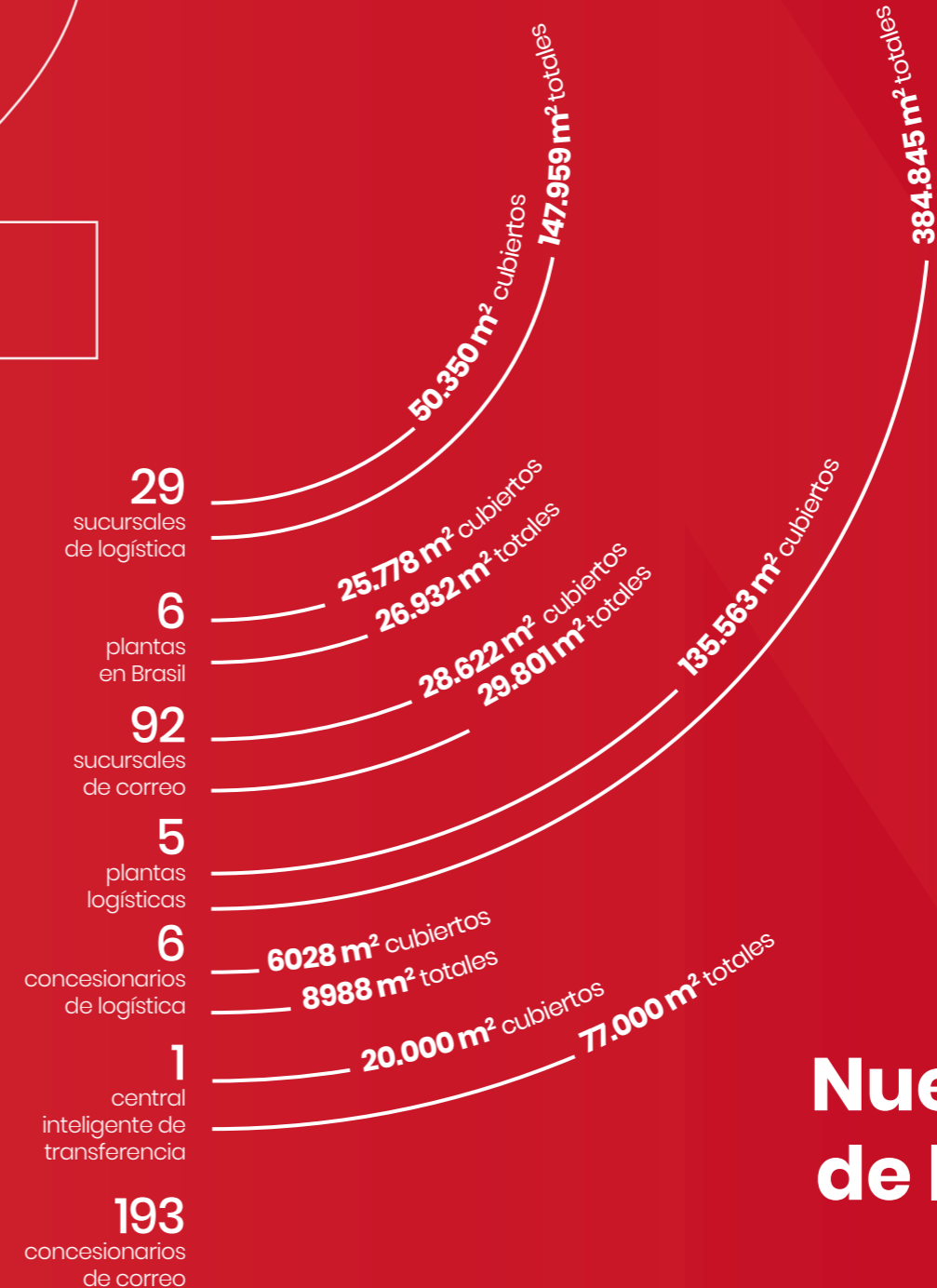
\*El dato publicado en el Reporte 2018 incluía los envíos de Brasil.

**426 millones de kg** movidos en la Argentina  
+24% vs 2018

**112**  
sucursales

**24**  
localidades  
con sucursales

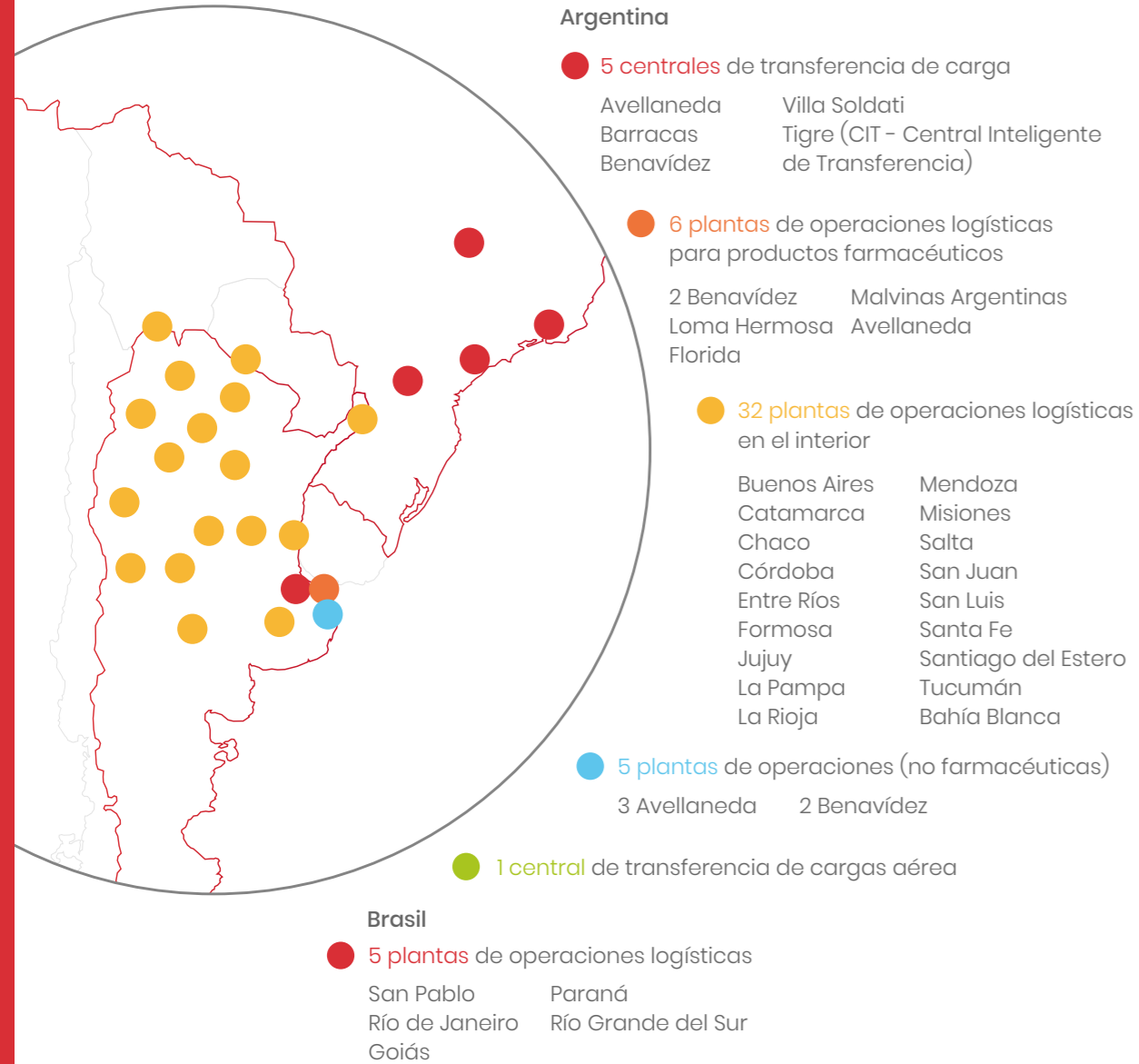
**27**  
centros  
y plantas



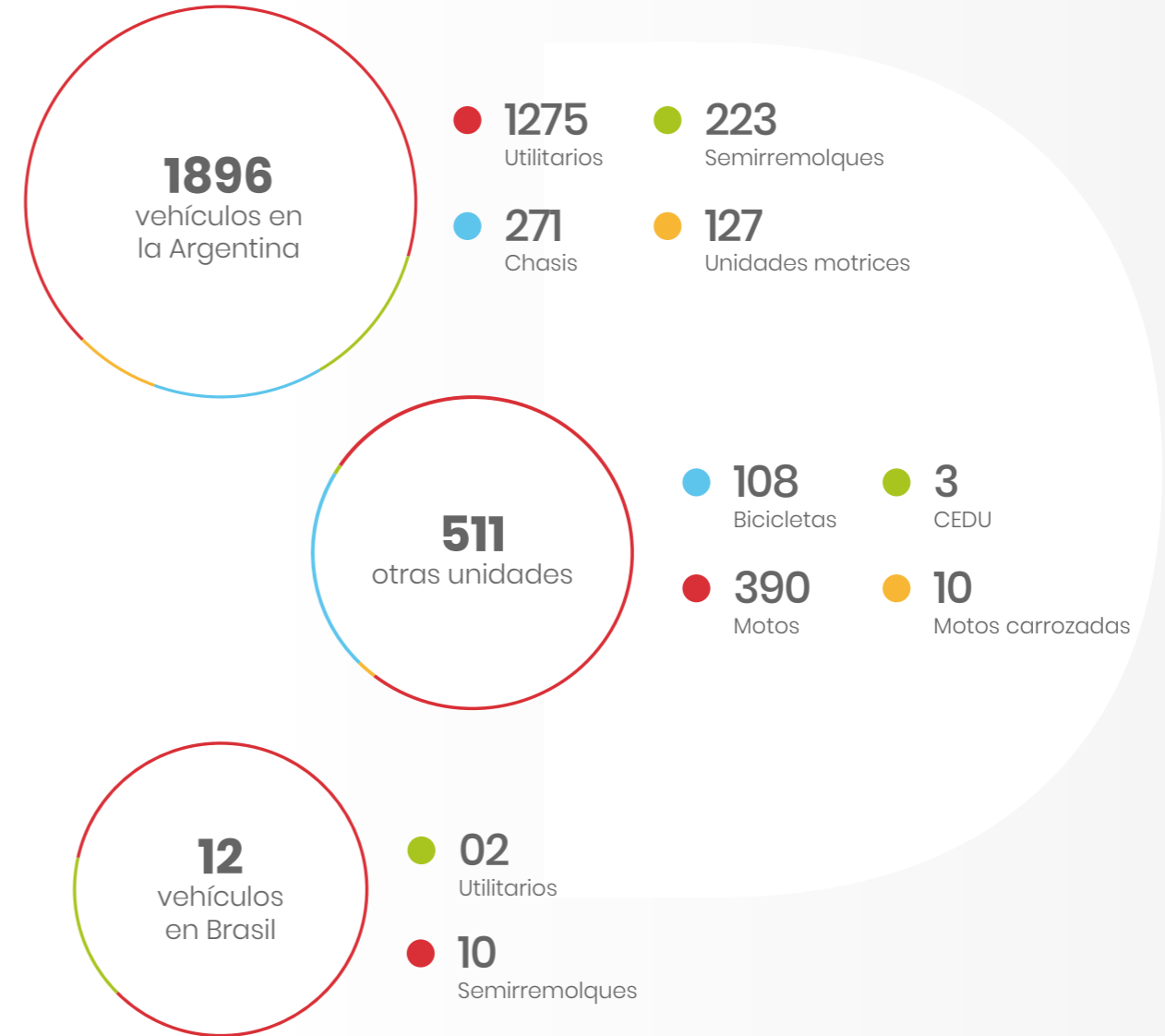
**Nuestra red  
de logística**



## Distribución geográfica de nuestra red



## Flota



# Construcción de una marca sustentable

En 2018, hicimos un gran avance en el camino hacia la construcción de una marca sustentable. A partir del análisis de materialidad que realizamos junto con la Alta Dirección y nuestros grupos de interés, definimos pilares de acción y pudimos diseñar la Estrategia de Sustentabilidad.

Durante 2019, dimos otro paso esencial en esta dirección: elaboramos los Indicadores Clave de Desempeño (KPI, por las siglas en inglés de Key Performance Indicators), una herramienta que nos permite medir el cumplimiento de nuestras acciones.

Fue un proceso colaborativo. Trabajamos, en primer lugar, con todas las áreas claves de la empresa en un taller. Allí ofrecimos una capacitación específica a los participantes y propusimos una dinámica para que ellos,

en conjunto, plantearan luego las fórmulas y los indicadores que pudieran monitorear el cumplimiento de los pilares estratégicos de sustentabilidad.

Además, mapeamos las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que más contribuimos con nuestros programas y acciones, y los alineamos a los KPI de sustentabilidad. De esta forma, presentamos un cuadro de creación de valor y mostramos nuestro aporte al desarrollo del país y a la Agenda 2030.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

En relación con el Gobierno Corporativo y la Gestión del Riesgo, fortalecer las distintas herramientas e iniciativas ya existentes.

Reforzamos el Canal Transparencia, disponible para todos los colaboradores. Revisamos el Código de conducta y preparamos un código de conducta para proveedores.

En relación con los derechos humanos, crear el Comité de Diversidad con cuatro temas iniciales: género, generaciones, personas con discapacidad y salud en general, incluyendo HIV.

Avanzamos con talleres de diversidad e inclusión para diferentes áreas de la compañía. Somos miembros de la RED de Empresas por la diversidad.

Desarrollar el inventario de emisiones corporativo, por proceso y por servicio para cada cliente.

Definimos un modelo de datos para contar con el inventario de emisiones corporativo y huella de carbono para los envíos de los clientes. Nos adherimos a la iniciativa del CDP (Carbon Disclosure Project) para transparentar nuestra rendición de cuentas en materia de emisiones y nutrirnos de las mejores prácticas metodológicas.

Lograr eficacias y continuar con la compensación de operativos especiales.

Logramos la medición y compensación de la huella de carbono de los operativos especiales.

Promover soluciones de movilidad sustentable en cada tramo del transporte y la distribución para consolidar la flota verde.

Avanzamos con la flota eléctrica incorporando más utilitarios. Seguimos testeando opciones para la última milla, como la bicicleta eléctrica.

Continuar avanzando con el Programa Tránsito Seguro.

Al cierre de 2019, avanzamos en la selección del proveedor de telemetría para proveedores de larga distancia, que ayudará al monitoreo de conducción segura y sustentable, estaba en proceso.

Fortalecer la rendición de cuentas a partir de la elaboración de KPI, indicadores fundamentales para poder diseñar un plan de acción que aliente avances sostenidos y medibles.

Creamos las mesas de KPI para la rendición de cuentas. Elevamos al CEO la propuesta con la selección de KPI de impacto surgidos de las mesas de trabajo.

Pilares estratégicos de sustentabilidad

# valor humano

Consideramos que lo mejor de cada uno surge cuando nos conectamos en un ambiente que valora la diversidad y la inclusión, y que prioriza el bienestar.

Pilar

Tema material

Acción 2019

KPI

Grupo de interés

ODS

Gestión del clima laboral	Diversidad, inclusión y género	Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados
Implementación de una encuesta de pulso para medir el clima y el compromiso de nuestros colaboradores de las áreas de TI y Comercial.	Incentivo para sumar mujeres en posiciones tradicionalmente ocupadas por hombres (transportistas / operación).	Foco en los riesgos críticos: trabajo en altura, sistema de bloqueo y etiquetado en tareas sobre tableros eléctricos, control de unidades de larga distancia y de los permisos para tareas críticas.
<b>74%</b> Satisfacción de colaboradores <sup>1</sup>	<b>16,76%</b> Colaboradoras <b>2,36%</b> Mujeres transportistas (44)	<b>26,87</b> Índice de frecuencia
Colaboradores	Colaboradoras	Colaboradores

<sup>1</sup> Satisfacción/pulso/clima de colaboradores.

# eficiencia ambiental

Asumimos un compromiso fuerte y consistente con el impacto ambiental que generan nuestras operaciones y con la gestión responsable de nuestro transporte. Trabajamos para volver los procesos cada vez más eficientes. Cumplimos dos objetivos: construir un mejor negocio y optimizar nuestra contribución al desarrollo sostenible.

Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	Eficiencia energética	Gestión de residuos
Incorporación a la flota de cuatro chasis y un tractor con sistema dual (diésel-GNC) y de dos unidades más 100% eléctricas.	Finalización de la instalación de luminarias LED en Planta Florida. Aislamiento térmico de paredes exteriores en Planta Malvinas Argentinas.	Mejoras en el reciclado de latas de aluminio en plantas puntuales y reciclado de telgopor.
<b>30,6%</b> flota con combustibles alternativos <sup>2</sup>	<b>84 kWh/m<sup>2</sup></b> Intensidad energía eléctrica de depósitos <sup>3</sup>	<b>50,3%</b> residuos (reciclados)
Sociedad	Sociedad	Sociedad

<sup>2</sup> GNC, GNL+ Eléctricos, duales.

<sup>3</sup> Ratio energía eléctrica/tamaño depósitos segregados.

# innovación estratégica

Apostamos por una cultura de la innovación: pensamos desde la necesidad del cliente y proponemos constantemente nuevas herramientas y nuevos procesos que se apalancan en la tecnología y la sustentabilidad.

Relación y satisfacción de clientes	Calidad de productos y servicios
Implementamos mejoras en los sistemas de Atención al Cliente.	Lanzamiento del proyecto de ampliación del sorter de la CIT.
<b>5</b> NPS <sup>4</sup>	Este KPI fue definido hacia finales del 2019 por lo que se empezó a medir en 2020
Cientes	Cientes

<sup>4</sup> NPS mide el índice de lealtad o fidelización que tienen los clientes con Andreani. Surge de restar del porcentaje de clientes que calificaron entre 9 y 10 (Promotores) el porcentaje de clientes que calificaron entre 0 a 6 (Detractores).

# compromiso social

Aportamos al desarrollo sostenible de las comunidades donde actuamos trabajando con agendas compartidas y alianzas estratégicas con otros actores relevantes.

Pilar

Tema material

Acción 2019

KPI

Grupo de interés

ODS

Incentivo prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	Programas de educación sobre seguridad vial	Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial
Desafío a trabajar	Campañas de seguridad vial en escuelas con el desarrollo de un concurso.	Programa Tránsito Seguro "El factor humano en la prevención de accidentes" para colaboradores.
<b>433</b> Proveedores críticos evaluados en temas sociales y ambientales	<b>2</b> Capacitaciones sobre seguridad vial y movilidad sustentable	<b>909.673</b> km/siniestros
Proveedores	Sociedad	Colaboradores / Sociedad

## Premios y reconocimientos

- Mención en Premio Amigos de la Movilidad Segura y Sustentable (de la Ciudad de Buenos Aires y del Ministerio de Transporte de Nación).
- Premio Eikon a la Comunicación Interna por la Campaña de Reconocimiento a colaboradores y jubilados.
- Premio Eikon en el eje Issues Management por la campaña de Juegos Olímpicos de la Juventud.
- ALALOG (Asociación Latinoamericana de Logística), de la que presidimos la Comisión Directiva.
- AECA (Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina), de la que asumimos la presidencia.
- CEDOL (Cámara Empresaria de Operaciones de Logística).
- CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).
- SAFYBI (Asociación Argentina de Farmacia y Bioquímica Industrial).
- CABASE (Cámara Argentina de Internet).
- Secretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires.
- Ministerio de Transporte de la Nación.



## Alianzas y certificaciones estratégicas

Formamos parte de las siguientes cámaras y asociaciones:

- IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social).
- GDFE (Grupo de Fundaciones y Empresas).
- CEADS (Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible).

Asistimos a la Conferencia de las Partes (COP25) como miembros de la delegación argentina del CEADS (Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible), lo que nos permitió establecer o afianzar alianzas con otras empresas que comparten abordajes similares, participamos de políticas públicas relacionadas con el transporte limpio e integramos la Mesa Directiva de Pacto Global de Naciones Unidas 2018-2020. También nos unimos a la RED de empresas por la diversidad, en sintonía con el desafío para 2020 de trabajar sobre la inclusión.

Además, nos suscribimos al Carbon Disclosure Project (CDP), que maneja estándares en temas de huella de carbono e impacto ambiental. Con esta adhesión, brindamos información ambiental de nuestras operaciones. Y reforzamos el compromiso con las siguientes entidades o instancias de certificación:

- Pacto Global de Naciones Unidas.
- Conectando a las Empresas con los ODS (CEADS).
- Código de Buenas Prácticas de Operaciones Logísticas (Cámara Empresaria de Operaciones Logísticas).
- Certificación ISO 9001 de procesos de retiro, recepción, almacenaje, preparación, transporte y distribución de productos para la salud que requieren cadena de frío entre 2° C y 8° C.
- Certificación ISO 14001 bajo la versión 2015 en 12 plantas a diciembre de 2019, readecuamos el alcance del Sistema de Gestión Certificada a las plantas con mayor impacto que ya poseen certificación –Florida y Benavídez– y a ellas sumamos CyPE, Avellaneda y Malvinas Argentinas; para el resto comenzamos a diseñar un sistema de gestión interno, con cobertura de toda la red de sucursales.
- Las normas y regulaciones de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) en cinco plantas.
- Certificación SEDEX-SMETA (auditoría de comercio ético a miembros SEDEX) en planta CIT.

## Suscribimos al Carbon Disclosure Project para mejorar la información ambiental sobre nuestras operaciones.

En Brasil, tuvimos durante 2019 mucha presencia en organismos y agrupaciones dedicadas a divulgar la actividad del sector logístico y de nuestro negocio.

Así, participamos activamente en el comité de logística farmacéutica de ABRALOG (Asociación Brasileña de Logística) junto con varios actores del mercado logístico y de la ABOL (Asociación Brasileña de los Operadores Logísticos). En esas instancias, definimos estrategias y conceptos, y nos posicionamos en conjunto y como una asociación ante los órganos reguladores, siempre en busca de un beneficio general del segmento logístico. También formamos parte del SINDUSFARMA (Sindicato de las Industrias de Productos Farmacéuticos) y asistimos al fórum de discusiones y a los eventos junto a todos los asociados. Además, participamos en las principales ferias y eventos en el mercado de la salud. Allí aprovechamos la oportunidad para acercarnos a nuevas perspectivas y buscar más oportunidades de negocio.

## Análisis de materialidad

Proceso de selección de temas materiales durante 2018

### 1. Identificación

Consistió en detectar cuáles son los aspectos esenciales que atender según los impactos de las actividades del negocio, los temas significativos para el sector, las expectativas de los grupos de interés y la coyuntura local e internacional, siempre con el foco puesto en el desarrollo sostenible. El análisis resultó en un listado de 24 temas materiales vinculados con la sustentabilidad.

### 2. Priorización

Implicó la jerarquización de los temas materiales identificados, a partir de la escucha activa de los grupos de interés –en particular de clientes clave mediante una encuesta en profundidad–, y de la mirada estratégica del negocio. El resultado fue relacionado con la mirada interna de 47 directores y gerentes que seleccionaron los temas materiales más estratégicos para que el negocio pudiera contribuir con el desarrollo sostenible. De esto surgió la Matriz de materialidad 2018 de Andreani, que incluye los temas que son tenidos en cuenta dentro del Índice de Contenidos GRI.

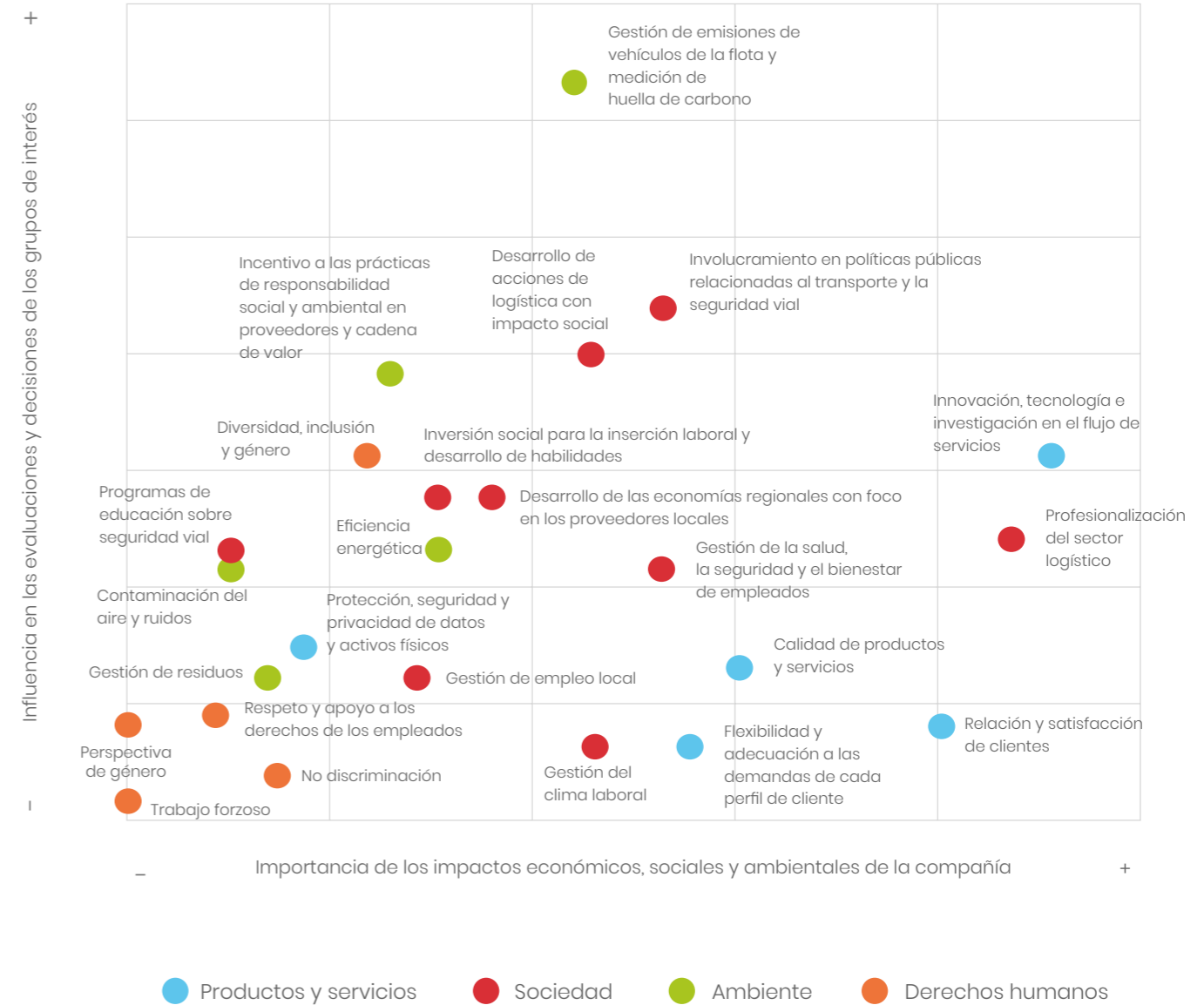
### 3. Validación

En esta instancia, la Alta Dirección analizó la Matriz de materialidad y los resultados de la encuesta en profundidad con los clientes clave, y luego ratificó los temas definidos y destacó, dentro de la matriz, los más relevantes para que trabajara cada pilar de nuestra estrategia de sustentabilidad.

### 4. Revisión

Por último, la Alta Dirección revisó los contenidos del Reporte de sustentabilidad y la aplicación de los resultados del análisis de materialidad buscando que estos reflejaran los impactos económicos, ambientales y sociales derivados de nuestra actividad.

## Matriz de materialidad



## Tabla de contenidos de temas materiales del Grupo Logístico Andreani

Tema material	Cobertura	Responsabilidad de la organización <sup>2</sup>	Estándar GRI	ODS	Página
Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	Interna y externa	Directa	Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	8, 9	92-97
Desarrollo de las economías regionales con foco en los proveedores locales	Externa	Directa	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	8	80-85
Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	Externa	Indirecta	GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	8	82-85
Generación de empleo local	Interna	Directa	GRI 401: Empleo 2016	5, 8, 10	38-39, 76-78
Respeto y apoyo a los derechos de los empleados	Interna	Directa	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	5, 8	54-55, 66-67
No discriminación	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 406: No discriminación 2016	8	66-67
Diversidad, inclusión y género	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10	66-69
Perspectiva de género	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	5, 8, 10	66-69
Trabajo forzoso	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	8	66-67
Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	Interna	Directa	GRI 305: Emisiones 2016	7, 12, 13	126-128

<sup>2</sup> Se considera directa cuando el tema material está relacionado con la gestión del negocio del Grupo Logístico Andreani e indirecta cuando las acciones están impactadas por las actividades de los grupos de interés.

Tema material	Cobertura	Responsabilidad de la organización <sup>2</sup>	Estándar GRI	ODS	Página
Eficiencia energética	Interna	Directa	GRI 302: Energía 2016	7, 8, 12, 13	122-124
Gestión de residuos	Interna	Directa	GRI 306: Efluentes y residuos 2016	12	131-135
Contaminación del aire y ruidos	Interna	Directa	Contaminación del aire y ruidos	11	136-137
Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	Interna	Directa	GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	3, 8	56-65
Gestión del clima laboral	Interna	Directa	GRI 401: Empleo 2016	5, 8, 10	50-53
Programas de educación sobre seguridad vial	Interna y externa	Directa e indirecta	Programas de educación sobre seguridad vial	3, 11	143
Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 415: Política pública 2016	16	154-157
Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 413: Comunidades locales 2016	1, 4	140-153
Desarrollo de acciones de logística con impacto social	Interna y externa	Directa e indirecta	Desarrollo de acciones de logística con impacto social	1	144-145
Profesionalización del sector logístico	Interna y externa	Directa e indirecta	Profesionalización del sector logístico	1, 4	141-142
Calidad de productos y servicios	Interna	Directa	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	98-101
Relación y satisfacción de clientes	Externa	Directa	Relación y satisfacción de clientes	16	102-103
Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	Interna y externa	Directa	GRI 418: Privacidad del cliente 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	104-106
Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	Externa	Directa	GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	16	88-90

## Diálogo con grupos de interés

<b>Públicos</b>	<b>Canales de comunicación</b>
Clientes	Centro de Atención al Cliente. Redes Sociales. Visitas comerciales. Reuniones de equipo. Visitas guiadas. Acciones y campañas en conjunto. Encuestas de satisfacción. Sitio Andreani Sustentable.
Colaboradores	Canales de comunicación interna. Campañas y acciones. Gestión de desempeño. Obsequios, concursos y reconocimientos.
Accionistas	Reuniones mensuales de seguimiento de gestión. Reuniones anuales de presupuesto y estrategia de gestión sustentable.
Proveedores	Capacitaciones. Asistencia financiera. Auditorías y controles. Asesoramiento.
Generaciones futuras	Donación de servicios. Divulgación de conocimiento. Programa Andreani por la Educación Vial. Alianza Forge. Acuerdo por la Empleabilidad, firmado en el 1.º Encuentro de Jóvenes del Mercosur.
Mercado	Participación en eventos, cámaras y asociaciones del sector.
Comunidades	Asesoramiento a ONG. Apoyo a escuelas rurales. Acompañamiento a artistas e instituciones culturales.  Premio Fundación Andreani. Programa Logística Social y de Emergencias. Programa Andreani por la Educación Vial.
Gobierno	Relacionamiento entre el accionista principal y el gobierno nacional, la Alta Dirección con gobierno provincial, y gerentes clave con gobiernos locales.

## Concientización en sustentabilidad

Realizamos diversas acciones para divulgar entre los clientes nuestro compromiso con la sustentabilidad. Así, en el marco del Mes del Ambiente, presentamos un ciclo de cine de temática medioambiental para clientes y periodistas especializados, con la participación de 41 personas.

También concientizamos desde nuestra cadena de valor eligiendo presentes institucionales con valor agregado acordes a nuestros pilares de sustentabilidad y que dan trabajo a empresas B o cooperativas que emplean a personas vulnerables o con discapacidad. Finalmente, realizamos, junto a la Agencia GOTA un taller para periodistas con el objetivo de reflexionar sobre lo que es ser comunicador inclusivo con foco en la discapacidad. GOTA es un estudio de comunicación profesional formado por diseñadores, publicitarios y un equipo de creativos con discapacidad intelectual.

Puertas adentro, capacitamos en sustentabilidad a diversas áreas, como Comercial, Administración y Finanzas, y Compras, enfocándonos en el área de Tráfico y los temas de reducción de huella de carbono y diversidad. El ciclo de cine ambiental –con cortos y cine debate sobre las temáticas de agua, energía, residuos y biodiversidad– también alcanzó a nuestros colaboradores: 500 de ellos asistieron en diversas plantas.



Taller de Diversidad e Inclusión para Gestión de las Personas.

Además, realizamos la Inducción en Sustentabilidad a los 96 colaboradores ingresantes, de forma presencial y a través de e-learning, y capacitamos en ocasión del lanzamiento del proceso de reporte de 2018 a 62 colaboradores del área de Tráfico, Legales, Desempeño Ambiental, Equipos del área Comercial, Tecnología Informática, Gestión de las Personas, Desarrollo Operativo, Finanzas, Atención al Cliente, Protección Patrimonial, Obras y Mantenimiento, Empleo, Desarrollo y Educación.

Realizamos junto a la RED de Empresas por la Diversidad una serie de talleres de “Diversidad e Inclusión en la empresa” en una primera etapa dirigidos a públicos estratégicos: Comité de Dirección, Gestión de las Personas, Fundación Andreani, Legales, Comunicaciones y Sustentabilidad, el área de Transporte y Distribución.

Por último, trabajamos junto a la Secretaría de Transporte de la Ciudad de Buenos Aires y el Ministerio de Transporte de la Nación en el Plan Movilidad Limpia, concientizando sobre la importancia de los vehículos eléctricos incorporados a nuestra flota durante el año.

# Gobierno corporativo

## Comité de Alta Dirección

**Oscar Andreani**  
Presidente

**Jorge López**  
Vicepresidente

**Carlos Cirimelo**  
Chief Executive Officer

**Verónica Andreani**  
Directora

**Larisa Andreani**  
Directora

**Yanina Andreani**  
Directora

**Romina Andreani**  
Directora

**Pablo Andreani**  
Director

**Andrés Arfuch Gago**  
Chief Financial Officer

**Ricardo Cruz**  
Chief Risk Officer

### Reporte a Dirección:

- Dirección de Desarrollos Inmobiliarios.
- Dirección de Gestiones Institucionales.

### Reporte al CEO:

- Dirección de TI
- Direcciones Comerciales
- Gerencia de Marketing y Calidad de Servicios
- Gerencia de Operaciones Warehouse
- Gerencia de Transporte y Distribución
- Gerencia de Gestión de las Personas
- Dirección Brasil
- Aseguramiento de la Calidad y Asuntos Regulatorios

Con responsabilidad en las áreas de TI, Operaciones, Auditoría, Legales y Gestión de Riesgo.

Con responsabilidad en las áreas Comercial, Finanzas y Comunicaciones y Sustentabilidad.

Con responsabilidad en los negocios de Gastronomía y Turismo.

Con responsabilidad sobre las áreas de Operaciones y el tablero de control de la Alta Dirección y Asesora del Consejo de Fundación Andreani.

Con responsabilidad en las áreas Comercial, Internacional y Desarrollos Inmobiliarios.

### Reporte al CFO:

- Gerencia de Administración
- Gerencia de Finanzas Corporativas
- Gerencia de Impuestos y Sociedades
- Gerencia de Impuestos, Egresos y Tesorería
- Compras y contrataciones
- Fundación Andreani

### Reporte al CRO:

- Gerencia de Auditoría
- Gerencia de Asuntos Jurídicos
- Áreas de Gestión del Riesgo y Gestión del Programa de Integridad



**El comité de alta dirección define los objetivos de largo plazo; la Visión, Misión, y Valores; las políticas corporativas; la evaluación de riesgos e inversiones de largo plazo; y define y evalúa los avances en la Estrategia de Sustentabilidad.**



## Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental

Para asegurar la gestión integral del riesgo económico, social y ambiental, contamos con el rol de CRO (Chief Risk Officer o Director de Riesgo), con reporte directo al presidente de la compañía. Su prioridad es garantizar un tratamiento eficiente de los riesgos significativos de todas las empresas que conforman el Grupo Logístico Andreani, alineado con los planes estratégicos. El Director de Riesgo forma parte del Comité de Alta Dirección, el órgano de gobierno de nivel máximo, que define los valores de la organización y el código de conducta que guía a sus integrantes y proveedores, aprueba los planes estratégicos y fomenta las buenas prácticas sociales, medioambientales y éticas.

En 2019, cumplimos el plan de trabajo que habíamos definido a principios de año. Con el objetivo de unificar la mirada en materia de riesgos, integramos el equipo de Auditoría a la Dirección de Riesgo y reforzamos los equipos de Auditoría Interna. También modificamos parte del alcance de las tareas de auditoría en las sucursales en función de los nuevos procedimientos aplicados por la compañía y la incorporación de nuevas herramientas, y unificamos los reportes para las sucursales visitadas para emitir un único informe de auditoría por localidad, indistintamente del tipo de operación analizada (B2B/B2C).

Además, auditamos los procesos cross, que impactan en varios sectores y sucursales, e intensificamos las auditorías a distancia para las sucursales del interior del país.

Para las revisiones de los sistemas de gestión, continuamos con las auditorías presenciales del Sistema de Gestión Ambiental y auditorías de seguimiento a distancia, de modo de asegurar un desempeño eficiente del sistema con dos controles anuales. Finalmente, implementamos la realización de un comité cuatrimestral junto con los sectores de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad e Higiene para compartir los resultados de las auditorías mediante los indicadores.

## Ética y transparencia


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

### Política anticorrupción

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

### Código de conducta

Todos los miembros del órgano de gobierno, los colaboradores y los socios empresariales están obligados a leer el Código de conducta y a firmarlo periódicamente. Durante 2019, comenzamos a elaborar un nuevo código, actualizado y ampliado en contenidos y rediseñado en presentación. Incluirá más temas –como la no discriminación, la prevención del acoso, la diversidad e inclusión, el uso de redes sociales y recomendaciones sobre conductas ambientales, seguridad vial y representatividad de la marca, entre otros–, un nuevo código de conducta para proveedores y transportistas, una carta del CEO y la conformación del Comité de Ética, compuesto por Gestión de las Personas, Legales, Auditoría y Sustentabilidad. En cuanto a su disposición, reagruparemos los temas para el código de empleados e incorporaremos recuadros con ejemplos que ayuden a interpretar las normas. Esperamos su puesta en vigencia para el segundo semestre de 2020.



**Garantizamos un tratamiento eficiente de los riesgos significativos de todas las empresas que forman el grupo.**

## Prevención y control de fraude

En 2019, llevamos a cabo diversas iniciativas para prevenir el fraude. Por un lado, realizamos alrededor de 300 controles mensuales sobre los procesos considerados críticos, tanto en los segmentos BTB como en BTC, y generamos informes escalables a los responsables de las diferentes operaciones. También instalamos equipos (CCTV IP Full HD en 8 operaciones BTB y en 20 sucursales) y sistemas de alarma en 15 sucursales, y pusimos en vigencia el tablero de envíos pendientes, que permite ver el índice de rotación de los envíos, ordenarlos por criticidad, y evaluar el nivel de gestión de los gerentes.

Además, normatizamos los procesos de seguridad, tanto en transporte como en plantas y sucursales, reformamos 85 semirremolques con sistema de alimentación mediante paneles solares y nuevo mecanismo de trabapuertas, e instalamos unidades con seguridad electrónica, entre chasis y utilitarios. En coordinación con Tráfico, relevamos las rutas del NEA y CUYO, y definimos paradas seguras. Paralelamente, desarrollamos con el Proveedor DCN una plataforma de control de flota de larga distancia que automatiza los procesos de alta de viaje, control de ruta y ETA (estimación de tiempo de arribo), relevamos los procesos para el segmento de negocios Telcos y desarrollamos indicadores de cumplimiento de buenas prácticas en cross dock, Centros de Distribución y Operaciones Warehouse, y actualizamos el proceso de validación de identidad con RENAPER en SAP estableciendo un sistema de validación por número de trámite y DNI, sin recurrir a la imagen.

En cuanto a Data Analytics, finalizamos durante el año la etapa descriptiva del proyecto y creamos el tablero de gestión para prevención de pérdidas y cinco reportes de alarmas diarias. También trazamos los lineamientos de la etapa predictiva de proyecto.

Y como novedad en la Gerencia de Prevención y Control de Fraude, creamos el Comité de Prevención de Siniestros. El Comité se reúne con frecuencia mensual con participación de otras áreas –como Calidad, Operaciones, Comercial, Auditoría y TI– para confeccionar en conjunto la matriz de riesgo e implementar acciones de prevención, corrección y mitigación.

### Canal Transparencia

El Canal Transparencia –que recibe con absoluta confidencialidad y durante las 24 horas inquietudes o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del Código de conducta– pasó a ser administrado por la Dirección de Riesgo. Durante 2019, recibió denuncias de diversa índole.

### Formas de contacto

correo electrónico  
transparencia@andreani.com

teléfono: 0-800333-8726





# nuestro equipo

Cuidamos y contribuimos con el desarrollo de nuestros colaboradores y trabajamos para atraer al mejor talento externo.

# Estrategia de Desarrollo Organizacional

Durante 2019, el foco de la estrategia de desarrollo organizacional estuvo en cuidar y desarrollar el talento interno y en atraer talento externo.

En relación con los recursos internos, realizamos mapas de detección de talentos considerando capacidades y habilidades, y planificando integralmente para esta población. Con el objetivo de brindar oportunidades de crecimiento, cubrimos el 80 % de las posiciones de liderazgo con colaboradores internos que fueron promovidos a posiciones de mayor responsabilidad y a quienes acompañamos en el desarrollo de las habilidades requeridas para el nuevo rol.

En el caso del talento externo, la estrategia fue lograr una mayor difusión y posicionamiento de nuestra marca empleadora a través de las redes sociales, avisos de búsqueda y presencia en ámbitos académicos y ferias de empleo. Esto nos permitió cubrir de manera exitosa 187 búsquedas, de las cuales el 93 % poseía estudios universitarios (con un 32 % que presentaba perfiles de tecnología y un 22 %, de ingeniería).

## Nuestro equipo en números



### Distribución por tipo de contrato en la Argentina



# Capacitación y desarrollo de colaboradores

Acciones y programas destacados en la Argentina

## Programa de Jóvenes Profesionales

Rediseñamos el Programa Jóvenes Profesionales en varios aspectos. Por un lado, duplicamos la cantidad de participantes y los asignamos a todas las direcciones de la empresa. Por otro, reformulamos la etapa de formación y generamos espacios de intercambio con líderes.

Finalmente, también implementamos un acompañamiento cercano de los jóvenes y de sus *coaches* a través de instancias individuales y grupales.

En 2019, ingresaron 13 jóvenes profesionales en las áreas de Warehouse, Transporte y Distribución, Comercial, Marketing y Servicios al Cliente, Gestión de las Personas, Comunicaciones y Sustentabilidad, Administración y Finanzas y Riesgo, con el acompañamiento de un coach en cada sector. Como parte del Programa, también participaron de una inducción específica por las áreas clave del negocio y asistieron a talleres de capacitación (Comunicación

Efectiva y Presentaciones de Alto Impacto), desayunos con líderes de la compañía y clínicas de seguimiento y *feedback*, estas últimas con sus *coaches*.

Entre todas estas instancias, registramos 1216 horas de desarrollo del Programa, que sigue así cumpliendo con los objetivos de incorporar nuevo talento, formar profesionales, promover una cultura de desarrollo, motivación y compromiso, y continuar posicionándonos como marca empleadora.

**13**  
jóvenes profesionales  
(+116% vs 2018)

54% hombres  
46% mujeres

**Reformulamos la etapa de formación, asignamos jóvenes a todas las direcciones de la empresa y propiciamos espacios de intercambio con líderes e instancias de seguimiento.**



### Programa de Desarrollo Personal

En la edición de 2019, participaron 42 colaboradores del área de Tecnología Informática, que recibieron 316 horas de formación. Como parte del programa, asistieron a talleres de autodesarrollo y recibieron orientación para completar su Plan de Desarrollo. También realizamos clínicas con sus líderes para fortalecerlos en su rol como facilitadores del desarrollo de los miembros de sus equipos. Los colaboradores y los 19 líderes que participaron –que recibieron 152 horas de capacitación– recibieron su informe Personal Development Analysis, con su respectiva devolución.



### Programa de Pasantes de Tecnología Informática

Con el objetivo de brindar espacios de aprendizaje a estudiantes de carreras afines a las áreas de tecnología, identificar nuevos talentos que actúen como semillero de profesionales, continuar posicionándonos como marca empleadora y también generar oportunidades de crecimiento personal, incorporamos, en 2019, un total de 24 pasantes bajo este programa. Los pasantes recibieron formación técnica (Programa de Diseño Avanzado de Software con Objetos I) durante 408 horas de capacitación. En conjunto con los líderes de las áreas, asignamos coaches a cada uno de ellos, quienes también recibieron formación (un total de 104 horas de capacitación) para desarrollar sus habilidades de como líderes-coaches.

**24**  
pasantes

— 20 hombres  
— 4 mujeres

### Programa Creceamos Juntos

En enero y febrero de 2019, realizamos la segunda edición de Creceamos Juntos. El programa contó con la participación de 30 hijos de colaboradores de todo el país, que realizaron una práctica laboral en áreas de la compañía afines a sus carreras de grado o terciarias, con el acompañamiento de un referente y tutor en cada sector. También recibieron la capacitación Herramientas para la Búsqueda Laboral por parte del equipo de Talento y Desarrollo Organizacional, con un total de 120 horas. Para el inicio y el final, coordinamos encuentros de bienvenida e inducción y un encuentro de cierre, respectivamente.

### Programa Ciclos

12 colaboradores participaron del Programa Ciclos: ocho de AMBA y cuatro del interior. Asistieron a una reunión de bienvenida, cuatro talleres de capacitación (Identidad, Envejecimiento y Vida Familiar, Vida Social y Roles, Planificación del Proyecto Personal y Cuidado de la Salud) y un encuentro de cierre. Como novedades en esta edición, sumamos una presentación sobre la reforma previsional brindada por una experta en el tema e implementamos exámenes médicos preventivos coordinados por nuestro sector de Salud Ocupacional, que ofreció asesoramiento y devoluciones de los estudios a los participantes. Fueron en total 289 horas de formación y acompañamiento.

### Plataforma de aprendizaje virtual Mi Formación

Ofrecimos 33 cursos *e-learning* a 2926 colaboradores, que finalizaron uno o más cursos. En total, el 59 % de la población de colaboradores ingresó a Mi Formación a partir de la implementación de la plataforma en el último año.

También acompañamos a través de la plataforma virtual las necesidades de capacitación de las diferentes áreas de la compañía e implementamos distintos proyectos del negocio. Trabajamos en la mejora continua de la plataforma para garantizar la mejor experiencia de nuestros colaboradores a la hora de capacitarse de forma *online*.



**Escuela de Negocios Logísticos Andreani**

Continuamos con las propuestas de formación para todos los colaboradores según las necesidades de cada área. Así, seguimos profundizando en el conocimiento del negocio y la especialización por segmentos para toda la fuerza comercial, y acompañamos el crecimiento y formación del área de Tecnología Informática mediante el desarrollo de programas de capacitación sobre las últimas tecnologías.

**La Escuela de Tráfico**

70 participantes –entre coordinadores, jefes de tráfico y gerentes de sucursal– recibieron tres módulos de capacitación: Pensamiento y Acción Estratégica, Liderazgo en Atención al Cliente y Negociando Conversaciones Difíciles. En total, la Escuela dictó siete clases de cuatro horas para cada uno de los cuatro grupos.

**Autocuidado Vial y Fatiga al Volante**

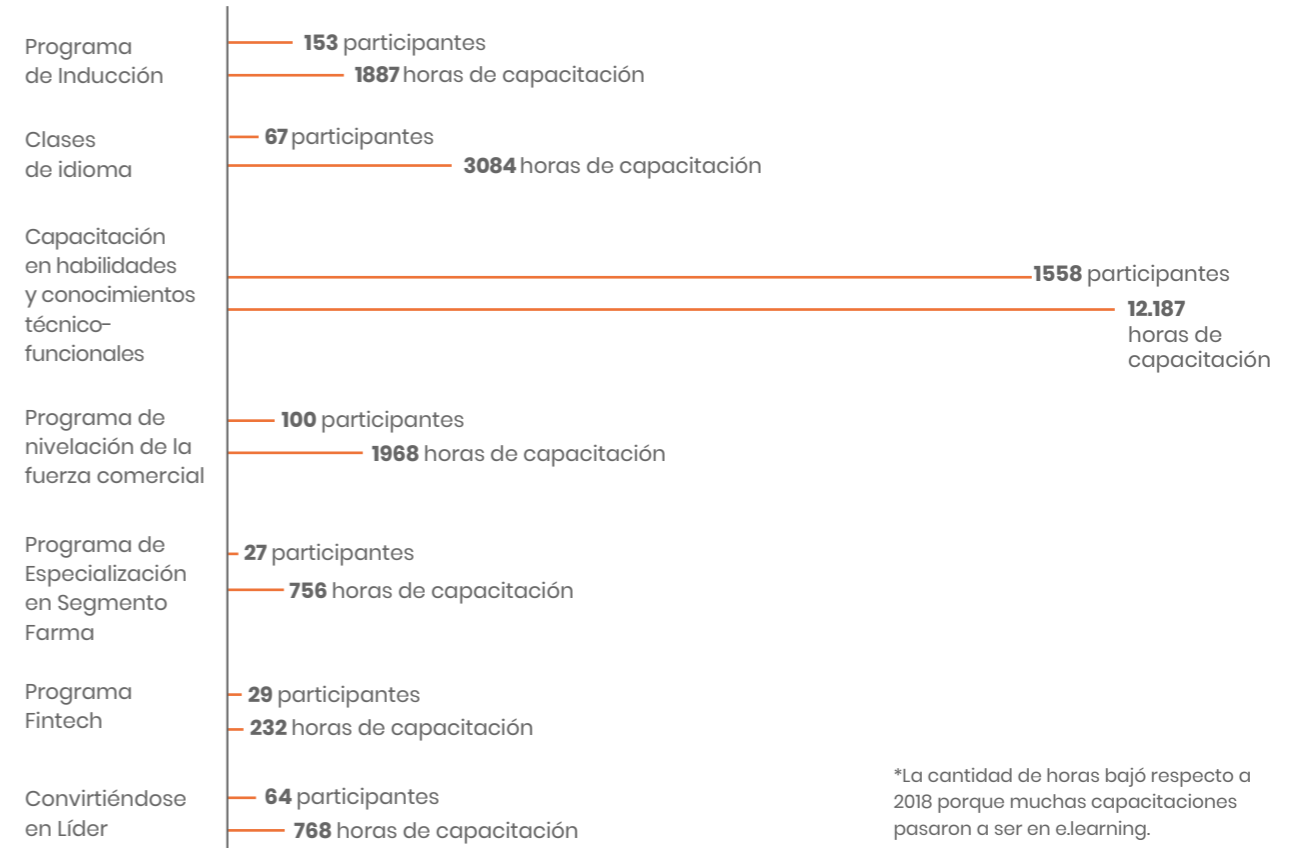
En 2019, continuamos capacitando en sensibilización junto a la consultora Sistemas REID. Esta vez, tratamos la temática del factor humano en los incidentes viales y su prevención. Participaron 150 transportistas.



**horas de formación en la Argentina**



**Otras instancias de capacitación**



\*La cantidad de horas bajó respecto a 2018 porque muchas capacitaciones pasaron a ser en eLearning.

## Acciones y programas destacados en Brasil

### Workshop Gestión del Cambio

150 empleados de la operación de Novartis participaron de este taller sobre la importancia de las nuevas tecnologías y las innovaciones para aprender nuevos conceptos, adaptarse mejor a las nuevas tecnologías y conocer nuevas oportunidades operativas. El taller duró cinco días y se desarrolló en grupos, con aproximadamente 30 empleados por clase.



### Proyecto Estrellas

Con objetivo de mejorar el proceso de reclutamiento y la selección de los postulantes, entrenarlos y brindarles competencias para optimizar su gestión, evaluamos y clasificamos los colaboradores según su trabajo, sus desafíos y las evaluaciones rendidas en cuatro categorías. Después de la clasificación de dos colaboradores que no sean Proyecto Estrellas, solo está aprobado para participar en la Academia Andreani.

### Academia Andreani

La Academia Andreani se propone capacitar a profesionales para que desarrollen tanto sus competencias técnicas como sus habilidades de liderazgo, de modo que puedan asumir puestos más desafiantes en un futuro próximo. A partir de la clasificación de colaboradores realizada en el Proyecto Estrellas, evaluamos a los participantes, les proveemos entrenamiento y los seguimos durante todo el proceso. Fueron en total 52 horas totales por colaborador, a la que se sumarán más en 2020, cuando se prevén 121 empleados.

### Programa Inclusión con Eficiencia/Pessoa Com Deficiência

Este programa tiene como objetivo incluir a los colaboradores con discapacidad –actualmente, cuatro– y promover la equidad en las relaciones humanas. Para ello, trabajamos con el equipo de Recursos Humanos y concientizamos al personal acerca de la importancia de la inclusión y la diversidad.

### Programa de Educación Corporativa

El Programa se propone capacitar y desarrollar a los colaboradores vinculados al aprendizaje continuo favoreciendo la adquisición de nuevas habilidades relacionadas con las estrategias organizacionales. Cubre beca de estudios, cursos de formación técnica o conductual y curso de idiomas. En 2019, tuvimos 45 suscritos, que recibieron 35.233 horas totales de capacitación. Se graduaron dos empleados.



### Programa de Jóvenes Aprendices

El Programa es un proyecto del gobierno federal de Brasil creado a partir de la ley de aprendizaje que tiene como objetivo la formación profesional de adolescentes y jóvenes en todo el país. En Andreani aprovechamos la oportunidad para ofrecerles opciones de desarrollo laboral.

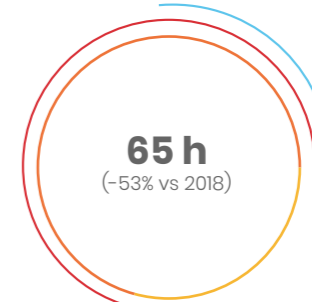
Formación de habilidades por niveles en horas hombre

### Capacitación operativa en Brasil



**19%** administrativo  
**81%** operacional

### Capacitación de desarrollo



**29%** administrativo  
(-84% vs 2018)  
**71%** operacional  
(-60% vs 2018)  
**70%** hombres  
(-67% vs 2018)  
**30%** mujeres  
(-33% vs 2018)

**horas de formación en Brasil**  
**+5.000 horas vs 2018**

**35.870 h**



# Gestión del desempeño

Durante 2019, mejoramos el proceso de Gestión del Desempeño en la Argentina en varios aspectos:

## Capacitación

Implementamos una capacitación *e-learning* para todos los colaboradores que participan del proceso de Gestión del Desempeño. Liderando las Conversaciones se orientó tanto a líderes como a colaboradores con el objetivo de profundizar en el conocimiento del proceso de preevaluación y de *feedback*.

## Matriz de Calibración

Redefinimos los nombres y el significado de nuestra matriz 9-box para la Calibración de Desempeño con el objetivo de facilitar y simplificar la identificación de cada una de ellas en función de las dos variables evaluadas (Contribución y Competencias).

## Portal de Liderando las Conversaciones

Realizamos mejoras para el acceso a la plataforma de desempeño, incorporamos un acceso directo a la capacitación sobre la herramienta y simplificamos la instancia de registro y confirmación del formulario de *feedback*.

También trabajamos en espacios de *feedback* entre colaboradores y sus jefes. El proceso se lanzó a modo prueba en tres poblaciones identificadas: Distribución Zona Norte, Distribución Zona Oeste y planta Florida, y abarcó una población aproximada de 300 colaboradores. Al cierre de este reporte se estaba evaluando la experiencia para ver si es necesario realizar ajustes. El plan es aplicar el proceso en nuevas poblaciones durante 2020: Procesamiento Zona Sur, Distribución CABA y Zona Sur, y planta Avellaneda.

En materia de formación y desarrollo, identificamos –a través de la Academia Andreani– a seis potenciales líderes, que están siendo monitoreados en el PDI. Por su parte, dos empleados que habían sido beneficiados con becas para estudiar idiomas finalizaron la posgraduación.

# 1247

personas impactadas por la gestión de desempeño



# 100%

colaboradores calibrados

# 24%

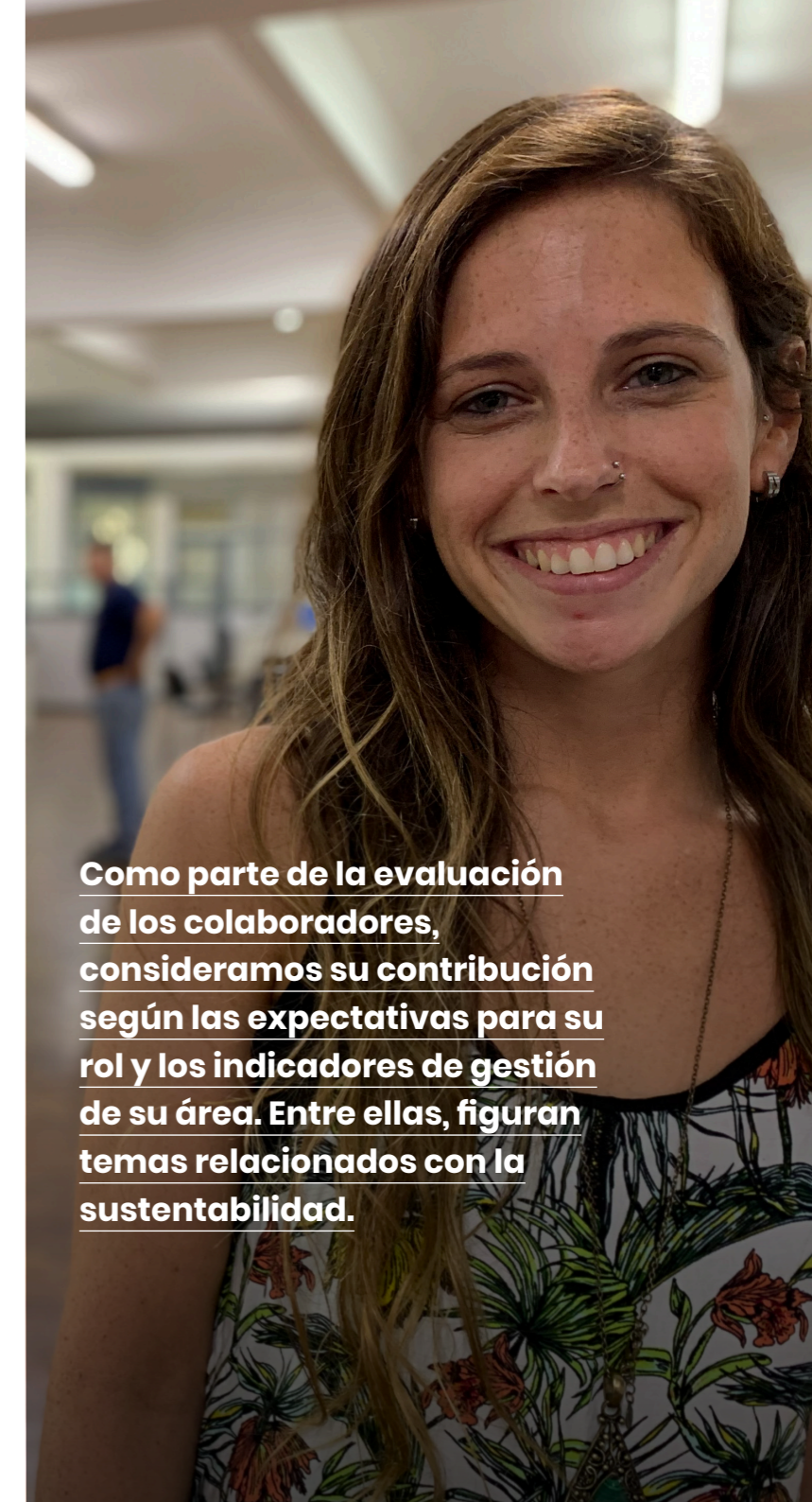
colaboradores completaron la instancia de *feedback*\* (-55% vs 208)

# 301

colaboradores completaron el formulario (-53% vs 2018)

\*Al cierre del Reporte la instancia de *feedback* se encuentra aún en proceso.

**Como parte de la evaluación de los colaboradores, consideramos su contribución según las expectativas para su rol y los indicadores de gestión de su área. Entre ellas, figuran temas relacionados con la sustentabilidad.**



# Gestión del clima laboral

Durante 2019, seguimos fomentando la comunicación interna. Esta vez, hicimos foco en la red de referentes para desplegar más las comunicaciones y asegurarnos de que tengan más y mejor llegada, un canal de WhatsApp para comunicaciones dentro de la compañía durante operativos especiales e incentivamos la interacción de los colaboradores.

Paralelamente, continuamos usando el *mail* y la intranet, junto con las carteleras, como primer canal de comunicaciones internas. También renovamos alguna de las funciones de la intranet, incluidas el Canal Marca –donde los colaboradores pueden acceder a material de comunicación (videos, fotos, *templates*). Y, entre otras acciones de reconocimiento y otorgamiento de beneficios, llevamos a cabo las campañas de comunicación “Reconocimiento a colaboradores y jubilados”.

## Diálogo Abierto

Creamos un espacio de comunicación con el CEO que persigue los objetivos de **incrementar** su cercanía con la comunidad Andreani, dar a **conocer** la visión estratégica de la compañía expresada en avances, resultados y próximos pasos, así como **fomentar** el intercambio en un espacio coloquial y abierto. Así, realizamos 11 desayunos en los que el CEO se reunió con 106 colaboradores de todas las áreas para compartir la visión estratégica de la compañía y propiciar el intercambio de ideas y opiniones y una reunión de cierre anual, donde participaron (presencial y virtualmente) 450 personas

En 2019, también trabajamos fuertemente por la promoción de prácticas saludables y sustentables. Realizamos campañas como la Semana de la Seguridad y la Salud, la Semana de la Calidad y la Semana del Medio Ambiente, además de crear campañas mensuales específicas de salud, según un calendario acorde a las necesidades de la compañía y los colaboradores (cáncer de próstata, estudios integrales, prevención de gripe, donación de sangre, etc.). También creamos un newsletter para líderes sobre temáticas de seguridad e higiene. Además, reforzamos el concepto “Juntos cuidamos” para las campañas de comunicaciones internas, como eje en las comunicaciones de Salud, Seguridad e Higiene, Calidad.

Finalmente, avanzamos también en la medición de clima laboral. Implementamos dos encuestas de clima –desarrolladas y administradas internamente– para diagnosticar la experiencia de los colaboradores de las áreas de Tecnología Informática y Comercial. De modalidad online y respuesta voluntaria, las encuestas alcanzaron un 89% y el 100% de participación, respectivamente, y un total de 373 participantes. Al finalizar, realizamos devoluciones de los resultados y coordinamos siete focus groups en Tecnología Informática para construir planes de mejora en función de las oportunidades que detectamos.

En 2019, lanzamos la Encuesta de Clima Organizacional y la Evaluación de Desempeño para la operación de Brasil. Al cierre de este reporte estamos a la espera de sus resultados.

# 74%

Porcentaje de satisfacción según la encuesta de clima laboral

## Beneficios para los colaboradores en la Argentina

### Salud y bienestar

Obra social, Cobertura de almuerzos en 100 %, Refrigerios en comedores de planta, Área protegida en todas las plantas, Campañas de promoción de la salud

### Educación

Programa Apoyo Educativo (PAE), Diplomatura en Logística, Curso Superior en Logística y Supply Chain, Idiomas

### Jornadas y licencias especiales

Posmaternidad, Jornada reducida para estudios, Jornada reducida prejubilación, Trabajo a distancia, Medio día del cumpleaños

### Otros beneficios

Mutual Andreani Compartir, Reconocimiento a la trayectoria, Préstamos, Anticipos, Programa sin cargo Viaje Sin Equipaje, Canasta navideña, Regalo de Día del Niño, Mochila con útiles escolares, Obsequios en días especiales (Día Secretaria), Incorporación de máquinas expendedoras de snacks, Descuento en servicios propios

## Reconocimientos a los colaboradores

Reconocimiento a la trayectoria (por 10, 15, 20 y 25 años), Gratificación especial por jubilación (para los colaboradores que se jubilaron en 2019), Reconocimientos por cumplimiento de metas mensuales, - Reconocimientos para proyectos especiales

### Actividades que promueven el relacionamiento

Evento de homenaje a jubilados y aniversarios de 25 años, Fiestas típicas

## Beneficios para los colaboradores en Brasil

### Salud y bienestar

Plan de asistencia médica y dental, con amplia red de servicio

### Educación

Becas para graduación y formación de posgrado, cursos de formación, curso de idiomas

### Otros beneficios

Tarjeta de alimentos que los colaboradores pueden usar en el almuerzo o cena

## Índice de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad o paternidad

— Argentina  
— Brasil



# Política remunerativa

La relación con el gremio –en todas sus formas: Federación Central, sindicatos, delegaciones, seccionales, etc.– es de profundo diálogo y de búsqueda conjunta y armónica de soluciones y respuestas para las distintas problemáticas que se plantean.

La única representación gremial del personal de convenio de la empresa continúa siendo con el Sindicato de Choferes de Camiones. En la actualidad, esta asociación presenta una conducción disidente con sede en Santa Fe, pero la disputa es interna y no afecta la relación histórica con ella. En este contexto, llegado el momento cada colaborador elegirá libremente dónde quedar afiliado y nosotros dirigiremos allí sus aportes.

La muy buena relación con el gremio se demuestra en los distintos niveles de relacionamiento a través del rol protagónico que ejercemos en la Federación Empresaria (FAETyL), en las cámaras de cada especialidad (AECA y CEDOL) y en el trabajo diario dentro de la organización. Por esto, si bien tenemos especialistas en relaciones gremiales que mantienen contacto fluido con los representantes gremiales de las distintas operaciones, los máximos niveles de la Dirección –según el rol de cada uno– se ocupan personalmente de este relacionamiento.

En Brasil, revisamos durante 2019 la política remunerativa de la compañía y definimos nuevos porcentajes de reajuste alienados con la competitividad del mercado para todas las posiciones y categorías, independientemente –como siempre– del género del colaborador.

## Novedades sobre el convenio colectivo de trabajo en Andreani

El 100 % de nuestro personal de convenio está encuadrado dentro del Convenio Nacional 40/89, de aplicación general para el transporte automotor en todo el ámbito de la República Argentina. Lamentablemente, aún no se ha podido avanzar en la necesaria actualización del convenio para hacer frente a las crecientes transformaciones de las relaciones laborales y a la transformación tecnológica de los últimos años. Como dato alentador, podemos decir que durante 2019 la Federación Nacional de Trabajadores Camioneros y las entidades empresarias han comenzado a tender puentes de entendimiento, lo que podría llevar a la aplicación de cláusulas más propias del modelo laboral actual.

## Relaciones laborales

Ofrecemos total libertad de asociación sindical y relacionamiento con el gremio y sus representantes. En 2019, dispusimos en la Argentina de un día de visita sindical para hablar sobre el acuerdo de alimentación de empleados. Por otra parte, seguimos favoreciendo la empleabilidad de los trabajadores apoyándolos en el retorno al mercado laboral con asesoría especializada.

En Brasil, por modificación en las leyes locales, los colaboradores en ese país eligen estar dentro del convenio de trabajo o no. A hoy no tenemos miembros sindicales.

Mantenemos una relación estable con el Sindicato de Trabajadores y establecimos con ellos acuerdos de Banco de Horas, PPR y alimentación de empleados, acuerdos que brindan garantías legales y resultados financieros para la compañía. Además, tuvimos un día de visita sindical para hablar sobre el acuerdo de alimentación de empleados en 2019 y divulgamos el número de teléfono del sindicato a cualquier persona que quiera contactarlo.



# Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de colaboradores

Adoptamos medidas de prevención y seguridad, capacitamos en forma permanente sobre los riesgos laborales y fomentamos buenas prácticas poniendo a disposición medios y recursos que se ajustan a los requisitos legales y a la normativa interna.

Continuamos con el desarrollo del Sistema de Gestión Integrado en Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente para poder responder mejor a las necesidades de salud y seguridad de todos los trabajadores de la compañía, y los terceros contratados, y para llevar adelante una gestión responsable y sustentable. El Sistema cubre a la totalidad de los empleados propios y al 100 % de los contratistas que trabajan dentro de los establecimientos de la empresa. Durante 2019, realizamos una revisión de la Política Integrada y publicamos una nueva versión

Este año trabajamos principalmente en tres líneas de actuación

## Cuidado directo de su salud

Mayor personal médico en planta, pedido de chequeo general de salud.

## Promoción y difusión de temas de salud mediante campañas, cursos y charlas

Tenemos un calendario anual de campañas en las que todos los meses hacemos foco en una problemática específica, compartimos información, charlas médicas para todos los colaboradores (presenciales o por medio de e-learning) En 2019 realizamos campañas de: Vacunación contra la gripe, cuidado ante el dengue, zika, Chikunguña, Golpe de calor, RCP y Primeros auxilios, enfermedades hepáticas, adicciones, enfermedades de transmisión sexual, prevención de enfermedades cardiovasculares, pausas activas.

## Infraestructura y equipamiento

Mejoramos las instalaciones de los consultorios médicos en las plantas, sumamos lactarios en 3 de ellas.

Según establece la legislación vigente, contamos con servicios médicos en todas las plantas, en horarios determinados. Para los casos de necesidad de consulta o atención por fuera del horario, disponemos

de un servicio contratado. Con el objeto de llevar a cabo un seguimiento cuidadoso, llevamos la historia clínica de los colaboradores, donde consignamos la atención brindada, y registramos en el libro de insumos la medicación que podamos haber indicado.

Para asegurarnos de llegar con nuestros servicios de salud en el trabajo a todos los colaboradores, realizamos recorridos de plantas donde evaluamos posicionamientos forzados, movimientos repetitivos y exposición a diferentes factores de riesgo. También evaluamos pacientes con patología crónicas en los diferentes consultorios médicos de plantas, donde analizamos la tarea que realizan para determinar si es compatible con su enfermedad.

Promovemos la realización de estudios médicos anuales de aptitud para brigadistas, maquinistas, mantenimiento (trabajo en altura) y quienes se desempeñan en la cámara de frío. Para el personal fuera de convenio, implementamos exámenes médicos preventivos.



## Ejes de trabajo en materia de seguridad

### 1. Compromiso, liderazgo y apoyo

Comenzamos a trabajar con los líderes en un taller de neuroseguridad.

### 2. Evaluación y control de los riesgos

Abordamos los riesgos que consideramos críticos: instalamos líneas de vida para trabajos en altura, implementamos el sistema de bloqueo y etiquetado en tareas sobre tableros eléctricos (LOTO), comenzamos a trabajar sobre el control de unidades de larga distancia (VTV interna) y reformulamos y mejoramos el permiso de trabajo especial para tareas críticas. También dimos capacitaciones (charlas de 15 minutos) en sectores operativos.

### 3. Normas y procedimientos

Reformulamos el Permiso de trabajo especial. Además, revisamos el procedimiento de emergencia y de gestión de accidentes, y comenzamos a trabajar en la confección de un manual de buenas prácticas de higiene y seguridad.

### 4. Formación, información, participación

Estandarizamos el formulario LUP (lección de un punto) para replicar casos de accidentes o incidentes en el resto de la compañía. También creamos una aplicación informática para poder levantar hallazgos a través de móvil celular o tablet y así poder mejorar los indicadores para que se emitan en forma automática.

### 5. Presencia en línea

Incorporamos dos colaboradores más para el equipo de Seguridad e Higiene. Esto nos permite descomprimir las tareas administrativas y realizar recorridos en las diferentes plantas con más frecuencia.

Realizamos la cuarta edición de la Semana de la Seguridad y la Salud en la que buscamos sensibilizar a todos los colaboradores acerca del reconocimiento de peligros y los factores que impiden detectar los riesgos. Ofrecimos capacitación en RCP, vida saludable y primeros auxilios, y promovimos un cambio de actitud en los líderes al involucrarlos en la evaluación de comportamientos riesgosos. Para reforzar la cultura del cuidado, también dimos talleres de concientización acerca de la atención limitada que poseemos los seres humanos y pusimos el foco en la neuroseguridad.



Trabajamos fuertemente en medidas para eliminar o minimizar estos riesgos: implementamos permisos de trabajo especiales, capacitamos a los colaboradores, instalamos sistemas de líneas de vida e instauramos sistemas de bloqueo y etiquetado LOTO. Durante 2019, no ha habido lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias. Además, los colaboradores cuentan con herramientas que permiten velar por su seguridad, como los buzones de aviso para informar situaciones riesgosas de forma anónima y las capacitaciones para que puedan identificar situaciones riesgosas.

También relevamos los peligros laborales que presentan un riesgo de dolencia o enfermedad. Son el levantamiento manual de cargas, el empuje y arrastre de mercadería y el etiquetado en acondicionamiento secundario. Para minimizarlos, colocamos elementos de empuje y arrastre, como las zorras eléctricas, y plataformas electrohidráulicas para posicionar pallets y facilitar el trabajo. Ninguno de estos riesgos produjo enfermedades profesionales en 2019. Las lesiones de trabajo ocurridas – ninguna con grandes consecuencias– fueron esguinces de tobillos, cortes superficiales en manos, golpes en brazos y piernas y aprisionamiento de manos.

En cuanto a los trabajadores expuestos en su salud o seguridad, como el caso de los transportistas, nuestro enfoque de prevención se apoya en:

- Campañas de comunicación
- Mejorar el entrenamiento y capacitación en seguridad vial, y la respuesta ante emergencias
- Dar información permanente
- Solicitar estudios médicos
- Controlar que la revisión técnica de unidades se encuentre vigente
- Imponer requisitos de renovación por antigüedad de las unidades
- Dar seguimiento satelital y respuesta ante emergencias
- Realizar controles de alcoholemia

**2847,5**  
horas

dictadas para capacitar en el cuidado de las personas

**1693**  
colaboradores

capacitados en las temáticas de prevención de incendios, riesgo eléctrico, trabajo en altura, prevención de adicciones, prevención de enfermedades de transmisión sexual, RCP y primeros auxilios.

Además, durante el año nos hemos abocado a fortalecer la Brigada de Emergencias:

- Nombramos jefes y coordinadores para generar una estructura dentro de la Brigada y los capacitamos especialmente con el fin de mejorar su habilidad para conducir una situación de emergencia.
- Ofrecimos capacitaciones mensuales en temas como primeros auxilios, rescate, extinción de incendios, entre otros.
- Logramos una activa participación en los simulacros de evacuación.
- Realizamos una jornada de Brigada en la que el foco principal fue la práctica de ejercicios de trabajo en equipo.
- Realizamos chequeos médicos a la totalidad del personal de la Brigada de Emergencia y les aplicamos el plan de vacunación de Hepatitis B.

También continuamos con las prácticas del Comité Mixto de Higiene y Seguridad. Fueron 12 reuniones en las que abordamos los temas de estadísticas de accidentes y casos relevantes; riesgos relevantes detectados, información de normas, procedimientos, políticas; capacitaciones y legislación nueva.



# 4182

## trabajadores asegurados

**84%**  
hombres

**16%**  
mujeres

0 enfermedades profesionales

**269**

accidentes en establecimientos

**140**

accidentes In itinere

**96%**  
hombres

**4%**  
mujeres

**89%**  
hombres

**11%**  
mujeres

**2**

lesiones por accidente laboral registrables en contratistas

No se registraron fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral, casos de dolencias y enfermedades laborales registrables, ni en colaboradores de Andreani ni en contratistas.

## Indicadores de salud y seguridad Argentina

**10.047.784**  
horas trabajadas

**26,87**

Índice de frecuencia <sup>(1)</sup>  
KPI estratégico

**22,57**  
hombres

**4,29**  
mujeres

**28,21**

Índice de incidencia (ART) <sup>(2)</sup>

**23,69**  
hombres

**4,51**  
mujeres

**811,82**

Índice de pérdida (ART) <sup>(3)</sup>

**12,98**  
mujeres

**798,84**  
hombres

**13,11**

Índice de DM (ART) <sup>(4)</sup>

**11,02**  
hombres

**2,09**  
mujeres

### Días perdidos por causa

**3539**

por accidentes en establecimientos

**2165**

por accidentes In itinere

**3,33**

tasa de ausentismo  
(+0,61% vs 2018)

**0,74%**  
mujeres

**2,59%**  
hombres

0 por enfermedades profesionales

<sup>(1)</sup> Índice de frecuencia (accidente x 1000.000)/horas trabajadas

<sup>(2)</sup> Índice de incidencia (accidente (sin in itinere) sin baja=0-sin baja 40 días x 1000) personal asegurado promedio

<sup>(3)</sup> Índice de pérdida (días perdidos sin in itinere x 1000)/personal asegurado promedio

<sup>(4)</sup> Índice de DM (días perdidos sin in itinere)/(accidentes sin in itinere con alta)



## Líneas de acción y ejes de trabajo en Brasil

En Brasil, también promovemos mecanismos y orientación a los colaboradores para que puedan llevar a cabo sus actividades de forma segura, y fomentamos el control de los impactos ambientales con el objetivo de adoptar medidas de protección del entorno.

Realizamos con éxito la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo del 5 al 9 de agosto, de la que participaron 561 colaboradores. Los temas abordados en las charlas fueron la prevención de accidentes laborales y domésticos, la calidad de vida y el bienestar físico y mental, la salud bucal y la sostenibilidad del medio ambiente. Además, ofrecimos sesiones de masajes.

También celebramos las reuniones de la Brigada de Emergencia, en donde abordamos –con 50 empleados representantes de las plantas Embu-San Pablo y Sucursal Río de Janeiro-Pavuna– los temas plan de emergencia y abandono, contención de productos químicos, equipo contra incendios, primeros auxilios y deberes de la Brigada de Emergencia.

Para comunicar la información relevante sobre salud y seguridad a empleados y contratistas, fomentamos la integración de todos los empleados contratados y la aplicación del manual de reglas generales de SSMA (Salud, Seguridad y Medio Ambiente). Además, en 2019

llevamos a cabo la campaña de vacunación contra la gripe y el virus H1N1 en todas las sucursales. Así beneficiamos a unos 100 colaboradores y a 30 dependientes. También realizamos una campaña de salud ocular en la sucursal de Embu, donde nuestros empleados pudieron hacerse una prueba de visión y comprar anteojos a precios reducidos. Esta campaña benefició a unos 50 empleados.

El Comité de Seguridad e Higiene consta de 16 colaboradores: ocho profesionales nombrados y empleados y ocho profesionales elegidos por los empleados.

En las reuniones mensuales de la Brigada de Emergencia (CIPA) se trataron temas como:

- El plan de acción de los Cipeiros (miembros de CIPA)
- Las responsabilidades de los cipeiros
- El calendario de inspecciones planificadas en almacenes
- El monitoreo del análisis de incidentes y accidentes
- La encuesta de oportunidades de mejora en el trabajo en temas de salud, seguridad y medio ambiente
- La realización de CIPA 19 Empleados Representantes de la Compañía Andreani Matriz Embu-SP y Sucursal de Río de Janeiro-Pavuna



Dentro de las actividades de la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo, ofrecimos sesiones de masajes



561 colaboradores participaron de la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo.

## Indicadores de salud y seguridad Brasil

6

accidentes en establecimientos

**66%**  
hombres

**33%**  
mujeres

0

in itinere

**18**  
incidentes

**3,32%**  
tasa de ausentismo

0 enfermedades profesionales

# Derechos humanos

Promovemos un ambiente de trabajo que valore la diversidad y la inclusión, y priorice el bienestar de los colaboradores. Y, como adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas, nos responsabilizamos por los principios vinculados a los derechos humanos y las prácticas laborales que se dan en nuestra empresa.

Así, durante 2019, ofrecimos talleres de diversidad e inclusión para las áreas de Gestión de las Personas, Legales, Comunicaciones y Sustentabilidad, Fundación Andreani y Transporte y Distribución, a cargo de la RED de Empresas por la Diversidad. Capacitamos al Comité de Conducción para avanzar en los detalles del Comité de Diversidad, próximo a conformarse.

En pos de respetar y apoyar los derechos de los empleados, reforzamos la importancia del Canal Transparencia, disponible para todos los colaboradores. En materia de derechos

humanos, recibimos auditorías de clientes que hacen foco en cuestiones de diversidad y en todos los casos las hemos superado exitosamente. Además, estamos en proceso de revisar el Código de conducta atendiendo aspectos relativos a la diversidad y la inclusión, la transparencia y los derechos humanos.

También seguimos trabajando por la inclusión de la mujer y la perspectiva de género. Durante 2019, inauguramos tres lactarios, que ofrecen una confortable privacidad, en plantas para las colaboradoras que regresan de su licencia por maternidad. Además, impartimos talleres de diversidad e inclusión con foco en género. E incorporamos colaboradoras en la operación de plantas que no tenían y 10 transportistas más. En nuestras comunicaciones, somos especialmente cuidadosos de que no haya sesgos sexistas que reproduzcan estereotipos de género. Y, a través de proveedores sociales estratégicos, agregamos valor a nuestras compras priorizando las empresas sociales o empresas B que emplean a mujeres en situación de vulnerabilidad (como Movimiento Darté).

Por otra parte, no realizamos contrataciones precarias ni que incluyan trabajo infantil. Y exigimos lo mismo a nuestras empresas

contratistas y proveedores, mediante el control del sistema portal ARTAI. Contamos además con la certificación SEDEX-SMETA para la Planta Norlog, que hace foco en cuestiones de derechos humanos. No registramos incidentes de discriminación durante 2019. Adicionalmente, reportamos nuestra gestión sustentable en la plataforma Ecovadis, a pedido de algunos de nuestros clientes.

Los actores sindicales son parte esencial del desarrollo de nuestras operaciones cotidianas. Respetar y sostener un buen relacionamiento es una pieza clave de nuestra cultura empresarial. Por eso es que promovemos el trabajo en conjunto y la armonía en el vínculo. Así, habilitamos espacios para el desarrollo de las actividades sindicales y acompañamos y fomentamos la participación libre y activa de nuestros colaboradores en el proceso de renovación de autoridades.

En la Argentina, colaboramos en los distintos eventos que promueven la Federación Nacional de Trabajadores Camioneros y Obreros del Transporte Automotor de Cargas, Logística y Servicios, y sus sindicatos y delegaciones en todo el territorio nacional. Llevamos a cabo, además, programas de chequeo preventivo a nuestro personal de convenio considerando los aspectos de salud con la colaboración activa de los delegados gremiales de planta. En Brasil, ponemos especial cuidado en que la información sindical llegue a nuestros colaboradores a través de los canales de comunicación interna.



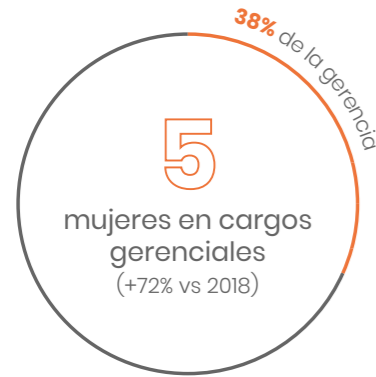
Indicadores de diversidad

Argentina



5 colaboradores con discapacidad

Brasil

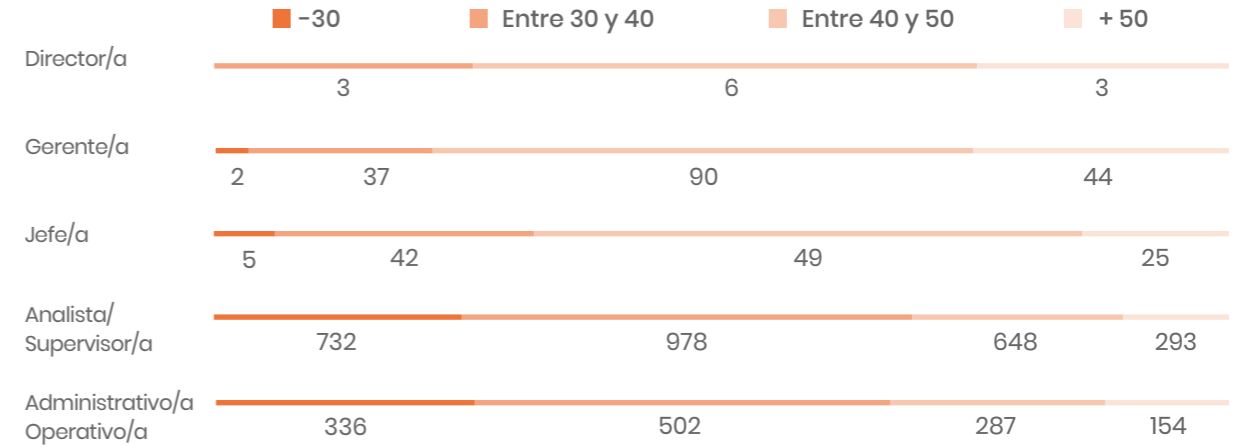


4 colaboradores con discapacidad (+300% vs 2018)

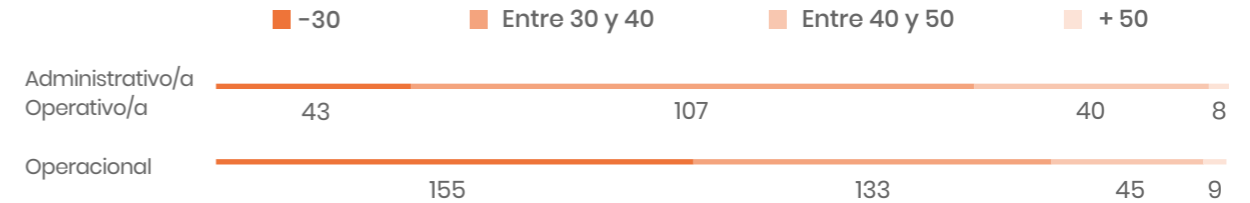
2,36%


mujeres transportistas  
44 mujeres

Distribución de colaboradores por edad y cargo  
Argentina



Distribución de colaboradores por edad y cargo  
Brasil





# impacto económico

Creamos valor al trabajar  
junto a nuestros clientes  
con procesos más eficientes  
y empleos de calidad.

# Desempeño económico y rentabilidad sustentable

Llevar adelante una empresa de más de 4700 colaboradores es un privilegio que ejercemos con responsabilidad y con ética. Nuestro compromiso es tanto con las personas que trabajan y se relacionan con nosotros como con las comunidades donde actuamos y con el mundo que queremos dejar a las generaciones por venir.

Así, asumimos un compromiso a largo plazo con el crecimiento de la Argentina. Por eso, durante 2019 invertimos más de \$ 586 millones en el acondicionamiento de plantas de operaciones logísticas, en la optimización de nuestra flota de vehículos, en la apertura o el rediseño de sucursales y en el desarrollo y la aplicación de tecnologías de punta.

La inversión en tecnología es, para nosotros, estratégica para poder crecer de forma sustentable. Permite que agreguemos valor a los negocios de nuestros clientes y que sus productos lleguen a los consumidores en tiempo y forma; y nos ayuda a bajar los costos, a volver los procesos más eficientes y a generar empleos de mayor calidad.

## Contexto económico y financiero

Durante el ejercicio 2019, convivimos nuevamente con un sistema financiero y un contexto económico de altísima volatilidad e incertidumbre. El BCRA mantuvo la utilización de la tasa de política monetaria como herramienta en su gestión para tratar de contener el proceso inflacionario. La tasa –que marca el financiamiento que luego los bancos comerciales brindan a empresas y consumidores– arrancó en el orden del 59 %, tocó su máximo de 85 % en septiembre y cerró el año en 55 %. Esto limitó el acceso al financiamiento a tasas competitivas y dificultó las instancias de crecimiento de la economía.

La inflación del ejercicio se ubicó en el orden del 53 % y fue también una variable altamente negativa porque limitó la posibilidad de reducir los costos de las actividades. El tipo de cambio fue otra variable que influyó en la economía en su conjunto. Al comienzo del año, la cotización fue de \$ 38,90 por dólar y al cierre fue de \$ 63,35. Esto representó una variación anual del orden del 63 %.

Sin embargo –a pesar de esta coyuntura y gracias a las inversiones realizadas en los últimos años– pudimos mantener un flujo de negocios positivo e incrementar nuestros volúmenes en el orden de 17 % con respecto al ejercicio anterior, según nuestra matriz de envíos.

## Perspectivas para 2020\*

En 2020, priorizaremos las innovaciones en tecnología y destacaremos aquellas que permiten dar visibilidad en tiempo real a todas las actividades del proceso logístico y las que generen eficiencias en los procesos y en la reducción de emisiones. Por esta razón, estimamos invertir más de \$ 700 millones en 2020, principalmente en nuevas tecnologías que permitirán un desarrollo más sustentable sumando eficiencia operativa en toda la cadena logística (plantas y sucursales del interior).

En Andreani Desarrollos Inmobiliarios, continuaremos con el desarrollo de proyectos built to suit para clientes que requieran altos estándares de infraestructura, seguridad y conectividad. Seguiremos avanzado hacia la declaración de la plataforma como el primer parque industrial del Municipio de Tigre y dando soporte a los nuevos propietarios que iniciarán obras en 2020.

Todas estas definiciones surgen de un mecanismo establecido para la toma de decisiones. Así, el Directorio se reúne mensualmente para analizar los resultados económicos y trazar cursos de acción. La comunicación con los accionistas se da a través de reuniones mensuales de seguimiento de gestión y reuniones anuales de presupuesto y estrategia de gestión sustentable. El alcance de los estados financieros consolidados y el Reporte de sustentabilidad 2019 es el mismo: todas las entidades que integran el Grupo Logístico Andreani.

\*Estas previsiones corresponden a planificaciones previas a la pandemia por el COVID 19 y por lo tanto es posible que deban adaptarse en el curso del año.



# Generación de empleo local

En 2019, introdujimos una nueva prueba de evaluación del perfil del candidato, que ayuda a atraer a buenos profesionales en el mercado de acuerdo con nuestros valores.

También relanzamos el Programa de Referidos, que tiene como objetivo seguir sumando talentos en nuestros equipos reconociendo a los colaboradores que participan refiriendo los mejores perfiles. Le sumamos una acción específica para el área de TI. Ingresamos 36 colaboradores referidos a través del Programa.

## 106.268

CV recibidos durante 2019

## 4530

Programa Jóvenes Profesionales

## 760

Pasantías TI

Además, llevamos a cabo otros programas y acciones destinados a optimizar el proceso de selección de personal:

### Programa de Jóvenes Profesionales

Durante el proceso de selección de jóvenes profesionales recibimos 4530 currículos. Difundimos el Programa través de las redes sociales, universidades y avisos en portales de empleos, compartiendo testimonios de ex jóvenes profesionales.

### Programa de Pasantías TI

Luego de difundir el Programa a través de las redes sociales, universidades y avisos en portales de empleos, con testimonios de ex pasantes, de coaches y gerentes, recibimos 760 currículos.

### Búsquedas internas

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



En cuanto a la generación de empleo local, llevamos adelante las siguientes iniciativas:

#### Entrevistas simuladas (Forge)

Nuestros referentes de Gestión de las Personas realizaron entrevistas simuladas en la sede de Pilar y así ayudaron a los jóvenes a poner en práctica todo lo aprendido en Forge, fundación que se dedica a facilitar el acceso laboral de calidad a jóvenes de escasos recursos.

#### Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca)

En el marco de nuestro Programa de Relaciones Universitarias, coordinamos una charla técnica junto al equipo de Tecnología Informática, orientada a estudiantes y graduados de carreras afines al área, con el objetivo de difundir las prácticas y proyectos de la compañía y las oportunidades laborales.

#### Summit Digital House

Participamos en el evento organizado por Digital House, donde referentes de Tecnología Informática brindaron una charla, con el objetivo de dar a conocer las prácticas y proyectos de la compañía y las oportunidades laborales vinculadas a este sector.

Además, participamos de varias ferias de empleo:

#### Recruiting Day - Digital House

Participamos del evento junto con el equipo del área de TI para dar a conocer los diferentes proyectos y oportunidades laborales. Asistieron más de 400 participantes.

#### Feria de Empresas - UTN

Dimos a conocer a los más de 1400 alumnos que asistieron en las dos jornadas nuestra empresa, sus diferentes proyectos y las oportunidades laborales que ofrece.

#### Feria de Empresas - Forge

Participamos de la 5.ª Feria de Empresas, donde asistieron más de 900 estudiantes para conocer nuestras ofertas laborales.

En 2019 gestionamos más de 300 búsquedas fuera de convenio y 195 dentro de convenio. Lo hicimos a través de diferentes vías:

- Nuestra plataforma de búsquedas andreani.hiringroom.com/Jobs, donde contamos con 106.268 CV.
- Zonajobs y Bumeran para la publicación de avisos.
- LinkedIn para compartir las búsquedas de la empresa y realizar acciones de difusión específicas para el Programa de Jóvenes Profesionales y Pasantías TI.

# Regionalización de operaciones

En la Argentina, invertimos \$ 17.769.500 durante 2019 en ampliar y mejorar la red de distribución en diferentes puntos del país. Abrimos:

- 1 planta en Bahía Blanca
- 8 sucursales (Estación Once, Avellaneda, Zapala, Puerto Madryn, Santo Tomé, Villa Soldati y San Pedro, El Dorado), en el marco del Proyecto Expandir

Además, acondicionamos tres sucursales (Bahía Blanca, Zárate y Laferrere) y mudamos siete (General Roca, San Lorenzo, Junín, Tandil, Corrientes, Viedma y Luján).

En Brasil, instalamos los sistemas de proceso y de separación y verificación realizada por Andreani Online en la sucursal de Río de Janeiro. También desarrollamos nuevos y más calificados socios de servicios en los estados de Ceará, Pernambuco y Bahía. Finalmente, instalamos el puesto avanzado de las líneas aéreas TAM y GOL con la emisión de AWB en Andreani Embu das Artes.

En 2019, seguimos invirtiendo en ampliar y optimizar nuestra red de distribución a lo largo de todo el país. Abrimos ocho sucursales y una planta, acondicionamos tres locales y mudamos otros siete.



# Desarrollo de proveedores

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

Como planificamos el año anterior, se aprobó el procedimiento de evaluación de proveedores críticos y, hacia el cierre del año, se encontraba en revisión final el Código de conducta para proveedores.

El perfil de nuestros proveedores es de productos y servicios críticos: de comedor, limpieza, seguridad, transporte, salud y emergencias, servicios ambientales, fumigación, acondicionamiento secundario, envasado, etiquetado, insumos para el embalaje (cajas, etiquetas, conservadoras, gel para cadena de frío) y combustible. Están ubicados en AMBA y CABA, donde están concentradas las mayores plantas de operaciones.

Establecemos alianzas con otras empresas, organizaciones y sectores del gobierno para trabajar buenas prácticas en la cadena de valor: participamos en espacios de intercambio de empresas, como Pacto Global De Naciones Unidas, CEADS, IARSE e IDEA, para compartir experiencias y adquirir nuevas prácticas. También implementamos una política de apoyo a pequeños proveedores a mejorar sus ingresos y el acceso al mercado: otorgamos anticipos sin garantías para darles la posibilidad de realizar el trabajo.

Para mantener una comunicación fluida con los proveedores, realizamos reuniones presenciales.

Elegimos productos con valor social y ambiental, acompañando a organizaciones sociales y proveedores locales -en plazas donde estamos instalados, siguiendo con los pilares que materializan nuestra estrategia de sustentabilidad: Valor humano, Compromiso Social y Eficiencia Ambiental.

En este sentido, optamos por merchandising y regalos producidos por empresas B y cooperativas/talleres protegidos, potenciamos a pequeños productores de todo el país y ayudamos a la generación de empleo para personas en contextos vulnerables.

Mediante la selección de estos productos, también promovemos el uso consciente y responsable de los recursos naturales, contribuyendo a la preservación del ambiente.

Algunos de los proveedores elegidos:

- redACTIVOS Asociación Civil
- Cactus Made
- Movimiento Darte
- Cooperativa Barrio La Juanita
- Daravi
- Hilandería Warmi
- Tincho & Lola
- Mooka
- Vacavaliente
- Qero Ecovasos



Taller de cuadernos "Movimiento Darte", Cooperativa La Juanita.

### Avances en el procedimiento de evaluación de proveedores críticos

Aprobamos el procedimiento de evaluación de proveedores críticos, que, a fines de 2019, ya estaba siendo comunicado.

Además, diseñamos el proceso para que pueda ser realizado en una herramienta digital: la plataforma Isotools con la que realizamos la gestión de los sistemas de calidad, medio ambiente y seguridad e higiene. Mediante un módulo de ese sistema, los distintos responsables de auditar la labor de un proveedor registrarán los resultados en la plataforma. Esto permitirá, además, interactuar con otros módulos del sistema, como la gestión de hallazgos (no conformidades) cuando sean producidas por una acción relacionada con un proveedor y enviar e-mails al proveedor para que registre el plan de acción correctivo, si corresponde.

El procedimiento deja registro de las evaluaciones que cada referente en planta hace sobre la performance del proveedor, cada vez que hace una entrega (ej. control de calidad de conservadoras y geles), como en la evaluación del servicio prestado (ej. puntualidad y respeto de la frecuencia de retiro en el caso de un proveedor de retiro de residuos sólidos urbanos).

Cada vez que un referente deja sus comentarios (la evaluación), esto le permite a Compras centralizar las evaluaciones de cada proveedor y de cada planta para sacar conclusiones comunes, hacer una evaluación integral, y eventualmente solicitar ajustes (mejoras en el servicio a los proveedores) a partir de información objetiva.

**26** proveedores de servicios críticos\* (-36% vs 2018)

**proveedores activos** (+12% vs 2018)

5115

### Iniciativas de desarrollo y capacitación de proveedores

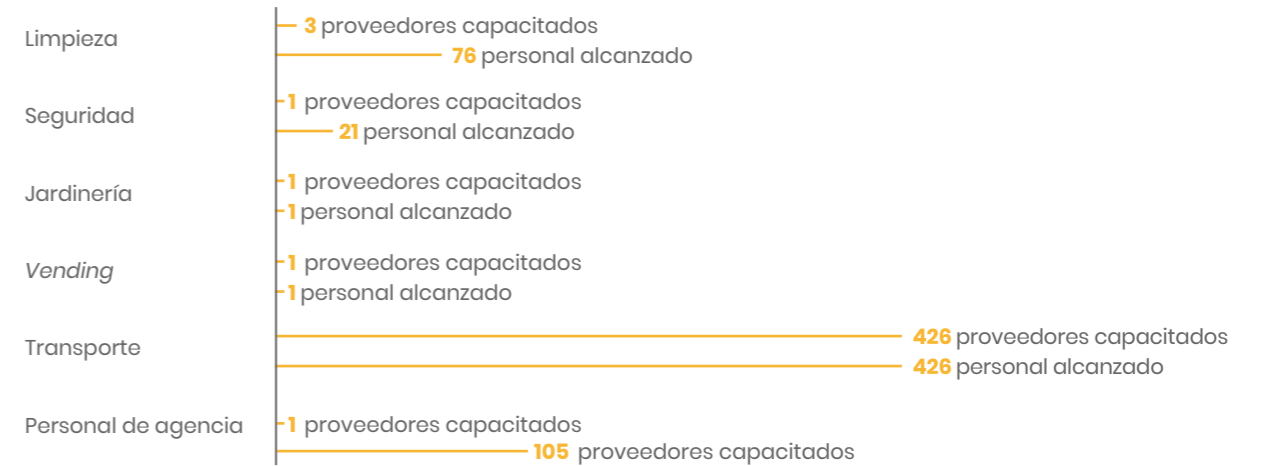
Durante 2019, capacitamos a 426 transportistas en diversas temáticas, como la correcta manipulación de carga, el proceso de distribución de cadena de frío, el control de derrames, la gestión de residuos y las nuevas disposiciones de la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica). Entre ellos, incluimos 113 proveedores del proceso de larga distancia y proveedores de transporte de sucursales de interior (Córdoba, Santa Fe, Rosario, Mendoza, San Luis, Resistencia, Tucumán, Salta y Mar del Plata).

433

proveedores capacitados en temáticas ambientales y de seguridad e higiene

630

personal alcanzado



\*Servicios operativos y de apoyo críticos: gestión de residuos, limpieza, comedor. \*Servicios operativos críticos: transporte, combustible. \*Insumos críticos: conservadoras, geles para refrigerar especialidades medicinales. \*Servicios relacionados a transporte de larga distancia entre sucursales y distribución de última milla: 1417 transportistas

En Brasil, mejoramos año a año nuestra política y procedimiento de compras, con el fin optimizar la atención y los plazos para nuestros clientes internos. Estamos implementando herramientas para que ellos puedan acompañar sus solicitudes de compra vía Workflow y así realizar su seguimiento.

## 230

proveedores activos en Brasil en 2019

Continuamos además con el Programa de Beneficio a Proveedores, como apoyo financiero para la reparación o el cambio de vehículos, la compra corporativa de insumos (cubiertas, lubricantes, baterías) y la asistencia en gestiones ante entidades financieras para líneas de crédito. Ayudamos en particular a pequeños proveedores para su ingreso en el mercado.

Con el fin de mantener una relación fluida con los proveedores, realizamos la calificación de los productos entregados y efectuamos tanto reuniones semestrales como visitas puntuales, además de comunicarnos por las vías habituales, como el *e-mail*.

### Proveedores de transporte

Seguimos trabajando por mejorar la gestión de proveedores de transporte. En este sentido, aumentamos la cantidad de flota de terceros que figuran dentro de nuestra póliza corporativa, lo que nos ayuda a optimizar costos y ajustar controles.

También mejoramos para el transportista la renta diaria y la prestación médica en caso de accidentes personales. Y logramos dotar de mayor transparencia, agilidad y facilidad de seguimiento el proceso de liquidación de flete en el segmento BTC al volverlo automático.

Además, para encarar una revisión de todo el proceso del ciclo de vida del transportista, en diciembre de 2019 creamos un equipo de proyecto multidisciplinario con interacción de múltiples áreas (Seguros, Tecnología Informática, Tráfico, Operaciones, Desempeño Ambiental, Administración y Servicios al transportista, Comunicaciones y Sustentabilidad, entre otros).

Continuamos también con el Programa de Beneficios a Proveedores mediante:

- compras corporativas de neumáticos, aceites y lubricantes
- políticas de préstamos para renovación de unidades y reparaciones

### Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor

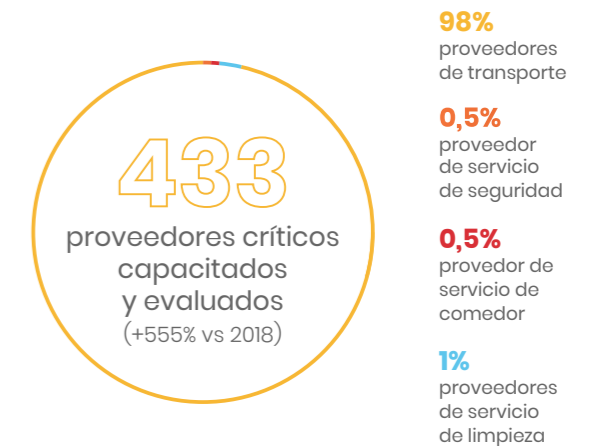
En 2019, incorporamos a la política y procedimiento de evaluación de proveedores la consideración de sus impactos ambientales, éticos y de derechos humanos. Se trata de un cuestionario que es una declaración jurada sobre sus programas, políticas o acciones que llevan adelante en esos tres ejes.

También seguimos analizando, entre sus actividades cotidianas, las que realizan en el ámbito de las operaciones de la compañía, como es el caso de los proveedores de servicios de seguridad, de limpieza, comedor y preparación de comidas, finishing y eventuales.

Así, dentro del proceso de evaluación de proveedores de bienes y servicios críticos, definimos aquellos proveedores que comenzarán a ser evaluados durante 2020 considerando el impacto ambiental. La lista de proveedores a evaluar contempla proveedores de todas las corrientes de recolección y tratamiento de residuos (Comunes, Reciclables, Peligrosos, Patogénicos) como también los que ya venían siendo evaluados por el área de Calidad (Insumos, Control de Plaga, Limpieza, Comedor).

Para obtener datos sobre los hábitos de manejo y consumo de combustible, durante 2019 instalamos un dispositivo de telemetría en tres unidades cuyos proveedores de transporte se prestaron a formar parte de la prueba. Los resultados obtenidos

fueron un ahorro de combustible de un 16%. Esto motivó a analizar el resto de la flota, con foco en larga distancia por tratarse del segmento con mayor consumo. Hacia finales de 2019, nos encontrábamos en el proceso de selección final del proveedor que nos acompañará con la instalación e implementación de la tecnología.



Durante 2019, tuvimos un caso de proveedor de recolección de residuos sólidos urbanos que mostró incumplimientos en sus niveles de servicio. Nuestro sistema de Gestión Ambiental registró el desvío y dimos intervención a Compras para solicitarle al proveedor que mejorara su desempeño. Continuamos con el servicio a condición de que el proveedor cumpla los requisitos ambientales exigidos.



# productos y servicios

Nos adaptamos a las necesidades de nuestros clientes y desarrollamos soluciones a medida.

# Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente

Nos anticipamos a los escenarios del negocio y el mercado e innovamos para contribuir al desarrollo de nuestros clientes y a la profesionalización de la industria.

Con este fin, trabajamos para ofrecer soluciones a medida de las necesidades de un sector en constante cambio. Así, en 2019, llevamos a cabo las siguientes acciones:

## Implementación de sistema IVR (respuesta de voz interactiva) de atención telefónica

- Motor de búsquedas más flexible
- Resolución 7 x 24 de las consultas del estado de situación de los envíos.
- Mejora la experiencia de autogestión Incrementa la eficacia de la respuesta automatizada.

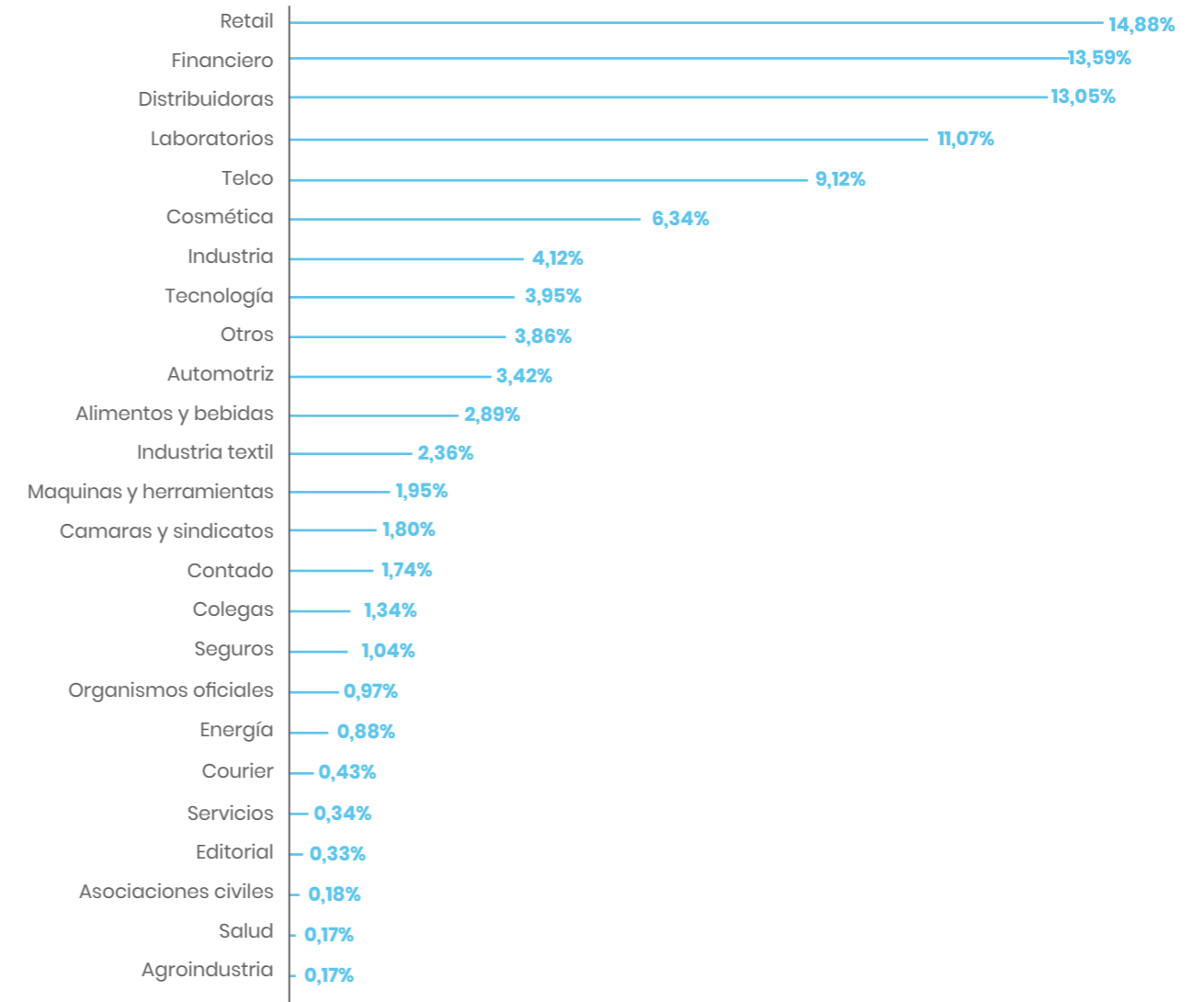
## Implementamos la predicción de entrega

- Brinda a los destinatarios la estimación desde el alta
- Ajustable mientras el envío avanza en las distintas etapas y sistemas de la empresa.
- Da información a los clientes durante todo el ciclo de vida de un envío.

## Implementamos acciones de interacción en e-andreani

- Posibilidad de cambiar el domicilio de entrega o solicitar el retiro en una sucursal

## Principales clientes según su nivel de facturación Argentina



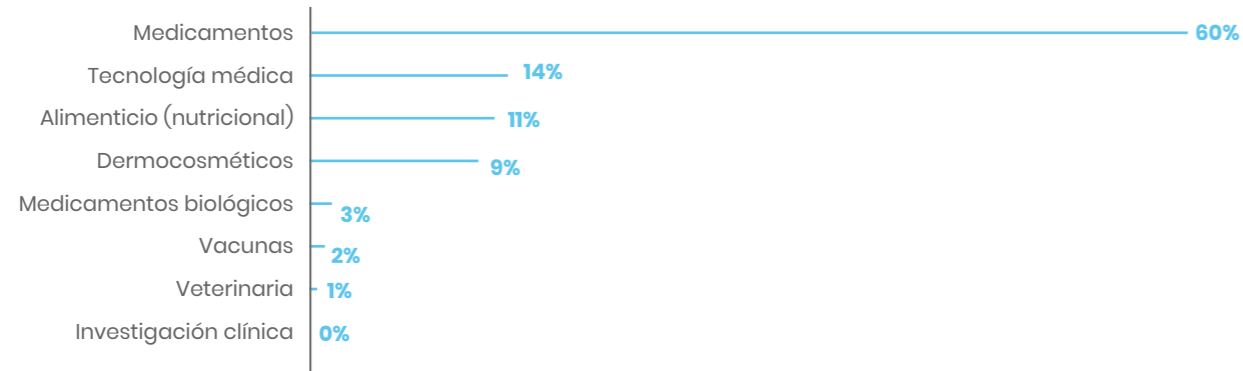
## Principales clientes según su nivel de facturación

### Brasil

En Brasil, hemos contratado recursos para ayudarnos con la prospección de nuevos clientes y el mantenimiento de los clientes existentes. También incorporamos una persona comercial en la sucursal de Río de Janeiro.

Decidimos cambiar el alcance del trabajo del área de Servicio de Atención al Cliente,

que, desde principios de 2020, se usará como un back office comercial, con el objetivo de proporcionar más apoyo en el proceso de prospección. Para ello, transferimos todas las actividades de seguimiento operativo a la operación, con la Célula de Información que pasa a responder sobre las actividades de almacenamiento y el Centro de Programación, sobre las actividades de transporte.



# Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios

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

## Andreani Online

Actualizamos el sistema *Andreani Online* y agregamos nuevos servicios destinados a mejorar los flujos y procesos internos, y también al trato con los clientes. Ahora, por ejemplo, toda la gestión de eventos, incluido el cierre, se realiza a través del sistema y el cliente puede monitorear el progreso del proceso y saber cómo identificar la situación actual.

## Desarrollo de nuevos servicios

También estamos desarrollando nuevos servicios para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Entre los que ya están vigentes, figuran la calificación de cajas térmicas y rutas; el servicio técnico responsable; la consultoría regulatoria, y los servicios *in house*.

## Validación de Sistemas Informatizado

Asegura si una tecnología, *hardware* o *software*, cumple con las expectativas de funcionamiento, clave a la hora de garantizar la calidad de los procesos, en línea con las regulaciones y buenas prácticas para la industria farmacéutica. El equipo a cargo es multidisciplinario para asegurar una mirada integral sobre la calidad, el negocio y las disposiciones vigentes de la ANMAT 2069 y la disposición 3602.

## Digitalización de procesos

Además, hicimos grandes avances en la digitalización de procesos que los hacen más seguros, ágiles, confiables y sustentables:

- Digitalizamos los documentos de administración comercial y operativa, como los contratos y legajos, y los *tickets* factura sin orden de compra que llegan a cuentas por pagar. Con esto, son más de 2000 los documentos que no debemos almacenar en papel por mes, por lo que ahorramos no solo papel, sino energía, dado el menor espacio ocupado en archivos.
- Implementamos un sistema por el cual los proveedores adjuntan digitalmente las facturas al sistema de administración de proveedores Ebuyplace.

## Optimizaciones en sistema de atención de sucursales (SAS)

Migramos del servicio viejo del Renaper a la nueva versión e incorporamos su validación en las sucursales de frontera. Comenzamos a ofrecer nuevos servicios de encomienda (entrega en domicilio estándar y urgente), implementamos el servicio *fullfilment* Mercado Libre por mostrador. Rediseñamos la etiqueta de encomienda Andreani para que pueda ser leída por el sorter.

## Logística 4.0 h3

Además, avanzamos en soluciones de logística 4.0 con la implementación de *picking* con realidad aumentada. Por el momento, contamos con un piloto productivo.

Con el fin de lograr flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente, y aplicar la innovación, la tecnología y la investigación en el flujo de servicios, seguiremos con el Proyecto RPA-OCR. Mediante la instalación de robot en el sistema SAP (RPA) y la captura de datos en imágenes (OCR), podremos lograr la digitalización y carga automática en el ERP (SAP) de facturas de transportistas (3000 mensuales aproximadamente), alta de proveedores (60 mensuales aproximadamente) y conciliaciones bancarias.

## Asistente virtual de Sucursales

Paralelamente, también desarrollamos el Asistente Virtual de Sucursales, una instancia que permitirá automatizar –una vez implementada, en el primer trimestre 2020– las preguntas y respuestas más comunes que surgen en las sucursales, y que será extendido paulatinamente a todas las áreas de la compañía.

### App Andreani Mobile

En el área *mobile* (la tecnología que usamos para conformar los envíos), adaptamos la plataforma para dar soporte al proceso eleccionario de las provincias de Córdoba, Tucumán, Formosa y Chaco, y varios municipios, asegurando la calidad, velocidad de la información y la protección de datos. Implementamos la nueva versión de Andreani Mobile para logística B2B. En relación con servicios adicionales, llevamos a cabo un trabajo de estructuración y migración en la base de datos para poder configurar adicionales por cada contrato de Integra: así, al momento de hacer la rendición, los distribuidores no tienen que volver a ingresar los datos ya relevados con la app en la calle, y habilitamos formularios en pantalla para que los adicionales se puedan autogestionar.

Implementamos el primer Mini Sorter automático para una sucursal del interior, en Tucumán, que nos permite tener mayor capacidad de procesamiento.

## Soluciones de tecnología en logística en Brasil

### Andreani Online

Durante 2019, aumentó el uso de Andreani Online, tanto por parte de los clientes como internamente, para controlar y generar

tareas. Seguimos optimizando la plataforma para permitir el cambio de estado de pedidos y generamos la posibilidad de emitir etiquetas considerando la posición anterior más la posición actual. Además, definimos la herramienta BPM (automatización de procesos administrativos: Office 365 con Flow + PowerApps + Power BI + todas sus herramientas) para mantener el estándar corporativo sin inversión, y reemplazamos la herramienta InvGate con la herramienta MDA.

### Radio Frecuencia

También implementamos colectores de datos por Radio Frecuencia en las operaciones Novartis y Sandoz. Gracias a este proyecto, mejoramos mucho la precisión de los datos y la trazabilidad de los volúmenes que operamos, con lo cual ganamos en productividad.

Además, migramos los enlaces MPLS al Cotia Datacenter (Century Link) en todas las sedes con el objetivo de tener una mayor seguridad en nuestros enlaces y remediar la inestabilidad de la red. También optimizamos la solución web Andreani Online a la versión Andreani Online 2.0 y así mejoramos su usabilidad con funcionalidades del sistema de gestión de almacenes (WMS Boss) y otras plataformas para las consultas en esta herramienta, de manera que los usuarios clave puedan tener la información sobre el ciclo operativo en un solo lugar.

## Calidad de productos y servicios

En 2019, avanzamos en la implementación del Sistema de Gestión Integrado en Plantas y Sucursales: actualizamos la Política de Sistema de Gestión Integrado y comenzamos con la integración del proceso de gestión de proveedores (selección, altas y bajas, evaluación y calificación).

En materia de calidad y sustentabilidad, recibimos distintas certificaciones nuevas o renovadas (ver capítulo 1). En cuanto a la certificación en Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte ANMAT, adecuación a la nueva disposición ANMAT 2069, diseñamos un programa con el objetivo de revisar y adecuar los procesos, tanto de almacenes (Warehouse) como Transporte y Distribución (T&D) y acordamos con la autoridad sanitaria y los clientes las principales acciones para desarrollar según la criticidad surgida del análisis de riesgo de los procesos involucrados.

Los proyectos que hemos emprendido para adecuarnos a esta nueva normativa son:

### Almacén

Gestión de clientes, Productos y destinatarios; Gestión de devoluciones; Trazabilidad y serialización.

### Procesos de T&D

Mejora de tiempos y Procesos en plantas y sucursales; Mejora de transporte proyecto pallet plano.

### Capacitaciones en Buenas Prácticas de Distribución (BPD)

Capacitación a transportistas; capacitación a personal de plantas; capacitación a personal de sucursales; Capacitación personal de CAC.

### Mejora de T&D

Calificación de unidades de transporte (UTR); Limpieza y fumigación de UTR; Embalajes de 15 °C a 25 °C; Acuerdos de calidad con transportistas.

### Tecnología Informática

Validación de sistemas informáticos con impacto en calidad (Alertran, Calidad Certificada y Unitrace); Automatización del control de temperatura y plataforma de seguimiento.

### Comercial

Actualización y generación de nuevos acuerdos de calidad de clientes integrales y de distribución de productos farmacéuticos.



En la primera fase del despliegue de estos proyectos, trabajamos en siete plantas, nueve sucursales y cuatro centros de distribución, y capacitamos en sucursales a 523 colaboradores (entre personal y transportistas) en 53 eventos.

Trabajamos en la implementación y la calificación de embalaje de la cadena de frío retornable. Los beneficios de este tipo de embalaje son: Temperatura: estabilidad de la temperatura en todo el proceso de distribución y homogeneidad en todo el contenedor, disminución de rechazos por desvíos y excursiones de temperatura por parte del cliente, mayor autonomía de frío.

Reducción de insumos de embalaje: eliminamos 32 toneladas al año de desperdicio plástico (geles conservantes y telgopor)



En 2019, nos convertimos en el primer operador logístico en desarrollar un área para atender las calibraciones y mapeos dentro y fuera de la compañía. Para lograrlo, creamos un laboratorio de metrología e incorporamos profesionales altamente calificados para que trabajen en él.

Además, participamos de diferentes eventos y acciones de concientización destinados a mejorar la calidad de los productos y servicios. En este sentido, celebramos la tercera Semana de la Calidad con el objetivo de comunicar, capacitar y promover los valores de la calidad mediante ocho charlas técnicas en cuatro plantas destinadas a un total de 590 colaboradores.

También estuvimos presentes en EXPOFYBI, el V Congreso Internacional de Farmacia y Bioquímica Industrial, en la que expusimos en el eje "Innovación en salud", con foco en la estrategia centrada en la experiencia del paciente y las tendencias hacia la medicina personalizada.

Seguimos asimismo con capacitación e-learning. Con el fin de tener mayor cobertura en la formación de los colaboradores, finalizamos el despliegue de capacitación en sucursales en el proceso de contingencia de cadena de frío y diseñamos el curso de uso del sistema informático de gestión ISOTools.

Finalmente, implementamos nuevos laboratorios Genzyme en la planta CyPE y comenzamos a ofrecer a los clientes de esa planta los embalajes de cadena de frío retornables: embalaje retornable CREDO y embalaje retornable VaQTec.



# Tránsito seguro

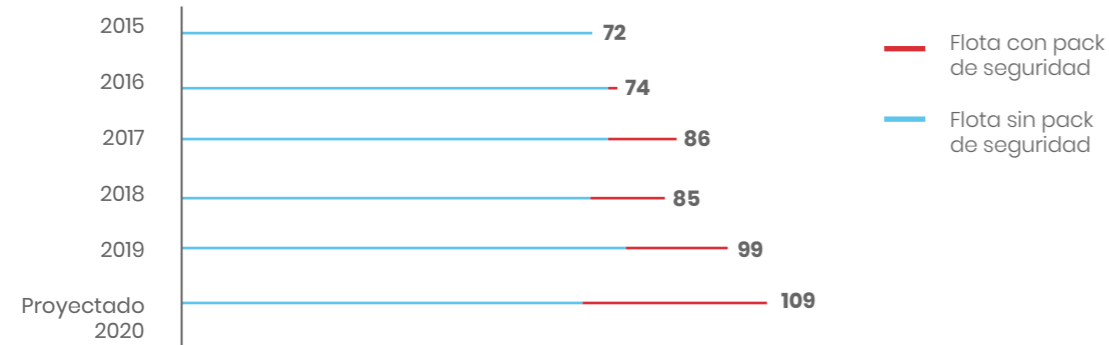
Durante 2019 capacitamos, junto al área de Calidad, a los transportistas del proceso de larga distancia y de sucursales en las siguientes temáticas:

- Disposición ANMAT 2069-18 (56 horas en 9 sucursales de Córdoba, San Luis, Resistencia, Mendoza, Tucumán, Salta y Mar del Plata) 313 transportistas capacitados
- Proceso de cadena de frío
- Control de derrames
- Gestión de residuos
- Manipulación de carga
- Sensibilización acerca del factor humano

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



## Evolución de la flota con pack de seguridad



Esta configuración del tractor con pack de seguridad (unidad motora) con mayor seguridad, sumado al semirremolque full, hace de los vehículos de larga distancia un modo de transporte seguro, sustentable y con mayor cuidado de las mercaderías transportadas. Durante 2019, también seguimos formando a conductores. Dentro del Programa Tránsito Seguro, dimos el taller “El factor humano en la prevención de accidentes”, que consistió en 10 encuentros de dos horas cada uno, con un total de 20 horas de formación. Los temas fueron las fallas en la percepción, en la toma de decisiones y en la coordinación.

Además, continuamos los controles de alcoholemia. En todos los exámenes, obtuvimos cero resultados positivos.

**11.852**  
viajes de larga distancia

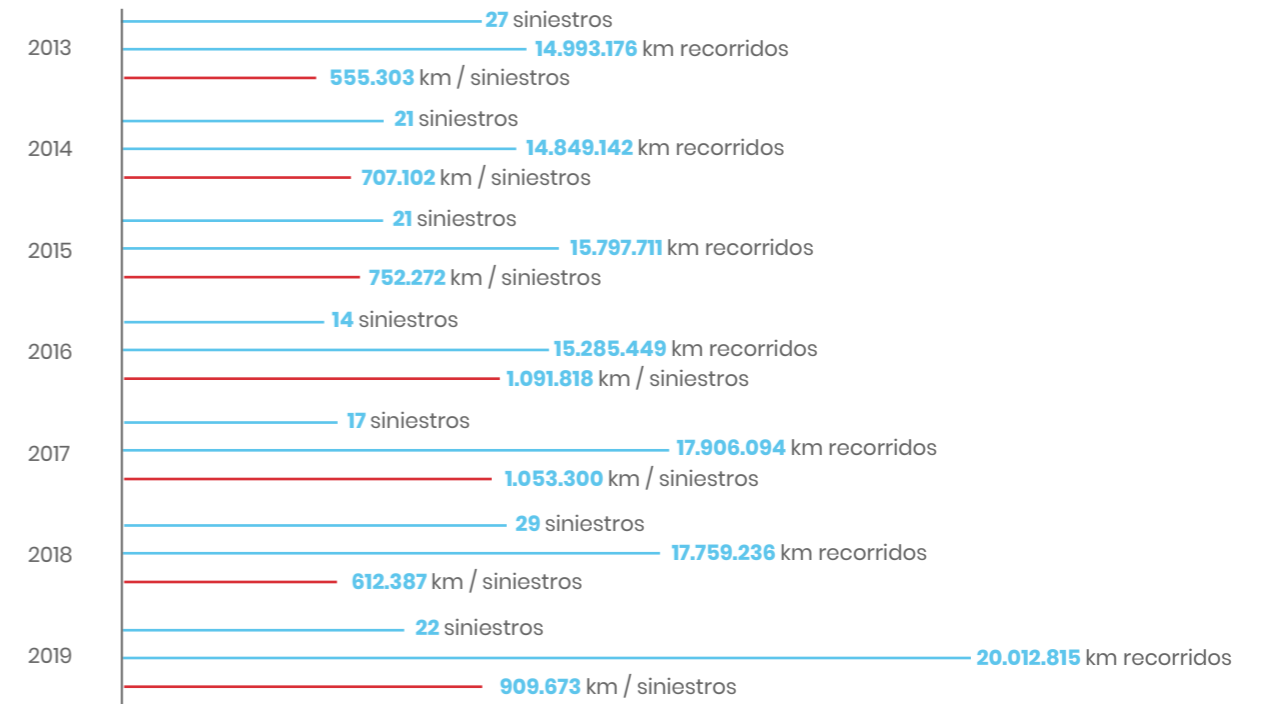
**3790**  
controles de alcoholemia

**109**  
choferes examinados

**0**  
choferes positivos

**33**  
exámenes médicos a conductores

## Siniestros por kilómetro recorrido (Larga distancia)



También llevamos a cabo otros controles aleatorios. Donde revisamos aspectos como:

- el estado del piso, el techo, las paredes y los burletes, y que no existan en general condiciones inseguras previas a la carga (roturas, golpes, material saliente que pueda producir cortes, filtraciones).
- la limpieza de la unidad, de modo que no contenga derrames, polvo y residuos en general.

+13% kilómetros recorridos vs 2018  
+48% kilómetros antes de un siniestro vs 2018  
**menos siniestros**

**24%**

# Relación con los clientes

En 2019, fueron varias las mejoras que introdujimos pensando en brindar un mejor servicio a los clientes.

## Implementamos Tablero de Inactividad

Un tablero de gestión operativa que unifica el método de gestión de los envíos pendientes de los canales B2B y B2C. Nos acerca al modelo de entrega "Next Day", nos permite gestionar mejor los envíos al darnos mayor visibilidad sobre su índice de rotación y genera un impacto cultural importante porque reemplaza la clasificación "envío vencido" por la de "envíos inactivos", con el sentido de sin cambio de estado.

## Mejoramos la experiencia de autogestión

pusimos en marcha un sistema IVR de atención telefónica automatizado con un motor de búsquedas más flexible, que permite resolver 7 x 24 las consultas del estado de situación de los envíos. Al final del llamado, propone una encuesta NPS para que el usuario evalúe el servicio general.

## Gestión de consultas, reclamos y solicitudes

Es un desarrollo sobre la solución CRM DYNAMICS, que habilita una mirada 360 de la relación con los clientes, medir los tiempos de resolución y definir el Service Level Agreement (SLA) de respuesta según cada tipo de caso.

Programa de semillero para incorporar jóvenes colaboradores a Atención al Cliente. El objetivo es formar a los futuros talentos de las áreas comerciales y operativas priorizando la incorporación de recursos provenientes de la Fundación Forge, que facilita la inserción laboral de jóvenes de bajos recursos económicos.

En Brasil, llevamos a cabo un proyecto de desarrollo para los colaboradores que trabajan en el Servicio de Atención al Cliente. Tuvimos particular éxito en la sucursal de Río de Janeiro, con una empleada muy destacada. Para ayudarnos con la prospección y mantenimiento de las cuentas, tomamos tres nuevos comerciales. En cuanto a la escucha de los clientes, recibimos en el curso del año un total de 207 reclamos, de los cuales 157 resultaron procedentes y 50, sin fundamento.



\*Este indicador es de todas las unidades de negocio tanto para 2018 como 2019, no es solo de Logística o Correo.

## Satisfacción de Clientes

Durante 2019 aplicamos 2 metodologías para medir satisfacción de clientes. Aplicamos la metodología de NPS (Net promoter Score) para nuestros clientes corporativos, y hacia finales de 2019 comenzando para medir satisfacción en los destinatarios.

Respecto al NPS de clientes corporativos, se utilizó nuestro CRM, y para clientes destinatarios se utilizaron las distintas aplicaciones web.

En cuanto a la encuesta de satisfacción, también se realizó a clientes corporativos, alcanzando un 7.2% de valoración en una de 1 a 10.

# Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos

Durante 2019, trabajamos fuertemente en el cuidado de los datos y los activos físicos en nuestro poder.

Finalizamos el modelo descriptivo del sistema de prevención y detección temprana de casos de fraude mediante Data Analysis para los segmentos Financiero, Retail y Telcos, que comprende un tablero de gestión y un módulo de reportes y alertas. También desarrollamos, en conjunto con el proveedor DCN, una plataforma de control de flota de larga distancia, que automatiza los procesos de alta de viaje, control de ruta y ETA (estimación de tiempo de arribo). Actualmente, la plataforma se encuentra en funcionamiento en un módulo de pruebas. Además, equipamos 20 nuevos semirremolques y reformamos 85 con sistema de alimentación mediante paneles solares y nuevo mecanismo trabapuestas. Logramos así un 97 % de efectividad en el funcionamiento

## Seguridad patrimonial y vial

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

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

- Vigilancia, Sistema de control de ingreso y egreso
- Sistema de alarma y puestos blindados con monitoreo desde un centro de control propio
- Sistema CCTV digital
- Seguridad perimetral
- Sistema de rastreo satelital de flota monitoreado desde el centro de control propio
- Equipamiento de seguridad en las unidades de transporte (unidad tractora y semirremolque)

- Acceso electrónico para colaboradores en plantas principales
- Jaula de custodia bajo techo, cámaras de seguridad y control de acceso para mercaderías de alto valor
- Monitoreo con cámaras de seguridad en los depósitos en donde se concentra el mayor movimiento de mercaderías
- Nuevos sistemas de alarmas y control de acceso en plantas
- Apertura del Segundo centro de monitoreo 24 horas en nuestra Planta Norlog

También seguimos capacitando a los colaboradores sobre la seguridad de información y los activos de clientes. En la Argentina, dictamos una capacitación presencial y a través de la plataforma *e-learning* sobre el debido trato hacia la mercadería y prevención de roturas. En Brasil, incluimos estos temas y otros, como la responsabilidad del uso de equipos y datos de la compañía, en el proceso de inducción para todo colaborador.

### Seguridad de la información

Durante el año, en la Argentina, no se registraron eventos de fuga de datos de clientes, solo un caso de *phishing*, que fue detectado y contenido por el equipo de Seguridad Informática. Además, llevamos a cabo planes de concientización y en este sentido comenzamos a generar contenido para publicar dentro del programa de Capacitación y de Inducción en la plataforma de *e-learning* de Andreani.

Para mejorar la infraestructura tecnológica, revisamos y pusimos en marcha la política de aplicación de actualizaciones de seguridad en desktops y sistemas productivos, e implementamos:

- Cisco Umbrella (para filtrado de contenido)
- Cisco AMP (como sistema de antivirus y anti malware)
- *Firewalls* perimetrales en todas las plantas y sucursales

En Brasil, desarrollamos procedimientos para la clasificación (“confidencial” y “normal”) de datos. También diseñamos flujos de cómo actuar en caso de pérdida o robo de equipos, como computadoras portátiles y teléfonos celulares que contienen datos de clientes.

# 51

monitoreos desde el  
CEMA sobre empresas  
tercerizadas de alarma

# 235

cámaras instaladas

# 33

grabadores de  
CCTV instalados

# 6

controles de  
acceso instalados

# 15

sistemas de  
alarma instalados





# desempeño ambiental

Gestionamos nuestro  
impacto ambiental con  
responsabilidad e iniciativas  
innovadoras.

# Avances en la gestión ambiental

Durante 2019, revisamos la política integrada de Calidad, Seguridad e Higiene y Ambiente –que comunicamos a todos los colaboradores en las capacitaciones sobre la temática–, y actualizamos sus firmantes.

También readecuamos el alcance del Sistema de Gestión Ambiental, para hacer foco en las plantas con mayor impacto en consumo de energía y volumen de residuos. Mantuvimos el sistema certificado en las plantas Avellaneda, Benavidez (sumando la nave CyPE), Florida y Malvinas Argentinas.

La Dirección aprobó definir e implementar un sistema de gestión ambiental interno, focalizado en cuidados operativos (energía, residuos, capacitaciones), y con alcance a toda la red de plantas y sucursales.

La decisión sobre el ajuste en cantidad de sitios certificados se sustenta en dos aspectos: la maduración que conseguimos en las prácticas ambientales de las sucursales con menor impacto y la necesidad potenciar los esfuerzos de la gestión sustentable en otros aspectos estratégicos y materiales, como el diseño de un sistema de seguridad vial, la sistematización de la información sobre huella de carbono y profundización sobre prácticas de eficiencia energética sobre los centros logísticos con mayor consumo energético.

Cumplimos el plan de auditorías internas en tiempo y forma. Además, debido al mantenimiento de la certificación ambiental en los sitios de mayor impacto, pudimos duplicar la cantidad de auditorías internas en dichas plantas, para contar con más visitas del equipo de auditores. La auditoría externa por parte de Bureau Veritas tuvo lugar en septiembre y no se registraron desvíos que debieran ser categorizados como no conformidades durante su transcurso.

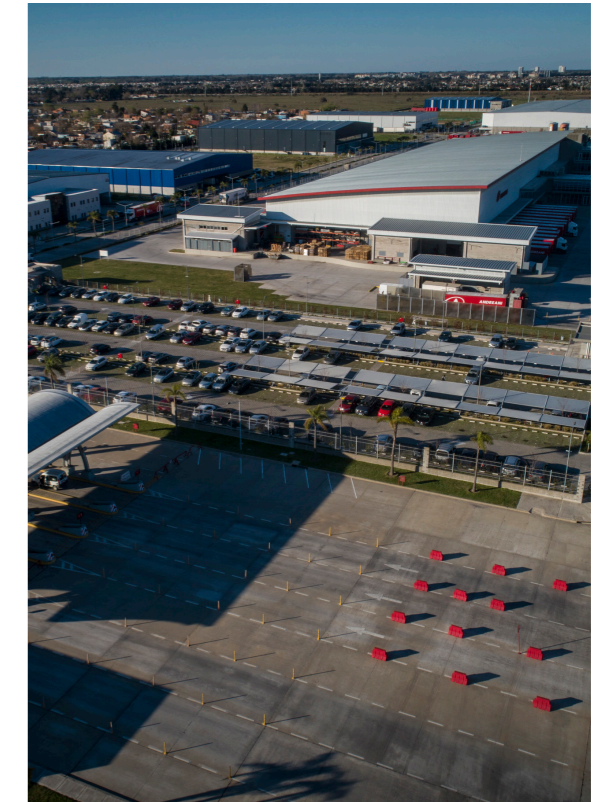
Además, mejoramos significativamente la implementación del sistema ISOTools al incorporar la versión 2.0 del módulo de Hallazgos, y avanzamos en la aplicación de estándares en materia de seguridad y tecnología de protección ambiental en plantas y plataformas.

Seguimos realizando monitoreos, que dan cumplimiento a los requisitos legales y normativas provinciales y municipales correspondientes:

- Calidad de aire
- Ruidos molestos al vecindario
- Estudio de suelos
- Vuelcos de efluentes a plantas de tratamiento
- Análisis químicos y bacteriológicos de calidad de agua subterránea
- Efluentes de estaciones de servicio y lavado de semirremolques

Además, logramos la certificación platino del primer edificio built to suit con certificación LEED (Liderazgo en Eficiencia Energética y Diseño sostenible), que emprendimos para una nave de un cliente.

Durante el último trimestre del año, avanzamos en la puesta en marcha del módulo de encuestas en la evaluación a los proveedores críticos (de gestión de residuos, comedor, etc.) para el sistema de gestión ambiental.





## Avances en la definición de indicadores y metas

Hacia finales de 2019, validamos con la Dirección de la empresa, el set de indicadores de impacto sobre ejes de sustentabilidad sobre los que se iban a fijar metas para los distintos equipos (comerciales, operaciones, gestión de las personas).

En materia de Desempeño Ambiental, comenzaremos con 3 KPI's de impacto, que cubrirán los temas materiales de Andreani:

- Perfil de flota por tipo de combustible (Esto nos permitirá establecer metas sobre el incremento de unidades con combustibles más limpios (Eléctrico, GNC, GNL)
- Eficiencia energética en almacenes (ratios de consumo energético por metro cuadrado)
- Tasas de segregación de residuos (residuos reciclados/ residuos totales)

## Incidencia del cambio climático

El cambio climático afecta nuestra actividad. El fenómeno de las lluvias intensas (que generan un mayor caudal en un menor lapso de tiempo) hace que debamos estar atentos a posibles inundaciones en las rutas y caminos, que tengamos que revisar continuamente el estado de canaletas y desagües en plantas y sucursales, y que debamos ser muy cuidadosos en el mantenimiento y la limpieza de los decantadores de hidrocarburos en las dos estaciones de servicio para evitar cualquier potencial saturación.

Por su parte, las altas temperaturas implican un consumo energético mayor para bajar la temperatura en depósitos. Para mitigarlo, hemos invertido en luminarias LED y el mantenimiento permanente de los techos de nuestras plantas con pintura reflectante de modo de atenuar la incidencia de la radiación solar. También realizamos mejoras de aislamiento térmico en las plantas refrigeradas de almacenamiento de especialidades medicinales.

También instalamos el grupo electrógeno independiente del administrado por el predio en nuestra planta de operaciones Loma Hermosa y acotamos la carga de combustible a una superficie mucho menor en la Planta Avellaneda para bajar la contingencia de un derrame. Además, difundimos un video para explicar cómo debe llevarse a cabo correctamente toda la operación de carga. Finalmente, mejoramos la cámara de frío de planta Malvinas Argentinas aumentando la aislación térmica con placas poliuretánicas de 50 mm de espesor y optimizamos así la eficiencia energética.

## Acciones destacadas 2019 para la reducción de impactos ambientales

- Avanzamos en el Sistema de Gestión Ambiental con mejoras en infraestructura y procesos como por ejemplo en la planta de tratamiento de efluentes y sala de scrap de reciclables y residuos especiales en planta Malvinas Argentinas.
- Convertimos cinco unidades diésel a diésel-GNC en la flota de chasis y tractores del Área Metropolitana de Buenos Aires.
- Incorporamos 10 semirremolques full (bodegas de transporte de larga distancia de mayor capacidad de carga con igual consumo de combustible y tecnología, que logra mejores estándares de seguridad vial).
- Desarrollamos y testeamos la bicicleta eléctrica con pedaleo asistido para la distribución domiciliaria, para una próxima implementación.
- Incorporamos dos unidades 100 % eléctricas, lo que representa un crecimiento del 100 % respecto a 2018.
- Realizamos el Festival de Cine Ambiental en el marco de la Semana del Ambiente para sumar a la concientización.
- Introdujimos innovaciones para optimizar los servicios y reducir los impactos en el ambiente, como la implementación de la conservadora reutilizable y del pallet plano.

## Capacitación y concientización ambiental

Durante 2019 capacitamos a 527 personas sobre política integrada, gestión de residuos, cuidado del agua y la energía, contención de derrames y conceptos de seguridad e higiene.

Para concientizar a colaboradores, clientes y proveedores en temáticas ambientales y de cuidado de recursos y de la biodiversidad, realizamos un Festival de Cine Ambiental en el marco de la Semana del Ambiente, en junio. Consistió en la proyección in company de cortos de cine proyectados del festival Patagonia Eco Film Fest y posterior cine debate, a la que asistieron unas 550 personas en las diferentes plantas de Barracas, Avellaneda, Benavídez, CIT, Malvinas Argentinas, Florida, Loma Hermosa, San Juan, Resistencia, Rosario y Santa Fe.

Además, destacamos la plantación de 450 árboles en la reserva San Martín de Córdoba con el fin de compensar las emisiones que generaron el operativo de logística electoral en esa provincia. A dicha actividad invitamos a los colaboradores y a sus familiares.

# Nuestra participación en la Cumbre de Cambio Climático de Naciones Unidas

Conferencia de las Partes Chile-Madrid

Participamos en la Cumbre (COP25), invitados como parte de una comitiva organizada por el CEADS (Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible).

Como asistentes de múltiples sesiones enfocadas al sector empresario en general, y al sector de transporte y movilidad en particular, nos permitió nutrirnos de información actualizada y tendencias, así como para ratificar nuestro rumbo en la gestión estratégica de nuestros temas materiales, como las emisiones, la seguridad vial y la eficiencia energética. Se abordó también en diversas charlas la perspectiva del transporte y el género destacando el valor de la mujer en ámbitos decisorios de la gestión logística y del transporte.

Como conclusiones hacia el sector empresario en general, el consenso de distintas organizaciones y empresas fue la necesidad que desde el sector privado se establezcan metas y compromisos de emisiones más ambiciosos para cumplir con el Acuerdo de París. Numerosas empresas, en línea con ciudades y gobiernos, empiezan a adherir a compromisos públicos sobre alcanzar las emisiones netas hacia 2030, 2040 y 2050.

También la necesidad de establecer robustas metodologías de rendición de cuentas en materia de emisiones y prácticas sociales para dar señales al sector financiero y otros grupos de interés acerca del correcto mapeo de riesgos en temas ambientales. Metodologías como el CDP (Carbon Disclosure Project) y metas basadas en métodos científicos (Science Based Targets) aparecen como las de mayor consenso global para rendir cuentas y fijar compromisos de reducción.

En distribución urbana, la tendencia a la definición de ciudades con zonas “cero emisiones”. Se trata de grandes capitales que van definiendo zonas excluidas de circulación de vehículos que emitan gases. Esta tendencia hará reconvertir a empresas de transporte de bienes y personas, generando el recambio hacia tecnologías más limpias, siendo la movilidad eléctrica la principal solución para este reto y oportunidad.

También en movilidad urbana, se hizo especial foco en la movilidad compartida, hacia la concepción de movilidad como uso y no como posesión de un vehículo.

Respecto al transporte de carga y de larga distancia, se vislumbra que la solución a largo plazo está en el uso del hidrógeno. Actualmente ya existe la tecnología, se trabaja en hacerla económicamente viable a escala

Respecto a la aviación y al transporte marítimo, el uso de combustibles alternativos requiera aún un importante camino a recorrer en Investigación y desarrollo, con lo que se hará foco en el corto plazo en reducir las emisiones de dichos sectores con medidas de eficiencia energética y compensación.



# Gestión eficiente de emisiones de vehículos de la flota

El consumo de combustible está principalmente relacionado con el volumen de trabajo y la mayor cantidad de unidades utilizadas para el transporte y la distribución de envíos.

Mientras que, al cierre de 2018, la flota de vehículos totalizaba las 1650 unidades (considerando fijas y eventuales), a diciembre de 2019 su cifra era de 1955 unidades. Este crecimiento de actividad supone un mayor consumo de combustible.



Consumo de combustible utilizado para transporte y su correlato en emisiones

**Argentina**

**14.523.845 l**  
de gasoil combustible consumido  
(+35% vs 2018)

**35.663 T de CO<sub>2</sub> eq\***  
emisiones totales  
(+38% vs 2018)

**634**  
emisiones de N<sub>2</sub>O  
(+38% vs 2018)

**34.986**  
emisiones de CO<sub>2</sub>  
(+38% vs 2018)

**43**  
emisiones de CH<sub>4</sub>  
(+39% vs 2018)

\* Se toma un factor de conversión de 3,19 k de CO<sub>2</sub> por litro.  
Fuente: Ministerio de Ambiente.

Al incrementarse el volumen de operación, aumentaron las unidades en circulación y, consecuencia, el consumo de combustible. Además, relevamos los datos con mayor alcance: mientras que en 2018 solo utilizamos la información disponible de litros consumidos provenientes de las unidades que cargaban combustible a través de medios conocidos por la empresa (dos estaciones de servicio propias y tarjetas de combustible), durante 2019 incluimos en el cálculo una proyección del combustible no conocido por la empresa.

Es decir que, al valor de combustible conocido en 2019, adicionamos una estimación que entendemos que se acerca de mejor manera al combustible total consumido.



**80,7%**  
litros de combustible conocidos informados en 2019  
(+11,4% vs 2018)

**19,3%**  
litros de combustible estimados informados en 2019

Esta nueva metodología de cálculo representa un gran avance, que seguiremos mejorando durante 2020 cuando sistematicemos la información incluyendo la medición de la huella de los servicios de transporte a clientes. En este sentido, ya hemos avanzado en la construcción del modelo de datos e interfaces que proveerá la información de los sistemas operativos y administrativos sobre emisiones de gases.

También modificamos el procedimiento de alta de proveedores de transporte para incorporar como dato obligatorio el perfil de la unidad, incluyendo el tipo de combustible consumido. No incurrimos en consumos significativos más allá del combustible del proceso de transporte y distribución.

En 2020 incluiremos en la medición de la huella los servicios de transporte a clientes.

## Movilidad sustentable

Continuamos con la implementación de combustibles alternativos en las distintas unidades de distribución, tanto eléctricos, como GNC, y esquemas duales (diésel y gas). Además, elaboramos un proyecto para probar al menos siete marcas de neumáticos distintas, con la finalidad de seleccionar los que tienen mejor resultado según su vida útil y calidad, y el menor desperdicio por kilómetro recorrido.

Al cierre de este Reporte, iniciamos un relevamiento con alcance nacional para conocer el perfil de combustible de flota, que será luego migrado a la herramienta informática ARTAI en la cual se lleva parte de la gestión administrativa de todos los transportistas.

Durante 2019 hicimos avances en I+D dentro de nuestro plan a largo plazo de proveer opciones de movilidad segura y sustentable para todos los segmentos de transporte y distribución: realizamos pruebas con monopatines, bicicletas y triciclos a pedaleo asistido, motos eléctricas, vehículos utilitarios 100 % GNC, utilitarios 100 % eléctricos y conversión diésel a diésel/GNC.

Además, continuamos empleando los Carros Eléctricos de Distribución Urbana (CEDU), mientras el departamento de Innovación y Desarrollo trabaja en un proyecto para potenciar sus funcionalidades.

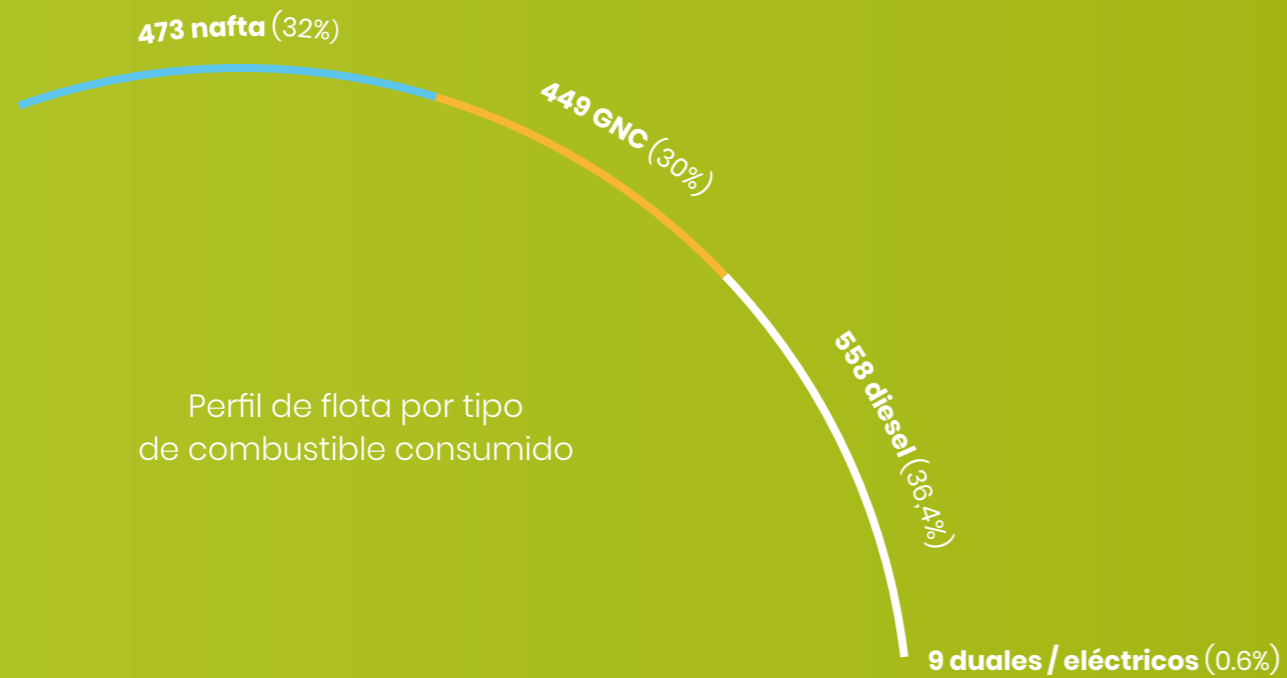
También hemos probado con vehículos de larga distancia en cuestiones de aerodinamia. Actualmente, estamos analizando las comparaciones finales para obtener un resultado concreto y poder evaluar su instalación masiva en el resto de las unidades.

En materia de eficiencia energética y hábitos de manejo, buscamos y seleccionamos un proveedor para la instalación de telemetría (para monitoreo de hábitos de manejo y mejora en el consumo de combustible) del segmento de larga distancia (al cierre de 2019 nos encontramos realizando la selección final del proveedor que nos acompañará en la implementación de esta tecnología).

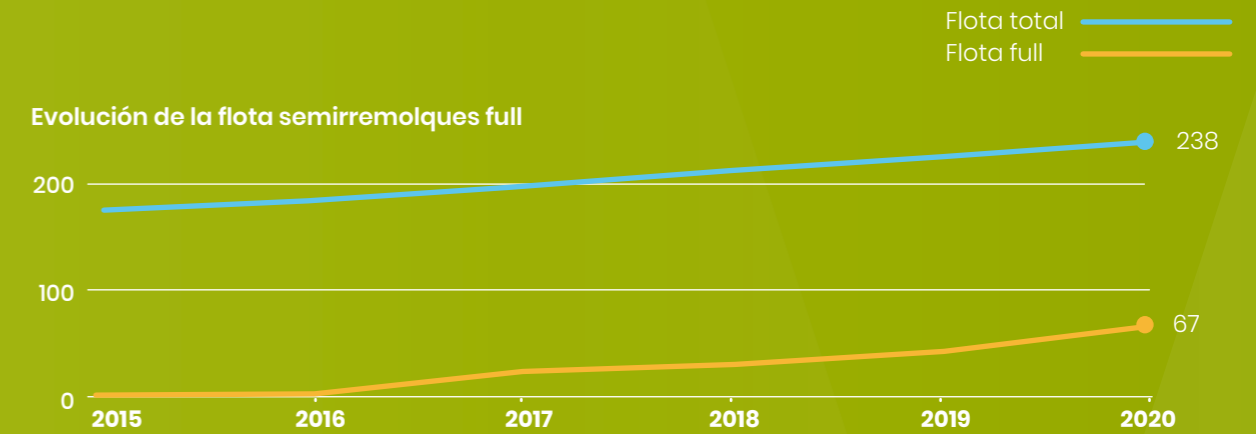


# 4453

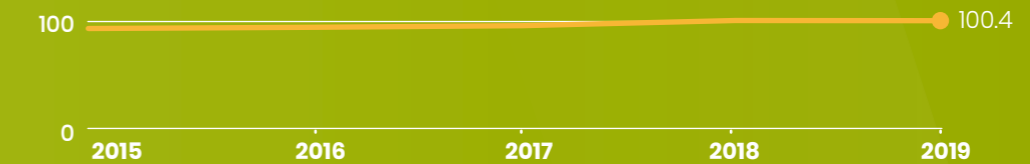
**vehículos con combustibles alternativos**  
(GNC + GNL + Eléctricos)  
30,6% de la flota



## Hacia una flota sustentable



### Aumento de bodega promedio



### Promedio bodega por unidad (m³)

### Unidades motrices larga distancia



# Eficiencia energética

Desarrollamos iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía, que complementan nuestro trabajo en materia de movilidad sustentable.

Durante 2019 destacamos el haber terminado con la instalación de luminarias LED en planta Florida y el aislamiento térmico de paredes exteriores en Planta Malvinas Argentinas.

También avanzamos significativamente en la medición y sistematización del consumo de energía eléctrica de plantas. Implementamos una mejora en el sistema SAP, que registra las facturas, para incorporar la variable consumo en kWh de cada planta y sucursal. Desde julio de 2019 contamos con información de todas las plantas y sucursales.

En Brasil también estamos invirtiendo en reducir el consumo de energía reemplazando las lámparas calientes con lámparas LED. Mejoramos el sistema de aire acondicionado para que sea más económico; y la carga térmica del edificio y logramos una reducción de energía. Otra iniciativa dirigida al consumo responsable fue la de usar diésel para los generadores.

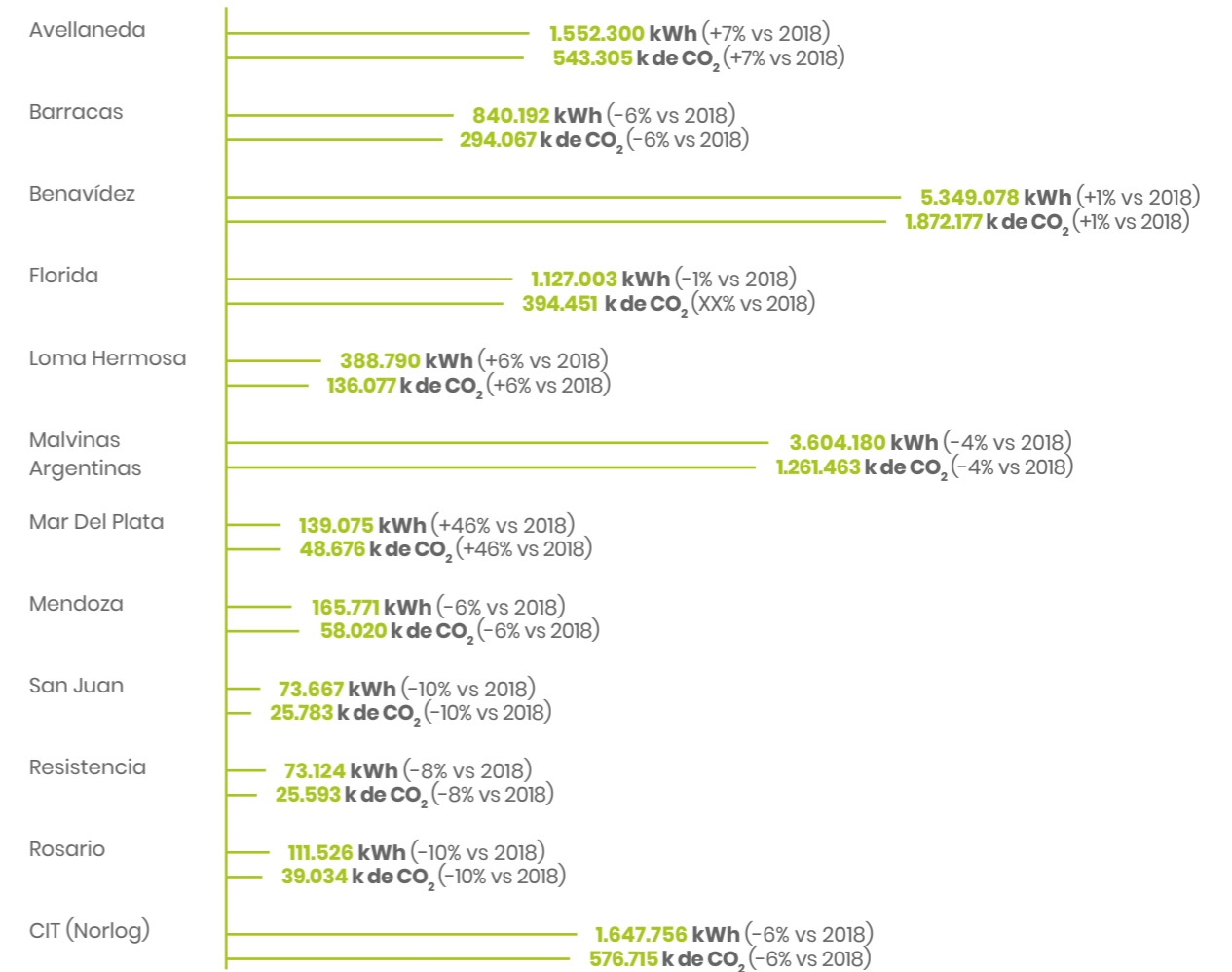
Consumo de energía de las plantas operativas

**15.062.472 kWh**

**total**  
(-6% vs 2018)

**5.275 T de CO<sub>2</sub> eq**

**total**  
(-6% vs 2018)



El consumo de energía eléctrica en nuestras Plantas y Sucursales se mantuvo estable en comparación con el año anterior. Se destaca un mayor consumo en Planta Avellaneda, por nuevas operaciones y consumo en áreas administrativas. En el resto de las Plantas de AMBA se mantuvo estable o con tendencia leve hacia la baja. Recambios de luminarias en Florida, aislamiento térmico en Planta Malvinas han sido medidas que colaboraron para que el consumo se mantenga estable.

Consumo de energía en Brasil

**4.025.127 kWh**

energía eléctrica  
(-16% vs 2018)

**446.155 litros**

Diésel  
(+226% vs 2018)

Intensidad energética

**84 kWh/m<sup>2</sup>**

(-1% vs 2018)

Nota:  
Cambio de criterio en pos de mejorar la calidad y exhaustividad de la información. Modificamos los metros cuadrados de depósitos y utilizamos metros construidos en lugar de metros totales.

## Gases refrigerantes

Todos los equipos que reemplazamos (principalmente splits para climatización de oficinas y áreas administrativas) los adquirimos con funcionamiento a partir del gas R-410 del tipo ecológico y todos los gases que sustituimos los migramos por las versiones 410 y 404 del mismo tipo.

Además, continuamos realizando el monitoreo de los almacenes con temperatura controlada y con cámaras de frío a través de los Sistemas Plant Visor y Tracer, que emiten reportes y alertas sobre cualquier desvío en la temperatura.

Nos adherimos a la  
Plataforma del CDP  
(Carbon Disclosure Project)  
y comenzamos a reportar el  
desempeño de emisiones.



# Medición de la huella de carbono

Medimos las emisiones de gases de efecto invernadero bajo la metodología del GHG Protocol y utilizamos los factores de emisión suministrados por el IPCC. Este año nos adherimos a la Plataforma del CDP (Carbon Disclosure Project) y comenzamos a reportar el desempeño de emisiones.

Además, contabilizamos los gases dióxido de carbono, metano y óxido nitroso, y tenemos como desafío 2020 sistematizar otras emisiones brutas indirectas de la gestión de nuestras operaciones.

Durante 2019 comenzamos a incorporar información sobre emisiones relacionadas al Alcance 3. Se trata de otras emisiones indirectas no asociadas a la actividad principal. Por ejemplo, gestión de residuos, movilidad de los trabajadores desde y hacia el punto de trabajo, viajes de trabajo, entre otras. En esta primera etapa, incluimos las emisiones relacionadas a los viajes de colaboradores cuando su destino no es su planta/sucursal habitual. En siguientes etapas iremos sumando mayor amplitud en el alcance de estas emisiones.

En las mediciones de intensidad de las emisiones y para la medición del combustible consumido en transporte, utilizamos la relación combustible consumido/kilos de mercaderías procesadas. En la representación de la unidad de producto, utilizamos kilos procesados de mercadería para el caso del proceso de transporte y distribución, y metros cuadrados de superficie ocupada para el caso del proceso de almacenamiento y centros de distribución. Entre otros:

- Unidades de producto
- Volumen de producción (tonelada métrica, litro, MWh)
- Tamaño (metros cuadrados de superficie total)
- Número de empleados a tiempo completo
- Unidades monetarias (ingresos, ventas)

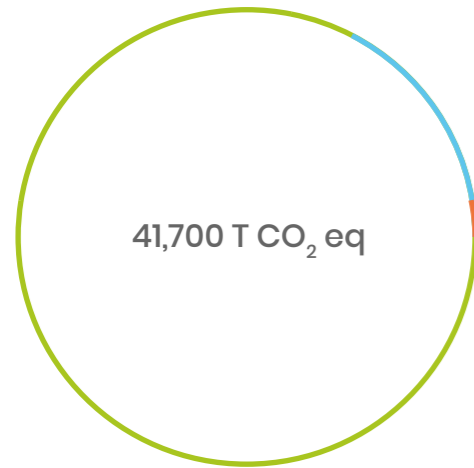
En cuanto a las emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO), relacionadas principalmente con los clorofluorocarbonos utilizados en su forma de gases refrigerantes para las operaciones de temperatura controlada en depósitos, calculamos contar con información durante 2020. Seguimos reportando las emisiones de gases de NOX y metano para los procesos de transporte y distribución.



**Medimos la huella de carbono del operativo de logística de elecciones en la provincia de Córdoba y luego la compensamos donando 450 árboles a la reserva San Martín.**



## Emisiones Argentina

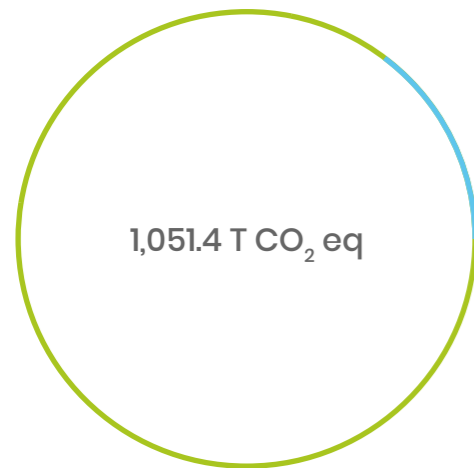


**13%**  
alcance 2

**85%**  
alcance 1

**2%**  
alcance 3

## Emisiones Brasil



**11%**  
alcance 2  
(-19% vs 2018)

**89%**  
alcance 1  
(+227% vs 2018)

**N/D**  
alcance 3

Alcance 1: Emisiones asociadas al proceso principal, siendo el consumo de combustible el principal generador.

Alcance 2: Emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica adquirida para Almacenes y Sucursales.

Alcance 3: Emisiones asociadas a viajes de colaboradores.



# Consumo de materiales

Las principales acciones para lograr un consumo eficiente de materiales están relacionadas con la implementación de la conservadora reutilizable, que contribuye a la reducción del uso de poliestireno, y el afianzamiento en el proceso de uso del pallet plano. Así, el ahorro de desechos evitados por año es de 110 toneladas (considerando telgopor y geles refrigerantes).

En cuanto al pallet, presenta dos ventajas: por un lado, puede ser contenido por una caja de cartón reutilizable en lugar de film. Y, por el otro, contribuye a un mejor aprovechamiento de la bodega de transporte, con el consecuente ahorro de combustible por cada kilo de mercadería transportada.

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

En 2020, planeamos trabajar con el área de Compras para generar indicadores de la dimensión kilos de insumos comprados. Hoy contamos con información del destino del insumo como residuo tratado, pero no como materia prima comprada. De todos modos, gran parte de los insumos que finalizan como scrap provienen de los propios clientes (cajas de cartón, plásticos, etc.) y eso hace que no haya una relación directa entre insumo utilizado e insumo reciclado.

**22.714 k**  
Telgopor

**23.663 k**  
Geles refrigerantes y refrigerantes con agua

**12.827 k**  
Pallets de madera rotos

**12.570 k**  
Scrap metálico y aluminio

## Gestión de residuos

Trabajamos con empresas habilitadas que utilizan los residuos con destino de reciclado como insumos en sus procesos productivos para la fabricación de nuevos materiales. Durante 2019, sumamos el reciclado de latas de aluminio en plantas puntuales y el reciclado de telgopor.

Por su parte, no transportamos ni tratamos residuos especiales – que son de generación reducida y están asociados a las áreas de servicios (taller de autoelevadores, mantenimiento edilicio) –, sino que contratamos empresas habilitadas para tal fin en distintas provincias. Tampoco exportamos residuos.

En Brasil, reciclamos materiales utilizados en la operación y contratamos un proveedor para la recolección y reciclaje de pallets, cartón y plástico.

# Gestión de residuos

Materiales reciclados

Argentina

188.695 k

Film stretch (plásticos)  
(+562% vs 2018)

364.165 k

Cartón  
(-0,5% vs 2018)

56.572 k

Papel  
(-49% vs 2018)

9640 k  
residuos RAEE\*  
donados  
(76% vs 2018)

Residuos reciclados

50,3% del total de residuos

699.976 k

Peso de residuos  
Plantas de AMBA, Argentina



Peso de residuos  
Brasil



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

# Gestión de efluentes

En cuanto al vertido de aguas, generamos efluentes del tipo cloacales sanitarios. En algunas plantas, hacemos vuelco a colectora cloacal con posterior tratamiento de empresas de saneamiento de aguas y en otras, damos tratamiento previo en planta de efluentes.

Durante 2019, no ocurrieron derrames significativos que reportar, sino solo pequeños goteos o pérdidas de aceite o combustible por roturas de unidades de transporte o durante la carga de combustible en las estaciones de servicio, contenidas dentro de las rejillas perimetrales. Los resultados de análisis de vuelcos han registrado resultados dentro de los parámetros legales.

En 2019 mejoramos el proceso de tratamiento de efluentes en planta Malvinas Argentinas, donde además construimos una sala de scrap y recinto de residuos especiales. En la planta Norlog, edificamos un centro de acopio de reciclables y residuos especiales.

Vertidos de agua en función de su destino

**Argentina**

**18.202 m<sup>3</sup>**  
a red cloacal\*

**0 m<sup>3</sup>**  
a pozo ciego

**10.458 m<sup>3</sup>**  
a planta de tratamiento\*\*

\*información disponible para Planta Avellaneda

\*\* información disponible para Planta Malvinas

Vertidos de agua en función de su destino

**San Pablo, Brasil**

**126,02 m<sup>3</sup>**  
de efluentes tratados y descartados de acuerdo con las leyes vigentes del país (-95% vs 2018)

Consumo de Agua

Durante 2019, instalamos un caudalímetro para monitoreo y detección de desvíos en Nave CyPE (Canales y Productos Especiales), una nave especialmente preparada para productos farmacéuticos únicos de alto valor.

Todas las plantas principales ya cuentan con sistemas de monitoreo y control del consumo de agua. Así, realizamos lectura del consumo de agua en todas las plantas certificadas.

**18.202 m<sup>3</sup>**  
**agua consumida**  
(-4% vs 2018)

El consumo de agua no está relacionado con ningún proceso industrial, sino que es utilizada para sanitarios, comedor y riego.

El principal vuelco, por lo tanto, es el de efluentes sanitarios, lo que no afecta significativamente cuerpos de agua. En aquellas plantas de AMBA en las que se realizan vuelcos sin que sean tratados por la red cloacal, contamos con plantas de tratamiento de efluentes con análisis de sus parámetros de vuelco mediante laboratorios habilitados por la autoridad competente (OPDS).

\* Tomamos Planta Avellaneda como más significativa con agua de red.

# Contaminación del aire y ruidos

La contaminación del aire está asociada en primera instancia a la actividad de transporte y, en una incidencia mucho menor, al uso de máquinas industriales (autoelevadores a combustión) y de grupos electrógenos.

En el primer caso, controlamos –como medida básica y de cumplimiento legal– que todas las unidades de transporte cuenten con la verificación técnica vehicular. En segunda instancia, llevamos a cabo de forma local, en cada sucursal, planes de recambio de unidades para ir reemplazando en forma paulatina las de mayor antigüedad y más contaminantes.

Por su parte, las máquinas industriales y los grupos electrógenos cuentan con un mantenimiento preventivo programado a lo largo del año, con personal propio del área de Mantenimiento o con proveedores habilitados según cada caso y cada zona.

Al igual que hacemos con los contaminantes del aire, monitoreamos los ruidos asociados al transporte. La mayor parte se genera durante la fase de operación en plantas y sucursales. Para controlar que no afecten al vecindario, medimos los ruidos molestos siguiendo los lineamientos de la Norma IRAM 4062.

La incorporación paulatina de vehículos eléctricos a la distribución urbana colabora de forma muy notoria con la reducción de ruidos en las ciudades, en particular en las zonas densamente congestionadas de tránsito. Hoy contamos con cuatro utilitarios eléctricos en zona de CABA, que reemplazaron motores a combustión.



**En 2019, llegamos a cuatro vehículos eléctricos dentro de nuestra flota de distribución urbana. De esta forma, colaboramos sensiblemente en reducir los ruidos molestos en la ciudad y en la mejora de la calidad de aire.**



# compromiso con la sociedad

Contribuimos a las comunidades de las que somos parte con iniciativas culturales, educativas y solidarias, con una mirada federal y tecnológica.

# Gestión con Impacto Social

A través de nuestra Fundación Andreani durante el 2019 continuamos con los programas educativos de profesionalización de sector logístico y de capacitación a jóvenes de contextos vulnerables, junto a Fundación Forge, con foco en las comunidades en las que actuamos; y con nuestros programas de logística social, acompañando con envíos solidarios a diversas organizaciones a nivel nacional.

En 2019 establecimos un espacio en la zona sur de CABA abierto a la comunidad y orientado a brindar experiencias enriquecedoras y recreativas ligadas a la cultura, la educación y la tecnología: la sede temporal de la Fundación Andreani.

Con el fin de establecer las bases para los próximos años de trabajo, también encaramos un ejercicio de reflexión estratégica sobre el propósito de la Fundación y los valores que guían nuestro trabajo. Así, reafirmamos los ejes cultura, educación y logística solidaria, y definimos la transversalidad de la mirada federal y tecnológica como una impronta para resaltar en cada uno de ellos.

## Profesionalización del sector logístico

Seguimos trabajando por la profesionalización del sector logístico, con resultados cada vez mejores.

### Curso Superior en Logística junto a la UTN

En 2019, tuvimos más participantes y de perfil más acorde al nivel gerencial al que apunta. Todos los participantes que respondieron la encuesta de satisfacción (la mitad del total) declararon haber quedado satisfechos: tres extremadamente, tres moderadamente y siete muy satisfechos, en particular en relación con el vínculo del director y los docentes con los alumnos, la infraestructura y la organización

**26**  
participantes

**5**  
colaboradores

Alcance local. Objetivos:

- Identificar los nuevos desafíos logísticos que se presentan en la gestión de la supply chain y detectar las soluciones más eficientes.
- Profundizar sobre los impactos que generan las decisiones en los procesos logísticos y las oportunidades que surgen desde una mirada integradora de la gestión logística.
- Reflexionar sobre la necesidad de adoptar las mejores prácticas.



### Diplomatura en Logística en la UTN

En 2019, dictamos la 17.a edición de la diplomatura en Logística en la UTN y dimos el puntapié para la implementación de una tecnicatura en la misma universidad. Iniciamos los trámites administrativos para presentar ante las autoridades, realizamos un estudio de factibilidad y atravesamos distintas instancias de aprobación por parte de los distintos organismos que componen la UTN. Finalmente, aprobaron el proyecto para que pueda empezar a dictarse el segundo semestre de 2020: nuestra primera oferta académica impulsada por la Fundación, con aval del Ministerio de Educación.



Como novedades de la pasada edición, medimos entre todos la generación de la huella de carbono ocasionada por participar del curso a los fines de concientizar a alumnos y docentes sobre el impacto ambiental de nuestras actividades cotidianas. En un futuro ejercicio procuraremos, además, compensarla. También incorporamos un módulo nuevo de sustentabilidad.

**43**  
participantes

**5**  
colaboradores

Alcance local. Objetivos:

- Proveer de herramientas (actualización de conocimientos y nuevos conocimientos) ante la creciente necesidad de formación en la industria logística para gestionar de manera eficiente recursos humanos, físicos e informáticos en cualquier fase: abastecimiento, manufactura o distribución hasta el punto de disposición final.
- Analizar y debatir las mejores prácticas de la actividad utilizadas en el ámbito internacional focalizando en la problemática argentina y generando espacio de encuentro e intercambio con actores del mercado.
- Contribuir en la formación de futuros líderes.

### Encuentro en la CIT

El 22 de agosto de 2019, impulsamos junto a Arlog uno de sus tradicionales desayunos, que tuvo lugar en la Central Inteligente de Transferencia (CIT) y al que asistieron unos 100 socios. Los títulos fueron "La evolución del mercado de centros logísticos", "Nuevas tecnologías en *warehouse* y *crossdocking*" y "Depósitos a medida como extensión de la cadena logística", respectivamente.



### Programas de educación sobre seguridad vial

Durante 2019, el foco de la Fundación estuvo centrado en la profesionalización del sector logístico y la educación y la formación en seguridad vial se desarrolló desde la compañía, enfocado en las capacitaciones realizadas a los proveedores de servicios de transporte abocados a los operativos electorales. De la misma forma, iniciamos un relevamiento de indicadores de gestión para sistematizar la información relacionada al programa de transporte seguro y sustentable.

#### Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable

Dos acciones de capacitación (Operativos de Logística Electoral) una en seguridad vial y otra en conducción racional a los proveedores de transporte de algunos de los operativos de logística electoral.

Una acción de capacitación en la temática del factor humano en los incidentes viales y su prevención.



## Logística con impacto social

# 37.900

**piezas entregadas**

asistiendo a 8 organizaciones e instituciones culturales

Apoyamos a Buenos Aires Photo y al Museo Mamba con la donación de recursos de correo y logística, que en total sumaron 10.200 envíos.

# 5

**organizaciones de la sociedad civil**

- Fundación Cruzada Patagónica
- Fundación Cimientos
- Fundación Del Viso
- Banco de Alimentos
- Arzobispado de Buenos Aires
- Cáritas

### # Más toallitas, menos faltas

Para contribuir a reducir la cantidad de adolescentes que no asisten a clase por no acceder a toallitas femeninas, nos sumamos a la campaña Voy Con Vos, impulsada por P&G y nuestro aliado, Fundación Ruta 40. Nuestra alianza permitió llegar a 7 provincias para que 1330 alumnas de 74 escuelas recibieran toallitas suficientes para cubrir sus necesidades por un año. La campaña total entregó más de 1.100.000 toallitas. Esta acción responde a nuestro compromiso con los ODS, en particular con el ODS 5 de igualdad de género.

# 3

**instituciones culturales**

- Museo de Arte Moderno de Buenos Aires
- BAPhoto
- FADAM

# 72.043 k

**movidos por nuestra Red de Logística Social**

# 51.952

**beneficiarios**

# 455

**escuelas e instituciones alcanzadas**

ADRA, Asociación Argentina de Energía Eólica, Asociación Civil de Padrinos y Escuelas Rurales APAER, Asociación Civil Misiones Rurales Argentinas, Asociación Civil Recursos y Soluciones Celiaquía, Asociación de Clubes Argentinos de Servicio, Bibliotecas Rurales Argentinas, Fundación Casa Grande Solidario, Fundación Cimientos, Fundación Escolares, Fundación Global Agro, Fundación Leer, Fundación Ruta 40, Fundación Solidaria para el Progreso, Social San Genaro

# 336.162 k

**movidos por envíos solidarios**

En relación con los envíos solidarios cubrimos las siguientes organizaciones: Parroquia Santo Tomas Moro de Vicente López, La Alborada, Cáritas, Por Amor al Aborigen, JCI Casilda, Organización social Tatetf, Noche Buena para Todos, Banco de Alimentos Córdoba, Scouts San Gabriel, Mujeres de la Cosmética, Fundación Los Grobo, Cinco Panes y Dos Pescados, Mirando al otro, Santa María Reina de los Ángeles Custodios, Parroquia San Juan Bautista, Fundación Un Mundo Mejor Para los Chicos, programa de acción social del colegio Esquiú, programa de acción social del Colegio New Model International School y escuelas públicas, comedores y parroquias  
Clientes: Telefónica, Merezca-Club Baco, Massalin Particulares, Nuskin, Roemmers

**kilos distribuidos**

# 408.205

# Inversión en cultura

Durante 2019, seguimos invirtiendo en el área cultural. Pusimos en valor la Colección Fundación Andreani, produjimos y exhibimos muestras de artistas argentinos, realizamos itinerancias de exposiciones y editamos catálogos, participamos en festivales y otorgamos apoyos institucionales.

El año se distinguió por la programación de cinco exposiciones que abrimos al público: Colección Fundación Andreani: Un Recorrido en Dos Tramos, Tripa Cotillón, Guardianes de la Cultura, Yo Adivino el Parpadeo y Clorindo en La Boca.

**5**

exhibiciones realizadas

**10**

obras producidas y  
38 obras exhibidas

**3271**

espectadores  
y asistentes a  
actividades

**3**

publicaciones  
editadas

**24**

artistas  
apoyados

**5**

festivales

**2**

itinerancias



Exposición Colección Fundación Andreani:  
Un Recorrido en Dos Tramos

19 artistas apoyados, con 19 obras exhibidas: Elba Bairon, Ernesto Ballesteros, Diego Bianchi, Eugenia Calvo, Santiago De Paoli, Valentín Demarco, Roberto Fernández, Max Gómez Canle, Miguel Harte, Mónica Heller, Juliana Herrero, Guillermo Iuso, Federico

Lanzi, Lux Lindner, Alfredo Londaibere, Gimena Macri, Hernán Marina, Esteban Pastorino y Ana Voguelfang

Curadora: Eva Grinstein



### Exhibición Tripa Cotillón

Esta exhibición de Julio Hilger –que se dio entre el 6 de abril y el 30 de junio de 2019– consistió en un juego paródico de refuncionalización de máscaras, caritas, caretas y globos entre insospechados elementos kitsch. Así, estos y otros objet trouvé se convirtieron, al mismo tiempo, en cubierta y soporte del gesto pictórico



### Exhibición Guardianes de la Cultura

Entre el 18 de julio y 4 de agosto de 2019, Guardianes de la Cultura reunió 23 cuentos, uno por provincia del país. Durante ese período de vacaciones de invierno, las esculturas y relatos de niños de comunidades rurales que quisieron dar a conocer sus realidades cotidianas se exhibieron en la sede de la Fundación Andreani. La propuesta artística –creada por los ilustradores y maestros de arte Iván

Kerner y Mey Clerici, de la organización Pequeños Grandes Mundos– incluyó, además de la exhibición, la realización de talleres. Quienes participaron fueron invitados a crear su propio guardián, que luego fue enviado a los alumnos de las escuelas rurales para promover el intercambio cultural entre los más chicos. Fueron 22 talleres donde participaron 661 niños.



### Yo Adivino el Parpadeo

Se trata de un *work in progress* de Federico Cantini que culmina en un espacio urbano. Del 31 de agosto 2019 al 4 de febrero 2020, el artista realiza sus esculturas utilizando columnas del alumbrado público que individualiza con su intervención como formas caprichosas, torneadas por el viento creativo con las que él las resuelve.



### Clorindo en La Boca

Del 15 al 20 de octubre de 2019, invitamos a recorrer la obra en construcción y a conocer la documentación sobre el vínculo de la Fundación Andreani con Clorindo Testa en el lugar donde estamos edificando la sede definitiva de la Fundación.

Además, conseguimos la aprobación de dos proyectos de mecenazgo: el Clorindo Multimedia y el El Salto, de Hernán Marina.



**Llevamos adelante la etapa de preproducción para el lanzamiento del Premio Fundación Andreani 2020. Ajustamos la plataforma de participación, definimos las bases y condiciones y seleccionamos y convocamos a los integrantes del jurado de la 7ª edición.**

## Fundación x La Boca

Somos miembros del Consejo Directivo de la Fundación x La Boca, una organización que trabaja sobre 4 ejes: Acción Social; Arquitectura, Urbanismo y Patrimonio; Cultura; Riachuelo y Ambiente.

Acciones más relevantes del 2019 fueron:

- Proyecto de Puesta en valor y funcionamiento del Transbordador Nicolás Avellaneda, un ícono del barrio de La Boca y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Trabajando junto a diversos actores impulsamos diversas actividades culturales, educativas, de concientización y difusión, obteniendo el Escudo Azul otorgado por la UNESCO. El proyecto tiene como objetivo la reinauguración del centenario Transbordador y su puesta en marcha, posterior a su restauración y puesta en valor.
- Proyecto de la traza de la avenida Pedro de Mendoza, con el objetivo de construir un plan turístico sobre la ribera, brindar seguridad al área, ordenando el movimiento de transporte de carga, entre otros.
- Se sigue trabajando en el programa "Riachuelo, ahora o nunca", junto con entes gubernamentales para colocar el saneamiento de la cuenca Matanza-Riachuelo como una política de Estado.

# Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial

Seguimos involucrándonos en políticas públicas que hacen a la seguridad vial y el transporte. Como empresa parte de “Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura” del Ministerio de Transporte de la Nación.

Nos adherimos a las campañas de concientización de seguridad vial tanto en redes externas como internas, como Manejá Con el Ejemplo (para el uso de casco y cinturón), en la que sumamos capacitaciones en todas las sucursales y señalética. También participamos de la Semana de la Movilidad Sustentable y Segura, y recibimos una mención en el Premio Amigos de la Movilidad Sustentable y Segura por nuestro trabajo en conjunto de medición de la huella de los vehículos utilitarios eléctricos.

Además, participamos en la edición de Smart City Buenos Aires, dentro del eje Movilidad Inteligente. Allí, nuestro CEO disertó acerca del rol de la logística en el desarrollo de las ciudades inteligentes, clave dentro de la planificación de los grandes centros urbanos.



# Inversión social para la inserción laboral y el desarrollo de habilidades

En marzo de 2019, participamos del primer encuentro público-privado para trabajar sobre la problemática del empleo joven como eje de inclusión y diseñar entre todos planes, proyectos y programas que puedan abordarla. La iniciativa fue impulsada por la Municipalidad de Vicente López y coordinada por la Red de Innovación Local (RIL) y el Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE), del cual somos parte desde 2018.

Luego de ocho encuentros mensuales entre los actores participantes, nació PANAL (Programa de Articulación de Nuevos Alcances Laborales), con el objetivo de capacitar a jóvenes de entre 17 y 24 años en el desarrollo de competencias laborales y brindarles herramientas para que puedan ampliar sus oportunidades de empleo. Pasado un proceso de selección, 15 jóvenes de distintos centros barriales juveniles de Vicente López resultaron elegidos para participar de 15 encuentros a lo largo de dos meses.

## Acompañamos Futuros

Somos miembros del Consejo Directivo de En 2018, establecimos una alianza estratégica con Fundación Forge para llevar adelante capacitaciones técnicas en logística a los alumnos que integran su programa de formación en habilidades blandas más orientaciones técnicas. En 2019, nos sumamos con nuestro programa Acompañamos Futuros a la edición de verano impulsada por Forge y dictamos capacitaciones en logística a 53 alumnos del barrio de Barracas.

De la edición anual, egresaron 146 participantes provenientes de las zonas cercanas a Escobar: Maquinista Savio, Garín, Benavidez, Tortuguitas, Matheu, Ingeniero Maschwitz, Villa Rosa, Campana y Escobar, propiamente. Este grupo recibió las ocho capacitaciones que se extendieron de mayo a noviembre. Además, este año, redoblamos la apuesta sumando capacitaciones por *streaming* para alumnos de la zona de Pilar (Derqui, Manzanares, Del Viso, Jose C. Paz, Agustoni, Alberti, Villa Rosa, Garín, San Miguel y Pilar Centro). Esto nos permitió tener la misma cantidad de egresados que recibieron las clases a distancia, siempre con la presencia de un facilitador que contribuía al intercambio entre las partes. En ambos casos, la franja etaria es de 17 a 23 años. Los módulos – dictados por 32 colaboradores como voluntarios– fueron Introducción a la Logística, Procesos Logísticos, Tecnología Aplicada a la Gestión Logística, Gestión de Almacenes, Calidad, Seguridad e Higiene, Medio Ambiente y Transporte, y Distribución.

## Alianza Mercosur por los Jóvenes

Continuamos con nuestro compromiso firmado en la Alianza por los Jóvenes del Mercosur, impulsada por Nestlé, que tiene como objetivo dar oportunidades laborales a quienes comienzan el tránsito a la adultez. A través de diferentes programas, este año pudimos emplear a:

**13**  
jóvenes  
profesionales

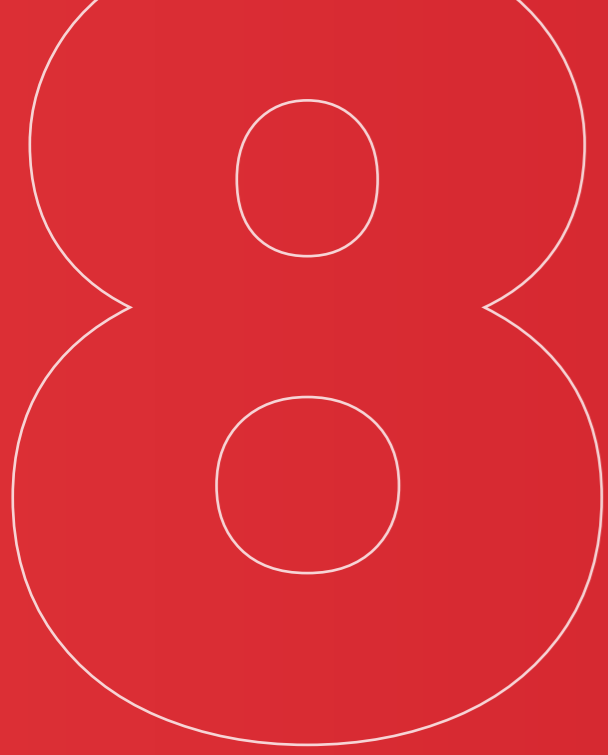
**30**  
candidatos para  
prácticas de verano

**28**  
pasantes de  
Tecnología Informática

**217**  
jóvenes de  
Acompañamos Futuros  
(con Fundación Forge)

Para operativos especiales, como elecciones en diferentes provincias, incorporamos además nuevos colaboradores que trabajaron eventualmente por una jornada. Fueron 1607 puestos de trabajo generados bajo esta modalidad.

En Brasil, continuamos el trabajo en colaboración con la Escuela Carlos Koch, ubicada en el Municipio de Embu das Artes. Su objetivo fue motivar a los estudiantes de secundaria a definir una profesión para el futuro. Para ello, colaboradores de las áreas de Calidad, Recursos Humanos, Salud, Seguridad y Medio Ambiente, Impuestos, Finanzas y Marketing dieron conferencias y mostraron en qué se desempeñan dentro de la empresa.



**cumplimiento de**  
objetivos y  
desafíos a futuro



## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

## Marca sustentable

Fortalecer la rendición de cuentas a partir de la elaboración de KPI y el trazado de metas

Realizamos las primeras mesas de KPI con las áreas claves de la compañía, en la que se definieron + 30 indicadores claves, de los cuales 12 se priorizaron para empezar a trazar metas a partir de la gestión 2020.

Focalizar en temas materiales de la Estrategia de Sustentabilidad

Continuamos con capacitaciones en materia de sustentabilidad, haciendo foco en Diversidad, Inclusión, Derechos Humanos, Eficiencia Ambiental, Compras sustentables, Seguridad vial y movilidad sustentable.

Ser la primera empresa de logística en la Argentina con flota verde

Somos la primera empresa de logística en incorporar vehículos eléctricos, a la vez que estamos desarrollando y probando diferentes alternativas de combustibles para los vehículos de corta, media y larga distancia.

En relación con el Gobierno Corporativo y la Gestión del Riesgo, fortalecer las distintas herramientas e iniciativas ya existentes.

Reforzamos el Canal Transparencia, disponible para todos los colaboradores. Revisamos el *Código de conducta* y preparamos un código de conducta para proveedores.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

## Nuestro equipo

Implementar el Legajo Digital

Comenzamos a usar el Legajo Digital para el operativo de las elecciones de Córdoba. En 2020, lo implementaremos para todo ingreso.

Diseñar e implementar cursos a través de nuestra plataforma de *e-learning*

Hemos trabajado relevando necesidades de las diferentes direcciones y luego sobre el diseño, validación y puesta en disponibilidad de un total de 33 *e-learning* con el objetivo de desarrollar a nuestros colaboradores en las distintas habilidades técnicas y blandas.

Extender el alcance de la Escuela de Tráfico a otros colaboradores y transportistas

Brindamos tres módulos de capacitación a 70 participantes. En total, la Escuela dictó siete clases de cuatro horas cada una para cada uno de los cuatro grupos.

Trabajar en la gestión de la diversidad

Logramos la incorporación de mujeres en la operación de procesamiento en Zona Norte y en diferentes áreas como TI, Seguridad e Higiene, Desempeño Ambiental, Salud Ocupacional, Comercial y Auditoría. También participamos de encuentros con Forge y brindamos nuestro tiempo y asesoramiento en las jornadas de entrevistas simuladas que ellos realizan destinadas a que los jóvenes pongan en práctica todo lo aprendido durante su formación. También incorporamos jóvenes de Forge al área de Atención al Cliente. Avanzamos con talleres de capacitación sobre diversidad e inclusión para áreas clave como Gestión de las Personas y Comunicaciones, Comité de Conducción, Fundación Andreani y Legales.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Diseñar e implementar un Modelo de Apreciación de Potencial y Gestión del Talento

Realizamos un mapeo con los directores de personal clave y alto potencial y diseñamos un plan integral de abordaje para esta población.

Actualizar programas existentes sobre Jóvenes Profesionales, Pasantías TI y Ciclos dentro de convenio

Lanzamos la segunda edición del Programa de Jóvenes Profesionales e incorporamos 13 participantes.  
Pusimos en marcha la sexta edición del Programa de Pasantías TI e incorporamos 24 pasantes.  
Relanzamos el Programa Ciclos, que contó con la participación de 12 Colaboradores (ocho de AMBA y cuatro de interior).

Profundizar el Programa Liderando las Conversaciones

Lanzamos una nueva edición del proceso de gestión del desempeño Liderando las Conversaciones. Incorporamos mejoras en el sistema y desarrollamos una capacitación *e-learning* orientada a líderes y colaboradores.

Llevar a cabo acciones de cultura y clima organizacional

Implementamos una encuesta de pulso, online y de respuesta voluntaria, para medir el clima y el compromiso de nuestros colaboradores de las áreas de TI y Comercial. Participaron 373 colaboradores: el 89 % de los colaboradores de TI y el 100 % de Comercial. Además, realizamos devoluciones de los resultados y *focus groups* para la construcción de planes de mejora.

Diseñar e implementar un modelo de evaluación de desempeño para el personal dentro del convenio

Desarrollamos un modelo de evaluación para los colaboradores dentro de convenio, que comenzaron a implementar los HRBP (Human Resources Business Partners o referentes de RR.HH. para cada área de negocio) en las áreas de las operaciones Planta Florida (Warehouse) y las sucursales AMBA Oeste y Norte (T&D).

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Continuar transformando en prácticas seguras los procesos con riesgos críticos

Implementamos un sistema de bloqueo eléctrico (LOTO: LockOut Tag Out, bloqueo y etiquetado para tareas sobre tableros eléctricos). Avanzamos con la instalación de sistema de líneas de vida y anclajes sobre los techos de las plantas para tareas en altura (planta Malvinas, Florida, Avellaneda, Estación de Servicio Benavídez).

Llevar adelante acciones sobre los líderes para promover una cultura preventiva

Realizamos el primer taller de neuroseguridad para gerentes, con la participación del 50 % de los convocados.

Difundir un manual de buenas prácticas de seguridad en sucursales del interior

Avanzamos en un 60 % en la confección del manual. También difundimos las buenas prácticas en materia de seguridad e higiene a través de capacitaciones llevadas a cabo por consultoras externas en sucursales B2B.

Lograr mayor difusión de las oportunidades de empleo a través de ferias de empresas y relaciones universitarias

Tuvimos participación en la feria de empresas en UTN, Digital House y Forge. También dimos charlas en Digital House y la Universidad Nacional del Sur (Bahía Blanca).

Profundizar el uso de plataformas digitales (internas y externas)

Continuamos utilizando la plataforma de Hiring y generamos mayor difusión de búsquedas a través de redes sociales: LinkedIn, Instagram, Facebook y Twitter.  
Implementamos una nueva plataforma para la gestión de requerimientos de personal.  
Seguimos incentivando el uso de la intranet y las carteleras digitales para la comunicación con los colaboradores.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

En Brasil, avanzar con entrenamiento y desarrollo, fortalecer prácticas y acciones en seguridad, y consolidar equipos de líderes

Trasladamos el área de capacitación a RR. HH. y hemos fortalecido el área de capacitación y gestión. También pusimos en marcha el programa de desarrollo de nuevos líderes con empleados asignados a la operación y realizamos la encuesta de clima organizacional en la filial Pavuna-Río de Janeiro.

## Productos y servicios

Desarrollar una web para los destinatarios que permita mejorar y eficientizar los tiempos de entrega de los envíos y efectuar acciones dinámicas sobre ellos (por ejemplo, cambiar la dirección de entrega)

Desarrollamos e-andreani, una aplicación con tecnología Progressive Web App, que permite que el destinatario de un envío pueda realizar su seguimiento o realizar acciones como solicitar retiro en la sucursal de distribución en lugar de recibirlo en domicilio o cambiar la sucursal de entrega. Desde el 1 de agosto, se registraron 204.390 usuarios y 150.000 se suscribieron a las notificaciones. 47.000 fueron las acciones realizadas en total.

Sistematizar el registro, seguimiento y respuesta de los reclamos y solicitudes de clientes corporativos y masivos

Implementamos el sistema CASOS, que permite la gestión de reclamos por parte de los clientes. Al día de hoy, contamos con 96 clientes dados de alta y 42.890 incidentes registrados.

Desarrollar otras alternativas de validación de identidad de destinatarios

Actualizamos el proceso de validación de identidad con RENAPER en SAP y establecimos un sistema de validación por número de trámite y DNI, sin recurrir a la imagen. También desarrollamos la web de destinatarios.

Instalar CCTV y alarmas en alrededor de 23 sucursales más en el marco del proyecto Expandir

Instalamos el CCTV IP Full HD en ocho operaciones BTB, el CCTV IP Full HD en 20 sucursales y el sistema de alarma en 15 sucursales.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Continuar potenciando AndreaniOnline, com como herramienta de integración y comercialización de nuestros servicios

Mejoramos el seguimiento de envíos con acciones que pueden realizarse desde la plataforma, como rescates, cambios de domicilio y cambio de sucursal de retiro.

Mejorar la atención automatizada de llamadas agregando nuevas opciones de búsqueda de envíos

Implementamos un sistema IVR (respuesta de voz interactiva) de atención telefónica, automatizado con un motor de búsquedas más flexible, que permite resolver 7 x 24 las consultas del estado de situación de los envíos.

Implementar un sistema de inteligencia artificial que permita responder en forma automatizada las consultas y reclamos

En el primer trimestre de 2020 se implementará para el público interno, para luego avanzar en una segunda etapa con el público externo b2B y b2c.

Efectuar pruebas de concepto de VDI (Virtual Desktop Infrastructure) para sustituir equipos de escritorios por máquinas virtuales para ahorrar energía y disminuir desechos tecnológicos

Avanzamos con el análisis financiero del caso de negocio y decidimos suspender por el momento el proyecto dada la coyuntura económica de la Argentina, puesto que implicaba asumir un compromiso en moneda extranjera que no permitía estimar el repago en un plazo aceptable.

Seguir escalando en la conectividad de nuestra flota de camiones y semirremolques (telemetría)

A finales del 2019, avanzamos con la selección de los dos proveedores finales (de un total de 9 opciones probadas). A principios de 2020, definiremos el proveedor y comenzaremos con la instalación.

Desarrollar soluciones logísticas para grandes eventos que tengan impacto positivo en la sociedad

Desarrollamos el nuevo servicio de logística electoral, clave por el despliegue, la seguridad requerida y el valor que aporta a la sociedad participar en una actividad democrática como lo es una elección de autoridades.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Consolidar el proceso de embalaje retornable para la cadena de frío	Comenzamos a consolidar (con vistas a lograr instalarlo durante 2020) el proceso de embalaje retornable en dos operaciones: Plantas Malvinas Argentinas y CyPE.
Capacitar a transportistas en aspectos relacionados con las buenas prácticas de distribución	Capacitamos a 313 transportistas.
Adecuar y calificar las unidades de transporte en el rango de 15° C a 25° C	Se optó por conservar la temperatura en el rango mencionado a través de los embalajes y no a través de la adecuación de unidades.
Implementar y calificar el embalaje entre 15° C y 25° C	Avances en la selección de diferentes embalajes para garantizar la temperatura controlada en el rango requerido (15° a 25°)
Evaluar proveedores en las sucursales	Realizamos evaluaciones a proveedores de servicios y productos críticos en sucursales.
Obtener indicadores por la plataforma ISOTools	Obtuvimos indicadores para los sistemas de gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente. Implementamos el tablero de indicadores para el área de Auditoría.
Implementar acciones de mitigación y gestión de los riesgos detectados para adecuarnos a la normativa ANMAT 2060/18	Trabajamos en el plan de adecuación de la nueva normativa en 7 plantas, 9 sucursales y 4 centros de distribución.
Recertificar bajo norma ISO 9001:2015 el proceso de Almacenamiento Transporte y Distribución de Productos de Cadena de Frío (2°-8°) en plantas y sucursales	Mantuvimos la certificación durante 2019.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

En Brasil, desarrollar nuevos segmentos para aumentar la facturación y soportar así el crecimiento sustentable de la empresa, y sustituir flota: 4 semirremolques y 2 utilitarios	Hicimos las adaptaciones necesarias para absorber el volumen de 2019. El reemplazo del vehículo utilitario realizado (agregado) y el semirremolque no fue necesario.
Continuar avanzando con el Programa Tránsito Seguro.	Al cierre de 2019, la selección del proveedor de telemetría para proveedores de larga distancia, que ayudará al monitoreo de conducción segura y sustentable, estaba en proceso.
<b>Impacto económico</b>	
Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra	Hacia finales de 2019, validamos con Compras el formulario de consulta de prácticas sociales y ambientales que solicitaremos a los proveedores actuales y potenciales (licitaciones).
<b>Desempeño ambiental</b>	
Desarrollar la flota verde y proveer opciones de movilidad segura y sustentable para todos los segmentos de transporte y distribución	Incorporamos a la flota cuatro chasis y un tractor con sistema dual (diésel-GNC). También sumamos dos unidades más 100 % eléctricas, con lo que llegamos a cuatro totales. Realizamos pruebas funcionales de un prototipo de bicicleta eléctrica y un triciclo eléctrico hacia finales de 2019. Además, avanzamos en la búsqueda de un proveedor para la instalación de telemetría (reporte de hábitos de manejo) del segmento de larga distancia. A finales de 2019, el proceso de aprobación del proveedor de la solución de telemetría estaba en proceso de selección final.

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Desarrollar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero	Validamos el modelo de datos que trazará las emisiones por cada envío de cada cliente. Incorporamos la variable de energía kWh en el sistema SAP para conocer el consumo de plantas y sucursales.
Efectuar un ensayo de eficiencia energética en transporte mediante la prueba a un semirremolque refrigerado (paneles reforzados, estructura interior con cámara de aire)	Por cambios y reorganización del equipo de Obras y Mantenimiento, y reasignación de las prioridades, no avanzamos.
Diseñar un plan de eficiencia energética a partir del diseño de un mapa de fuentes de energía y consumos	Realizamos una búsqueda de consultores en eficiencia energética y seleccionamos una consultora en diciembre de 2019, que comenzará en el primer trimestre de 2020 realizando un estudio de eficiencia energética para detectar ahorros en las principales plantas de AMBA.
Lograr eficacias y continuar con la compensación de operativos especiales.	Logramos la medición y compensación de la huella de carbono de los operativos especiales.
Promover soluciones de movilidad sustentable en cada tramo del transporte y la distribución para consolidar la flota verde.	Avanzamos con la flota eléctrica incorporando más utilitarios. Seguimos testeando opciones para la última milla, como la bicicleta eléctrica.

## Compromiso con la comunidad

Implementar un programa de capacitación y desarrollo de habilidades en logística para jóvenes en situación de vulnerabilidad en Zona Sur (Barracas y Avellaneda)	Capacitamos 53 jóvenes en curso de verano.
--	--

## Desafío para 2019

## Cumplimiento en 2019

Desarrollar una plataforma virtual para las operaciones logísticas de carácter social (logística solidaria)	Iniciamos conversaciones con referentes y actores clave para el armado de la plataforma virtual de envíos.
En Brasil, llevar adelante el proyecto Iniciativa Social y Participación en el Desarrollo del Conocimiento y Ciudadanía de la comunidad	Transportamos 1500 k de alimentos al Proyecto Enfrente, que ensambló 1200 canastas básicas entregadas luego en la comunidad.
En relación con los derechos humanos, crear el Comité de Diversidad con cuatro temas iniciales: género, generaciones, personas con discapacidad y salud en general, incluyendo HIV.	Avanzamos con talleres de diversidad e inclusión para diferentes áreas de la compañía. Somos miembros de la RED de Empresas por la diversidad.

# Desafíos 2020

## Marca Sustentable

Fortalecer la rendición de cuentas a partir del seguimiento de los KPI y metas desarrollados en 2019.

Focalizar en temas materiales de la Estrategia de Sustentabilidad con capacitaciones en materia de sustentabilidad, haciendo foco en Diversidad, Inclusión, Derechos Humanos, Eficiencia Ambiental, Compras sustentables, Seguridad vial y movilidad sustentable.

Ser la primera empresa de logística en Argentina con flota verde e inventario de emisiones y su huella de carbono.

## Eficiencia Ambiental

## KPI relacionado

Continuar con los proyectos en curso de Tracking (geolocalización y registro de las unidades en tiempo real, además de generación de datos sobre los recorridos que sirva para el seguimiento de la Huella de Carbono) y la validación de DNI en línea.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

Implementar el Movimiento Interno Digital, proceso automatizado de generación de los movimientos en una plataforma digital, que permitirá, además de optimizar tiempos, reducir el volumen de papel que se utiliza mensualmente.

- Gestión de residuos

Avanzar con las gestiones para incorporar a la flota unidades (mediano y chasis) 100 % GNC.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

Finalizar el proceso de desarrollo de un modelo de datos para contar con información sobre el inventario de emisiones y huella de carbono para envíos de clientes de manera sistematizada.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

- Eficiencia Energética

Diseñar e implementar un sistema de gestión ambiental interno para toda la red de plantas y sucursales para dar herramientas de gestión con una amplia cobertura para toda la empresa.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

- Eficiencia Energética

- Gestión de Residuos

Implementar un programa de eficiencia energética (iniciado a fines de 2019, como meta en conjunto con el área de Obras y Mantenimiento) para lograr ahorros y optimización de recursos.

- Eficiencia Energética

## Eficiencia Ambiental

## KPI relacionado

Incorporar a la matriz de medición del impacto los gases de efecto invernadero (principalmente metano de la descomposición de residuos) y dióxido de carbono de los proveedores que transportan los residuos. Al cierre del presente reporte esta información se encuentra en armado (corresponde al alcance 3 del inventario de emisiones).

- Eficiencia energética
- Gestión de los residuos

Continuar con la implementación de combustibles alternativos en las distintas unidades de distribución. Ya sea eléctricos, GNC o GNL.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

Instalación de Equipos de Telemetría en unidades pesadas de Larga Distancia, con el fin de tener un seguimiento de Medición, control y mejora del consumo de combustible, desgaste de piezas mecánicas y conductas de conducción.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono
- Eficiencia Energética

Se elaboro un proyecto para probar al menos siete marcas de neumáticos distintos, con la finalidad de seleccionar los que tienen mejor resultado con respecto a la vida útil y la calidad de los mismos, reduciendo el desperdicio por km recorrido.

- Eficiencia Energética
- Gestión de residuos
- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

En Brasil lanzar una herramienta para el inventario de emisiones.

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono

## Valor Humano

## KPI relacionado

Conformación de un comité de diversidad

- % Satisfacción/Pulso/Clima de colaboradores

Implementar una política de diversidad e inclusión

- % Satisfacción/Pulso/Clima de colaboradores

Implementar pausas activas.

- Índice de pérdida

Seguir incursionando en neuroseguridad para líderes.

- Índice de pérdida

Poner en marcha el programa de empresa saludable en los siguientes campos: nutrición, kinesiología, pausas activas y *mindfulness* con el objetivo de reducir las enfermedades cardiovasculares y prevenir lesiones traumatológicas.

- % Satisfacción/Pulso/Clima de colaboradores

Sensibilizar respecto de consumos problemáticos (alcohol, drogas y tabaco).

Implementar reuniones de seguimiento y *feedback* con los colaboradores recientemente ingresados, y continuar trabajando en mejorar su proceso de *onboarding* a la empresa.

- % Satisfacción/Pulso/Clima de colaboradores

Implementar estudios médicos para colaboradores que realicen tareas en cámara de frío con el fin de evaluar la repercusión en su salud y así tomar medidas que permitan mitigar el impacto de la exposición.

- Índice de pérdida

## Eficiencia Ambiental

## KPI relacionado

Migrar a *Workplace* en reemplazo de la intranet.

Desarrollar y poner en funcionamiento la encuesta para la evaluación de proveedores que incluya una mirada sustentable.

• % de proveedores críticos evaluados en temas sociales y ambientales

Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra.

• % de proveedores críticos evaluados en temas sociales y ambientales

Ampliación del plan de comunicación bidireccional con el transportista (inducciones, capacitaciones, material E-Learning, nuevas líneas de contacto)

En Brasil, crear el Comité de Diversidad, incorporar proveedores inclusivos, realizar la encuesta de clima organizacional, lanzar el nuevo programa de integración para nuevos empleados e implementar el Programa de Evaluación del Desempeño.

## Innovación estratégica

## KPI relacionado

Continuar la digitalización de documentos en nuevas áreas y seguir disminuyendo la necesidad de contar con documentación física con inteligencia artificial que extraiga los datos.

• Cantidad de proyectos logística 4.0 (Digitalización/tecnología aplicada) en curso  
• Gestión de los Residuos

Implementar la digitalización del DNI y desarrollar el medio de pago con QR de Mercado Pago, entre otros proyectos más puntuales como la Encomienda Andreani Multibultos, la impresión de etiqueta en Mostrador, el sistema de contingencia por caídas de Renaper, la admisión o retiro de bolsines dentro de la plataforma SAS, el módulo de comunicación a sucursales y la visualización de sucursales satélites.

• Cantidad de proyectos logística 4.0 (Digitalización/tecnología aplicada) en curso

Implementar el módulo de rendición de gastos desde Ebuyplace, integrado con SAS.

Seguir implementado Mini Sorters en 10 sucursales del interior.

• Evolución productividad por uso de sorter/cama rodillos/realidad aumentada por sitio

Avanzar con validaciones de sistemas e implementar su firma electrónica.

• Cantidad de proyectos logística 4.0 (Digitalización/tecnología aplicada) en curso

Migrar de la tecnología de la APP de Ionic a ReactNative.

• Cantidad de proyectos logística 4.0 (Digitalización/tecnología aplicada) en curso

Monitorear desde el CEMA el 100 % de las alarmas de plantas y sucursales integrando las que actualmente cuentan con monitoreo de empresas locales.



## Eficiencia Ambiental

## KPI relacionado

Desarrollar un Sistema de Gestión de Calidad orientado a sucursales para el cumplimiento de los nuevos requisitos normativos y de clientes

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

Implementar un sistema de DLP (Data Loss Prevention), basado en la clasificación de activos de información realizada, que nos permita restringir y monitorear el uso y niveles de acceso a información crítica y sensible de la compañía.

- Cantidad de incidentes de violación de la protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos

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

- Cantidad de incidentes de violación de la protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos

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

## Compromiso social

## KPI relacionado

Sostener las acciones sustentables logradas en 2019.

Implementar la campaña de seguridad vial para motos.

Implementar un sistema de DLP (Data Loss Prevention), basado en la clasificación de activos de información realizada, que nos permita restringir y monitorear el uso y niveles de acceso a información crítica y sensible de la compañía.

- Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable

Desarrollar proveedores regionales.

- % de gasto de proveedores locales

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

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

- Participantes en acciones para la profesionalización del sector logístico

En Brasil, llevar adelante el proyecto Iniciativa Social y Participación en el Desarrollo del Conocimiento y Ciudadanía de la comunidad.



# Índice de contenidos

GRI

## Índice de contenidos GRI y comunicación sobre el progreso (COP) 2019

### Índice de contenidos GRI

#### GRI 101 Fundamentos 2016

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS <sup>1</sup>
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-1 Nombre de la organización	12			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12-17, 88-90			
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1			
	102-4 Ubicación de las operaciones	16, 79			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2			
	102-6 Mercados servidos	12-17, 79, 88-90			
	102-7 Tamaño de la organización	14-17, 74-75			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 3		Principio 6	8.5, 10.3
	102-9 Cadena de suministro	80-85			
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 4			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	18-20, 32, 112-115			
	102-12 Iniciativas externas	22-23			
	102-13 Afiliación a asociaciones	22-23, 114-115			
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	6-7			
	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	6-7, 18-21, 24-27, 32-33, 110-115			
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	12-13, 18-23, 32-33 Nota 5			Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	32-33 Nota 6			Principio 10
	102-18 Estructura de gobernanza	30-31			
	102-19 Delegación de autoridad	30-31			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	30-31			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	24-27			16.7
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	30-31			5.5, 16.7
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7			16.6

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

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Contenidos Generales</b>					
GRI 102 Contenidos generales 2016	102-25 Conflictos de intereses	32-34			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	118, 24, 31			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	18-21, 24-27, 32-34			16.7
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	32-34			
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	18, 24, 31-34			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	3			
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	24-28, 32-34, Nota 8			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	24-28, Nota 8			
	102-40 Lista de grupos de interés	28			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	39, 55, Nota 3		Principio 3	8.8
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	28			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	24-28, 34, 50-51, 102-103			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	24-28, 50-51, 102-103			
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	3, Nota 9			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	24-27			
	102-47 Lista de temas materiales	25-27			
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 10			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Nota 10			
	102-50 Período objeto del informe	3			
	102-51 Fecha del último informe	Nota 11			
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Nota 11			
	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	198			
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Nota 12			
102-55 Índice de Contenidos del GRI	180-196				
102-56 Verificación Externa	Nota 13				

## Temas materiales

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 72-73, 80-85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 72-73, 80-85			
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	80-81, Nota 14			8.3
<b>Energía</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 110-113, 122-124			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 110-113, 122-124			
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	123-124		Principio 7 y 8	7.2, 7.3, 8.4
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	117, 120-121		Principio 8	7.2, 7.3, 8.4
	302-3 Intensidad energética	124		Principio 8	7.3, 8.4
	302-4 Reducción del consumo energético	123-124		Principio 8 y 9	7.2, 7.3, 8.4
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	118-121		Principio 8 y 9	7.2, 7.3, 8.4
<b>Emisiones</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 110-115, 126-128			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 110-115, 126-128			
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	126-128		Principio 7 y 8	12.4
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	126-128		Principio 7 y 8	12.4
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	126-128		Principio 7 y 8	12.4
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	127		Principio 7 y 8	12.4
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	128		Principio 8 y 9	11.2.4
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	127		Principio 7 y 8	12.4
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	127		Principio 7 y 8	12.4

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Efluentes y residuos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 110-113,			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	131-135			
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	134-135		Principio 8	12.4
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	131-133		Principio 8	12.4, 12.5
	306-3 Derrames significativos	Nota 15		Principio 8	12.4
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	131-133, Nota 16		Principio 8	12.4
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	134-135		Principio 8	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 110-113, 82-85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 110-113, 82-85			
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	82-85		Principio 8	
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	85			
<b>Empleo</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 38			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 38			
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	39, Nota 17		Principio 6	5.1, 8.6, 10.3
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	52-53			8.5
	401-3 Permiso parental	53		Principio 6	5.1, 8.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 38, 56-65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 56-65			
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	60-61, 64			8.8
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	62-63, 65, Nota 18			8.8
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	56-65			3.4, 8.8
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicato	61, 64, Nota 19			8.8, 16.7
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 38, 66-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 38, 66-67			
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	39, 68-69, Nota 3		Principio 6	5.1, 5.5, 8.5
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 20		Principio 6	8.5, 10.3
<b>No discriminación</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 32-33, 38, 66-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 32-33, 66-67			
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	32-33, 66-67, Nota 21, Nota 22		Principio 6	5.1, 8.8
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 38, 54-55, 66-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 54-55, 66-67			
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	54-55, Nota 22, Nota 23		Principio 3	8.8

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 38, 54-55, 66-67			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 54-55, 66-67			
GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Nota 22, Nota 23		Principio 4	8.7
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 140-153			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 140-153			
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	140-153		Principio 1	
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 82-85			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 82-85			
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	82-85		Principio 2	5.2, 8.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	82-85, Nota 24			5.2, 8.8
<b>Política pública</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 140, 154-157			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 140, 154-157			
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 25		Principio 10	16.5

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 98-101, 104-106			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 98-101, 104-106			
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	98-101, 104-106			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 23, Nota 24			
<b>Privacidad del cliente</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 104-106			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 104-106			
GRI 418: Privacidad del Cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Nota 23, Nota 24			16.10
<b>Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 92-97			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 92-97			
<b>Contaminación del aire y ruidos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 136-137			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 136-137			
<b>Programas de educación sobre seguridad vial</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 143			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 143			
	Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable	143			

Estándar GRI	Contenido	Página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas	ODS
<b>Desarrollo de acciones de logística con impacto social</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 144-145			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 144-145			
	Cantidad de servicios de logística donados a organizaciones sociales	144-145			
<b>Profesionalización del sector logístico</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 141-142			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 141-142			
	Programas de educación desarrollados sobre la actividad logística	141-142			
<b>Relación y satisfacción de clientes</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	24-27			
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	18-21, 24-27, 102-103			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	24-27, 102-103			
	Porcentaje de satisfacción de clientes	102-103			

## Notas

### Nota 1

Buenos Aires, Argentina.

### Nota 2

Las sociedades que integran el Grupo Logístico Andreani (Andreani Logística S.A., Correo Andreani S.A., Sherwood S.A. y Negocios Inmobiliarios y Servicios S.A.) son sociedades cerradas, debidamente constituidas e inscriptas ante la Inspección General de Justicia y ante la Administración Federal de Ingresos Públicos entre otros organismos. Dichas sociedades no se encuentran en el régimen de oferta pública de acciones.

## Nota 3

Indicadores de colaboradores por género (Argentina)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad total de colaboradores	3549	633	4182	3526	710	4236
Por categoría						
Colaboradores dentro de convenio	2546	241	2787	2453	269	2722
Colaboradores fuera de convenio	994	387	1381	1056	440	1496
Pasantes	9	5	14	17	1	18
Por puesto						
Director/a	9	2	11	9	4	13
Gerente/a	141	21	162	149	24	173
Jefe/a	98	15	113	103	18	121
Analista/supervisor/a	760	414	1174	817	462	1279
Administrativo/a -operativo/a	2541	181	2722	2448	203	2651
Por tipo de contrato de trabajo						
Por tiempo indefinido o permanente	3489	622	4111	43	12	55
Duración determinada o temporal	60	11	71	3483	698	4181
Por tipo de empleo						
Jornada completa	3535	626	4161	3494	701	4195
Tiempo parcial	14	7	21	32	9	41

Indicadores de colaboradores por género (Brasil)	2018			2019		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad total de colaboradores	384	168	552	380	160	540
Por puesto						
Administrativo	73	76	149	129	69	198
Operacional	311	92	403	251	91	342
Por tipo de contrato de trabajo						
Por tiempo indefinido o permanente	384	168	552	380	160	540
Duración determinada o temporal	4	3	7	2	2	4
Por categoría						
Colaboradores dentro de convenio	384	168	552	380	160	540
Colaboradores fuera de convenio	0	0	0	0	0	0
Pasantes	0	0	0	0	0	0
Por tipo de empleo						
Jornada completa	377	158	535	377	154	531
Tiempo parcial	7	10	17	3	6	9

Otros indicadores de colaboradores (Argentina)	2018	2019
Antigüedad promedio	9	9
Edad promedio	36	37
Por grupo de edad		
Menor a 30	213	1075
Mayor o igual a 30 y menor a 40	1480	1562
Mayor o igual a 40 y menor a 50	1016	1080
Mayor o igual a 50	473	519
Por provincia		
Buenos Aires	2607	2655
Capital Federal	650	641
Catamarca	15	13
Chaco	44	43
Chubut	29	29
Córdoba	181	183
Corrientes	11	10
Entre Ríos	52	56
Formosa	8	8
Jujuy	15	16
La Pampa	18	18
La Rioja	11	10
Mendoza	82	88
Misiones	30	30
Neuquén	34	33
Río Negro	22	23
Salta	42	42
San Juan	25	24
San Luis	29	32
Santa Cruz	11	13
Santa Fe	182	179
Santiago Del Estero	14	16
Tierra Del Fuego	9	9
Tucumán	61	65

Otros indicadores de colaboradores (Brasil)	2018	2019
	Total	Total
Antigüedad promedio	1,45	1,85
Edad promedio	32,07	32,59
Por grupo de edad		
Menor a 30	215	198
Mayor o igual a 30 y menor a 40	244	240
Mayor o igual a 40 y menor a 50	79	85
Mayor o igual a 50	14	17
Por provincia		
San Pablo	475	471
Río de Janeiro	60	52
Goiás	13	13
Paraná	4	4

**Nota 4**

No hubo cambios significativos en la organización y su cadena de suministro durante 2018.

**Nota 5**

<http://www.andreani.com/Seccion/22/Institucional>

**Nota 6**

No se presentaron denuncias durante este período.

**Nota 7**

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

**Nota 8**

El Equipo Gerencial y la Alta Dirección son quienes tienen comunicación permanente con los grupos de interés y son quienes reportan las opiniones y expectativas al Órgano Superior de Gobierno. De igual manera, es el equipo gerencial quien eleva a la

alta Dirección preocupaciones críticas respecto de temas económicos, ambientales y sociales.

**Nota 9**

El alcance de los estados financieros consolidados y el Reporte de Sustentabilidad 2019 es el mismo. Este es: todas las entidades que integran el Grupo Logístico Andreani.

**Nota 10**

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

**Nota 11**

Grupo Logístico Andreani publica de manera anual su Reporte de Sustentabilidad. El último Reporte publicado fue en 2018, cubriendo enero a diciembre de 2017.



**Nota 12**

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

**Nota 13**

El Reporte de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani 2017 no cuenta con una verificación externa.

**Nota 14**

El mayor porcentaje de gastos en provisión de productos y servicios se realiza en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) y Gran Buenos

Aires, ya que es donde concentramos el 80% de las compras del Grupo Logístico Andreani en Argentina.

**Nota 15**

No hubo derrames significativos en Argentina ni en Brasil.

**Nota 16**

No se realizan exportaciones de residuos peligrosos. Todos los residuos de esta naturaleza son tratados con empresas habilitadas con la correspondiente traza del destino final a partir del seguimiento de los certificados de disposición final.

**Nota 17****Indicadores de rotación (Argentina)**

	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Tasa de ingreso				
<b>Por género</b>				
Colaboradores mujeres	124	3,1 %	149	3,6 %
Colaboradores hombres	537	13,4 %	272	6,5 %
Total	661	16,5 %	421	10,1 %
<b>Por grupo de edad</b>				
Menor a 30	439	10,9 %	159	3,8 %
Mayor o igual a 30 y menor a 40	184	4,6 %	39	0,9 %
Mayor o igual a 40 y menor a 50	36	0,9 %	8	0,2 %
Mayor o igual a 50	2	0,0 %	8	0,2 %
Total	661	16,5 %	421	10,1 %
<b>Por provincia</b>				
Buenos Aires	456	11,4 %	309	7,4 %
Capital Federal	80	2,0 %	54	1,3 %
Catamarca	2	0,0 %	0	0,0 %
Chaco	6	0,1 %	2	0,0 %
Chubut	5	0,1 %	3	0,1 %
Córdoba	37	0,9 %	6	0,1 %
Corrientes	2	0,0 %	0	0,0 %

**Indicadores de rotación (Argentina)**

	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Entre Ríos	10	0,2 %	5	0,1 %
Formosa	2	0,0 %	0	0,0 %
Jujuy	1	0,0 %	1	0,0 %
La Pampa	4	0,1 %	1	0,0 %
La Rioja	2	0,0 %	0	0,0 %
Mendoza	5	0,1 %	8	0,2 %
Misiones	1	0,0 %	1	0,0 %
Neuquén	9	0,2 %	6	0,1 %
Río Negro	5	0,1 %	3	0,1 %
Salta	5	0,1 %	1	0,0 %
San Juan	4	0,1 %	4	0,1 %
San Luis	7	0,2 %	4	0,1 %
Santa Cruz	0	0,0 %	3	0,1 %
Santa Fe	12	0,3 %	3	0,1 %
Tierra Del Fuego	2	0,0 %	0	0,0 %
Tucumán	4	0,1 %	3	0,1 %
Total	661	16,5 %	421	10,1 %
Tasa de egreso			421	10,1 %
<b>Por género</b>				
Colaboradoras	69	1,7 %	78	1,9 %
Colaboradores	419	10,4 %	291	7,0 %
Total	488	12,1 %	369	8,8 %
<b>Por grupo de edad</b>				
Menor a 30	268	6,7 %	179	4,3 %
Mayor o igual a 30 y menor a 40	140	3,5 %	121	2,9 %
Mayor o igual a 40 y menor a 50	53	1,3 %	43	1,0 %
Mayor o igual a 50	27	0,7 %	26	0,6 %
Total	488	12,1 %	369	8,8 %

Indicadores de rotación (Argentina)	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
<b>Por provincia</b>				
Buenos Aires	347	8,6 %	276	6,6 %
Capital Federal	88	2,2 %	47	11 %
Catamarca	2	0,0 %	2	0,0 %
Chaco	2	0,0 %	3	0,1 %
Chubut	3	0,1 %	4	0,1 %
Córdoba	11	0,3 %	6	0,1 %
Entre Ríos	7	0,2 %	1	0,0 %
Formosa	1	0,0 %	0	0,0 %
Jujuy	0	0,0 %	0	0,0 %
La Pampa	0	0,0 %	1	0,0 %
La Rioja	1	0,0 %	0	0,0 %
Mendoza	2	0,0 %	1	0,0 %
Misiones	1	0,0 %	2	0,0 %
Neuquén	2	0,0 %	8	0,2 %
Río Negro	2	0,0 %	1	0,0 %
Salta	2	0,0 %	1	0,0 %
San Juan	1	0,0 %	5	0,1 %
San Luis	2	0,0 %	2	0,0 %
Santa Cruz	0	0,0 %	1	0,0 %
Santa Fe	7	0,2 %	7	0,2 %
Santiago Del Estero	2	0,0 %	1	0,0 %
Tierra Del Fuego	2	0,0 %	0	0,0 %
Tucumán	3	0,1 %	0	0,0 %
<b>Total</b>	<b>488</b>	<b>12,1 %</b>	<b>369</b>	<b>8,8 %</b>

Indicadores de rotación (Brasil)	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
Tasa de ingreso				
<b>Por género</b>				
Colaboradoras	78	28,3 %	52	31 %
Colaboradores	198	71,7 %	116	69 %
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100 %</b>	<b>168</b>	<b>100 %</b>
<b>Por grupo de edad</b>				
Menor a 30	135	48,9 %	90	54 %
Mayor o igual a 30 y menor a 40	109	39,5 %	60	36 %
Mayor o igual a 40 y menor a 50	26	9,4 %	15	9 %
Mayor o igual a 50	6	2,2 %	3	2 %
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100 %</b>	<b>168</b>	<b>100 %</b>
<b>Por provincia</b>				
San Pablo	249	90,2 %	149	89 %
Río de Janeiro	23	8,3 %	17	10 %
Goiás	3	1,1 %	1	1 %
Paraná	1	0,4 %	1	1 %
Río Grande del Sur	0	0 %	0	0 %
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100 %</b>	<b>168</b>	<b>100 %</b>
Tasa de egreso				
<b>Por género</b>				
Colaboradoras	70	35,4 %	66	32,5 %
Colaboradores	128	64,6 %	137	67,5 %
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100 %</b>	<b>203</b>	<b>100 %</b>
<b>Por grupo de edad</b>				
Menor a 30	93	47,0 %	94	46,3 %
Mayor o igual a 30 y menor a 40	71	35,9 %	81	39,9 %
Mayor o igual a 40 y menor a 50	26	13,1 %	24	11,8 %
Mayor o igual a 50	8	4,0 %	4	2 %
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>100 %</b>	<b>203</b>	<b>100 %</b>

Indicadores de rotación (Brasil)	2018		2019	
	Total	Porcentaje	Total	Porcentaje
<b>Por provincia</b>				
San Pablo	169	85,4 %	185	91,1 %
Río de Janeiro	28	14,1 %	16	7,9 %
Goiás	0	0 %	1	0,5 %
Paraná	1	0,5 %	1	0,5 %
Río Grande del Sur	0	0 %	0	0 %
Total	198	100 %	203	100 %

**Nota 18**

No se registraron fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral en ninguna de las operaciones del Grupo.

**Nota 19**

Para la formación de los Comité Mixto, donde los temas tratados son 100% relacionados con Higiene y Seguridad, firmamos acuerdos por planta con el gremio que son presentados al ministerio de trabajo de la Provincia de Buenos Aires. En el caso de Brasil, el sindicato no aborda el tema de salud y seguridad.

**Nota 20**

Mantenemos una política de remuneración vinculada con la categoría de la posición, tanto para colaboradores dentro como fuera de convenio, indistintamente del sexo de la persona que la ocupe. En Argentina, Grupo Logístico Andreani se ajusta a lo estipulado por el Convenio Nacional 40/89, donde se definen salarios por categoría y región, sin distinción de género.

**Nota 21**

Durante 2019, tuvimos cuatro denuncias por discriminación: una por ser mujer y las otras tres por edad. En todos los casos, realizamos un sumario interno para verificar los hechos denunciados y nos reunimos para analizar el tema con la gerencia de Gestión de las Personas.

**Nota 22**

En la operación de Brasil no se han registrado casos de discriminación, de trabajo forzoso, de riesgo a la libertad de asociación, de incumplimiento a las normativas relativas a la salud y la seguridad de los productos y servicios, ni violaciones a la privacidad del cliente.

**Nota 23**

En las operaciones de Argentina no tuvimos situaciones de riesgo al derecho de libertad de asociación y negociación colectiva, o de trabajo forzoso, ni reclamos al respecto. Tampoco por casos de algún tipo de violación de la privacidad del cliente o por incumplimientos de normativas o códigos voluntarios relativos a los impactos en la salud y seguridad de los productos y servicios, o que dieran lugar a multas, sanciones o advertencias.

**Nota 24**

No se registraron impactos sociales negativos en la cadena de suministro en 2019 con los proveedores evaluados.

**Nota 25**

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

Agradecemos la participación de las distintas empresas y áreas del Grupo Logístico Andreani para la elaboración del presente reporte y a los miembros del Equipo de Reporte 2019.

#### Coordinación General

Gerencia de Comunicación y Sustentabilidad  
del Grupo Logístico Andreani

#### Diseño

**done!**



#### Producción

**Sustenia**  
Inspirando el cambio 



#### Contacto

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

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

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

 [company/GrupoLogisticoAndreani](https://www.linkedin.com/company/GrupoLogisticoAndreani)

 [@andreaniok](https://twitter.com/andreaniok)

 [CanalAndreani](https://www.youtube.com/CanalAndreani)

 [@andreaniok](https://www.instagram.com/andreaniok)

