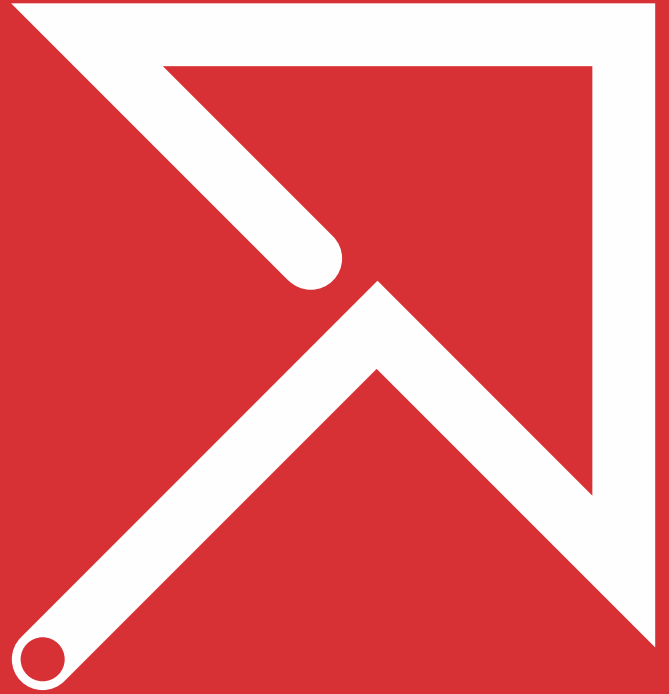
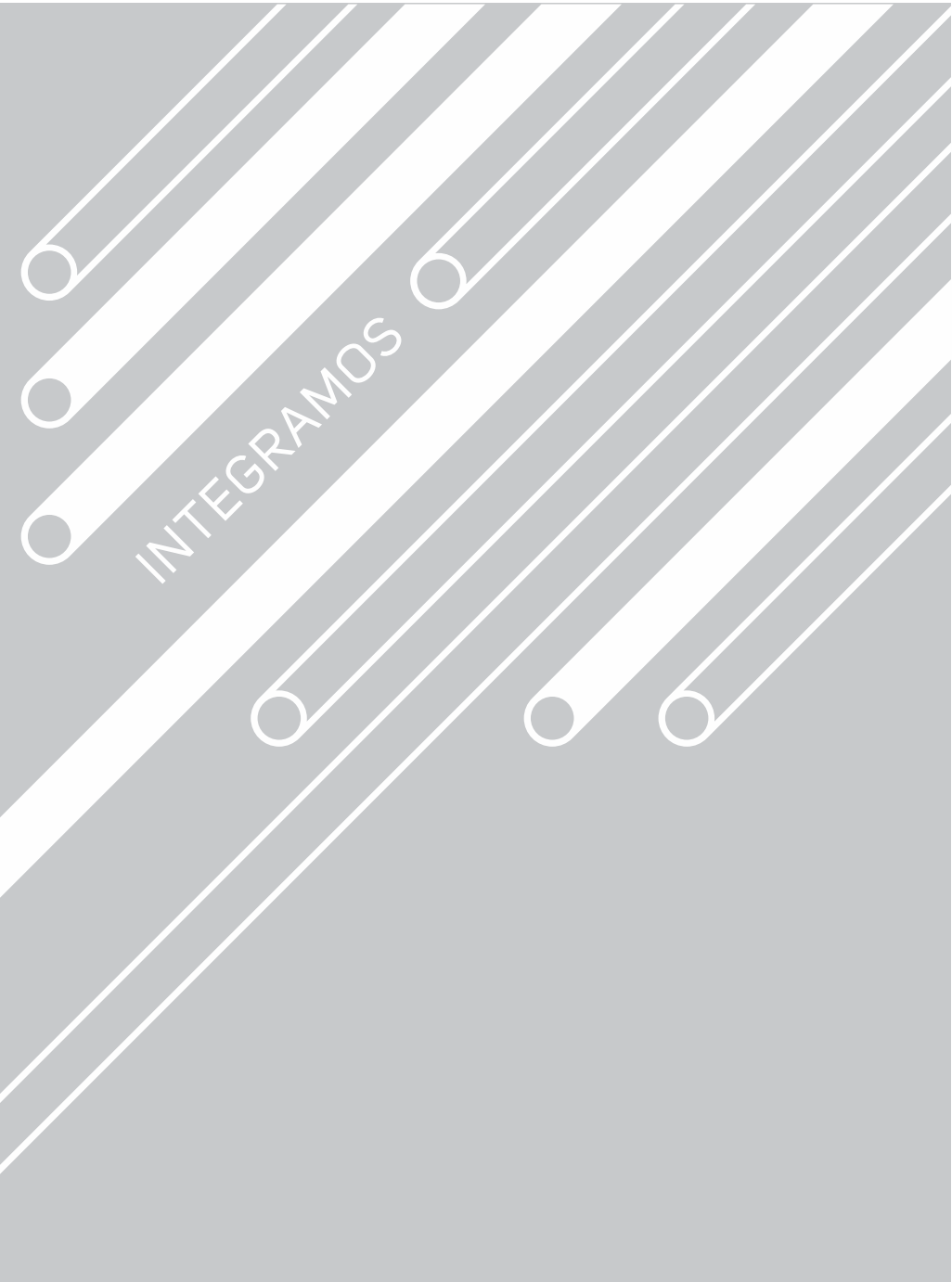


MOVIENDO EL FUTURO  
**REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017**





# NUESTRO REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2017



Por noveno año consecutivo, presentamos el informe de nuestra gestión de sustentabilidad, que incluye también 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).

El *Reporte de sustentabilidad 2017* sigue lineamientos internacionales para la elaboración de memorias de sostenibilidad. En esta edición, incorporamos los estándares de la Iniciativa de Reporte Global (en adelante, GRI, por las siglas en inglés de Global Reporting Initiative), opción esencial, y su conexión con los 10 principios del Pacto

Global de Naciones Unidas. Además, hemos comunicado 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 con el trabajo de todas las áreas, que relevaron y sistematizaron los resultados de la gestión y los aspectos del negocio que son relevantes para los grupos de interés.

Este documento no tuvo modificaciones significativas respecto del alcance de la versión anterior.

El *Reporte de sustentabilidad 2017* se encuentra disponible en [sustentabilidad.andreani.com](http://sustentabilidad.andreani.com)

<b>1 MENSAJE DEL PRESIDENTE</b>	<b>8</b>
<b>2 NUESTRA EMPRESA</b>	<b>10</b>
2.1 El Grupo Logístico Andreani	12
2.2 Destacados de 2017	16
2.3 Construcción de marca sustentable	18
2.4 Análisis de materialidad	20
2.5 Diálogo con grupos de interés	25
2.6 Gobierno corporativo	27
2.7 Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental	29
2.8 Ética y transparencia	30
<b>3 NUESTRO EQUIPO</b>	<b>32</b>
3.1 Estrategia de Desarrollo Organizacional	35
3.2 Capacitación y desarrollo de empleados	36
3.3 Gestión del clima laboral	41
3.4 Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados	44
3.5 Derechos Humanos	52
<b>4 IMPACTO ECONÓMICO</b>	<b>54</b>
4.1 Desempeño económico y rentabilidad sustentable	57
4.2 Generación de empleo local	60
4.3 Regionalización de operaciones	61
4.4 Desarrollo de proveedores	63
4.5 Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor	64

<b>5 PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>	<b>66</b>
5.1 Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente	70
5.2 Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios	71
5.3 Calidad y seguridad de productos y servicios	75
5.4 Tránsito seguro	76
5.5 Relación y satisfacción de clientes	79
5.6 Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos	82
<b>6 DESEMPEÑO AMBIENTAL</b>	<b>84</b>
6.1 Introducción a la gestión ambiental	87
6.2 Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	90
6.3 Eficiencia energética	94
6.4 Gestión de residuos	95
6.5 Contaminación del aire y ruidos	98
<b>7 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD</b>	<b>100</b>
7.1 Introducción	102
7.2 Profesionalización del sector logístico	103
7.3 Programas de educación sobre seguridad vial	104
7.4 Desarrollo de acciones de logística con impacto social	105
7.5 Inversión en cultura	107
7.6 Involucramiento en políticas públicas relacionadas con el transporte y la seguridad vial	109
7.7 Inversión social para la inserción laboral y desarrollo de habilidades	110
<b>8 TABLA DE CONTENIDOS GRI Y COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO</b>	<b>111</b>
<b>9 CONTACTO CON EL GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI</b>	<b>136</b>



*La sustentabilidad  
nos conecta con el  
presente y nos  
proyecta hacia  
el futuro*

*Tal como ha ocurrido en ejercicios anteriores, 2017 fue un gran año para nuestra gestión sustentable. Una vez más, nuestro trabajo cotidiano para afianzarla y nuestro compromiso con la visión nos permitió continuar desempeñándonos eficientemente en un mundo que multiplica modos de producción y comercialización.*

*Sin dudas, este escenario global en el cual la producción y la venta de artículos se realiza en distintos lugares, muchas veces muy distantes entre sí, ha probado ser para nosotros tanto una fuente de oportunidades como de responsabilidades: el crecimiento nos obliga a ocuparnos de potenciales impactos negativos como, por ejemplo, el mayor consumo de energía o las emisiones de gases que resultan del uso del transporte.*

*Aspiramos a ser una empresa sustentable, de crecimiento sostenido, altamente eficiente, profundamente humana y socialmente responsable. El apego a esta visión, y la tarea continuada y sistemática que deviene de ella, nos permiten sentirnos integrados al presente y proyectar con bases sólidas nuestro futuro. Como organización, nos planteamos anualmente una serie de desafíos y, gracias al esfuerzo y talento de nuestra gente, pudimos responder satisfactoriamente a la mayoría de ellos.*

*Tal como deseábamos, dimos pasos concretos para definir una estrategia de sustentabilidad e integramos el área de referencia con el sector dedicado a comunicaciones internas. Esta fue una decisión clave para comprometer a todos nuestros colaboradores.*

*En lo que se refiere puntualmente a nuestros empleados, continuamos fortaleciendo la cultura de gestión de nuestros equipos: el 100 % de nuestros líderes participaron en sesiones de conversaciones sobre talento, y 42 de ellos crearon y participaron en jornadas de liderazgo. Además, como nos habíamos propuesto, ejecutamos completamente el programa Ciclos, que ayuda a nuestros empleados próximos a jubilarse y, gracias a la constante evolución de nuestros negocios, aumentamos nuestra dotación.*

*Nuestro trabajo de seguridad también continuó profundizándose: capacitamos al 90% de mandos medios de las operaciones de Buenos Aires, Argentina, y comenzamos a extender nuestros comités de seguridad a las plantas. También hemos podido presentar una primera versión de nuestro Manual de Seguridad e Higiene, que estará listo en 2018.*

*En esa misma línea, en el marco de nuestro Programa Tránsito Seguro, realizamos casi 12 mil controles de alcoholemia a 119 choferes de larga distancia. Esperamos extender su alcance en 2018. También hemos ampliado nuestra flota de semirremolques dotados con mayor seguridad, y fuimos el primer operador logístico de Argentina en participar de las pruebas de ensayo de aerodinamia en transporte.*

*En lo que respecta a la gestión, nos convertimos en el primer operador logístico que realiza sus procedimientos sin papeles y con firma electrónica. Asimismo, implementamos exitosamente SAP y el portal de proveedores E-Buyplace, dos medidas que impactarán decididamente en la eficiencia y transparencia de nuestra organización. Y, tan importante como todo esto, inauguramos la primera Central Inteligente de Transferencia de cargas en Argentina totalmente automatizada y de alcance nacional, creamos la nueva operación Canales y Productos Especiales (CyPE) para dar solución al mercado farmacéutico, abrimos nuevas sucursales y acondicionamos otras con el Proyecto Expandir, continuamos consolidándonos en el segmento del e-commerce e implementamos Andreani Mobile, la aplicación que brinda información en tiempo real sobre nuestros envíos.*

*Durante el año también dimos pasos concretos para fortalecer nuestra estrategia de desarrollo regional, con un fuerte crecimiento en Brasil y con la formalización de nuestro ingreso al mercado uruguayo. Nuestra división de Desarrollos Inmobiliarios avanzó en modelos sustentables realizando operaciones built to suit.*

*En otro orden de cosas, hemos certificado tres nuevas plantas bajo la Norma ISO 14001: 2015 por lo que el 80% de la superficie de nuestras instalaciones se encuentra certificado. Además, en materia de desarrollo ambiental, hemos avanzado en la medición de gases de nuestro transporte y redujimos 19% el envío de contenedores de residuos para relleno.*

*Finalmente, desde la Fundación Andreani continuamos apoyando las artes y trabajando en educación. Entre otras iniciativas, federalizamos el programa #AndreanixlaEducaciónVial, que impartimos ahora en escuelas de todo el país. También lanzamos con éxito la sexta edición del Premio Fundación Andreani a las artes visuales, uno de los más importantes del país, y con gran alegría iniciamos las obras para la construcción de la Casona de La Boca en el Distrito de las Artes, en donde emplazaremos la sede de la Fundación con un proyecto elaborado por el arquitecto Clorindo Testa.*

*En suma: a diez años de nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas, a través de la cual nos comprometimos a cumplir con principios de derechos laborales, humanos, ambientales y de anticorrupción, me complace presentar en este Reporte -elaborado en conformidad con los Estándares GRI- nuestra Comunicación sobre el Progreso (COP) 2017, dando cuentas de la importancia de este acuerdo y de nuestros avances en materia de sustentabilidad.*

*Los invito a recorrer este documento para que puedan conocer la pasión que ponemos todos en Andreani para que nuestra compañía sea un factor de crecimiento, un actor positivo, en la comunidad regional que integramos.*

*Cordialmente,  
**Oscar Andreani***

**Presidente  
Grupo Logístico Andreani**



- 2. NUESTRA EMPRESA



# 2.1 EL GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI

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

Nuestra vasta experiencia nos posiciona para gestionar con éxito los distintos aspectos del *supply chain*, tanto para las cadenas de comercialización *business to business* como para las *business to consumer*.

Operamos en Brasil, donde desarrollamos una estructura propia en los principales puntos industriales del sur y sudeste del territorio de aquel país, y concretamos una alianza estratégica con el Grupo Costa Oriental para extender nuestra actividad a Uruguay.

A través de nuestra empresa Andreani Desarrollos Inmobiliarios emprendimos Norlog, la Plataforma Logística Industrial en Tigre.

Mediante Fundación Andreani llevamos a cabo programas culturales y educativos, y contribuimos con acciones solidarias utilizando nuestra infraestructura logística.

## NUESTROS SERVICIOS

### Soluciones logísticas

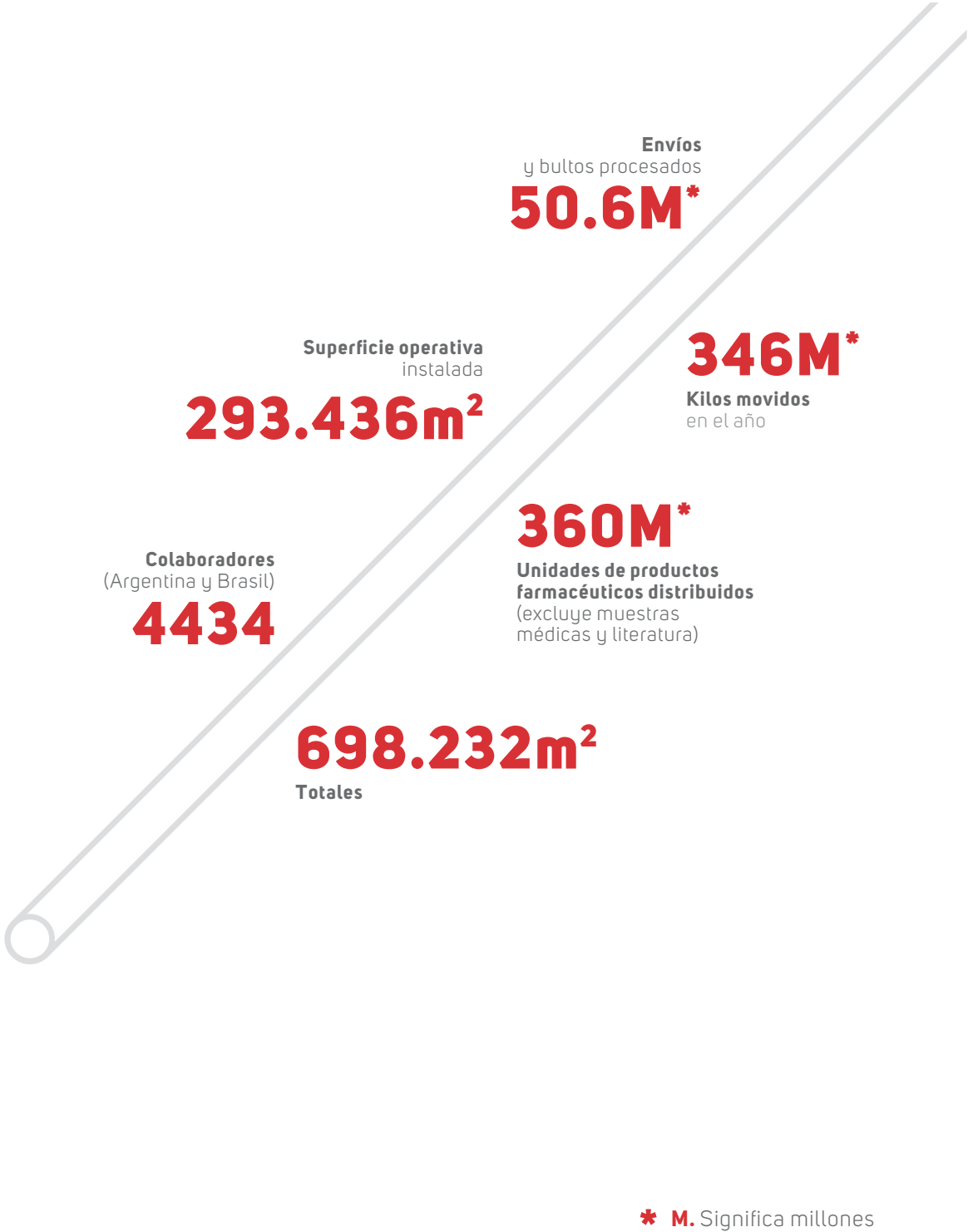
Disponemos de la más amplia variedad de servicios de distribución física y gestión de almacenes para integrar las cadenas de producción, distribución y logística inversa, tanto para paquetería industrial, comercial y domiciliaria como para la correspondencia y la gestión de la información. Nos especializamos 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

Estamos habilitados como correo por el Ente Nacional de Telecomunicaciones (ENACOM) para 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

Expandimos la infraestructura de servicios del Grupo Logístico Andreani diversificando los negocios mediante el desarrollo de proyectos específicos como la Plataforma Logística Industrial Norlog, destinada al movimiento y al almacenamiento de mercaderías y a la radicación de industrias livianas.

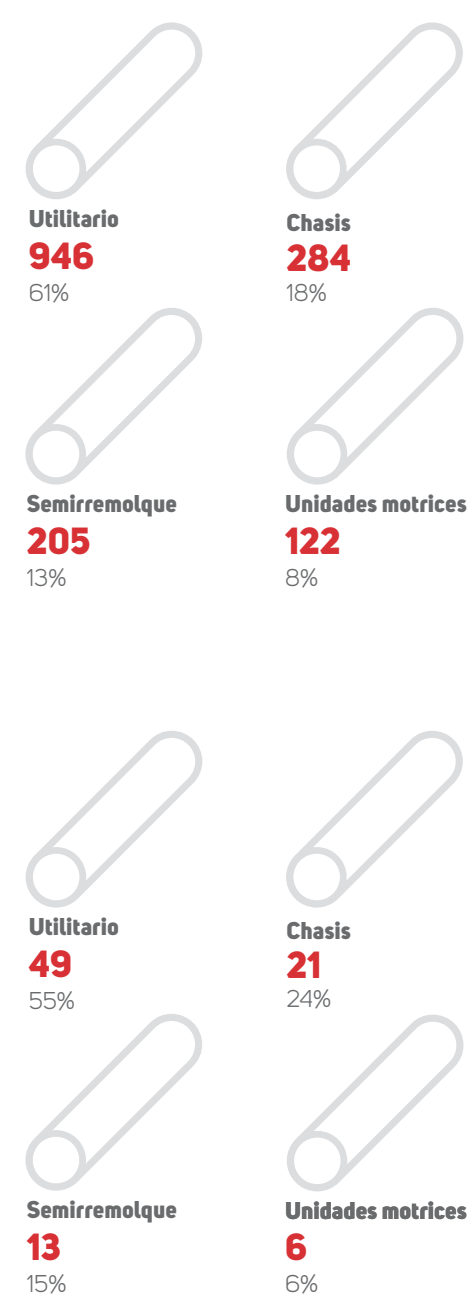




Vehículos en la Argentina  
1557

Vehículos en Brasil  
89

● **FLOTA**



Antigüedad		
Anterior 1990 <b>29</b> 2%	1991/2000 <b>135</b> 9%	2001/2005 <b>78</b> 5%
2006/2010 <b>258</b> 17%	2011/2015 <b>677</b> 43%	2016/2017 <b>380</b> 24%

Otras unidades	
Bicicletas <b>135</b>	Motos <b>406</b>
CEDU (carro eléctrico de distribución urbana) <b>3</b>	Moto carrozada <b>10</b>

Otras unidades
Motos <b>3</b>



## 2.2 DESTACADOS 2017

### ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD

- Adoptamos los estándares GRI, la última guía del marco más aceptado a nivel mundial para la elaboración de informes de sustentabilidad.
- Recibimos el Premio al Mejor Reporte, otorgado por el Foro Ecuaménico.

### VALOR HUMANO

- Incrementamos la cantidad de colaboradores en Argentina y Brasil.
- Incluimos a 25 jóvenes en situación de vulnerabilidad en el Programa Primer Empleo, realizado junto a Fundación Forge en la Argentina.
- Incorporamos 6 colaboradores en Brasil bajo el Programa Aprendiz, que busca la inclusión social de jóvenes de sectores vulnerables.
- Acompañamos a futuros jubilados a través del programa Ciclos impartiendo 277 horas de capacitación a 15 participantes.
- Realizamos 11.926 controles de alcoholemia a 119 choferes de larga distancia.

### EFICIENCIA AMBIENTAL

- Desarrollamos una política del Sistema de Gestión Integrado y así consolidamos las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente.
- Certificamos 3 nuevas plantas bajo el estándar 14001 y migramos a la versión 2015 de la norma las 12 plantas con Sistema de Gestión Ambiental.
- Enviamos un 19% menos de contenedores de residuos urbanos a relleno sanitario.
- Incorporamos 20 semirremolques para el tráfico a larga distancia en la Argentina, que poseen un 20% más de capacidad de carga que un vehículo tradicional ante igual consumo.

### INNOVACIÓN ESTRATÉGICA

- Inauguramos la primera Central Inteligente de Transferencia de cargas de un operador logístico en Argentina. Es totalmente automatizada y de alcance nacional.
- Participamos de las pruebas de ensayo de aerodinamia en transporte junto a varios ministerios nacionales y la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas con el fin de crear una Norma Nacional (IRAM) sobre el ahorro de combustible.
- Implementamos Andreani Mobile en el 100% de nuestras sucursales de Unidad de Negocio Correo.
- Nos convertimos en el primer operador logístico en implementar una operación sin papeles y firma electrónica en los servicios y procesos internos.
- Desarrollamos un servicio integral diferencial para administrar los canales y productos especiales de la industria farmacéutica.



**Obtuvimos el Premio Mejor Reporte 2017** otorgado por el Foro Ecuaménico.



**Inauguramos la primera Central Inteligente de Transferencia de cargas** de un operador logístico en Argentina. Es totalmente automatizada y de alcance nacional.



**Movimos 459770 kg.** a través de nuestros distintos Programas de apoyo a las comunidades.



**Certificamos 3 nuevas plantas** bajo el estándar 14001.



**Obtuvimos el Premio IRU** (Unión Internacional de Transporte) para nuestro director de Tecnología y Procesos, Gustavo Echenique, por su trabajo sustentado en valores y prácticas fundamentales en términos morales y laborales, y por procurar soluciones innovadoras para mejorar la protección del medioambiente, la seguridad vial y la productividad.

### COMPROMISO SOCIAL

- Federalizamos el programa #AndreaniXlaEducaciónVial mediante 35 talleres con los que llegamos a 1100 alumnos.
- Cumplimos 10 años de otorgar el Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales.
- Movimos 459.770 kg a través de nuestros distintos Programas de Logística Social, Envíos Solidarios y Respuesta a Emergencias.



**Federalizamos** el programa #AndreaniXlaEducaciónVial.



**Incrementamos** la cantidad de colaboradores en Argentina y Brasil.

## 2.3 CONSTRUCCIÓN DE LA MARCA SUSTENTABLE

### AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



Iniciamos el proceso de definición de nuestra estrategia de sustentabilidad 2018-2020 y realizamos un primer ejercicio de conexión con Objetivos de Desarrollo Sustentable (ODS).



Nos sumamos al proyecto de divulgación de los ODS en el Sector Privado Argentino con nuestra iniciativa de transporte sustentable y su aporte al ODS7.



Integramos las áreas de Sustentabilidad y Comunicaciones Internas.

### DESAFÍOS PARA 2018

- Potenciar las acciones priorizadas para 2018 en la estrategia de sustentabilidad.
- Fortalecer el gobierno de sustentabilidad.
- Capacitar y sensibilizar internamente.

### SUSTENTABILIDAD EN EL GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI

Asumimos el desafío de avanzar y de incidir en el futuro sosteniendo el compromiso con una gestión logística sustentable, base de todas nuestras decisiones. Buscamos aportar siempre a los clientes soluciones innovadoras y eficientes, y gestionar con responsabilidad los distintos aspectos de nuestras actividades y las relaciones humanas.

Desde la gestión, trazamos el objetivo de profundizar el modelo de gestión sustentable, integrar acciones y estrategias, y fortalecer la adopción de prácticas y procedimientos que aseguren tanto la sustentabilidad en el largo plazo como la respuesta a las demandas de los grupos de interés.



#### CEDU

Carro electrónico de distribución urbana



### ADOPCIÓN DE PRINCIPIOS E INICIATIVAS

#### Suscribimos a los siguientes acuerdos, estándares y compromisos:

- El Pacto Global de Naciones Unidas. Desde nuestra adhesión en 2007, emitimos las respectivas Comunicaciones de Progreso. También presentamos el *Reporte de sustentabilidad 2016* respondiendo al compromiso de la Comunicación del Progreso (COP).
- El Código de Buenas Prácticas de Operadores Logísticos, creado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) en 2008.
- La 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 (Argentina).
- La certificación ISO 9001 (Brasil).
- La certificación ISO 14001 bajo la nueva versión 2015 de 12 plantas.
- La certificación bajo buenas prácticas en relación con las normas y regulaciones de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT) de 5 plantas.
- La certificación SEDEX-SMETA (Auditoría de comercio Ético a Miembros Sedex) de una planta.

### PARTICIPACIONES EN NUEVAS CÁMARAS Y ASOCIACIONES DURANTE 2017<sup>1</sup>

- **GDFE** (Grupo de Fundaciones y Empresas)
- **CEADS** (Consejo Empresarial Argentino para el Desarrollo Sostenible)
- **ALALOG** (Asociación Latinoamericana de Logística), de la que presidimos la Comisión Directiva
- **AECA** (Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina). Asumimos la presidencia.

<sup>1</sup>Para conocer otras afiliaciones y participaciones, ver Reporte de sustentabilidad 2016.

## 2.4 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

A partir del ejercicio 2016 y de la definición de temas estratégicos por dimensión, durante 2017 profundizamos los hallazgos mediante diálogos presenciales con públicos internos y externos, y encuestas *online*. Esto nos permitió reafirmar algunos temas ya identificados y priorizar los aspectos materiales de la gestión del Grupo.

### IDENTIFICACIÓN

En esta etapa, **nos propusimos** identificar los asuntos relevantes basados en los impactos de las actividades, los servicios y las relaciones del Grupo Logístico Andreani, sin importar si ocurren dentro o fuera de la compañía.

**Elaboramos** un listado de aspectos relacionados con la sustentabilidad con el fin de obtener una priorización según el nivel de importancia para nuestra gestión.

**Consideramos** fuentes internas y externas de la compañía, y un *benchmarking* sobre los temas fundamentales y los desafíos de nuestro sector.

### Proceso de análisis de materialidad

#### Fuentes internas

- Visión, valores y filosofía
- Código de Conducta
- Política de Responsabilidad Social
- Acciones y programas con los grupos de interés realizados en 2016
- Informes de sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani
- Memoria y Balance
- Análisis de materialidad 2016

#### Fuentes externas

- Pacto Global de las Naciones Unidas 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- Iniciativa de Reporte Global (GRI)
- ISO 14001 e ISO 26000
- Código de Buenas Prácticas de Operadores Logísticos
- Asociación Argentina de Logística Empresarial
- Asociación Cristiana de Empresas
- Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial
- Observatorio de Logística Sustentable del ITBA
- Informes de tendencias de sustentabilidad en el sector logístico
- Informes de responsabilidad corporativa de empresas del sector logístico a nivel nacional e internacional

### TEMAS ESTRATÉGICOS ABARCADOS EN CADA DIMENSIÓN

#### Principio GRI aplicado: Contexto de sostenibilidad

#### Productos y Servicios

- Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios
- Calidad de productos y servicios
- Protección, seguridad y privacidad de datos y activos físicos
- Flexibilidad y adecuación a las demandas de cada perfil de cliente
- Relación y satisfacción de clientes

#### Ambiente

- Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono
- Eficiencia energética
- Gestión de residuos
- Contaminación del aire y ruidos
- Incentivo a las prácticas de responsabilidad social y ambiental en proveedores y cadena de valor

#### Derechos humanos

- Respeto y apoyo a los derechos humanos de los empleados
- No discriminación
- Diversidad, inclusión y género
- Trabajo forzoso
- Perspectiva de género

#### Sociedad

- Desarrollo de las economías regionales con foco en los proveedores locales
- Inversión social para la inserción laboral y desarrollo de habilidades
- Programas de educación sobre seguridad vial
- Desarrollo de acciones de logística con impacto social
- Generación de empleo local
- Profesionalización del sector logístico
- Involucramiento en políticas públicas relacionadas al transporte y la seguridad vial
- Gestión de la salud, la seguridad y el bienestar de empleados
- Gestión del clima laboral

#### Temas relevantes

- Gestión integral del riesgo económico, social y ambiental
- Construcción de marca sustentable
- Ética y transparencia
- Desempeño económico y rentabilidad sustentable
- Regionalización de operaciones
- Atracción y retención del talento
- Capacitación y desarrollo de empleados



### Priorización

Priorizamos temas materiales identificados para publicarlos en el nuevo Reporte de sustentabilidad a través de una encuesta *online* a grupos de interés externos y de diálogos presenciales con empleados y clientes. Así pudimos conocer la mirada interna y externa sobre los temas estratégicos más relevantes de nuestra gestión.

**Principio GRI aplicado: Materialidad e inclusión de los grupos de interés**



### Revisión

Nuestra Alta Dirección revisó y aprobó los temas materiales, que incluimos en la estrategia de sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani. Con la incorporación de estos temas en el Reporte de sustentabilidad 2017, buscamos reflejar los impactos económicos, ambientales y sociales derivados de nuestra actividad.

**Principio GRI aplicado: Exhaustividad**

PRIORIZACIÓN DE TEMAS MATERIALES PARA EL GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI

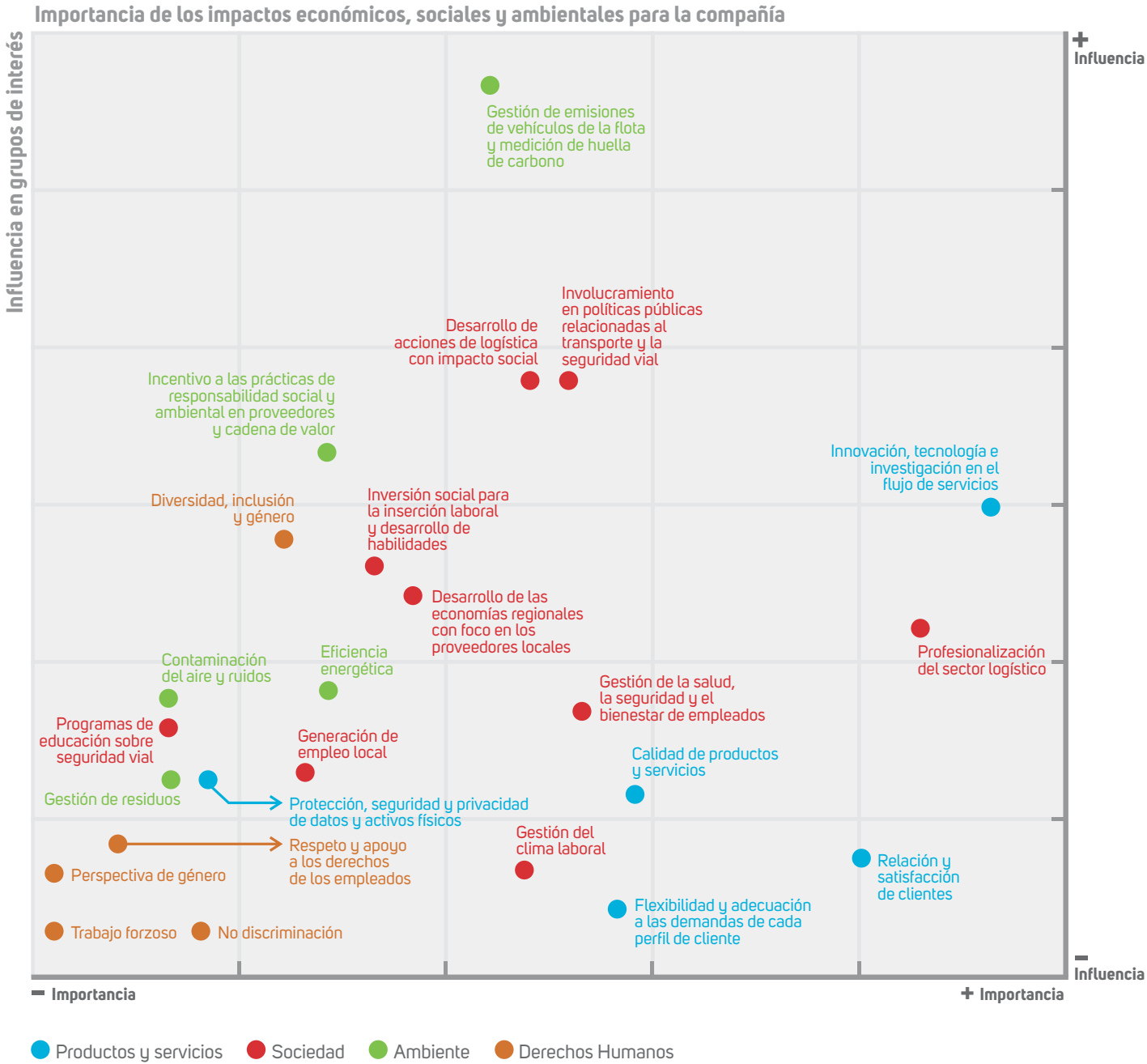


TABLA DE CONTENIDOS DE TEMAS MATERIALES DEL GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI

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	ODS 8 ODS 9	71-74
Desarrollo de las economías regionales con foco en los proveedores locales	Externa	Directa	GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	ODS 8	63-64
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	ODS 8	63-65
Generación de empleo local	Interna	Directa	GRI 401: Empleo 2016	ODS 5 ODS 8 ODS 10	60
Respeto y apoyo a los derechos de los empleados	Interna	Directa	GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	ODS 5 ODS 8	35, 42-44, 52
No discriminación	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 406: No discriminación 2016	ODS 8	52
Diversidad, inclusión y género	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	ODS 5 ODS 8 ODS 10	52-53
Perspectiva de género	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	ODS 5 ODS 8 ODS 10	52-53
Trabajo forzoso	Interna y externa	Directa e indirecta	GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	ODS 8	52
Gestión de emisiones de vehículos de la flota y medición de huella de carbono	Interna	Directa	GRI 305: Emisiones 2016	ODS 7 ODS 12 ODS 13	90-93

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





Si bien no avanzamos en una revisión y actualización de estos públicos, incorporamos acciones para el relevamiento de sus expectativas, como diálogos sobre aspectos materiales, encuestas *online* y reuniones focalizadas en temas de sustentabilidad. En todos los casos, la meta fue, además de registrar expectativas, generar una priorización de aspectos para abordar en el futuro.

Públicos	Canales de comunicación	Acciones para el relevamiento de expectativas 2017
Cientes	Centro de Atención al Cliente. Página web. Visitas comerciales. Revista AN Andreani Noticias. Reuniones de equipo. Visitas guiadas. Almuerzos de fin de año. Desarrollos tecnológicos a medida. Acciones y campañas en conjunto. Encuestas de satisfacción. Sitio Andreani Sustentable.	Difusión del Reporte de sustentabilidad. Reuniones con referentes de sustentabilidad. Encuesta <i>online</i> y telefónica sobre materialidad.
Colaboradores	Canales de comunicación interna. Campañas y acciones. Gestión de desempeño. Obsequios, concursos y reconocimientos. Desayunos de trabajo con directivos de la empresa. Programas Ciclos.	Participación en diálogos y reuniones de escucha. Difusión del Reporte de sustentabilidad. Campañas de comunicación internas con foco en temas materiales.
Accionistas	Reuniones mensuales de seguimiento de gestión. Reuniones anuales de presupuesto y estrategia de gestión sustentable.	Relevamiento de expectativas y priorización de agenda. Información sobre temas críticos.
Proveedores	Capacitaciones. Asistencia financiera. Auditorías y controles. Asesoramiento.	Campañas de comunicación con foco en temas materiales.
Generaciones futuras	Donación de servicios. Divulgación de conocimiento. Programa #AndreaniXlaEducaciónVial. Alianza Forge.	Presencia en Feria de Empleos.
Mercado	Participación en eventos, cámaras y asociaciones de sector.	Incorporación al Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible (CEADS). Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.
Comunidades	Asesoramiento a ONG. Apoyo a escuelas rurales. Acompañamiento a artistas e instituciones culturales. Premio Fundación Andreani. Programa Logística Social y de Emergencias. Programa #AndreaniXlaEducaciónVial.	Primer mapeo de zona de actuación y ONG locales. Incorporación al Grupo de Fundaciones y Empresas (GDPE). Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.
Gobierno	Relacionamiento entre el accionista principal y el gobierno nacional, el OSG y la AD con gobierno provincial, y gerentes clave con gobiernos locales.	Relacionamiento y acciones con organismos vinculados a las temáticas de seguridad vial, vialidad, desarrollo social, transporte y medio ambiente. Encuesta <i>online</i> sobre materialidad.

## 2.6 GOBIERNO CORPORATIVO

Nuestra estructura de gobierno gestiona el desarrollo y la revisión de las definiciones y objetivos estratégicos con la periodicidad que cada uno requiere.

A través de su formulación, aseguramos la clara definición de los órganos que la componen, de la estructura de interrelaciones expresadas en las reuniones, comités y foros de gobierno, de los roles y responsabilidades, de los mecanismos de control interno y externo, y de la forma en la cual cada uno rinde cuentas, periódicamente, a los diferentes grupos de interés que la evalúan.

El Órgano Superior de Gobierno (**OSG**) define y revisa junto con la Alta Dirección (**AD**) la propuesta de valor para todos sus públicos de interés. Esta definición estratégica se sostiene en la clara formulación de la misión, visión y valores, así como también en la enunciación de las políticas corporativas que caracterizan nuestra gestión, dentro de las que se incluyen las políticas de Calidad, Salud y Seguridad Ocupacional, Compromiso Ambiental, Responsabilidad Social, Ética y Transparencia, Seguridad de la Información, Anticorrupción y Evaluación de Riesgos y Planes de Contingencia.

Los miembros del Órgano Superior de Gobierno poseen las cualidades técnicas y profesionales, así como las éticas y personales, para ejercer su función. Ninguno de ellos es independiente.



Composición			
Durante 2017, iniciamos un proceso paulatino que culminará con la transferencia de las funciones de nuestro CEO actual. Para este proceso, que se ejecutará en tres etapas con finalización en 2019, se ha creado la posición del CO-CEO, quien paulatinamente irá asumiendo las responsabilidades del CEO			
Miembros	Órgano	Objetivos para sí o siguiente	Evaluación
Presidente: <b>Oscar Andreani</b>  Vicepresidente y CEO: <b>Jorge López</b>  Co-CEO: <b>Carlos Cirimelo</b>  Directora: <b>Larisa Andreani</b>  Directora: <b>Verónica Andreani</b>  Director: <b>Pablo Andreani</b>  Director de Administración y Finanzas: <b>Andrés Arfuch</b>  Director Logística: <b>Ricardo Cruz</b>  Director de Tecnología y Procesos: <b>Gustavo Echenique</b>  Director Comercial Logística: <b>Fabián Yannone</b>  Gerente General Brasil: <b>Fernando Correa</b>  Director de Recursos Humanos y Sustentabilidad: <b>Santiago Bianco</b>	<p><b>Órgano superior de gobierno (OSG)</b></p> <p><b>Alta dirección (AD)</b></p> <p><b>Equipo gerencial (OG)</b></p> <p><b>Cascada de la organización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Define objetivos de largo plazo</li> <li>Selecciona la alta dirección</li> <li>Define Visión, Misión, Valores</li> <li>Define Políticas Corporativas</li> <li>Define la evaluación de riesgos</li> <li>Define Inversiones de largo plazo</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Define roles y responsabilidades</li> <li>Fija objetivos de corto y mediano plazo</li> <li>Fija compensación</li> <li>Evalúa logros y progresos</li> <li>Aprueba planes anuales</li> <li>Evalúa riesgos</li> <li>Propone presupuesto</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Define roles y responsabilidades</li> <li>Fija objetivos de corto plazo</li> <li>Capacita y desarrolla</li> <li>Da <i>feedback</i></li> <li>Delega la gestión del presupuesto</li> <li>Delega la autoridad para gestión</li> <li>Comparte progresos</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Operación</li> <li>Comercial</li> <li>Sistemas y procesos</li> <li>Administración y finanzas</li> <li>Recursos humanos y sustentabilidad</li> <li>Auditoría</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporte de sustentabilidad</li> <li>Comunicación de Progresos UN</li> <li>Balances societarios</li> <li>Auditorías externas</li> <li>Reputación corporativa</li> <li>Liderazgo empresarial</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li><i>Feedback</i> 360°</li> <li>Reuniones periódicas con OSG</li> <li>Comités de seguimiento</li> <li>Sistemas de control de gestión</li> <li>Auditorías de sistemas de gestión</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación 360°</li> <li>Reuniones funcionales</li> <li>Comités</li> <li>Auditorías internas</li> <li>Informes <i>ad hoc</i> / Incidentes</li> </ul>

## 2.7 GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO ECONÓMICO, SOCIAL Y AMBIENTAL

Nuestro Gobierno Corporativo regula el funcionamiento de la compañía, prioriza acciones estratégicas y fija objetivos. Aseguramos la independencia de responsabilidades y acciones dentro de los diferentes órganos de gobierno a través de una clara definición de la constitución de cada uno y de sus interacciones.

Los mecanismos de control interno y externo, incluido el Código de Conducta, funcionan como reaseguro de esta separación de roles.

Durante el proceso de Planeamiento Estratégico, el que finalmente es aprobado por el OSG y la AD, consideramos diversos escenarios y realizamos distintos análisis para identificar los mejores cursos de acción que formarán parte de las decisiones del Grupo. Como parte de la información que alimenta todo el proceso, consideramos y ponderamos los riesgos potenciales de los grupos de interés afectados en las posibles decisiones.

El área de Auditoría Interna –que reporta en forma directa al OSG–, cuenta con un programa de auditorías tanto internas como externas para asegurar la sustentabilidad y transparencia. En 2017, cumplimos el plan de trabajo definido.

Para el próximo ejercicio, modificamos los alcances de las auditorías a las sucursales en función de los nuevos procesos implementados.



# ○ 2.8 ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Con el Programa de Integridad buscamos asegurar el compromiso con la integridad y la honestidad en los negocios de todos los colaboradores de las empresas del Grupo Logístico Andreani. La AD, el OSG y sus reportes lo impulsan y sustentan las acciones del programa.

## CÓDIGO DE CONDUCTA

Define los criterios y normas que guían a todos los que trabajamos en el Grupo Logístico Andreani, incluso a los terceros contratados, en Argentina y en el exterior. Su cumplimiento es obligatorio.

## CANAL TRANSPARENCIA

Disponible 24 h., permite canalizar inquietudes y/o denuncias sobre cuestiones vinculadas con el cumplimiento del Código de la Conducta, así como de nuestras prácticas laborales, de derechos humanos, de relación con la sociedad y de lucha anticorrupción.

Este canal es confidencial y las denuncias pueden ser anónimas.  
**transparencia@andreani.com | 0.800.333.8726**

En 2017, no recibimos denuncias a través del Canal Transparencia. Durante 2018, llevaremos a cabo distintas acciones para reforzar el conocimiento y la adhesión al Código de Conducta y promover el uso del canal.

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Refuerza que las sociedades y colaboradores que integran el Grupo Logístico Andreani se encuentran firmemente comprometidas en ajustar sus conductas y actos cotidianos al cumplimiento y pleno respeto de la ley, y en observar prácticas honestas, éticas y transparentes en el marco de su actividad empresarial.

## PREVENCIÓN Y CONTROL DE FRAUDE

- Verificamos y controlamos con frecuencia semanal el *cross dock* y la Central de Transferencia de carga. Alcanzamos tanto a unidades como a la documentación, ingresos indebidos, jaulas de mercadería de alto valor, veedores en operaciones *in house*, pendientes y tratamiento de mercadería de alto valor, entre otros. Disponemos de indicadores de cumplimiento y buenas prácticas para la información mensual de los responsables de las operaciones.
- Implementamos en nuestras sucursales un procedimiento de verificación de identidad de destinatarios para entregas seguras de productos financieros.
- Desarrollamos estadísticas y tableros de control.
- Creamos comités específicos en materia de prevención de fraude.
- Creamos la gerencia de Prevención y Control de Fraude, cuyo principal objetivo es reducir la probabilidad de ocurrencia de fraude y de conductas impropias.



- 3. NUESTRO EQUIPO



AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



Ejecutamos el 100% de la tercera edición del Programa Ciclos.



Llegamos con los comités de seguridad al 40% de plantas de Buenos Aires.



Implementamos el Comité Mixto de Higiene y Seguridad de acuerdo con la legislación vigente.



Capacitamos al 90% de los mandos medios y gerentes de todas las plantas de Buenos Aires en temas de seguridad e higiene.



Realizamos la Segunda Semana de la Seguridad y la Salud.



Generamos empleo para 381 nuevos colaboradores en Argentina y Brasil.



Además

- 72 colaboradores de todas las direcciones recibieron el reconocimiento como Destacados 2017 por sus iniciativas o proyectos de impacto para el negocio,
- 42 líderes del equipo gerencial co-crearon la jornada Lideramos el Futuro, y el 100% de los líderes participaron en sesiones de conversaciones sobre talento.

Siguiendo los desafíos planteados para el año, también:

- Definimos como primera instancia de escucha encuentros focalizados con temas materiales (*focus groups*).
- Pusimos en marcha diversos programas: de venta telefónica, de formación en *e-commerce* y uno para el segmento financiero.
- Incorporamos la metodología ADKAR orientada a gestión del cambio en el marco del proyecto LEAN en la Unidad de Negocios Logística.
- Definimos los planes de desarrollo personal del equipo gerencial, que se encuentran en ejecución. Postergamos la segunda edición por cambios organizacionales en la población objetivo.
- Elaboramos una primera propuesta del *Manual de buenas prácticas en higiene y seguridad*.
- Pospusimos distintas iniciativas en materia de seguridad e higiene (ampliación de la Brigada de Emergencias y Comité de Ergonomía) para 2018.

DESAFÍOS PARA 2018

- Profundizar la cultura de desarrollo incorporando un proceso de revisión de talento y sucesiones.
- Modificar nuestro proceso de Gestión de Desempeño.
- Implementar acciones para medir el pulso laboral.
- Extender el alcance del Programa de Tránsito Seguro a las distintas unidades del Grupo Logístico Andreani.
- Completar el desarrollo del Manual de Buenas Prácticas.
- Incorporar el teléfono único de emergencias.

3.1 ESTRATEGIA DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Nuestra Alta Dirección definió hacer foco en la formación ejecutiva del Equipo Gerencial buscando acelerar las capacidades de los líderes para la transformación y el crecimiento de nuestro negocio. Priorizamos el fortalecimiento de sus capacidades para reconocer las fortalezas y oportunidades de mejora de sus colaboradores y alcanzar, así, conversaciones de calidad y fijación de objetivos alineados a los planes estratégicos.

En este sentido, y como parte del involucramiento del Equipo Gerencial en las definiciones de alto impacto, los convocamos en diversos *focus groups* para sumar sus expectativas respecto de procesos clave para el desarrollo organizacional.

AVANCES EN NUESTROS TRES PILARES DE LA ESTRATEGIA DE DESARROLLO

Sumamos diversas acciones para el desarrollo de nuevos conocimientos y habilidades requeridas para la sostenibilidad de nuestro negocio y las soluciones demandadas por nuestros clientes.

Comportamientos Conocimientos Habilidades	Desempeño	Oportunidades
Conocimientos como el <i>e-commerce</i> , variables del segmento financiero y modelos operativos como LEAN otorgan a nuestros colaboradores un <i>know-how</i> actualizado y competitivo.	Obtuvimos un alcance significativo en la fase más clave del proceso de Desempeño: la realización de planes individuales de desarrollo.	Mantenemos una alta movilidad interna como uno de los factores distintivos de nuestra estrategia de desarrollo organizacional.
	Sobre ellos basamos las acciones de formación.	Generamos oportunidades de crecimiento no solo hacia posiciones laterales (lo que permite un mayor desarrollo de conocimientos y habilidades), sino también en forma de promociones a niveles superiores.



## 3.2 CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE EMPLEADOS

### ESCUELA DE NEGOCIOS LOGÍSTICOS ANDREANI

Continuamos trabajando para consolidar la Escuela de Negocios Logísticos Andreani (ENLA) integrando todas las acciones de capacitación en sus distintas academias. En 2017, trabajamos en dos áreas temáticas:

- Academia de Operaciones a través del Centro de Formación Operativa (CFO) de la Unidad de Negocios Correo; la Academia Comercial a través de distintos programas y acciones, y áreas relacionadas directamente con nuestros clientes (Programa de Actualización en *e-commerce*, Inducción al Sistema Financiero, Programa de Venta Telefónica, Capacitación sobre negocios en Uruguay, entre otros).
- Academia de Gestión, incorporando el Programa de Gestión de Proyectos, de Conducción y Liderazgo de Equipos, de Capacitación en Habilidades Conductuales, etc.

Durante 2018, continuaremos fortaleciendo estas academias y las de Tecnología Informática, de Recursos Humanos, de Administración y Finanzas, y de Cultura, para completar las 6 academias que componen la ENLA.

### CENTRO DE FORMACIÓN OPERATIVA (CFO)

Consolidamos la implementación de este centro y su equipo de formadores de correo facilitando 9500 horas con 6 formadores que se encuentran distribuidos regionalmente.

### Programa de Pasantías

Continuamos con el Programa “Tu carrera en movimiento” y “Pasantías de Tecnología Informática (TI)”<sup>3</sup>. Ambos incluyeron una propuesta de formación para pasantes y entrenadores, tanto en habilidades conductuales como técnico-funcionales. Participaron 18 pasantes y 13 entrenadores, que alcanzaron 640 horas de capacitación.

Programa de Pasantías: Indicador comparativo por año	2016			2017		
	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Pasantes	20	10	30	12	6	18
% pasantes	67%	33%	-	67%	33%	-
Efectivización	10	3	13	8	4	12
% efectivización	50%	30%	-	-	-	-

<sup>3</sup> El Programa de Pasantías “Tu carrera en movimiento” tuvo un total de 6 pasantes de los cuales se efectivizaron 2 de ellos, 1 hombre y 1 una mujer. Del Programa de Pasantías de TI (12 en total) se efectivizaron 10 y 2 de ellos continúan como pasantes a efectivizar en 2018.

### PROGRAMA JÓVENES PROFESIONALES “TU DESARROLLO EN TODOS LOS SENTIDOS”

El Programa ofrece planes específicos de desarrollo para garantizar que contemos, de forma planificada, con profesionales que, en el mediano o largo plazo, se conviertan en futuros líderes. La propuesta de formación se dirigió a los jóvenes profesionales, sus entrenadores y tutores.

2017	Hombres	Mujeres	Total
Jóvenes Profesionales	2	4	6
Porcentajes	33%	67%	100%

### PROGRAMA LIDERANDO MI SUCURSAL

**632 horas de capacitación** destinadas a todos los gerentes de sucursal y regionales de la Unidad de Negocio Correo, con formación en las distintas dimensiones del rol.

### NUESTRO PROGRAMA DE INDUCCIÓN

**4488 horas de capacitación**, que incluyen informaciones generales, como la presentación institucional y recorridas por plantas, y contenidos temáticos específicos y en el puesto de trabajo.

### CAPACITACIÓN EN HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS TÉCNICO-FUNCIONALES

**5968 horas de capacitación** en habilidades conductuales, conocimientos técnicofuncionales e idiomas.



### 190 HORAS DE CAPACITACIÓN

#### Testimonios de jóvenes profesionales

- “Este primer año fue de aprendizaje constante. Aprendí sobre logística más de lo que alguna vez hubiese creído posible, y me capacitaron en aspectos formales para trabajar en una organización que me van a servir de ahora en más. Me acompañaron en cada instancia en aprender más sobre mí y encontrar qué es lo que me gusta”.
- “Me incorporé al Programa después trabajar varios años en el rubro financiero, pero en Andreani descubrí un mundo nuevo. Al ser una empresa en constante desarrollo, hay desafíos a cada paso y muchas oportunidades. El aprendizaje que estoy incorporando no solamente me ayuda como profesional: el crecimiento también es personal”.

ACCIONES Y PROGRAMAS DESTACADOS EN 2017

Lideramos el futuro

Llevamos a cabo una jornada de cierre de año con el Equipo Gerencial y la Alta Dirección que permitió promover el desarrollo y la integración del Equipo de Liderazgo. Previo al encuentro, los gerentes fueron entrenados para realizar presentaciones de alto impacto sobre sus experiencias y los principales aprendizajes alcanzados en el año. La formación implicó 386 horas de capacitación.

Esta iniciativa sentó las bases para la continuidad de la formación gerencial en torno al eje “lideramos el futuro” apalancando las competencias que necesitarán desarrollar nuestros líderes para afrontar los próximos desafíos.

Programas de formación por segmentos

Lanzamos el Programa de Actualización en *e-commerce* y el Programa de Inducción al Sistema Financiero para profundizar nuestra especialización en esos segmentos. Ambos programas sumaron 562 horas de capacitación a través de facilitadores internos y especialistas externos.

Experiencia Distribución

127 colaboradores de diferentes áreas (Comercial, Distribución, Procesamiento, Marketing y Servicios al Cliente, Desarrollo Operativo, Administración, TI y Recursos Humanos) vivenciaron la experiencia de la distribución domiciliaria que realizan a diario los distribuidores de la Unidad de Negocio Correo. Realizamos distintas ediciones en las localidades de Buenos Aires, Córdoba y Rosario.

	2016	2017
Formación de habilidades y operativa en la Argentina	40.409	39.047
Formación de habilidades y operativa en Brasil	13.723	22.583



Otorgamos 22 becas en nuestro Programa de Idiomas (Brasil).



Testimonios de participantes del Programa Ciclos

“Lo que viví en el Programa fue muy positivo, porque me ayudó a despejar muchas dudas y me dio herramientas para saber cómo afrontar mi próxima etapa y ver cómo emprender algún proyecto personal”.

“Se formó un grupo heterogéneo, aunque con las mismas inquietudes e incertidumbres. Gracias a esta iniciativa, nos sentimos contenidos, escuchados y, principalmente, acompañados para afrontar una nueva etapa en lo personal y profesional”.

Programa CICLOS

Realizamos la tercera edición del Programa de Acompañamiento a Futuros Jubilados para contribuir con un retiro saludable. Incorporamos distintas acciones, como el acceso al beneficio de la asesoría previsional para la realización del trámite jubilatorio y la reducción de la jornada laboral a cinco horas de trabajo (desde el cumplimiento de la fecha de jubilación hasta su efectivización). Implicó 277 horas de capacitación.

Programa Ciclos	2016	2017
<b>Convocados</b>	9	16
- Hombres	6	12
- Mujeres	3	4
<b>Participantes</b>	4	15
- Hombres	4	11
- Mujeres	0	4





DESARROLLO

Gestión de Desempeño

Nos encontramos analizando alternativas para la mejora y simplificación de la etapa de evaluación. Esto nos permitirá optimizar el proceso de Gestión de Desempeño y continuar trabajando sobre la Matriz de Talentos para detectar e identificar a nuestros futuros líderes.

**1170 colaboradores** están contemplados en el proceso de evaluación. Haremos foco en el *feedback* por parte de los líderes a sus colaboradores y en las distintas acciones de desarrollo que deriven de la Matriz de Talentos.

Gestión de Desempeño Argentina*	2016	2017
Población impactada	996	1170
Por género		
- Hombres	749	864
- Mujeres	247	306
Respuestas	996	**
% Respuestas	100%	**

En nuestro Reporte 2016 informamos sobre las evaluaciones de desempeño de colaboradores de convenio. Continuaremos este proceso tanto en la Unidad de Negocio Correo como Logística, evaluando el período 2017-2018.

\* El proceso de evaluación alcanza a colaboradores fuera de convenio.

\*\* En 2017 nos enfocamos en los planes de desarrollo surgidos de las evaluaciones de 2016, por lo que no realizamos nuevas evaluaciones.

Evaluación 360°

Diseñamos para los 37 colaboradores, junto a sus jefes directos, planes de desarrollo individual. Incluyeron entrenamiento, mentoreo y distintas capacitaciones para la mejora de sus habilidades.

3.3 GESTIÓN DEL CLIMA LABORAL

COMUNICACIÓN INTERNA

Partiendo de los canales ya existentes, nos proponemos fortalecer el entramado de medios y canales internos para reflejar las informaciones y contenidos producidos por la compañía y valorados por los colaboradores. Por ello, durante 2017 potenciamos el uso de la intranet y su versión *mobile* para celulares, e iniciamos un proceso de actualización que culminará en 2018 con la migración a una nueva versión.

Creamos un canal para contenidos de sustentabilidad y de seguridad y salud, e incorporamos activaciones y campañas internas que acompañaron temas estratégicos de nuestra compañía vinculados con el cuidado y la construcción de comunidad y ciudadanía corporativa.

Con **Juntos Cuidamos** avanzamos en la integración de mensajes y buscamos fortalecer la comunicación de las acciones y programas que desarrollamos para el cuidado de las personas, del ambiente y de la calidad.

Durante 2018 seguiremos profundizándolo.



## BENEFICIOS A COLABORADORES

### 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

### Jornadas y licencias especiales

- Posmaternidad
- Jornada reducida para estudios
- Jornada reducida prejubilación
- Trabajo a distancia

### Educación

- Programa Apoyo Educativo (PAE)
- Diplomatura en Logística

### Otros beneficios

- Mutual Andreani Compartir
- Reconocimiento a la Trayectoria
- Préstamos
- Anticipos
- Programa sin cargo Viaje Sin Valija
- Descuento en servicios propios
- Canasta navideña
- Regalo de cumpleaños y de Día del Niño
- Mochila con útiles escolares
- Obsequios en días especiales (Día de la Secretaria, Día de la Primavera)

## ACCIONES DE RECONOCIMIENTO

Incorporamos la entrega de reconocimientos Destacados 2017 a iniciativas o proyectos de impacto para el negocio. 72 personas de distintas direcciones y plantas fueron reconocidas y recibieron *vouchers* y un tótem que simboliza la co-creación, la innovación y la trascendencia, desarrollado para el Grupo Logístico Andreani por el proyecto Mutan y el Atelier Brotes con tapitas plásticas recicladas de Fundación Garrahan.

Continuamos también con los reconocimientos habituales a la trayectoria (10, 15, 20 y 25 años), la gratificación especial por jubilación y los *vouchers* a los colaboradores operativos que alcanzaron y/o superaron las metas de productividad establecidas en las diversas operaciones de Farma.

### Actividades para promover el relacionamiento

- Evento de homenaje a jubilados y aniversarios de 25 años
- Fiestas típicas
- Día Internacional de la Mujer
- Día del Niño
- Día de la Madre y del Padre (*acciones llevadas a cabo exclusivamente en Brasil*)



Premio  
Destacados 2017

## RELACIONES LABORALES

Como parte de nuestra cultura empresarial, respetamos y sostenemos nuestro relacionamiento con los actores sindicales, quienes son parte esencial del desarrollo de nuestras operaciones cotidianas. Fomentamos el trabajo en conjunto y la armonía en la relación.

Habilitamos espacios para el desarrollo de las actividades sindicales y respetamos, acompañamos y fomentamos la libre y activa participación de nuestros colaboradores en el proceso de renovación de autoridades. 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.

Realizamos programas de chequeo preventivo a nuestro personal de convenio atendiendo los aspectos de salud con la colaboración activa de los delegados gremiales de planta, quienes también acompañan el desarrollo de las iniciativas y los proyectos que promovemos.

### Argentina

- 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.

### Brasil

En Brasil, el 100% de nuestros colaboradores se encuentran afiliados a sindicatos.

- En San Pablo: Sindicato de los Empleados Cargadores Ordenadores en Centrales de Abastecimiento y Depósitos.
- En Pavuna: Sindicato de los Empleados de Oficinas de las Empresas de Transporte Rodoviario de Río de Janeiro.
- En Goiás: Sindicato de los Auxiliares de Administración de Almacenes Generales del Estado de Goiás.
- En Paraná: Sindicato de los Almacenes Generales del Estado de Paraná, Curitiba.
- En Porto Alegre: Sindicato de los Empleados en Transporte Rodoviario de Carga Seca de Río Grande del Sur.

# 3.4 GESTIÓN DE LA SALUD, LA SEGURIDAD Y EL BIENESTAR DE EMPLEADOS

Consideramos que todos somos responsables de promover las condiciones de seguridad, salud e higiene en los distintos sectores de trabajo para preservar las condiciones del entorno donde se desempeñan colaboradores y terceros involucrados. **Trabajamos en el cuidado, la promoción y la difusión de la salud**, y contamos con infraestructura adecuada para responder a las necesidades de atención en nuestros activos. Además, capacitamos en forma permanente sobre los riesgos y las prácticas más seguras poniendo a disposición los medios y recursos necesarios para cumplir con los requisitos legales y de normativa interna.

Promovemos el cuidado de la salud de los colaboradores a través de tres líneas de actuación: cuidado de la salud, promoción y difusión mediante campañas, cursos y charlas, e infraestructura y equipamiento.

Durante 2017, integramos las políticas de Seguridad y Salud Ocupacional, Calidad y Medio Ambiente. Así, nuestra política del Sistema de Gestión Integrado dio lugar al inicio de un trabajo para el análisis y elaboración de procedimientos integrados: Permiso de Trabajo Especial, Informe de Hallazgos, inspecciones y auditorías.

## También avanzamos en los cinco ejes de trabajo en los que se apalanca nuestra gestión de la Seguridad e Higiene:

### Compromiso, liderazgo y apoyo

- Implementamos el Comité Mixto de Higiene y Seguridad.
- Continuamos con los comités de seguridad a modo de revisión de los temas inherentes por parte de la Dirección
- Aprobamos la política del Sistema de Gestión Integrado.

### Evaluación y control de los riesgos

- Avanzamos en la contratación de consultoras en el interior del país con alcance a nuestras sucursales. El objetivo es extender la Matriz de Riesgo, realizar capacitaciones, informe de hallazgos, inspecciones programadas, habilitación de maquinistas y relevamiento de condiciones inseguras.

### Normas, procedimientos

- Implementamos el Permiso de Trabajo Especial que llega a aquellos para los que existen riesgos de caída de altura, electrocución, principio de incendio o afectación de mercadería del cliente o del medio ambiente.

### Formación, información, participación

- Realizamos la 2.ª edición de la Semana de la Seguridad y la Salud en torno a cinco temas: alimentación saludable, cuidado de pies y manos, seguridad vial, RCP y primeros auxilios, postura corporal.



**2016**  
**4944 horas**  
de capacitación



**2017**  
**5308 horas**  
de capacitación

### Presencia en línea

- Llevamos a cabo inspecciones programadas trimestrales para verificar la aplicación de la Matriz de Riesgos, relevar toda condición insegura nueva y recomendar acciones preventivas y/o correctivas. Luego, realizamos el seguimiento de la implementación de estas acciones.

## DETECCIÓN DE RIESGOS

Procurando una proactiva detección de situaciones de riesgo para los colaboradores de nuestras distintas operaciones, implementamos inspecciones programadas. Son realizadas en forma trimestral o ante riesgos emergentes o temas específicos. Se visitan las operaciones, el mantenimiento, los comedores, baños y vestuarios, y las zonas externas de plantas. Adicionalmente, si bien no es un modelo de detección de riesgos, la implementación del modelo de gestión LEAN aporta información significativa a este objetivo, ya que los colaboradores pueden reportar un riesgo para evaluar.

Jornada de implementación de filosofía **LEAN** en Planta Malvinas





SEMANA DE LA SEGURIDAD

Realizamos nuevamente la Semana de la Seguridad y la Salud, que alcanzó a las plantas del área metropolitana de Buenos Aires y de la Ciudad de Buenos Aires e incluyó a colaboradores de plantas, sucursales y oficinas, transportistas y proveedores de comedor, limpieza y seguridad. A través de talleres presenciales, información, folletos, videos y notas en la intranet, y material educativo audiovisual para los colaboradores del interior, buscamos fortalecer la sensibilización, la concientización y el cuidado mutuo, y favorecer un cambio de conductas.

LOS CINCO TEMAS DE LA SEMANA DE LA SEGURIDAD Y LA SALUD 2017



1 Pausas activas

En nuestras plantas, preparadores físicos invitaron a los colaboradores a realizar diferentes ejercicios de relajación y estiramiento durante quince minutos.

2 Alimentación saludable

Durante toda la semana, y en todos los comedores de las plantas para su lectura en el almuerzo o en descansos, nuestros colaboradores accedieron a un material de comunicación con diferentes recomendaciones de alimentación saludable.



3 Seguridad vial

Realizamos talleres educativos de seguridad vial y reforzamos el mensaje de manejo seguro. Fue con el apoyo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), que además dispuso simuladores de manejos que recorrieron nuestras plantas de Avellaneda, Barracas, Benavidez y Malvinas Argentinas. Nuestros colaboradores pudieron ejercitar así, de manera práctica, nociones de seguridad y concientización.

4 Cuidado de pies y manos

En charlas de 20 minutos, a partir de maniobras y experiencias con materiales y equipamientos reales, ejemplificamos atrapamientos, aprisionamientos y otros riesgos de accidentes. Evidenciamos, así, la importancia de la protección con elementos de seguridad fundamentales para nuestra actividad, como guantes y zapatos.

5 RCP y primeros auxilios

Nuestro equipo médico dictó cursos teórico-prácticos sobre la técnica de reanimación cardiopulmonar y nociones de primeros auxilios.



Brigadas de emergencias en entrenamiento (página anterior)

También difundimos ampliamente los números de contacto de servicios médicos y emergencias de cada planta y compartimos distintos materiales con recomendaciones para colaboradores. Los proveedores que brindan servicio en nuestras operaciones recibieron, a través de folletería, información sobre medidas de prevención orientadas a sus tareas.

	2016	2017
Cantidad de colaboradores alcanzados por actividad presencial en la Semana de la Seguridad	2.990	981*

\* Para los colaboradores que no pudieron participar de actividades presenciales, pusimos a disposición material educativo audiovisual.

En la Semana Interna de Prevención de Accidentes realizada en Brasil, abordamos este tipo de cuestiones en las conferencias “Accidente cero” y “Pequeños pasos, grandes cambios”, de la que participaron 40 colaboradores

BRIGADA DE EMERGENCIA

Con nuestros brigadistas, llevamos a cabo diferentes ejercicios buscando fortalecer el equipo y poner en práctica habilidades de respuesta ante situaciones de espacio confinado, como incendios y rescate de víctimas en plano elevado, incendios de gas licuado de petróleo (GLP) o incendios sobre combustible líquido, y búsqueda y rescate en subsuelo, trabajo en equipo y uso de extintores manuales.

Capacitaciones en seguridad	Horas hombre
Capacitación de maquinistas	315,2
Higiene y seguridad a los líderes	354
Higiene y seguridad al personal operativo	894
Higiene y seguridad al personal de mantenimiento	13,5
Higiene y seguridad al personal de oficina	266
Semana de la Seguridad	801,5
Sensibilización para el manejo de motos y bicicletas	294
Brigadistas	3.171
Programa de Tránsito Seguro para transportistas	486
	6.595,2



Comités

Realizamos dos reuniones del Comité de Seguridad durante el año. Allí, las direcciones y gerencias involucradas pueden verificar estadísticas y hechos, definir la organización de actividades de promoción y concientización, analizar caminos posibles de la gestión del riesgo, revisar y adecuar prácticas y procedimientos, y actualizarse sobre requisitos legales. También implementamos el Comité Mixto de Higiene y Seguridad de acuerdo con la legislación vigente.

Argentina	2016	2017	
Accidentes y enfermedades profesionales registrados		Hombres	Mujeres
Tipología			
Trabajadores asegurados	3.971	3.766	563
Accidentes en establecimiento	215	168	4
<i>In itinere</i>	105	121	3
Enfermedad profesional	0	2	0
Índice de frecuencia <sup>(1)</sup>	23,50	15,09	2,25
Índice de incidencia (ART) <sup>(2)</sup>	34,75	20,91	3,12
Índice de pérdida (ART) <sup>(3)</sup>	1.677,99	621,66	92,89
Índice de DM (ART) <sup>(4)</sup>	30,99	15,57	2,31
Argentina	2016	2017	
Días perdidos por causa			
Accidente en establecimiento	6.663	3.028	
<i>In itinere</i>	3.871	2.965	
Enfermedades profesionales	0	2	
Argentina	2017		
Indicadores de empleados	Hombres	Mujeres	
Tasa de ausentismo	2,72 general		
Víctimas mortales	0	0	

<sup>(1)</sup> Índice de frecuencia  
(accidente x 1.000.000) / h trabajadas

<sup>(2)</sup> Índice de incidencia  
(accidente sin II -sin baja=0-sin baja <10 d x 1.000)  
personal asegurado promedio

<sup>(3)</sup> Índice de pérdida  
(días perdidos sin II x 1.000) / personal asegurada promedio

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

Brasil Accidentes y enfermedades profesionales registrados	2017	
	Hombres	Mujeres
Tipología		
Accidentes en establecimiento	1	4
<i>In itinere</i>	3	0
Enfermedad profesional	0	0
Brasil Accidentes registrados	2016	
		2017
Accidentes típicos (con o sin pérdida de días)	3	5
Incidentes	5	10
<i>In itinere</i>	1	3
Brasil Indicadores de empleos	2017	
	Hombres	Mujeres
Tasa de ausentismo	1,98 general	
Víctimas mortales	0	0



# 3.5 DERECHOS HUMANOS

Como adherentes al Pacto Global de Naciones Unidas, nuestro compromiso con los principios vinculados a derechos humanos y prácticas laborales se manifiesta en la implementación de diferentes iniciativas.



## NUESTRO CÓDIGO DE CONDUCTA

Guía las acciones de todos los colaboradores. Dos de sus principios apuntan a la defensa explícita de los derechos humanos y hacen referencia explícita a que mantenemos una conducta que ayuda a evitar la discriminación.



## DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Dentro de nuestros procesos de selección, además de buscar garantizar la transparencia, nos proponemos –y nos comprometemos a ello– cubrir cada puesto, ya sea interno o externo, con la persona mejor calificada, independientemente de su raza, religión, nacionalidad, edad, sexo, etc.



## LUCHA CONTRA LA EXPLOTACIÓN INFANTIL Y TRABAJO FORZOSO

Nuestras contrataciones de personal se realizan según lo estipulado por ley, por lo que no realizamos contrataciones precarias ni que incluyan trabajo infantil. Exigimos un proceder similar a nuestras empresas contratistas.

Implementamos el sistema PortalARTAI para el control del cumplimiento de prácticas laborales de proveedores críticos.



## La certificación SEDEX-SMETA

Alcanzada por nuestras operaciones en Benavidez, con validez hasta 2018, está vinculada a prácticas laborales (cumplimiento de normas), ética en los negocios, seguridad e higiene y medio ambiente. Implica, además, una revisión del cumplimiento de determinados criterios en materia de derechos humanos, tales como la no discriminación (principalmente en las condiciones de contratación), la no contratación de menores y la libertad de asociación sindical.



“Me parece que lo más importante es la integración. Nuestra empresa creció mucho en este sentido. Porque se va actualizando y aggiornando a estos tiempos. Nuestro mundo está cambiando y Andreani está acompañando al sumar personas distintas. Me agrada que nos intereseamos cada vez más en la diversidad”.

Sandra Bustos, transportista de Rosario

## PERSPECTIVA DE GÉNERO

Argentina	2017			
	Mujeres	Hombres	% mujeres	Total
Total de colaboradores	571	3.446	14%	4.017

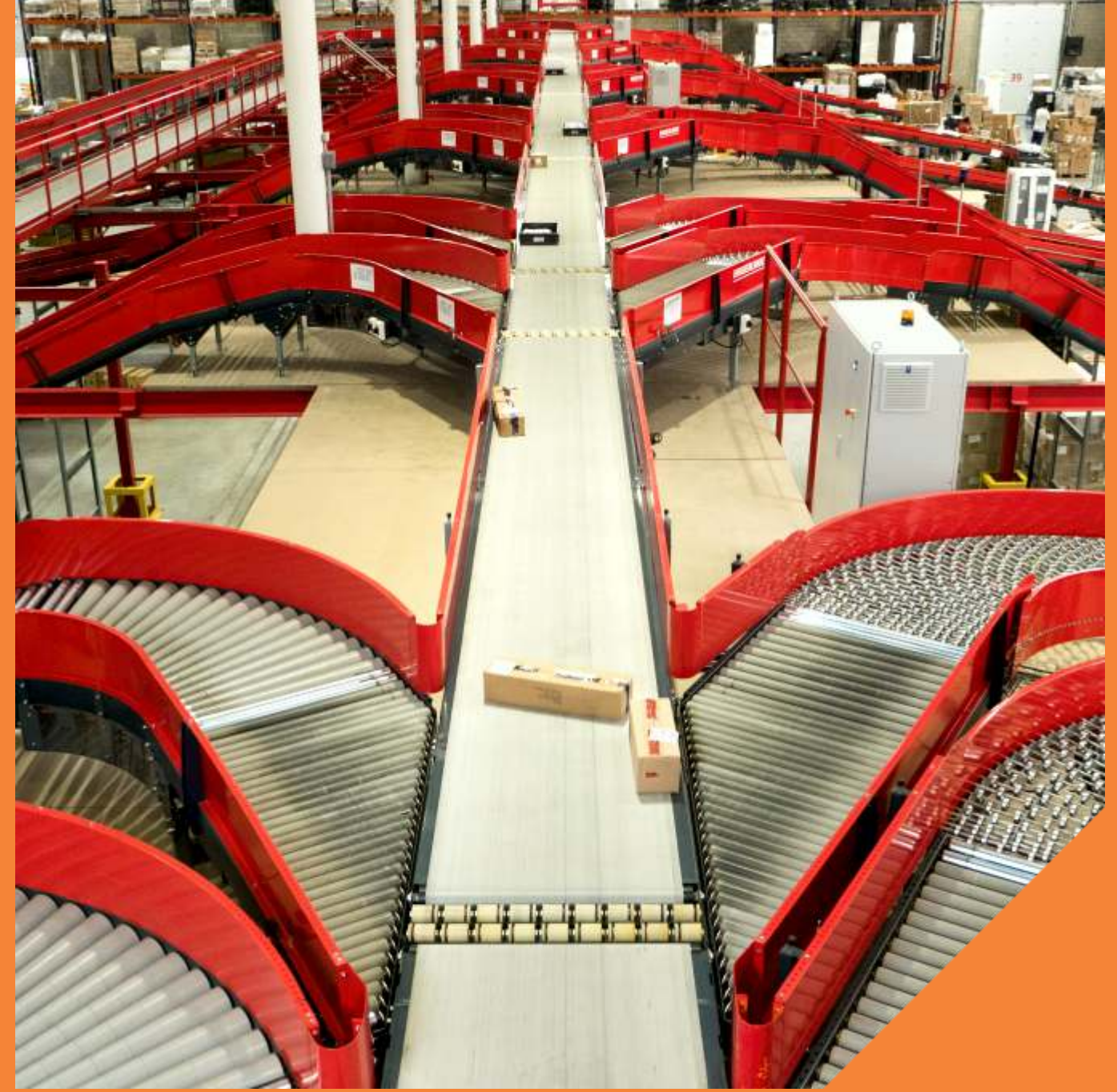
Argentina	2017	
	Total	%
Mujeres en el Directorio	2	22,2%
Mujeres en cargos gerenciales	17	10,8%

Brasil	2017			
	Mujeres	Hombres	% mujeres	Total
Total de colaboradores	144	273	34,5%	417

Brasil	2017	
	Total	%
Mujeres en cargos gerenciales	13	18,3%

Unidad de Negocio Correo	2017		
	Mujeres	Hombres	Total
Transportistas	15	662	677

- 4. IMPACTO ECONÓMICO



AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



**Incrementamos un 32%** nuestras inversiones orientadas principalmente a infraestructura y desarrollo y aplicación de tecnología.



**Sumamos 381 personas** a nuestros equipos.



**Comenzamos a incorporar** proveedores inclusivos.



**Intervinimos 32 sucursales** en el marco del Proyecto Expandir.



**Implementamos SAP e E-Buyplace** en forma exitosa.

DESAFÍOS PARA 2018

- Avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra
- Profundizar las compras inclusivas.

4.1 DESEMPEÑO ECONÓMICO Y RENTABILIDAD SUSTENTABLE

Asumimos nuestro liderazgo como un desafío permanente, anticipándonos e innovando para contribuir al desarrollo de nuestros clientes y a la profesionalización de la industria. Por ello, nuestro crecimiento se sustenta en inversiones realizadas, renovando nuestras plataformas operativas y tecnológicas, como así también en el desarrollo de los colaboradores en todas las etapas de su vida profesional.

En 2017, en nuestra Unidad de Negocio Correo generamos un incremento en las ventas del 53% mostrando una tendencia que viene sostenida desde los últimos dos años. El 38% de las ventas corresponde a servicios prestados al sector financiero, 15% a *Retail*, 10% a clientes del sector Tecnología y Telecomunicaciones, y 7% por ventas en sucursales. En el resto de las ventas se destacan principalmente las efectuadas a automotrices, laboratorios, compañías de seguros, cámaras y sindicatos.

El fortalecimiento en el desarrollo de nuevos negocios iniciado hace unos años, en especial los relacionados con servicios al segmento financiero y el *e-commerce*, que incrementaron sus volúmenes en un 59% y 93% respectivamente, nos permitieron aumentar significativamente el volumen de piezas procesadas respecto al año 2016. Los costos de la actividad se incrementaron en la misma proporción al crecimiento de las ventas, alcanzando un 53%.

Nuestro plan de ampliación y mejora de nuestra red de sucursales continuó expandiéndose durante el año 2017 con la apertura de cuatro nuevas sucursales en Sáenz Peña, Caleta Olivia, Caseros, por la mudanza de 7 a nuevas instalaciones y el acondicionamiento de 21, fortaleciendo de este modo la red de distribución de las sucursales en todo el país.

Nuestras constantes inversiones en el desarrollo de sistemas constituyen verdaderas soluciones para los clientes en sus procesos de negocios.

En nuestra Unidad de Negocio Logística generamos un aumento en las ventas del 27,66% con un marcado incremento en las industrias farmacéuticas y de cosméticos del 29,27%, y 45,59% respectivamente, y un crecimiento promedio en el resto de las industrias del 32,71%.

Los costos de la actividad acompañaron a las ventas con un incremento del 27,77% en tanto que los gastos de comercialización y administración ascendieron en un 29,45% y 37,43%, respectivamente.

Respecto a nuestra operación en Brasil, hemos tenido una notable recuperación a partir del desarrollo de nuevos negocios al obtener un incremento del 49,43% en las ventas, lo cual ha reducido significativamente el déficit que se arrastraba de años anteriores. Seguimos expandiendo nuestra presencia en el país vecino totalizando doce centros de distribución en la región y concretamos una alianza estratégica con el Grupo Costa Oriental para extender nuestra actividad a Uruguay.



Con la mirada puesta en garantizar la capacidad operativa de un mercado creciente en los próximos 20 años, en septiembre de 2017 hemos finalizado las obras de la nueva Central Inteligente de Transferencia de cargas en el partido de Tigre (Buenos Aires) dentro de la Plataforma Logística Industrial Norlog. Cuenta con una superficie total de 77.000 m² lo cual nos permitirá aumentar la capacidad operativa desde y hacia el interior del país, incorporando nuevos dispositivos de automatización para el movimiento de carga en un área cubierta de 20.000 m².

DESARROLLOS INMOBILIARIOS

En el año 2011 creamos la Unidad de Negocios Inmobiliarios, inicialmente responsable de la ejecución de las obras del proyecto Norlog. El predio se encuentra ubicado próximo a las rutas que conectan a la Capital Federal con las principales ciudades del país y corredores del Mercosur. Se trata de una plataforma logística destinada al movimiento y almacenamiento de mercaderías y a la radicación de industrias livianas, con una infraestructura de base y tecnología de nivel internacional para que las empresas compitan eficientemente en mercados cada vez más exigentes, operando en un entorno seguro y adecuado a sus necesidades.

En 2016 inauguramos la puesta en operación de la primera etapa, habilitando operativamente al predio para los numerosos clientes que ya nos eligieron para ampliar sus instalaciones operativas.

Durante 2017 dimos el primer paso como desarrollador de soluciones *built to suit* de la mano de L’Oreal Argentina, a través de la construcción y alquiler de una nave industrial de 24.000m² próxima a inaugurarse, que le permitirá al cliente cumplir con su plan de crecimiento por los próximos 10 años.

Continuando con este desarrollo, estamos finalizando la construcción de la segunda y tercera etapa, que abarca una superficie de 39 hectáreas y 25 lotes comerciables, apuntando a la ampliación de la infraestructura instalada. Este desarrollo fue declarado de interés municipal por el Municipio de Tigre, Buenos Aires.

Empresas que ya eligieron nuestra plataforma multiempresa:

- Importadora Sudamericana
  - Laboratorios Genomma
  - Multipoint
  - New High Pack
  - Roberto Rumbo
  - All Import
  - Transporte Graca
  - Mamon
- Quality Tech / Fayser
  - Grisbill
  - Producción Química Llana
  - AMX Argentina (Claro)
  - L’Oreal
  - Coresa
  - Grupo Logístico Andreani

INFORMACIÓN FINANCIERA

Concepto	2016	2017
Ventas más impuestos	5.006.857	6.841.192
Gastos operativos (Costo de ventas y alquileres consolidado)	3.052.807	4.196.216
Sueldos y cargas sociales	1.619.840	2.390.319
Impuestos y tasas	170.221	301.218
Utilidad operativa	218.509	299.343
EBITDA	316.658	401.084
Inversiones	369.392	546.049
Inversiones en comunidad	1.782	1.412

Observaciones:  
1. Los valores están expresados en miles de pesos.  
2. Los valores refieren a los balances consolidados del Grupo Logístico Andreani (ALSA/CASA/SHERWOOD/BRASIL) y NISSA/HACENDOSA Y LAS FLORES, que emite la compañía.  
3. Inversiones: este total refleja lo invertido en infraestructura, tecnología y rodados.



## 4.2 GENERACIÓN DE EMPLEO LOCAL

4017

colaboradores en la Argentina, lo que amplía la dotación respecto de 2016

417

colaboradores en Brasil, es decir, un 80% de incremento respecto al año anterior

381

personas sumadas a nuestros equipos en 2017

### INICIATIVAS PARA ATRAER Y RETENER TALENTO

Contamos con herramientas para la divulgación interna de vacantes, ya que priorizamos, como política, la cobertura de vacantes a través de la movilidad interna.

Con las **Jornadas de Reclutamiento Comercial** nos proponemos atraer talento comercial para formar y desarrollar colaboradores, que luego se convertirán en referentes comerciales especializados por segmentos. Realizamos dos *assessments* combinando actividades de presentación, análisis de casos y dinámicas lúdicas de creatividad e innovación, incluyendo también entrevistas individuales. A partir de estas actividades, incorporamos siete ejecutivos de cuentas *junior*.

Participamos de la **Expo Empleo Joven** de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, la **Feria de Empresas en Universidades**, organizada por la Universidad de Palermo, y la **Expo NOA Mercado Laboral**, de la ciudad de Tucumán. Continuamos trabajando junto a la Fundación en el **Programa Primer Empleo**, según lo detallamos en el capítulo 7.

Argentina	Empleo por provincia	Argentina	Empleo por provincia
Buenos Aires	2.437	Mendoza	83
Capital Federal	724	Misiones	28
Catamarca	13	Neuquén	24
Chaco	41	Río Negro	20
Chubut	30	Salta	40
Córdoba	159	San Juan	23
Corrientes	8	San Luis	26
Entre Ríos	44	Santa Cruz	8
Formosa	6	Santa Fe	175
Jujuy	15	Santiago del Estero	16
La Pampa	15	Tierra del Fuego	7
La Rioja	10	Tucumán	65

andreani.hiringroom.com/jobs  
Gestionamos **470** búsquedas

company/GrupoLogisticoAndreani  
**12.200** visitas

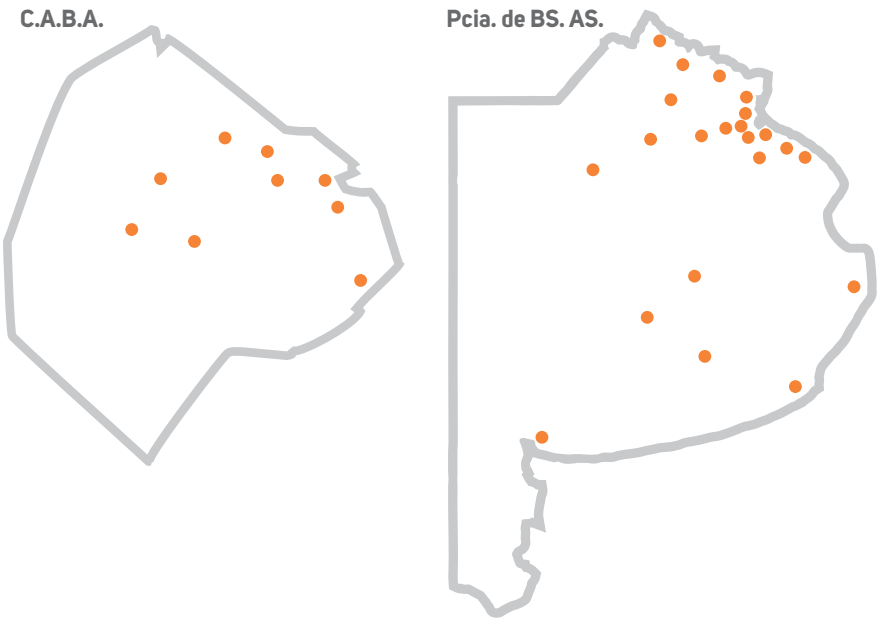
zonajobs 138.418 visitas  
bumeran 45.656 visitas

Brasil	Empleo por estado donde operamos
San Pablo	342
Río de Janeiro	61
Goiás	10
Paraná	4

## 4.3 REGIONALIZACIÓN DE OPERACIONES

- Consolidamos Norlog como la mayor Plataforma Logística Industrial en la Argentina y desarrollamos e inauguramos en 2017 la primera Central Inteligente de Transferencias en la nueva planta propia.
- Duplicamos el tamaño de depósitos para la gestión de *stocks* y la cantidad de bocas de carga y descarga para productos de la industria farmacéutica en la Planta Embú, en Brasil. Esto nos permitió consolidar la red de distribución en las regiones sur y sudeste de Brasil.
- Concretamos una alianza estratégica con el Grupo Costa Oriental para extender nuestra actividad a Uruguay.
- Continuamos con nuestro objetivo de ampliación y acondicionamiento de unidades, y de apertura de nuevas sucursales en las principales ciudades y centros urbanos del país para mejorar la experiencia de los clientes.

### DÓNDE OPERAMOS EN LA ARGENTINA Y BRASIL



Referencias	C.A.B.A.	Pcia. de BS. AS.
Plantas logísticas	-	4
Centrales de transferencia de carga	1	4
Plantas farmacéuticas	-	5
Plantas no farmacéuticas	-	5
Central de transferencia de cargas aérea	1	-
Sucursales	9	37



Referencias	Catamarca	Chaco	Chubut	Córdoba	Corrientes
Plantas logísticas	1	1	-	4	-
Sucursales	1	2	2	8	1

Referencias	Entre Ríos	Formosa	Jujuy	La Pampa	La Rioja
Plantas logísticas	3	1	1	2	1
Sucursales	3	1	1	2	1

Referencias	Mendoza	Misiones	Neuquén	Río Negro	Salta
Plantas logísticas	1	1	-	-	1
Sucursales	2	1	2	3	3

Referencias	San Juan	San Luis	Santa Cruz	Santa Fe	Santiago del Estero
Plantas logísticas	1	2	-	5	1
Sucursales	1	2	2	8	1

Referencias	Tierra del Fuego	Tucumán
Plantas logísticas	-	1
Sucursales	2	3



Concentramos el 80% de las compras en Argentina.

## 4.4 DESARROLLO DE PROVEEDORES

Realizamos el mayor porcentaje de gastos en provisión de productos y servicios en al área metropolitana de Buenos Aires y Gran Buenos Aires, ya que es donde concentramos el 80% de las compras en la Argentina. Mantenemos políticas claras y transparentes que incluyen criterios específicos para la contratación de actividades en forma segura. A través de nuestra política y procedimiento de compras, el procedimiento de evaluación y los informes de calidad de proveedores, buscamos asegurarnos de que la cadena de suministros de productos y servicios alcance estándares de capacidad técnica, productiva y operativa.

### 50 proveedores de servicios críticos

Rubros principales: comedor, limpieza, seguridad, salud y emergencias, servicios ambientales. Acondicionamiento secundario, envasado, etiquetado. Insumos: embalajes (cajas, etiquetas, conservadoras, gel para cadena de frío) y combustible.

El sistema de control de contratistas de la empresa ARTAI nos permite verificar el cumplimiento de prácticas laborales de nuestros proveedores críticos que se localizan en el área metropolitana de Buenos Aires y Gran Buenos Aires. Los rubros alcanzados son comedor, seguridad y limpieza. Evaluamos anualmente 30 proveedores que concentran el 30% del total anual de las compras y emplean a una cantidad significativa de personas que brindan servicios en nuestras operaciones.

### La gestión de estos proveedores nos permite:

- disponer de los bienes y servicios necesarios para mantener los compromisos asumidos con nuestros clientes,
- responder a las exigencias de la norma ISO 9001, bajo la cual se encuentran certificados nuestros procesos de distribución de productos para la salud con cadena de frío,
- y cumplir las disposiciones de la ANMAT en aquellas plantas de almacenamiento y distribución de productos farmacéuticos.

A partir de la implementación de SAP e *E-Buyplace*, logramos mejorar la relación con proveedores en términos de eficiencia, transparencia, comunicación y facilidad para los negocios. El Portal de Proveedores *Online* otorga más eficiencia al proceso e información precisa y compartida con nuestros proveedores. Adicionalmente, nos permitió incorporar las mejores prácticas de *e-procurement* para facilitar las relaciones de negocios.

Argentina Proveedores	2016	2017
Cantidad de proveedores activos	4.072	4.119



SERVICIOS DE TRANSPORTE

Las empresas que nos proveen servicios de transporte son aliadas indiscutibles y parte esencial de nuestra cadena valor, por lo que en el proceso de selección evaluamos rigurosamente el conocimiento y la experiencia que poseen en la actividad, el estado de los vehículos con los que se desempeñan y la documentación personal e impositiva en cuanto al cumplimiento de la normativa vigente, entre otras cuestiones. Acompañamos el crecimiento de los transportistas con diversos programas de beneficios, como apoyo financiero para la reparación o el cambio de vehículos, compra corporativa de insumos (cubiertas, lubricantes, baterías) o asistencia en gestiones ante entidades financieras para líneas de crédito.

Argentina

Transportistas	1.109
Unidad de Negocios Logística	465
Unidad de Negocios Correo	580
Prestan servicios alternativamente para ambas	64

Capacitamos a proveedores con interacción directa en impactos ambientales reales y potenciales: los de servicios de limpieza, de comedor, de guardia, de transporte y de tareas de obras y trabajos de mantenimiento. Las temáticas incluidas son segregación de residuos y control de derrames, y como actividad también participan en la realización de simulacros.

Durante 2017, hicimos foco en la capacitación en las nuevas plantas certificadas: planta Florida (Buenos Aires), Posadas (Misiones) y San Juan. En las tres plantas, destinamos 93 horas hombre de capacitación a personal de proveedores de seguridad, transporte, limpieza y comedor.

4.5 INCENTIVO A LAS PRÁCTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL EN PROVEEDORES Y CADENA DE VALOR

En nuestra evaluación de proveedores, analizamos en su totalidad los impactos ambientales derivados de las actividades rutinarias y habituales. Incluye además la observación de todas las tareas en las que un proveedor se encuentra involucrado (carga de combustible, residuos de la preparación de alimentos, manejo de productos por parte del personal de limpieza, etc.).

Para las tareas no rutinarias o esporádicas (por ejemplo, remodelación de un edificio), contamos con un permiso de trabajo especial que implica un análisis de riesgos en materia de impacto ambiental, seguridad e higiene, y calidad. De esta forma, podemos mitigar cualquier posible impacto negativo previo a la realización de la tarea. Este análisis implica una instancia de inducción al personal contratista.

Continuamos evaluando otros proveedores que forman parte de la cadena de suministros y cuyos impactos pueden trascender las fronteras de la compañía. Atendiendo al ciclo de vida de los impactos ambientales de nuestra actividad y considerando aquellos impactos que son producidos por proveedores más allá de los límites de nuestras operaciones, evaluamos y controlamos el cumplimiento de condiciones técnicas, documentales y regulatorias.

Esto involucra a transporte (potenciales derrames), gestión del destino final de los residuos (generales, reciclables y especiales) y mantenimiento de infraestructura básica (autoelevadores, grupos electrógenos). En casos en los que nos sea imposible demostrar fehacientemente el destino de un residuo producido por una actividad de mantenimiento, asumimos un criterio preventivo y gestionamos el residuo en forma directa con proveedores habilitados.

Capacitamos sobre aspectos ambientales y potenciales impactos negativos a personal eventual que se desempeña principalmente en el mantenimiento de obras edilicias y a proveedores de transporte, de seguridad, de limpieza, de servicios de comedor y de mantenimiento de parques y jardines. Durante 2017, reportamos un incidente con un proveedor de servicios de transporte por un derrame de líquido hidráulico en la planta Posadas (Misiones).

Proveedores críticos vinculados con temas ambientales  
Capacitados y evaluados

	2016	2017*
Proveedores de transporte	315	58
Proveedores de servicios de seguridad (vigilancia)	5	3
Proveedores de servicio de comedor	1	1
Proveedores de servicio de limpieza	6	5

\* La baja en cantidades obedece a que en 2016 se certificaron 6 plantas bajo ISO 14001 y en 2017 solo 3.

Para promover y trabajar sobre buenas prácticas de la cadena de valor, participamos activamente en la división de Abastecimiento de IDEA. Durante 2017, brindamos una charla sobre estrategia de compras en el evento anual de la División y, en una actividad interna, compartimos reflexiones sobre el rol del comprador.

COMPRAS INCLUSIVAS

Comenzamos a incorporar proveedores inclusivos en distintos procesos de compra con el objetivo de sensibilizar a nuestros colaboradores sobre este tipo de iniciativas. Para ello, optamos por canalizar distintos presentes y beneficios que ofrecemos durante el año a través de proveedores social o ambientalmente comprometidos.

- Macetas de cartón FSC, tierra fértil y papel plantable como regalos del Día de Primavera: Romaniplantable
- Delantales para la mudanza y bolsas para presentes: Red Activos
- Cuadernos para encuentros de responsabilidad social y jornada de liderazgo: Movimiento Darte
- Presentes ecológicos para el Día del Medio Ambiente
- Regalos comerciales: Green Gift
- Reconocimientos a destacados: Proyecto Mutan

Cajas navideñas, impresas y ensambladas por Red Activos

6.500 cajas fueron producidas por dos emprendimientos de la Red: uno fabricó las cajas y el otro realizó el ensamble. En todo el proceso, participaron en total 40 trabajadores con discapacidad.



- 5. PRODUCTOS Y SERVICIOS



## AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



**Inauguramos la primera Central Inteligente de Transferencia de cargas** de un operador logístico en Argentina.



**Implementamos Andreani Mobile en el 100%** de nuestras sucursales de Unidad de Negocios Correo.



**Continuamos invirtiendo** para la protección y seguridad de nuestros activos físicos, choferes, flota y mercadería transportada.



**Intensificamos los controles de alcoholemia** tanto en el tráfico de larga distancia como en los servicios troncales.



**Desarrollamos la nueva operación Canales y Productos Especiales (CyPE)** para dar solución al mercado farmacéutico.



**Nos convertimos en el primer operador logístico** en implementar una operación sin papeles y firma electrónica.



**Incorporamos la autenticación de identidad** con el Registro Nacional de las Personas en sucursales de la Unidad de Negocio Correo.



**Instalamos exitosamente en nuestra Central Inteligente de Transferencia** los sistemas principales de clasificación automática; así aumentamos la velocidad y la calidad de la canalización, y triplicamos la capacidad de la clasificación de bultos.



**Nos transformamos en socio logístico de Mercado Libre**, lo que nos permite continuar consolidando el liderazgo en el segmento.



**Implementamos un Centro de Monitoreo** que permite una mayor eficiencia y reducción de re-viajes.



**Ampliamos a 22 unidades nuestra flota** de semirremolques *full*.



**Integramos totalmente a nuestro sistema de transporte** el Clasificado Automático de Remitos (CAR). Logramos de esta forma la sincronización entre la documentación y la carga. **Aseguramos la conectividad** de la Planta Norlog.

## DESAFIOS PARA 2018

- Implementar el Proyecto de Constancia de Entrega Electrónica, que reemplazará la de papel
- Seguir trabajando en iniciativas destinadas a la experiencia del cliente
- Sistematizar el registro, seguimiento y respuesta de los reclamos y solicitudes de clientes corporativos
- Incorporar una solución de atención automatizada de consultas telefónicas por número de envío, que permitirá ofrecer una respuesta masiva y alta de disponibilidad (7x24)
- Incluir monitores *online* conectados para gestionar los envíos de los clientes corporativos
- Extender las acciones del Programa Tránsito Seguro
- Continuar con el plan de capacitación para la profesionalización del transporte
- Poner en marcha todos los sistemas de seguridad de la Planta Norlog y para el proyecto Canales y Productos Especiales, y un circuito cerrado de televisión para el seguimiento de paquetería en la Central Inteligente de Transferencia
- Continuar implementando *Skype for Business* con el objetivo de lograr una comunicación fluida con nuestros colaboradores y clientes de todo el país
- Concluir la unificación del seguimiento de envíos de Correos y Logística
- Implementar LEAN en la Central Inteligente de Transferencia
- Implementar el remito electrónico para la entrega certificada con *roll containers* y bandejas complementando el sistema de *tracking*



## 5.1 FLEXIBILIDAD Y ADECUACIÓN A LAS DEMANDAS DE CADA PERFIL DE CLIENTE

Gracias a nuestro conocimiento profundo del negocio y de los distintos mercados, sumado al trabajo en las comisiones de las cámaras que lideramos o de las que somos parte, tenemos la oportunidad de escuchar a colegas y a diferentes funcionarios, de detectar el rumbo que lleva cada sector en el que participamos y de anticipar la formulación de propuestas de ajuste a las estrategias planteadas. Eso nos permite adaptar los procesos y servicios a nuevas necesidades. Poseemos como cualidades diferenciales la focalización en atender las necesidades de los clientes y la flexibilidad para desarrollar soluciones a medida.



**Contamos con más de 1000 clientes** corporativos y también con cientos de miles de clientes individuales que eligen nuestros servicios y visitan nuestras receptorías y sucursales.

### Principales clientes en la Argentina según niveles de facturación

Rubro	Cantidad de clientes	Participación
Automotriz. Autopartes	10	2,42%
Consumo Masivo. <i>Retail</i>	42	10,70%
Cosmética	11	7,47%
Industria veterinaria	2	1,06%
Laboratorios y droguerías	39	26,27%
Máquinas y herramientas	12	5,26%
Operadores logísticos y postales	7	2,52%
Organismos públicos e instituciones	13	3,67%
Servicios. Financiero. Seguros	33	16,75%
Telecomunicaciones y tecnología	25	15,46%
Otros		8,41%

### Principales clientes en Brasil según niveles de facturación

Rubro	Cantidad de clientes	Participación
Alimenticio (nutricional)	7	16,65%
Dermocosméticos y cosméticos	2	13,48%
Investigación clínica	2	0,01%
Medicamentos	17	37,57%
Medicamentos biológicos	2	10,28%
Tecnología médica	25	19,89%
Vacunas	1	0,21%
Veterinaria	3	1,88%
Otros		0,03%

## 5.2 INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA E INVESTIGACIÓN EN EL FLUJO DE SERVICIOS

### CENTRAL INTELIGENTE DE TRANSFERENCIA

Inauguramos la primera Central Inteligente de Transferencia de cargas de un operador logístico en Argentina. Es totalmente automatizada y de alcance nacional. Fue concebida para alcanzar un alto grado de productividad y eficiencia con el desarrollo y articulación de tecnologías que posibilitan la trazabilidad en toda la cadena logística, la optimización de los tiempos de clasificación y carga y, en consecuencia, la minimización de los errores de manipuleo.

### LA CENTRAL INTELIGENTE EN NÚMEROS

- **77000 m<sup>2</sup>** superficie total | **9752 m<sup>2</sup>** operativos en la primera etapa.
- **4500** bultos por hora procesados (**3500** en *Sorter* automatizado y **1000** en *Minisorter*) y **180** pallets por hora, por el *Towline*. **68** Bocas.
- **168** unidades de transporte.
- **\$700** millones de inversión aproximada.



## ANDREANI ONLINE

Esta herramienta intuitiva nos permite gestionar, procesar y administrar de manera autónoma envíos de forma *online*. Permite la mejora de procesos internos, el control del proceso logístico, el seguimiento en línea 24 horas, la carga masiva de envíos, la creación de múltiples usuarios, libretas de direcciones frecuentes, la impresión masiva de etiquetas, y la generación de remito de imposición. En 2017 alcanzamos con esta implementación el 100% de las sucursales de la Unidad de Negocio Correo. Con un 90% de efectividad de uso, gestionamos aproximadamente 100.000 envíos por día.

## DISTRIBUCIÓN SIN PAPELES

Nos propusimos ser el primer operador logístico en implementar una operación sin papeles y firma electrónica en todos los servicios y procesos internos. Para ello, desarrollamos en *mobile* la firma en dispositivo, que nos permite eliminar la documentación que acompaña a los envíos, y así ahorrar papel y garantizar que la información de la firma está disponible *online* al instante. Para nuestros clientes, esta solución es un servicio de valor que ayuda a administrar de forma fácil y simple los envíos, mientras mejora los procesos. Para nuestros destinatarios, es la forma de recibir información en tiempo real, con seguridad en la entrega, flexibilidad y simpleza en los procesos de distribución. Esta digitalización nos facilita, además, el uso de motores de búsqueda, la generación de reportes, el análisis de la información y la optimización de los tiempos de respuesta.

## EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN NUESTRAS SUCURSALES

Estamos transitando un proceso de transformación de las sucursales, que responde a la evolución de los negocios, a la necesidad de contar con áreas de atención más amplias y con más puestos para ejecutivos, y al intento de implementar sistemas que nos permitan vender, entregar y recibir de forma simple y sencilla.

Para ello, además del Proyecto Expandir, focalizado en el acondicionamiento y la ampliación de nuestras sucursales, implementamos el Sistema de Atención de Sucursales (SAS) como punto de venta, admisión y entrega de los ejecutivos de mostrador con nuestros clientes.

La plataforma es intuitiva y con pasos obligatorios que guían el proceso y aseguran la calidad del servicio. A partir de mejoras a nivel procesos y de sistemas, redujimos el tiempo de entrega de envíos de un promedio de 12 minutos a 2 minutos por cada envío.

Incorporamos un sistema que nos permite validar el documento nacional de identidad (DNI) y resulta en entregas más seguras, con bajo nivel de fraude. Cambiamos también la disposición de área de las operaciones para encontrar los envíos más rápido y ahorrar en tiempo de búsqueda y de espera del cliente.

## SERVICIO DE AUTENTICACIÓN

Integramos a SAS una solución que nos permite verificar la validez del DNI. Esto nos permite tener entregas más seguras y minimizar el nivel de fraude.



## MOBILE

Sistema de distribución en línea para optimizar la experiencia de nuestros clientes (y la de sus destinatarios). Permite brindar información en tiempo real sobre el ruteo, seguimiento y conformación de envíos, y agregar mayor valor a la gestión en los diferentes canales de entrega.



## LOGÍSTICA INVERSA

Desarrollamos el servicio de autogestión de logística inversa con Andreani *Online*. Esto posibilita que el cliente que requiera hacer un cambio o necesite un soporte técnico pueda generar la etiqueta y acercarse a cualquiera de nuestras sucursales para concretar el envío. Al simplificar el proceso, este servicio genera un ahorro en tiempo, en papel y en distribución.

## LOGÍSTICA VERDE

Continuamos nuestra alianza con Nespresso para promover el reciclado de cápsulas y diseñamos una solución específica para sus necesidades.

## APOYO AL DESARROLLO DEL E-COMMERCE

Participamos como oradores en 25 eventos del mundo del *e-commerce* y *mobile* con la presencia de 5000 personas. Se realizaron en Córdoba, Rosario, Tucumán, Mendoza, Bahía Blanca, Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Mar del Plata.

## CANALES Y PRODUCTOS ESPECIALES

Desarrollamos un servicio integral diferencial para administrar los productos especiales de la industria farmacéutica, que nos permite acompañar el fuerte proceso de transformación de esa industria hacia la medicina personalizada.

Creamos el concepto de “logística *boutique* integral”, caracterizado por la excelencia, el alto nivel de información y tecnología, y la calidad para administrar productos especiales, de alto valor unitario y bajo volumen, inédito en el mercado logístico internacional.

### Junto a Roche, trabajamos en conjunto para desarrollar las siguientes acciones:

- diseño de espacios, procesos y flujos operativos según necesidades específicas de los usuarios y expectativas de los clientes finales
- desarrollo de interfaces para automatizar todos los procesos operativos
- definición de estándares de calidad y seguridad para almacenar, procesar y distribuir productos de muy alto valor que requieren un tratamiento muy dedicado y riguroso
- intercambio de información *online* sobre el estado de los productos y los pedidos de modo de lograr un control exhaustivo de todo el proceso de abastecimiento incluyendo la trazabilidad de los productos por cuestiones regulatorias.

Con el lanzamiento del nuevo servicio CyPE logramos optimizar notablemente los procesos operativos y los tiempos de entrega, y mejoramos de este modo la experiencia del cliente final. En 2018, tendremos disponible una nueva nave de almacenamiento, de diseño innovador y con los más altos estándares de calidad y tecnología.



## AGREGADO DE VALOR A LOS SERVICIOS INTEGRALES DE LOGÍSTICA

Estamos trabajando en soluciones de “logística 4.0” como:

### Realidad aumentada

Integración de nuestro sistema de gestión integral del transporte (ALERTRAN) con lentes de realidad aumentada y *ring* escáner. El uso de esta tecnología facilita la recepción de mercadería a granel en las sucursales y su asignación a transportistas, optimiza tiempos y reduce la manipulación de los paquetes.

### IOT

Instalación de tecnología que permite recibir datos de la computadora de los vehículos y contar con información como nivel de combustible, consumo promedio, nivel de aceite, nivel de presión de neumáticos, etc. Esta información posibilita optimizar recorridos y procesos de distribución y mantenimiento, así como medir la conducta de nuestros transportistas para generar acciones correctivas.

### Dronería

Continuamos trabajando en la solución de control de inventario con drones.

### Inteligencia artificial

Respuesta a reclamos y consultas de clientes utilizando análisis de lenguaje natural y detección de patrones de comportamiento.

### Impresión 3D

Aplicación de esta tecnología al *B2C* y su integración con la industria logística.

### Otros destacados

- Elecciones de Chaco: con el uso de la tecnología *mobile* e inteligencia artificial, gestionamos los telegramas de escrutinio provisorio en tiempo récord
- Implementación LEAN en Planta Benavídez para la operación de Farmanet: al 2017, esta filosofía abarca la planta Malvinas Argentinas - Rofina (acondicionamiento secundario), la planta Benavídez, Nave 1 (Farmanet) y Nave 3 (Hewlett Packard y Telecom)
- DRP (*disaster recovery plan*): iniciamos este proyecto para las principales aplicaciones del negocio
- "Entrega certificada": pusimos en marcha este proyecto para mejorar el flujo logístico a droguerías, con la implementación de nuevos medios de embalaje (*roll containers* y bandejas plásticas). Así alcanzamos inicialmente a cinco grandes droguerías con las que trabajan nuestros principales clientes.

## 5.3 CALIDAD Y SEGURIDAD DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Nos proponemos asegurar la adecuación de nuestras operaciones respondiendo a las disposiciones de la Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica (ANMAT), y de aquellos entes que regulan la operatoria, así como de toda normativa relacionada con las buenas prácticas de almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos y otros productos farmacéuticos.

Para cumplir nuestro objetivo, enmarcado en un sistema de gestión integrado, brindamos asesoramiento técnico a los clientes y a distintas autoridades que regulan la actividad, y recibimos diferentes auditorías de autoridades sanitarias nacionales y/o provinciales, auditores ISO y proveedores. También revisamos y actualizamos nuestras normativas y procedimientos, y monitoreamos permanentemente los planes de acción preventivos, correctivos y de contingencia.

Aportamos consideraciones de factibilidad técnica ante la evaluación de un potencial cliente o de nuevos servicios para un cliente ya existente e implementamos mejoras para responder a los requerimientos de calidad de la industria farmacéutica tanto en las sucursales, adecuando las instalaciones, como en unidades para transporte.

### Principales proyectos de mejora continua en sistemas de gestión

Implementamos 11 módulos de la herramienta informática *ISOTools* (Hallazgos, Evaluación de Proveedores, Auditorías, Gestor Documental, Calibraciones, Infraestructura, Encuestas, Gestión de Reportes, Indicadores, Entidades y Revisión por la Dirección). También profundizamos la mirada sobre la gestión de riesgos a lo largo de la cadena de almacenamiento, transporte, distribución y manipulación, y acompañamos la implementación del modelo de gestión LEAN.

Coordinamos distintas actividades en sucursales de la Unidad de Negocio Logística para asegurar el cumplimiento de la política integrada y de los requerimientos legales y normativos. Y en áreas de almacenamiento de plantas, cámaras, equipos, unidades de transporte, procesos y sistemas informáticos, dimos seguimiento a los planes de calificación y validación.

En insumos críticos (conservadoras, geles), implementamos especificaciones técnicas y controles. También brindamos capacitaciones a colaboradores en módulos de *ISOTools*, Gestión de Riesgo y LEAN.



### Certificaciones ISO 9001

*Certificación de Buenas Prácticas de la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)*

*Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte ANMAT*

## 5.4 TRÁNSITO SEGURO

Recorrimos más de 17 millones de kilómetros durante el año con nuestro tráfico de larga distancia de la Argentina. Es el eslabón más crítico en términos de impacto en el servicio logístico brindado a nuestros clientes. Por ello, hace 10 años implementamos el Programa Tránsito Seguro, que involucra la interacción entre nuestros proveedores de servicios de transporte y la flota.

La utilización de unidades con sistemas de seguridad y la capacitación constante de nuestros conductores como así también los estrictos controles preventivos antes de cada viaje son el camino para seguir minimizando los riesgos en ruta y el cuidado de las mercaderías.

### SISTEMA DE SEGURIDAD EN UNIDADES

Los elementos del *pack* de seguridad de nuestras unidades incluyen control de crucero adaptable, frenado de emergencia, alerta de cansancio, monitoreo de líneas de rodaje y advertencia de salida de carril, sensor de punto ciego, control de estabilidad y ABS (*anti-lock brake system*).

#### UNIDADES MOTRICES DE LARGA DISTANCIA CON PACK DE SEGURIDAD

Año	2015	2016	2017	Proyectado 2018
Con <i>pack</i> de seguridad	0 0%	1 1%	16 19%	27 30%
Flota total	72	74	86	91

### SEGURIDAD EN LA FLOTA DE SEMIRREMOLQUES FULL

Entrevistamos a 35 conductores como parte del proceso de incorporación de los nuevos semirremolques. Los aspectos que destacaron sobre los sistemas de seguridad son:

- buen andar y frenado comparado con unidades comunes
- muy buena estabilidad
- buena iluminación
- mayor estabilidad frente a caminos irregulares
- buen frenado en casos de emergencia



### TRANSITO SEGURO MAYOR SEGURIDAD MENOR IMPACTO AMBIENTAL

#### Proveedores Transporte

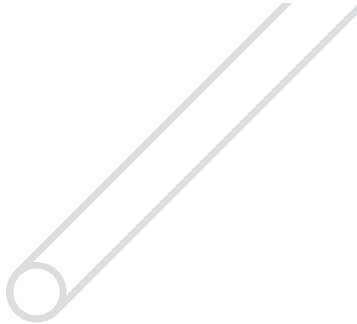
Desarrollo Profesional  
Programa Tránsito Seguro

#### Flota

I + D  
Plan de renovación  
Mantenimiento  
Herramientas informáticas  
Trazabilidad

#### Objetivos

Cuidado de la mercadería  
Menor impacto ambiental  
Impacto social positivo  
Seguridad vial  
Mejor gestión de información



#### Evolución de la flota de semirremolques full

Año	2015	2016	2017	Proyectado 2018
Flota total	174	182	196	215
Flota <i>full</i> %	0	2	22	52
Flota <i>full</i>	0%	1%	11%	24%

#### Capacitación en semirremolques full

	Cantidad	Porcentaje
Choferes con capacitación	34	30%
Unidades con capacitación	26	70%
Unidades sin capacitación	12	32%

### Formación de conductores

Durante 2017, trabajamos en la sensibilización sobre la necesidad del autocuidado, que otorga herramientas motivadoras para generar una cultura preventiva en pos de la reducción de siniestros, basadas en lo que una persona puede hacer por su seguridad y la de los demás.

Choferes con  
capacitación  
**162**

### CONTROLES DE ALCOHOLEMIA

#### Larga distancia

Viajes realizados de larga distancia	11.401
Controles realizados	11.926
Choferes examinados	119
Controles positivos	2

#### Accidentes en larga distancia 2013-2017

Año	Siniestros	km recorridos	km/siniestros
2013	27	14.993.176	555.303
2014	21	14.849.142	707.102
2015	21	15.797.711	752.272
2016	14	15.285.449	1.091.818
2017	17	17.906.094	1.053.300

VEHÍCULOS PARA LA DISTRIBUCIÓN DOMICILIARIA

Durante 2017, definimos las pautas de utilización de vehículo propio (tanto motos como bicicletas) por parte de los distribuidores domiciliarios, y su posterior verificación. El uso de casco y de otros elementos de seguridad y protección, y la documentación en caso de la moto, con la tarjeta de seguro correspondiente, quedaron exigidos como parte del equipamiento de seguridad vial.

INSPECCIÓN DE FLOTA

Realizamos semestralmente, con personal idóneo, inspecciones a los 220 vehículos de Buenos Aires. Esto abarca unidades motrices, utilitarios, chasis, etc. Dentro de estas inspecciones, evaluamos aspectos como la pérdida de fluidos, la emisión de gases, los tanques de combustible, los ruidos de escape, la presencia de kits antiderrame, los sistemas de frenos, la dirección, el estado de neumáticos, etc.

Verificaciones durante 2017

Planta	Flota por planta	Total examinado
Central Inteligente Transferencia - retiros	53	20
Benavídez - distribución	41	7
Malvinas Argentina	44	17
Avellaneda	70	26
Florida	12	0
Total flota	220	
Total flota examinada	70 (32%)	

Objetivo para 2018: inspeccionar el 100% de la flota



5.5 RELACIÓN Y SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Desde el Centro de Atención al Cliente (CAC) prestamos servicio a los **clientes corporativos de la Unidad de Negocio Logística** y les damos soporte. Nos focalizamos en atender, vehiculizar y/o resolver cuestiones relativas al cumplimiento de las entregas programadas y en monitorear el grado de satisfacción de los niveles de servicio.

Utilizamos el correo electrónico como principal canal de comunicación y registro de todas las interacciones, por donde fluyen el 95% de las gestiones entre el cliente y el CAC. También utilizamos canales tradicionales, como teléfono fijo directo, telefonía celular y reuniones personales.

Mantenemos una actitud proactiva adelantándonos a los reclamos que puedan presentar los clientes, y los clientes de nuestros clientes. Por ello, todas las novedades (incidencias del sistema operativo ALERTRAN de Gestión Integral del Transporte) nos comunican alguna situación previa a una potencial disconformidad respecto al servicio.

CENTRO DE MONITOREO

Diseñamos, a partir de la implementación del proyecto *Andreani Mobile*, este nuevo servicio por el cual recibimos alertas con las novedades de la distribución en tiempo real, que nos permiten reconvertir situaciones de no entrega (como, por ejemplo, un cliente ausente de su domicilio) en una entrega efectiva.

En el momento en que nos llega la información, tomamos contacto con el destinatario para evaluar si es factible coordinar la entrega para ese mismo momento o durante el mismo día, o bien en un nuevo día y franja horaria. Con esta implementación, logramos reducir re-viajes y disminuir emisiones, ya que permite una efectividad más alta en la entrega en primera visita, y volvemos más eficiente el proceso logístico.

INFORMACIÓN A CLIENTES

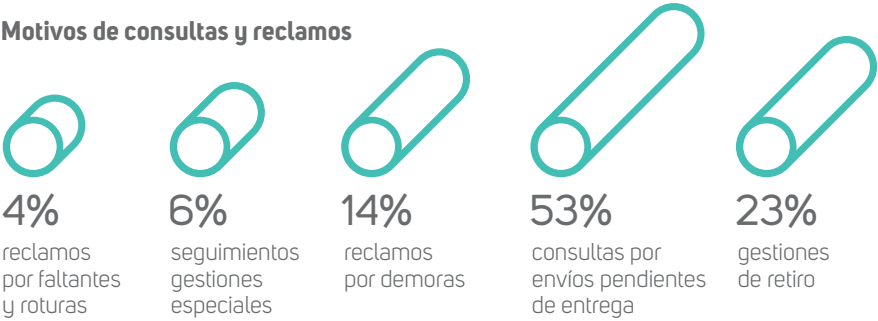
Estamos reportando información sobre los indicadores clave de desempeño del servicio (eficiencia, eficacia, tiempo requerido para realizar el proceso, etc.) a 50 clientes corporativos principales.

Otros canales de contacto

- Ejecutivo de cuentas
- Consultas *online*
- Redes sociales

Indicadores clientes corporativos Unidad de Negocio Logística	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"><li>Envíos de clientes de cuenta corriente</li><li>Reclamos de clientes</li><li>Siniestros de clientes</li></ul>	4.486.684 0,12% 0,02%	4.580.238 0,15% 0,02%

Motivos de consultas y reclamos



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES

Llevamos a cabo esta encuesta durante 2017 a clientes corporativos de la Unidad de Negocio Logística

Satisfacción general con el servicio:  
**81,4%**

Atributos más importantes de un operador logístico

- Rapidez y cumplimiento de los tiempos de entrega
- Rapidez en la resolución de problemas
- Respuesta ante pedidos especiales
- Protección y cuidado de los productos

Indicadores más valorados del Grupo Logístico Andreani

- Profesionalismo del personal
- Red de distribución
- Cumplimiento de los acuerdos de servicio
- Especialización en el rubro donde actúa el cliente
- Integración tecnológica
- Disposición para la resolución de problemas

Información solicitada por el cliente

- Indicadores de gestión
- Seguimiento de envíos
- Tracking en tiempo real

Mejoras percibidas en el último año

- Calidad en la atención
- Vínculo con el cliente
- Distribución y entregas
- Aplicación tecnológica



Son sumamente importantes para nuestra gestión la eficiencia del contacto y el cumplimiento de los plazos establecidos para la entrega.

En la relación con nuestros **clientes corporativos de la Unidad de Negocio Correo** monitoreamos mensualmente indicadores generales de calidad, y gestionamos los factores más relevantes que pudieron afectarlos.

Analizamos los distintos Indicadores para visualizar tendencias, anticiparnos a los cambios, incentivar acciones de mejora y proponer planes de acción estratégicos. Esta detección y análisis nos permiten tomar acciones y ajustar nuestros parámetros de calidad críticos en función de los objetivos que nos planteamos anualmente.

OBJETIVOS 2017

EFICACIA: Cumplimento de la entrega <b>88%</b>	PERFORMANCE: Cumplimento de los plazos de entrega acordados con el cliente <b>93%</b>	SINIESTROS: <b>0,06%</b>
--	---	-----------------------------

Indicadores clientes corporativos Unidad de Negocio Correo	2016	2017
<ul style="list-style-type: none"><li>Envíos</li><li>Eficacia de Entrega</li><li>Eficacia de Entrega 1º Visita</li><li>Performance de Distribución</li><li>Performance de Distribución 1º Visita</li><li>Siniestros</li><li>Reclamos</li><li>Percepción del Cliente</li></ul>	16.729.856 86,21% S/D 88,64 S/D 0,13% 0,16% 6,93	21.460.620 87,76% 70,73% 92,22 83,54% 0,14% 0,17% 7,50
Encuesta anual a usuarios claves y referentes de clientes, que incluye más de 50 preguntas vinculadas a los procesos operativos. (escala del 1 al 10)		

Muestra: 85 empresas top.  
129 entrevistados: 112 de Buenos Aires y 17 del interior.



# 5.6 PROTECCIÓN, SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE DATOS Y ACTIVOS FÍSICOS

Continuamos mejorando las áreas de cobertura de circuito cerrado de televisión (CCTV) y las alarmas según las necesidades de las nuevas operaciones de almacén. Entre las más importantes de la Unidad de Negocio Logística, están las operaciones de Telecom y el almacén del cliente Samsung. En la Unidad de Negocio Correo, continuamos mejorando sucursales dentro del Proyecto Expandir a través de CCTV con tecnología IP y alarmas monitoreas desde nuestra central de monitoreo.

Durante 2017, completamos la instalación de sistemas de rastreo satelital en el 100% de la flota de la Unidad de Negocio Logística y promovimos fuertemente la colocación de sistemas de rastreo satelital en la flota de la Unidad de Negocio Correo. Mejoramos los equipamientos e incorporamos una traba puerta de menor peso para las unidades pequeñas y una más eficiente para las unidades de alto porte (chasis y semirremolques).

## PRINCIPALES SISTEMAS DE SEGURIDAD

- Vigilancia brindada por servicio contratado y con personal propio durante las 24 horas. Además, contamos con personal policial en grandes plantas
- Sistema de control de ingreso/egreso. Continuamos con la expansión del sistema en ambas unidades de negocio
- Sistema de alarma de intrusión en las plantas con monitoreo desde un centro de control propio
- Puestos blindados con personal de vigilancia monitoreados desde el centro de control propio
- Sistema CCTV digital compuesto por múltiples cámaras de video monitoreadas desde el Centro de Monitoreo propio durante las 24 h. Comenzamos a colocar nuevos sistemas de tecnología IP en ambas unidades de negocio
- 95% de la operación bajo el monitoreo de cámaras de seguridad en los depósitos en donde se concentra el mayor movimiento de mercaderías, como es el caso del *cross dock*
- Seguridad perimetral
- Acceso electrónico para empleados en plantas principales
- Jaula de custodia bajo techo, cámaras de seguridad y control de acceso para mercaderías de alto valor

Para 2018, prevemos la incorporación de un nuevo sistema de alarmas activas que funcionará como prueba en nuestra nueva sucursal Córdoba, en la planta Norlog y en la operación Canales y Productos Especiales (CyPE). Se trata de un nuevo sistema de control de acceso más robusto que el actual, inicialmente para estas últimas dos operaciones. También inauguraremos nuestro segundo centro de monitoreo 24 horas en la planta Norlog.

## SEGURIDAD DE LA FLOTA

Desde nuestro Centro de Control y gracias a un sistema de rastreo satelital, tenemos la posibilidad de monitorear nuestra flota y así resguardar la seguridad de los choferes, de la unidad y de la mercadería transportada. También contamos con supervisión remota desde otra central, que puede funcionar como respaldo total, ubicada a 20 km de distancia.

El plan de equipamiento alcanza a todas las unidades de la flota. En la Unidad de Negocio Logística, hemos incorporado esta tecnología al 100% de las unidades, tanto en el área metropolitana de Buenos Aires como en el interior, incluyendo las de larga distancia. En el caso de la Unidad de Negocio Correo, llegamos hoy a 220 unidades y estamos avanzando para llegar a la totalidad.

### Instalación en unidades durante 2017

**Definimos que toda nuestra flota debe contar con equipamiento completo, para lo cual:**

- Invertimos \$ 5.700.000
- Instalamos 543 unidades, de las cuales 383 corresponden a instalaciones en unidades nuevas (reemplazo de vehículos salientes o nuevas unidades de la Unidad de Negocio Correo que no tenían dispositivo) contra las 80 previstas, y 160 corresponden a unidades mejoradas en contraste con las 197 previstas (que salieron de la compañía y se pasaron a unidades con instalación nueva y priorización de instalación en unidades de la Unidad de Negocio Correo).



- 6. DESEMPEÑO AMBIENTAL



AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



**Nos convertimos en el primer operador logístico en la Argentina** en participar de las pruebas de ensayo de aerodinamia en transporte junto a los ministerios de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Energía y Minería, Transporte, y la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas.



**Certificamos 3 nuevas plantas bajo el estándar 14001.** También migramos a la versión 2015 de la norma las 12 plantas con Sistema de Gestión Ambiental.



**Logramos los primeros avances en materia de metodología de medición de emisiones** al incorporar el Sistema de Transporte (TMS), datos de consumo promedio de combustible para la flota de larga distancia.



**Integramos las políticas** de Seguridad, Calidad y Ambiente.



**Redujimos un 19% el envío de contenidos de residuos** urbanos a relleno sanitario.

DESAFÍOS PARA 2018

- Continuar con los proyectos I+D en semirremolques.
- Fortalecer una metodología de medición de emisiones a partir de los avances de 2017.
- Continuar con la búsqueda e implementación de energías limpias y avanzar con los ensayos con paneles solares.
- Potenciar la integración de las prácticas de Seguridad, Ambiente y Calidad.
- Incorporar un programa de eficiencia energética.
- Reducir el consumo energético con la implementación de iluminación de LED en las operaciones de Brasil.
- Analizar factibilidad de incorporar movilidad eléctrica.

6.1 INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN AMBIENTAL

Indicadores destacados de la gestión ambiental durante 2017

Emisiones de gases de efecto invernadero en TCO <sub>2</sub> E transporte	26.128
Emisiones de gases de efecto invernadero en TCO <sub>2</sub> E de plantas operativas	6.629
Consumo en plantas operativas en kWh	13.258.131
Agua en m <sup>3</sup>	18.480
Residuos reciclados en kg	455.483
Residuos peligrosos en kg	10.410

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental alcanza a un total de 12 plantas certificadas. Considerando las tres nuevas plantas que certificamos y la ampliación de nuevas operaciones, llega al 78% de nuestros m<sup>2</sup> operativos.

Durante 2017, reformulamos la política de Compromiso Ambiental integrándola con las de Calidad y Seguridad, y Salud Ocupacional. Dimos así un primer paso hacia una visión estratégica e integradora de los tres ejes. Comunicamos esta nueva política a todos los colaboradores a través de cartelería y notas en intranet. Durante 2018, realizaremos capacitaciones.

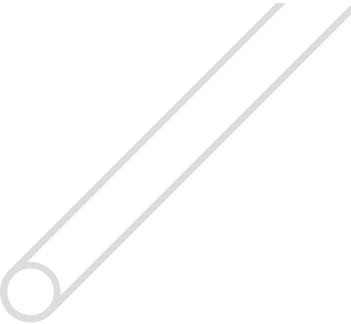
Adicionalmente, implementamos el sistema informático *ISOTools* (descrito en el capítulo 5), desarrollamos la primera lista de puntos a verificar para auditorías integradas de Calidad, Seguridad y Ambiente, y creamos el Permiso de Trabajo Especial, con foco en aquellas actividades no rutinarias (como obras de remodelación, participación de proveedores no habituales, etc.). Esta habilitación permite detectar riesgos potenciales y diagnosticar las medidas de control necesarias, tales como minimizar probabilidad de accidentes, derrames y rotura de productos, previo al desarrollo de cada tarea.

Nuestro departamento de Legales recibe y canaliza al área correspondiente los reclamos relacionados con cuestiones ambientales provenientes de organismos gubernamentales y de control. Si la comunicación es recibida por un sitio en particular, cada gerencia local la analiza y la eleva a dicho departamento.

AVANCES EN LA DEFINICIÓN DE INDICADORES Y METAS PARA LAS PLANTAS

Dado el crecimiento del alcance del sistema, orientamos los objetivos y metas por planta hacia objetivos generales. Cada planta, de acuerdo con el grado de madurez en gestión ambiental y sus posibilidades según la oferta de proveedores locales y presupuesto asignado, implementó diferentes tipos de iniciativas, siempre en línea con la estrategia general propia del sistema. Construimos un indicador de efectividad en la segregación de residuos y, desde la Dirección, fijamos para el primer año una eficacia del 75% en la segregación en origen en áreas operativas. Logramos así un cumplimiento por encima de la meta en todas las plantas involucradas en esta etapa. Para 2018 asumimos una meta de eficacia del 80% en la segregación en origen de los principales materiales.

Planta	Cumplimiento de la meta 75% Promedio mensual
Florida	96 %
Benavídez	88 %
Avellaneda	91 %
Malvinas Argentinas	76 %



CAMBIO CLIMÁTICO

Identificamos distintos riesgos derivados del cambio climático con potencial impacto económico en nuestra actividad. Las intensas precipitaciones, con mayor caudal en menor lapso, demandaron atención durante 2017 y nos obligaron a una mayor actividad de prevención, mantenimiento y limpieza de decantadores de hidrocarburos para evitar cualquier potencial saturación.

Otro potencial riesgo detectado debido a este mismo fenómeno es la ocurrencia de cortes de rutas y caminos por inundaciones, lo que podría motivar alteraciones en la gestión del tráfico de transporte. Por otra parte, las altas temperaturas conllevan un consumo energético mayor para bajar la temperatura en depósitos. Mitigamos estas acciones con la inversión en luminarias led y el permanente mantenimiento de los techos de nuestras plantas con pintura reflectante para mitigar la incidencia de la radiación solar.

INVERSIONES PARA LA REDUCCIÓN DE IMPACTOS

Orientamos nuestras inversiones en la construcción de infraestructura edilicia para acopio de residuos reciclables, peligrosos y asimilables a domiciliarios en las plantas Córdoba, Posadas (Misiones) y Florida (Buenos Aires), y en la instalación de luminarias LED en las plantas Benavídez, Norlog, Malvinas Argentinas, Avellaneda (Buenos Aires) y San Juan.

Consideramos distintos criterios ambientales en nuestra Central Inteligente de Transferencia. Por un lado, construimos sus oficinas con materiales aislantes y cristales que optimizan la luz natural, normalizados para certificación LEED (sigla de *Leadership in Energy & Environmental Design*, sistema de certificación de edificios sostenibles). Y, por otro, respecto de la operatoria cotidiana, trasladamos mercadería con máquinas eléctricas que reducen el consumo de combustible y reutilizamos el agua para lavar los vehículos a través de un proceso de depuración y circulado.

Diseñamos, además, áreas exclusivas para gestionar el acopio y reciclado de todos los materiales del proceso (plásticos, cartón, papel, maderas). Continuamos también con consultorías para el sistema de gestión y en asesoramiento en materia legal ambiental, prácticas de simulacro y entrenamiento de contención de derrames.

En el capítulo 5, apartado 2, “Innovación, tecnología e investigación en el flujo de servicios”, describimos diversas iniciativas llevadas a cabo durante el año, orientadas a optimizar nuestros servicios y reducir los impactos ambientales.



## 6.2 GESTIÓN DE EMISIONES DE VEHÍCULOS DE LA FLOTA Y MEDICIÓN DE HUELLA DE CARBONO

Avanzamos parcialmente en la sistematización de una metodología de medición de la huella buscando mejorar las consultas y reportes propios de nuestros sistemas operativos, con foco en el Sistema de Transporte (TMS). Logramos introducir indicadores de consumo promedio de combustible para cada una de las unidades de larga distancia. Durante 2018, buscaremos diferentes alternativas basadas en *softwares* específicos existentes en el mercado.

Participamos de las pruebas de ensayo de aerodinamia en transporte junto a los ministerios de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Energía y Minería, y Transporte, y la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas. Estos ensayos tienen como finalidad la creación de una norma nacional (IRAM) sobre el ahorro de combustible mediante la implementación de deflectores de aire y como parte de un programa para la reducción de consumo de combustible y de emisiones contaminantes en transporte pesado.

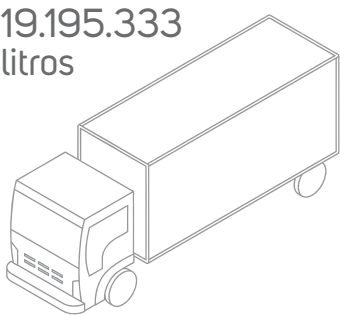
Los resultados de este ensayo fueron presentados en la 2.<sup>da</sup> Jornada de Eficiencia Energética (Ministerio de Energía) y en el seminario taller “Emisiones contaminantes y eficiencia energética del transporte pesado” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable).

### Implementación de deflectores para ahorro de combustible

Con deflectores instalados en el 90% de nuestra flota de larga distancia, el consumo de combustible durante 2017 fue de



En el caso de no tener deflectores instalados, el consumo de combustible hubiese sido



### Ahorro aproximado según ensayo

Ahorro anual:  
**1.289.239**  
litros

Equivale a  
**2.836.326 kg**  
de emisiones de CO<sub>2</sub>

### Evolución del consumo de combustible utilizado para transporte y su correlato en emisiones (Argentina)

	2016	2017
Combustible consumido (en litros de gasoil)	8.087.844	9.432.715
Emisiones (en Tn de CO <sub>2</sub> equivalente) (*)	22.403	26.128

(\*) Se toma un factor de conversión de 2,77 kg de CO<sub>2</sub> por litro. Fuente: Ministerio de Ambiente.

El mayor consumo de combustible (16,6% en 2017 respecto de 2016) se debió, en su mayoría, al incremento en el nivel de actividad en relación con una mayor cantidad de kilómetros recorridos en el proceso de transporte de larga distancia (que pasó de 15.285.449 km en 2016 a 17.906.094 km en 2017) y con el aumento en la cantidad de viajes.

### ACTUALIZACIÓN Y ACONDICIONAMIENTO

#### Semirremolques full

Durante 2017, incorporamos 20 semirremolques para el tráfico de larga distancia en la Argentina. Estas unidades poseen 20% más de capacidad de carga que un vehículo tradicional con igual consumo, con lo que se logra una reducción en el consumo por cada kilo de mercadería transportada.

Están equipadas de tecnología de seguridad activa y pasiva, y cuentan con suspensión neumática que redundo en mejor frenado y estabilidad para el cuidado de la mercadería. También producen un menor desgaste de cubiertas y generan un menor consumo con el uso de led y GPS para monitoreo alimentado por panel solar.

Con la incorporación de los semirremolques con la mayor capacidad de bodega en 2017 se logró un ahorro de 59.360 litros de combustible, que significaron una reducción de 164.427 kg de CO<sub>2</sub>.



Reducción de  
**164.427 kg**  
de CO<sub>2</sub>

<b>Evolución de la flota de semirremolques <i>full</i></b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyectado 2018</b>
Flota total	174	182	196	215
Flota <i>full</i>	0	2	22	52
% flota <i>full</i>	0%	1%	11%	24%

<b>Plan de colocación de paneles solares en semirremolques</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyectado 2018</b>
Flota total	174	182	196	215
Instalaciones de panel solar	1	64	85	130
% flota <i>full</i>	1%	35%	43%	60%

<b>Aumento de bodega promedio debido a la incorporación de semirremolques de mayor capacidad</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyectado 2018</b>
Promedio bodega por unidad (m³)	97	98,1	99,1	100,1
Incremento anual	-	1,10%	1,00%	1,10%

<b>Revestimiento interior de semirremolques Mayor cuidado de mercadería y protección para operadores de carga.</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyectado 2018</b>
Vehículos revestidos	6	8	12
% revestidos	15%	20%	30%

<b>Unidades motrices larga distancia</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>Proyectado 2018</b>
Con Euro V	0 0%	1 1%	23 27%	29 32%
Flota total	72	74	86	91

Semirremolques cortos

Iniciamos un plan de reacondicionamiento de semirremolques sacados de circulación para realizar retiros locales en los que resulta pequeño un vehículo chasis y grande un semirremolque convencional. Las modificaciones permiten una bodega promedio entre ambos vehículos y tienen como beneficios:

**La reutilización del vehículo**

Un bien sacado de circulación, en muchos casos por defectos en la carrocería debido a su antigüedad, vuelve formar parte de la flota disponible.

**El ahorro de combustible**

Al utilizarse más de un vehículo chasis para un mismo retiro y al ser más liviano que uno convencional, las unidades motrices que lleva estos semirremolques consume menos combustible.

**Una mayor maniobrabilidad**

Son más manejables que los semirremolques convencionales en lugares de espacio reducido.

3 CARROS CEDU

Los **CEDU** resultan muy favorables para la eficiencia en la logística urbana por su menor interferencia con el tránsito, la disminución de ruidos molestos y sobre todo por ser solidarios con el medio ambiente, promoviendo ciudades más sostenibles



10 MOTOS CARROZADAS  
58% menos de emisiones  
que un utilitario chico.



## 6.3 EFICIENCIA ENERGÉTICA

Consideramos la energía como un aspecto ambiental significativo, independientemente del consumo o dimensión del sitio en el que se utilice. Fomentamos iniciativas de reducción en aquellas locaciones en que existan posibilidades. **El uso racional de la energía es un tema central de las capacitaciones** a colaboradores y contratistas.

Las plantas del área metropolitana de Buenos Aires centralizan el 80% de la energía total consumida en la Argentina. Proyectamos en 2018 comenzar a contabilizar las emisiones por consumo de energía de plantas del interior del país. Ya iniciamos el monitoreo de las de Mar del Plata (Buenos Aires), Mendoza, Resistencia (Chaco), Santa Fe y Rosario (Santa Fe), San Juan y Posadas (Misiones). No incluimos en la medición las emisiones de las sucursales del interior del país por su bajo impacto en el total del cálculo y por la dificultad actual en la recopilación de la información.

Durante 2017, realizamos el recambio de luminarias a luces led en almacenes y pintamos los techos de las principales plantas para mitigar la radiación solar. En las plantas de Benavídez y Malvinas Argentinas, comenzamos a reforzar la aislación de las paredes. Estas naves son climatizadas y su recubrimiento permite reducir el consumo eléctrico al tener los espacios menos carga de calor. También agregamos rociadores de agua a los condensadores de los equipos y mejoramos así su eficiencia entre un 10 y 20%. Para este proceso utilizamos agua de pozo.

Argentina Consumo en plantas operativas (kWh)	2016	2017	Emisiones de CO <sub>2</sub> año 2017 (*)
Avellaneda	1.694.125	1.665.726	
Barracas	1.108.896	1.031.568	
Benavídez	5.501.538	5.981.224*	
Florida	972.630	906.780	
Loma Hermosa	353.990	341.253	
Malvinas Argentinas	3.468.470	3.331.580	
Total	13.099.649 kWh	13.258.131 kWh	6.629 Tn CO <sub>2</sub>

(\*) Se toma el factor de emisión 0,5 kg CO<sub>2</sub>/kWh. Fuente: Ministerio de Ambiente  
\* Incremento debido a la incorporación de nuevas operaciones

Brasil Emisiones de GEI	2017
Emisiones directas (Alcance 1)	796,8 Tn CO <sub>2</sub>

## GASES REFRIGERANTES

Los gases refrigerantes son generados por las cámaras de frío para el almacenamiento de medicamentos. Los nuevos equipos que incorporamos –desde hace unos cinco años aproximadamente– son solo de gases ecológicos y fuimos reconvirtiendo los más antiguos. Aún nos restan por migrar algunos equipos de cámara con R22 y de climatización de difícil reconversión.

## 6.4 GESTIÓN DE RESIDUOS

Sistematizamos el análisis de cumplimiento legal en temas sensibles como el uso del agua, sus efluentes y residuos, y nos propusimos, como objetivos, generar metas de reducción de residuos enviados a relleno y maximizar la tasa de reciclados a partir de una exigente separación en origen en las operaciones.

## PRINCIPALES INSUMOS



Film stretch (plástico)



Cartón para embalajes



Papel blanco para impresión



Pallets de madera



Conservadoras de poliestireno expandido (telgopor)



Combustible (gasoil) para transporte

MATERIALES

Identificamos nuestros principales insumos para la prestación del servicio y gestionamos su segregación en origen para un posterior tratamiento de reciclado diferenciado.

Con el proyecto Entrega Certificada, que permite realizar la entrega en droguerías por medio de un *roll container*, generamos eficiencias operativas y reducimos la cantidad de insumos utilizados (*film stretch*, *pallets* de madera y cartón).

En la Central Inteligente de Transferencia utilizamos cintas transportadoras para agilizar la carga y descarga de unidades a granel, con ahorros de los insumos *film stretch* y *pallets* de madera.

EFLUENTES Y RESIDUOS

En 2017, enviamos un 19% menos de contenedores de residuos urbanos a relleno sanitario.

Reciclamos *film stretch* (plástico), cartón, papel blanco, precintos plásticos, maderas, conservadoras de EPS (poliestireno expandido), aluminio, residuos compostables (prueba piloto en la planta Malvinas Argentinas), residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE), y aceites vegetales usados de restos de preparación de alimentos. También realizamos cuatro entregas de cubiertas de semirremolques al CEAMSE, a cargo de la gestión integral de los residuos sólidos urbanos del área metropolitana.

Todos los residuos especiales dispuestos fueron categorizados como constituyentes especiales de baja peligrosidad por la autoridad de aplicación (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible - OPDS).

Argentina		
Peso de residuos (solo plantas AMBA)		2017
<b>En kilos de residuos</b>	<b>Residuos peligrosos</b>	<b>Residuos no peligrosos</b>
Reciclaje	---	455.483
Incineración (quema de masa)	10.410	---
Vertedero (relleno sanitario)	---	576.880

Residuos RAEE		
	2016	2017
	1.630 kilos	3.238 kilos*

\*El incremento del volumen respecto de 2016 se debe a la actualización de equipamiento.

En Brasil reciclamos cartón, plásticos, maderas y aceite de motor. Para la gestión de materiales reciclables realizamos la segregación y los enviamos a otras empresas que utilizan el material como materia prima.



Brasil Residuos		
	2017	
	<b>Residuos peligrosos</b>	<b>Residuos no peligrosos</b>
Reciclaje	400 l de aceite de motor de generado	70.235 kg 4.024 unidades de <i>pallets</i> (aproximadamente 80.500 kg)
Almacenamiento en el sitio	70 unidades de lámparas de vapor de mercurio	0

Durante el año se produjo un derrame en la planta Posadas causado por la rotura de una unidad de transporte estacionada sobre el pavimento mientras el proveedor realizaba una reparación. Contuvimos el derrame con paños absorbentes –que se dispusieron como residuo peligroso– y evitamos cualquier afectación al suelo o cursos de agua. Instruimos al proveedor sobre cómo actuar y se registró un informe de no conformidad para compartirlo con el resto de la flota de transporte y evitar nuevos casos.

Los tres sitios que cuentan con planta de tratamiento de efluentes implementaron mejoras en los procesos de toma de muestras, de análisis periódicos de laboratorio y de mejora en sus parámetros de vuelco. En el sitio de San Pablo, Brasil, generamos un volumen anual de 1.328 m³ de efluentes, que son tratados y descartados de acuerdo con las leyes vigentes del país.

AGUA

Destinamos este recurso solo para uso de sanitarios, riego y comedor, y como reserva de red de incendios. No obstante, en nuestro Sistema de Gestión Ambiental definimos medidas operativas y de concientización. Para reducir y volver más eficiente el consumo de agua durante 2017, instalamos caudalímetros para registro de consumo en aquellas plantas que no cuentan con agua de red, como las plantas San Juan, Córdoba y Benavídez. Continuamos las capacitaciones con foco en las plantas con implementación del Sistema de Gestión Ambiental durante 2017. En Brasil realizamos entrenamientos sobre la utilización del recurso natural de forma consciente.

Argentina		
	2016	2017
Agua.	19.587 m³	18.480 m³
Se toma a planta Avellaneda como la planta más significativa con agua de red*		

\*Con la instalación de caudalímetros para realizar lectura del consumo de agua de pozo hecha en el año 2017 podremos contar a partir del próximo reporte con mayor información sobre el desempeño de este indicador.



## ○ 6.5 CONTAMINACIÓN DEL AIRE Y RUIDOS

Realizamos controles periódicos a nuestra flota para asegurarnos del correcto funcionamiento de las unidades y minimizar impactos potenciales. Profesionales especializados inspeccionan y verifican técnicamente semirremolques, chasis, balancines, utilitarios y camiones. En esta verificación técnica incluimos distintos puntos, como:

- Cartelería obligatoria para circular, elementos de seguridad pasivos y activos, estado general, control de luminarias, control de limpieza de la unidad, etc.
- Control visual de emisiones de escape excesivas o anormales
- Control de ruidos excesivos en sistema de escape
- Control de derrame de fluidos del sistema de lubricación o refrigeración
- Control de *kit* antiderrame (para actuar ante un eventual derrame fuera de planta)

También medimos ruidos molestos en nuestro entorno, acorde a la legislación local. Todas las mediciones realizadas arrojaron niveles de ruido dentro de los parámetros tolerables.

### ACCIONES DE CONCIENTIZACIÓN

Llevamos a cabo en la Argentina la primera campaña de concientización durante la Semana del Medio Ambiente. Buscamos generar en nuestros colaboradores conciencia e involucramiento sobre el cuidado del medio ambiente y la utilización responsable de los recursos naturales a través de distintas acciones como:

- la medición (junto a Fundación Reciduca) de la huella ecológica a través de la intranet y para todos los colaboradores
- la jornada de voluntariado en una huerta agroecológica (junto a PECO HUE, Programa de Emprendimientos en Compost y Huerta)
- la divulgación de información a través de cartelera y de la intranet



En Brasil, desarrollamos una campaña de concientización sobre temas ambientales en la que hacemos hincapié en la utilización responsable de los recursos y los materiales agua, papel y energía eléctrica, entre otros.

Acompañamos a Fundación Vida Silvestre en una jornada de plantación de flora nativa de 40 árboles en el Parque Tres de Febrero (Buenos Aires) para promover la importancia de los bosques y de los servicios ambientales que nos brindan. También colaboramos con el proyecto de recolección de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos que impulsa la Cámara Junior Internacional (JCI) en la Ciudad de Casilda (Santa Fe) poniendo a disposición un semirremolque para trasladar esos residuos.

- 7. COMPROMISO  
CON LA SOCIEDAD



# 7.1 INTRODUCCIÓN

A través de nuestra Fundación Andreani, desarrollamos programas educativos y culturales con el objetivo de fomentar una mejor calidad de vida de las comunidades donde actuamos. También nos involucramos en distintas iniciativas para la promoción del transporte y la movilidad seguros y sustentables.

## AVANCE EN EL CUMPLIMIENTO DE DESAFÍOS PROPUESTOS PARA 2017

Para conocer en profundidad los desafíos propuestos para el año 2017, ver el Reporte de sustentabilidad 2016, sección 1.2.



**Publicamos el libro Aspectos esenciales de la gestión logística.**



**Cumplimos 10 años** del Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales.



**Federalizamos** el Programa #AndreaniXlaEducaciónVial



**Capacitamos a 12 profesionales** a través del Curso Superior de Logística.

## DESAFÍOS PARA 2018

- Implementar capacitaciones en logística que fomenten el desarrollo de habilidades y la inserción laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad o que no tienen recursos suficientes para acceder a capacitaciones
- Continuar ampliando el alcance del Programa #AndreaniXlaEducaciónVial y diseñar una propuesta para adolescentes
- Diseñar proyectos culturales abiertos al público en general que permitan democratizar el acceso a la cultura
- Iniciar un programa de agenda inclusiva y compartida con las comunidades con las que interactuamos

## 15º edición de la diplomatura en Logística

**42** participantes      **7** ONG asesoradas

### #AndreaniXlaEducaciónVial

**1100** alumnos      **35** talleres      **15** escuelas

### Red Logística Social

**71.266** participantes      **542** ONG asesoradas  
**66.254** kg movilizados

### Respuesta a emergencias

**54.125** kg movilizados

### Envíos solidarios

**339.391** kg movilizados

### Servicios postales gratuitos

**95.100**

### Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales

**1953** propuestas      **41** obras seleccionadas

# 7.2 PROFESIONALIZACIÓN DEL SECTOR LOGÍSTICO

Lanzamos una nueva oferta académica, el Curso Superior en Logística y *Supply Chain Management*; continuamos con la diplomatura en Logística y editamos la primera publicación técnica en logística.

## DESARROLLO DEL CURSO SUPERIOR EN LOGÍSTICA

Destinada a la alta gerencia que se desempeña en la actividad logística, esta nueva oferta académica –que se imparte en la sede de la Fundación Andreani, junto a nuestro aliado estratégico la UTN - Regional Buenos Aires– provee un panorama actualizado de la actividad logística. Con una duración de 48 horas, su edición de 2017 contó con un cuerpo docente de amplia experiencia en la gestión logística y la participación de 12 profesionales, de los cuales 6 fueron colaboradores del Grupo Logístico Andreani.

## DIPLOMATURA EN LOGÍSTICA

En esta edición, la diplomatura sumó 42 profesionales –10 de ellos colaboradores de la compañía–, que se inclinaron por nuestra diplomatura para actualizar sus conocimientos. Por tercer año consecutivo, la realizamos en alianza con la UTN - Regional Buenos Aires. Como cada vez, trabajamos sobre las problemáticas y posibles soluciones que presentan las organizaciones sociales, este año junto a La Usina - El cambio en discapacidad, TECHO - Argentina, Médicos del Mundo Argentina, Fundación Equidad, Fundación Vivienda Digna, Fundación Regenerar y Abrigarte. Ya hemos formado 578 profesionales.

Por otra parte, recibimos nuevamente en las Plantas Norlog y Benavídez a los alumnos de la tecnicatura en Logística de la Universidad Tecnológica Nacional Villa María. Allí pudieron observar los conceptos aplicados a la gestión de flujos logísticos.

### Aspectos Esenciales de la Gestión Logística

Presentamos el libro Aspectos Esenciales de la Gestión Logística en el auditorio de la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas (FADEEAC) ante representantes de cámaras, asociaciones y federaciones del sector, autoridades gubernamentales, autoridades académicas, periodistas, docentes, autores, alumnos de la diplomatura y autoridades del Grupo Logístico Andreani.

La publicación propone una visión global acerca de la importancia del gerenciamiento de la *supply chain*. El libro también fue colocado en formato PDF y de forma gratuita en nuestra página *web* y fue descargado 178 veces. Distribuimos gratuitamente la publicación en universidades, cámaras y asociaciones, y entre colegas, clientes y alumnos de la diplomatura y el Curso Superior.

## 7.3 PROGRAMAS DE EDUCACIÓN SOBRE SEGURIDAD VIAL

Continuamos con nuestro Programa **#AndreanixlaEducaciónVial**, que consta de talleres recreativos para chicos de tercer, cuarto y quinto grado. Sus objetivos son mejorar el conocimiento y la comprensión de las normas de tránsito y de las medidas de prevención de accidentes. A través de distintas actividades, niños y niñas pueden reflexionar sobre el tema de la seguridad vial y la movilidad sustentable, aprender pautas de cómo moverse responsablemente en la vía pública y transmitir en sus casas lo incorporado.

En 2017, tuvimos como desafío iniciar un proceso de federalización del programa realizando los talleres en escuelas de distintas ciudades argentinas en las que operamos. Visitamos Rosario y Casilda (en Santa Fe), y Mar del Plata (en Buenos Aires), donde 30 colaboradores de plantas y sucursales pudieron realizar voluntariado corporativo. También llegamos con la propuesta de educación vial a la 2.ª edición de la feria Vivi Sustentabilidad en el Espacio Dorrego, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

### Edición 2017

4	+1100
ciudades	alumnos
15	30
escuelas primarias	voluntarios del Grupo Logístico Andreani
35	+1100
talleres realizados	familias comprometidas con la seguridad vial

También realizamos una campaña de comunicación en Twitter con una trivía de educación vial compuesta por 10 videos cortos, cada uno con una pregunta acerca de cuestiones vinculadas a la seguridad vial y la movilidad sustentable.

Visitas	Alcance promedio de personas por video
15.697	1570



## 7.4 DESARROLLO DE ACCIONES DE LOGÍSTICA CON IMPACTO SOCIAL

En 2017, las organizaciones sociales que acompañamos con la donación de envíos postales pudieron utilizar para sus envíos el sistema Andreani *Online*.

### 7 organizaciones de la sociedad civil

- Instituto Argentino de Responsabilidad Social
- Asociación Civil Ecomanía Conciencia Ambiental
- Fundación Vida Silvestre
- Fundación Cimientos
- Fundación Cruzada Patagónica
- Cáritas Argentina
- Fundación del Viso

### 7 instituciones culturales

- Museo de Arte Moderno de Buenos Aires
- Museo Benito Quinquela Martín
- Mapa de las Artes
- Palais de Glace
- Arte al Día
- Museo de Arte Contemporáneo de Salta
- Museo Franklin Rawson de San Juan

Servicios postales gratuitos  
44.350

Servicios postales gratuitos  
50.780

A través de nuestra Red Logística Social, donamos servicios de logística a organizaciones de la sociedad civil vinculadas con la tarea educativa articulando esfuerzos para maximizar el impacto generado por sus programas en las comunidades en donde se desarrollan. Mediante una convocatoria abierta, invitamos anualmente a todas las organizaciones de la sociedad civil a presentar sus necesidades logísticas.

### En 2017, integraron la Red

Fundación Leer; Fundación Lasalle Argentina; Fundación Casa Grande Proyecto Solidario de Ayuda Directa; Asociación Clubes Argentinos de Servicio: Fundación Ruta 40 de Norte a Sur; La Educación Como Camino; Cáritas Argentina; Asociación de Padrinos de Alumnos y Escuelas Rurales; Fundación Cruzada Argentina; Misiones Rurales Argentinas; Fundación Global Agro; Fundación Escolares y Recursos y Soluciones en Celiaquía.

Kilos movidos	Beneficiarios	Escuelas e instituciones alcanzadas
66.254	71.266	542



## ENVÍOS SOLIDARIOS

Nos vinculamos con otras organizaciones sociales a través de nuestros clientes, colegas, proveedores y colaboradores para acompañar con nuestros servicios de logística integral distintos programas sociales.

19 organizaciones acompañadas: La Alborada, Asociación Civil Ingeniería Sin Fronteras Argentina, Apoyemos a Campo Gallo, Parroquia Santo Tomas Moro, Prelatura de Humahuaca, Red Argentina de Banco de Alimentos, Por Amor al Aborigen, Sociedad de San Juan, Sociedad de María, Hospice Buen Samaritano, Asociación Don Bosco Almagro, Asociación Salesianos de Don Bosco, Asociación exalumnos de Don Bosco, Movimiento Juvenil Salesiano, Cinco Panes Dos Pescados, Diócesis de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Gran Buenos Aires de Caritas, envíos para telefónica, L'Oréal, Baco Club, Dirección Nacional de Vialidad, escuelas públicas, comedores y parroquias, y otros clientes.



**339.391 kg**  
de envíos solidarios

Ante distintas situaciones de emergencias sucedidas durante 2017 movilizamos **54.125 kilos** de donaciones en articulación con las siguientes organizaciones: Hermanos Rocca (destino Comodoro Rivadavia), Cruz Roja Argentina, Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales (ADRA), y Misiones Rurales Argentinas.

## LA VUELTA AL COLE

Reafirmamos nuestra alianza con la Fundación La Nación uniendo recursos y saberes al servicio de la educación rural. Así impulsamos, en conjunto, la campaña La Vuelta al Cole, con el propósito de dar a conocer las realidades y necesidades puntuales de escuelas de zonas rurales y acercar donaciones que contribuyan a disminuir esta falta de recursos.



**Testimonio**  
"En cuanto a mi obra en particular, tengo muchas ideas y proyectos en proceso. Recibir una distinción importante da visibilidad al trabajo y energía para continuar. Espero que esa energía se expanda y entusiasme a otros".  
Mónica Heller, 1.er premio

## 7.5 INVERSIÓN EN CULTURA

Durante 2017 y en la sexta edición del Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales, celebramos 10 años de reconocer, difundir y promover las artes visuales. El Premio no solo otorga distinciones: también crea espacios donde los artistas pueden manifestarse, darse a conocer y crecer.

### 1953

Propuestas de artistas

### 1480

Propuestas (edición anterior)

#### Tres premios adquisición:

- 1.er premio:  
Mónica Heller  
\$ 160.000
- 2.º premio:  
Roberto Fernández  
\$ 80.000
- 3.er premio revelación:  
Santiago De Paoli  
\$ 50.000

#### Obras de artistas seleccionados:

Daniel Basso, Juan Becu, Rafael Beltrán, Sofía Berakha, Érica Bohm, Florencia Bohtlingk, Florencia Caiazza, Eugenia Calvo, Laura Códaga, Bruno Dubner, Karín Idelson, Guillermo Iuso, Bruno Juliano, Iumi Kataoka, Federico Lanzi, Triana Leborans, Gonzalo Maggi, Carolina Magnin, Carolina Martínez Pedemonte, Nicolás Mastracchio, Rosalba Mirabella, Alejandro Montaldo, Gustavo Nieto, Juane Odriozola, Ariadna Pastorini, Juan Rey, Belén Romero Gunset, Florencia Sadir, María Cristina Schiavi, Martín Touzon, Nicolás y Leonardo Trombetta, Leila Tschopp y Guido Yannitto.

Realizamos la exhibición y entrega de premios en el Centro Cultural Borges de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. La muestra viajará luego al Museo Contemporáneo de Salta en 2018. Como parte de las acciones previstas, llevaremos a cabo un programa educativo que acompañará la exhibición de las obras. También lanzaremos una publicación que incluirá obras y textos de artistas.

Las piezas ganadoras forman parte de la Colección Fundación Andreani, que reúne obras de arte contemporáneo que pronto se exhibirán al público de manera permanente.

**Jurado:**  
Diego Bianchi, Marcela López Sastre, Lara Marmor, Gabriel Valansi y Sebastián Vidal Mackinson

**Obras seleccionadas** que conforman la muestra de la sexta edición:

### 41

**Cinco menciones honoríficas a artistas distinguidos por el jurado:**  
  
Pablo Cavallo  
Diego de Aduriz  
Estela Izuel  
Irina Kirchuk  
Julián Waimann

Abrimos al público el espacio de la Fundación Andreani y exhibimos la colección en nuestras oficinas del edificio Molina Ciudad, en el marco de dos eventos emblemáticos para el barrio de La Boca: Gallery Days y Distrito Abierto. Así, el público pudo acercarse a conocer obras de los artistas Ernesto Ballesteros, Esteban Pastorino, Ana Vogelfang, Lux Lindner, Guillermo Iuso, Miguel Harte, Hernán Marina, Max Gómez Canle, Federico Lanzi, Valentín Demarco, Alfredo Londaibere, Eugenia Calvo y Juliana Herrero, entre otros.

Participamos como *sponsors* de la decimocuarta edición Buenos Aires Photo 2017, una de las ferias de arte especializada en fotografía más importantes de Latinoamérica.

BAphoto

INTERVENCIÓN ARTÍSTICA DE LOS ESPACIOS DE NUESTRA EMPRESA

Planeamos una serie de intervenciones artísticas en nuestras plantas operativas. En 2017, comenzamos con esta iniciativa a través de una convocatoria para la intervención artística de los tanques de agua de la Central Inteligente de Transferencia. Invitamos a participar a cuatro artistas argentinos, que compartieron sus excelentes propuestas. Seleccionamos el proyecto presentado por Luis Wells, que se llevará a cabo en 2018.

Otras iniciativas

Acompañamos a Federación Argentina de Amigos de Museos (FADAM) en el certamen escolar “El museo en la escuela. Una experiencia viva”, a través de la difusión del concurso y la recolección de los 59 trabajos realizados en 51 escuelas ubicadas en diversos puntos del país. El certamen alcanzó a más de 2500 alumnos y 140 docentes de distintas áreas. En total, estuvieron representadas 16 provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Las escuelas ganadoras destinaron el premio monetario recibido al equipamiento del museo escolar o a la adquisición de equipamiento.

También asistimos en la selección de proyectos culturales para ser apoyados a través de la ley de Mecenazgo del Gobierno de la Ciudad.

Canales de diálogo y comunicación con la comunidad

Utilizamos nuevos canales de comunicación haciendo foco en el uso de las redes sociales como Facebook, Twitter y LinkedIn. Enviamos 17 *newsletters* a 2266 contactos.

Realizamos encuentros y capacitaciones con los docentes de la diplomatura y encuentros y evaluaciones de las capacitaciones con los alumnos.



5.116 me gusta  
a diciembre de 2017

+104,4%  
desde octubre de 2016



428 seguidores  
a diciembre 2017

+103,8%  
desde mayo de 2017

7.6 INVOLUCRAMIENTO EN POLÍTICAS PÚBLICAS RELACIONADAS CON EL TRANSPORTE Y LA SEGURIDAD VIAL

Fortalecimos nuestro relacionamiento con organismos vinculados a las temáticas de seguridad vial, vialidad, desarrollo social, transporte y medio ambiente.

Con el apoyo de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV), realizamos talleres educativos de seguridad vial durante la Segunda Semana de la Seguridad y la Salud. Asimismo, la ANSV dispuso simuladores de manejos que recorrieron nuestras plantas. Presentamos más información sobre el evento en el capítulo 3.

Participamos **como primer y único operador logístico de las pruebas de ensayo de aerodinamia en transporte** junto a los ministerios de Ambiente y Desarrollo Sustentable, Energía y Minería, Transporte y la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas. Los resultados de este ensayo fueron presentados en la 2.ª Jornada de Eficiencia Energética (Ministerio de Energía) y en el seminario taller “Emisiones contaminantes y eficiencia energética del transporte pesado” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable). Más información en el capítulo 6.

En materia vial, participamos del Foro de Seguridad Vial Sustentable, organizado por La Caja de Ahorro y Seguros, del 2.º Encuentro para la Innovación en Educación Vial, organizado por MiNU Asociación Civil, y de la presentación del Programa Amigos de la Educación para la Movilidad Sustentable, de la Secretaría de Transporte de GCBA (Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires).

Vinculado al transporte, además de nuestra actividad en el Observatorio de Logística Sustentable (ITBA), participamos en *Smart Way*, en el Seminario Latinoamericano sobre Programas de Transporte de Carga Limpio, en la 2.ª Jornada de Eficiencia Energética (Ministerio de Energía), en el Seminario taller “Emisiones contaminantes y eficiencia energética del transporte pesado” (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sustentable) y de la charla y *test drive* del primer vehículo totalmente eléctrico de carga que se comercializará en la Argentina.

## ○ 7.7 INVERSIÓN SOCIAL PARA LA INSERCIÓN LABORAL Y DESARROLLO DE HABILIDADES



## 8. TABLA DE CONTENIDOS **GRI** Y COMUNICACIÓN SOBRE EL PROGRESO

ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 101: Fundamentos 2016				
Contenidos Generales				
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	12		
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	12, 14, 70		
	102-3 Ubicación de la sede	Nota 1		
	102-4 Ubicación de las operaciones	14, 61-62		
	102-5 Propiedad y forma jurídica	Nota 2		
	102-6 Mercados servidos	12, 70		
	102-7 Tamaño de la organización	13-15, 59		
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Nota 3		Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	63-64		
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Nota 4		
	102-11 Principio o enfoque de precaución	18-19, 87-88		
	102-12 Iniciativas externas	5, 19		
	102-13 Afiliación a asociaciones	19		
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	9		

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-15 Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades	9, 18-21, 34, 56, 68-69, 86, 102		
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	30, Nota 5		Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	30		Principio 10
	102-18 Estructura de gobernanza	27-28		
	102-19 Delegación de autoridad	27-28		
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	27-28		
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Nota 6		
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	27-28		
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Nota 7		
	102-25 Conflictos de intereses	27, 29-30		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	27		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	29, Nota 8		
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	29		
	102-31 Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales	27, 29		



Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	Nota 9		
	102-33 Comunicación de preocupaciones críticas	20, Nota 6		
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	20-21, Nota 6		
	102-40 Lista de grupos de interés	26		
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	43		Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	25-26		
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	20, 25-26, 41, 79-81, 104, 108		
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	21-22, 80-81		
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Nota 10		
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	20-21		
	102-47 Lista de temas materiales	22-24		
	102-48 Reexpresión de la información	Nota 11		
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	Nota 11		
	102-50 Periodo objeto del informe	Nota 12		
	102-51 Fecha del último informe	Nota 13		
	102-52 Ciclo de presentación de memoria	Nota 14		

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 102: Contenidos Generales 2016	102-53 Punto de contacto para preguntas acerca del reporte	137		
	102-54 Declaración de reportar acorde a los Estándares del GRI	Nota 15		
	102-55 Índice de Contenidos del GRI	112		
	102-56 Verificación Externa	Nota 16		
<b>TEMAS MATERIALES</b>				
<b>Prácticas de adquisición</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	56, 63-65		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-65		
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	63		
<b>Energía</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	86-93, 94, 98-99		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	86-93, 94		
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	91, 94		Principio 7y8
	302-4 Reducción del consumo energético	90-94		Principio 8y9
	302-5 Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios	90-93		Principio 8y9

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
<b>Emisiones</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	86-93, 98-99		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87-93		
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	91, 94		Principio 7y8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	91		Principio 7y8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	90-94		Principio 8y9
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	Nota 17		Principio 7y8
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	Nota 17		Principio 7y8
<b>Efluentes y residuos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	86-89, 95-99		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	95-97		
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	97		Principio 8
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	96-97		Principio 8
	306-3 Derrames significativos	97		Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Nota 18		Principio 8
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	Nota 19		Principio 8
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	63-65		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	64-65		
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	65		Principio 8
<b>Empleo</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34-35, 60		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	35, 60		
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Nota 20		Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	42		
	401-3 Permiso parental	Nota 21		Principio 6

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34, 44-47, 49-50		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	44-45, 49-51		
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	34		
	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	50-51		
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	44-45, Nota 22		
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Nota 23		
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	34, 52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53		
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Nota 3, Nota 24		Principio 6

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Nota 25		Principio 6
<b>No discriminación</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53		
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Nota 26		Principio 6
<b>Libertad de Asociación y Convenios Colectivos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53		
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	52, Nota 27		Principio 3
<b>Trabajo forzoso</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	52		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	53		

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
GRI 409: Trabajo forzoso 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	52, Nota 27		Principio 4
<b>Comunidades locales</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	102-107, 109-110		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102		
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	26, 102-107, 109-110		Principio 1
<b>Evaluación Social de los proveedores</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	63-65		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	63-65		
GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		Nota 28	Principio 2
<b>Política pública</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	109		

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	109		
GRI 415: Política pública 2016	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	Nota 29		Principio 10
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	75-78		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	75, 79-81		
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	75-78		
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	Nota 30		
<b>Privacidad del Cliente</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	82-83		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-83		
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 31		
<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	20-24		



Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	69, 71-74		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	71-74		
<b>Contaminación del aire y ruidos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	87-89, 98		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	87-89, 98		
<b>Programas de educación sobre seguridad vial</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	76-78, 102, 104		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	76-78, 104		
	Participantes en acciones de capacitación sobre seguridad vial y movilidad sustentable	76-78, 104		
<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	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	102, 105-106		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	105-106		
	Cantidad de servicios de logística donados a organizaciones sociales	105-106		

Estándar GRI	Contenido	Números de página	Omisión	Principios del Pacto Global de Naciones Unidas
<b>Profesionalización del sector logístico</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	102-103		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	103		
	Programas de educación desarrollados sobre la actividad logística	103		
<b>Relación y satisfacción de clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	20-24		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	69, 79-81		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	79-81		
	Porcentaje de satisfacción de clientes	80		

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 encuentra en el régimen de oferta pública de acciones.

Nota 3				
Argentina	2016	2017		
Indicadores de empleados por género	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Colaboradores	3.791	3.446	571	4.017
Por categoría				
Colaboradores Dentro de Convenio	2.574	2.483	220	2.703
Colaboradores Fuera de Convenio	1.208	951	346	1.297
Pasantes	9	12	5	17
Por puesto				
Director	9	7	2	9
Gerente	151	141	17	158
Jefe	110	98	17	115
Analista/ Supervisor	947	718	357	1.075
Administrativo/ Operativo	2.574	2.482	178	2.660
Por tipo de Contrato de trabajo				
Por tiempo indefinido o permanente	3.725	3.363	563	3.926
Duración determinada o temporal	66	83	8	91
Por tipo de empleo				
Jornada completa	3.784	3.428	564	3.992
Tiempo parcial	7	18	7	25

Brasil	2016	2017		
Indicadores de empleados por género	Total	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Colaboradores	262	273	144	417
Por puesto				
Administrativo	93	46	55	101
Operacional	169	227	89	316
Por tipo de Contrato de trabajo				
Por tiempo indefinido o permanente	262	273	144	417
Duración determinada o temporal	0	3	1	4
Por categoría				
Colaboradores Dentro de Convenio	Sin información	137	61	198
Colaboradores Fuera de Convenio	Sin información	136	83	219
Pasantes	Sin información	0	0	0
Por tipo de empleo				
Jornada completa	Sin información	269	140	409
Tiempo parcial	Sin información	4	4	8

Nota 4: No se produjeron cambios significativos relativos al alcance y cobertura, y en la cadena de suministros en relación con reportes anteriores.

Nota 5: Para conocer la Misión, Visión, Filosofía y Valores de Grupo Logístico Andreani ver la página 4 de su Reporte de Sustentabilidad 2016 en el siguiente link: <https://www.andreani.com/seccion/25/sustentabilidad>

Nota 6: 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 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: Con la información recabada durante 2017 en la consulta a públicos de interés, presentamos una propuesta de estrategia de sustentabilidad y acciones al máximo órgano de gobierno, lo que permitió priorizar la identificación y gestión de temas económicos, ambientales y sociales, y sus impactos, riesgos y oportunidades. El detalle de estos temas puede consultarse en el capítulo 2.

**Nota 9:** El Presidente del Grupo Logístico Andreani es impulsor y máximo responsable por la evaluación y de la aprobación formal del informe de sustentabilidad.

**Nota 10:** El alcance de los estados financieros consolidados y el Reporte de Sustentabilidad 2017 es el mismo. Este es: todas las entidades que integran el Grupo Logístico Andreani.

**Nota 11:** El Reporte de Sustentabilidad 2017 del Grupo Logístico Andreani se realizó siguiendo lineamientos internacionales para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Para esta edición, se consideraron los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas y se migró a la última versión de los Estándares GRI. Si bien este documento no tuvo modificaciones significativas respecto del alcance de la versión anterior, la migración a este estándar supone la adecuación de datos presentados con anterioridad a las exigencias de dicha guía.

**Nota 12:** Enero a diciembre de 2017

**Nota 13:** Reporte de sustentabilidad 2016, cubriendo enero a diciembre de ese año.

**Nota 14:** Anual.

**Nota 15:** Este informe se ha elaborado de conformidad con los estándares GRI: opción Esencial.

**Nota 16:** El Reporte de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani 2017 no cuenta con una verificación externa.

**Nota 17:** Dada la naturaleza de las operaciones del Grupo Logístico Andreani, este indicador no aplica a la compañía.

**Nota 18:** La empresa no transporta ni trata residuos especiales, contrata empresas habilitadas para tal fin. Además, no se exportan residuos.

**Nota 19:** El consumo de agua no está relacionada a ningún proceso industrial, sino que es utilizada para sanitarios, comedor y riego. Por lo tanto, los vuelcos son derivados de dichas actividades (siendo el principal vuelco el de efluentes sanitarios), lo que no afecta significativamente cuerpos de agua.

**Nota 20:**

Argentina	2016		2017	
Indicadores de rotación	Total	%	Total	%
<i>Tasa de Ingreso</i>				
<b>Por género</b>				
Mujeres	107	3,0%	105	2,8%
Hombres	505	14,3%	552	14,6%
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>17,3%</b>	<b>657</b>	<b>17,3%</b>
<b>Por grupo de edad</b>				
Menor a 30	392	11,1%	418	11,0%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	179	5,1%	187	4,9%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	32	0,9%	47	1,2%
Mayor igual a 50	9	0,3%	5	0,1%
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>17,3%</b>	<b>657</b>	<b>17,3%</b>
<b>Por provincia</b>				
BUENOS AIRES	440	12,4%	465	12,3%
CAPITAL FEDERAL	109	3,1%	113	3,0%
CATAMARCA	4	0,1%	7	0,2%
CHACO	2	0,1%	8	0,2%
CHUBUT	6	0,2%	18	0,5%
CÓRDOBA	9	0,3%	8	0,2%
ENTRE RÍOS	7	0,2%	1	0,0%
JUJUY	1	0,0%	1	0,0%
LA PAMPA	1	0,0%	5	0,1%
MENDOZA	5	0,1%	3	0,1%
MISIONES	2	0,1%	2	0,1%
NEUQUÉN	7	0,2%	3	0,1%
RÍO NEGRO	1	0,0%	5	0,1%
SALTA	2	0,1%	3	0,1%
SAN LUIS	1	0,0%	10	0,3%
SANTA CRUZ	1	0,0%	1	0,0%
SANTA FE	8	0,2%	1	0,0%
TUCUMÁN	6	0,2%	3	0,1%
<b>Total</b>	<b>612</b>	<b>17,3%</b>	<b>657</b>	<b>17,3%</b>

Tasa de Egreso				
Por género				
Colaboradores Mujeres	66	1,9%	68	1,8%
Colaboradores Hombres	278	7,9%	364	9,6%
Total	344	9,7%	432	11,4%
Por grupo de edad				
Menor a 30	166	4,7%	214	5,6%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	117	3,3%	132	3,5%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	40	1,1%	53	1,4%
Mayor igual a 50	21	0,6%	33	0,9%
Total	344	9,7%	432	11,4%
Por provincia				
BUENOS AIRES	245	6,9%	307	8,1%
CAPITAL FEDERAL	63	1,8%	88	2,3%
CATAMARCA	1	0,0%	3	0,1%
CHACO	1	0,0%	1	0,0%
CHUBUT	1	0,0%	2	0,1%
CÓRDOBA	6	0,2%	9	0,2%
ENTRE RÍOS	1	0,0%	1	0,0%
JUJUY	1	0,0%	1	0,0%
LA PAMPA	2	0,1%	1	0,0%
MENDOZA	3	0,1%	3	0,1%
MISIONES	1	0,0%	2	0,1%
NEUQUÉN	1	0,0%	1	0,0%
RÍO NEGRO	1	0,0%	3	0,1%
SALTA	1	0,0%	1	0,0%
SAN LUIS	5	0,1%	1	0,0%
SANTA CRUZ	7	0,2%	5	0,1%
SANTA FE	1	0,0%	2	0,1%
TUCUMÁN	3	0,1%	1	0,0%
Total	344	9,7%	432	11,4%

Brasil		
Indicadores de rotación	2017 Total	%
Tasa de Ingreso		
Por género		
Mujeres	98	37,8%
Hombres	161	62,2%
Total	259	100%
Por grupo de edad		
Menor a 30	139	53,7%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	83	32,1%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	33	12,7%
Mayor igual a 50	4	1,5%
Total	259	100%
Por provincia		
San Pablo	232	89,6%
Río de Janeiro	25	9,7%
Goiás	2	0,8%
Paraná	0	0%
Río Grande del Sur	0	0%
Total	259	100%
Tasa de Egreso		
Por género		
Colaboradores Mujeres	33	32,4%
Colaboradores Hombres	69	67,6%
Total	102	100%
Por grupo de edad		
Menor a 30	45	44,1%
Mayor Igual a 30 y menor a 40	40	39,2%
Mayor Igual a 40 y menor a 50	15	14,7%
Mayor igual a 50	2	2,0%
Total	102	100%



<b>Por provincia</b>		
San Pablo	86	84,3%
Río de Janeiro	12	11,8%
Goiás	2	2,0%
Paraná	1	1,0%
Río Grande del Sur	1	1,0%
<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100%</b>

**Nota 21:** Índices de reincorporación al trabajo y retención tras la baja por maternidad y paternidad en 2017:

Argentina	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	26	95
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	26	95
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	21	95
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	30	109
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	80,77	100,00
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	88,24	90,08

Brasil	Maternidad	Paternidad
El número total de empleados que han tenido derecho a permiso parental.	2	6
El número total de empleados que se han acogido al permiso parental.	2	6
El número total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental.	1	6
El número total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	0	6
Tasa de regreso al trabajo de empleados que se acogieron al permiso parental	50	100
Tasa de retención de empleados que se acogieron al permiso parental	0	100

**Nota 22:** En 2017, se registraron 3 enfermedades profesionales en colaboradores. Las acciones realizadas para gestionar los riesgos de seguridad y salud de colaboradores se detallan en la sección 3.4.

**Nota 23:** 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.

**Nota 24:**

Otros indicadores de empleados	2016	2017
<b>Argentina</b>		
Antigüedad promedio	8	8
Edad promedio	36	36
<b>Colaboradores por grupo de edad</b>		
Menor a 30	1.152	1.214
Mayor Igual a 30 y menor a 40	1.345	1.397
Mayor Igual a 40 y menor a 50	895	982
Mayor igual a 50	399	424
<b>Brasil</b>		
Antigüedad promedio	1,97	1,4
Edad promedio	32,5	32,2
<b>Colaboradores por grupo de edad</b>		
Menor a 30	Sin información	168
Mayor igual a 30 y menos a 40	Sin información	175
Mayor Igual a 40 y menor a 50	Sin información	62
Mayor igual a 50	Sin información	12

Desglose por edad y cargo 2017	Menor a 30	Mayor igual a 30 y menos a 40	Mayor Igual a 40 y menor a 50	Mayor igual a 50
<b>Argentina</b>				
Director	0	1	4	4
Gerente	0	37	82	39
Jefe	5	34	53	23
Analista/ Supervisor	303	405	240	127
Administrativo/ Operativo	906	920	603	231

<b>Brasil</b>				
Administrativo	32	49	18	2
Operacional	136	126	44	10

Indicadores de diversidad	2016 Total	%	2017 Total	%
<b>Argentina</b>				
Mujeres en el Directorio (*)	2	0,1%	2	22,2%*
Mujeres en cargos gerenciales (*)	14	0,4%	17	10,8%*
Colaboradores con discapacidad	3	0,1%	3	0,1%
<b>Brasil</b>				
Mujeres en cargos gerenciales	6	2,29%	13	18,3%
Colaboradores con discapacidad	0	0 %	0	0%

(\*) En 2017 se modificó la fórmula de cálculo. Se había hecho sobre total mujeres y no sobre segmento informado

**Nota 25:** El 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. Mantenemos una política de remuneración vinculada a la categoría de la posición, tanto para colaboradores dentro como fuera de convenio, indistintamente del género de la persona que la ocupe.

**Nota 26:** No se registraron casos de discriminación en 2017.

**Nota 27:** No se han producido incidentes durante 2017.

**Nota 28:** Información no disponible. Tenemos como desafío avanzar en la inclusión de estándares sociales y de derechos humanos en los procesos de compra en el próximo año.

**Nota 29:** No se realizaron contribuciones a partidos y/o representantes políticos.

**Nota 30:** No se registraron incumplimientos relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios.

**Nota 31:** No hubo reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.

INFORMACIÓN ADICIONAL A LOS CONTENIDOS DEL ÍNDICE GRI

FERIAS, CONGRESOS Y ACTIVIDADES 2017

- Encuentro de Intercambio Profesional de CEDOL
- Encuentro Nacional de Logística ARLOG
- Coloquio IDEA - Evento que reúne a funcionarios y líderes de las compañías más importantes del país.
- Jornada Líderes (CAMBRAS) – San Pablo, Brasil
- Fórum EXC (EXC) – Evento que reúne a profesionales para discutir sobre desafíos de gestión que las empresas argentinas enfrentan hoy en día.
- Mobile World Congress – El congreso anual más importante en torno al mundo de la comunicación móvil (Barcelona, España).
- LogiPharma – Evento más importante de Logística Farmacéutica del mundo orientado a empresas líder de la Supply Chain (Suiza).
- CeBIT - Feria de exposición de computadores, tecnologías de la información, telecomunicaciones, software y servicios más importante del mundo (Hannover, Alemania).
- IBM InterConnect - Conferencia anual de IBM sobre la computación en la nube y las tecnologías móviles (Las Vegas, EE.UU.).
- ExpoFYBI (SAFYBI) – Exposición y Congreso de Farmacia y Bioquímica Industrial
- *e-commerce* Day (*e-commerce* Institute y CACE) - Evento más importante de Comercio Electrónico y Negocios por Internet con presencia en 12 países de América Latina.
- eFashion Day (CACE) - Jornada intensiva de capacitación sobre la industria de la moda y la belleza en Internet.
- *e-commerce* GO (CACE) - Roadshow de comercio electrónico que recorre el país.
- Encuentro de Comercio Electrónico (Andreani) - Espacio para el intercambio y actualización de información referente al sector de *e-commerce*.
- Congreso Internacional de Marketing para el Negocio Financiero (AMBA)
- Congreso Internacional de Tarjetas de Crédito (AMBA)
- Expo Empleo Joven (GCBA) – Feria de empleos que busca acercar a jóvenes entre 18 y 29 años, oportunidades de inserción laboral y desarrollo profesional en más de 200 empresas.
- XIII Jornadas Argentina Sustentable 2017 (CEADS y Futuro Sustentable), Panel Buenas Prácticas Industria Sustentable, Jornada RSE en Córdoba, organizada por IARSE, Networking de Casos de RS&S, organizado por IARSE. En los tres casos presentamos cómo

- desde Andreani innovamos en procesos y prácticas que permiten hacer de la logística una cadena de valor sustentable.

- Viví Sustentabilidad (Visión Sustentable y Subsecretaría de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible de la Nación) – Evento que permite vincular a las personas y aquello con lo que se encuentran a diario desde una lógica de celebración del medio ambiente, el compromiso con los demás y la economía integral.

- Foro MoveRSE, Rosario

- Foro de Sustentabilidad y Supply Chain (ITBA) – Espacio para debatir sobre la relación entre la logística y el medio ambiente.

- Foro de Seguridad Vial Sustentable (La Caja) - Espacio de encuentro para analizar y debatir sobre las diferentes maneras de promover políticas públicas y acciones privadas sostenibles.

- Jornada Anual GDFE (Grupo de Fundaciones y Empresas) - El encuentro convoca al sector público, privado y a la sociedad civil a debatir acerca de las oportunidades y desafíos de las Inversiones de Impacto, una alternativa dentro de la Inversión Social Privada que es tendencia a nivel global.

Procesos para asegurar el cumplimiento regulatorio y normativo de la compañía

El área de Legales se compone de 6 personas de las cuales 5 son abogados formados de la siguiente forma: 2 de ellos en empresas y los otros 3 en reconocidos estudios jurídicos de la República Argentina. Más allá de la experiencia profesional, todos los días se controla el Boletín Oficial para conocer las nuevas normativas o bien modificaciones a las ya existentes y se estudian periódicamente los criterios jurisprudenciales. Por otra parte, todos los integrantes del área realizan capacitaciones en distintos centros de estudios (CEDEF Law & Finance, eldial.com, etc). Organizamos, también, capacitaciones internas para el personal del Grupo Logístico Andreani de modo tal que conozca el marco legal aplicable a la actividad que se trate. En la actividad diaria todos los integrantes de Legales asesoran y evacuan consultas de los colaboradores del Grupo Logístico Andreani.

Indicadores sobre formación y educación

Argentina	2016			2017		
Formación de habilidades por niveles y género (horas hombre)	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	Total
Niveles Director / Gerente	504	1.322	1.826	345	1.569	1.914
Jefe / Supervisor	604	2.756	3.360	373	1.946	2.319
Analista	2.197	4.473	6.670	2.882	4.273	7.155
Comercial	390	1.381	1.770	473	2.023	2.496
Total general	3.694	9.931	13.625	4.073	9.811	13.884

Argentina								
Formación operativa por género (horas hombre) y por fuera de convenio o de convenio								
2017								
Horas	Mujeres	Hombres	%Mujeres	%Hombres	DC	%DC	FC	%FC
25.163	2.600	22.563	10%	90%	20.862	83%	4.301	17%
2016								
Horas	Mujeres	Hombres	%Mujeres	%Hombres	DC	%DC	FC	%FC
26.865,4	4.167,8	22.697,6	16%	84%	13.820	51%	13.045	49%

Brasil		
	2016	2017
Horas de formación operativa y de habilidades	13.723	22.583,4

Formación por niveles y género (horas hombre)			
	2017		
Niveles	Mujeres	Hombres	Total
Administrativo	3.743,5	13.830,5	17.574
Operacional	758	4.251,4	5.009,4
Total general	4.501,5	18.081,9	22.583,4

## 9. Contacto con el Grupo Logístico Andreani

### **Andreani Logística S. A.**

Av. Leandro N. Alem 639, piso 7° L, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

### **Correo Andreani S. A.**

Santo Domingo 3220, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

### **Andreani Desarrollos Logísticos**

Av. Leandro N. Alem 639, Piso 7° I, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina

### **Andreani Logística LTDA.**

Rodovia Regis Bittencourt, 1962, km 282, Condominio DVR Bussiness Park,  
Galpao 5, Agua Morna, Embu das Artes, Estado de San Pablo (Brasil)

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 2017.

### **Coordinación General**

Gerencia de Sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani

### **Diseño y Producción**

Gerencia de Marketing de Grupo Logístico Andreani

### **Contacto**

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



GrupoLogisticoAndreani



company/GrupoLogisticoAndreani



/CanalAndreani



Andreani\_arg



/CanalAndreani



AVANZAMOS

