

*Reporte de  
Sustentabilidad*

**2018**

 **CRUZ DEL SUR**

03

---

**01.**  
CARTA DEL  
PRESIDENTE

---

05

---

**02.**  
ACERCA DE  
ESTE REPORTE

---

10

---

**03.**  
SOMOS UNA  
EMPRESA QUE  
UNE AL PAÍS

---

26

---

**04.**  
UN MODELO DE  
NEGOCIOS AL  
SERVICIO DEL  
DESARROLLO  
PRODUCTIVO

---

46

---

**05.**  
CUIDAMOS A  
LAS PERSONAS  
Y AL PLANETA

---

57

---

**06.**  
NUESTROS  
COLABORADORES

---

64

---

**07.**  
NUESTRO  
COMPROMISO  
CON LA  
COMUNIDAD

---

71

---

**08.**  
NEGOCIOS  
RESPONSABLES,  
SON BUENOS  
NEGOCIOS

---

73

---

**09.**  
DESAFÍOS  
2019

---

76

---

**10.**  
TABLA DE  
CONTENIDOS  
GRI

---



01

---

*Carta del  
presidente*

---



*Reporte de Sustentabilidad  
2018*



Con mucho entusiasmo comparto una nueva edición de nuestro Reporte de Sustentabilidad describiendo el desempeño económico, social y ambiental de Cruz del Sur durante 2018. Para nuestra organización, es la ocasión para rendir cuentas a nuestros grupos de interés acerca de los logros y desafíos en el cumplimiento de nuestra misión de conectar las necesidades y expectativas de empresas y personas de todos los rincones de Argentina.

El 2018 fue un año complejo para nuestro país, sin embargo, continuamos brindando las soluciones logísticas más eficientes para nuestros cientos de clientes, cumpliendo con los estándares de calidad más importantes del sector y ampliando nuestra operatoria para llegar a más de 5.000 localidades de todo el país.

Profundizamos nuestro compromiso con la gestión de los impactos sociales y ambientales del negocio. Seguimos

trabajando para avanzar en la medición de nuestra gestión ambiental, en particular, las emisiones de carbono de nuestra flota, un aspecto cada vez más valorado por nuestros clientes. En materia de responsabilidad social, destaco el convenio firmado con Cruz Roja, formalizando nuestra vocación de acompañar de la manera más efectiva en las catástrofes que afectan los distintos rincones del país. También, los avances firmes del Programa "Crear, crecimiento y apoyo regional", un hito en el sector sobre la forma en que la actividad logística puede contribuir con el desarrollo de emprendimientos productivos de la economía social.

Estas más de seis décadas de trabajo están inspiradas por los mismos valores fundacionales, los mismos que nos seguirán guiando para afrontar los desafíos actuales y futuros. Agradezco la dedicación y el esmero de cada uno de nuestros integrantes, ya que nada de esto sería posible sin ese compromiso cotidiano.

Con esta nueva edición del reporte de sustentabilidad afianzamos nuestro esfuerzo para brindar información precisa y transparente de nuestra gestión, para nosotros, esencial para orientarnos sobre los desafíos a futuro. Espero que sea de suma utilidad para todos nuestros grupos de interés.

Cordialmente.

**Armando Bruno Menghini**

Presidente de Víctor Masson - Transportes Cruz del Sur.

# 02

---

## *Acerca de este reporte*

---

Les presentamos nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad, elaborado de conformidad con la opción Esencial de los lineamientos de los Estándares de la Global Reporting Initiative correspondiente al período enero – diciembre de 2018. En la elaboración del mismo participaron las distintas áreas de Cruz del Sur, representadas a través del Comité de Sustentabilidad de la empresa, con el asesoramiento de SMS Latinoamérica<sup>1</sup>.

Este Reporte es de distribución gratuita y de alcance a todos los grupos de interés.

Para mayor información no deje de escribirnos a [sustentabilidad@cruzdelsur.com](mailto:sustentabilidad@cruzdelsur.com)

1. [www.sms.com.ar](http://www.sms.com.ar)

 CRUZ DEL SUR

## Los aspectos materiales de Cruz del Sur

Para elaborar este Reporte de Sustentabilidad nos basamos en el Principio de Materialidad propuesto por la *Global Reporting Initiative*. Para ello, realizamos un análisis de los Reportes de Sustentabilidad anteriores. También relevamos la opinión de los grupos de interés externos a través de una encuesta online en la que partici-

paron 143 clientes, proveedores, universidades y sindicatos, entre otros grupos de interés. Este relevamiento nos brindó numerosos aportes y comentarios para enriquecer nuestra gestión. Además, las respuestas y comentarios han sido un valioso insumo para confirmar la matriz de materialidad de Cruz del Sur.



Encuesta Online



Clientes



Proveedores

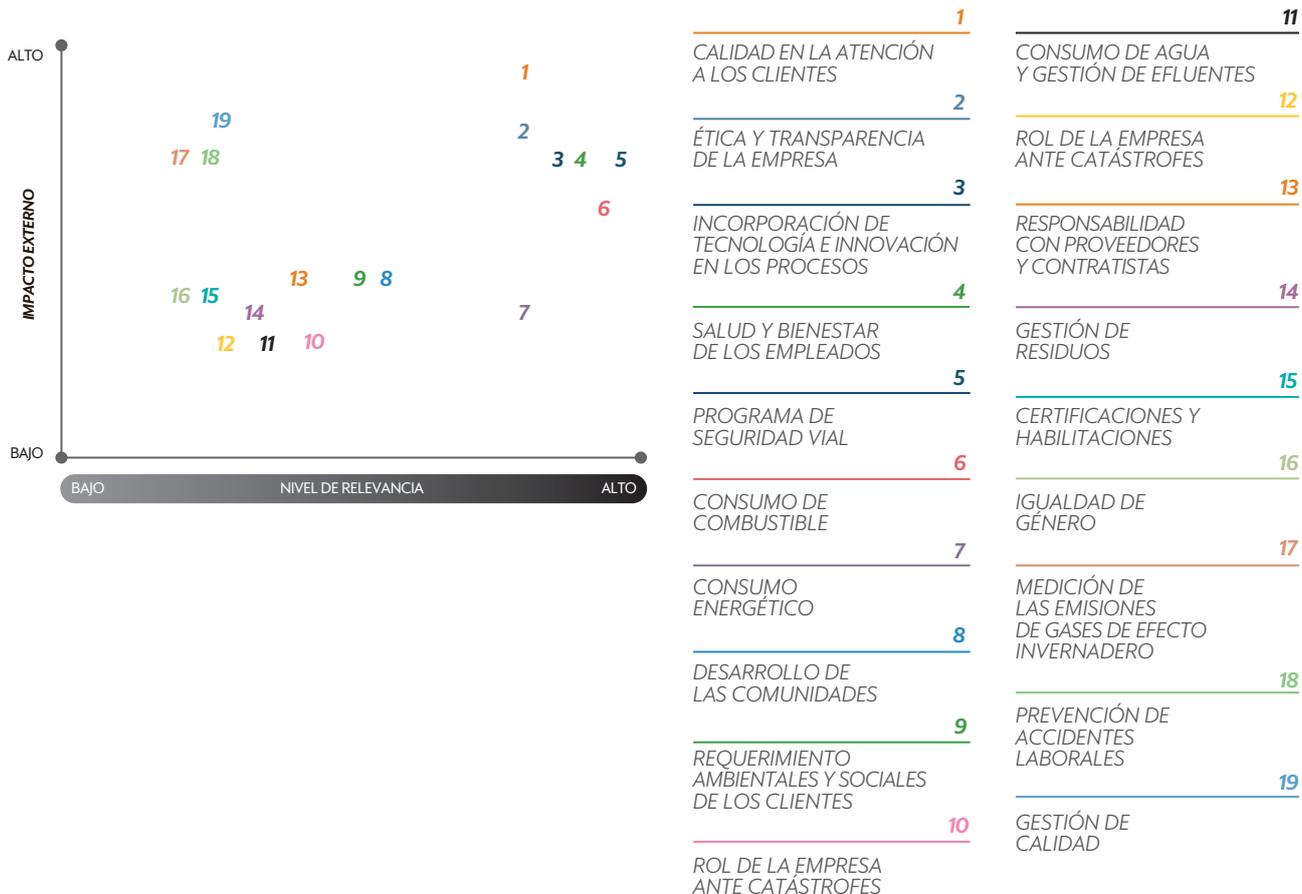


Universidades



Sindicatos

Identificamos los objetivos prioritarios según nuestro análisis de materialidad, de modo de analizar nuestras contribuciones a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas:



	Tema Material	Impacto Interno	Impacto Externo
 <p>3 SALUD Y BIENESTAR</p>	<p>ODS 3 • Programa de Seguridad Vial</p>	✓	✓
	 <p>7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE</p>	<p>ODS 7 • Consumo Energético</p>	✓
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p>	<p>Inclusión de personas con discapacidad</p>	✓	✓
	<p>ODS 8 • Salud de los empleados</p>	✓	✓
	<p>Prevenición de Accidentes</p>	✓	✓
	<p>Responsabilidad con Proveedores</p>	✓	✓
	<p>Gestión de Calidad</p>	✓	✓
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>ODS 9 • Tecnología e Innovación</p>	✓	✓
	<p>Consumo de Agua y Efluentes</p>	✓	✓
	<p>Consumo de Combustible</p>	✓	✓

		Tema Material	Impacto Interno	Impacto Externo
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>ODS 9 •</p>	Medición de la Huella de Carbono	✓	✓
		Requerimientos Sociales y Ambientales de los clientes	✓	✓
		Certificaciones y Habilitaciones	✓	✓
		Calidad de Atención al Cliente	✓	✓
 <p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p>	<p>ODS 10 •</p>	Desarrollo de Comunidades	✓	✓
 <p>11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES</p>	<p>ODS 11 •</p>	Rol ante Catástrofes	✓	✓
 <p>12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES</p>	<p>ODS 12 •</p>	Gestión de Residuos	✓	✓
 <p>16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS</p>	<p>ODS 16 •</p>	Ética y Transparencia	✓	✓



# 03

---

*Somos una empresa  
que une al país*

---



*Reporte de Sustentabilidad  
2018*



*Forjamos una sólida presencia  
a través de una exclusiva red  
de sucursales compuesta por:*



**5.200**  
Localidades  
atendidas



**77**  
Terminales  
—

## El camino recorrido por Cruz del Sur

En 1957 empezaba la ruta que posicionaría a Cruz del Sur, no solo como un gran proyecto, sino también como un gran sueño forjado con dedicación, trabajo, entusiasmo y conducta.

De esta manera, conseguimos trayectos hasta entonces imposibles, un ejemplo fue el primer servicio expreso que unió Buenos Aires con Comodoro Rivadavia en 36 horas, en una época de destinos de ripio. Ese fue el disparador a nuevos caminos, impensados al momento que, poco a poco, atravesarían toda la geografía argentina. Actualmente, contamos con la capacidad y la estructura adecuadas para asistir a la industria, los particulares y el comercio en general.

Las distintas demandas logísticas así como también la necesidad de crecer y diversificar nuestro servicio, dieron lugar a la conformación de tres divisiones de negocio definidas: División Transporte y Distribución, División Logística Integral y División Minería.

Atentos a las exigencias del mercado, incorporamos el CDS

AÉREO, un servicio que alcanza las distancias más lejanas, vinculando nuestro ya afianzado transporte de carga.

Con un marcado interés por nuestras comunidades, en 2018 continuamos nuestro camino de contribuciones al desarrollo regional a partir de nuestro Programa de Responsabilidad Social CREAR, el cual tiene como objetivo brindar capacitación y servicios logísticos gratuitos y/o a bajo costo para emprendimientos productivos de la economía social.

También consideramos la logística como un servicio que sigue fortaleciendo las distintas regiones del país, acercando necesidades y negocios, alcanzando grandes distancias. Por eso, el desarrollo y la apertura de sucursales, el diseño de nuevas herramientas, la mejora de los procesos y la gestión comprometida con cada uno de los conceptos que nos definen constituyen un eje y un aporte central para el crecimiento descentralizado del país.

Somos servicio y trabajamos para aportar soluciones.



Unidades de negocio



División Transporte y Distribución



División Logística Integral



División Minería

## Los principios que guían nuestra gestión

Nuestro negocio está forjado en principios que se construyeron a lo largo de más de 60 años de trayectoria en las rutas argentinas. Destacamos llevar adelante estas premisas en un marco ético que permite que la evolución sea un proceso sostenido, estable y exponencial.



1. Prestamos servicios de transporte y logística como operadores integrales atendiendo el mercado nacional e internacional; a través del desarrollo de productos de calidad, proporcionando soluciones globales y a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

2. Constituirnos como empresa líder en el mercado de transporte y logística, desarrollando nuestros recursos humanos y técnicos para alcanzar un alto estándar de calidad y diferenciación en los servicios que brindamos.

3. La tarea que realizamos día a día está basada en los valores que nos identifican (ver página 14)



# Una historia conectando los rincones del país

Apertura de la sucursal Puerto San Julián (Santa Cruz).  
Por su parte, Transportes Santa Cruz comenzó a llegar a Río Gallegos. En ese momento, las rutas eran difíciles de transitar y los parajes agrestes.

Apertura de la sucursal Caleta Olivia (Santa Cruz).

1961

1966



1957

**FUNDACIÓN DE CRUZ DEL SUR**

1963

Apertura de la sucursal Comodoro Rivadavia (Chubut) y de la sucursal Río Gallegos (Santa Cruz).

1969

Apertura de la sucursal Bahía Blanca (Buenos Aires).

*Se inaugura el depósito en la calle Brasil. Este es el primer depósito en Ciudad Autónoma de Buenos Aires del cual Armando Menghini (actual presidente) se hace cargo.*

1971



1973

*Para automatizar procesos y evitar desprolijidades, CDS compra la primer computadora, algo revolucionario para la época. Cruz del Sur entraba a la era digital. Se realiza el primer viaje Express.*

*Apertura de la sucursal Trelew (Chubut).*

*Apertura de la sucursal Comandante Luis Piedra Buena (Santa Cruz) y de la sucursal Río Grande (Tierra del Fuego), esta es la primera sucursal en la isla.*

1983  
1984



1988

*Apertura de la sucursal Puerto Madryn (Chubut).*

*Apertura de la sucursal Neuquén (Neuquén).*

1990



2003

*Alianza con la Fundación Garrahan para facilitar la logística del Programa de Reciclado de la entidad.*

*Cruz del Sur se fusiona con Transporte Santa Cruz, comienza la segunda gran etapa de la empresa. Con la fusión, se logra potenciar el crecimiento sostenido que venía desarrollando incrementando a su vez su capacidad de cobertura nacional.*

1992



1993

1994

*Apertura de la sucursal Esquel (Chubut).*

*Aperturas de la sucursal San Carlos de Bariloche (Río Negro), de la sucursal El Calafate (Santa Cruz) y de la sucursal San Martín de los Andes (Neuquén).*

Apertura de la sucursal Ushuaia (Tierra del Fuego).

Aperturas de la sucursal Zapala (Neuquén), de la sucursal Puerto Deseado (Santa Cruz), de la sucursal Mar del Plata (Buenos Aires), de la sucursal Mendoza (Mendoza) y de la sucursal Junín de los Andes (Neuquén).

1996  
1997



1998

Apertura de la sucursal San Juan (San Juan), de la sucursal Sierra Grande (Río Negro), de la sucursal San Antonio Oeste (Río Negro) y de la sucursal Chos Malal (Neuquén).

Apertura de la sucursal General Roca (Río Negro).

Apertura del Centro de Operaciones Logísticas (COL) situado dentro del Mercado Central de Buenos Aires, un punto estratégico para el movimiento de cargas entre los principales puntos exportadores e importadores del país. Apertura de la sucursal Cutral Có (Neuquén).

2000  
2001



2003  
2004

Apertura de la sucursal Villa La Angostura (Neuquén). Comienza el aporte con la Fundación Garrahan.

Apertura de la sucursal Río Colorado (Río Negro).

Aperturas de la sucursal Rincón de los Sauces (Neuquén) y de la sucursal Pico Truncado (Santa Cruz).

2005



2006

Cruz del sur es certificada por primera vez por la Norma ISO 9001. Aperturas de la sucursal San Rafael (Mendoza).

Cruz del Sur cumple sus primeros 50 años de historia.

2007



2009

Mudanza de la sucursal San Juan Minero (San Juan) y apertura de las sucursales Tucumán (Tucumán) y Jujuy (Jujuy).

*Cruz del Sur es certificada por primera vez por el ICMI (International Customer Management Institute) convirtiéndose en unas de las primeras empresas latinoamericanas en obtener dicho galardón. Apertura de la Sucursal Jujuy (Jujuy).*

**2010**

*Apertura de la sucursal Córdoba. Celebramos una década junto a la Fundación Garrahan.*

*Lanzamiento de CDS EXPRESS AÉREO y CDS AÉREO. Adherencia a la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico). Recertificación Sello CEDOL, habilitación RENPRE y Certificado ANMAT de "Buenas Prácticas de Almacenamiento, Distribución y Transporte de Medicamentos". Se llevan a cabo dos Campañas de Donación de Sangre Internas junto al Hospital Garrahan. Integración al personal de un miembro de ADEEI (Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración). Logro de un nuevo Guinness World Records junto a la Fundación Garrahan.*

**2013  
2014**



*60º Aniversario. Avances con evaluación de desempeño.*

**2017**

**2011  
2012**

*Cruz del Sur obtiene el Sello CEDOL. Apertura de la Sucursal Rosario (Santa Fe). Lanzamiento del Proyecto Receptorías en Buenos Aires con las aperturas de las Receptoría San Martín (Buenos Aires) y Receptoría Liniers (Buenos Aires).*

*Recertificación y ampliación de la Norma ISO 9001. Lanzamiento CDS EXPRESS.*

**2015  
2016**

*Lanzamiento del Primer Reporte de Sustentabilidad. 3º Campaña de Donación de Sangre para el Hospital Garrahan. Mudanza CDS San Martín.*

*4º y 5º Campaña de Donación de Sangre. Apertura perfil en redes sociales (Instagram).*

**2018**

*Aperturas de CDS Salta, CDS Quilmes y CDS Morón. Lanzamiento 4º Reporte de Sustentabilidad. Actualización de marca. Desarrollo de ecommerce.*

# El Directorio

de Cruz del Sur



ARMANDO MENGHINI  
*PRESIDENTE*



EMILIO AGUIRRE  
*VICE PRESIDENTE*



MARIELA MENGHINI  
*DIRECTORA*



NORBERTO PENNELLA  
*DIRECTOR*



CARLOS RISETTI  
*DIRECTOR FINANCIERO*



RAFAEL SEOANE  
*DIRECTOR COMERCIAL*



MAURICIO RONCHIETTO  
*DIRECTOR DE OPERACIONES*



RAMÓN GINYAUME  
*DIRECTOR ADMINISTRATIVO*





## Comité de Sustentabilidad

---

Conformado en 2016, su propósito es integrar la estrategia de la empresa con el desarrollo sostenible, medir el impacto de nuestras acciones y servir como guía para los diferentes lineamientos y prácticas vinculadas a la sustentabilidad.

Para asegurar una visión transversal, el Comité está integrado por representantes de:



**Marketing**

---



**Planeamiento Comercial**

---



**Logística**

---



**Recursos Humanos**

---



**Gestión de Procesos**

# Nuestros grupos de interés

Para identificar los grupos de interés, consideremos a todas aquellas partes interesadas con las cuales hay un vínculo cotidiano, ya sea porque son parte de nuestro proceso de prestación de servicio, como también porque se ven impactados de alguna manera por nuestra organización.



Nuestros canales formales de comunicación incluyen:



**Sitio de Internet**, facilita herramientas para Cotización Online, Solicitud de Retiro de Cargas, Buscador de Sucursales (incluyendo el Buscador de Receptorías) y Localidades Atendidas, Cobertura Buenos Aires, Seguimiento Online y Área Clientes. Además, hay una sección exclusiva acerca de nuestro servicio aéreo con todos sus destinos, un pasador de noticias actualizado con las últimas novedades de CDS y lo Códigos QR (*Quick Response Barcode*).



**CDZ MAGAZINE** es una revista cuatrimestral corporativa desarrollada con la participación de clientes e integrantes de la compañía. En la misma se desarrollan notas del rubro, de interés general y se transmiten las principales novedades de nuestro servicio. También está su versión digitalizada en nuestra web.



**Redes sociales** para compartir información de las últimas novedades o eventos en las comunidades donde decimos presente, sosteniendo un trato cordial y orientando cada consulta.



**Facebook** | 17.140 seguidores



**Instagram** | 1.311 seguidores



**Linked In** | 2.963 seguidores



**Intranet** es una herramienta de comunicación interna en constante actualización, accesible y práctica. Informa a nuestros colaboradores sobre las principales noticias quincenales, cumpleaños y nacimientos.

Estos canales se complementan con todas las instancias de reuniones y eventos presenciales.



## Nuestra participación activa en espacios de diálogo

Siempre a favor del progreso de las comunidades en las cuales nos insertamos, participamos –a través de los gerentes de las sucursales- de las Cámaras de distintas ciudades del país y de Buenos Aires, demostrando nuestro compromiso con el desarrollo y beneficiándonos del contacto con clientes, potenciales clientes y hasta representantes de la competencia.

### En Buenos Aires integramos:

- Cámara Empresaria de Autotransporte de Carga (CEAC)
- Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)
- Cámara de la Industria Química y del Petróleo (CIQyP)
- Cámara Argentina de Comercio Electrónico (CACE)
- Cámara de Comercio Argentino Brasileira (CAMBRAS)

### En el resto del país participamos activamente en:

- Cámara de Comercio, Industria, Turismo, Servicios y Producción de San Carlos de Bariloche

- Cámara de Comercio, Industria, Producción y Turismo del Noroeste del Chubut
- Cámara de Servicios Mineros (CASEMI)
- Corporación del Comercio, Industria y Servicios de Bahía Blanca
- Cámara de Agricultura, Industria y Comercio de General Roca
- Cámara de Comercio, Industria y Agropecuaria de San Rafael
- Cámara de Comercio de San Juan
- Cámara de Comercio de Comodoro Rivadavia
- Cámara de Comercio de Santiago del Estero
- Cámara de Comercio de Zapala
- Unión Empresarios de Jujuy
- Cámara de Comercio de Río Gallegos
- Cámara de Comercio de San Julián
- Cámara de Industria y comercio Chubut (C.I.C.E.CH)
- Cámara de Comercio, Turismo, Industria y Afines de El Calafate.
- Cámara de Transporte de Tierra del Fuego
- Cámara de Comercio de San Julián
- Asociación Propietarios de Camiones (APROCAM) en Mendoza
- Cámara de Comercio de Junín de los Andes
- Cámara de Comercio de Río Grande
- Cámara Empresaria Fueguina de Autotransportes de Carga (CEFAC)
- Asociación de Comercio, Industria y Producción Afines del Neuquén (ACIPAN)
- Cámara de Comercio de San Antonio Oeste



# 04

---

## *Un modelo de negocios al servicio del desarrollo productivo*

---



Reporte de Sustentabilidad  
2018

Para Cruz del Sur, un envío es más que un simple envío, es el compromiso de todos los integrantes de la organización. Para ello contamos con:

**110.000m<sup>2</sup>**

de superficie en el Centro de Operaciones Logísticas de Buenos Aires y 4 almacenes con 27.561 posiciones de pallets.

**120**

portones para Crossdocking.

**6**

receptorías ubicadas en el Área Metropolitana de Buenos Aires (Villa Soldati, San Martín, Liniers, Pacheco, Quilmes y Morón).

**77**

sucursales en todo el país conectadas a través de nuestro Servicio Interzonal, cada una de ella con su propia estructura operativa, administrativa y comercial.

**800**

unidades de larga distancia y de distribución en parque automotor.

**3.400**

pallets con temperatura controlada.

› Cámaras y reffers refrigeradas, con temperatura controlada en Buenos Aires y sucursales.

› Cámara fría de 2 a 8 grados validada.

› Cámaras y depósitos con habilitaciones del ANMAT, INAME y SENASA.

› Vehículos y choferes habilitados para transportar carga peligrosa.

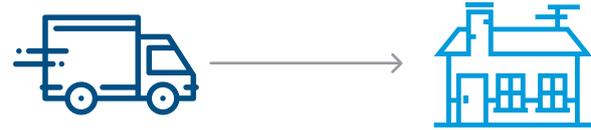
› Habilitación como transporte dentro de los siguientes organismos: CNRT y RENPRE.

› Cruz del Sur es la única empresa del país autorizada a transportar cianuro siguiendo los rigurosos procesos del "Código Internacional para el Manejo del Cianuro para la Fabricación, el Transporte y el Uso del Cianuro en la Producción de Oro".

En 2018 inauguramos nuestras sucursales en la Ciudad de Salta, (provincia de Salta) y en la localidad de Morón, (provincia de Buenos Aires). Además, aumentamos nuestra frecuencia de servicios a la localidad de Añelo en Neuquén, acompañando el crecimiento de los yacimientos no convencionales de petróleo y gas en Vaca Muerta. Este proyecto tiene como iniciativa en el corto plazo inaugurar una oficina y su correspondiente depósito en dicha plaza.

# Servicios





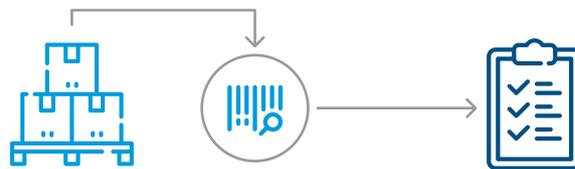
## División Transporte y Distribución

---

Brinda servicios con frecuencias regulares aseguradas que unen la totalidad de nuestra Red de Sucursales y un afianzado servicio interzonal, conectando de manera eficiente cada punto geográfico. Los rasgos distintivos que se destacan son:

- › Retiros y entregas a domicilio en todo el país.
- › Red de Sucursales, Receptorías en Buenos Aires y Servicio Interzonal.
- › Servicio Aéreo.
- › Servicio de contrarreembolso.
- › Habilitación RENPRE (Sedronar).
- › Operaciones integrales de cross docking.
- › Traslados de equipos completos y especiales.
- › Transporte de cargas peligrosas.
- › Envíos a Tierra del Fuego.





## División Logística

---

Atiende la administración de mercadería de forma dinámica y segura. Con una base operativa certificada, cuenta con un equipamiento que posibilita la guarda de materiales de la más diversa índole, permitiéndonos abastecer un abanico de diferentes demandas mediante un servicio adaptable y personalizado. Se caracteriza por brindar:

- › *Operaciones de etiquetado.*
- › *Empaque y armado de packaging especiales.*
- › *Gestión de la cadena de abastecimiento.*
- › *Gestión de inventarios.*
- › *Fraccionamiento, embalaje y preparación de pedidos.*
- › *Logística inversa.*
- › *Consolidación y desconsolidación de contenedores con almacenamiento transitorio de mercaderías.*
- › *Cargas internacionales y cargas con temperatura controlada.*



## División Minería

---

Con sucursales especializadas en cada uno de los polos mineros del país y en los sitios de producción de insumos para el rubro, se posiciona como uno de los proveedores más confiables y eficaces del mercado minero, estableciendo frecuencias desde Buenos Aires hasta las minas y respetando las estrictas exigencias de continuidad en su línea de producción en localidades emplazadas en distintos puntos estratégicos del país.

Mediante la División Minería, se especializa en acompañar la expansión de la actividad minera, adaptando la gestión a las necesidades específicas de las empresas y a criterios de responsabilidad propios de este tipo de servicios, operando con choferes y unidades preparadas para las condiciones de trabajo en minas y lugares remotos. Asimismo, cuenta con un equipo de colaboradores constantemente capacitado en medidas de seguridad y manejo en alta montaña.

Desde noviembre de 2009, el operador logístico cuenta con el reconocimiento de la International Cyanide Management Code For The Manufacture, Transport and Use of Cyanide In The Production of Gold (Cyanide Code) como única empresa de Argentina que cumple con su código con la más alta calificación. Así, en 2017, la empresa obtuvo la tercera recertificación del ICMI para el transporte de cianuro de sodio. También acredita la habilitación Sedronar.

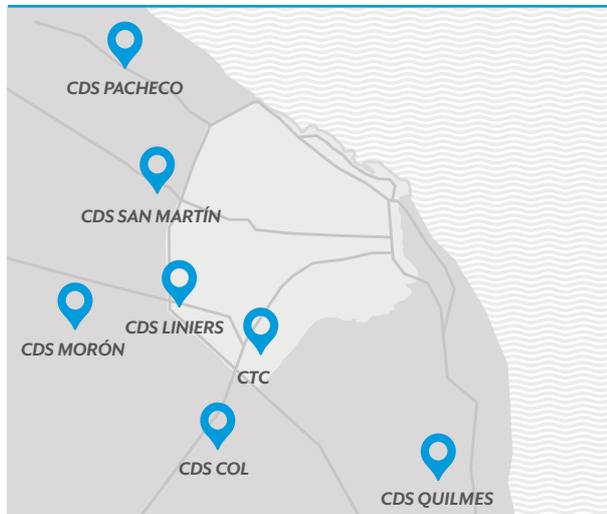
- › *Traslado y repliegue de cargamentos en sitios remotos.*
- › *Gestión de compras, reposición y administración de pañoles en terreno.*
- › *Cobertura de abastecimiento y despacho a obra y producción.*
- › *Atención a usuarios de minas y producción.*
- › *Servicio "in house" en minas del país.*
- › *Crossdocking temporario y consolidación de cargas.*
- › *Gestión y tratamiento de órdenes de compra.*
- › *Retiro y recepción de proveedores de clientes en todo el país.*
- › *Servicio de retiro de puerto.*
- › *Desconsolidación de contenedores.*
- › *Acondicionamiento de packaging.*
- › *Recolección, envíos y almacenamiento de muestras.*
- › *Administración del Sistema de Gestión Supply Management*
- › *Control de trazabilidad de proceso integral de transporte de productos.*
- › *Recertificación ICMI*



# Receptorías en Buenos Aires



Con el objetivo de acortar distancias, optimizar tiempos en el despacho de mercaderías y colaborar en mejorar la calidad de vida de nuestros clientes evitando que sufran las complicaciones del tránsito, la red de receptorías de Cruz del Sur en Buenos Aires sigue creciendo.



## ➤ RECEPTORÍA MORÓN

9 de Julio 272  
(011) 4483-0665 / 0637  
info-moron@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.

## ➤ RECEPTORÍA LINIERS

Montiel 279, C.A.B.A.  
(011) 4641-7627 / 4641-7680  
receptorialiniers@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.  
Sábados de 8 a 13 hs.

## ➤ RECEPTORÍA SAN MARTÍN

Rep. de El Líbano 4079,  
San Martín  
(011) 2058-0334 /  
(011) 2050-0992  
receptoriasanmartin@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.  
Sábados de 9 a 13 hs.

## ➤ RECEPTORÍA QUILMES

Av. Calchaquí 1516  
(011) 2134-4291 / 2131-2760  
info-quilmes@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.  
Sábados de 8 a 12 hs.

## ➤ CENTRO DE OPERACIONES LOGÍSTICAS (COL)

Sede Central  
(011) 4480-6666  
info@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.  
(Horario Administrativo)  
Lunes a Viernes de 8 a 17 hs.  
(Horario Operativo)

## ➤ RECEPTORÍA PACHECO

Ruta Panamericana km. 30,5,  
El Talar de Pacheco  
(011) 4589 5488  
info-pacheco@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 18 hs.  
Sábados de 8 a 13 hs.

## ➤ CTC

Av. Coronel Roca 3450 / (1437),  
Módulos 104 al 108 de la Nave 4  
(011) 2206 2620  
info-ctc@cruzdelsur.com  
Lunes a Viernes de 8 a 17 hs.

## CDS Aéreo

---



Cruz del Sur ha incorporado el transporte intermodal, articulando servicios y ventajas, a fin de ofrecer a los clientes todos los diferenciales posibles: retiro y entrega a domicilio, asistencia personalizada, seguimiento online y

área clientes, gestión de cobranzas por el contra reembolso, rendición de remitos conformados por el destinatario, entre otros.

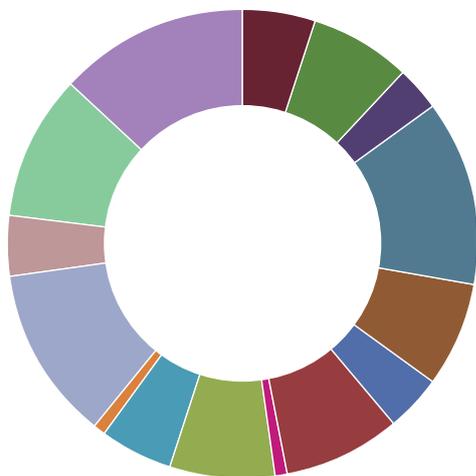


## Cientes que confían en Cruz del Sur

Para nosotros cada envío es mas que un simple envío, es compromiso. Asumimos, con cada uno de nuestros clientes una responsabilidad que es, a la vez, una respuesta a nuestra trayectoria y gestión.

En el 2018 brindamos nuestros servicios a más de 3000 empresas grandes y pequeñas de todo el país, en diversos rubros:<sup>2</sup>

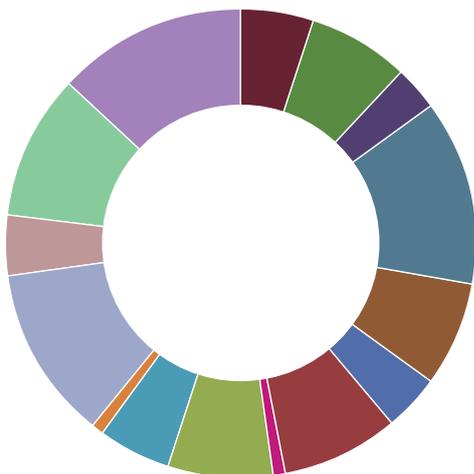
### PORCENTAJE EN KG SEGÚN RUBRO



- ALIMENTACIÓN/ ALMACÉN 5%
- TRANSPORTE 7%
- AUTOPARTES Y REPUESTOS DE VEHÍCULOS 3%
- ARTÍCULOS VARIOS PARA COMERCIO 13%
- INDUSTRIA TEXTIL 7%
- PETROQUÍMICA 4%
- CONSTRUCCIÓN Y MAQUINARIA 8%
- PESQUERA 1%
- SALUD 7%
- MINERÍA 5%
- PAPELERÍA 1%
- PLÁSTICO Y ENVASES 12%
- ELECTRÓNICA 4%
- LABORATORIOS 10%
- OTROS 13%

2. [www.sms.com.ar](http://www.sms.com.ar)

## PORCENTAJE EN \$ SEGÚN RUBRO



- ALIMENTACIÓN/ALMACÉN 5%
- TRANSPORTE 7%
- AUTOPARTES Y REPUESTOS DE VEHÍCULOS 3%
- ARTÍCULOS VARIOS PARA COMERCIO 13%
- INDUSTRIA TEXTIL 7%
- PETROQUÍMICA 4%
- CONSTRUCCIÓN Y MAQUINARIA 8%
- PESQUERA 1%
- SALUD 7%
- MINERÍA 5%
- PAPELERÍA 1%
- PLÁSTICO Y ENVASES 12%
- ELECTRÓNICA 4%
- LABORATORIOS 10%
- OTROS 13%

Disponemos de diferentes canales de atención al cliente, variando según el tipo de consulta que genere el contacto.

### › Por ventas:

**Ejecutivos de Cuentas:** Atienden potenciales clientes y cartera fija. Los contactos son informales y formales, ya sea por mail, celular, teléfono.

**Equipo Comercial de Venta Telefónica:** Atiende en su mayoría ventas directas y espontaneas.

### › Por Atención al Cliente:

**Equipo de Atención al Cliente:** Atiende reclamos y dudas de los clientes, sean estables o esporádicos. El método de contacto es por mail y por teléfono.

› *Por Marketing*

**Equipo de Comunicación & Branding:** Administra las redes sociales, responde consultas y deriva al sector de la compañía correspondiente.

› *Por operaciones:*

**Tráfico Local:** Equipo encargado de la distribución local en CABA y AMBA atiende reclamos y pedidos de los clientes. Contacto mayoritariamente telefónico, con fuerte relación cotidiana que genera vínculos con los clientes.

**Fleteros:** Entregan la mercadería al destinatario.

**Recibidores de carga:** Reciben la carga en cualquier lugar donde la compañía tenga sucursal.

**Supervisores Logística:** Atienden a los clientes que usan el servicio de depósito de Cruz del Sur.

**Ejecutivos de Cuentas Logística:** Tratan con el cliente para todo lo que tiene que ver con el depósito: Preparado de pedido, despachos, etc.

**Sucursales:** Son los contactos con los clientes en cada punto del país que Cruz del Sur tiene atención.



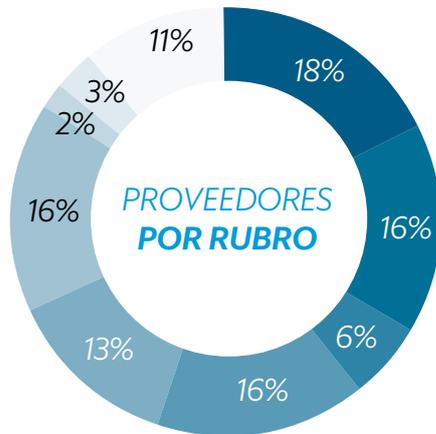
## Relaciones estratégicas con los proveedores

Nos aseguramos de que los proveedores cumplan con los requisitos de calidad, ya que entendemos que esta elección impacta directamente en nuestros servicios.

Ocupados en seleccionar a los proveedores adecuados, que compartan nuestros valores y principios, y con los que crear estrechos lazos dando lugar a una colaboración

mutua, una comunicación fluida y el beneficio para ambas partes. Asimismo, pretendemos informarnos sobre el compromiso que asumen nuestros proveedores con prácticas de RSE.

Durante 2018, Cruz del Sur mantuvo relaciones comerciales con 195 proveedores, todos argentinos:



- INSUMOS PARA INSTALACIONES
- MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES
- COMBUSTIBLE Y MANTENIMIENTO DE FLOTA
- NEUMÁTICOS Y AUTOMOTOR
- RECURSOS HUMANOS, MARKETING Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
- INSUMOS Y SERVICIOS PARA ACTIVIDADES
- PEAJES
- REFRIGERACIÓN
- OTROS

## *Un factor estratégico para la innovación de nuestros procesos*

---

La Gestión de Calidad es un proceso que implica identificar, aceptar, satisfacer y superar constantemente los requerimientos de todos aquellos que se relacionan y confían en nosotros.

Las necesidades y expectativas de nuestros actuales y también de potenciales clientes son los objetivos prioritarios que motivan nuestro servicio. Sabemos que la calidad es un factor estratégico en el mercado, donde plasmamos nuestra Misión, Visión y Valores.

En tal sentido, desde el año 2004, transitamos un camino de afianzamiento y maduración de este concepto estratégico que, actualmente, se perfila como base para los servicios.



## Comité de Calidad

---

Este comité se formó en el año 2009, agrupando a los diferentes responsables de procesos de áreas de

- › **Abastecimiento**
- › **Gestión de procesos**
- › **Logística**
- › **Sistema de Gestión de la Calidad**
- › **Ventas**
- › **Recursos Humanos**
- › **Tecnología**
- › **Mantenimiento**
- › **Seguridad e Higiene**
- › **Dirección Técnica**

Se reúne mensualmente con el propósito de realizar el análisis y seguimiento del desempeño del sistema de Gestión de la Calidad. Entre los temas abordados en el Comité se destacan:

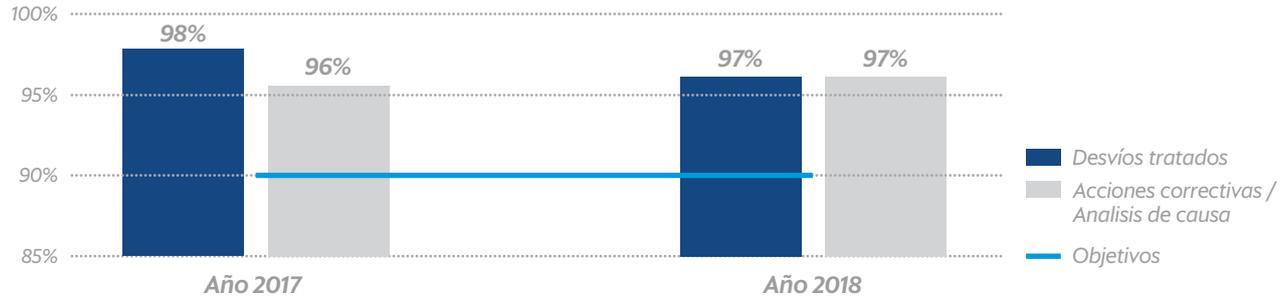
- › **Análisis de las tendencias de los indicadores del Tablero Anual de Indicadores.**
- › **Análisis de las No Conformidades y las Acciones Correctivas o Preventivas.**

- › **Análisis de resultado y avances de las Auditorías Internas y Externas.**
- › **Análisis de Evaluación de Proveedores.**
- › **Análisis de las Quejas y Reclamos de Clientes**
- › **Análisis de estado de las calibraciones.**
- › **Análisis de estado en Control de cambios.**
- › **Análisis de Calificaciones / Validaciones**
- › **Análisis de otros temas que afecten el Sistema de Gestión de Calidad.**

Las necesidades y expectativas de nuestros actuales y también de potenciales clientes son los objetivos prioritarios que motivan nuestro servicio.

El indicador de calidad que permite monitorear el desempeño del sector y cumplimentar con las exigencias de los principales clientes, es el de obtener y hacer el seguimiento del tratamiento de los desvíos obtenidos en auditorías internas o externas, reclamos de clientes y verificación de procesos. De dichos desvíos, se obtiene el porcentaje del tratamiento de las acciones a efectuar para corregir los mismos con análisis de causa correspondientes.

### Evolución del tratamiento de los Desvíos - Obj. ≥ 90%



La Gestión de Calidad alcanza a todos los procesos definidos en el Manual de la Calidad, a través del Mapa de Procesos, interrelacionados con los diferentes sistemas. La obtención de la información para la gestión de indica-

dores de calidad se realiza a través del procedimiento "Indicadores y Objetivo de los Procesos", en el cual hay un listado de indicadores donde se describe lo siguiente:



### El desempeño de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad

Con el objetivo de evaluar y mantener los requerimientos normativos nacionales e internacionales, realizamos un plan anual de **auditorías internas**. En el 2018, se incorporaron 5 integrantes de diferentes áreas de la empresa para obtener mayor disponibilidad para auditorías internas y, a su vez, mayor capacidad para transmitir y solicitar los requerimientos internos y externos de nuestros clientes.

Las **auditorías externas** dependen del programa anual de cada cliente o de los requerimientos de los organismos nacionales por nuevas actualizaciones de habilitaciones regulatorias. En el 2018 recibimos 18 auditorías externas.

También realizamos **auditorías a proveedores** con el objetivo de verificar y cumplimentar los requerimientos de CDS y normativas vigentes. Los proveedores nuevos son previamente evaluados antes de incorporarlos al listado de proveedores vigentes, a partir del cual se añaden al régimen de auditorías anuales.

### Evolución por año Auditorías CDS





## Certificaciones

---



ISO 9001:2015



ICMI



Sello CEDOL

## Habilitaciones

---



**RUTA**  
(Registro Único del  
Transporte Automotor)



**ANMAT**  
(Administración Nacional de  
Medicamentos, Alimentos y  
Tecnología Médica)



**RENPRE**  
(Registro Nacional de  
Precusores Químicos)



**Ministerio de Salud  
Buenos Aires Provincia**  
  
**Ministerio de Salud Pública  
de la Provincia  
de Buenos Aires**



**CNRT**  
(Cargas Peligrosas)



**Transporte el territorio  
de Tierra del Fuego**



**SENASA**  
(Servicio Nacional de Sanidad y  
Calidad Agroalimenticia)



Para la adecuación a la nueva disposición 2069/18 de ANMAT, “BUENAS PRÁCTICAS DE DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS” desarrollamos un proyecto para cumplir con dichos requerimientos. Así, comenzamos a trabajar sobre las sucursales de mayor importancia en función del volumen transportado en los capítulos del requerimiento que básicamente son:

- › *Gestión de la Calidad*
- › *Cadena legal de Abastecimiento*
- › *Documentación*
- › *Personal*
- › *Instalaciones y Equipos*
- › *Operaciones*
- › *Actividades contratadas*
- › *Quejas – Reclamos*
- › *Auto inspección*
- › *Transporte*

Continuamos mejorando las actividades donde las operaciones de almacenamiento y distribución puedan mantener la calidad e integridad de los medicamentos y prevenir el ingreso de productos ilegítimos a la cadena legal de abastecimiento.

### Adhesiones



•  
**CEAC**

(Cámara Empresaria de Autotransportes de Carga)



•  
**CEDOL**

(Cámara Empresaria de Operadores Logísticos)





# 05

---

*Cuidamos a  
las personas y  
al planeta*

---



Reporte de Sustentabilidad  
2018

*Continuamente buscamos oportunidades de mejora para hacer más eficientes nuestras actividades y servicios. Implementamos nuevas tecnologías y adecuamos nuestros procesos de gestión buscando alcanzar un mayor nivel de seguridad en nuestras operaciones.*

---



Trabajamos para que todas nuestras actividades se desarrollen en un marco de máxima seguridad, para evitar que algún incidente en nuestras operaciones resulte en daños a nuestros colaboradores, a bienes materiales y/o al ambiente.

Entendemos que el primer paso para lograr este objetivo es mantener y mejorar nuestro programa de capacitaciones permanentes con alcance a todos nuestros colaboradores. De esta forma, la responsabilidad de la prevención de los incidentes y siniestros es una función propia e indelegable de todas y cada una de las personas que integran nuestra cadena de valor.

Nuestras unidades de transporte están equipadas con Trimble CrossCheck AMPS Cellular de alta tecnología que permite determinar en nuestro sistema y de forma inmediata la posición, velocidad y dirección de desplazamiento de los vehículos, almacenando hasta 4500 posiciones en su módulo de memoria. Además incluye información online de carga en tránsito, seguimiento de envíos a través de nuestro web site, sistema GPS para el monitoreo de las unidades de transporte y vehículos de distribución en Ciudad de Buenos Aires y Gran Buenos Aires; sistema de alarma y cámaras de video en depósitos, sistema de Seguridad en Neumáticos; cobertura patrimonial de mercadería almacenada y en tránsito, con compañías de primera línea a nivel mundial. Nuestra flota también posee sistema de control, monitoreo y seguimiento con posicionamiento satelital por GPS.



Contamos con 4 comités formales de salud y seguridad integrados por 530 trabajadores. Poseemos el Manual de Seguridad donde se detallan todos los riesgos posibles de trabajo y la manera de mitigar el impacto. En 2018, continuamos con la implementación y seguimiento de nuestro Manual de Seguridad.

A continuación se presentan los riesgos más elevados identificados para cada sector de la empresa, según la frecuencia o probabilidad de ocurrencia y el daño que puede llegar a causar el incidente.

<b>Sector</b>	<b>Riesgo Elevado Significativo</b>
Recepción	Atropello o golpes contra vehículos Desplome de mercancías
Picking	Atropello o golpes contra vehículos Desplome de mercancías
Preparación	Atropello o golpes contra vehículos
Despacho	Atropello o golpes contra vehículos Desplome de mercancías
Trazado	No hay
Criogénico	Quemaduras por nitrógeno Asfixia
Minería	Atropello o golpes contra vehículos Desplome de mercancías
Mantenimiento	Atropello o golpes contra vehículos Caída a distinto Nivel
Reciclado	Atropello o golpes contra vehículos
Distribución local	Atropello o golpes contra vehículos Caída a distinto Nivel
Taller	Cortes

De esta manera, a través de la capacitación y el rediseño de procesos se mitigan estos impactos con el fin de salvaguardar la salud de los trabajadores y por ende, reducir la siniestralidad.

En cuanto al entrenamiento y concientización de los integrantes de Cruz del Sur, durante 2018 se realizó un intenso trabajo de capacitación con alcance a todos los sectores de trabajo en temas de:

- › Seguridad en oficinas.
- › Uso de extintores.
- › Rol del supervisor en Seguridad e Higiene.
- › Simulacros de evacuación.
- › Manejo seguro de zorras eléctricas, autoelevadores y apiladoras.
- › Movimiento de cargas.
- › Accidentes personales y uso de EPP.
- › Trabajos a distinto nivel.
- › Riesgo eléctrico.
- › Uso adecuado de herramientas.
- › Condiciones climáticas adversas.
- › Trabajos en caliente.
- › Respuesta a la emergencia con sustancias químicas.
- › Operación con criogénicos y citotóxicos.

Nuestro compromiso continuo con la seguridad y las acciones que desarrollamos los últimos años se ven reflejados en la constante disminución de la cantidad de accidentes.



**En el 2018 logramos una disminución del 27% con respecto a la cantidad de accidentes del 2017:**

Cantidad de accidentes



En detalle, los accidentes que tuvieron lugar son los siguientes:

Golpe/Caida



Esfuerzo Físico



Desplazamiento



Cuerpo extraño



Corte/Punción



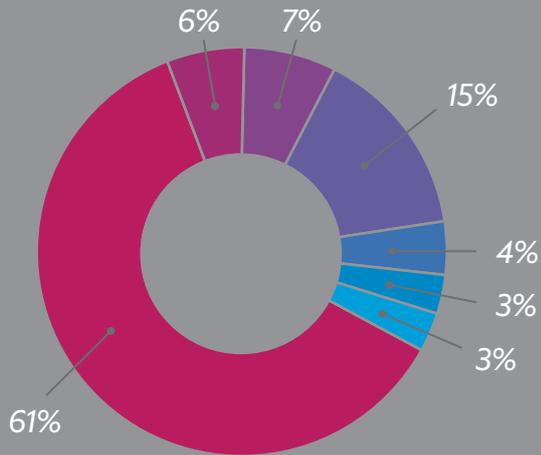
Aprisionamiento



Accidente de tránsito

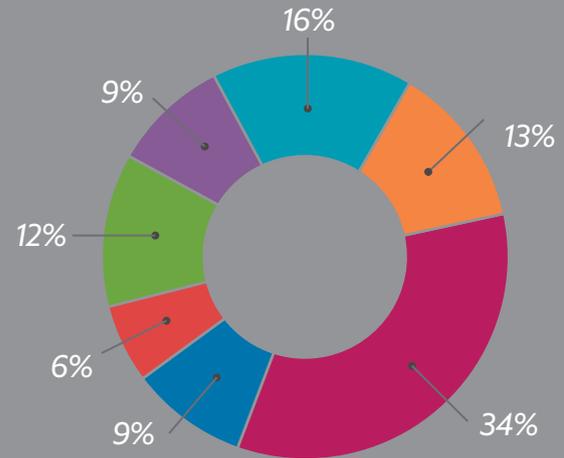


### Incidentes por Puesto de Trabajo 2018



- OPERARIO
- MANTENIMIENTO
- ADMINISTRATIVO
- AUTOELEVADORISTA
- CHOFER REPARTO
- CONDUCTOR
- MAESTRANZA

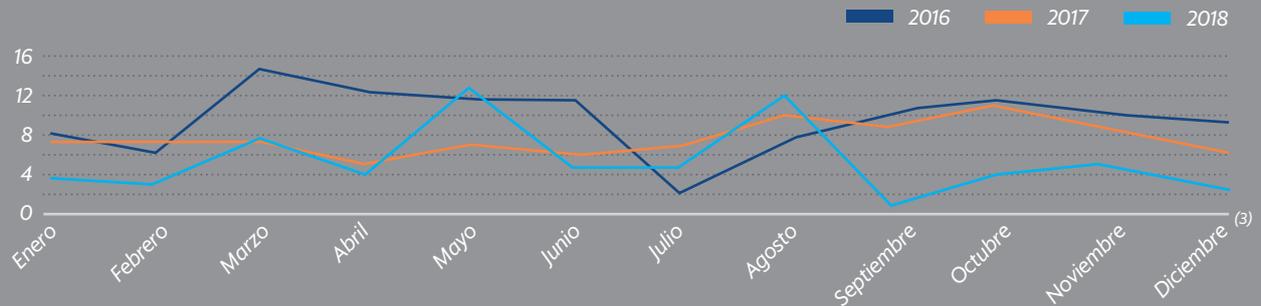
### Tipo de Accidente



- GOLPE CAÍDA
- ACCIDENTE DE TRÁNSITO
- APRISIONAMIENTO
- CORTE/PUNCIÓN
- CUERPO EXTRAÑO
- DESPLAZAMIENTO
- ESFUERZO FÍSICO

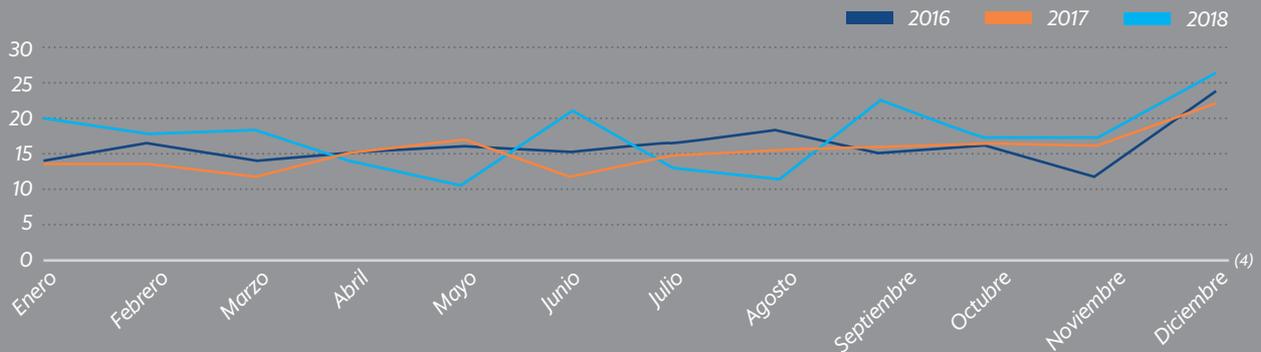
Evolución de los distintos índices de seguridad a lo largo de los años:

### Índice de Frecuencia Siniestral



3: Índice de Frecuencia Siniestral = (nº de accidentes/nº de horas trabajadas) x 10<sup>6</sup>

### Índice de Gravedad



4: Índice de Gravedad (Duración media de las bajas)= Jornadas no trabajadas/Casos con días de baja laboral.

## Desempeño ambiental

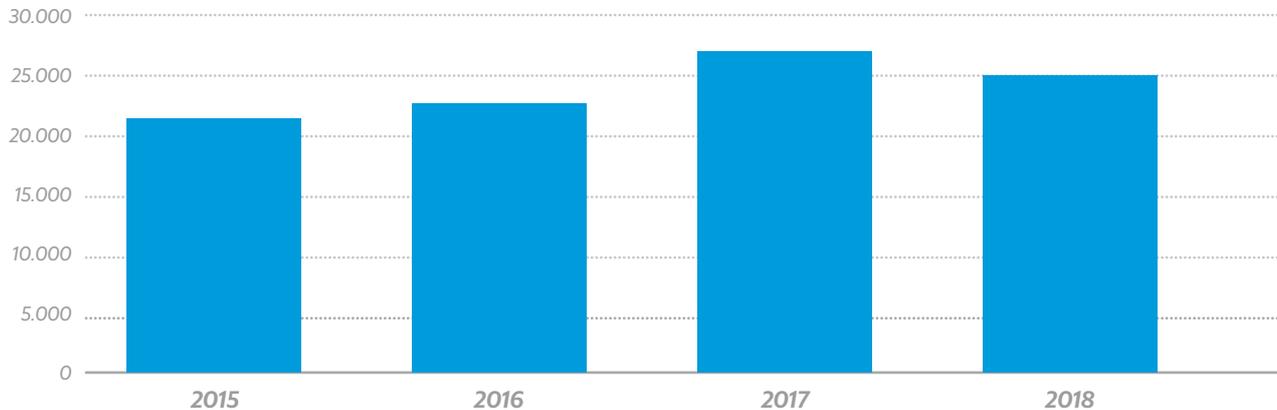
### › Uso responsable de los recursos materiales

Nuestra gestión responsable de recursos abarca desde el control y seguimiento de la flota de camiones, propia y de terceros, a los fines de ahorrar el consumo de combustible hasta garantizar la trazabilidad de materiales utilizados como film y cartón.

Hace años que asumimos la responsabilidad sobre el aceite lubricante que utilizamos. Gracias al trabajo de

nuestro Departamento de Control de Flota es posible el estricto control de los aceites lubricantes usados en los procesos de mantenimiento productivo que nuestras unidades realizan en el Lubricentro Buenos Aires.

**Actualmente reciclamos el 100% del aceite utilizado.**



■ Volumen de aceite reciclado

Debido a los procedimientos especiales que realizamos para la estibación de mercaderías, utilizamos una gran cantidad de film y cartón que, una vez que la carga llega a destino, se inutiliza. Por esto trabajamos con Recimpex SA, empresa encargada de la recuperación de materiales plásticos y materias primas industriales. Desde el 2016 hemos reciclado más de **110.000 kg de Film** y más de **85.000 kg de Cartón**.

De igual manera, se trabaja junto a Fundación Equidad para el reciclado de los residuos electrónicos generados por la empresa.

También consideramos importante el manejo y aseguramiento de la trazabilidad de los pallets: se trata del principal medio empleado en el sector de la logística para transportar la mayoría de mercancías a nivel mundial, lo cual se traduce en la utilización diaria de millones de unidades. En el 2017, luego de la consulta de un cliente sobre el origen y disposición de nuestros pallets, comenzamos a trabajar para garantizar la trazabilidad de este insumo tan indispensable. Realizamos un convenio con THIPAL S.A., empresa la cual nos certifica que los pallets que utilizamos no provienen de fuentes controversiales. A su vez, AMPAL S.R.L. se encarga del reciclado de los Pallets una vez que fueron utilizados.

➤ Consumo energético

	2018	2017
➤ Energía Eléctrica	4.968.921 kWh	5.284.203 kWh
➤ Gas Oil (Generadores)	3.960 L	1.790 L

*En el 2018 instalamos 108 artefactos LED en el sector Logística 2. De esta manera logramos una **reducción de nuestro consumo en energía eléctrica de 85.536 kWh/año.***

› *Emisiones*

Desde el 2017 realizamos el cálculo de la Huella de Carbono de nuestra flota de larga distancia.

Realizamos el cálculo a través de una herramienta brindada por la Agencia Ambiental Europea, que tiene en cuenta diversos factores como:

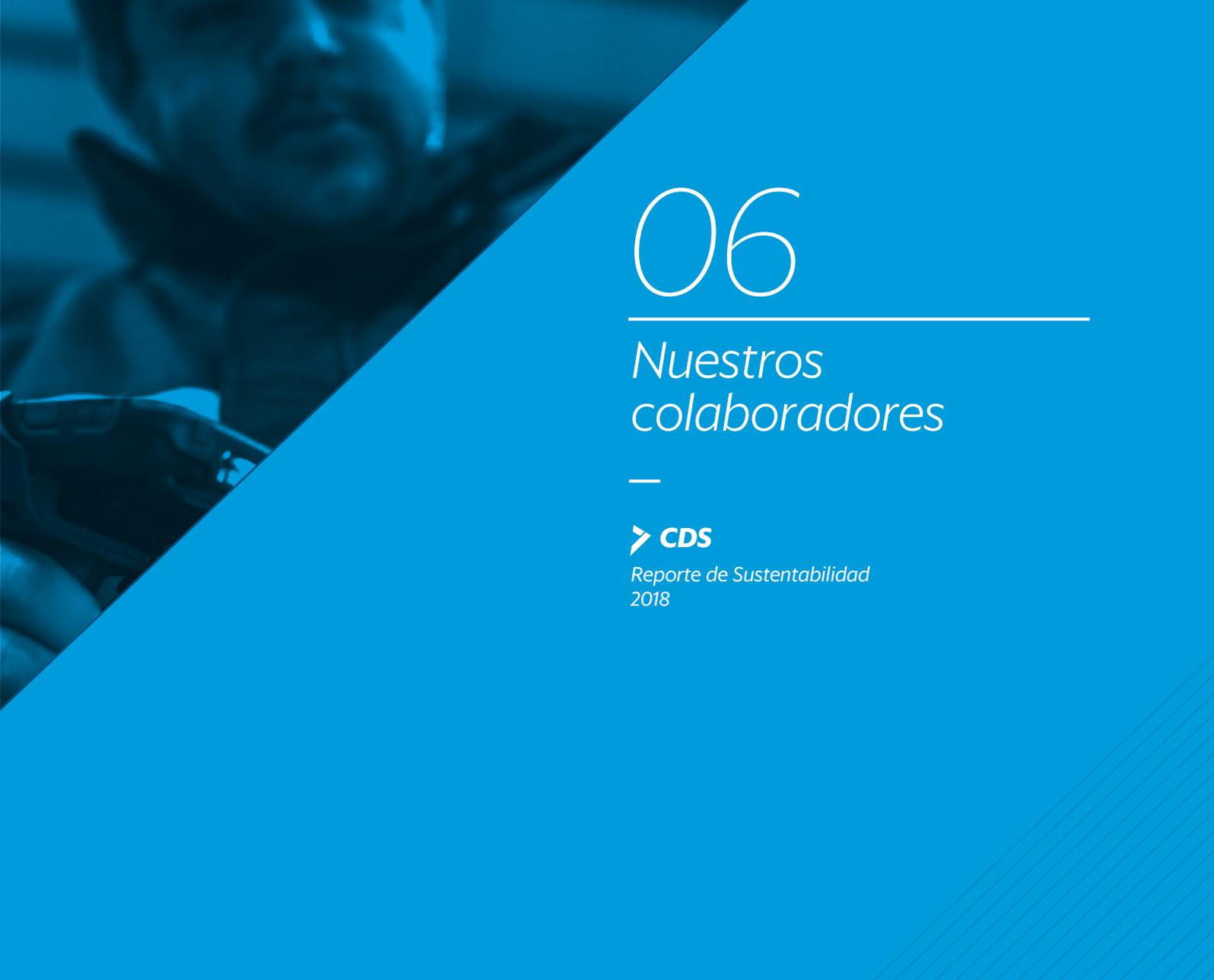
- › *Velocidad promedio de cada camión*
- › *Consumo de combustible*
- › *Kilómetros recorridos en el año*
- › *Clima promedio anual en Argentina (datos provistos por el Servicio Meteorológico Nacional)*
- › *Tipo de rutas y caminos transitadas (rural, autopista)*
- › *Tipo de motor y su tecnología para la retención de emisiones*
- › *Kilometraje de cada camión*

El cálculo arrojó un total de **5.205 tn de CO2** asociadas a toda la flota propia de camiones de larga distancia. En total se realizaron 7.361.800 km recorriendo distintos puntos del país.

	<i>ton CO2</i>
<b><i>Emisiones de Alcance 1<sup>5</sup></i></b>	
<i>Flota propia</i>	<b>5205,3</b>
<b><i>Emisiones de Alcance 2</i></b>	
<i>Energía Eléctrica</i>	<b>2385,08</b>



5: Las emisiones asociadas al consumo de Gas Oil fueron calculadas y no se incluyeron por no representar un valor significativo.



06

---

*Nuestros  
colaboradores*

---



Reporte de Sustentabilidad  
2018

Trabajamos cada día brindando soluciones a cada uno de nuestros clientes, sumando esfuerzos a lo largo y a lo ancho de todo el territorio nacional.

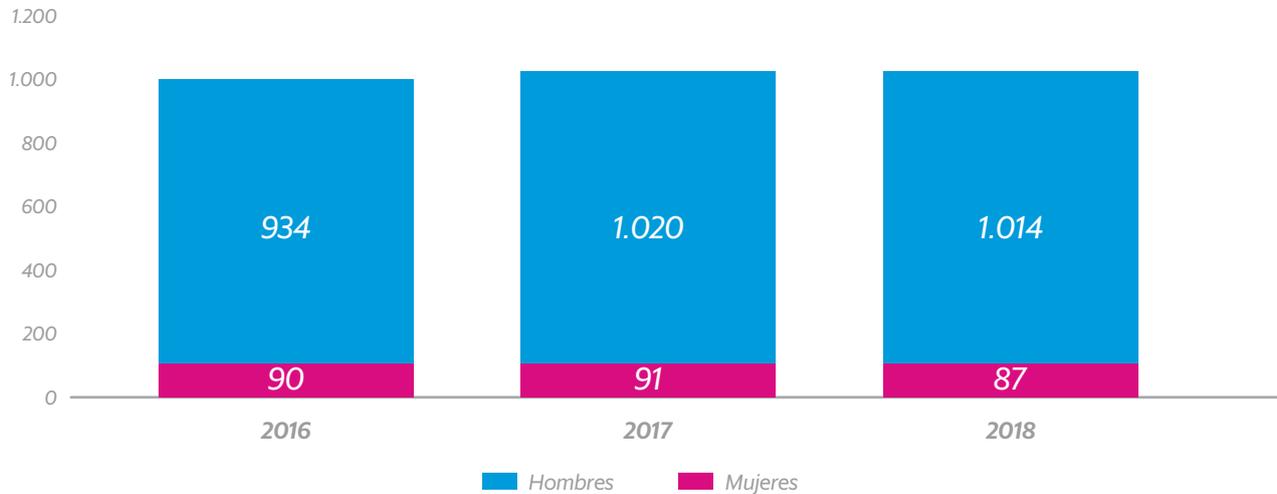
Porque sabemos que es solo por medio de las personas que los demás recursos pueden utilizarse con efectividad.

### Cantidad de empleados

#### Contrato Laboral 2018



› Tiempo Indeterminado	87	1014
› Pasantía Laboral	0	1



Desde el 2017 contamos con 1 integrante con discapacidad intelectual que realiza tareas administrativas en en nuestra División Logística. Esta iniciativa es producto del involucramiento con el proyecto de Integración Laboral que desarrolla ADEEI (Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración) y responde a necesi-

dades concretas de la realización plena del individuo, así como al reconocimiento expreso del aporte del trabajo a este objetivo general.

El total de integrantes de Cruz del Sur se distribuyen entre las siguientes categorías laborales:

<i><b>Categoría laboral</b></i>	<i><b>Menores de 30</b></i>		<i><b>Entre 30 y 50</b></i>		<i><b>Mayores de 50</b></i>		<i><b>TOTAL 2018</b></i>
	<i><b>Mujer</b></i>	<i><b>Hombre</b></i>	<i><b>Mujer</b></i>	<i><b>Hombre</b></i>	<i><b>Mujer</b></i>	<i><b>Hombre</b></i>	
<i>Gerentes y Sub Gerentes</i>	0	0	0	21	1	19	41
<i>Encargados y Jefes</i>	0	3	1	19	1	14	38
<i>Coordinadores y Directores</i>	0	0	2	4	0	2	8
<i>Supervisores</i>	0	1	4	56	4	22	87
<i>Analistas</i>	0	3	2	13	0	4	22
<i>Ejecutivos de Cuentas</i>	0	2	1	23	0	6	32
<i>Ejecutivos de Venta Telefónica</i>	1	1	1	1	0	0	4
<i>Oficiales de Cuentas</i>	5	0	2	5	1	0	13
<i>Comprador</i>	0	0	0	0	0	1	1
<i>Tesorero</i>	0	0	0	1	0	0	1
<i>Pasante</i>	1	0	0	0	0	0	1
<i>Administrativos</i>	9	21	31	97	10	32	200
<i>Representantes de At. al Cliente</i>	4	0	1	0	0	0	5
<i>Operarios</i>	1	114	3	303	0	69	490
<i>Choferes de Reparto- Larga Distancia</i>	0	24	0	107	0	22	153
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>169</b>	<b>48</b>	<b>650</b>	<b>17</b>	<b>191</b>	<b>1096</b>



Mayores de 50 años



Entre 30 y 50 años

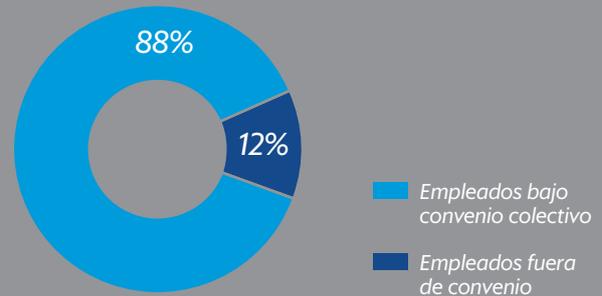


Menores de 30 años

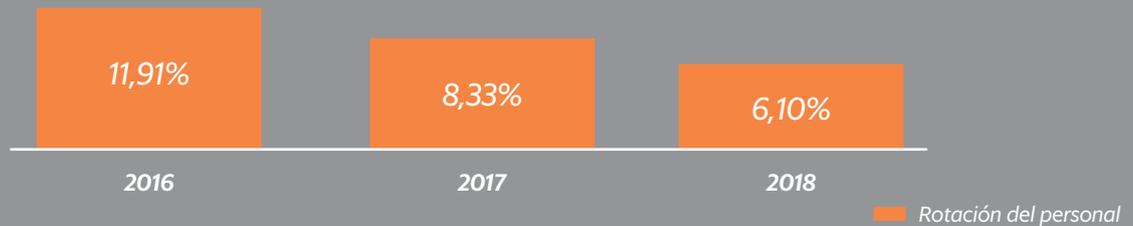


Hombres Mujeres

En el 2018, del total de integrantes de Cruz del Sur, 966 se encuentran bajo convenio colectivo de trabajo, específicamente, dentro del Sindicato de Camioneros, en las ramas de transporte y logística. De la misma manera que en el 2017, esto significa que el 88% de los empleados de Cruz del Sur son parte del sindicato.



En el 2018 el índice de rotación<sup>6</sup> fue del 6,1%. Desde el 2016 este índice fue disminuyendo de la siguiente forma:



6: Se calcula como =  $\frac{\text{Desvinculaciones 2017}}{\text{Total de nómina 2017}}$ , considerando incorporaciones y egresos, así como despidos y renunciaciones.

*Licencias por paternidad y maternidad*

Durante 2018 se ejercieron 31 licencias por paternidad y 5 licencias por maternidad. En todos los casos, los colaboradores se reincorporaron y permanecieron en la organización.

	2016		2017		2018	
	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad
<b>Índice de reincorporación al trabajo</b>	100%	No hubo Licencias	100%	66,66%	100%	100%
<b>Índice de retención</b>	100%		97,87%	100%	100%	100%



Promovemos el bienestar de nuestros integrantes, acompañándolos con préstamos personales, refrigerios en el lugar de trabajo, presentes por los cumpleaños y nacimientos, así como un estacionamiento para todos los trabajadores del Centro de Operaciones Logísticas.

La capacitación, tanto interna como externa, se constituye en un factor diferenciador en pos de la empleabilidad de los integrantes de Cruz del Sur. Durante 2018 se destinaron 8.367 horas de capacitación, resultando un total de 7,48 hs en promedio por empleado.

**60 integrantes de Cruz del Sur fueron capacitadas en las nociones básicas de RCP por Cruz Roja Argentina**, entre ellos, miembros de la brigada de rescate, supervisores, administrativos. Fueron jornadas intensas y muy productivas.





# 07

---

## *Nuestro compromiso con la comunidad*

---

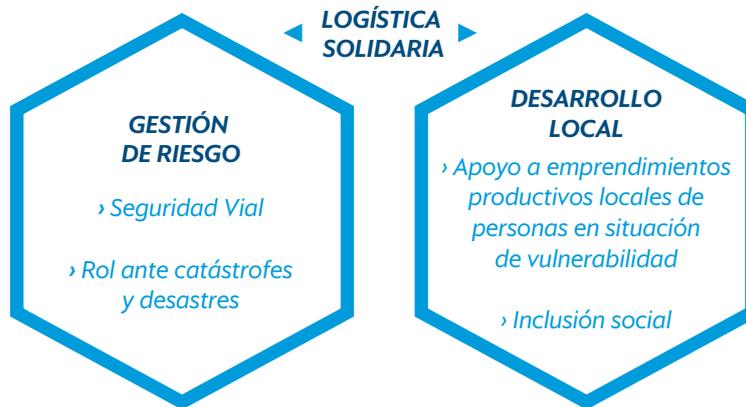


*Reporte de Sustentabilidad  
2018*

### Logística solidaria

Desde Cruz del Sur estamos comprometidos con el desarrollo del país y de las organizaciones. Nuestra política de relaciones con la comunidad nos permite orientar los esfuerzos y recursos en pos de la gestión de riesgos y el desarrollo local.

Todos los años acompañamos a distintas entidades con la donación de nuestros servicios logísticos, brindando desde nuestra operación un aporte a la comunidad. Para ello nos apoyamos en nuestra Red de Sucursales y en la voluntad de nuestros colaboradores que participan de las distintas iniciativas.



Durante 2018, continuamos nuestra alianza con la Fundación Garrahan a través del transporte de **69.121 kilos** de materiales para reciclar, proporcionados por empresas y entidades de todo el país:

<b>6.690</b>	<b>62.394</b>	<b>3 semis</b>
<b>Kg de tapitas</b>	<b>Kg de papel</b>	<b>completos</b>
que equivalen a <b>2.676.040</b> tapitas*	que evitaron la tala de <b>1060</b> árboles*	es el equivalente al traslado de papel y tapitas

\*: Datos provistos por la Fundación Garrahan / [vaporlospibes.com](http://vaporlospibes.com)

Por cada camión que operamos en beneficio de la Fundación Garrahan se requiere el esfuerzo y el compromiso de 6 integrantes de Cruz Del Sur. A su vez, en 2018 renovamos nuestro compromiso formal con la organización CILSA. Trasladamos un total de 220 Kg de materiales ortopédicos desde Rosario a Buenos Aires.

También continuamos acompañando con el transporte de nuestros camiones y espacios en los depósitos para la Fundación Debra, entidad que trabaja con pacientes con la Epidermolisis Bullosa. Cruz del Sur trasladó insumos esporádicos de la organización de manera gratuita por distintos rincones del país.

Otra acción en la que estuvimos junto a Fundación Trafflin presentes a través de traslado de 862 kilos de material (medicamentos e insumos) alcanzando 20 dispensarios, 6 escuelas, un merendero y un convento.

A partir de nuestro histórico compromiso en momentos de catástrofes que afectaron a nuestro país, en 2018 formalizamos un convenio con Cruz Roja Argentina para actuar de forma articulada durante las emergencias y desastres en el país. De esta manera, facilitaremos servicios logísticos en nuestra zona de cobertura para que los voluntarios de la entidad puedan brindar ayuda inmediata a las personas afectadas. Además del traslado de carga, el convenio contempla la colaboración en la difusión desastres a distintos públicos de información clave para la preparación ante desastres y la implementa-

ción y/o difusión de programas de donaciones en beneficio del trabajo humanitario de Cruz Roja Argentina. El conocimiento e involucramiento en la temática nos ha permitido desarrollar nuestro propio protocolo de actuación como empresa ante catástrofes, con el propósito de colaborar de la manera más efectiva y de mayor impacto.



## Programa **CREAR**

---

En el 2018 implementamos las primeras acciones de nuestro Programa Insignia “CREAR, Crecimiento y Apoyo Regional”. Es un programa que nació desde nuestro Comité de Sustentabilidad, dentro del marco de nuestras acciones hacia la comunidad, en particular, en el eje de promoción de las economías regionales.

CREAR tiene como objetivo fortalecer a pequeños emprendimientos productivos regionales y familiares con acciones de capacitación y logística solidaria (subsidiada y/o a bajo costo). A su vez, tiene como propósito, promover el consumo responsable a partir de la incorporación de productos de estos emprendimientos en el espacio en la Boutique de Cruz del Sur. Es una tienda ubicada en nuestro centro logístico del Mercado Central que cuenta con todo el flujo de nuestros empleados. De esta manera, generamos compras inclusivas para este nuevo canal que ofrece a emprendimientos de la economía social, mayor visibilidad y medios de distribución. Los primeros emprendimientos sociales beneficiados en el marco del lanzamiento del Programa Crear fueron:

---

*CREAR tiene como objetivo fortalecer a pequeños emprendimientos productivos regionales y familiares con acciones de capacitación y logística solidaria.*

---



**Escuela 721 Camarones:** Emprendimiento social en donde participan los alumnos de la escuela técnica secundaria 721 de Camarones, provincia de Chubut, en la producción de alimentos de mar. Cuenta con todas las habilitaciones correspondientes de SENASA, siendo el único establecimiento de estas características en el país. Los productos principales son alimentos de mar en escabeche. No sólo explotan los recursos naturales del área agregándole valor, sino que también empoderan a los alumnos de la escuela secundaria de Camarones, que salen con un título de técnicos en acuicultura.

En 2018 firmamos el convenio para facilitarle de manera gratuita nuestros servicios de logística para que puedan transportar sus productos a distintos puntos del país.

En 2018, comercializamos 36 frascos de calamares en escabeche, generando \$ 4.754 de ingresos para el emprendimiento.





**Delicias Limay:** Cerca del río Limay, donde comienza la estepa patagónica argentina, nacen los dulces y alfajores Delicias del Limay. Elaborados en un ambiente familiar, son artesanales y están hechos a partir de excelentes materias primas y sin agregados químicos.

Frutas, azúcar y una cuidada cocción son las premisas que sigue Sonia para lograr productos tradicionales hechos con las mejores plantas silvestres de la Patagonia: calafate, maqui, mosqueta y sauco.

En 2018 hemos comercializado 36 frascos de mermeladas generando \$ 3286 de ingresos para el emprendimiento.





**Movimiento Darte:** Es una empresa social que produce cuadernos artesanales personalizados por artistas y confeccionados por la Cooperativa La Juanita. Con la compra de un cuaderno, un chico de escasos recursos en etapa escolar, recibe otro igual para desarrollar distintas actividades.

En el marco de nuestro programa, realizamos la compra de cuadernos personalizados de Cruz del Sur, donando sus pares homólogos a escuelas rurales de la Patagonia Argentina.





# 08

---

*Negocios responsables  
son buenos negocios*

---



*Reporte de Sustentabilidad  
2018*

Estamos convencidos del valor de una gestión sustentable para Cruz del Sur y para todos nuestros grupos de interés.

<b>Descripción</b>	<b>Ejercicio 2018<sup>7</sup></b>
<b>1. INGRESOS</b>	
Ventas de mercaderías, productos y servicios	2.966.238.924
Otros Ingresos	2.400.407
<b>2. INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEROS</b>	
2.1 Costo de los productos, mercaderías y servicios vendidos	1.848.404.522
2.4 Otras	201.071.783
<b>3. DEPRECIACIÓN, AMORTIZACIÓN</b>	<b>27.745.378</b>
<b>4. DISTRIBUCIÓN DEL VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>	
Personal	<b>790.567.497</b>
Estado (Impuestos, tasas y contribuciones)	74.061.755
<b>5 RESULTADO NETO</b>	26.788.396

7: Debido al cambio de metodología de cálculo, considerando el ajuste por inflación para los valores 2018, no se exponen los valores de años anteriores.



# 09

---

## Desafíos 2019

---



Reporte de Sustentabilidad  
2018

Sabemos que la logística es una parte fundamental para el desarrollo y optimización de los distintos negocios y clientes, en consecuencia, trabajamos en equipo para afrontar cada desafío con profesionalismo y criterio.

Durante 2019, focalizaremos en el desarrollo sustentable de todas aquellas cuestiones que afectan la gestión de nuestro negocio:

### **Gobierno Corporativo**

---

- Profundizar la interacción entre el Comité de Sustentabilidad y el Directorio de la empresa, así como la capacitación en gestión de la sustentabilidad a lo largo de la organización.

### **Integrantes**

---

- Continuar la gestión de seguridad en todas nuestras operaciones, priorizando el cuidado y la salud de cada uno de los integrantes de Cruz del Sur.
- Avanzar en la Evaluación de Desempeño por Competencias de nuestros integrantes.

### **Cadena de valor**

---

- Comunicar nuestra política y acciones de sustentabilidad a nuestros clientes y proveedores, buscando generar sinergias.

- Ampliar el alcance de nuestra política con proveedores para incorporar criterios de sustentabilidad en la relación. Medio Ambiente

- Profundizar la medición del consumo de recursos en todas nuestras operaciones, en particular, aquellos relacionados con energía y combustibles utilizados, a los fines de disminuir nuestro impacto en el entorno.

- Avanzar en la medición de las emisiones del negocio de Cruz del Sur, en todos sus alcances.

### **Relaciones con la comunidad**

---

- Ampliar el diálogo ordenado y estructurado con organizaciones sociales de todo el país para contribuir con sus necesidades a partir de las acciones del Programa de Logística Solidaria.

- Iniciar programas de RSE con foco en la seguridad vial.



# 10

---

*GRI STANDARDS  
ISO 26.000*

---



*Reporte de Sustentabilidad  
2018*

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales	102-1 Nombre de la organización	6.3.10	4
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	6.4.1 6.4.2	28-34
	102-3 Ubicación de la sede central	6.4.3 6.4.4	33
	102-4 El número de países en los que opera la organización y los nombres de los países en los que lleva a cabo las operaciones más significativas o relevantes para los temas tratados en el informe de sostenibilidad que se abordan en la memoria.	6.4.5 6.8.5 7.8	11; 33
	102-5 Propiedad y forma jurídica		Víctor Masson Transportes Cruz del Sur S.A.
	102-6 Mercados que sirve la organización		11; 33
	102-7 Determine el tamaño de la organización		11; 27; 33
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		58-63
	102-9 Describa la cadena de suministro de la organización		11; 33
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		18
	102-12 Iniciativas externas		25; 44-45
	102-13 Afiliación a asociaciones		25
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4.7	4
	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	6.2 7.4.2	74
	102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	4.4 6.6.3	13-14

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	4.4 6.6.3	Estamos trabajando en la Definición y Comunicación del Código de Ética de Cruz del Sur
	102-18 Estructura de Gobernanza	6.2 7.4.3	19
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	7.7.5	
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales		6-7
	102-22 Composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.		19
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno		
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno		
	102-25 Conflictos de intereses		
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia		
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno		
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno		
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales		8-9
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		El Reporte de Sustentabilidad es validado por los integrantes del Directorio
	102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	5.3	22

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 102</b> Contenidos Generales	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	5.3	61
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés		8-22
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		8-9
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		8-9
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema		8-9
	102-47 Lista de temas materiales		9
	102-48 Reexpresión de la información		No hubo reexpresiones
	102-49 Cambios en la elaboración de informes		No hubo cambios
	102-50 Periodo objeto de la memoria		Enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018
	102-51 Fecha del último informe		Reporte de Sustentabilidad 2018
	102-52 Ciclo de elaboración de informes		Anual.
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe		5
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		
	<b>GRI 200</b> Aspectos Económicos	<b>201- Desempeño Económico</b>	
103-1 Explicación del tema material y su cobertura		6	6-9
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		7.3.1 7.4.3	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		7.7.3 7.7.5	

**GRI 200**

Aspectos  
Económicos

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

72

**202- Presencia en el Mercado**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

6 6-9

7.3.1

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

7.4.3

7.7.3

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

7.7.5

202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local lugares donde opera la organización

6.3.7  
6.3.10  
6.4.3  
6.4.4  
6.8.1-6.8.2

La categoría inicial de Cruz del Sur está un 61% por encima del salario mínimo vital y móvil de 2018.

202-2 Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local donde opera la organización

6.4.3  
6.8.1-6.8.2  
6.8.5  
6.8.7

El 100% de los Directivos son argentinos.

**203- Impactos económicos indirectos**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura

6 6-9

7.3.1

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

7.4.3

7.7.3

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

7.7.5

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados

27

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>	
<b>GRI 200</b> Aspectos Económicos	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6.3.9	35-38; 72	
		6.6.6		
		6.6.7		
		6.7.8		
		6.8.1-6.8.2		
		6.8.5		
		6.8.7		
		6.8.9		
	<b>205- Anticorrupción</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.6.1-6.6.2		Asunto no abordado aún por la organización.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.3			
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.6.6			
205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	6.6.1-6.6.2			
	6.6.3			
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	6.6.1-6.6.2			
	6.6.3			
	6.6.6			
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	6.6.1-6.6.2			
	6.6.3			
<b>GRI 300</b> Aspectos Ambientales	<b>301- Materiales</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6	6-9; 55	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.3.1		
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.4.3		
		7.7.3		
	7.7.5			

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 300</b> Aspectos Ambientales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	6	54
	.....	7.3.1	
	301-2 Insumos reciclados utilizados	7.4.3	
	.....	7.7.3	
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	7.7.5	
	.....	7.7.5	
<b>302- Energía</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6	6-9; 55
	.....	7.3.1	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.4.3	
	.....	7.7.3	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.7.5	
	.....	7.7.5	
	302-1 Consumo energético dentro de la organización		55
	.....		
	302-2 Consumo energético externo		
	.....		
	302-4 Reducción del consumo energético		
<b>305- Emisiones</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.5.3	6-9; 56
	.....	6.5.4	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.5.5	
	.....	6.5.6	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	.....		
	305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)		56
	.....		
	305-2 Emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero al generar energía (Alance 2)		
	.....		
	305-3 Otras emisiones indirectas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 3)		
	.....		
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI		
	.....		

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 300</b> Aspectos Ambientales	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	6.5.3	56
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	6.5.4	
	305-7 Óxidos de Nitrogeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	6.5.5	
		6.5.6	
<b>306- Efluentes y Residuos</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.5.3	6-9; 54
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.5.4	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	306-1 Vertido total de agua según calidad y destino		
	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	6.5.3	6-9; 54
	306-3 Derrames significativos		No se registraron derrames significativos
	306-4 Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud a los Anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente		No se transportaron residuos peligrosos de ningún tipo.
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	6.5.3 6.5.4 6.5.6	No se vieron afectados cuerpos de agua por vertidos.
<b>307- Cumplimiento Ambiental</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	4.6	No se registraron incumplimientos.

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 300</b> Aspectos Ambientales	103-2 <i>El enfoque de gestión y sus componentes</i>	4.6	<i>No se registraron incumplimientos.</i>
	103-3 <i>Evaluación del enfoque de gestión</i>		
	307-1 <i>Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales</i>		
<b>GRI 400</b> Aspectos Sociales	<b>401- Empleo</b>		
	103-1 <i>Explicación del tema material y su cobertura</i>	6.4.3	6-9; 58-62
	103-2 <i>El enfoque de gestión y sus componentes</i>	6.4.4	
	103-3 <i>Evaluación del enfoque de gestión</i>	6.8.7	
	401-1 <i>Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal</i>		61-62
	401-2 <i>Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales</i>		
	401-3 <i>Permiso parental</i>		
	<b>402- Relaciones Trabajador Empresa</b>		
	103-1 <i>Explicación del tema material y su cobertura</i>	6.4.3	<i>Están establecidos los plazos en los convenios colectivos.</i>
	103-2 <i>El enfoque de gestión y sus componentes</i>		
	103-3 <i>Evaluación del enfoque de gestión</i>		
	402-1 <i>Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales</i>		

**GRI 400**

Aspectos  
Sociales

**403- Salud y Seguridad en el Trabajo**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.4.6	6-9; 40; 47-53
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.8.8	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		47-53
403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad		
403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos		

**404-Formación y enseñanza**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.4.7	6-9; 62-63
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.8.5	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.4.7	62-63
404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	6.4.7 6.8.5	
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	

**GRI 400**

Aspectos  
Sociales

**405-Diversidad e igualdad de oportunidades**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.2.3	6-9
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.3.7	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.10	
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.4.3	
	6.4.4	
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.2.3	19
	6.3.7	
	6.3.10	
	6.4.3	
	6.4.4	No existen diferencias entre los salarios de los hombres frente al de las mujeres en la misma categoría laboral.

**406-No discriminación**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.3.6	No se registraron casos de discriminación.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.3.7	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6.3.10	
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	6.4.3	

**411-Derechos de los pueblos indígenas**

103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6, 7.3.1	No se registraron casos.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.4.3, 7.7.3	
	7.7.5	

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 400</b> Aspectos Sociales	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	6, 7.3.1 7.4.3, 7.7.3 7.7.5	No se registraron casos.
	411-1 Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	6.3.4/8; 6.6.7; 6.8.3	
<b>413-Comunidades locales</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.3.9 6.5.1-6.5.2	6-9; 65
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.5.3 6.8	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		65-70
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales	6.3.9 6.5.3 6.8	No se registraron impactos negativos significativos en las comunidades locales.
<b>416- Salud y Seguridad del cliente</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6 7.3.1	El 100% de los servicios son analizados en impactos de salud y seguridad. Sobre aquellos segmentos relacionados a productos para la salud y aquellos considerados cargas peligrosas, se trabaja de manera permanente para garantizar la calidad y seguridad de los despachos.
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.4.3 7.7.3	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.7.5	

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 400</b> Aspectos Sociales	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	4.6	El 100% de los servicios son analizados en impactos de salud y seguridad. Sobre aquellos segmentos relacionados a productos para la salud y aquellos considerados cargas peligrosas, se trabaja de manera permanente para garantizar la calidad y seguridad de los despachos.
		6.7.1-6.7.2	
		6.7.4	
		6.7.5	
		6.8.8	
.....			
	416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados		No se registraron.
<b>417- Marketing y etiquetado</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6	Se requieren instrucciones de seguridad del producto o servicios. Eliminación del producto e impacto social y ambiental.
.....		7.3.1	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	7.4.3	
.....		7.7.3	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	7.7.5	
.....			
	417-1 Requisitos para la información y etiquetado de productos y servicios	6.7.1-6.7.2	
.....		6.7.3	
.....		6.7.4	
.....		6.7.5	
.....		6.7.9	

<b>Tipo Indicador</b>	<b>Estándares GRI</b>	<b>ISO 26.000</b>	<b>Página</b>
<b>GRI 400</b> Aspectos Sociales	417-2 Incidentes de incumplimiento en relación con la información y etiquetado de productos y servicios	4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.6	No hubo incidentes de este tipo.
	417-3 Incidentes de incumplimiento en relación con las comunicaciones de marketing	4.6 6.7.1-6.7.2 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.9	No hubo incumplimientos de este tipo.
<b>418- Privacidad del cliente</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.7.1-6.7.2	No se registraron incumplimientos.
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.7.7	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	418-1 Número de reclamos fundamentados sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes		
<b>419- Cumplimiento socioeconómico</b>			
	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	6.3.6	No se registraron multas significativas, solo infracciones relacionadas a cuestiones de tránsito, y puntualmente, a exceso de peso en los vehículos.
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	6.6.1-6.6.2 6.8.1-6.8.2	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
	419-1 Incumplimiento de leyes y reglamentos en el área social y económica		