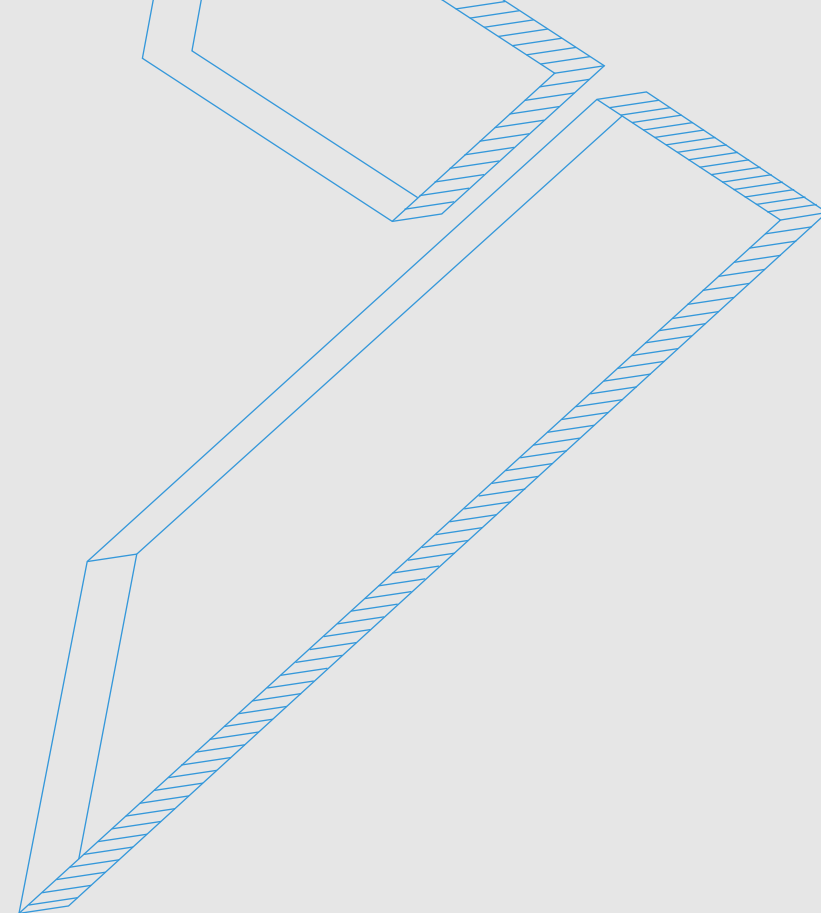


20
19

Reporte de **sustentabilidad**

03	Carta del presidente
04	Capítulo 1: Somos una empresa que une al país
05	1.1 El camino recorrido por Cruz del sur
07	1.2 Nuestra razón de ser
08	1.3 Una historia conectando los rincones del país
12	1.4 Negocios responsables, son buenos negocios
13	1.5 Gobierno Corporativo
15	1.6 Vínculos de confianza con los grupos de interés
18	1.7 Matriz de materialidad
20	Capítulo 2: Servicios de calidad para nuestros clientes
21	2.1 Nuestra valiosa infraestructura
23	2.2 Servicios para todas las necesidades
28	2.3 Clientes que confían en Cruz del Sur
31	2.4 Gestionamos con responsabilidad servicios de calidad
37	Capítulo 3: Nuestra gestión responsable con las personas y el planeta
38	3.1 El valor de las personas
43	3.2 La salud y seguridad, pilares de nuestra gestión
47	3.3 El cuidado del ambiente
50	3.4 Comprometidos con las comunidades
58	Anexo de este reporte
59	Tabla GRI



ÍNDICE

Carta del presidente

Una vez más, compartimos una nueva edición de nuestro Reporte de Sustentabilidad con toda la información sobre el desempeño económico, social y ambiental de Cruz del Sur durante 2019. Esta es la oportunidad de evaluar logros y desafíos en cuanto al cumplimiento de nuestra misión de conectar las necesidades y expectativas de empresas y personas de todos los rincones del país, desde hace más de 60 años.

En 2019, continuamos brindando las soluciones logísticas más eficientes para nuestros miles 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. Un hito destacado fue la apertura de nuestra nueva sucursal en Añelo (provincia de Neuquén), acompañando el

desarrollo de Vaca Muerta, un proyecto de gran valor para nuestro país.

También profundizamos nuestro compromiso con la gestión de los impactos sociales y ambientales del negocio, siempre cuidando a cada uno de nuestros integrantes, ya que nada de esto sería posible sin su dedicación y entusiasmo.

Con esta nueva edición del reporte de sustentabilidad, afianzamos nuestro esfuerzo en brindar información precisa y transparente de nuestra gestión, esencial para orientarnos sobre los desafíos a futuro.

Cordialmente.

Armando Bruno Menghini

Presidente de Víctor Masson - Transportes Cruz del Sur.



**Somos una
empresa que
une al país**

1.1.

El camino recorrido por Cruz del Sur

En 1957, nuestra empresa era apenas una gran iniciativa. Con esfuerzo, logramos el primer servicio expreso que unió Buenos Aires con Comodoro Rivadavia en 36 horas, en una época de caminos de ripio. Hoy tenemos la capacidad y la estructura adecuadas para asistir a la industria, los particulares y el comercio en general. Brindamos un servicio de excelencia que permite a nuestros clientes agilizar sus entregas e incrementar sus negocios. Nuestra constante búsqueda de procesos de mejora, evolución e innovación significó el

desarrollo de una amplia gama de servicios que priorizan la atención al cliente y la calidad a través de unidades de negocio definidas: División Transporte y Distribución, División Logística Integral, División Minería y Aéreo.

Continuar impulsando nuestro modelo de gestión es clave para seguir acortando distancias entre las empresas y organizaciones de todo el país. Somos un servicio de logística que asume con cada uno de sus clientes una acción concreta y certera, donde cada envío es un nuevo desafío.



Forjamos una sólida presencia a
través de una exclusiva Red de
Sucursales compuesta por:

77
terminales

+5200
localidades
atendidas

1.2.

Nuestra razón de ser

Misión

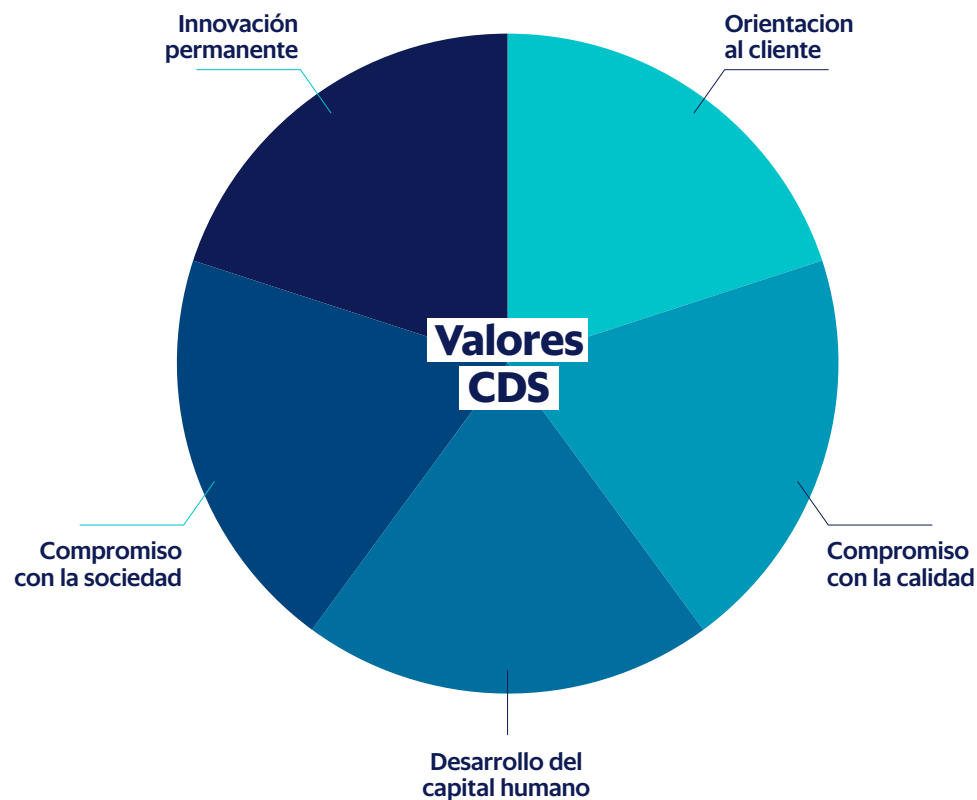
Prestamos servicios como operadores logísticos integrales, atendiendo el mercado nacional e internacional a través del desarrollo de productos de calidad, proporcionando soluciones globales y a la medida de las necesidades de nuestros clientes.

Visión

Constituirnos en la 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 a nuestros clientes.

Valores

Los valores constituyen una parte esencial de toda cultura empresarial, ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que componen la empresa y líneas directrices de comportamiento y actitud ante su labor diaria. Los valores en los que se participa definen el carácter fundamental de la organización, crean un sentido de identidad en ella, propician la cohesión y desarrollan una filosofía de gestión diferenciada.



1.3.

Una historia conectando los rincones del país

Apertura de la sucursal 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.

1961

Apertura de la sucursal Caleta Olivia (Santa Cruz).

1966

Se inaugura el depósito en la calle Brasil. Este es el primer depósito en CABA del cual Armando Menghini (actual presidente) se hace cargo.

1971

1963

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

1969

Apertura de la sucursal Bahía Blanca (Buenos Aires).

1973

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

Fundación de **Cruz del Sur**



1951

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

1983
1984

Apertura de la sucursal Neuquén (Neuquén).

1990

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

1993
1994

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

1998

1988

Apertura de la sucursal Puerto Madryn (Chubut).

1992

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

1996
1997

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

**2000
2001**

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).

**2003
2004**

Apertura de la sucursal Río Colorado (Río Negro).

Apertura de la sucursal Villa La Angostura (Neuquén)

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

2005

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

2006

CDS es certificada por primera vez por la Norma ISO 9001.

Aperturas de la sucursal San Rafael (Mendoza) y Piedra del Águila (Neuquén).

2007

Cruz del Sur cumple sus primeros 50 años de historia.

Apertura de la sucursal Ingeniero Jacobacci (Río Negro).

2009

Apertura de la sucursal San Juan Minera (San Juan) y Tucumán

2010

Cruz del Sur es certificada por primera vez por el ICMI (International Customer Management Institute) convirtiéndose en una de las primeras empresas latinoamericanas en obtener dicho galardón.

Apertura de la sucursal Jujuy.

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 Práctica de Almacenamiento, distribución y transporte de medicamentos".
 Adherencia a la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).
 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



60° aniversario.
 Avances con la evaluación de desempeño.

2017

Seguimos creciendo en forma constante, descubriendo nuevos destinos y desafíos. Abrimos nuevas sucursales en zonas estratégicas como Añelo (Neuquén) cercana a Vaca Muerta. Además de las mudanzas de las sucursales Río Grande (Tierra del Fuego) y en Bariloche (Río Negro). Lanzamiento de Seguimiento activo. Nueva estructura de regionalización geográfica con sus respectivas gerencias.

2019

2011
2012

Cruz del Sur obtiene el Sello CEDOL.
 Apertura de la sucursal Rosario (Santa Fé).
 Lanzamiento del Proyectos Receptorías en Buenos Aires con las aperturas de las Receptorías San Martín (Bs. As.) y Receptoría Liniers (Bs. As.).

Recertificación y ampliación de la Norma ISO 9001.

Lanzamiento CDS Express.

2015
2016

Lanzamiento del Primer Reporte de Sustentabilidad.
 Tercer campaña de donación de sangre para el Htal. Garrahan.
 Mudanza CDS San Martín.
 4° y 5° campaña de donación de sangre.
 Apertura perfil en redes sociales.

2018



Renovamos nuestra imagen de marca continuando con el mismo espíritu de servicio en todo el país
 Apertura de la Receptoría Morón, Quilmes y de la sucursal Salta.
 Desarrollo de e-commerce.

14

Negocios responsables, son buenos negocios

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

Descripción	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019
1.Ingresos		
Ventas de mercaderías, productos y servicios	2.966.238.924	4.361.110.710
Otros Ingresos	2.400.407	4.825.294
2. Insumos adquiridos de terceros		
2.1. Costo de los productos, mercaderías y servicios vendidos	1.848.404.522	2.779.414.112
2.4. Otras	201.071.783	274.167.181
3. Depreciación, amortización	27.745.378	47.580.966
4. Distribución del valor económico generado		
Personal	790.567.497	1.112.372.826
Estado (impuestos, tasas y contribuciones)	74.061.755	96.789.487
5. Resultado neto	26.788.396	55.611.432



1.5. **Gobierno corporativo**

Nuestro equipo directivo mantiene una frecuencia mensual de reuniones para abordar aspectos económicos, sociales y ambientales del negocio.

Como novedades de 2019, en el mes de noviembre hubo un cambio en el organigrama con el nuevo rol de Mauricio Ronchietto (anterior Director de Operaciones) como director general, y la asunción de Fabián Mortigliengo como director comercial.

Contamos con un Comité de Sustentabilidad con el propósito de 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. Está conformado por representantes de áreas de Marketing, Planeamiento comercial, Logística, Recursos Humanos y Gestión de procesos.

Organigrama



Armando Menghini
Presidente



Emilio Aguirre
Vice presidente



Mariela Menghini
Directora



Norberto Pennella
Director



Mauricio Ronchietto
CEO



Ramón Ginyaume
Director Administrativo



Carlos Risetti
Director Financiero



Álvaro Goncalves
Director de RRHH y Calidad



Fabián Mortigliengo
Director Comercial



Diego Ruíz
Director de Sistemas y Tecnología

1.6.

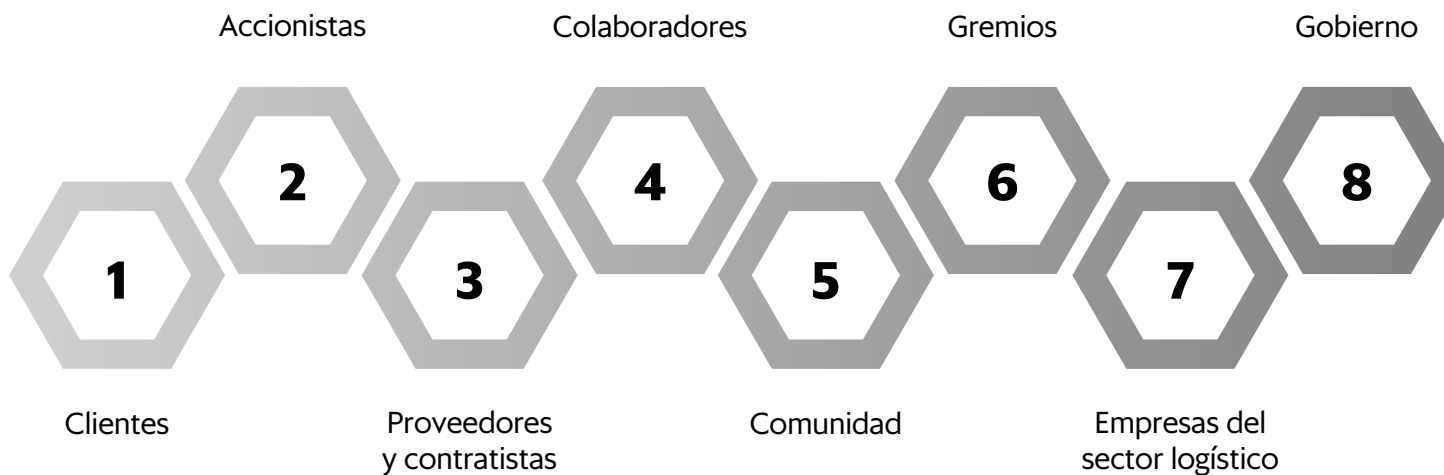
Vínculos de confianza con los grupos de interés

Para identificar los grupos de interés, analizamos el entorno afectado por nuestra operación. Además de testear las partes interesadas en nuestro accionar, gestionar y ejecutar.

Cuando se plantean los grupos de interés, tenemos en cuenta: la importancia de participa-

ción, el poder con el que atraviesa o se ve atravesado, la proximidad que poseen, la influencia, la persuasión y el interés ejercido por ambas partes.

De esta forma, los grupos de interes que reconocimos en Cruz del Sur son:



Nuestros canales formales de comunicación incluyen:

Sitio de Internet

Facilita herramientas para cotización online, solicitud de retiro de cargas, buscador de sucursales, receptorías y localidades atendidas. Cobertura en 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 los Códigos QR (Quick Response Barcode).

Intranet

Es una herramienta de comunicación interna en constante actualización, accesible y práctica. Informa a nuestros colaboradores sobre las principales noticias mensuales, cumpleaños y nacimientos.

NIC

Nuestro House Organ mensual nos permite informar a todos los integrantes de Cruz del Sur sobre las últimas novedades internas junto con notas de interés general referidas al personal de la empresa, eventos en los cuales participamos, noticias del rubro, mudanzas, nuevas sucursales, cumpleaños, entre otros.

Plataforma Turecibo

TuRecibo.com es el portal más completo para la despapelización de todos los procesos del área de Recursos Humanos, onboarding y recibos digitales, entre otros. A través de esta plataforma, además del recibo de sueldo, se envían correos electrónicos masivos con novedades e información importante. También se realiza el envío de la revista NIC.

Redes sociales

A través de las cuales se comparte información de las últimas novedades o eventos en las comunidades donde decimos presente, sosteniendo un trato cordial y orientando cada consulta.

 **17.418** seguidores

 **1.534** seguidores

 **4.659** seguidores

Estos canales se complementan con todas las instancias de reuniones y eventos presenciales a partir de los cuales nos contactamos con nuestros grupos de interés.

Nuestra participación activa en espacios de diálogo

Siempre a favor del progreso de las comunidades en las que nos insertamos, participamos –a través de los gerentes de las sucursales- de las cámaras de todo el país, demostrando nuestro compromiso con el desarrollo y beneficiándonos del contacto con clientes, potenciales clientes y 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)
- Asociación Argentina de Logística Empresarial (ARLOG)

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 Sgo. 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 Comercio, Turismo, Industria y Afines de El Calafate.
- Cámara de Transporte de Tierra del Fuego
- Cámara de Comercio de San Julián
- 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
- Cámara de Comercio de Esquel.
- CAPROMISA (Cámara de Proveedores y Servicios Mineros de la Provincia de Santa Cruz)
- Cámara de Comercio, Industria y Turismo de SMDLA
- Asociación hotelera gastronómica de San Martín de los Andes
- Cámara de Industria, Comercio, Producción y Turismo de Puerto Madryn
- CATBA – Cámara de Transporte de Cargas y Logística de Bariloche y Zona Andina

Una valiosa contribución al sector logístico

En 2019, apoyamos al proyecto de carrera de Ingeniería en Transporte y Logística, en la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco, de Puerto Madryn, una oferta académica estratégica para nuestro sector. De esta manera, contribuimos con el desarrollo de conocimiento y la formación de Recursos Humanos en el país.

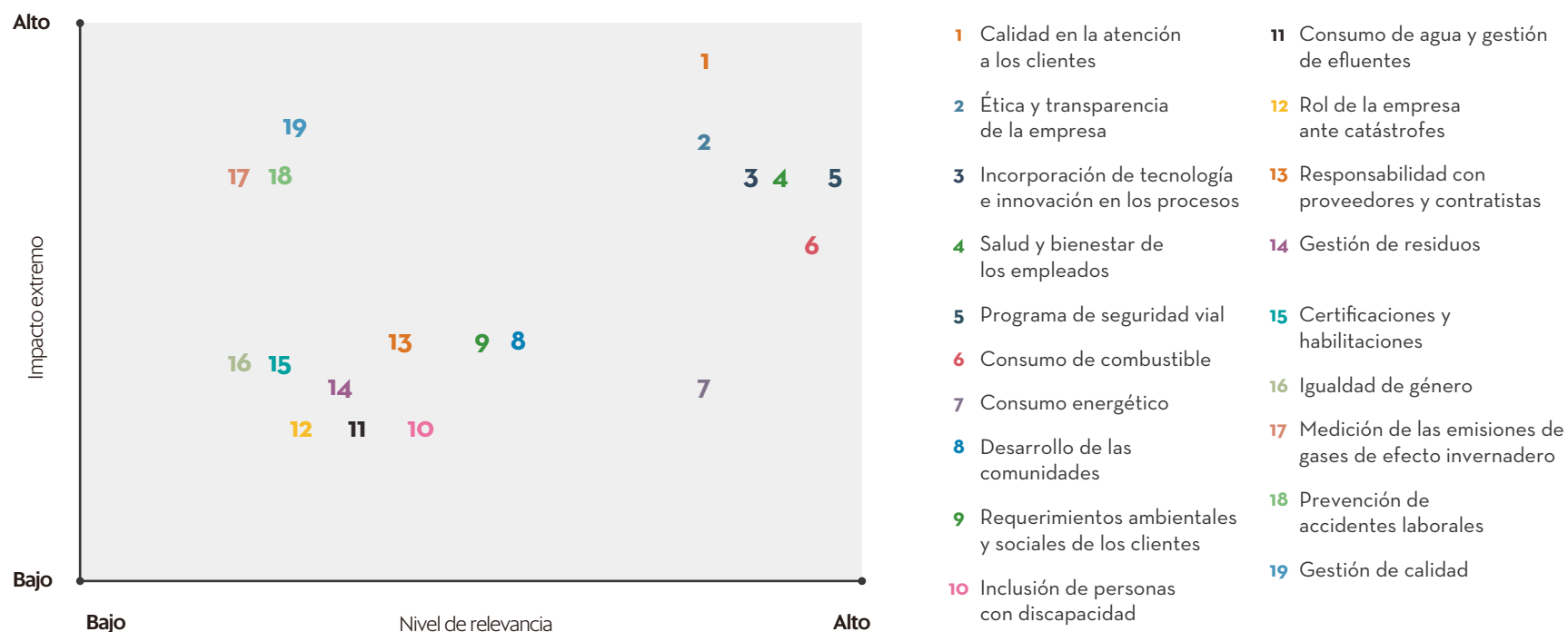
1.7.

Matriz de materialidad

Para definir los aspectos materiales de nuestro negocio, analizamos el contexto de sustentabilidad de Cruz del Sur, teniendo en cuenta: las mejores prácticas de la industria, los requerimientos de clientes y las iniciativas más relevantes del tema como la agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas. También hicimos un relevamiento de las expec-

tativas de los grupos de interés mediante encuestas online. Sus respuestas y comentarios han sido un valioso insumo para confirmar la matriz de materialidad de Cruz del Sur.

Asimismo, identificamos los objetivos prioritarios según nuestro análisis de materialidad para considerar nuestras contribuciones a los ODS de Naciones Unidas.



Tema material

Impacto Interno

Impacto Externo



ODS 3

Programa de Seguridad Vial



ODS 7

Consumo Energético



ODS 8

Inclusión de personas con discapacidad



Salud de los empleados



Prevención de Accidentes



Responsabilidad con Proveedores



ODS 9

Gestión de Calidad



Tecnología e Innovación



Consumo de Agua y Efluentes



Consumo de Combustible



Medición de la Huella de Carbono



Requerimientos Sociales y Ambientales de los clientes



Certificaciones y Habilitaciones



Calidad de Atención al Cliente



ODS 10

Desarrollo de Comunidades



ODS 11

Rol ante Catástrofes



ODS 12

Gestión de Residuos



ODS 16

Ética y Transparencia



Servicios de calidad para nuestros clientes

2.1.

Nuestra valiosa infraestructura

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

Por eso, contamos con:

119.000 m²

De superficie en el Centro de Operaciones Logísticas (COL) en Buenos Aires y 4 almacenes con 30.000 posiciones de pallets.

71

Sucursales en todo el país conectadas a través de nuestro servicio interzonal, cada una de ella con su propia estructura operativa, administrativa y comercial.

7

Receptorías ubicadas en AMBA (CABA, San Martín, Villa Soldati, Morón, Liniers, Pacheco y Quilmes).

800

Unidades de larga distancia y de distribución en parque automotor.

15.000

Posiciones de pallets en los espacios para almacenamiento con temperatura controlada +15/+30°C.

120

Portones para Crossdocking.

- Cámaras refrigeradas, con temperatura controlada en Buenos Aires y sucursales.
- Cámaras y depósitos con habilitaciones del ANMAT, INAME y SENASA, de acuerdo con legislaciones vigentes.
- Vehículos y choferes habilitados para transportar carga peligrosa.
- Habilitación como transporte dentro de los siguientes organismos: CNRT y RENPRE.
- Somos 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 2019, inauguramos nuevas sucursales en áreas estratégicas del país:

Añelo, Neuquén

Esta nueva sucursal, surge como respuesta al incremento de la demanda de transporte en la zona, debido al crecimiento de los yacimientos no convencionales de petróleo y gas en Loma Campana, Vaca Muerta. Desde octubre 2018, Cruz del Sur realiza un servicio diario directo que incluye Añelo y otras localidades cercanas (San Patricio del Chañar, Villa Manzano, Contralmirante Cordero y Coronel Vidal).

En julio del 2019, inauguramos la sucursal ubicada en la Calle N° 11, Ruta Provincial N° 7, con 160 m2.

Río Grande, Tierra del Fuego

Con mayor espacio y mejoras edilicias, la nueva sucursal de Río Grande facilita la disposición, zonificación y ordenamiento de la carga. Implica un acceso más cómodo para las unidades de transporte. Cuenta con 220 m2 destinados a oficinas y 1.800 m2 para depósito, manteniendo los mismos teléfonos y correos electrónicos que la sucursal anterior.

Bariloche, Río Negro

Con una superficie total de 7615,28 m2, la nueva sucursal permite realizar el transporte de carga

general y de cargas peligrosas. Debido a su superficie, disposición y tecnología, funciona como un verdadero centro de operación logística para la región. Cuenta con 1308,2 m2 cubiertos, dos depósitos integrados, dos bocas al frente para unidades de distribución y despacho de carga. En la parte posterior, dispone de dos plataformas de descarga de unidades de ruta (posibilidad de descargas simultáneas) y dos plataformas adicionales para unidades de distribución local. Además, cuenta con una playa de maniobras de unidades de larga distancia.

2.2.

Servicios para todas las necesidades



Transporte



Warehousing



Minería & Energía



Aéreo

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.

Sus rasgos distintivos son:

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



División

Warehousing

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 & Energía

Contamos con **sucursales especializadas en cada uno de los polos mineros del país** y en los sitios de producción de insumos para el rubro. Somos uno de los proveedores más confiables y eficaces del mercado minero, con frecuencias desde Buenos Aires hasta las minas. Respetamos las estrictas exigencias de continuidad en su línea de producción en localidades emplazadas en distintos puntos estratégicos del país.

Acompañamos 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, disponemos de un equipo de colaboradores capacitado, constantemente, en medidas de seguridad y manejo en alta montaña.

Desde noviembre de 2009, tenemos 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 2019, se realizó la cuarta auditoría a la empresa por ICMI para el transporte de cianuro de sodio. También la división, acredita la habilitación Sedronar.

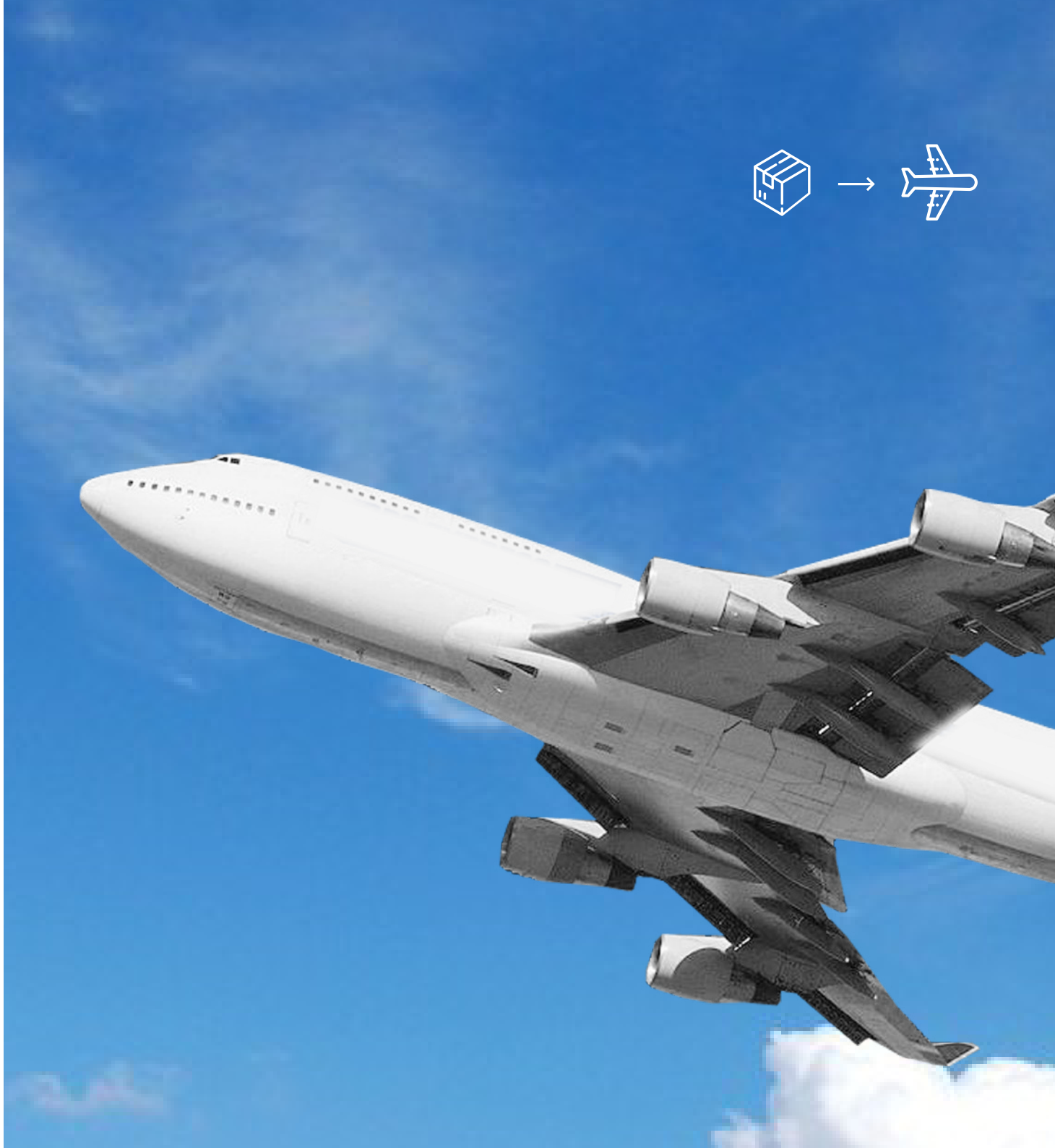




División

Aéreo

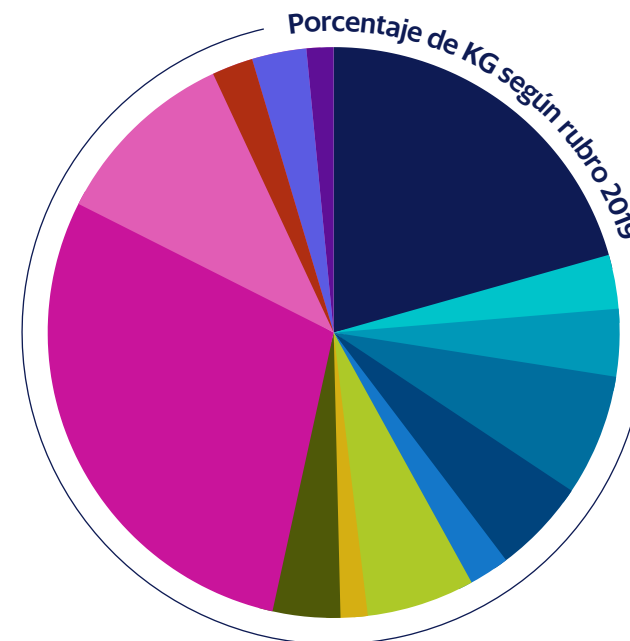
El transporte aéreo es otra unidad de negocios que ofrecemos a nuestros clientes, articulando servicios y ventajas, brindando todos los diferenciales posibles: **retiro y entrega a domicilio, asistencia personalizada, seguimiento online y Área Clientes, gestión de cobranzas por contra reembolso y rendición de remitos conformados por el destinatario, entre otros.**



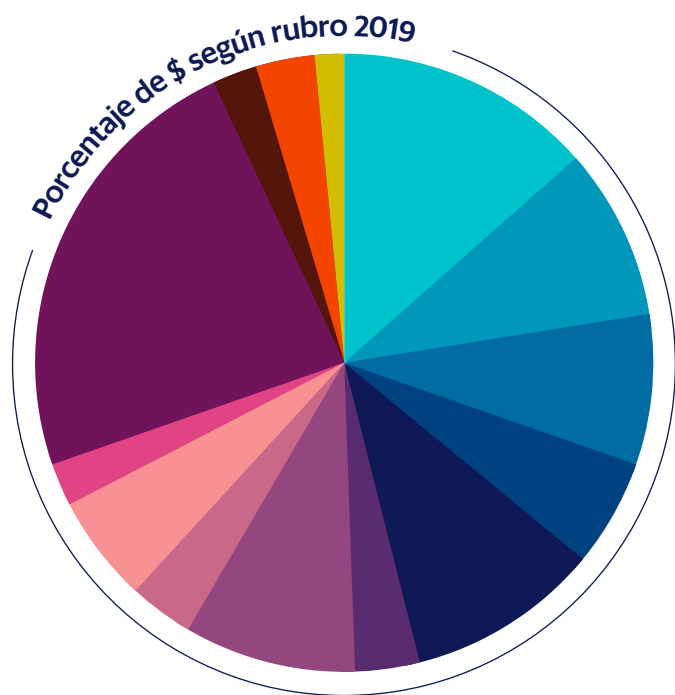
2.3. Clientes que confían en Cruz del Sur

Asumimos una gestión eficaz y responsable con cada uno de nuestros clientes. Creemos que depositar en nuestra labor la tercerización de sus operaciones es una conquista que se renueva con cada envío.

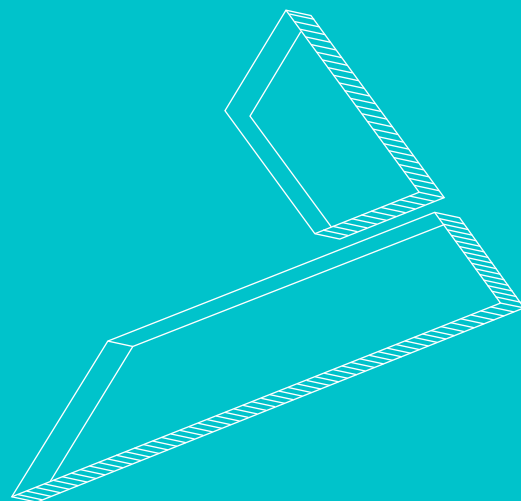
En el 2019, brindamos nuestros servicios a más de 8.000 pequeñas y grandes empresas de todo el país, en diversos rubros:



■ 27% Plásticos	■ 4% Artículos para comercio	■ 2% Agro	■ 3% Tecnología	■ 0,36% Veterinarias
■ 21% Otros	■ 4% Laboratorios	■ 5% Transporte	■ 9% Minería	■ 7% Ing. y Construcción
■ 3% Petroquímica y Energía	■ 8% Alimentación/Almacén	■ 2% Perfumerías/Farmacias	■ 5% Indumentaria	



- 12% Plásticos
- 8% Laboratorios
- 7% Transporte
- 5% Minería
- 9% Ing. y Construcción
- 3% Petroquímica y Energía
- 8% Alimentación/ Almacén
- 3% Perfumerías/ Farmacias
- 5% Indumentaria
- 2% Veterinarias
- 26% Otros
- 5% Tecnología
- 6% Artículos para comercio
- 1% Agro



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

Por ventas:

- **Equipo Comercial:** Atiende potenciales clientes y cartera fija. Los contactos son informales y formales, mediante mail, celular o teléfono fijo.
- **Equipo Comercial de Venta Telefónica:** Atiende en su mayoría ventas directas y espontáneas.

Por atención al cliente:

- **Equipo de Atención al Cliente:** Atiende reclamos y consultas de los clientes, sean de cartera fija u ocasionales. Se contactan telefónicamente o por mail.

Por operaciones:

- **Tráfico local:** Equipo encargado de la distribución local en CABA y AMBA. Atiende reclamos y pedidos de los clientes. El contacto suele ser telefónico y cotidiano, favoreciendo la creación de vínculos cercanos entre el equipo y los clientes.
- **Fleteros:** Entregan la mercadería al destinatario.
- **Receptores de carga:** Reciben la carga en cualquier lugar donde la compañía tenga sucursal.
- **Supervisores logísticos:** Atienden a los clientes que usan el servicio de depósito de Cruz del Sur.

- **Ejecutivo de cuenta logístico:** Gestiona con el cliente temas relacionados con el depósito como el ingreso y preparación de pedidos, despachos, etc.
- **Sucursales:** Centros de atención a clientes en distintos puntos del país.

Por marketing:

- **Equipo de Marketing:** Administra las redes sociales, responde consultas y hace derivaciones a otros sectores según corresponda.

24

Gestionamos con responsabilidad servicios de calidad

Entendemos que nuestra gestión de calidad es fundamental para la evolución de nuestros procesos y, por lo tanto, lograr un crecimiento integral y coherente con nuestras expectativas de desarrollo.

Comité de Calidad

Se formó en el año 2009 y agrupa 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, Higiene y Medio Ambiente
- Dirección Técnica

El Comité de Calidad 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, se destacan:

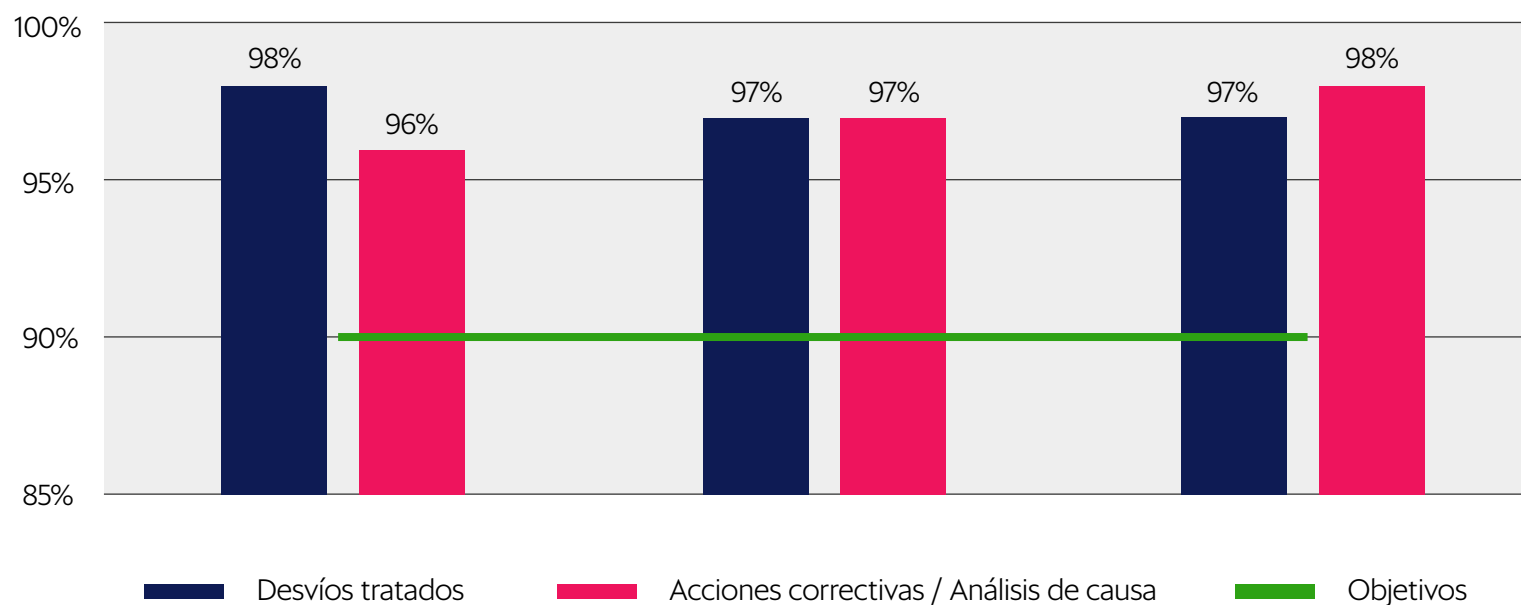
- Análisis de las tendencias de los indicadores del Tablero Anual de Indicadores.
- Análisis de las No Conformidades y las Acciones Correctivas o Preventivas.
- Análisis de resultado y avances de las Auditorías Internas y Externas.

- 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 SGC.

Las necesidades y expectativas de nuestros actuales y potenciales clientes son los objetivos prioritarios que motivan nuestro servicio. El indicador de calidad permite monitorear el desempeño del sector y cumplimentar con las exigencias de los principales clientes. Además,

posibilita hacer el seguimiento del tratamiento de los desvíos obtenidos en auditorías internas o externas, reclamos de clientes y verificación de procesos. De dichos desvíos, con el análisis de causa correspondiente, resulta el porcentaje de las acciones a efectuar para corregirlos.

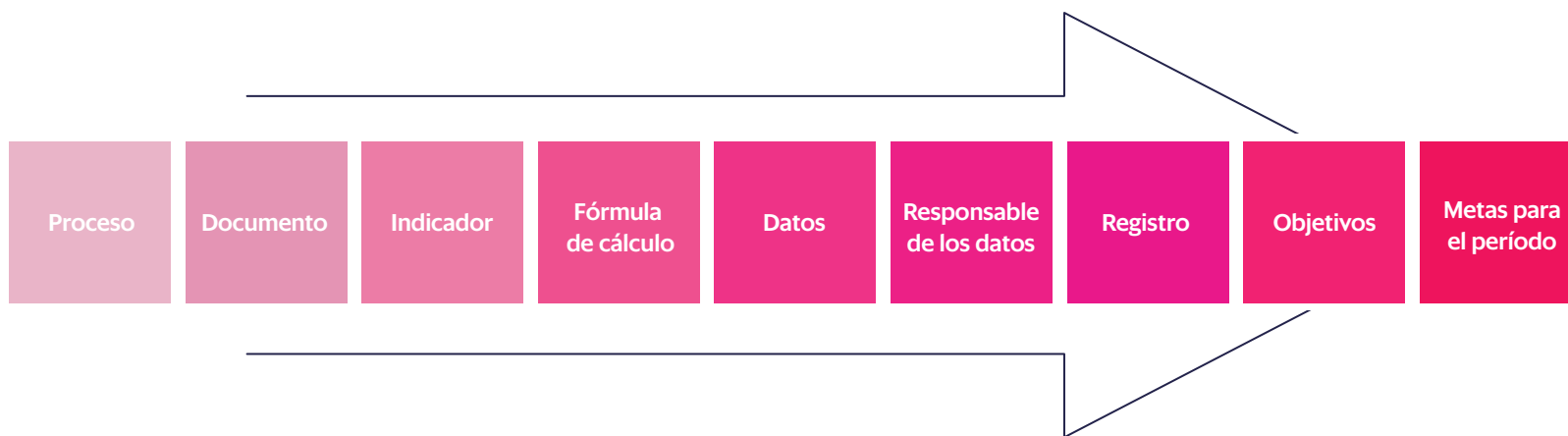
Evolución del tratamiento de los desvíos - Obj: > 90%



La gestión de calidad alcanza a todos los procesos definidos en el Manual de la Calidad a través del Mapa de Procesos que interrelaciona cada uno de ellos con los diferentes sistemas.

La obtención de la información para la gestión de

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



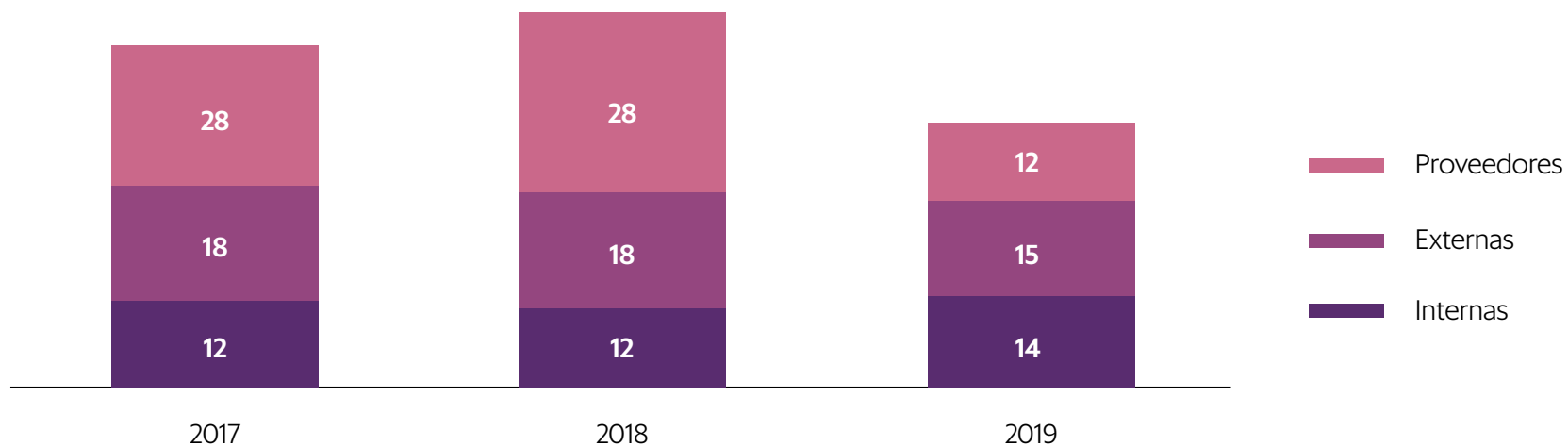
El desempeño de nuestro sistema de gestión de la calidad

Con el objetivo de evaluar y mantener los requerimientos normativos nacionales e internacionales, realizamos un plan anual de auditorías internas.

Las auditorías externas dependen del programa anual de cada cliente, de los requerimientos de los organismos nacionales por nuevas o de actualizaciones de habilitaciones regulatorias.

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. Luego, se anexan al régimen de auditorías anuales.

Auditorías



Certificaciones



Habilitaciones



Adhesiones



Destacado 2019: Transportamos mercurio desde la Mina de Veladero, en San Juan, hasta Chile.

Realizamos el traslado terrestre de 100 toneladas de mercurio distribuidas en cinco contenedores ISO, desde la mina Veladero ubicada en la provincia de San Juan hasta el puerto chileno de San Antonio, donde partió rumbo a Europa, en lo que se conoció como la "Operación mercurio".

Ejecutamos este operativo junto a la minera Andina del Sol, perteneciente a la canadiense Barrick Gold y la china Shandong Gold, así como también la empresa suiza BATREC.

Para el traslado del mercurio, una sustancia de alta peligrosidad, se utilizaron cinco unidades semi remolque con contenedores, una unidad tractora de back up y dos camionetas 4x4 con equipos de emergencia. Se llevaron a cabo continuas capacitaciones a choferes y líderes, en primeros auxilios RCP, uso del DEA y respuesta a la emergencia. En total, hubo más de 20 personas de Cruz del Sur involucradas.

A través de sus unidades, recorrimos unos 4800 km durante ocho días, pasando por las provincias de San Juan, La Rioja, Catamarca, Tucumán, Salta y Jujuy. Mientras que el cruce a Chile fue realizado por el Paso de Jama, a una altura máxima de 4750 metros sobre el nivel del mar, atravesando la Ruta del Desierto hasta llegar a Valparaíso y su posterior entrega en el Puerto de San Antonio.

La preparación para este operativo fue extensa y minuciosa. Durante un año y medio, se realizaron reuniones semanales de coordinación en San Juan, donde participaron la mina Andina del Sol, Cruz del Sur y Batrec. Asimismo, se plasmó un análisis de ruta completa, tanto del lado argentino como chileno y, luego, un reconocimiento de la misma, incluyendo un mapa de riesgo de actividades.

Después de ser depositado en la terminal chilena, donde finalizó el operativo de Cruz del

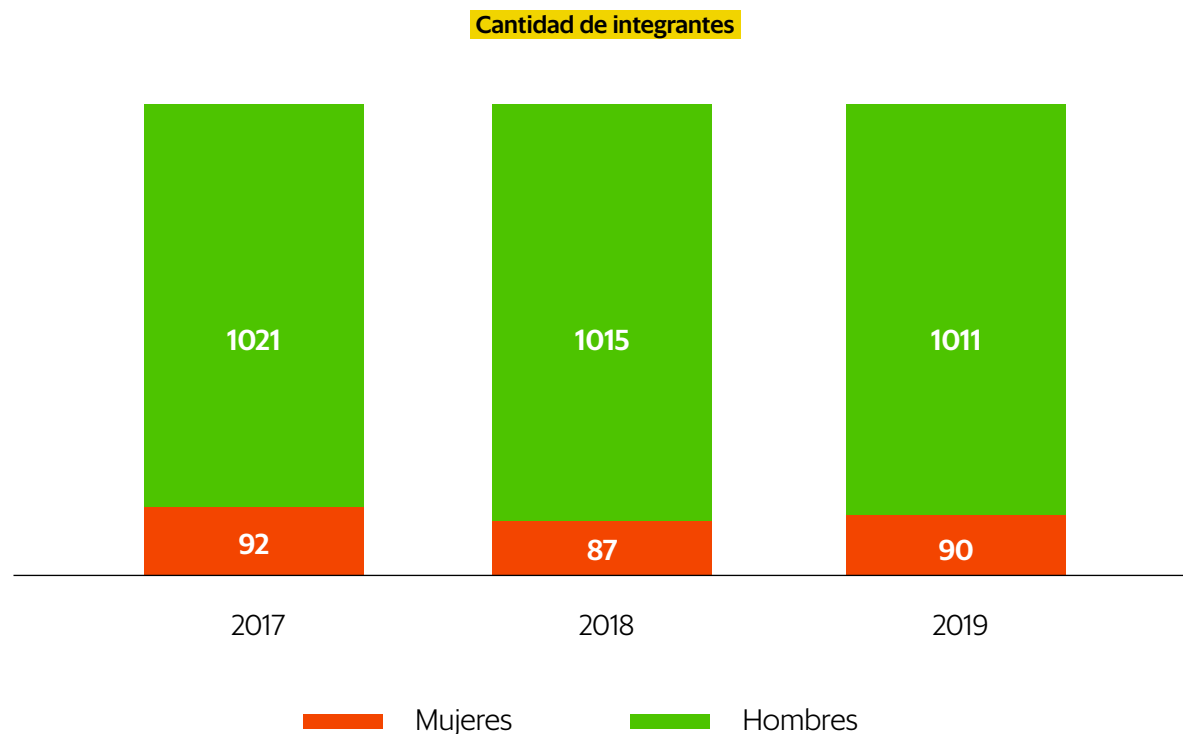
Sur, el mercurio debió atravesar ocho países en los que se solicitó la autorización para transitar y fue monitoreado por la policía ambiental de las distintas jurisdicciones (entre ellos, Perú, Panamá, Bahamas, Estados Unidos, Holanda, Bélgica, Francia y Suiza).

En Suiza, el mercurio líquido recibe un proceso de estabilización que lo transforma en sulfuro de mercurio para volverlo al estado sólido. Luego, es enviado a una mina de sal en Alemania, donde queda sepultado. De esta forma, por primera vez, la Minera Andina del Sol exportó mercurio para la disposición final en el marco de este operativo que requirió un gran despliegue logístico que llevamos a cabo con total éxito.

Nuestra gestión responsable con las personas y el planeta

3.1. El valor de las personas

Sabemos que nuestros recursos humanos hacen la diferencia competitiva para ser reconocidos como una de las empresas líderes en transporte y logística. Por eso, nos enfocamos en el desarrollo de las capacidades, el bienestar y el fortalecimiento permanente de nuestros colaboradores.



	2019	
	M	H
Contrato laboral		
Tiempo Indeterminado	90	1009
Pasantía laboral	0	2

En Cruz del Sur, entendemos que el reconocimiento de la igualdad y la no discriminación es un asunto cultural, lo que implica un compromiso personal y colectivo de impulsar el libre ejercicio de derechos de todas las personas.

Por eso, convencidos de la dignidad, el valor de

las personas y la participación con la transformación de estereotipos, desde el 2017, contamos con un integrante con discapacidad intelectual que realiza tareas administrativas en el Centro Logístico. Esta iniciativa fue fruto del trabajo en alianza con la Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración (ADEEI).

Desde el 2017, contamos con un integrante con discapacidad intelectual que realiza tareas administrativas en el Centro Logístico.

Esta iniciativa fue fruto del trabajo en alianza con la Asociación para el Desarrollo de la Educación Especial y la Integración (ADEEI).

Categoría laboral	Menores de 30		Entre 30 y 50		Mayores de 50		TOTAL 2019
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	
Directores	0	0	0	3	0	1	4
Gerentes y Sub Gerentes	0	0	0	18	1	20	39
Jefes / Supervisores / Encargados	1	0	4	77	6	42	130
Coordinadores	0	0	0	4	0	2	6
Ventas	0	2	2	30	0	8	42
Analistas	1	3	3	11	1	3	22
Ejecutivos de Cuentas	0	2	1	23	0	6	32
Ejecutivos de Venta Telefónica	2	1	2	0	0	0	5
Oficiales de cuenta	5	0	3	5	1	1	15
Comprador	0	0	0	0	0	1	1
Tesorero	0	0	0	1	0	0	1
Pasante	2	0	0	0	0	0	2
Administrativos	12	16	32	94	9	39	202
Representantes de At. al Cliente	5	0	0	1	0	0	6
Operarios	0	92	2	313	0	71	478
Choferes de Reparto- Larga Distancia	0	22	0	102	0	24	148
TOTAL	21	169	48	650	17	191	1096

Mayores de 50 años



Entre 30 y 50 años

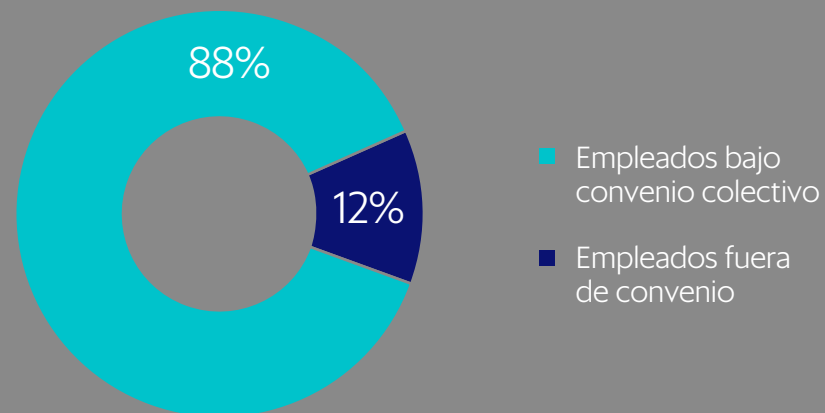


Menores de 30 años

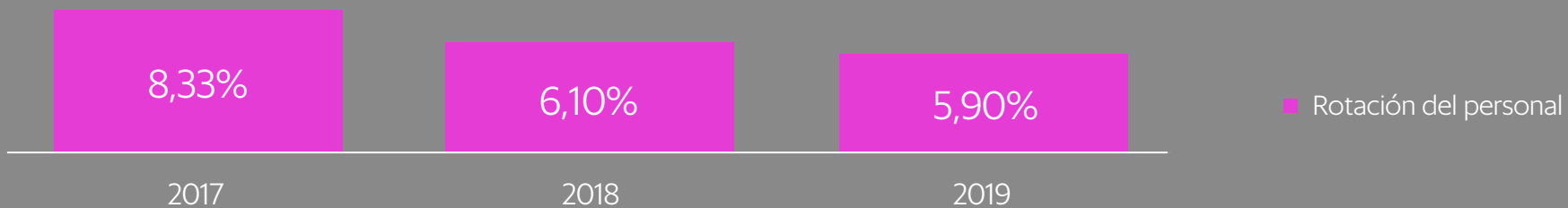


■ Hombres ■ Mujeres

En el 2019, del total de integrantes de Cruz del Sur, 958 se encuentran bajo convenio colectivo de trabajo, específicamente, dentro del Sindicato de Camioneros en las ramas de transporte y logística.



En el 2019, el índice de rotación fue del 5,90 %. Desde el 2016 este índice fue disminuyendo.



■ Rotación del personal

Licencias por paternidad y maternidad

Durante 2019, se ejercieron 30 licencias por paternidad y una licencia por maternidad. En todos los casos, se reincorporaron y permanecieron en la organización.

Promovemos el bienestar de nuestros integrantes, acompañándolos con:

- Préstamos personales
- Refrigerios en el lugar de trabajo
- Estacionamiento para todos los trabajadores del COL

→ Regalos por acontecimientos como cumpleaños, fin de año, día de la mujer y día de la primavera.

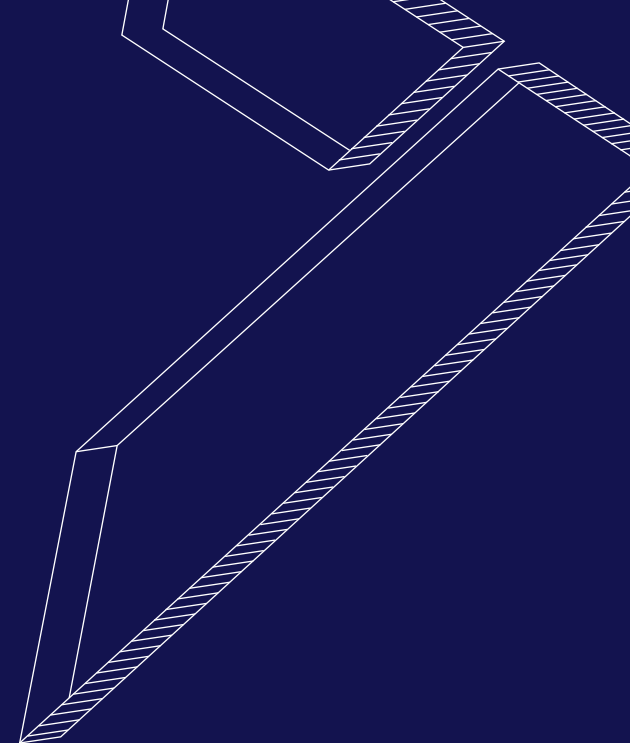
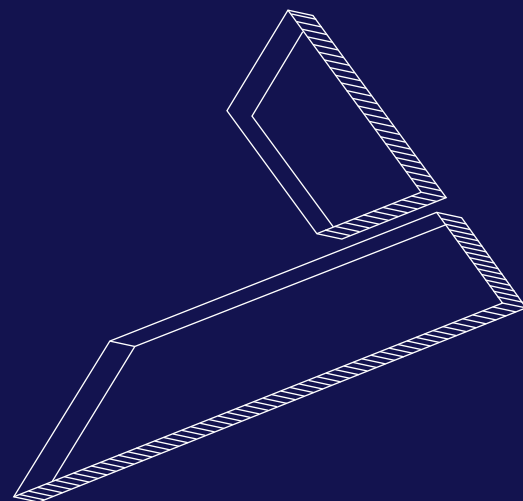
La capacitación, tanto interna como externa, se constituye como factor diferenciador en pos de la empleabilidad de los integrantes de Cruz del Sur. Durante 2019, se destinaron 12969 horas de capacitación, consiguiendo a un promedio de 11,7 hs por empleado.

	2019		2018		2017	
	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad	Licencia por paternidad	Licencia por maternidad
Índice de reincorporación al trabajo	100%	100%	100%	100%	100%	66,66%
Índice de retención	100%	100%	100%	100%	97,87%	100%



Capacitación junto a Cruz Roja

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.



3.2.

La salud y seguridad, pilares de nuestra gestión

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

El primer paso, es mantener y mejorar nuestro programa de capacitaciones permanentes con alcance a todos nuestros colaboradores. Por eso, en el 2019, llevamos adelante 3700 horas de capacitación en Seguridad.

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 4.500 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 6 comités formales de salud y seguridad integrados por 540 trabajadores.

Disponemos del Manual de Seguridad que detalla todos los riesgos posibles de trabajo y la manera de mitigar el impacto. También, en 2019, continuamos con la implementación y seguimiento de nuestro Manual de Seguridad.

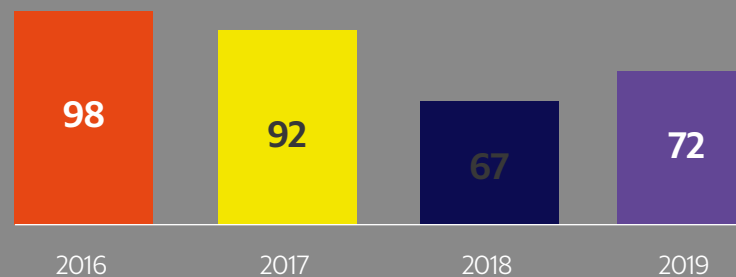
A continuación, se presentan los riesgos más elevados identificados para cada sector de la empresa, según la frecuencia o probabilidad de ocurrencia y el daño que puede llegar a causar el incidente. De esta manera, a través de la capacitación y el rediseño de procesos se mitigan estos impactos con el fin de salvaguardar la salud de los trabajadores y, por ende, reducir la siniestralidad. En 2019, se logró la reducción del 22% de siniestralidad en puestos operarios.

Sector	Riesgo elevado significativo
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

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

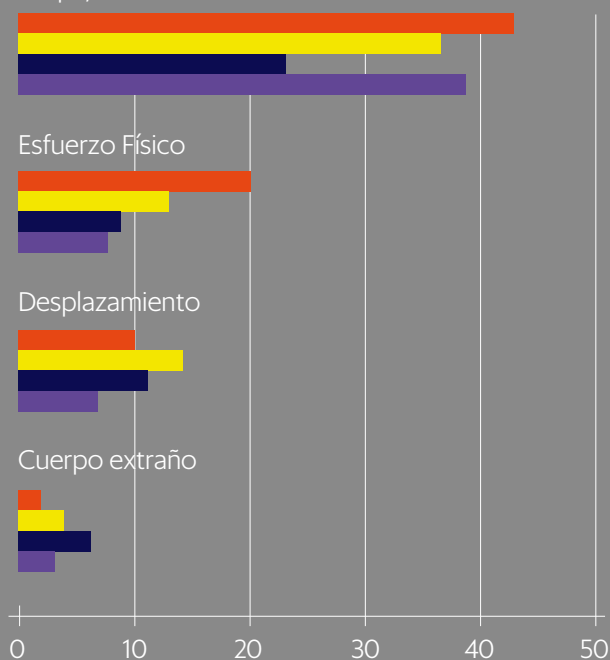


Cantidad de accidentes

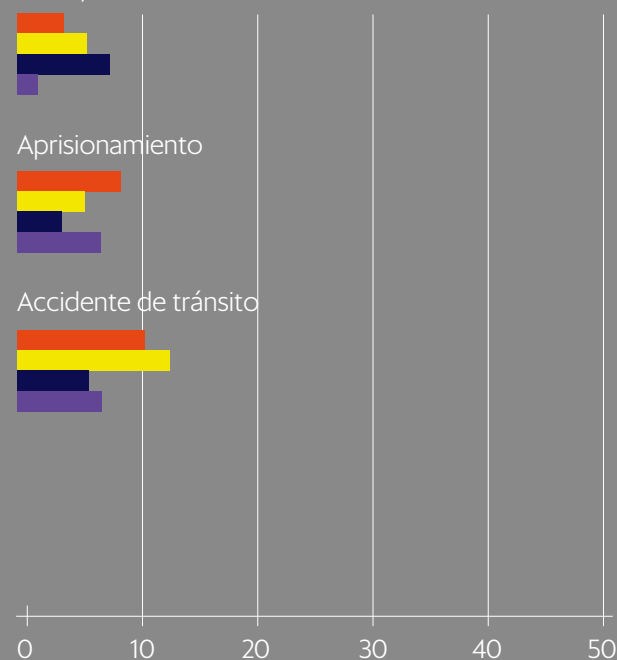


En detalle, los accidentes que tuvieron lugar son los siguientes:

Golpe/Caida

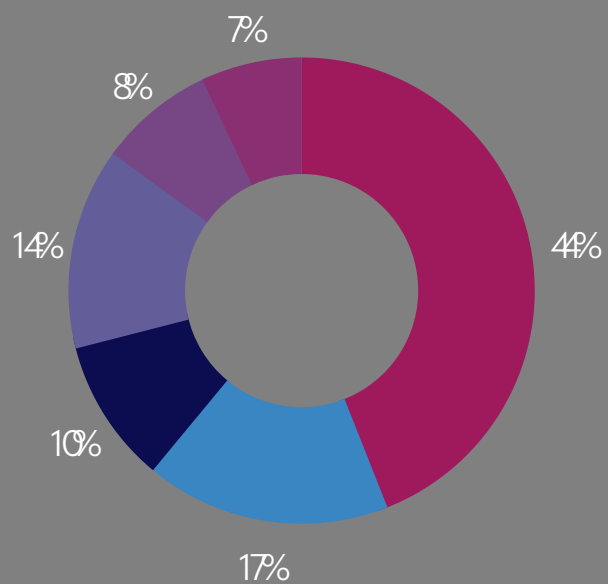


Corte/Punción



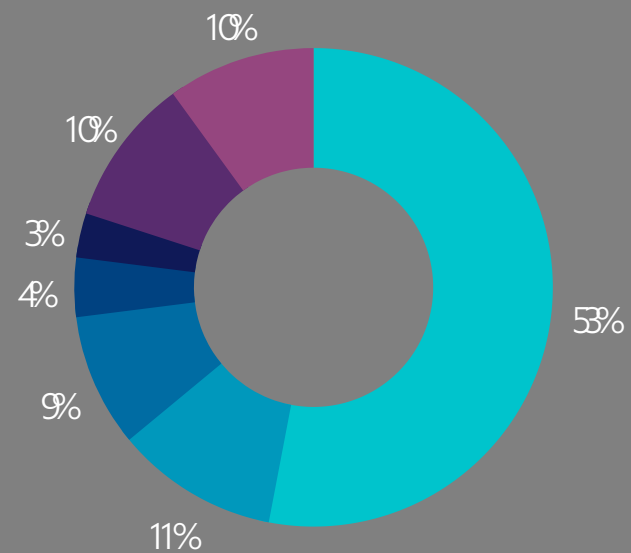
2016
2017
2018
2019

Incidentes por Puesto de Trabajo 2019



- Operario
- Mantenimiento
- Administrativo
- Autoelevadorista
- Chofer reparto
- Conductor

Tipo de Accidente



- Golpe caída
- Accidente de tránsito
- Aprisionamiento
- Corte/Punción
- Cuerpo extraño
- Desplazamiento
- Esfuerzo físico

3.3.

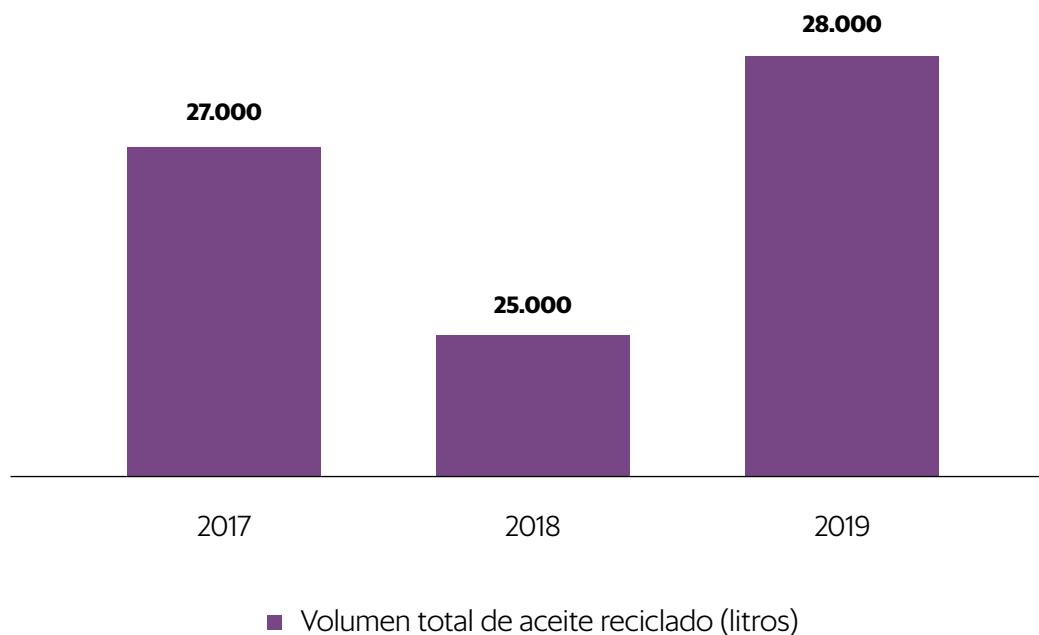
El cuidado del ambiente

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 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. Garantizamos el estricto control de los aceites lubricantes usados en los procesos de mantenimiento productivo que realizan nuestras unidades en el Lubricentro Buenos Aires.

Actualmente, reciclamos el 100% del aceite utilizado.



Debido a los procedimientos especiales realizados 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 160.000 kg de Film y más de 85.000 kg de Cartón. Este año se recicló 53.420 kg de film y 13.700 kg de Cartón.

De igual manera, se trabaja junto a Red Reciclar 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 y 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 que certifica que los pallets utilizados 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

	2019		2018		2017	
Energía eléctrica	4.543.536	KWh	4.968.921	KWh	5.284.203	KWh
Gas Oil (generadores)	6320	L	3.960	L	1.790	L

Emisiones

Desde el 2017 realizamos el cálculo de la huella de carbono de nuestra flota de larga distancia, utilizamos la 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 6.108,5 tn de CO2 asociadas a toda la flota propia de camiones de larga distancia. En total se realizaron 7.756.802 km recorriendo distintos puntos del país.

	Toneladas de CO2
Emisiones de alcance 1 ³ Flota propia	6.108,5
Emisiones de alcance 2 Energía eléctrica	2.047,77 ⁴

³ Las emisiones asociadas al consumo de Gas Oil fueron calculadas, obteniendo 16,88 toneladas de CO2 equivalente. No se incluyeron en el cuadro por no representar un valor significativo.

⁴ Se utilizó el factor de emisión dado según la configuración de la Matriz Energética Nacional, informada por la Secretaría de Energía.

3.4.

Comprometidos con las comunidades

Estamos comprometidos con el desarrollo del país. 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. Acompañamos a distintas entidades con la donación

de nuestros servicios logísticos, todos los años, brindando desde nuestra operación un aporte a la sociedad. Para lograrlo, nos apoyamos en nuestra red de sucursales y en la voluntad de nuestros colaboradores que participan de las distintas iniciativas.



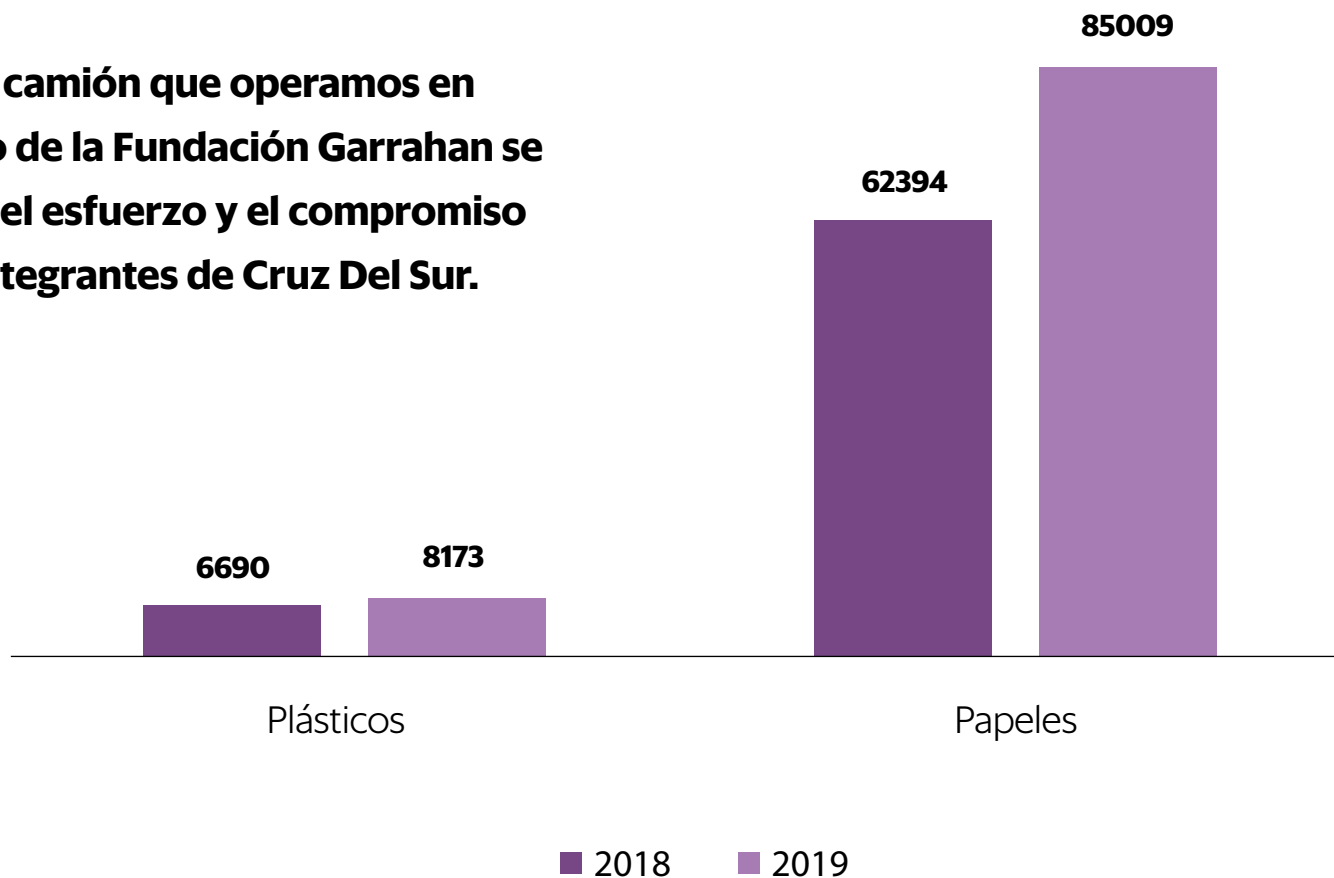
Durante 2019, continuamos nuestra alianza con Fundación Garrahan a través del transporte de 93.191 kilos de materiales para reciclar, proporcionados por empresas y entidades de todo el país, a saber:

85.008
Kg de papel
que evitaron
la tala de 1445
árboles medianos

13
Kg de llaves
Se donaron a
la Fundación

8.174
Kg de tapitas

Por cada camión que operamos en beneficio de la Fundación Garrahan se requiere el esfuerzo y el compromiso de seis integrantes de Cruz Del Sur.



Principales Alianzas con servicios de logística solidaria:

CILSA

El voluntariado corporativo es un conjunto de actividades promovidas y apoyadas por una empresa que tiene como finalidad la involucración y participación libre de sus empleados a través de la dedicación de su tiempo, capacidades y talento a causas, proyectos y organizaciones sin ánimo de lucro.

Fundada hace 50 años, CILSA ONG por la Inclusión tiene por objeto promover la inclusión plena de personas provenientes de sectores marginados de la sociedad como niños, niñas y adolescentes en situación de vulnerabilidad social y personas con discapacidad. Su meta es

vencer las barreras ideológicas para lograr una sociedad que no discrimine ni margine, brindando a todos los individuos igualdad de oportunidades para el desarrollo.

Desde 1995 hasta la fecha, CILSA entregó más de 41.000 elementos ortopédicos como sillas de ruedas, muletas, trípodes, andadores y bastones canadienses en todo el país. CILSA cuenta con presencia institucional en Santa Fe, Mendoza, Córdoba, Rosario, Capital Federal, La Plata y Mar del Plata. "Desde CILSA nos acercamos a Transportes Cruz Del Sur, debido a que nos encontrábamos con un problema importante: poder llegar a cada



persona con discapacidad en situación de pobreza del sur del país que se había acercado a CILSA para solicitar su silla de ruedas y/o elemento ortopédico, indispensable para mejorar su calidad de vida. Gracias a la solidaridad y generosidad de la empresa de transporte, esta entrega será posible. Para quienes hacemos CILSA y sus beneficiarios, este aporte es sumamente valioso. Agradecemos a Cruz del Sur y sus empleados por el apoyo, que nos permite llegar a más”, Liliana Souss (responsable de Relaciones con Empresas). De esta manera, integrantes del Comité de Sustentabilidad participaron de la entrega de material ortopédico para personas sin obra social

que se llevó a cabo en el Centro Cultural Recoleta. La colaboración consistió en realizar el desayuno para quienes venían a retirar las sillas y para sus familiares, además de decorar el salón y prestar atención a las necesidades que surgían durante el evento. Fue un gran encuentro que nos permitió acercarnos a la tarea que encara cotidianamente la Fundación.

Además de las jornadas de voluntariado corporativo y la entrega de material ortopédico, se transportaron 109 kg de material para ser entregado a niños con discapacidad en situación de vulnerabilidad. Los envíos se realizaron desde

Rosario a diferentes ciudades del sur, entre ellas: Bariloche, Cipolletti, Viedma, Rio Colorado y Villa La Angostura.

Fundación Garrahan

Renovamos compromiso a mediados del 2019 con las sucursales Bahía Blanca, Córdoba, Neuquén, Rosario, Mar del Plata, Bariloche y Salta. Además, durante los meses de abril y agosto, realizamos juntada de tapitas, llaves y papel en la provincia de Ushuaia. También, en junio, se realizó una jornada solidaria de este tipo en Club Leones, Neuquén.

En noviembre se cumplieron 20 años del Progra-

ma de Reciclado y Medio Ambiente. El evento se realizó en San Luis y contó con la colaboración de voluntarios y de la comunidad local. Destacamos que gran parte de la recolección viajó por Cruz del Sur hasta Buenos Aires, donde el material se dispuso en la planta que la Fundación tiene para la disposición final de estos elementos.

Fundación Trafkin, amigo que ayuda

Esta fundación se ocupa de proveer medicamentos, accesorios e insumos médicos a dispensarios y salas comunitarias, tras realizar un previo contacto con los médicos tratantes de poblacio-

nes patagónicas para informarse acerca de las patologías regionales y enviarles los recursos requeridos. El proyecto nació hace 9 años en colaboración con el dispensario del Padre Ignacio Peries, Nuestra Señora de la Esperanza y dispensarios cercanos de la ciudad de Rosario, haciendo llegar las donaciones a través del Círculo de prestaciones Farmacéuticas de Rosario conformado por un grupo de farmacias, laboratorios, visitadores médicos. Desde el 2018, Cruz del Sur traslada estos insumos para la Fundación desde Rosario a algunas localidades de la Patagonia. En el 2019, transportamos 470 kg de los mismos.

Fundación Debra

Entidad que se encarga de brindar asistencia a personas con epidermólisis bullosa. Trasladamos insumos para la misma desde el 2017. Este año se transportaron 18 kg de insumos para las ciudades de Villa La Angostura y Pocitos.

Red Reciclar

Red Reciclar-Reciclando con Trabajo y dignidad- está integrada por empresas dedicadas al reúso de aparatos eléctricos, electrónicos y electrodomésticos. El objetivo es llegar -con niveles de calidad y garantía- a sectores de la sociedad que

no tienen acceso al mercado.

Su misión es proveer servicios y productos tecnológicos para promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental.

El Área de Tecnología, Marketing y Tráfico Local trabajaron en equipo para coordinar la entrega a la entidad durante el 2019.

Desde la Red Reciclar nos acercaron una carta de agradecimiento por la donación (1308 kg de material electrónico, compuesto por CPU y

monitores). Nos enorgullece formar parte de estas iniciativas productivas para la sociedad y sustentables para el medio ambiente.

Campaña de reciclaje electrónico COTESMA

Nos sumamos por 9º año consecutivo a la campaña de reciclaje electrónico en San Martín de los Andes. Es una iniciativa organizada por COTESMA, la Cooperativa Telefónica de San Martín de los Andes. Se realizó el domingo 1 de diciembre en la Plaza San Martín de la ciudad neuquina.

La campaña cuenta con el auspicio de la Municipalidad de San Martín de los Andes y propone la recolección, traslado, reparación, reutilización y reciclaje de aparatos eléctricos y electrónicos en desuso que se encuentren en la localidad, evitando que este material ocupe espacio en el vertedero municipal y contamine el medioambiente.

En las ocho ediciones anteriores se lograron recolectar 72 toneladas de basura electrónica, como televisores, computadoras, celulares, pantallas y un gran número de artículos que se envían a Buenos Aires para su reutilización.



Un compromiso detrás de cada envío

Escuela La Esperanza

En esta oportunidad, acompañamos a la escuela La Esperanza en la provincia de Santiago del Estero con distintas donaciones de material que solicitaron (alimentos no perecederos, útiles, indumentaria, calzado) y colaborando con el transporte desde Buenos Aires hasta donde está ubicada la institución. Además, nuestro cliente Pfizer facilitó la donación del freezer que requería el comedor del establecimiento. Por otro lado, la escuela San José de Morón fue la destinada

para escuchar los distintos aportes a través de los estudiantes que fueron a misionar en la región.

No solo participamos enlazando ambas casas de estudios sino también a partir del material que requería y el traslado.

"Fueron jornadas muy satisfactorias y emotivas ya que, La Esperanza, es una escuela que luego de 25 años volvía a tener luz. Colaborar en este

tipo de acciones es fundamental para seguir afianzando no solo vínculos sino los valores que nos distinguen como empresa: compromiso, dedicación, trabajo, solidaridad. Creemos que el fortalecimiento de las escuelas permitirá promover la igualdad de oportunidades educativas y que, una mejor educación, se refleja en una mejor sociedad", sostuvo Mariela Menghini, directora de CDS.

Fundación Umbrales y la escuela Junín de los Andes

En octubre, trasladamos desde Fundación Umbrales una donación para una escuelita de Junín de los Andes que padeció un incendio.

"Nosotros recibimos material para nuestros chicos y sabemos que ellos -en estos momentos- necesitan de estos insumos más que nosotros", expresó Edith Villalba, referente de la Fundación. Cruz del Sur se hizo cargo del retiro del material y traslado del mismo a sucursal Junin de los Andes para ser entregados.

Nuestro compromiso ante catástrofes naturales

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, facilitamos 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, también ofrece-

mos la colaboración en la difusión desastres a distintos públicos de información clave para la preparación ante desastres y la implementación y 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.

Anexo: Acercas de este reporte

Este es el sexto Reporte de Sustentabilidad, elaborado en conformidad con la opción Esencial de los lineamientos de los Estándares de la Global Reporting Initiative correspondiente al período enero – diciembre de 2019. Para obtenerlo, trabajamos con las distintas áreas de Cruz del Sur, representadas a través del Comité de Sustentabilidad de la empresa, con el asesoramiento de SMS Latinoamérica .

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

Por comentarios, consultas o sugerencias, por favor, contactarse a:

sustentabilidad@cruzdelSUR.com

GRI Standards

ISO 26.000

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
102-1 Nombre de la organización	6.3.10; 6.4.1-6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8	1
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		21-27
102-3 Ubicación de la sede central		21
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
102-5 Propiedad y forma jurídica		Víctor Masson Transportes Cruz del Sur S.A.
102-6 Mercados que sirve la organización		6
102-7 Determine el tamaño de la organización		6; 21-27
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		38-46
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización		6; 21-27
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		21-22
102-12 Iniciativas externas		17
102-13 Afiliación a asociaciones		17
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4.7; 6.2; 7.4.2	3
102-16 Valores, principios, estándares y normas de la organización	4.4; 6.6.3	7
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		Asunto no abordado aún por la organización.
102-18 Estructura de Gobernanza	6.2; 7.4.3; 7.7.5	13-14
102-19 Delegación de Autoridad		El Reporte de Sustentabilidad es validado por los integrantes del Directorio
102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		
102-40 Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	5.3	15
102-41 Acuerdos de negociación colectiva		40
102-42 Identificación y selección de grupos de interés		15-17
102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés		
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados		

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		18.19
102-47 Lista de temas materiales		18-19
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 2019 al 31 de diciembre de 2019
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		58
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI		
ASPECTOS ECONÓMICOS		
201-Desempeño Económico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
201-1 Valor económico directo generado y distribuido		12
202-Presencia en el Mercado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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 68% por encima del salario mínimo vital y móvil de 2019.
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		

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
203-Impactos económicos indirectos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		22
203-2 Impactos económicos indirectos significativos	6.3.9; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.8; 6.8.1-6.8.2; 6.8.5; 6.8.7; 6.8.9	12
205-Anticorrupción		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.6.1-6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	Asunto no abordado aún por la organización.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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	
ASPECTOS AMBIENTALES		
301- Materiales		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
301-1 Materiales utilizados por peso o volumen		47-48
301-2 Insumos reciclados utilizados		
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado		
302- Energía		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
302-1 Consumo energético dentro de la organización	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	48-49
302-2 Consumo energético externo		
302-4 Reducción del consumo energético		
305- Emisiones		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6	18-19; 49
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
305-1 Emisiones directas de Gases de Efecto Invernadero (Alance 1)		48-49
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)		
306- Efluentes y Residuos		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.5.3; 6.5.4	18-19; 47
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
306-1 Vertido total de agua según calidad y destino	6.5.3	47-48
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación		No se registraron derrames significativos
306-3 Derrames significativos		No se transportaron residuos peligrosos de ningún tipo
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 vieron afectados cuerpos de agua por vertidos
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	6.5.3; 6.5.4; 6.5.6	
307- Cumplimiento Ambiental		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	4.6	No se registraron incumplimientos
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
307- 1 Incumplimiento de las leyes y regulaciones ambientales		

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
ASPECTOS SOCIALES		
401- Empleo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7	18-19; 38
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		38-41
401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		
401-3 Permiso parental		
402- Relaciones Trabajador Empresa		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.3	Están establecidos los plazos en los convenios colectivos
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
402-1 - Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		
403- Salud y Seguridad en el Trabajo		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.6; 6.8.8	18-19; 43
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad		43-46
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 relacionada con el trabajo por región y por sexo		
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		

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.4.7; 6.8.5	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
404-1 Media de horas de formación al año por empleado	6.4.7	41-43
404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional desglosado por sexo y por categoría profesional	6.4.7	Aspecto no abordado aún por la organización
405-Diversidad e igualdad de oportunidades		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	18-19
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	14; 38-39
405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	Los salarios del personal fuera de convenio son establecidos teniendo en cuenta las responsabilidades del puesto, la equidad interna y el mercado general, y no de la persona que lo ocupa o ocupara. En el caso de personal conveniado los salarios son establecidos según lo que indique la planilla salarial vigente del convenio 40/89. En ninguno de los casos se tiene en cuenta el sexo de quien ocupa u ocupara el puesto"
406-No discriminación		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	No se registraron casos de discriminación.
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		
413-Comunidades locales		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.3.9; 6.5.1-6.5.2; 6.5.3; 6.8	18-19; 50
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		51-57

Estándares GRI		
CONTENIDOS GENERALES	ISO 26.000	Página
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
416- Salud y Seguridad del cliente		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	El 100% de los servicios son analizados en impactos de salud y seguridad. Sobre aquellos segmentos relacinados 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		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de DDHH		
416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	4.6; 6.7.1-6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8	No se registraron
416-2 Incidentes de incumplimiento relacionados con los impactos de productos y servicios relacionados		
417- Marketing y etiquetado		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	Se requieren instrucciones de seguridad del producto o servicios. Eliminación del producto e impacto social y ambiental
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión		
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	
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
418- Privacidad del cliente		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	6.7.1-6.7.2; 6.7.7	No se registraron incumplimientos
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes		
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		
419- Cumplimiento socioeconómico		
103-1 Explicación del tema material y su Cobertura		No se registraron multas significativas, solo infracciones relacionadas a cuestiones de tránsito, y puntualmente, a exceso de peso en los vehículos

iGracias!

www.cruzdelsur.com