



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2015



s Argentina

Terminal de C



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
2015



JOSÉ LUIS CAROPRESE

Director de Carga de Terminal de Cargas Argentina (TCA)



4

Contador Público Nacional de la Universidad de Lomas de Zamora.

Trabajó en EDCADASSA - Empresa de Cargas Aéreas del Atlántico Sud S.A. desde 1991, compañía que luego pasó a ser unidad de negocios de Aeropuertos Argentina 2000 en 2009, bajo su nueva denominación: Terminal de Cargas Argentina -TCA.

Es Director de Carga de Terminal de Cargas Argentina (TCA) desde 2014.

200.916^{TN}
DE CARGAS ANUALES

213.000^{M2}
DE INFRAESTRUCTURA

17.500^{M3}
DE CÁMARAS FRIGORÍFICAS

Es un honor presentar el primer Reporte de Sustentabilidad de TCA. Este documento complementa el Reporte de AA2000, profundizando las acciones realizadas por nuestra compañía en 2015 que impactan en los grupos de interés y forman parte de nuestra responsabilidad al momento de gestionar el negocio.

En TCA tomamos el concepto de la estrategia de sustentabilidad de AA2000 adaptándolo a las particularidades de nuestras operaciones. De esta forma, ponemos el foco en la seguridad, el ambiente, la atención al cliente, la ética, el cuidado de todo aquello que transportamos y almacenamos, el cumplimiento de las normas y reglamentaciones, y el respeto por las personas.

Así, trabajamos con estos valores a lo largo de toda la cadena de valor, buscando dar un servicio de calidad en cuanto a alianza y diálogo con proveedores, Estado y organismos de control. Además, tenemos una gran conciencia ambiental y buscamos optimizar el impacto en cada actividad de nuestro negocio; tanto en la gestión de los residuos como en el uso de recursos.

Esperamos que este documento sea útil para conocer nuestra compañía y la importancia que le damos al desarrollo sustentable desde nuestro lugar.

5

Somos una empresa que actúa con responsabilidad, ética y compromiso; buscando brindar un servicio de calidad; cuidando el ambiente; cumpliendo con las regulaciones nacionales e internacionales; y respetando la privacidad de los contenidos de las cargas, la información y los datos de nuestros clientes para realizar las entregas de acuerdo a las condiciones pactadas.

QUIÉNES SOMOS

TCA es una dirección de Aeropuertos Argentina 2000 que brinda servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior que importan y exportan por vía aérea, así como también a operadores de carga general.

Nuestras principales actividades

Administramos los depósitos fiscales de los aeropuertos internacionales más importantes de la Argentina, donde almacenamos la carga de Importación y Exportación mientras sus destinatarios realizan los trámites ante la Dirección General de Aduanas.

Ofrecemos prestaciones a la medida de nuestros clientes, como el servicio de concentración y unificación de cargas, que permite a las empresas contar con un espacio exclusivo dentro de la terminal para el almacenamiento de su mercadería.

Prestamos servicios de logística integral para eventos de envergadura como competencias automovilísticas o recitales de rock.

6



85.000 M²

de capacidad de bodega, con espacios para diferentes tipos de mercadería, y con tecnología aplicada y personal capacitado para el tratamiento de cargas.



PRESENTES

en Ezeiza, Córdoba, Mendoza, Tucumán, Mar del Plata y el Aeroparque Jorge Newbery.



24 X 7

Operamos 24 horas todos los días del año, brindando dos tipos de servicios: concesionados y no concesionados.

7



PRINCIPALES INDICADORES DE GESTIÓN



EMPLEADOS

2014

525

2015

534 ↑



CLIENTES

14.343

15.189 ↑



MOVIMIENTOS
DE IMPORTACIÓN (en vuelos)

18.495

18.560 ↑



MOVIMIENTOS
DE EXPORTACIÓN (en vuelos)

24.784

23.380



TOTAL DE RESIDUOS
GESTIONADOS (en kg)

29.600

30.679 ↑

COMPROMISO CON LA SUSTENTABILIDAD

Nuestra estrategia de gestión tiene su foco en el respeto por las personas, su identidad y seguridad; la transparencia y ética en nuestras operaciones; y la generación de valor social y ambiental.



Trabajamos para contribuir al desarrollo social, económico y cultural del país, promoviendo el desarrollo de la industria aeroportuaria nacional, con una visión de alcance internacional.

BONIFICACIÓN DE COSTOS CON IMPACTO SOCIAL

En 2015 firmamos convenios con el Ministerio de Salud, Ministerio de Defensa, la Fundación Bioabordaje, la Asociación civil estudio de Falun Dafa; el Buenos Aires Festival Internacional de Cine Independiente (BAFICI), y el Instituto Nacional de Cine y Artes Audiovisuales (INCAA); donde nos comprometimos a eximir de los costos de los servicios de manipuleo y estadía a las cargas aéreas ingresadas como importaciones, dándoles desde nuestro negocio un beneficio para el desarrollo de sus actividades. Este año la bonificación de los costos para estas organizaciones e instituciones fue de 49% y sumaron un monto total de 4,4 millones de pesos.



RAFAEL BIELSA

Presidente de
Aeropuertos Argentina 2000

“Tenemos la certeza de que el éxito empresarial ya no se reduce únicamente a la rentabilidad. Sustentabilidad, responsabilidad, ética, inclusión y respeto por los derechos humanos son conceptos que deben atravesar la gestión de las compañías en todos sus niveles y su cumplimiento es lo que marca el verdadero éxito de una empresa.”

RESPONSABILIDADES

En nuestro carácter de depósito fiscal, tenemos la responsabilidad de almacenar y entregar las cargas a sus destinatarios, en las condiciones (peso, número de piezas y condición del embalaje) acreditadas al momento de su recepción.

En TCA, no tenemos acceso al contenido de los envíos en ningún momento de la operación. El control del contenido de las cargas es responsabilidad de los organismos de control del Estado con injerencia en el ámbito aeroportuario.

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



Cámara de Depósitos
Fiscales Privados
(CADEFIP)



Cámara
Argentina de
Comercio



Cámara de Exportadores
de la República Argentina
(CERA)

ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Herramientas para garantizar el comportamiento ético y responsable en todas nuestras actividades:

Código de Conducta.

Manual de Normas y Procedimientos de Ética y Conflictos.

Proceso de denuncias anónimo desde nuestra página web corporativa.

Confidencialidad en el manejo de datos.

POLÍTICA DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, proveyendo un rápido, seguro y eficiente servicio.
- Asegurar un apropiado entrenamiento a nuestros empleados.
- Promover una adecuada atmósfera de trabajo.
- Mantener una conducta permanente de innovación y mejora tecnológica.
- Mantener un fuerte compromiso con la comunidad y el medio ambiente.



100% de los procesos certificados con las Normas ISO 9001 e ISO 14001.



12

Innovación tecnológica al servicio de la calidad

Desarrollamos un sistema informático propio que nos permite registrar datos relevantes de la carga; como el estado de su embalaje al momento del ingreso al depósito, su ubicación dentro del lugar, su peso y el número de piezas que la componen. Esta información es transmitida al sistema informático aduanero MARIA, lo que facilita el trabajo de este organismo.

Además, ponemos a disposición de los clientes y organismos de control la base de datos de TCA para poder consultarla desde el centro de autogestión de la terminal de cargas de Ezeiza o desde la oficina del cliente, mediante un software especialmente diseñado a tal efecto.

SEGURIDAD

La calidad de nuestro servicio depende en gran medida de la seguridad de las cargas que nos son confiadas. Contamos con una Gerencia de Seguridad con 115 puestos fijos que operan 24 horas todo el año. Ellos, y el personal de la empresa de seguridad privada terciarizada, reciben capacitación permanente para gestionar los sistemas de control.

Este año incorporamos 85 extintores a la dotación de matafuegos para la prevención de incendio y cuatro gabinetes de hidrantes a la actual red; e implementamos el monitoreo mensual mediante recorridos de las trece posiciones de baldes contenedores de arena y el control mensual de los matafuegos emplazados en todo el predio de TCA Ezeiza, Aeroparque, Mendoza, Mar del Plata y Córdoba.

Con relación al control de procesos en la entrega de importación, desarrollamos un sistema de rotación del personal, formando equipos de trabajo con el fin de facilitar el conocimiento de los diferentes procesos llevados a cabo en los depósitos. Dimos continuidad a la implementación de tablets para el doble control. Además, incrementamos el personal de seguridad y diseñamos un sistema de comunicación de novedades por intermedio de planillas que nos permiten realizar estadísticas y tomar decisiones con el fin de mejorar la calidad del proceso.

Para un mayor control de las personas que transitan por nuestra Terminal, incorporamos 17 cámaras fijas, totalizando 215, y 2 domos. Este año se sumó al sector de circuito cerrado de televisión un Oficial de PSA para mantener un contacto más fluido con dicha fuerza y mayor celeridad en la comunicación ante situaciones que así lo ameriten; y ocho monitoristas de la empresa de seguridad privada, quienes realizaron el curso AVSEC (Aviation Security Training Centres), junto con otros tres empleados fijos, y fueron capacitados por nuestra Gerencia de Seguridad. También implementamos candados electrónicos en todos los portones perimetrales de la Zona Primaria Aduanera.

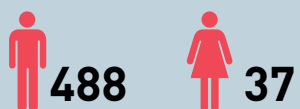
Realizamos la adecuación de la bodega de Exportación dentro del marco del programa de seguridad en conjunto con la PSA, en cumplimiento de las normas internacionales (por ejemplo con la Transportation Security Administration, de EE.UU.).

13

GESTIÓN DEL PÚBLICO INTERNO

2014

CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS **525**



MENOR A 30 AÑOS **91**
 ENTRE 30 Y 50 AÑOS **284**
 MAYOR A 50 AÑOS **150**

2015

CANTIDAD TOTAL DE EMPLEADOS **534** ↑

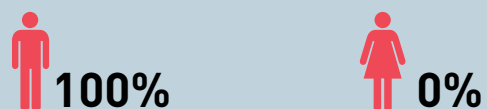


MENOR A 30 AÑOS ↑ **92**
 ENTRE 30 Y 50 AÑOS ↑ **297**
 MAYOR A 50 AÑOS **145**

14

2015

TASA DE ROTACIÓN¹ **2%**



MENOR A 30 AÑOS **9%**

ENTRE 30 Y 50 AÑOS **9%**

MÁS DE 50 AÑOS **82%**

1. Este indicador se comenzó a relevar para el Reporte desde 2015.

CANALES DE COMUNICACIÓN

Llevamos a cabo planes, programas y procedimientos para fortalecer las relaciones con nuestros empleados, manteniéndolos informados sobre lo que sucede en la organización. Los principales canales de comunicación son el correo electrónico y las carteleras ubicadas en distintos sectores de la empresa; en donde publicamos informaciones sociales, normas internas, recomendaciones de seguridad personal, políticas, entre otros.

Este año comenzamos a distribuir Revista Conexiones, una publicación hecha por y para los colaboradores con novedades de interés. Durante 2015 lanzamos tres números con editoriales escritas por el Presidente, CEO, Director y Gerente de Recursos Humanos.



Incorporamos el envío digital de la Revista Conexiones a nuestros empleados para incrementar su alcance.

15






DESARROLLO DE NUESTROS EMPLEADOS

Desde TCA impulsamos diferentes iniciativas para fomentar el buen desempeño y el crecimiento de nuestros empleados, dos aspectos clave en un entorno laboral altamente competitivo. En este sentido, brindamos 6.655 horas de capacitación para 303 colaboradores de la compañía.

Entre los cursos más relevantes, destacamos en 2015 la capacitación a la Gerencia de Calidad y Medio ambiente sobre gestión de no conformidades y acciones correctivas, evaluación y calificación de proveedores, plan de contingencia medioambiental, indicadores de gestión, técnicas de resolución de problemas, técnicas de auditorías internas, transporte de mercancías peligrosas, seguridad en oficinas (incendio, riesgo eléctrico, manipulación de cargas y ruido), capacitación en idiomas, entre otros.

Además, nuestros empleados recibieron capacitación sobre el manejo de cargas, manejo seguro de autoelevadores, inducción en normas de seguridad e higiene, y cursos de oficina segura.

16

INDICADORES DE CAPACITACIÓN	2014	2015
 EMPLEADOS CAPACITADOS	225	303 ↑
 HORAS DE FORMACIÓN	5.757	6.655 ↑
 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN PER CÁPITA	26	22

Beneficios



SERVICIO DE TRANSPORTE DESDE Y HACIA LA EMPRESA.



SERVICIO DE ALMUERZO Y CENA DENTRO DE LA PLANTA.



SERVICIO MÉDICO CON CONSULTORIO PERMANENTE.



ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.



FIESTA DE LA FAMILIA.



MATÍAS PATANIAN

CEO de
Aeropuertos Argentina 2000

17

“En tiempos de enormes desafíos y también de entornos cambiantes globales y domésticos, una ventaja competitiva de las empresas está en incorporar el concepto de sustentabilidad en el conocimiento, las actitudes y las capacidades de su gente; y lograr que sea transmitido a todos nuestros públicos. Es así que brindamos capacitación a nuestros empleados con el objetivo de darles las herramientas y conocimientos necesarios para que nuestro servicio sea seguro, de calidad, y trabajemos por la satisfacción de nuestros clientes.”

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

Trabajamos para garantizar que nuestros colaboradores y todas las personas que desarrollan una actividad dentro de nuestras instalaciones lo hagan de manera segura y saludable.

Durante 2015 realizamos diferentes cursos para la prevención y promoción de la salud de nuestros empleados y sus familias. Entre ellos: manejo de cargas, manejo seguro de autoelevadores, inducción en normas de seguridad e higiene, y cursos de oficina segura. Además, realizamos una campaña de vacunación antigripal para todo el personal.

PLAN DE RIESGOS DE TRABAJO

Contamos con un Comité de Seguridad y, además, desarrollamos un diagrama de control de empleados en utilización de elementos de protección personal, registros de conducir, entre otros. Este año el Comité dio tratamiento a los últimos tres accidentes ocurridos, efectuando las decisiones necesarias para corregir y minimizar la reiteración de estos eventos.

18 Por su parte, en 2015 actualizamos los Manuales de Seguridad y Salud Ocupacional: Plan de Contingencias, Brigadistas, Plan de Evacuación, Contratistas, Simulacros, Manejo de Autoelevadores, y Normas de Seguridad e Higiene.



INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD

	2015
TASA DE AUSENTISMO	4%
TASA DE ACCIDENTES	1%
CANTIDAD DE ACCIDENTES	26
DÍAS DE AUSENCIA POR ACCIDENTES	1.002

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL

Tenemos una alianza con la Fundación DISCAR para la correcta inserción e inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual en el marco del Programa Empleo con Apoyo (EcA). Mediante este Programa, se brinda un constante apoyo y seguimiento tanto para el empleado como para el entorno de trabajo a lo largo de la vida laboral. Este año incorporamos un nuevo empleado a TCA bajo este Programa.

225

HORAS DE FORMACIÓN

150

PARTICIPANTES EN LOS CURSOS DICTADOS



RESULTADOS DE NUESTRO CONSTANTE Y CRECIENTE MOVIMIENTO**2014****2015****CANTIDAD DE CLIENTES****14.343****15.189** ↑**MOVIMIENTOS DE IMPORTACIÓN**

VUELOS

18.495

18.560 ↑

GUÍAS

160.978

164.004 ↑

BULTOS

2.108.631

2.299.300 ↑

KILOS

92.169.479

96.562.335 ↑**MOVIMIENTOS DE EXPORTACIÓN**

VUELOS

24.784

23.380

GUÍAS

94.045

84.595

BULTOS

2.671.940

2.307.046

KILOS

111.702.669

94.701.485

CLIENTES

Escuchamos a nuestros clientes para seguir mejorando nuestra calidad en el servicio, y cumplir con sus necesidades y expectativas.

Los canales de diálogo que tenemos con clientes son: nuestro sitio de Internet corporativo, correo electrónico, reuniones, visitas a la terminal, y participación con cámaras asociadas y cámaras referentes de nuestro negocio.



REUNIONES



VISITAS A LA TERMINAL



PARTICIPACIÓN EN CÁMARAS

Además, brindamos un servicio de atención al cliente con consulta de guías, trámites administrativos menores, atención al público general tanto personalmente como telefónicamente, y asistencia a servicios extraordinarios.

22

Dentro del sistema de Calidad y Medio ambiente certificado, desarrollamos en 2015 un Programa de Gestión de Calidad que incluye todos los objetivos y las metas establecidas en pos de aumentar la satisfacción de los clientes. En este marco, respondimos a servicios especiales acorde a las necesidades del cliente como operativos logísticos de bandas de rock, atención especial a vuelos cargueros, entre otros.

Gestión de reclamos

Tenemos a disposición de nuestros clientes diferentes herramientas para que puedan realizar reclamos y consultas, y así poder mejorar día a día nuestra calidad de gestión y servicios brindados. Durante 2015 recibimos 35 reclamos y fueron 22 reclamos justificados, los cuales tuvieron un tiempo de resolución de 48 a 72 horas.

POLÍTICA DE CALIDAD

Priorizamos las compras de origen nacional, con excepción de aquellos productos que no se fabriquen en el país y/o que se requiera respetar normas de calidad internacionales relacionadas con la actividad. Realizamos a nuestros proveedores contratos anuales, en los casos donde el tipo de suministro o servicio lo permita, proporcionando a las empresas medianas seguridad y estabilidad de trabajo.

Nuestros principales rubros son: cintas adhesivas, pallets, retiro y tratamiento de sustancias peligrosas, stretch film, compactadora y destructora de residuos, nylon, combustible y retiro de residuos desnaturalizados.

Selección y alta de proveedores

Las inscripciones de nuestros proveedores están reguladas por normas de Evaluación de Potencial y Calidad que se realiza mediante una encuesta digital, como la declaración jurada, dentro del sistema web de inscripción de proveedores. Es obligatorio presentar comprobantes de pagos impositivos, obligaciones previsionales, obra social, seguros de accidentes de trabajo, salarios, demás obligaciones legales respecto de su personal, y las constancias de habilitaciones y/o permisos para desarrollar su actividad.

23

En los casos de las adquisiciones de insumos críticos, nos aseguramos que cumplan con los requisitos especificados en materia de calidad y medio ambiente; que alcanzan desde la necesidad de adquirir un insumo, la selección de los proveedores, hasta la recepción de los materiales o servicios.

Evaluación

Contamos con un Sistema de gestión que define y establece el método de control de los proveedores de servicios y materiales desde su inclusión hasta su baja.

INDICADORES DE IMPACTO AMBIENTAL

	2014	2015
CONSUMO TOTAL DE AGUA (EN LITROS) ⁽¹⁾	22.500.000	21.375.000 ↓
CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA (EN KWH / MES)	820.000	811.800 ↓
RESIDUOS PELIGROSOS (EN KG)	7.700	14.436
RESIDUOS INDUSTRIALES (EN KG)	10.700	6.355 ↓
RESIDUOS PROVENIENTES DEL EXTERIOR (EN KG)	11.200	9.888 ↓
RECICLADO (EN KG)		
PAPEL DONADO	15.240	17.060 ↑
TAPITAS PLÁSTICAS RECICLADAS	24	16
LATAS DE ALUMINIO Y VASOS PLÁSTICOS DESCARTABLES	217	193

MEDIO AMBIENTE

Sistema de Gestión Ambiental (SGA)

Todos aquellos aspectos de la gestión que pueden generar un impacto sobre el medio ambiente son analizados, ponderados y documentados. El SGA se conforma de:

- Matriz de análisis y relevamiento de aspectos ambientales para tareas de Infraestructura y Mantenimiento.
- Seguimiento de la Normativa Ambiental que contempla los avances jurídicos en materia ambiental.
- Monitoreo y medición ambiental.
- Relevamiento con registros de las actualizaciones y la evaluación de aspectos ambientales.

Además, a partir de nuestros procesos documentales, realizamos Estudios de Impacto Ambiental (EIA) en cada obra que se realiza en la planta de Ezeiza y otras sucursales. Estos estudios surgen de un exhaustivo análisis de los procesos bióticos y cómo se ven afectados con las distintas obras que se emprenden. En 2015 realizamos EIA para montaje del tanque y surtidor del tipo Moss, para la repavimentación de la calle de acceso sector Exportación, para Sucursal Córdoba red de incendio y para el traslado de Courier Exportaciones.

26

Contamos con un Comité de Gestión de Calidad y Medio ambiente, que integran el Gerente General, los Gerentes, el Coordinador de Importación, el Jefe de División Exportación, el Jefe de Calidad y Medio ambiente, y el Gerente de Calidad y Medio ambiente.



La Política de Calidad y Medio ambiente se mantiene actualizada y alineada con las Normas ISO 9001 e ISO 14001.



Gestión de residuos

En Ezeiza, procesamos más de dos millones de kilos al año de residuos propios de la operación que consisten en madera, nylon, cartón de embalajes y residuos sólidos urbanos, mediante un proceso de desnaturalización a través de horno pirolítico.

Uso eficiente de los recursos

Durante 2015 realizamos las siguientes acciones:

- Recolección de papel y tapitas plásticas para reciclado junto a la Fundación Garrahan.
- Cambio gradual del sistema de iluminación de los depósitos a tubos LED.
- Sistema de apagado automático de iluminación basado en controladores de horarios.
- Incorporación de llaves automáticas con control de caudal de agua en todos los lavabos de la planta.
- Incorporación de equipos eléctricos para el movimiento de la carga (autoelevadores) en un reemplazo progresivo de equipos de combustión interna que conforma nuestra flota.

27

COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

Buscamos transmitir el respeto por los derechos humanos a todos nuestros públicos. Puertas adentro, buscamos concientizar y transmitirles a nuestros empleados la importancia del respeto por la dignidad humana, la no discriminación y la integración de grupos vulnerables en el mercado laboral.

28

De izq. a der. De pie: Esteban González, Pablo Villarroel, Rubén Galarza, Lucas Díaz, Sebastián López, Gastón Fernández, Marcelo Moscardi, Juan Baigorria, Francisco Cuenca, Pablo Varío, Sebastián Aguilar, Franco González Rodríguez, Jorge Ruccella y Emerenciano Barra Araneda.
De izq. a der. Sentados: Gustavo Santos, Leandro Figuerola, Ramón Fernández, Sergio Torres, Feliciano Martínez y Damián Antonucci.

Este documento contiene acciones, programas y resultados de la gestión en materia de sustentabilidad 29 desarrolladas por TCA durante el año 2015.
Para ver el Reporte de Sustentabilidad 2015 completo de AA2000 ingresar en: www.aa2000.com.ar/sustentabilidad

30

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

COORDINACIÓN GENERAL Y DISEÑO:
Dirección de Relaciones Institucionales,
Imagen Corporativa y Publicidad de AA2000
Jorge Lukowski
Carolina Dal Bó
Marina Ray
Gabriela Salem
rrii@aa2000.com.ar

TERMINAL DE CARGAS
Laura Crespo
lcrespo@aa2000.com.ar

FACILITADORES EXTERNOS:
Reporte Social
www.reportesocial.com
ZkySky
www.zkysky.com.ar



Aeropuerto Internacional Ministro Pistarini
B1804EZE - Buenos Aires, Argentina
54 11 5480 6400
tca-institucionales@tca.aero
www.tca.aero



www.aa2000.com.ar/sustentabilidad

CONTROL CO

№ 04752965

EXP

ORIGIN AMERICA



001342740

FOR LABEL N
001-34

DESTINATION
BUE



DBUE+51+

If Found Please Contact Exped
By Phone: (U.S.) (20
By Email: LostCargo@E