

ZARCAM S.A.



***INFORME DE
SOSTENIBILIDAD
2015***



Propietario:

ZARCAM S.A. – Ruta Provincial N°6 s/nro. (ex Rta. 12 km. 83,5), Zárate, provincia de Buenos Aires.

Quedan todos los derechos reservados. No se permite la reproducción total o parcial de este informe, ni su traducción, ni su incorporación a un sistema informático, ni su locación, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio, sea este electrónico, mecánico, por fotocopia, por grabación y otros métodos, sin el previo y escrito consentimiento de ZARCAM S.A. La violación a cualquiera de estos derechos exclusivos implica responsabilidad del infractor que dará lugar a sanciones civiles o criminales. Facultativamente podría agregarse: Redactores, Coordinadores, Imagen de tapa, etc.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DESCRIPCIÓN DE TEMAS	PÁG.
1. EL INFORME	5
1.1 Carta del Gerente General y Representante de la Dirección	6
1.2 Perfil del Informe	7
1.3 Alcance y Cobertura de la Memoria	8
2. SOBRE ZARCAM	11
2.1 Sede Central	12
2.2 Servicios Brindados	12
2.3 Mercados Servidos	13
2.4 Estructura Operativa.	15
2.5 Cadena de Suministros	17
2.6 Naturaleza, Forma Jurídica y Estructura de Gobierno	17
3. NUESTRA CULTURA	19
3.1 Modelo de Gestión	20
3.2 Visión, Misión y Valores	22
3.3 Políticas	22
3.4 Premios y Distinciones	22
3.5 Satisfacción de Clientes	24
4. DESEMPEÑO ECONOMICO Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS	26
4.1 Dimensiones de la Organización	27
4.2 Indicadores Económicos	28
4.3 Cambios Significativos	29
5. COMPROMISO CON LAS PERSONAS	31
5.1 Nuestros Colaboradores	32
5.2 Gestión por Objetivos	34
5.3 Comunicación Interna	36
5.4 Beneficios	38
5.5 Programas y Concursos	39
5.6 Capacitación	39
6. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD	42
6.1 Compromiso con Iniciativas Externas	43
6.2 Programa Reciduca	43
6.3 Programa AcercaRSE – Programa la basura sirve	44
6.4 Programa Hospital Garrahan	45
6.5 Otros compromisos Externos	46
6.6 Trabajo Infantil	48

7. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE	50
7.1 Certificación Ambiental – PCRMA (Programa cuidado Responsable del M.A.)	51
7.2 Cálculo de Huella de Carbono	52
7.3 Gestión de NFU (Neumáticos Fuera de Uso)	60
7.4 Gestión de Baterías	60
7.5 Gestión de Residuos	60
7.6 Concientización Ambiental	62
8. COMPROMISO CON LA SEGURIDAD Y SALUD LABORAL	66
8.1 Certificación en Seguridad – CASAFE	67
8.2 Certificación en Seguridad Vial – ISO 39001	68
8.3 Buenas Prácticas. Participación en Organizaciones	69
8.3.1 CIQyP (Cámara de la Industria Químicas y Petroquímica)	69
8.3.2 Comité Zonal de Higiene y Seguridad Campana-Zárate	70
8.3.3 Observatorio de Logística y Sustentabilidad	73
8.3.4 CEDOL (Cámara Empresaria de Operadores Logísticos)	74
8.3.5 CATAMP (Cámara Argentina del Tte. Automotor de Mercancías y Residuos Peligrosos)	74
8.4 Indicadores de Seguridad	75
TABLA DE CONTENIDOS GRI	80



1

EL INFORME



1.1 CARTA DEL GERENTE GENERAL Y REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN

Sin dudas, el 2015 ha sido uno de los años más desafiantes que hemos vivido en la historia de nuestra compañía y que todos recordaremos debido al crecimiento de nuestra unidad de negocios logísticos - duplicando la capacidad de almacenaje y superando los 100.000 m2 cubiertos de depósitos - y por el inesperado y fortuito siniestro climatológico de nuestro Centro de Distribución (CD) Campana.

Si bien el impacto generado por estos eventos se vio reflejado en nuestro Nivel de Servicio resulta importante destacar que todo el equipo de la empresa implementó con gran responsabilidad y agilidad planes de acción que rápidamente comenzaron a revertir esta situación mostrando signos de recuperación de nuestro reconocido Nivel de Servicio.

Esa misma responsabilidad, hoy, nos impulsa a presentar por tercer año consecutivo nuestro Reporte de Sostenibilidad, realizado bajo las prestigiosas normas GRI - G4. El mismo comparte los resultados de nuestro desempeño económico, social y ambiental con todos los grupos de interés con los que interactuamos.

En materia de certificaciones y en línea con los objetivos de nuestra vigente Política de Seguridad Vial hemos logrado la certificación la Norma ISO 39001:2012 convirtiéndonos en una de las pocas empresas a nivel nacional en obtener esta prestigiosa distinción.

También, relacionado con la Seguridad Vial, no puedo dejar de mencionar el éxito que ha tenido el relanzamiento del 2do. Programa de Motivación de Choferes de nuestra flota, felicitar a los choferes por su compromiso y destacar que la continuidad de este Programa confirma nuestra vocación de hacer una logística más sustentable y segura.

La elaboración del 2do. Informe de Cuantificación de la Huella de Carbono de nuestra empresa y la consecuente reducción de los indicadores que miden nuestro desempeño anual de emisión de gases a la atmosfera son fuertes muestras de los esfuerzos realizados por nuestra organización en pos de un trabajo sustentable serio, profundo y transformador de nuestras acciones.

La activa relación con entidades sin fines de lucro (Fundación Reciduca, Grupo Acercarse, Fondation Forge) y el involucramiento con la gestión ambiental han sido inspiradores para crear por primera vez un Comité de Sostenibilidad conformado por colaboradores de distintas áreas de nuestra compañía.

Continuamos trabajando apoyándonos en nuestros valores, ética, responsabilidad, compromiso con la mejora continua, compromiso con la seguridad y actitud cooperativa. Así lo vivimos, porque entendemos que esa es la mejor manera de trabajar, la que nos conforma en un equipo cada vez más sólido.

Con muchísimo agrado los invito a recorrer estas páginas y estamos abiertos a recibir sugerencias que nos permitan mejorar en el futuro.

Los saludo con gran cordialidad.



Matías Álvarez Piris

1.2 PERFIL DEL INFORME

El Informe de Sostenibilidad de Zarcam se emite con una frecuencia anual y contempla el período: 1 Enero 2015 / 31 Diciembre 2015.

Se emite en forma continua desde el año 2013.

Se han producido cambios significativos desde la última emisión 2014, principalmente en estructura y propiedad de la organización.



El Informe de Sostenibilidad año 2015 es el tercer reporte publicado por la organización.

Fue desarrollado utilizando los lineamientos descritos en la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad, organización independiente que creó el primer estándar de lineamientos, reconocido mundialmente, para la formulación de memorias de sostenibilidad (www.globalreporting.org).

En la presente memoria figuran contenidos básicos de la Guía para la Elaboración de Memorias de GRI – G4.

En la sección Tabla de Contenidos GRI se incluye el índice que indica la localización de los contenidos del Reporte.

Este Informe de Sostenibilidad no ha sido sometido a un proceso de verificación externa.

La elaboración del reporte fue liderada por la Gerencia General, contó con el aporte especial del Jefe del Sistema de Gestión Integrado y recibió el apoyo de las diferentes áreas de la empresa, que brindaron la información necesaria para su desarrollo.

La versión digital puede consultarse desde:

- la página web: www.zarcam.com.ar
- en la base de datos del Global Reporting Initiative:
<http://database.globalreporting.org>

Los comentarios y sugerencias sobre los contenidos del presente informe son importantes para el proceso de mejora continua. Asimismo, para el caso de información adicional o preguntas, se dispone de la siguiente casilla de e-mail:

comite.sostenibilidad@zarcam.com.ar

DATOS GENERALES DEL REPORTE

Coordinación general:

Matías Álvarez Piris – Gerente General.

Realización integral y edición de contenidos:

Ernesto A. Tentori – Jefe del Sistema de Gestión Integrado.

Diseño Web:

FFC - Fast Forward Concepts

Fotografía:

Panorámica - Ronnie Keegan.

1.3 ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

El primer paso para definir el contenido de la memoria de sostenibilidad consiste en decidir cuáles son los aspectos materiales y sus impactos más significativos.

El proceso de definición de aspectos materiales fue llevado adelante por el equipo que conforma el Comité de Sostenibilidad de Zarcam, supervisado y aprobado por el Gerente General.

1er. Paso:

Identificación de Aspectos



Considerando el listado de aspectos descritos en la guía y efectuando una correlación con la política integral de Zarcam, se definieron en este paso, los principales grupos:



2do. Paso:

Priorización de Aspectos



En esta etapa, se analizaron los grupos con mayor detalle haciendo foco en el principio de “materialidad”, que determina si el aspecto merece ser incluido en la memoria.

Los aspectos identificados, se consideraron con alta relevancia.

3er. Paso:

Validación



En este paso se aplicó el principio de “exhaustividad”, que abarca las dimensiones de alcance, cobertura y tiempo. También se refiere a las prácticas de recopilación de información y a la verificación de sí ha sido presentada de un modo razonable y adecuado.

ASPECTO	IMPACTO		REFERENCIA
	Interno	Externo	
<i>Presencia en el Mercado</i>		X	Pág. 13
<i>Desempeño Económico</i>	X		Pág. 26
<i>Generación de Residuos</i>	X		Pág. 60
<i>Relación con los Empleados</i>	X		Pág. 31
<i>Capacitación Interna</i>	X		Pág. 39
<i>Relación con la Comunidad</i>		X	Pág. 42
<i>Participación en Cámaras</i>	X	X	Pág. 69
<i>Emisión de Gases de Efecto Invernadero</i>	X	X	Pág. 52
<i>Consumo de Energía</i>	X		Pág. 53/57
<i>Reciclaje y/o Reutilización</i>	X		Pág. 60
<i>Seguridad y Salud en el Trabajo</i>	X		Pág. 66

4to. Paso:

Revisión



Este paso se aplicará posterior a la publicación del informe.

Las conclusiones servirán de base y contribuirán al paso de identificación del próximo ciclo.



2

**SOBRE
ZARCAM**

ZARCAM S.A. fue creada en 1971, su fundador Don Alfredo Rómulo Piris, lo hizo con la intención de prestar servicios de transporte de combustibles, en gran parte para la entonces YPF estatal. Con el transcurso del tiempo, se dedicó específicamente a consolidar su formación como Operador Logístico prestando servicios a importantes industrias de la zona.

Actualmente se mantienen vigentes los servicios de logística y los servicios de comercialización de combustibles y lubricantes.

2.1 SEDE CENTRAL

La sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Zárate, provincia de Buenos Aires sobre Ruta Provincial N°6 sin/n° (ex Ruta 12 km. 83,5).

En este sitio se desarrollan servicios de la unidad de negocio Logística y actividades relacionadas a la unidad de negocio Combustibles.



2.2 SERVICIOS BRINDADOS

ZARCAM administra los servicios brindados a través de dos Unidades de Negocios específicas:

2.2.1 UNIDAD COMBUSTIBLES

Esta Unidad de Negocio se sub-divide en:

- A. Venta Mayorista, asociada generalmente con servicios para empresas.
- B. Venta Minorista, a través de una Estación de Servicios bandera YPF.



2.2.2 UNIDAD SERVICIOS LOGÍSTICOS

Esta Unidad de Negocio brinda servicios que se dividen en:

- A. Transporte de materiales peligrosos y/o carga general a nivel nacional.
- B. Almacenamiento de productos terminados, materias primas, insumos y los servicios asociados, tales como, armado de embalajes especiales, preparación de pedidos, gestión de stock, etc.



2.3 MERCADOS SERVIDOS

Zarcam brinda servicios de venta de Combustibles y Lubricantes en forma mayorista a nivel zonal y en forma minorista por medio de una Estación de Servicio ubicada en la localidad de Zárate.

El Servicio de Transporte se brinda en toda la geografía nacional, transportando carga calificada peligrosa o general.

Los Servicios de Gestión de Stock se brindan a nivel nacional, a través de Centros de Distribución y/o servicios In House en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Tucumán. El detalle de localización específica, se muestra a continuación:



ZÁRATE

6 Centros de Distribución

- 4 Dentro del Parque Industrial Zárate
- 1 Sobre Ruta Prov. N°6 (Sede Principal)
- 1 Sobre colectora Ruta Nac. 9 en Lima

1 Operación In House

CAMPANA

1 Centro de Distribución

PILAR

3 Centros de Distribución

todos ubicados en el Parque Industrial Pilar

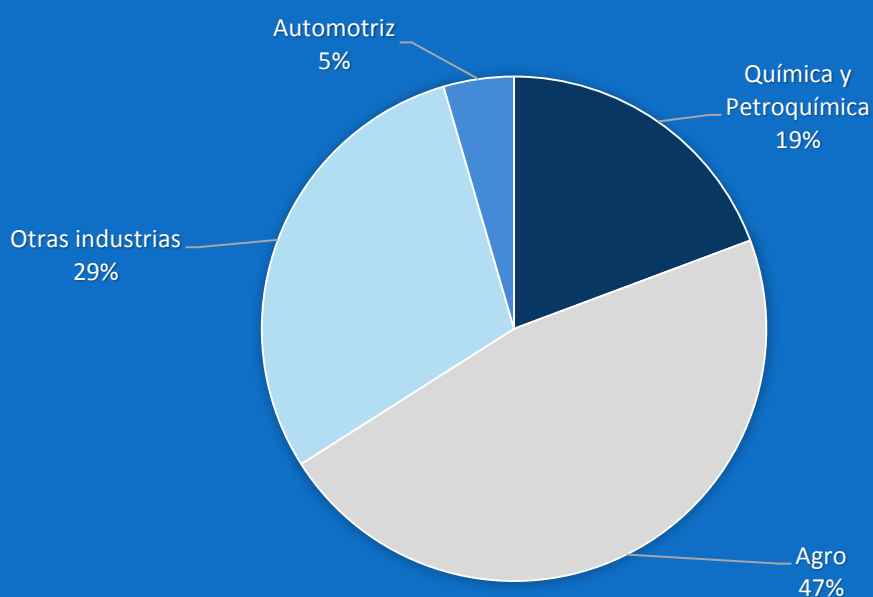


CIUDAD DE CÓRDOBA
1 Centro de Distribución



SAN MIGUEL DE TUCUMÁN
1 Operación In House

PRINCIPALES SECTORES A LOS QUE ABASTECE ZARCAM



SERVICIOS

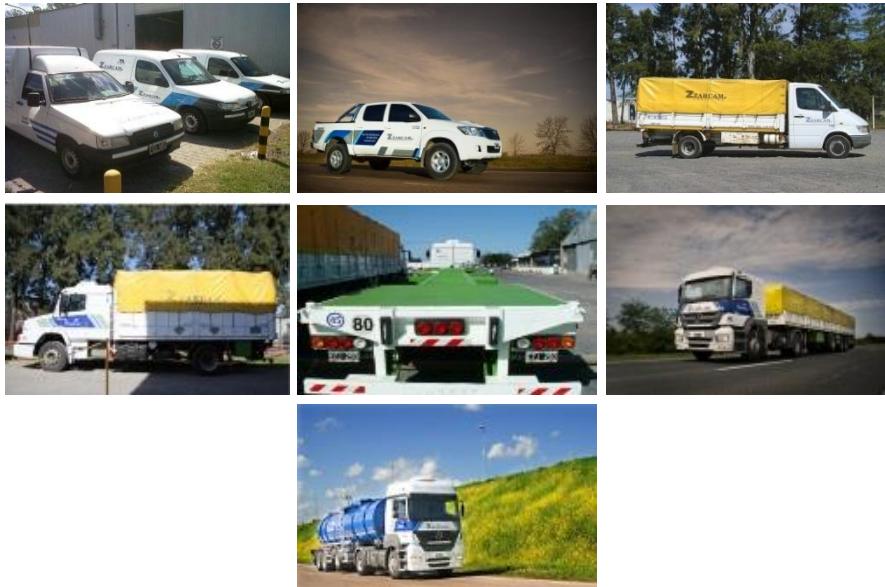
- Gestión de stock en Centros de Distribución
- Recepción, descarga y estiba del material.
- Administración de stock.
- Consolidados y desconsolidados de contenedores.
- Armado de embalajes especiales.
- Preparación de pedidos y despachos.
- Operación In House.
- Transporte de mercaderías (carga general y peligrosa).

2.4 ESTRUCTURA OPERATIVA

2.4.1 VEHÍCULOS

Zarcam cuenta con una flota de más de 60 vehículos destinados a transporte de carga peligrosa y general por medio de flota propia y subcontratada.

Los diferentes tipos de vehículos comprenden:



Las unidades propias tractoras son marca Mercedes Benz y tienen una antigüedad promedio de 3,5 años.

Habilitaciones:

- Transporte de carga peligrosa y general.
- SENASA
- SEDRONAR

El equipamiento incluye:

- Doble custodia satelital.
- Elementos de seguridad del vehículo.
- Elementos para contención de derrames.



2.4.2 ESTRUCTURA FÍSICA

Estación de Servicio, ubicada en la ciudad de Zárate, comercializa productos YPF, cuenta con Servicompas y playa de estacionamiento. Se encuentra adherida al Programa de incentivos de clientes YPF Serviclub.



CD Ruta 12: tiene como parte de su estructura a la Administración Central, el mismo se encuentra ubicado sobre la Ruta Prov. N°6, a pocos metros de la Ruta del Mercosur.



En el Parque Industrial Zárate a solo un kilómetro del puerto Terminal Zárate, se encuentra el **CD PIZ-1** y dentro del Parque Logístico Zárate, el **CD PIZ-2 y CD PIZ-3**. A 300 mts. de éstos, se encuentra el **CD PIZ 4**.



En la localidad de Lima, partido de Zárate, se encuentra el **CD Lima**, ubicado sobre colectora de la Ruta Nacional N°9.



En el partido de Campana, el **CD Campana** se encuentra ubicado sobre la Ruta Nacional N°9 en el Km. 79.



En el partido de Pilar, dentro del Parque Industrial Pilar, se encuentran:
CD Pilar-6 (Calle del Canal N°308)
CD Pilar-8 (Calle 17 N°164)
CD Pilar-10 (Calle del Gasoducto s/nro.)



En la ciudad de Córdoba se encuentra el **CD Córdoba**, sobre Av. Circunvalación Sur s/n entre Canal Secundario Nro. 3 y Camino a San Carlos.



2.5 CADENA DE SUMINISTROS

Zarcam cuenta con una Política de contratación de proveedores a fin de que estén alineados con los requerimientos de su Sistema de Gestión Integrado, tal es así que contamos con procedimientos a fin de evaluarlos anualmente y de otorgarles una calificación que consiste en determinar si son considerados Estratégicos para el desarrollo de nuestro negocio.

En este sentido, nuestros proveedores transportistas (fleteros), son considerados estratégicos y por ello los invitamos a participar de las capacitaciones en conjunto con los choferes de la flota propia.

2.6 NATURALEZA, FORMA JURÍDICA Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO

ZARCAM S.A. es una empresa familiar y de origen nacional fundada en noviembre de 1971, en la ciudad de Zárate.

En septiembre de 1972 comienza a realizar sus primeras operaciones con el objeto principal de prestar servicios de transporte de combustible.

Actualmente se consolidó como un fuerte Operador Logístico y opera bajo la estructura de una sociedad anónima cerrada.

El Directorio es el órgano de gobierno que define las políticas y directrices que son aplicadas por Zarcam. Actúa en la empresa a través del Gerente General, quien además cumple funciones de Representante de la Dirección.

Su composición es de cuatro miembros titulares y un suplente.

EL DIRECTORIO

Independientes

- son aquellos que no tienen ningún vínculo con Zarcam.

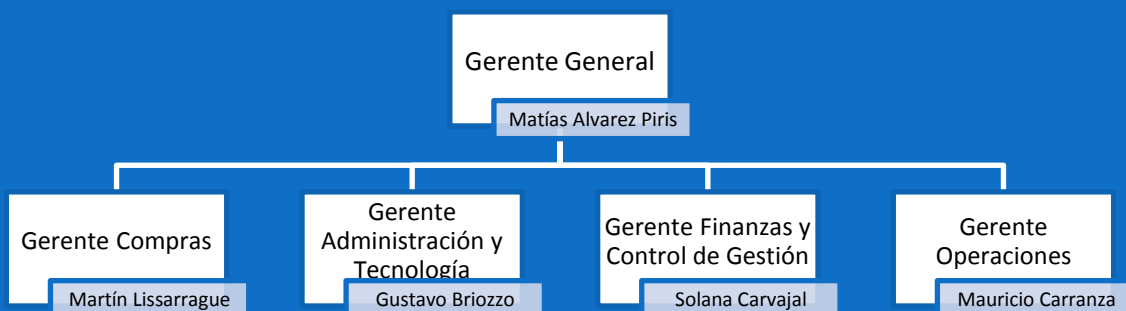
No Independientes

- son los que tienen o tuvieron algún tipo de vinculación laboral y/o profesional con Zarcam.



Los miembros del Directorio son elegidos por la Asamblea de Accionistas, de conformidad con las normas y principios establecidos en sus estatutos.

El Gerente General juntamente con los Gerentes de Áreas conforman el Equipo Ejecutivo de la empresa.



Las responsabilidades en cuestiones económicas, ambientales y sociales se distribuyen en los distintos niveles del organigrama, donde los temas se analizan principalmente a través de las distintas gerencias, no obstante, temas ambientales y sociales, tienen también incidencia en jefaturas y con participación permanente del Comité de Sostenibilidad (conformado por personal de diferentes sectores y cargos).

En todos los casos se reporta directamente al Gerente General y dependiendo del impacto, al Directorio de Zarcam.



3

**NUESTRA
CULTURA**

3.1 MODELO DE GESTIÓN

Una gestión de excelencia es la principal ventaja competitiva de las organizaciones.

Llevar adelante una gestión de excelencia, es un objetivo al que aspira Zarcam porque es el camino más directo al logro exitoso de los resultados que se ha fijado como propósito.

El “Modelo para una Gestión de Excelencia” que ha adoptado Zarcam, se basa en el diseñado por el Premio Nacional a la Calidad.

Este modelo establece los lineamientos claros de un sistema de gestión coherente e integrado.

La calidad de la gestión estará determinada por los niveles de satisfacción que logre en cada uno de los sectores que tienen un interés común en el desempeño:

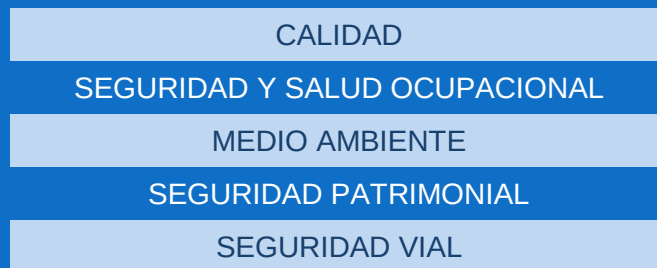
GRUPOS INTERÉS	¿QUIÉNES SON?	HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO
 Accionistas	Sociedad del grupo.	Informe para accionistas. Memoria y Estados Contables.
 Clientes	Empresas multinacionales, nacionales o locales a las cuales se les brindan distintos servicios y soluciones logísticas y de abastecimiento de combustibles.	Atención personalizada, Encuesta de satisfacción, Eventos especiales y Casilla de reclamos de clientes.
 Colaboradores	Todas aquellas personas seleccionadas y contratadas que trabajan para nuestros clientes y que hacen a la calidad del servicio que brindamos.	Atención personalizada, Encuesta de clima laboral, Comunicaciones a través de carteleros, Buzón de sugerencias y reclamos, reuniones, e-mails, cursos de formación e intranet.
 Proveedores	Empresas que proporcionan bienes y servicios, insumos, etc., necesarios para el desarrollo de las actividades.	Atención personalizada, sitio web, reuniones, relación y comunicación constante.
 Comunidad	Personas y organizaciones ubicadas en zonas cercanas a las unidades de negocios beneficiadas por las actividades desarrolladas por Zarcam.	Jornadas de capacitación. Reuniones y Eventos.
 ONGs- Cámaras	Organizaciones sociales que aportan legitimidad y presencia para trabajar conjuntamente mediante alianzas estratégicas para la inclusión y desarrollo sostenible de las actividades.	Jornadas de diálogo y evaluación. Reuniones y Eventos.

La estructura del Modelo para una Gestión de Excelencia está esquematizada en el siguiente diagrama:



Con base en este modelo, Zarcam desarrolló e implementó un Sistema de Gestión Integral con alcance en sus dos Unidades de Negocio (Combustibles y Logística).

El Sistema, controla todos los procedimientos e instructivos con los que la empresa desarrolla su actividad e incluye los siguientes temas preponderantes:



El proceso de mejora continua ha marcado el camino para alcanzar distintas certificaciones con el correr de los años:



Norma ISO 9001:2008 – Otorgado por IRAM.



Programa de Cuidado Responsable del Medio Ambiente (PCRMA) – Otorgado por IRAM.



Sello de Calidad CEDOL – Otorgado por KPMG.

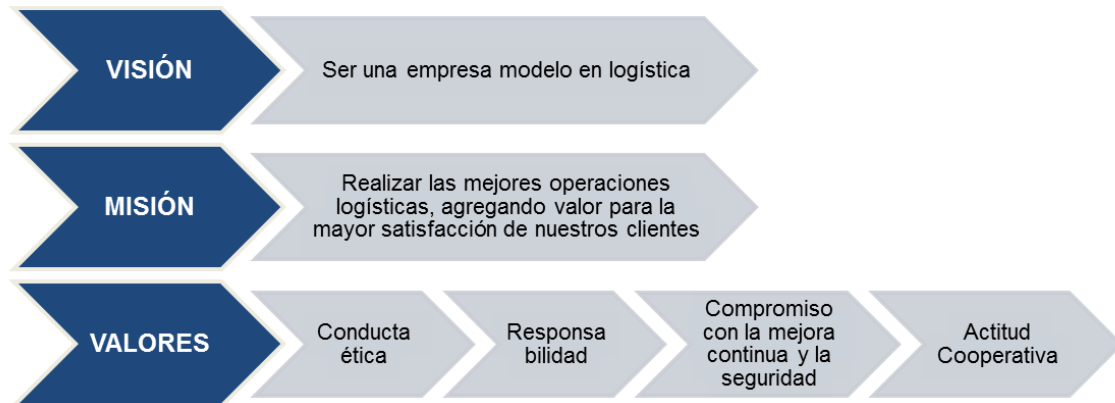


Programa de Depósito OK – Otorgado por CASAFE.



Norma ISO 39001:2012 – Otorgado por IRAM.

3.2 VISIÓN, MISIÓN Y VALORES



3.3 POLÍTICAS

En lineamiento con la Gestión Integral implementada, se desarrolló y mantiene vigente una Política de Gestión Integrada (P.G.I.), orientada a asegurar la Calidad de sus servicios, preservar el Medio Ambiente en el cual opera, fomentar y establecer una cultura basada en la Seguridad y Salud de su personal.

Por ello el Equipo Directivo considera esta Política como parte integral de sus negocios y, por lo tanto, prioritaria en toda la línea gerencial, asegurando su difusión, comprensión y cumplimiento en todos los niveles de la organización.

3.4 PREMIOS Y DISTINCIONES

IRU – INTERNATIONAL ROAD TRANSPORT UNION

En el marco del 7mo Encuentro Profesional de CEDOL, nuestro Gerente General, Matías Álvarez Piris, fue distinguido con el **Premio 2015 a Gerentes, Directores y altos ejecutivos de empresas de transporte.**



Este premio valora y reconoce la labor de las personas que estuvieron a cargo de empresas exitosas de transporte por carretera haciendo honor a su profesión a través de su amplia experiencia profesional y logros gerenciales específicos. Para la selección se evalúan distintos aspectos, entre ellos la aplicación de un conjunto de valores fundamentales en las áreas de cualidades morales y las normas laborales, así como soluciones innovadoras para mejorar la protección del Medio Ambiente, la Seguridad Vial y la Productividad.

El día martes 17 de noviembre, en el Auditorio de FADEEAC se realizó la ceremonia de entrega del **Diploma de Honor IRU 2015**.

Nuestro chofer, el Sr. Mario Alberto De Virgilio, fue distinguido con este Diploma.



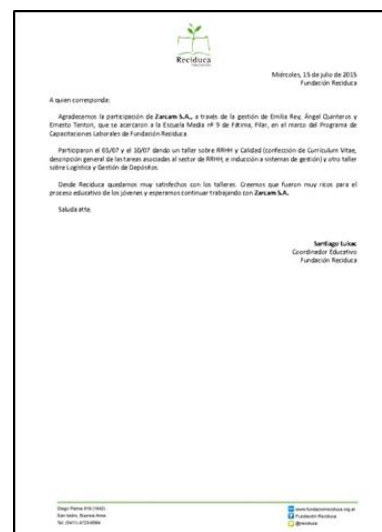
Esta distinción es otorgada en nuestro país a través de FADEEAC (Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Carga) a aquellos choferes seleccionados que hayan cumplido las condiciones enunciadas en el Reglamento Diploma de Honor IRU.

FUNDACIÓN RECIDUCA

La fundación Reciduca efectuó reconocimiento a ZARCAM S.A. por su permanente compromiso con la comunidad, siendo en este caso, por la labor realizada a través de Emilia Rey, Ángel Quinteros y Ernesto Tentori, quienes participaron en la Escuela Media N° 9 de Fátima, Pilar, del Programa de Capacitaciones Laborales de Fundación Reciduca.

Participaron los días 03/07 y el 10/07 brindando un taller sobre RRHH y Calidad (confección de Currículum Vitae, descripción general de las tareas asociadas al sector de RRHH e inducción

a sistemas de gestión) y otro taller sobre Logística y Gestión de Depósitos.



3.5 SATISFACCIÓN DE CLIENTES

En cumplimiento con los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, el área Comercial llevó a cabo el proceso de medición de Satisfacción de Clientes con el siguiente detalle:

1. LOGÍSTICA

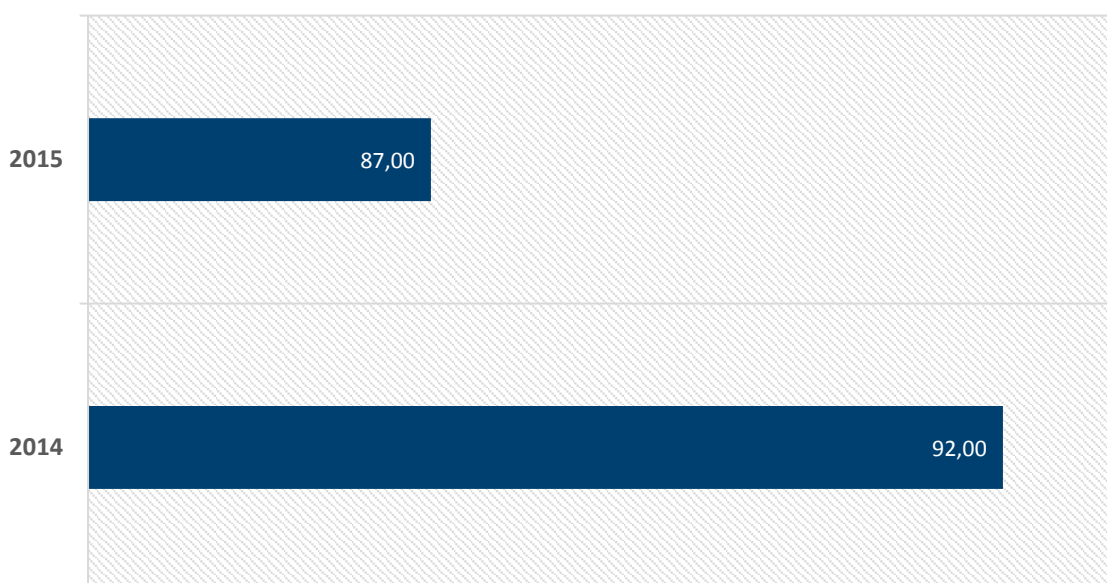
El nivel de satisfacción promedio obtenido en esta unidad de negocios fue: 87%.

El resultado promedio de los dos principales clientes de la empresa ha sido 81,7%, inferior al promedio general y sensiblemente menor al resultado obtenido el año anterior.

Del análisis de las encuestas se ha detectado y confirmado que el Nivel de Servicio de la compañía ha mermado, se interpretan como principalmente causas:

- ✓ El crecimiento de volúmenes muy por encima de lo presupuestado.
- ✓ El inesperado y fortuito incidente climatológico ocurrido en el CD Campana.
- ✓ La mudanza del cliente Amcor del CD Pilar 6 al CD Pilar 10.

Al respecto distintos planes de acciones están siendo ejecutados con el objetivo de revertir la situación antes señalada.



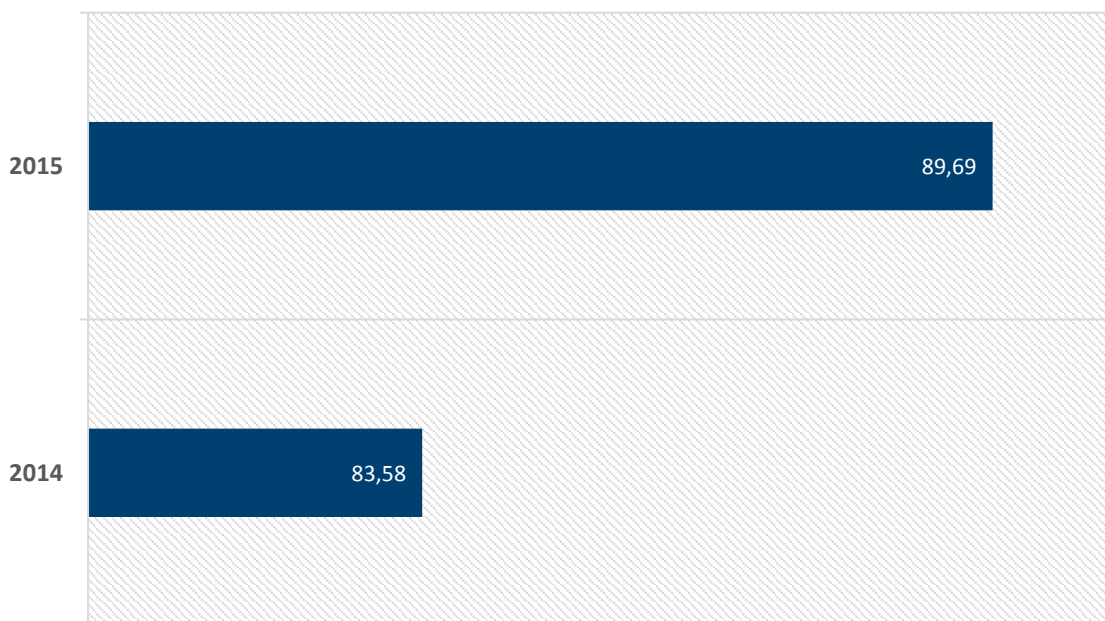
2. COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES

La encuesta realizada comprendió los dos sectores que conforman la unidad de negocios y arrojó el siguiente resultado:

➤ Mayorista: 92,22%

➤ Minorista: 87,17%

Promedio: **89.69%**



En relación al Número de Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes, el resultado ha sido “cero”.



4

DESEMPEÑO ECONÓMICO Y CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

La estrategia comercial ha sido consolidar las características diferenciales de nuestros servicios tanto por el nivel de especialización, por la calidad de nuestros recursos, el perfil de nuestra organización y la flexibilidad en las respuestas a clientes.

Con respecto al 2014, las ventas de la compañía crecieron un 36% por encima de las estimaciones realizadas, la facturación de los servicios logísticos (Transporte y Almacenaje) tuvo un sensible crecimiento (43%) que pudo compensar la caída de los volúmenes de ventas de los negocios de combustibles.

4.1 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN

	2015	2014
RRHH		
Colaboradores (total)	184	154
UNIDAD DE NEGOCIO LOGÍSTICA		
TRANSPORTE		
Cantidad de viajes realizados	12.022	11.812
Kilómetros Recorridos	2.030.178	2.739.357
Vehículos Flota Propia (Unidades Tractoras)	25	25
Vehículos Flota Propia (Unidades Remolque)	48	42
Cantidad de Vehículos Flota Terceros	46	30
ADMINISTRACION DE STOCK		
Sitios (CD y Operación In House)	14	11
Superficie Cubierta (CD)	108.211	70.200
Rotación (pallet movidos)	847.269	788.217
UNIDAD DE NEGOCIO COMBUSTIBLE		
ESTACIÓN DE SERVICIOS		
Litros comercializados	6.822.767	7.264.887
MAYORISTA		
Litros comercializados	2.047.644	2.241.102
CLIENTES		
Clientes que representan el 80% del total de facturación	10	12
PROVEEDORES		
Porcentaje proveedores locales	44%	52%

4.2 INDICADORES ECONÓMICOS

	2015	2014
VENTAS NETAS		
UNIDAD DE NEGOCIO LOGÍSTICA		
Administración de stock	114.732	72.022
Transporte	73.921	59.497
Sub-total	188.653	131.519
UNIDAD DE NEGOCIO COMBUSTIBLE		
Estación de Servicios	14.224	13.752
Mayorista	19.018	18.283
Sub-total	33.242	32.035
TOTAL	223.459	163.554
Sueldos y Jornales, Gratificaciones e Indemnizaciones	29.919	27.743
Cargas Sociales	7.098	6.331
Impuestos y Tasas	11.994	10.930
Intereses Financieros	4.171	2.506
Otros Costos	155.056	115.934
PATRIMONIO NETO	29.780	23.530
ACTIVOS TOTALES		76.053

* valores expresados en miles de pesos

Durante el período correspondiente al año 2015, no se han recibido ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.

4.3 CAMBIOS SIGNIFICATIVOS

Sin lugar a dudas el principal cambio que tuvo la compañía en el periodo ha sido la incorporación de nuevos Centros de Distribución (CD), en este sentido se han incorporado los siguientes Centros:

CD PARQUE INDUSTRIAL ZÁRATE-3

Este nuevo Centro de Distribución se encuentra contiguo al actual CD PIZ-2, ambos están localizados dentro del Parque Logístico Industrial Zárate. Sus dimensiones y características edilicias también son similares al otro CD. Este sitio ha sido destinado al almacenaje de mercadería de nuestro principal cliente Monsanto.

CD PARQUE INDUSTRIAL ZÁRATE-4

A finales de julio del 2015 finalizó la construcción de este nuevo sitio, pocos días después Zarcam comenzó a operarlo. El mismo se destaca por sus dimensiones (más de 9000M2 cubiertos en una sola nave), su altura operativa por encima de los 10 mts de altura y sus ocho docks de carga por culata. Este nuevo Centro de Distribución ha sido destinado en gran parte para una importante operación con el cliente Toyota Argentina la cual estaba directamente relacionada al lanzamiento en tiempo y forma de la nueva Hilux.

CD PILAR-10

Con el fin de satisfacer la creciente demanda de espacio de nuestro segundo principal cliente, la empresa Amcor, se trasladó la operación completa del CD Pilar-6 a este nuevo CD denominado Pilar-10.

Este nuevo CD se caracteriza por contar con 30.000M2 cubiertos de depósitos, cinco naves independientes, red de hidrantes y sprinkler en todas sus naves y una amplia playa de maniobra. Al igual que Pilar-6 este sitio también está ubicado dentro del Parque Industrial Pilar.

Sistemas y Comunicaciones

En relación a los Sistemas y Comunicaciones importantes cambios sucedieron, uno significativo del periodo en cuestión ha sido el reemplazo de los enlaces de internet radio frecuencia a nuevos “enlaces por fibra óptica” conformando una Red Privada Virtual que mejoró la calidad, velocidad y seguridad de la información.

En línea con estos cambios también se realizó la migración e implementación de los servicios de correo electrónico a la “nube”.

Los servicios telefónicos también tuvieron una sustancial modificación al cambiar la comunicación a una trama digital, pasando de 30 líneas telefónicas a 100 líneas con acceso tipo directo para cada usuario.

Nueva Web

Luego de más de cinco años hemos modificado por completo nuestra web, adecuándola a las nuevas tecnologías y adaptándola para visualizarla en dispositivos móviles.

En esta nueva web hemos incorporado nuevas secciones específicas, una para publicar las novedades relevantes de nuestra compañía y otra referida a nuestra gestión relacionada con la sostenibilidad.

Pero lo más destacado de esta web ha sido la creación de nuestro Reporte de Sostenibilidad en formato web que permitió visualizar nuestro reporte en forma ágil y amigable.



5

**COMPROMISO
CON LAS
PERSONAS**



5.1 NUESTROS COLABORADORES

Zarcam cuenta con colaboradores en relación de dependencia y en condición de eventuales.

El Departamento de Recursos Humanos administra toda la información pertinente, manteniendo distintos indicadores de relevancia en cumplimiento de las buenas prácticas y de la Política de RRHH.

CONVENIO COLECTIVO

El 55% de los colaboradores en la nómina de la Unidad de Negocios Logística, se encuentran bajo convenio colectivo, mientras que en la Unidad de Negocios Combustibles alcanza el 79%.

	2015	2014
Colaboradores según Contrato		
Efectivos	132	121
Pasantes	1	1
Eventuales	51	32
Colaboradores según Nivel Jerárquico		
Directores	4	4
Gerentes	5	5
Jefes	9	8
Supervisores	24	18
Asistentes	15	15
Administrativos	25	17
Operativos (dentro de convenio)	102	87
Colaboradores por Género		
Mujeres	36	33
Hombres	148	121
Movimiento de Personal		
Tasa de Rotación	1,6%	2,6%
Antigüedad		
Hasta 5 años	114	78
Hasta 10 años	37	43
Hasta 15 años	14	16
Más de 15 años	19	17
Diversidad		
Mujeres	20%	21%
Mujeres en cargos gerenciales y directivos	6%	6%
Colaboradores mayores a 50 años	12%	12%
Colaboradores discapacitados	0%	0
Total de Colaboradores por Ciudad		
Campana	7	12
Córdoba	3	3
Pilar	33	24
Rojas	5	13
Tucumán	1	2
Zárate	135	100

	2015	2014
Ausentismo por Ciudad		
Campana	3%	7%
Córdoba	0%	0%
Pilar	7%	3%
Rojas	4%	1%
Tucumán	0%	0%
Zárate	4%	2%
Edad Promedio por Nivel		
Directores	71	70
Gerentes	44	42
Jefes	47	47
Supervisores	41	40
Asistentes	37	37
Administrativos	29	28
Operativos (dentro de convenio)	34	36

5.2 GESTIÓN POR OBJETIVOS

La Gestión por Objetivos es una metodología que se aplica en Zarcam para que los colaboradores puedan ejercer su participación en las acciones y resultados de la Misión, necesarias para el logro de la Visión de Zarcam.

El resultado promedio de cumplimiento de Objetivos personales es el siguiente:

Año 2014: 90,4%

Año 2015: 89,3%

Detalle de porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo.

SEXO	Fuera Convenio	Dentro Convenio
Femenino	11%	9%
Masculino	31%	49%

Programa de Motivación de Choferes

Por segundo año consecutivo ha sido implementado con gran éxito el Programa de Motivación de Choferes de la flota propia de la compañía.

Para esta segunda edición, el Comité Organizador luego de analizar el 1er. año del Programa y de analizar sugerencias de los choferes, ha introducido adecuaciones y mejoras que contribuyeron a realizar las mediciones mensuales y a fortalecer el Programa.



Su funcionamiento consiste en la evaluación mensual de un conjunto de “factores claves” que son medidos en forma objetiva a través de una función polinómica que arroja un resultado en expresado en puntos.

FACTORES	Peso
Seguridad Vial	35%
Auditoría de Utilización de Cinturón de Seguridad	5,0%
Control de Alcoholemia	5,0%
Control de Exceso de Velocidad	20,0%
Control de Multas	5,0%
Seguridad y Salud ocupacional	25%
Incidentes con o sin lesión	15,0%
Auditoría de EPP, Elementos de Seguridad y Orden e Higiene en el vehículo	5,0%
Presentación del "Check List del Vehículo" en tiempo y forma	5,0%
Operaciones	15%
Ausentismos/llegadas tarde	5,0%
Reclamos (de clientes o internos)	10,0%
Medio Ambiente	15%
Manejo Sustentable (combustible)	15,0%
Administración de la documentación	10%
Cierre semanal de planillas de kms./hrs.	5,0%
Entrega de documentación del viaje (rendición)	5,0%
TOTAL	100%

La premiación consistió en reconocer a los diez mejores choferes de todo el Programa, los primeros cinco con boucher de compra y con obsequios del tipo merchandising. Adicionalmente también fueron premiados los mejores tres choferes del 1er. trimestre y del 2do. trimestre.

Los resultados de esta 2da. edición han sido altamente satisfactorios, han contribuido a mejoras notables en reducción de excesos de velocidad y consumo de combustible, aumentos del porcentaje de cumplimiento de entrega de "check list", de utilización de Elementos de Protección Personal y de Elementos de Seguridad del vehículo.

5.3 COMUNICACIÓN INTERNA

Zarcam cuenta con un Plan de Comunicación el cual propone establecer las pautas para tender a mejorar permanentemente la eficacia de todas las comunicaciones de la empresa y sus partes interesadas, teniendo en cuenta que son la vía de interrelación de la Organización y su Cultura, desde las más simples hasta las que afectan la estrategia de la Empresa.

Este Plan incluye los siguientes canales de comunicación habituales:

HOUSE ORGAN

Revista Interna con formato impreso y digital que es publicada con periodicidad cuatrimestral.

La edición y contenidos la realiza el Jefe de RRHH.

La información proviene de los diferentes sectores de la empresa.



CARTELERA DE COMUNICACIÓN

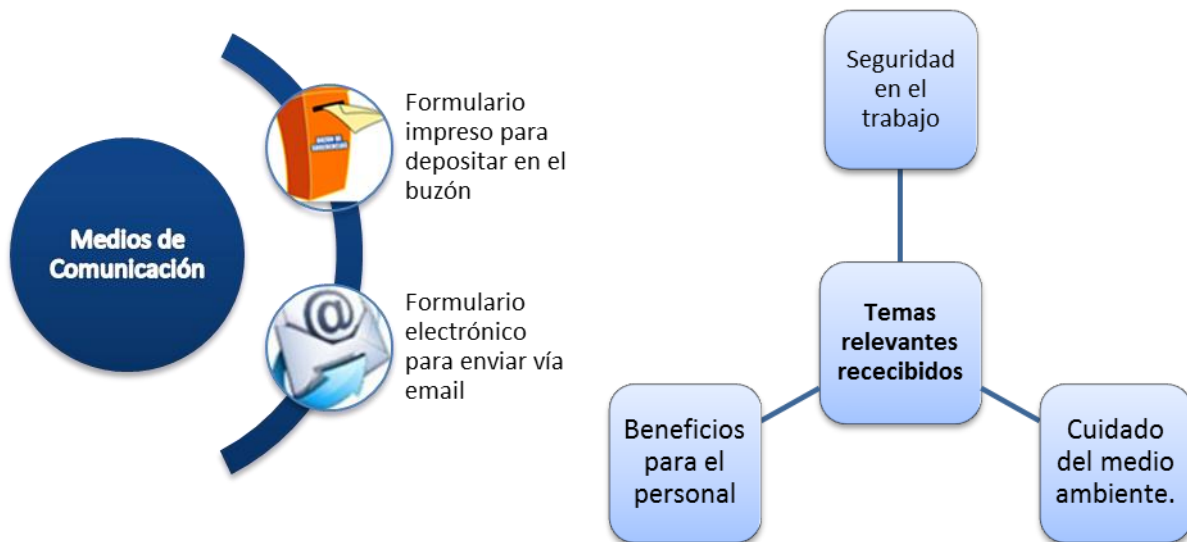
Todos los Centros de Distribución de Zarcam cuentan con Carteleras de Comunicación, sus principales funciones son:

- Promover e informar a los colaboradores sobre campañas, programas, actividades y proyectos de Zarcam.
- Servir de soporte a informaciones anteriormente conocidas por otros medios.
- Ayudar a crear sentido de pertenencia a través de la divulgación constante de la visión, la misión, los valores, las políticas y los objetivos de Zarcam.
- Orientar a los colaboradores en aspectos y temas relacionados con su área de interés.



BUZÓN DE SUGERENCIAS Y QUEJAS

Circuito para que los colaboradores puedan establecer sus sugerencias y/o quejas.



INTRANET

En este medio se ha incorporado toda la información que hace a la Cultura Organizacional de la Empresa, así como manuales, políticas, procesos, instructivos, programas, auditorías, etc.

Además, cuenta con foros de discusión y chat interno.



REUNIONES DE COMITÉS

Los temas prioritarios asociados a Calidad, Seguridad y Medio Ambiente, son debatidos a través de Reuniones de Comités que se realizan con una periodicidad mensual.

Estos Comités son integrados por gerentes, jefes, supervisores, asesores externos, auditores internos y personal que se considere necesario según los temas a tratar.

REUNIONES DE COMUNICACIÓN

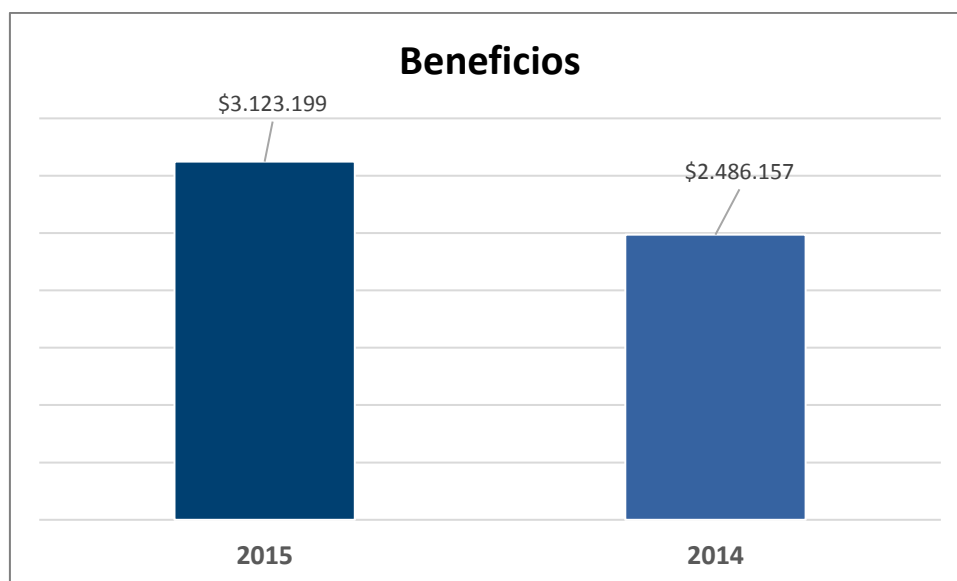
Se realizan reuniones de comunicación con los colaboradores al menos dos veces por año con el fin de comunicar los resultados de la compañía, del avance en el plan de inversiones, de presupuesto y otras novedades relevantes.

5.4 BENEFICIOS

Zarcam determina la asignación de beneficios de acuerdo a los Niveles de la Estructura Organizativa, considerando al personal fuera de convenio y en línea con las prácticas existentes en el mercado laboral.

LOS BENEFICIOS

- ✓ Medicina prepaga.
- ✓ Antigüedad en la empresa.
- ✓ Traslados del personal.
- ✓ Bolso navideño.
- ✓ Atención por casamiento.
- ✓ Atención por nacimiento.
- ✓ Atención por graduación.
- ✓ Día de cumpleaños.
- ✓ Días flexibles para trámites personales.
- ✓ Trámite de inicio jubilatorio.
- ✓ Estímulo para estudios-educación.
- ✓ Día adicional para examen.
- ✓ Almuerzo en sitio de trabajo.
- ✓ Viáticos casa – trabajo.
- ✓ Licencia adicional paternidad.
- ✓ Licencia adicional fallecimiento familiar directo.



5.5 PROGRAMAS Y CONCURSOS

- ✓ Programa de Motivación de Choferes de Camión.
- ✓ Programa de Motivación de Choferes de Autoelevadores.

5.6 CAPACITACIÓN

La capacitación es de vital importancia, contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en recursos humanos y una de las principales fuentes de profesionalización para el personal y la organización.

Por tal motivo, Zarcam anualmente desarrolla e implementa el Programa Anual de Capacitación, basado en las necesidades detectadas en cada sector como así también las de desarrollo particular de sus empleados.



Las diferentes capacitaciones y entrenamientos se realizan a través de modalidad interna y externa e incluyen entre otros temas los siguientes:

**Programa
Anual de
Capacitación**

Seguridad Laboral y Seguridad Vial

Medio Ambiente

Seguridad Patrimonial

Calidad

Otros

Horas de Capacitación	
2015	2.303
2014	1.502
Variación anual = 53%	

Promedio Horas de Capacitación por empleado	
2015	12,51
2014	10,02
Variación anual = 25%	



6

**RELACIÓN CON
LA SOCIEDAD**

6.1 COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS

En lineamiento con el Plan Estratégico, enfocado en el desarrollo sostenible, Zarcam se involucra con diferentes asociaciones, cámaras, agrupaciones e iniciativas voluntarias.

- 🌐 Cámara de Sanidad Agropecuaria y Fertilizantes – **CASAFE**.
- 🌐 Cámara de la Industria Química y Petroquímica – **CIQyP**.
- 🌐 Cámara Empresaria de Operadores Logísticos – **CEDOL**.
- 🌐 Cámara Arg. Transporte Automotor de Mercancías y Residuos Peligrosos – **CATAMP**.
- 🌐 Centro de Información para Emergencias en el Transporte – **CIPET**.
- 🌐 Observatorio de Logística y Sustentabilidad – **OLS/ITBA**.
- 🌐 Fundación RECIDUCA.
- 🌐 Comité Zonal de Higiene y Seguridad Campana-Zárate.
- 🌐 Fundación Hospital Garrahan.
- 🌐 Fondation FORGE.

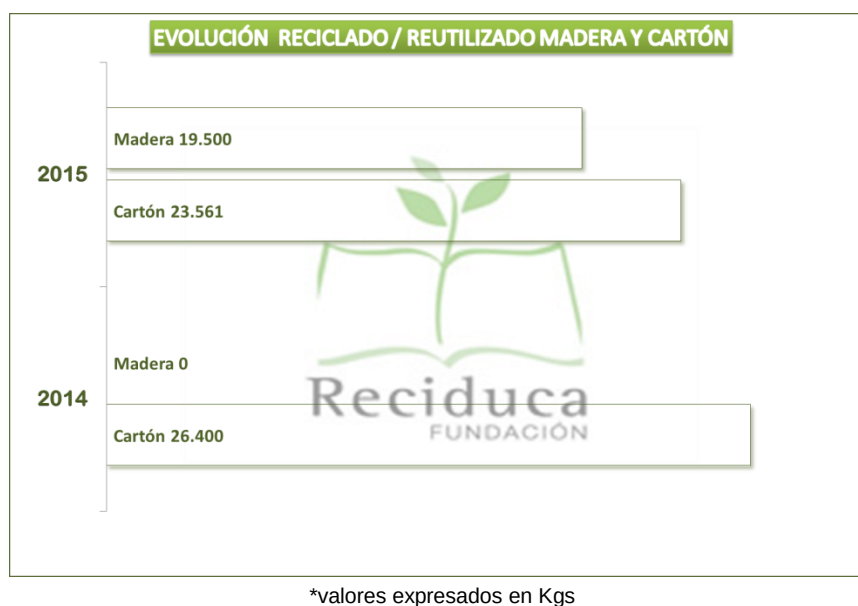
6.2 PROGRAMA RECIDUCA

Desde hace cinco años, Zarcam forma parte del Programa de Cuidado Ambiental de la Fundación RECIDUCA.

Este programa alienta la gestión de Reciclado y Reutilización de materiales.

Es así que en Zarcam, se segregan en origen distintos elementos y se destinan a los operadores de la Fundación.

Los indicadores asociados son administrados por la fundación e informados mensualmente.



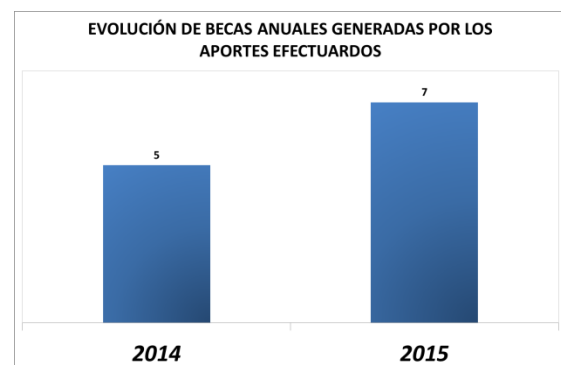
ECO-EQUIVALENCIA

El aporte ambiental efectuado por Zarcam, contribuyó con lo siguiente:

- ♻ Se evitó la tala de 401 árboles.
- ♻ Se prescindió el consumo de 1.178.000 litros de agua.
- ♻ Se evitó la utilización de 7.058 kilos de petróleo.



El aporte generado por Zarcam durante el año 2015, ha generado 7 becas anuales.



Además, desde el año 2012 Zarcam brinda la posibilidad de trabajar en el Centro Logístico de Pilar a “pasantes” relacionados directamente con la fundación.

El detalle es el siguiente: 3 pasantes durante 3 meses

6.3 GRUPO ACERCARSE - PROGRAMA LA BASURA SIRVE

Desde hace cuatro años, Zarcam forma parte del Grupo AcercaRSE integrado por más de diez empresas de la zona Zárate - Campana y la Secretaría de Medio Ambiente del Municipio de Zárate.

Este grupo fomenta la implementación del Programa “La Basura Sirve”, que tiene como principal objetivo ampliar el compromiso de la comunidad con el cuidado del medio ambiente mediante un manejo responsable de los residuos a través de la concientización sobre la importancia de su separación, la reutilización y aprovechamiento de los residuos PET en las escuelas públicas de Zárate y Campana.

Es así, que en las escuelas se separan los residuos colocando los envases plásticos en bolsones.



Luego, se realiza la logística asociada donde la participación de Zarcam es “activa”, ya que tiene la responsabilidad de efectuar:

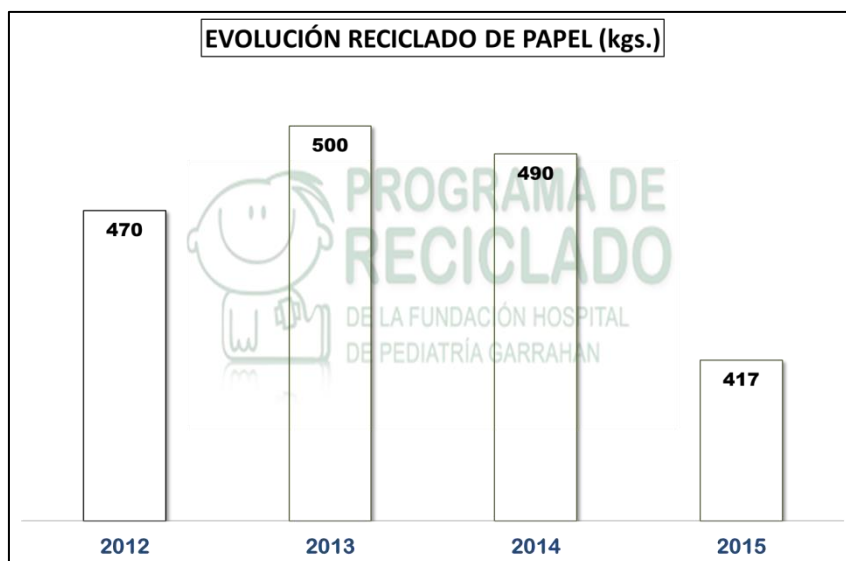
- ✓ la recolección del PET en las diferentes escuelas.
- ✓ el almacenaje transitorio en el CD Ruta-12.
- ✓ el transporte a la empresa Cabelma, quien reutiliza el material en su proceso productivo.



6.4 PROGRAMA HOSPITAL GARRAHAM

El Programa de Reciclado de Papel denominado “El papel no es basura” de la Fundación Garrahan nació en el año 1999 y en ese momento se afianzó el compromiso constante con el medio ambiente.

Zarcam forma parte de este Programa desde el año 2012, todas las oficinas cuentan con recipientes donde se efectúa la recolección de papel no utilizable. Al menos una vez al año, se entrega la totalidad del papel recolectado en la Fundación.



6.5 OTROS COMPROMISOS EXTERNOS

FONDATION FORGE

En el mes de Junio 2015, se desarrollaron en el CD PILAR-6 capacitaciones específicas a alumnos de la fundación.

Los temas brindados fueron:

- ✓ *Presentación sobre Zarcam*
- ✓ *Inducción a Sistemas de Gestión*
Instructor: Ernesto Tentori – Jefe del Sistema de Gestión Integrado
- ✓ *Administración de Centros de Distribución*
Instructor: Angel Quinteros – Jefe de Logística Pilar



CAPACITACIÓN DE SEGURIDAD Y HIGIENE CAMPAÑA-ZÁRATE

En el mes de Octubre 2015, se realizó una nueva capacitación en la Escuela N° 11 de la ciudad de Zárate en cumplimiento con el compromiso asumido como miembros de la Comisión de Capacitación del Comité Zonal de Seguridad e Higiene Campana-Zárate.

Participaron de la capacitación:

- Mauricio Carranza – Gerente de Logística
- Samanta Hutter – Higiene y Seguridad

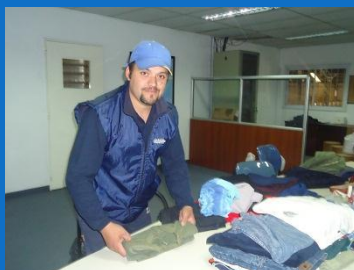
El tema abordado fue Seguridad en la Escuela y en el Hogar.

Zarcam participa en la comisión de capacitación desde el año 2011 en forma ininterrumpida.

CAMPAÑA DE SEGURIDAD Y HIGIENE

Campaña interna realizada en todos los sitios, consistió básicamente en dos acciones:

1. donar ropa para entregar a personas que la necesiten
2. dedicar 1 minuto en el trabajo para administrar en forma eficiente la ropa recibida



CAMPAÑA DONACIÓN JUGUETES

Como su nombre lo indica, la campaña abierta a todo el personal de la empresa, consistió en donar juguetes para luego entregarlos a niños de zonas carenciadas o con escasos recursos de la ciudad de Zárate.

Resultado:

En Noviembre 2015, se realizó la entrega de ropa en la Escuela Rural N°8 “Coronel Félix Bogado” de la ciudad de Zárate.



Además, se entregaron 2 carteles orientativos para caminos de acceso a la escuela, ya que no existía señalización vertical que indicara la forma de llegar a la misma.

6.6 TRABAJO INFANTIL

El Comité de Sostenibilidad de Zarcam desarrolló la Política para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil, la cual fue aprobada e implementada en Mayo 2015.

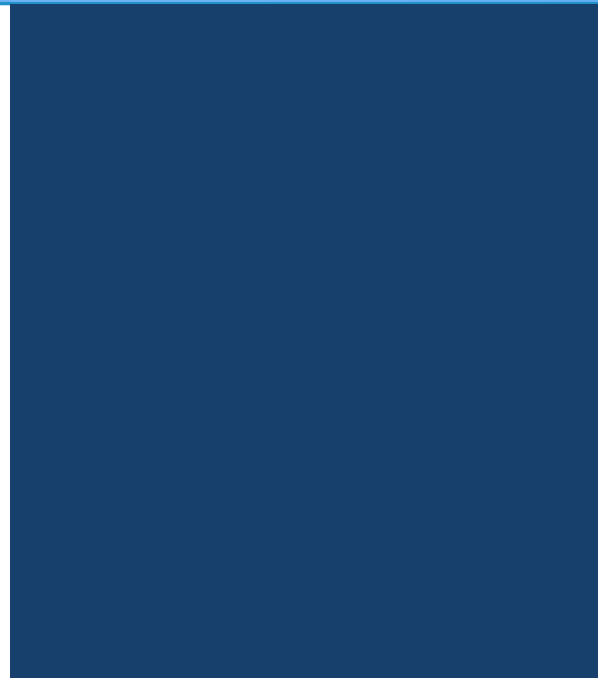
Esta Política está orientada a prevenir y erradicar el trabajo infantil en todas sus formas y proteger el trabajo adolescente, a través del desarrollo de acciones que favorezcan la participación de los distintos actores sociales que participan en todas las actividades desarrolladas por Zarcam.

Por ello, **ZARCAM S.A.** establece los siguientes principios considerados elementales:

1. Asumir el compromiso de no incorporar trabajadores por debajo de la edad mínima de admisión al empleo o trabajo según lo establecido por la normativa vigente.
2. Promover a todas aquellas personas y empresas relacionadas con la cadena de valor a no contratar mano de obra infantil según lo establecido en el punto 1.
3. Promover, sostener y afianzar un sistema integral de información permanente sobre trabajo infantil y adolescente.
4. Fortalecer los sistemas de inspección del trabajo en materia de prevención y erradicación del trabajo infantil y protección del trabajo adolescente.
5. Propiciar y participar en Comisiones, Cámaras, ONG o similares, que se encarguen de la prevención y erradicación del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.

Como parte de las acciones relacionadas, se definió para el año 2016, la adhesión de Zarcam a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil (CONAETI).





7

**CUIDADO DEL
MEDIO
AMBIENTE**



ZARCAM establece como prioridad la conservación y protección del Medio Ambiente, sostiene la firme convicción de que todos y cada uno de sus integrantes deben comprometerse a cumplir con la legislación y normativa aplicable en todas las jurisdicciones en las cuales se realizan actividades.

Integra la gestión ambiental y el uso racional de la energía dentro de sus procesos, haciendo énfasis en la prevención de la contaminación, utilizando prácticas, materiales y productos que la eviten, reduzcan o controlen.

Se controla y evalúa periódicamente el desempeño ambiental y el cumplimiento de la política, los objetivos y metas ambientales establecidos.

Se realizan capacitaciones, campañas y se inculca permanentemente al personal respecto a la importancia del cuidado del medio ambiente.

Todos estos principios son implementados a través de nuestro Sistema de Gestión, asegurando que sean difundidos y comprendidos por todo el personal.

7.1 CERTIFICACIÓN AMBIENTAL

Desde el año 2010, ZARCAM está adherida a la iniciativa mundial de la industria química conocida como CUIDADO RESPONSABLE®, esto se manifiesta a través de la Carta Compromiso renovada anualmente ante la Cámara de la Industria Química y Petroquímica de la República Argentina.



**Programa de Cuidado Responsable
del Medio Ambiente®**

Nuestro Compromiso con la Sustentabilidad

El alcance definido en el programa contempla:

-  Servicio de Transporte de Mercadería por carretera.
-  Operaciones desarrolladas en los Centros Logísticos: Zarcam Ruta-12 y Zarcam-Campana.

Todos los procesos asociados, están certificados por el PROGRAMA DE CUIDADO RESPONSABLE DEL MEDIO AMBIENTE®, según los 5 Códigos y 106 Prácticas:

Código N°1: Información a la Comunidad y Repuesta a la emergencia: 19 prácticas.

Código N°2: Prevención de la Contaminación: 13 prácticas.

Código N°3: Seguridad de Procesos: 22 prácticas.

Código N°4: Seguridad y Salud del Personal: 18 prácticas.

Código N°5: Protección de Personas e Instalaciones: 34 prácticas.

El certificado de cumplimiento es otorgado por la Cámara de la Industria Química y Petroquímica (CIQyP) y el Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM).

La evolución de los resultados a través de los años es la siguiente:

AÑO	PROM.
2011	8,93
2012	9,56
2013	9,13
2014	9,03
2015	9,30



7.2 CÁLCULO DE HUELLA DE CARBONO

Por tercer año consecutivo Zarcam ha cuantificado la Huella de Carbono para su Unidad de Negocio Logística.



El análisis de cuantificación fue segregado en:

- **Transporte.**
- **Administración de Stock.**

El resultado obtenido fue el siguiente:

TRANSPORTE (Inventario de GEI)		
TIPO	KGS. CO ₂	
Gas Oil	1.755.326	
Nafta	28.600	
GLP	555	
Energía Eléctrica	21.355	
TOTAL EMISIONES DE GEI TRANSPORTE	1.825.836	

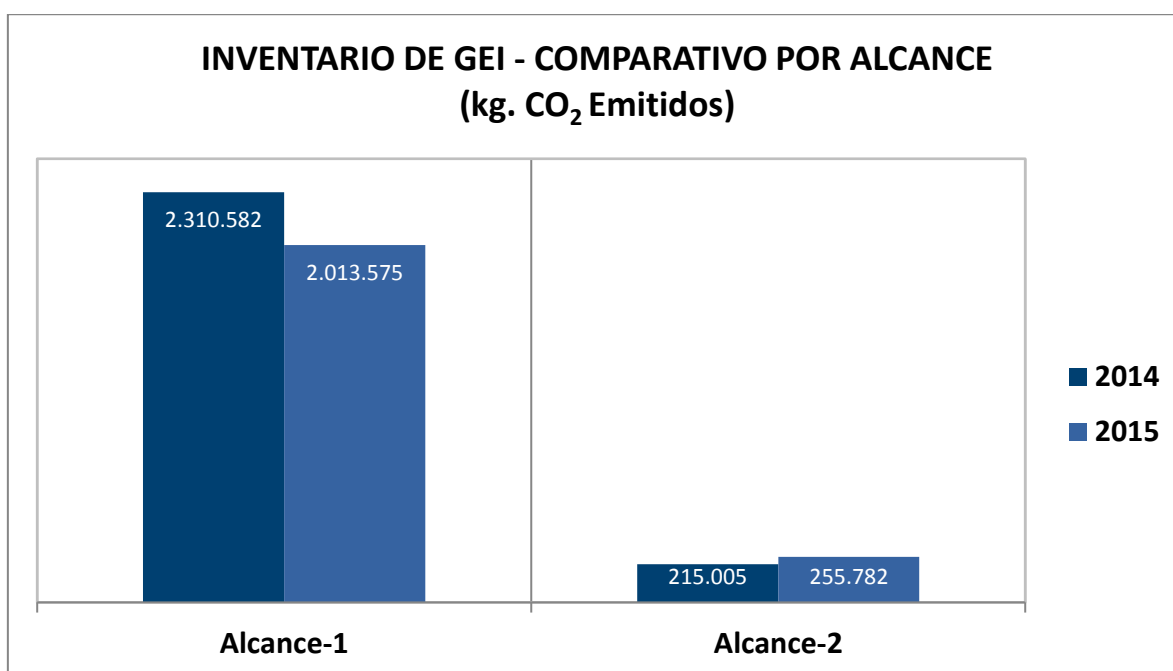
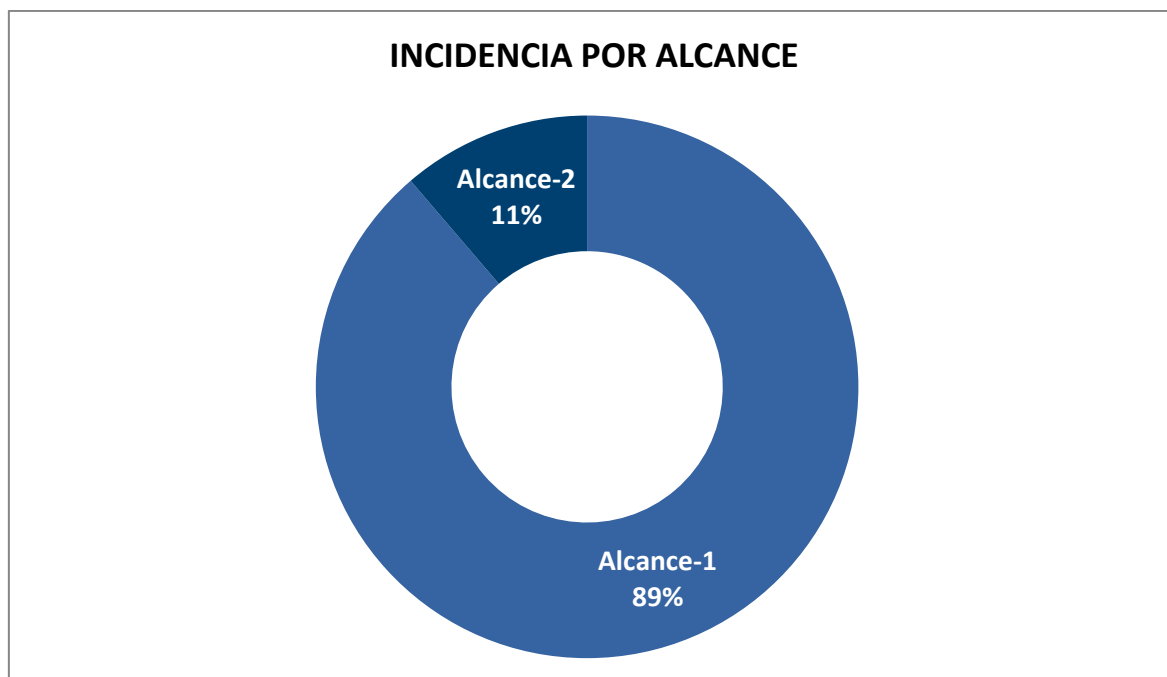
ADMINISTRACIÓN DE STOCK (Inventario de GEI)		
TIPO	KGS. CO ₂	
Gas Oil	93.709	
Nafta	50.742	
GLP	64.643	
Energía Eléctrica	234.427	
TOTAL EMISIONES DE GEI ADMINISTRACIÓN DE STOCK	374.421	

TOTAL GENERAL DE EMISIONES DE GEI = 2.269.357 KG. CO₂

El cálculo efectuado consideró los siguientes alcances:

 **ALCANCE-1:** Emisiones generadas a partir del consumo de combustibles.

 **ALCANCE-2:** Emisiones generadas a partir de la adquisición de energía eléctrica.

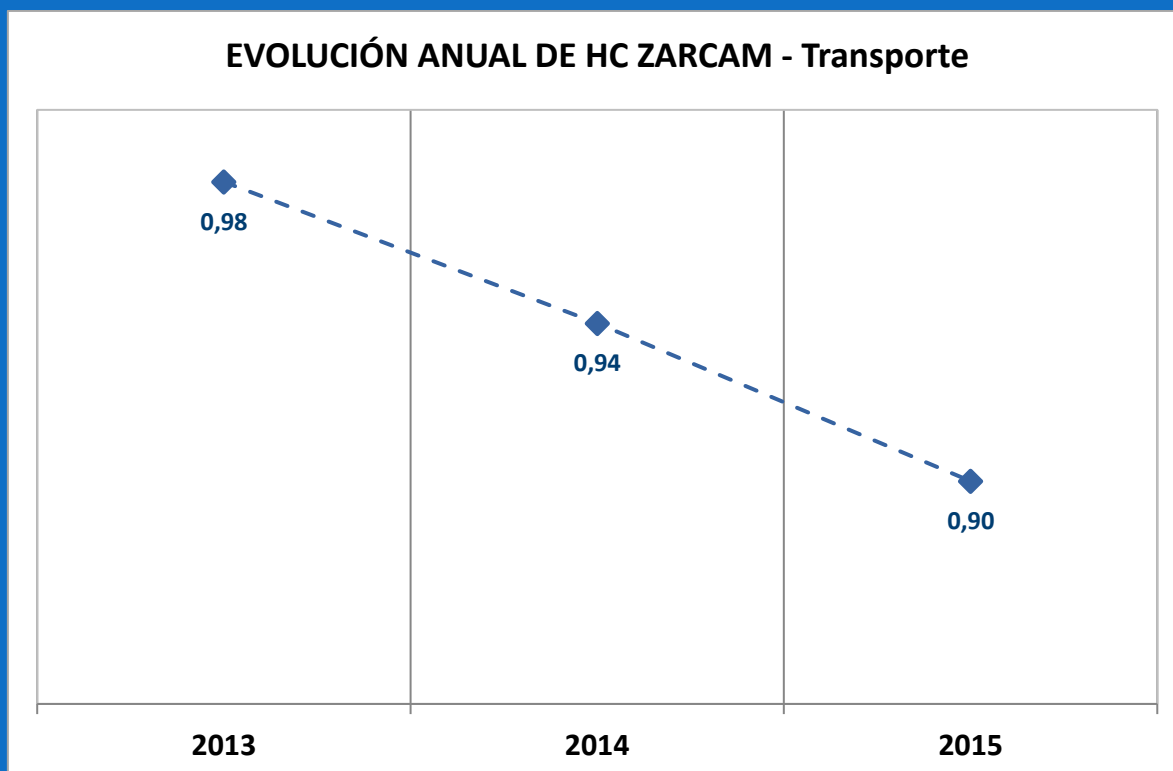


Para obtener un indicador de Huella de Carbono, definimos los siguientes criterios:

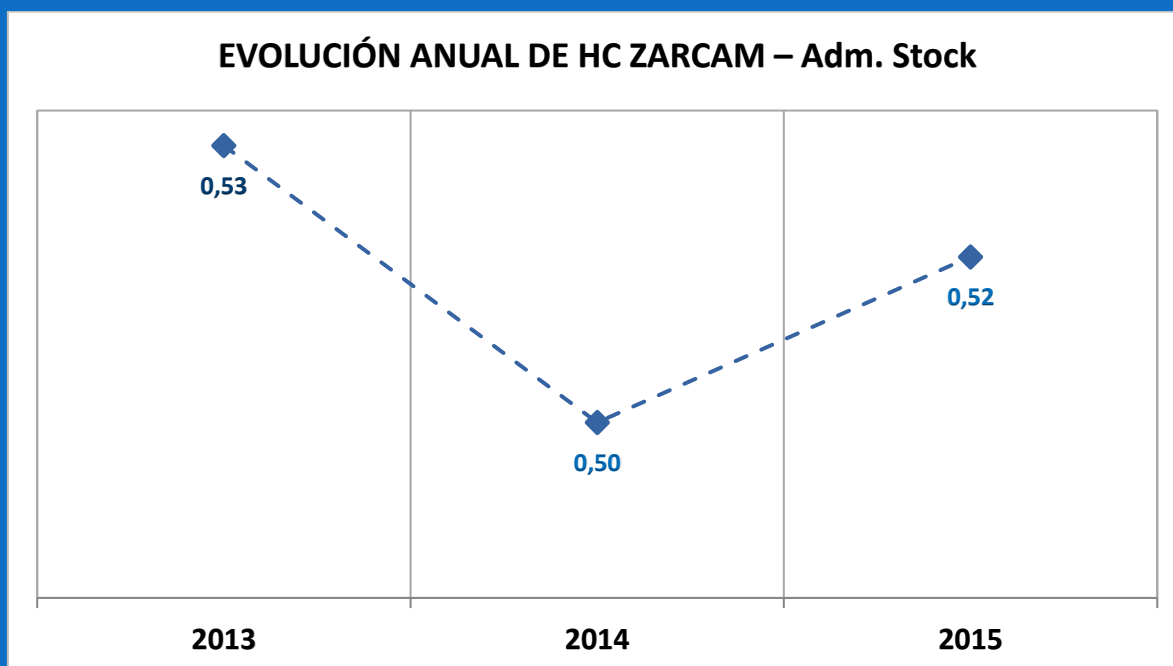
 **Transporte:** kgs. CO₂ / kms. recorridos

 **Adm. Stock:** kgs. CO₂ / pallets movidos

El resultado obtenido a través de los años es el siguiente:

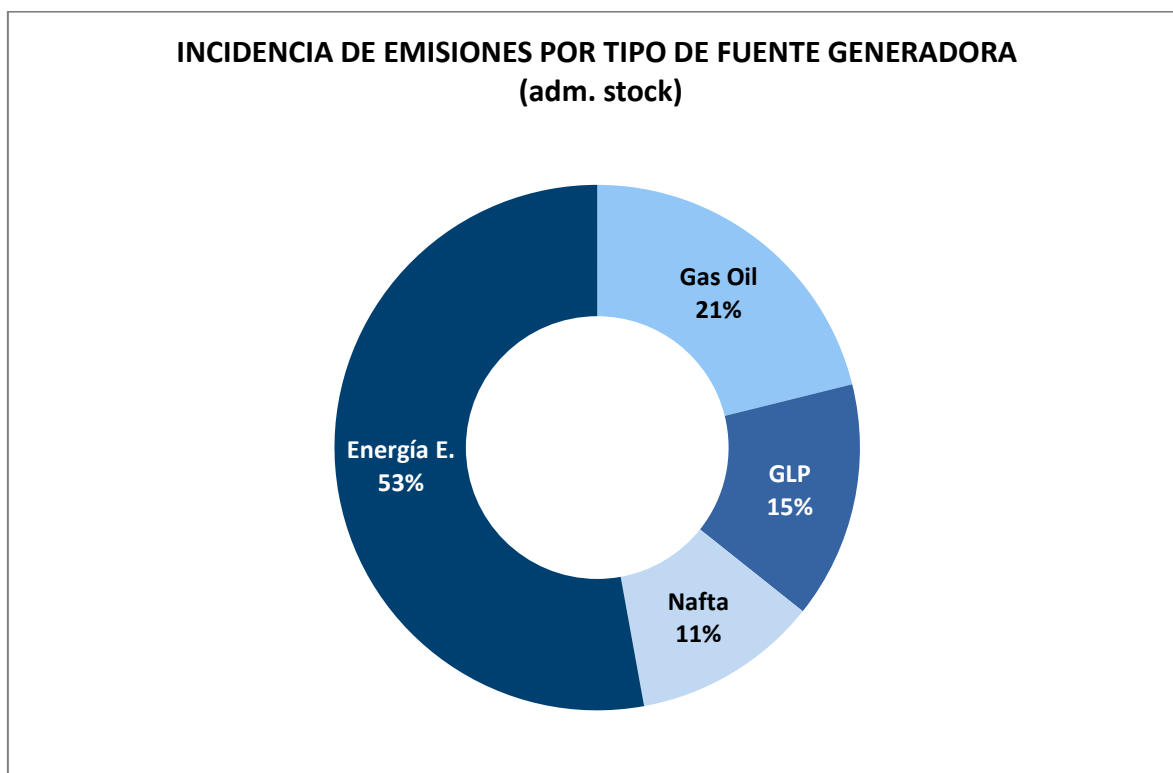
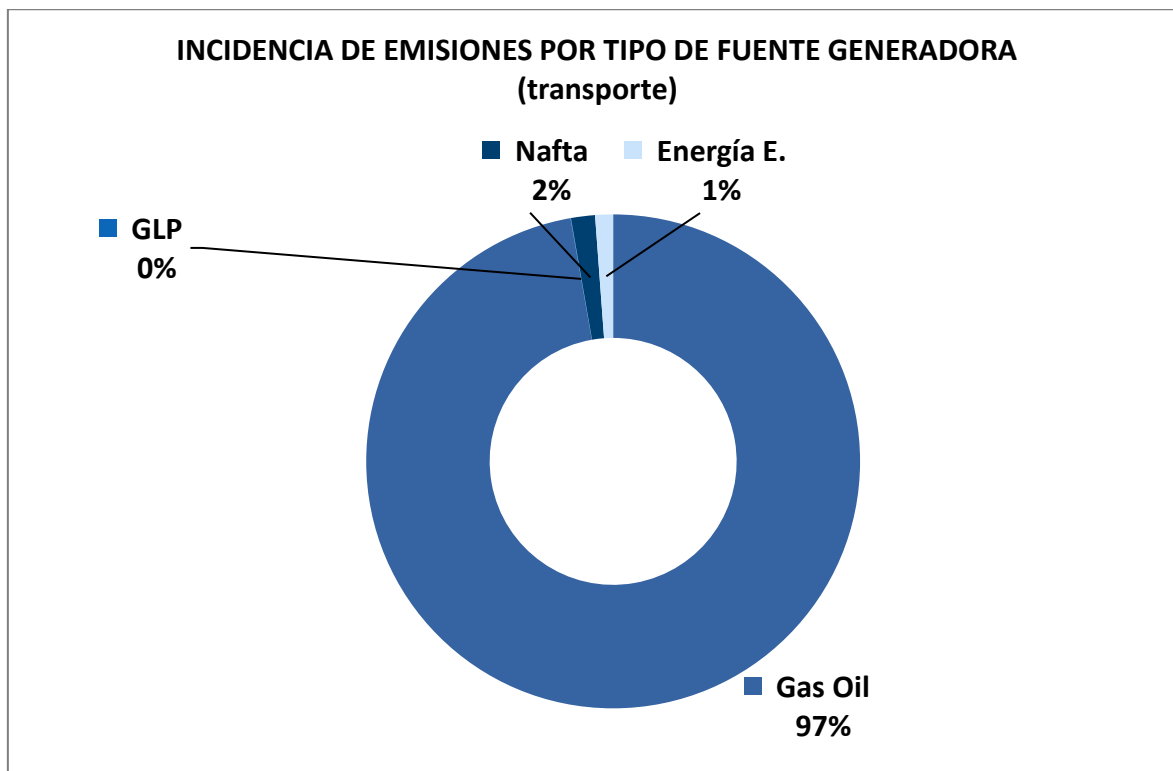


La HC de Transporte disminuyó un 8% desde el año 2013, período inicial o año base de cálculo y un 4% respecto del año inmediato anterior (2014).

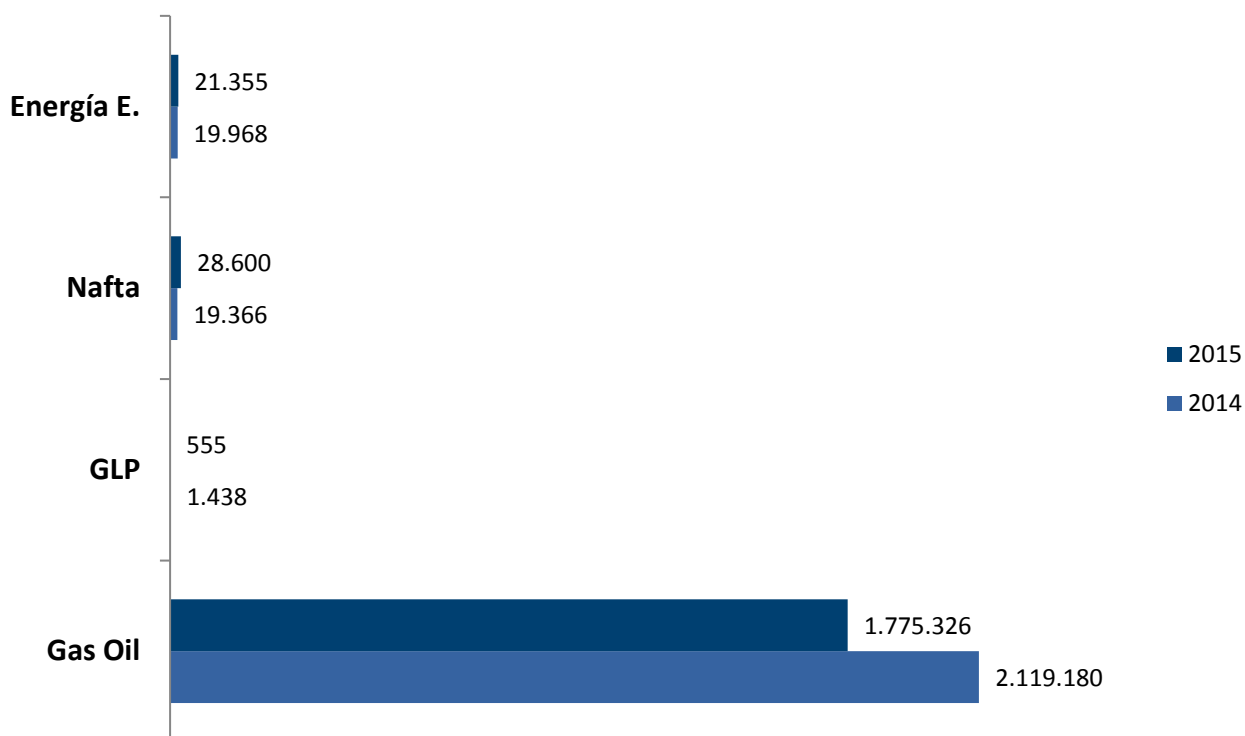


Utilizando el mismo criterio, disminuyó un 1,9% para el caso de Administración de Stock relacionado al año base y aumentó 4% respecto del 2014.

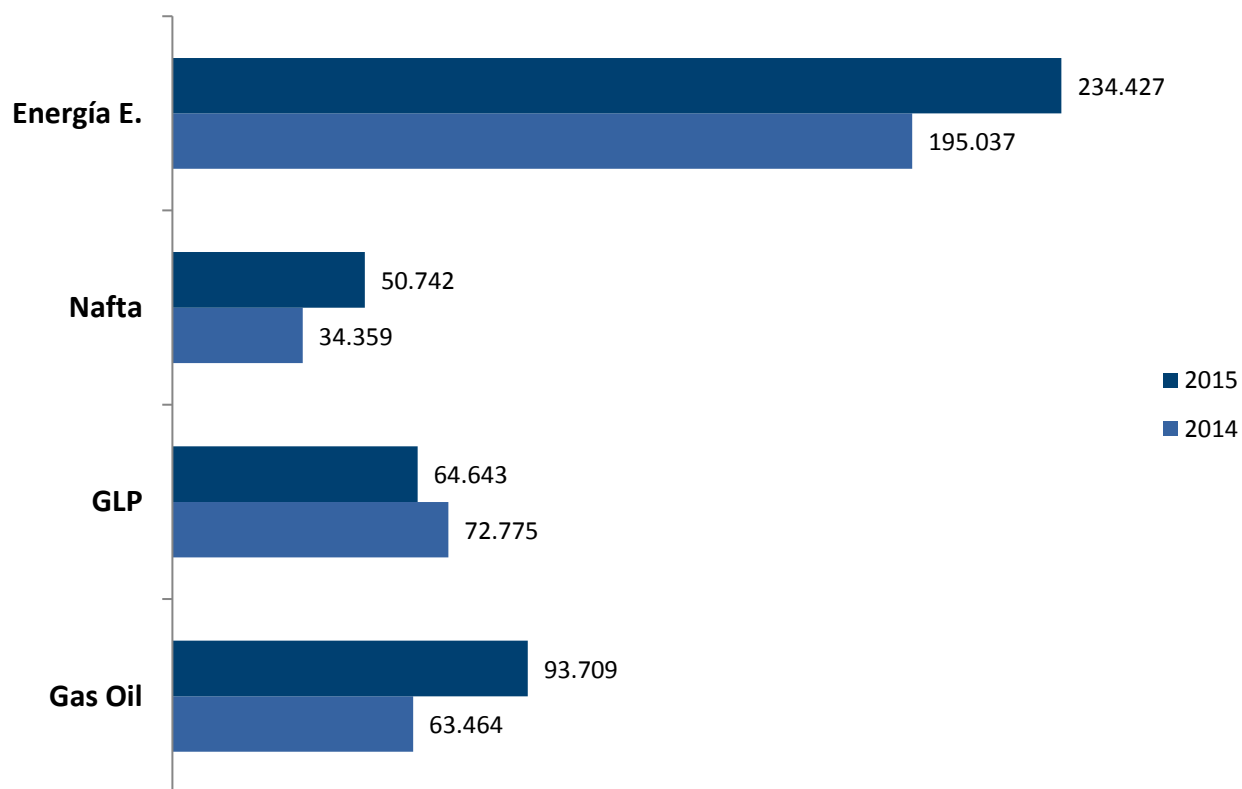
OTROS INDICADORES ASOCIADOS

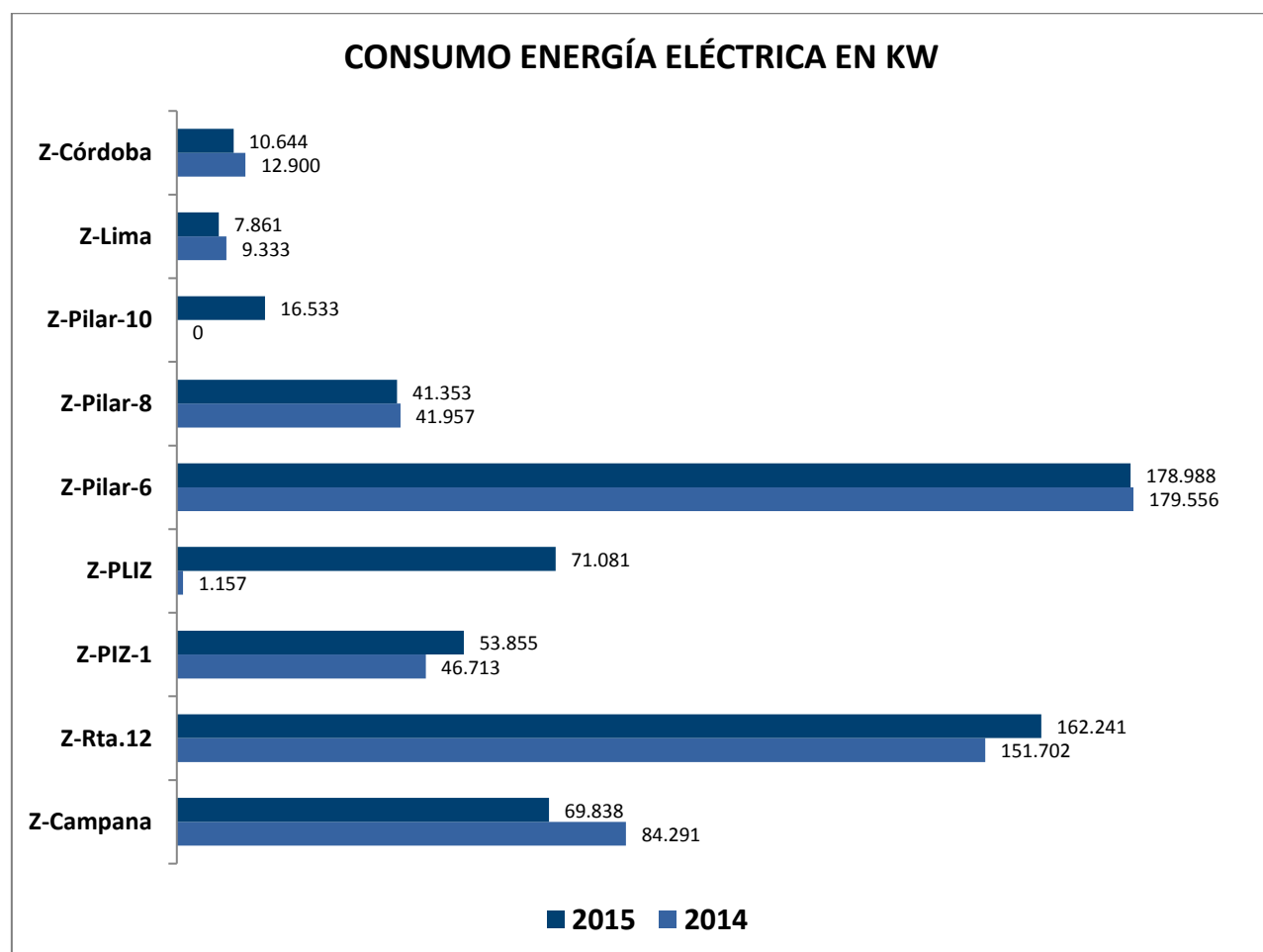
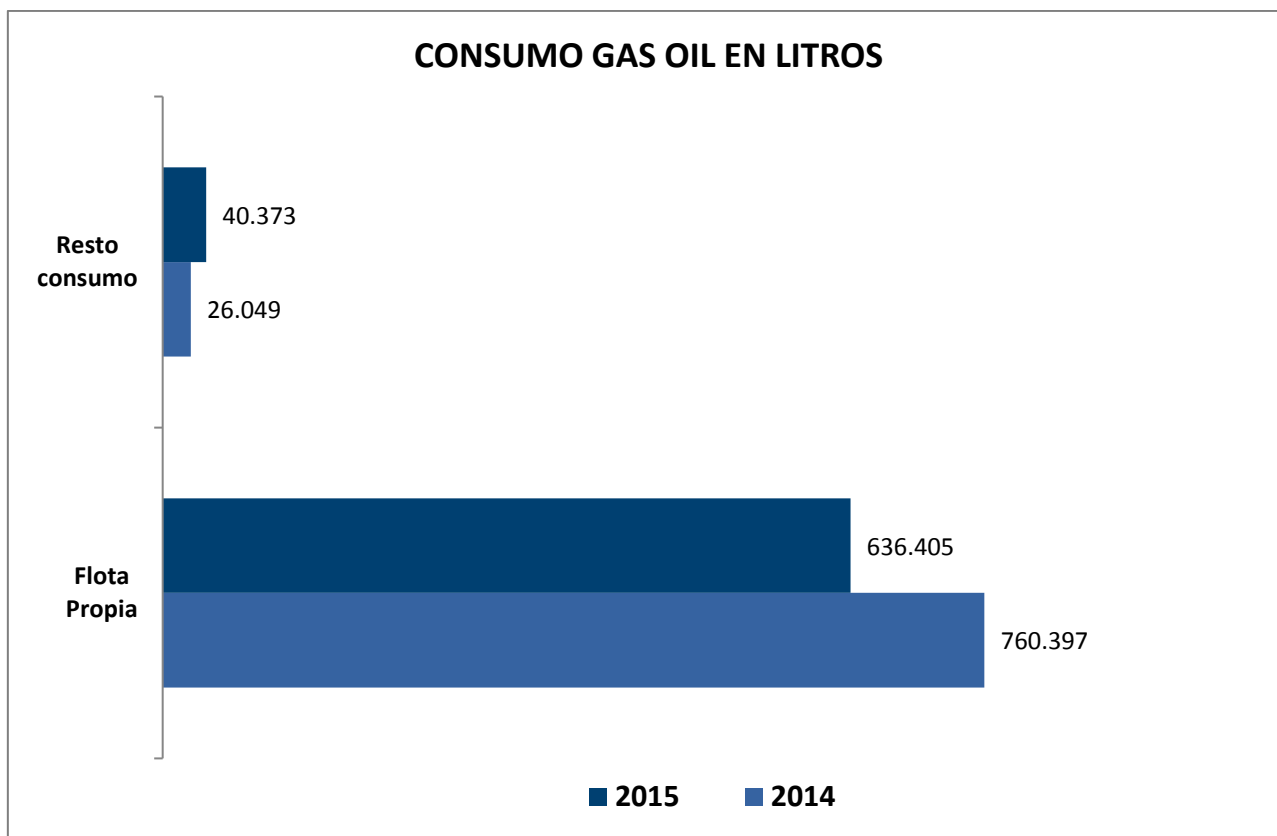


COMPARATIVO POR FUENTE GENERADORA (transporte)

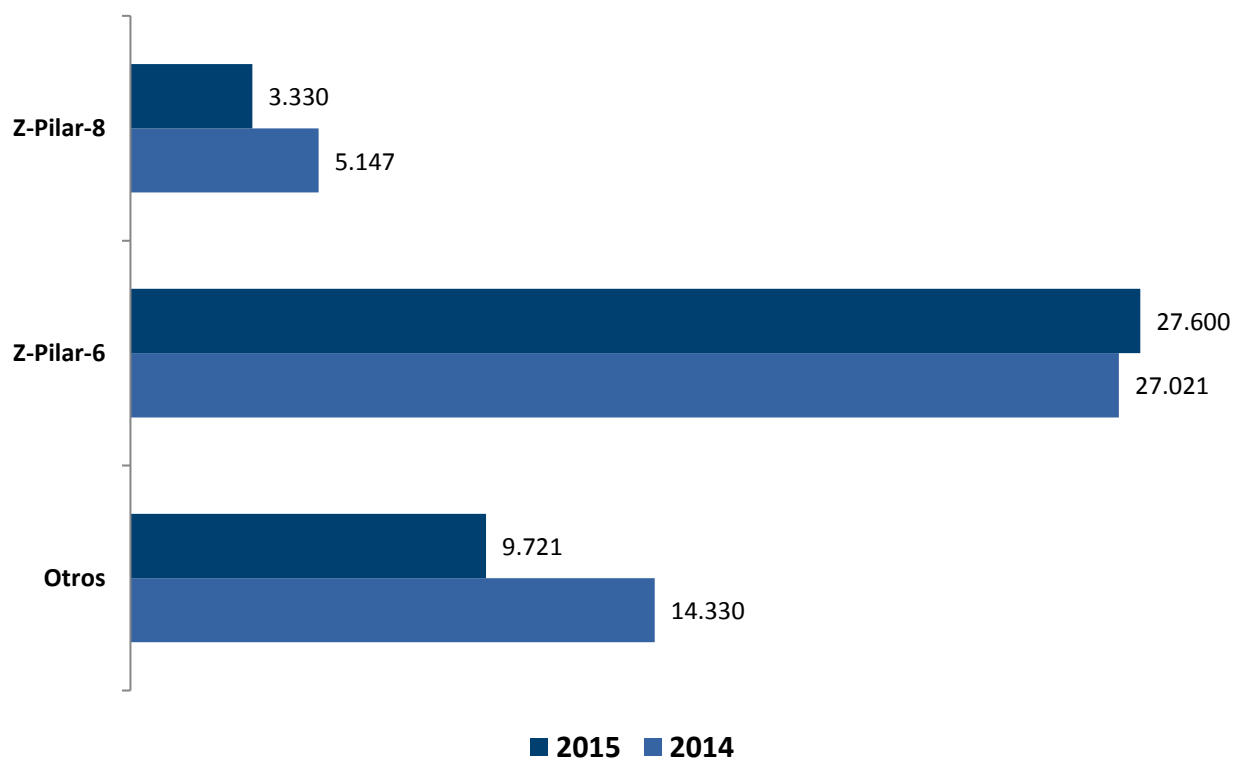


COMPARATIVO POR FUENTE GENERADORA (adm. stock)

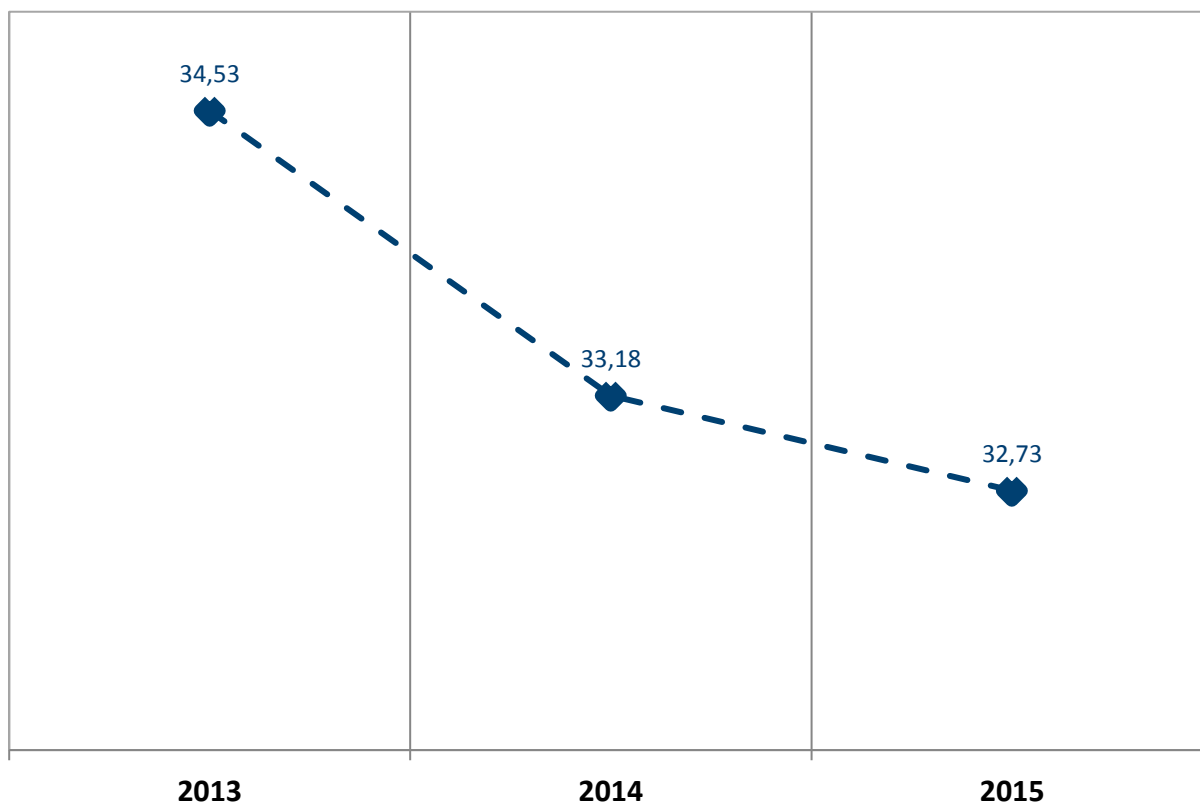




CONSUMO DE GLP EN KGS



EVOLUCIÓN ANUAL CONSUMO EN LTS. DE COMBUSTIBLE FLOTA PROPIA



7.3 GESTIÓN DE NFU (NEUMÁTICOS FUERA DE USO)

La iniciativa correspondiente a Neumáticos Fuera de Uso (NFU) está directamente relacionada a la actividad desarrollada.

Es una gestión ambiental de las “cubiertas” que ya no se pueden utilizar por razones de seguridad.

Consiste básicamente en almacenar transitoriamente los NFU en un sector dedicado a tal fin en el CD Ruta-12, luego transportarlos y entregarlos a la empresa Regomax que opera dentro del predio del CEAMSE, quien a través de un proceso industrial, reutiliza el caucho para la producción de material destinado principalmente a la fabricación de “canchas de césped sintético” (fútbol y hockey).

El CEAMSE otorga un certificado como comprobante de la correcta gestión de los NFU.

Es importante destacar que esta iniciativa está abierta al personal de Zarcam, es decir, cualquier empleado que posea un NFU puede entregarlo para que sea gestionado correctamente junto con los NFU de los vehículos de la flota.

Además, se ha incorporado a un proveedor de reparación de neumáticos para que también entregue los NFU y Zarcam realice la gestión ambiental.

7.4 GESTIÓN DE BATERÍAS

También se efectúa una gestión sustentable, ya que se almacenan transitoriamente las baterías de las unidades y de las UPS del sector Sistemas y luego se entregan en la empresa Deriplom, la cual reutiliza parte de los componentes y el resto los dispone adecuadamente.

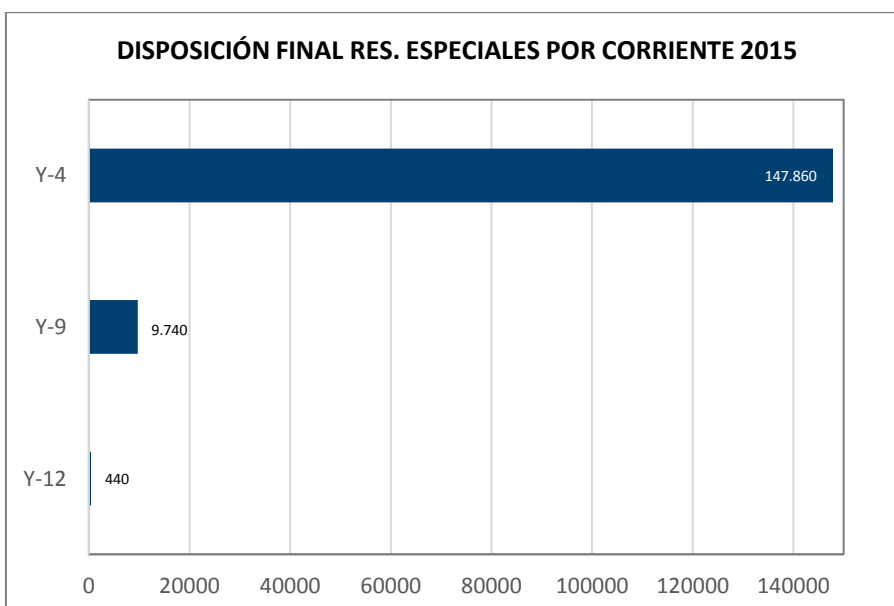
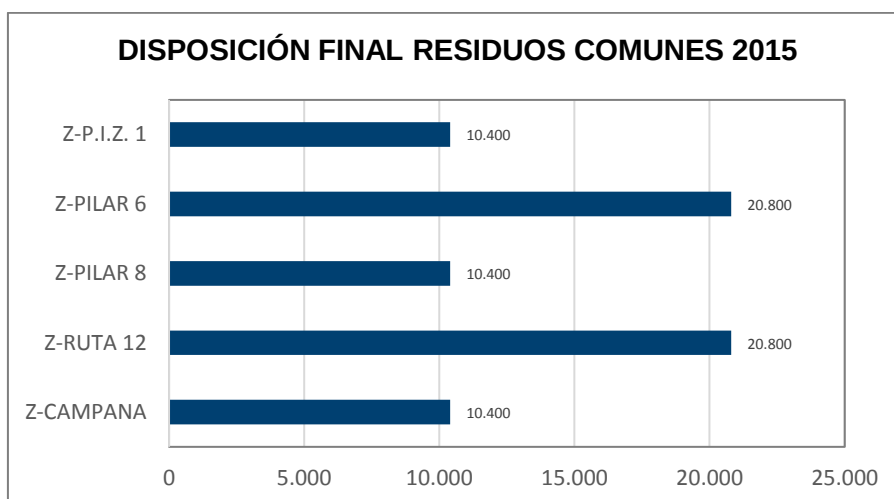
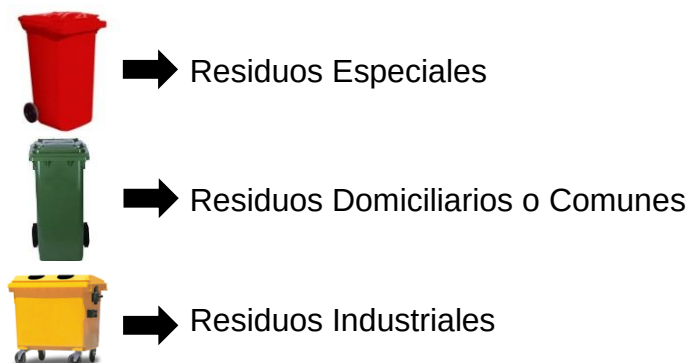
Del proceso obtenemos un certificado de disposición final como comprobante legal.

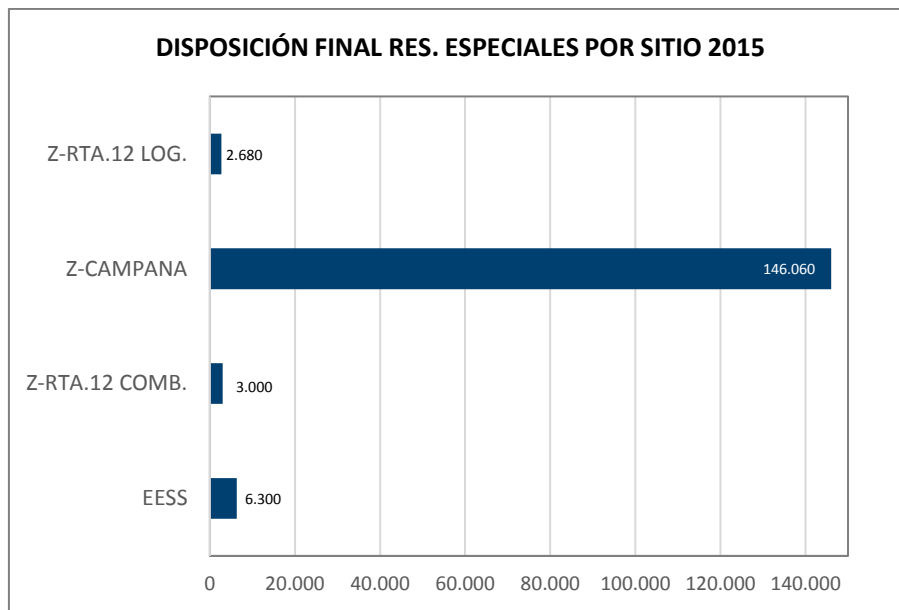
7.5 GESTIÓN DE RESIDUOS

La correcta gestión de residuos generados forma parte del compromiso ambiental asumido.

El procedimiento específico requiere la adecuada segregación en origen, para ello, los residuos se dividen en Residuos Especiales, Residuos Comunes o asimilables a RSU (Residuos Sólidos Urbanos) y Residuos Industriales.

Se los deposita transitoriamente en recipientes de diferente color identificados para tal fin, luego son retirados por transporte habilitado y dispuestos en operadores habilitados según la clasificación.





7.6 CONCIENTIZACIÓN AMBIENTAL

El Comité de Sostenibilidad realizó durante el año 2015, una campaña orientada a la difusión y toma de conciencia ambiental, para ello, desarrolló e implementó una metodología denominada **ICA**:

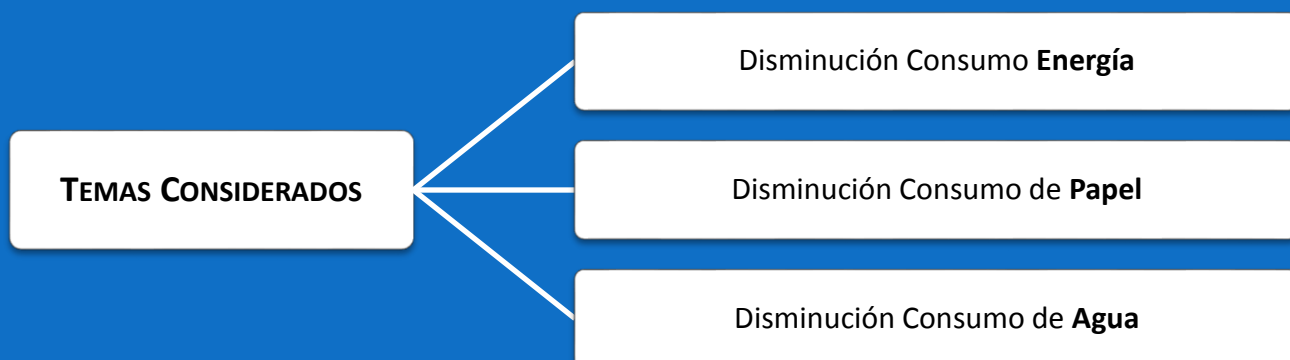
Iniciativa de Concientización Ambiental

El equipo de trabajo desarrolló el logo asociado para que se identifique la campaña:



OBJETIVOS

- 🌱 Estimular e involucrar al público interno en la toma de conciencia acerca del impacto ambiental de los consumos innecesarios de Energía, Papel y Agua.
- 🌱 Contribuir a la construcción de una cultura organizacional del cuidado ambiental.

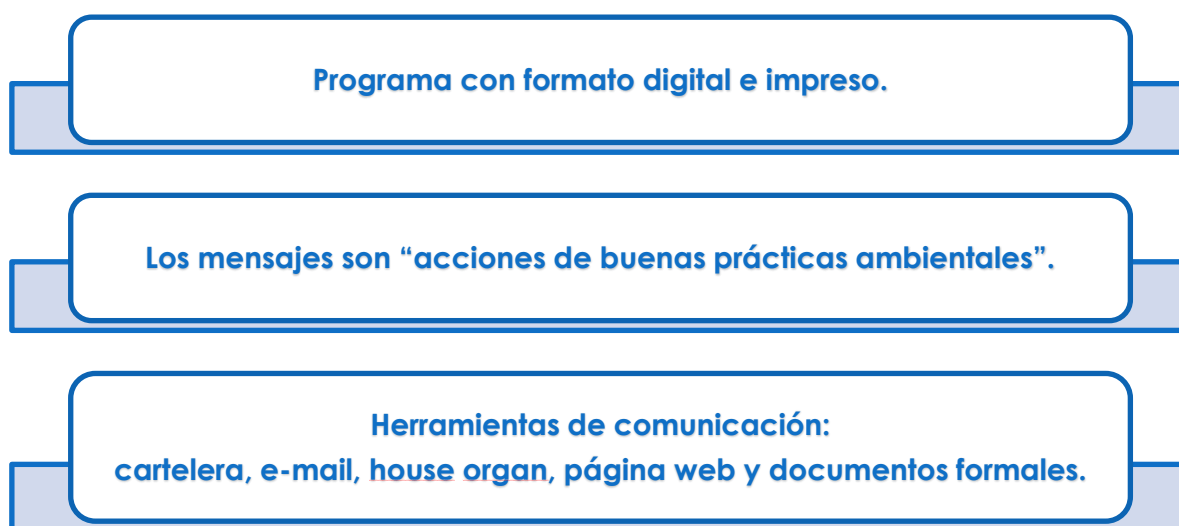


ICA es un programa orientado a promover conductas de ahorro de recursos relacionados a la Energía, el Papel y el Agua.

La iniciativa busca mostrar como pequeños cambios de hábitos influyen en la vida organizacional y tienen un alto impacto en el ahorro de recursos dentro de la empresa.

Estos hábitos de ahorro son realmente simples de llevar a cabo y sientan las bases para desarrollar una política de gestión sustentable a largo plazo más amplia y estratégica.

COMUNICACIÓN



¿Por qué implementamos la iniciativa?

- Para ofrecer un mensaje positivo al personal.
- Para proporcionar evidencias del compromiso empresarial con el bienestar social, el cuidado de los recursos y el medio ambiente.
- Para que la empresa traduzca su visión sustentable en acciones simples y concretas.
- Para generar un alto nivel de visibilidad de las acciones de la empresa en materia de sustentabilidad y medio ambiente.
- Para vincular las diferentes áreas de las empresas a través de actividades internas.

DIFUSIÓN IMPRESA

La iniciativa contempla la publicación de “mensajes ambientales” en lugares considerados estratégicos acorde al tema detallado, es decir, que estén altamente visibles.

Los “mensajes” pueden estar relacionados a las acciones de buenas prácticas ambientales descritas en el Manual asociado, o bien, pueden ser otras.



DIFUSIÓN ELECTRÓNICA

En este caso, la iniciativa propone la utilización de “mensajes ambientales” con el mismo criterio que el formato impreso, pero difundiendo los mismos en:

➔ Pie de e-mail



Pensá antes de imprimir.

Para producir 1Tn de papel, se necesitan talar 17 árboles.

ICA – Iniciativa de Concientización Ambiental

➔ Página WEB Zarcam



➔ Documentación institucional enviada en formato digital (cotizaciones, requerimientos de clientes, etc.)

CAMPAÑA “UNA VIDA MÁS A LAS HOJAS”

Como parte de la ICA, se desarrolló una campaña específica que consistió básicamente en utilizar las hojas impresas de una sola carilla para la creación de “Anotadores”, es decir, se las utiliza como borrador a través del armado de cuadernos de 50 hojas.

Además, los cuadernos armados también se reutilizan, ya que la persona que lo recibe, una vez utilizado en su totalidad debe devolver ambas tapas y el anillado para su reutilización.

Por último y en caso que la persona devuelva el cuaderno con hojas, las mismas (utilizadas de ambos lados) se destinan en ese momento a la fundación del Gtal. Garrahan.



8

**COMPROMISO
CON LA
SEGURIDAD Y
SALUD
LABORAL**

Otro compromiso asumido por ZARCAM es la Seguridad y Salud de las personas. Anualmente se desarrolla e implementa un Programa que contempla capacitación, gestión y objetivos asociados.

8.1 CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD - CASAFE

El Programa “DEPÓSITO OK” fue desarrollado por CASAFE, para promover la sustentabilidad del sector agropecuario.

El Programa fue concebido para aportar un esquema de máxima seguridad para su negocio, minimizando los riesgos operativos.



Las directrices de CASAFE para la certificación de la seguridad en depósitos, se encuentran detalladas en una serie de protocolos basados en el Manual de Almacenamiento Seguro. Estas directrices apuntan a verificar el cumplimiento estricto de normas y recomendaciones de seguridad que permitan garantizar que las condiciones de almacenamiento de los productos fitosanitarios y fertilizantes son seguras para las personas y el ambiente:

- | | |
|---|--------------------------------|
| 1) Ubicación y requerimientos exteriores. | 5) Documentación. |
| 2) Estructura del depósito. | 6) Conocimientos del empleado. |
| 3) Operación del depósito. | 7) Respuesta ante emergencias. |
| 4) Entrenamiento del personal. | 8) Almacenamiento y manipuleo. |

ZARCAM ha recertificado el CD Zarcam-Campana en Noviembre 2013, obteniendo la máxima categoría otorgada.



8.2 CERTIFICACIÓN EN SEGURIDAD VIAL

ISO 39001:2012 SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD VIAL

En el año 2015 se incrementó el compromiso sobre seguridad vial, formando un equipo de colaboradores que trabajó durante meses en la implementación de la Norma ISO 39001, alcanzando el objetivo de certificación en el mes de diciembre del mismo año.

La implementación de esta norma presenta una serie de exigencias a ser puestas en práctica por nuestra empresa que nos permitirán demostrar que trabajamos cumpliendo estándares rigurosos de seguridad vial.



La certificación significa que estas exigencias son auditadas externamente, lo cual garantiza la seriedad del proceso.

No es un requisito legal, se realiza en forma voluntaria e implica asumir un compromiso real con la seguridad vial en lo que respecta a nuestras actividades.

Las leyes son un piso mínimo a cumplir por nuestra empresa, al implementar ISO 39001 nos comprometemos a aumentar los estándares en seguridad vial con los que trabajamos, entendiendo que la preservación de la vida humana es nuestro objetivo principal.



8.3 BUENAS PRÁCTICAS.

PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES.

La participación e intercambio permanente de experiencias y prácticas es relevante para aprender y trabajar con seguridad, por tal motivo formamos parte de los siguientes organismos y cámaras.

- ✓ Cámara de la Industria Química y Petroquímica (CIQyP).
- ✓ Comité Zonal de Higiene y Seguridad Campana-Zárate (CZHySCZ).
- ✓ Observatorio de Logística y Sustentabilidad (OLS).
- ✓ Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL).
- ✓ Cámara Arg. Transporte Automotor de Mercancías y Residuos Peligrosos (CATAMP).
- ✓ Unión Industrial de Zárate (UIZ).
- ✓ Asociación de Operadores de YPF (AOYPF).

8.3.1 CIQyP (Cámara de la Industria Química y Petroquímica)

Mensualmente participamos en las reuniones asociadas al PCRMA (Programa de Cuidado Responsable del Medio Ambiente), donde se debaten temas de interés general y particular asociados a transportistas, entre otros se pueden mencionar:

- Legislación aplicable.
- Utilización de EPP.
- Seguridad vial.
- Seguridad en la carga y descarga.



Hacia fines del año 2014, Zarcam se incorporó al Equipo de Trabajo integrado por Transportistas e Industrias, cuyo objetivo principal fue analizar los cambios que se realizaron en el SASSMAQ – Brasil, cuyo impacto en el PCRMA fue directo y por lo tanto se hizo necesaria una nueva versión del mismo.

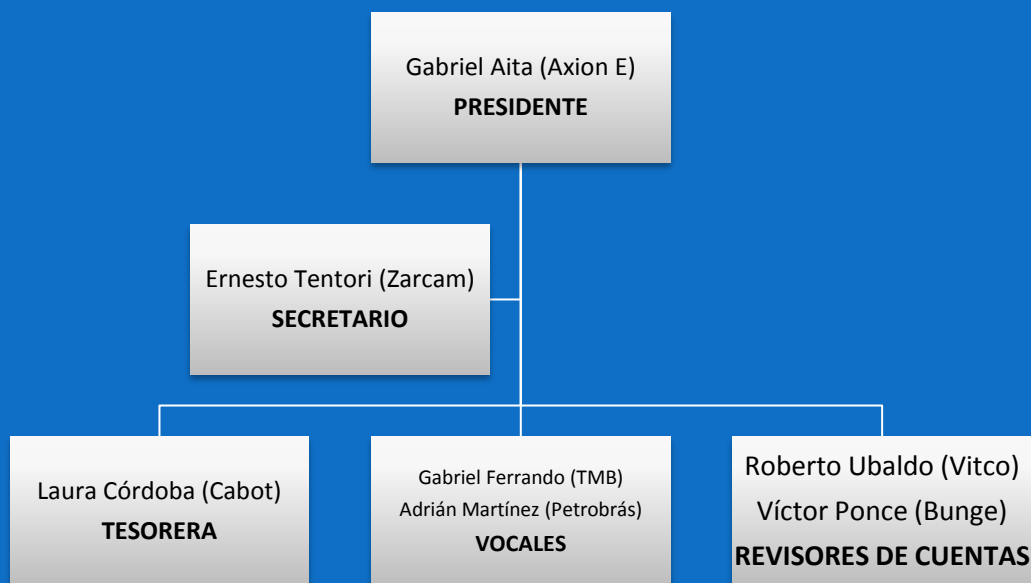
8.3.2 Comité Zonal de Higiene y Seguridad Campana-Zárate

Desde el año 2010, Zarcam forma parte del COMITÉ ZONAL DE HIGIENE Y SEGURIDAD CAMPANA-ZÁRATE (CZHySCZ), organización sin fines de lucro con más de 40 años ocupándose de la seguridad industrial de la zona.



El comité está integrado por empresas privadas de la zona Campana-Zárate y por Entidades de Servicio a la Comunidad que han asumido un firme compromiso con la Seguridad, la Salud de los Trabajadores y el Cuidado del Medio Ambiente.

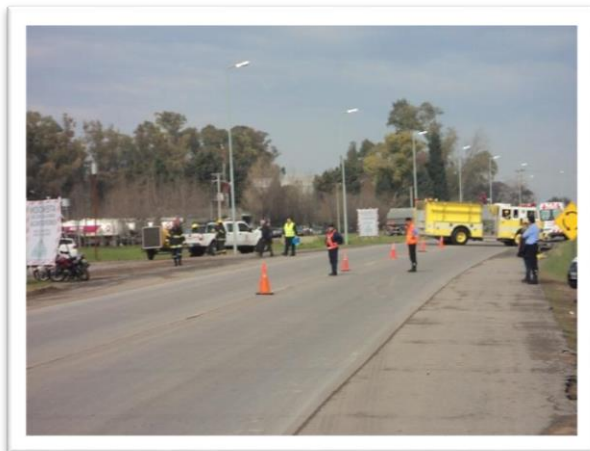
En la Comisión Directiva, cuyo período finalizó en **Septiembre 2015**, la Secretaría estuvo representada por Zarcam, a través del Jefe del Sistema de Gestión Integrado:

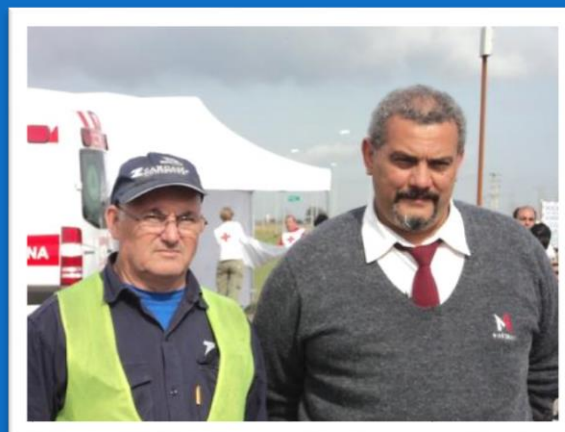


Como miembro del comité, Zarcam también participa del Plan de Alerta Comunitario ante Emergencia Industriales (PACEI), cuya finalidad es prevenir la pérdida de vidas humanas, los perjuicios a la salud y bienestar social, los daños materiales, así como proteger el medio ambiente en la comunidad que resulte afectada como consecuencia de emergencias ocurridas en los establecimientos industriales de la zona, o por transporte de sustancias riesgosas en la vía pública.

Entre las actividades del PACEI se destaca la realización anual de Simulacros de Emergencia que incluyen la participación de las empresas y organismos tales como: Bomberos Voluntarios, Policía de Tránsito, Gendarmería, etc.

En el año 2015, Zarcam participó de un simulacro en la vía pública en la localidad de Campana:





8.3.3 OLS (Observatorio de Logística y Sustentabilidad)

Desde el año 2014, Zarcam participa como miembro activo del “Observatorio de Logística y Sustentabilidad de Argentina” el cual ha sido creado por la prestigiosa Universidad ITBA (Instituto de Tecnología de Buenos Aires).

El mismo está integrado por más de 15 miembros, entre ellos hay representantes de industrias, operadores logísticos, instituciones educativas y el estado.

El objetivo general del Observatorio es “ser referente de organismos públicos y empresas privadas en cuanto al conocimiento detallado de las mejores prácticas logísticas para el desarrollo sustentable de la Argentina”.

En el transcurso del año 2015, Zarcam formó parte del equipo de trabajo que desarrolló la “GUÍA DE GESTIÓN SUSTENTABLE DE FLOTAS DE VEHÍCULOS DE TRANSPORTE POR CARRETERA”, cuya publicación se realizó en Octubre del mismo año.

Además, el OLS publicó la “Guía de Herramientas, Normas y Bases de Datos para una Logística Sustentable” y realizó la 2da. Encuesta sobre situación de la Logística Sostenible en Argentina”.

En el mes de Noviembre en la jornada correspondiente al **7mo. Foro de Sustentabilidad y Supply Chain**, el OLS presentó los trabajos e informes realizados por los distintos equipos durante 2015.

La “**Guía de gestión sustentable de flotas de vehículos de transporte de carga por carretera**” fue presentada por Ernesto Tentori – Jefe del Sistema de Gestión Integrado de Zarcam.



8.3.4 CEDOL (Cámara Empresaria de Operadores Logísticos)

Desde hace años, Zarcam forma parte de CEDOL, cámara que nuclea a los Operadores Logísticos y agrupa en calidad de socio activo a las empresas cuya actividad principal constituye la prestación de operaciones logísticas.

CEDOL es miembro activo de la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas, FADEEAC, y como tal, participa de su Consejo Federal.



Zarcam participa activamente en las siguientes Comisiones:

- Recursos Humanos y Relaciones Laborales (Jefe de RRHH).
- Operaciones y Transporte (Gerente Operaciones).
- Buenas Prácticas Comerciales (Jefe Comercial).

Además, en las reuniones mensuales del Consejo Directivo a través de su Gerente General.

8.3.5 CATAMP (Cámara Argentina del Transporte Automotor de Mercancías y Residuos Peligrosos)

Zarcam forma parte de CATAMP, cuyos propósitos principales son:

- ▶▶ Jerarquizar y profesionalizar la actividad del autotransporte de mercancías y residuos peligrosos.
- ▶▶ Otorgar a sus asociados el apoyo técnico-administrativo y legal que tienda al mejor desenvolvimiento y economía de sus empresas.
- ▶▶ Defender los derechos e intereses legítimos del sector, peticionando ante los poderes públicos, mixtos o privados, toda medida conducente a tal efecto.
- ▶▶ Prestar colaboración a los organismos y autoridades competentes, para el estudio, consideración, aplicación y divulgación de toda la normativa referida al transporte de mercancías y residuos peligrosos



CIPET (Centro de Información para Emergencias en el Transporte).

En el año 2008 CATAMP, en coordinación con la Dirección Nacional de Protección Civil del Ministerio del Interior de la República Argentina puso en funcionamiento el Centro de Información para Emergencias en el Transporte.

Este Centro cuenta con una Red de información para dar respuesta rápida y eficiente en la atención de las emergencias en el transporte carretero, procurando que los caminos sean cada vez más seguros.

En este sentido Zarcam ha adecuado su propio Plan de Emergencia en el Transporte incorporando en el proceso al CIPET.



8.4 INDICADORES DE SEGURIDAD

Los indicadores son instrumentos que permiten evaluar la seguridad en un momento determinado y su progreso en el tiempo.

Facilitan la identificación de oportunidades de mejora y la posibilidad de establecer objetivos de seguridad más realistas, basados en hechos y previsiones cuantificados. Otro valor añadido de los indicadores es su contribución a sensibilizar hacia la seguridad a todos los niveles de la organización.

Zarcam administra indicadores de los incidentes, los que son comunicados mensualmente y analizados en profundidad en las reuniones del Comité de Seguridad.

Clasificación:

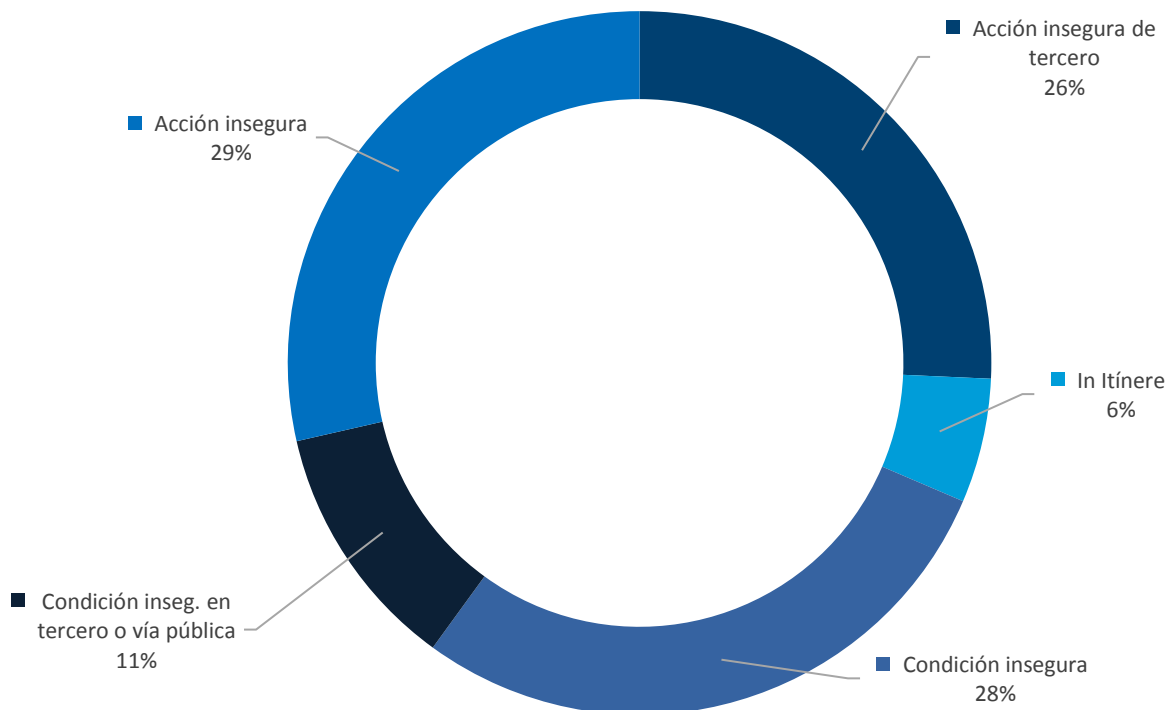
- ➡ *Incidente con lesión, enfermedad o muerte*
- ➡ *Incidente sin lesión, enfermedad o muerte*
- ➡ *Incidente In Itínere*

Año	Cant. incidentes con lesión	Tipos de lesiones
2015	11	Golpe en espalda
		Golpe en cabeza
		Golpe en hombro
		Golpe en brazo
		Golpe en Ingle
		Golpe en pierna
		Lumbalgia
		Dobladura de pie

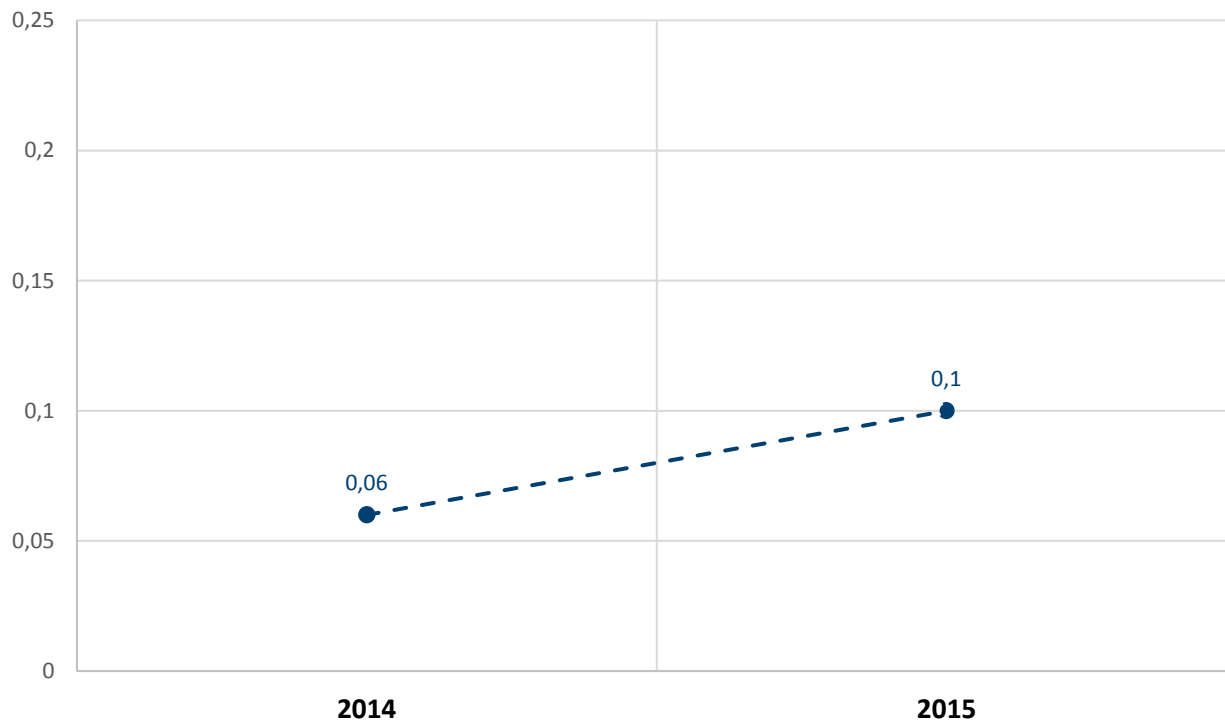
OTROS DATOS SOBRE INCIDENTES

Año	Índice de Frecuencia total de casos	Índice de Gravedad	Cantidad de días perdidos
2014	165.31	7.12	166
2015	248.56	5.9	146

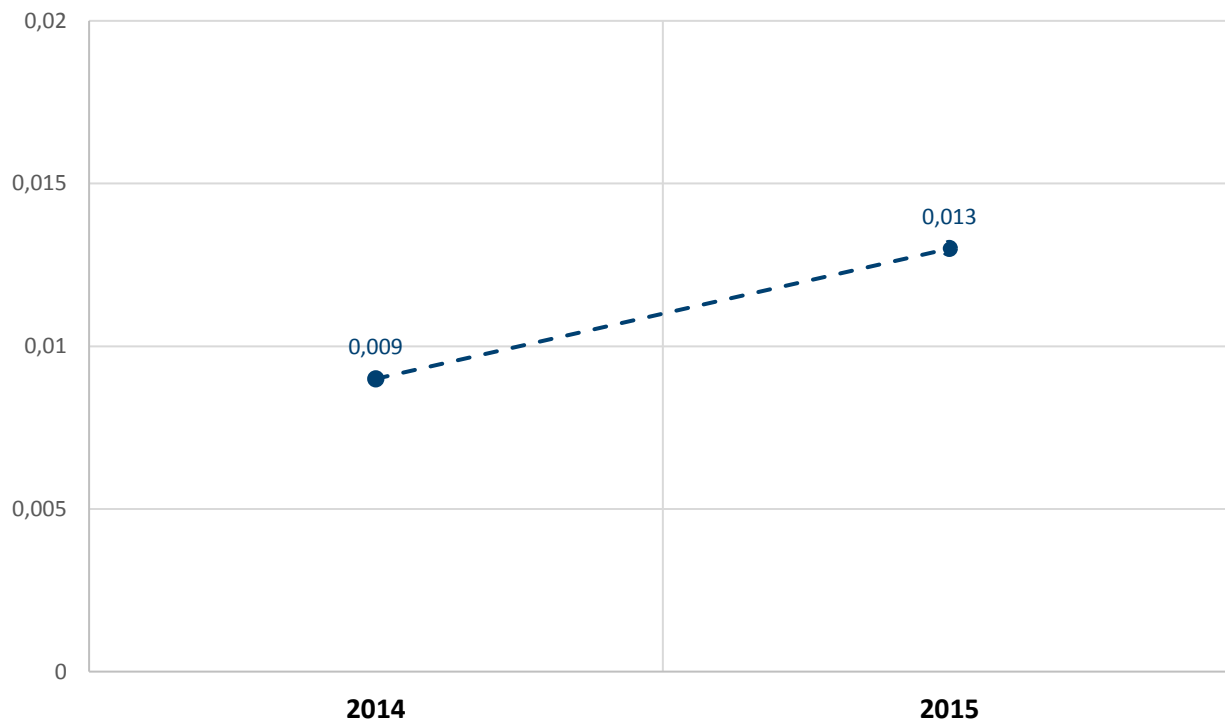
CAUSAS DE INCIDENTES 2015



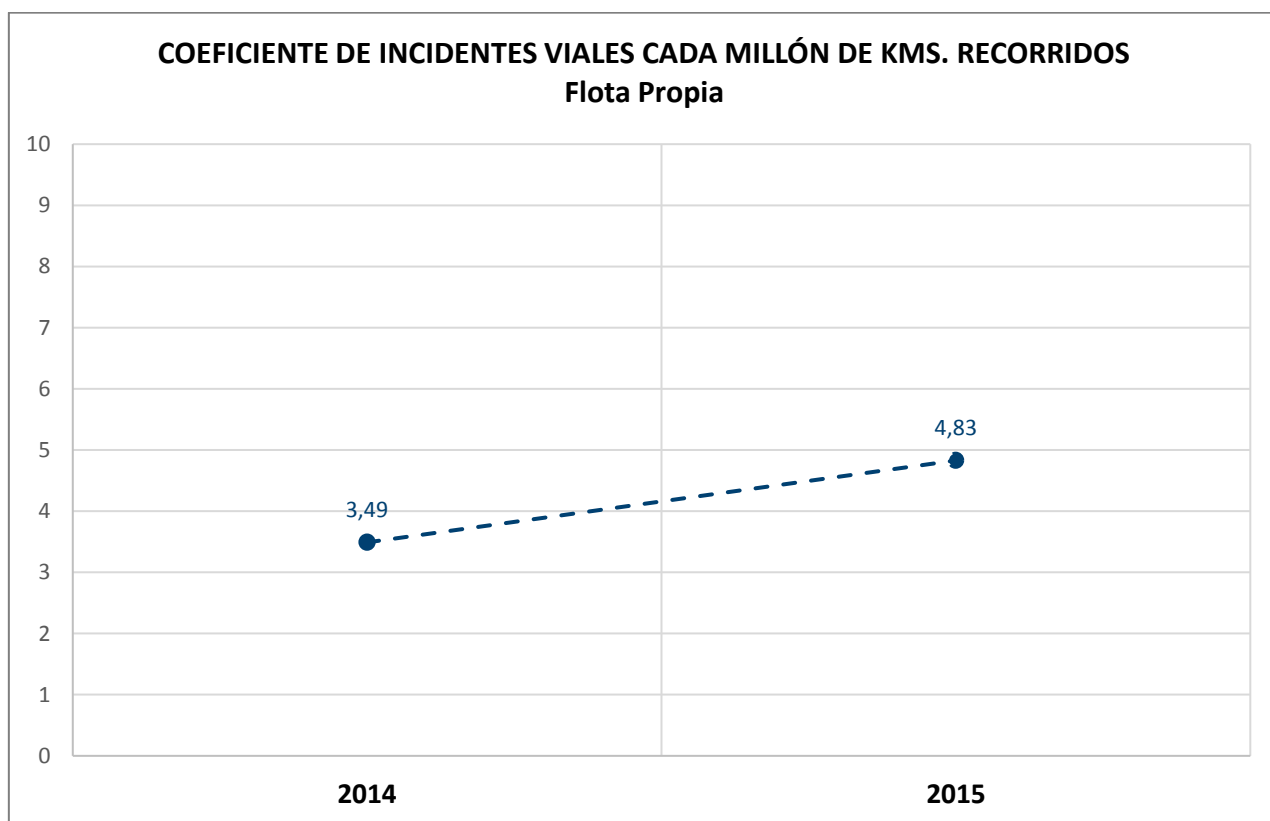
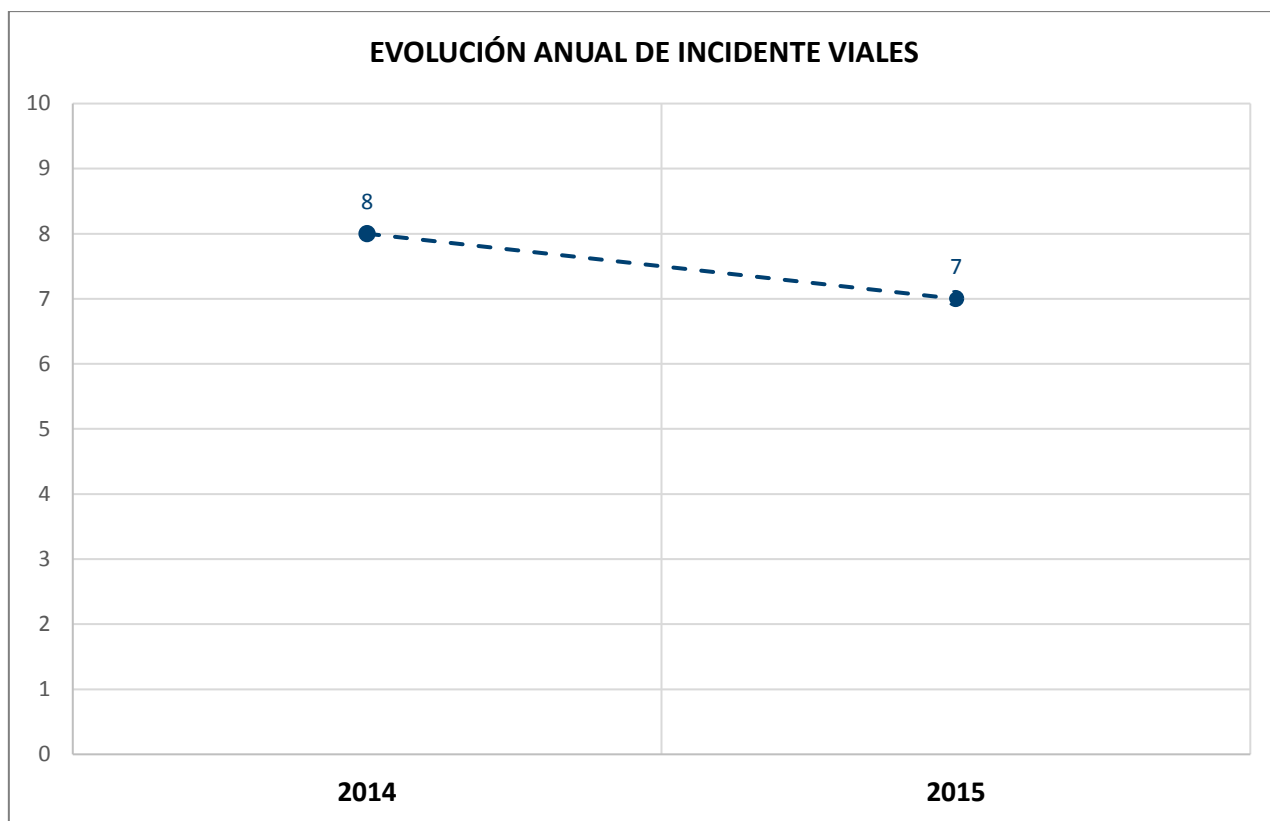
COEFICIENTE ANUAL DE INCIDENTES CADA 1.000 HORAS TRABAJADAS



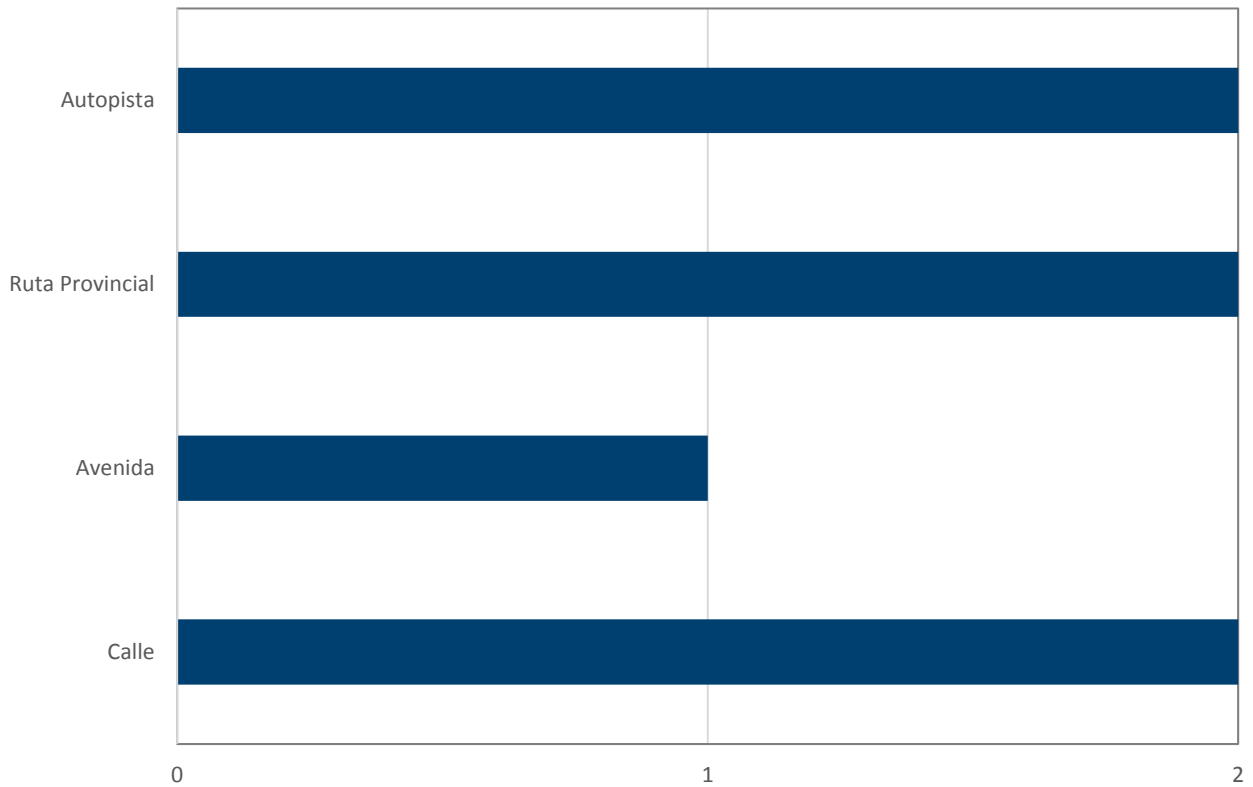
COEFICIENTE ANUAL DE INCIDENTES CADA 1.000 PALLETS MOVIDOS



INCIDENTES VIALES



INCIDENTES VIALES POR TIPO DE VÍA DE CIRCULACIÓN 2015



CONSECUENCIAS A LAS PERSONAS CAUSADAS POR LOS INCIDENTES VIALES 2015

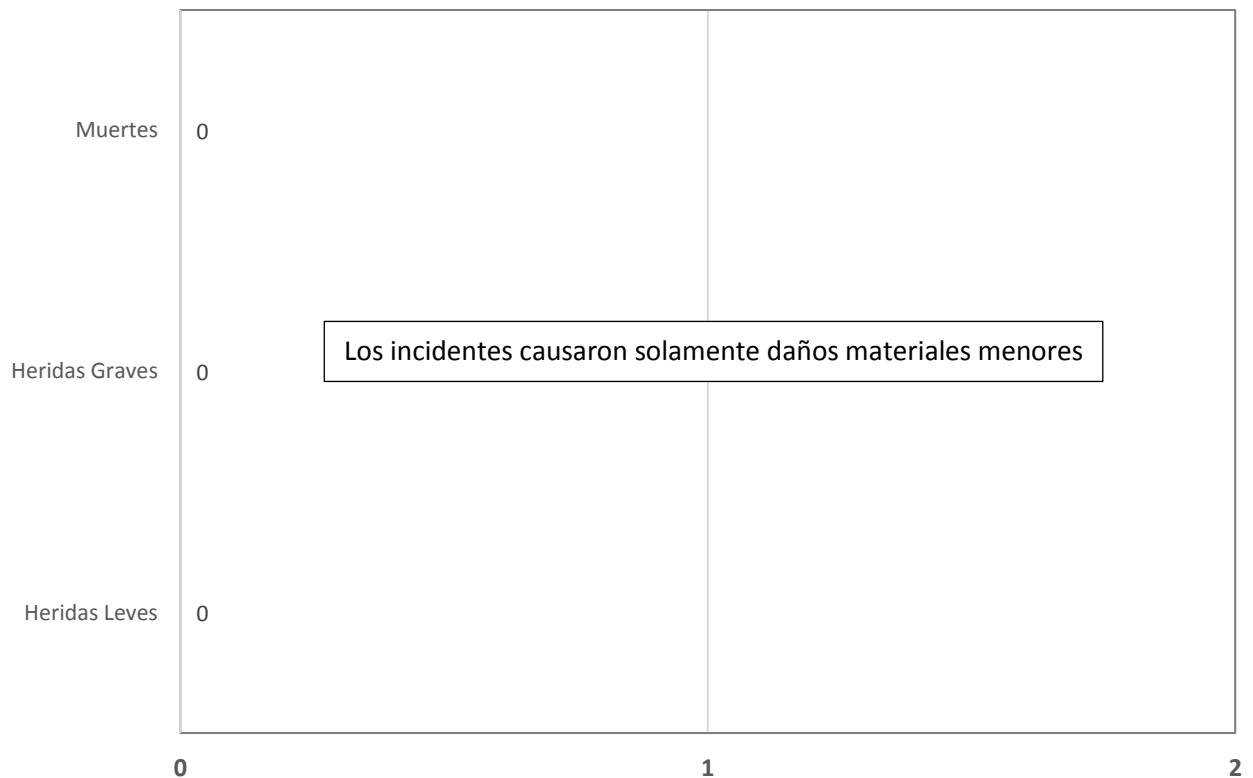


TABLA DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Verificación Externa:

No se ha verificado externamente el contenido
informado.

CONTENIDO	PÁG.
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4.1 Declaración del responsable principal de las decisiones de la organización.	6

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN.	
G4.3 Nombre de la organización.	12
G4.4 Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	12
G4.5 Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	12
G4.6 Países donde opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	13
G4.7 Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	17
G4.8 Mercados se sirve la organización (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	13
G4.9 Escala de la organización.	27
G4.10 a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. Etc.	33
G4.11 Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	32
G4.12 Cadena de suministro de la organización.	17
G4.13 Cambios significativos.	29
G4.15 Lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	43
G4.16 Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	43/69

ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA.	
G4.17 a. Lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	11
G4.18 a. Proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	7
G4.19 Lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	8
G4.20 Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	9
G4.21 Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	9
G4.23 Cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	29

CONTENIDO	PÁG.
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.	
G4.24 Lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	20
G4.25 Elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	20
G4.26 Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	20

PERFIL DE LA MEMORIA.	
G4.28 Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	7
G4.29 Fecha de la última memoria (si procede).	7
G4.30 Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	7
G4.31 Punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	8
G4.32 a. Opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Índice de GRI de la opción elegida. c. Referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	7/80

GOBIERNO.	
G4.34 Estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	17
G4.35 Proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	17
G4.36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	18
G4.37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	20
G4.38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités:	17/18
G4.39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	18
G4.40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	18

TABLA DE CONTENIDOS GRI

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Verificación Externa:

No se ha verificado externamente el contenido
informado.

ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO

G4-EC1 Valor económico directo generado y distribuido	28
G4-EC4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	28

ASPECTO: ENERGÍA

G4-EN3 Consumo energético interno	53/57
--	-------

ASPECTO: EMISIONES

G4-EN15 Emisiones directas de gases de efecto invernadero (alcance-1)	54
G4-EN16 Emisiones directas de gases de efecto invernadero al generar energía (alcance-2)	54
G4-EN18 Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero	54
G4-EN19 Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	55

ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS

G4-EN23 Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	61
--	----

ASPECTO: EMPLEO

G4-LA1 Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	33
---	----

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

G4-LA6 Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	76
---	----

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

G4-LA9 Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	41
G4-LA11 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional.	34

ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

G4-LA12 Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad perteneciente a minorías y otros indicadores de diversidad.	33
---	----

ASPECTO: ETIQUETADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

G4-PR5 Resultado de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	24
--	----

ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

G4-PR8 En relación al Número de Reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	25
--	----



INFORME DE SOSTENIBILIDAD 2015