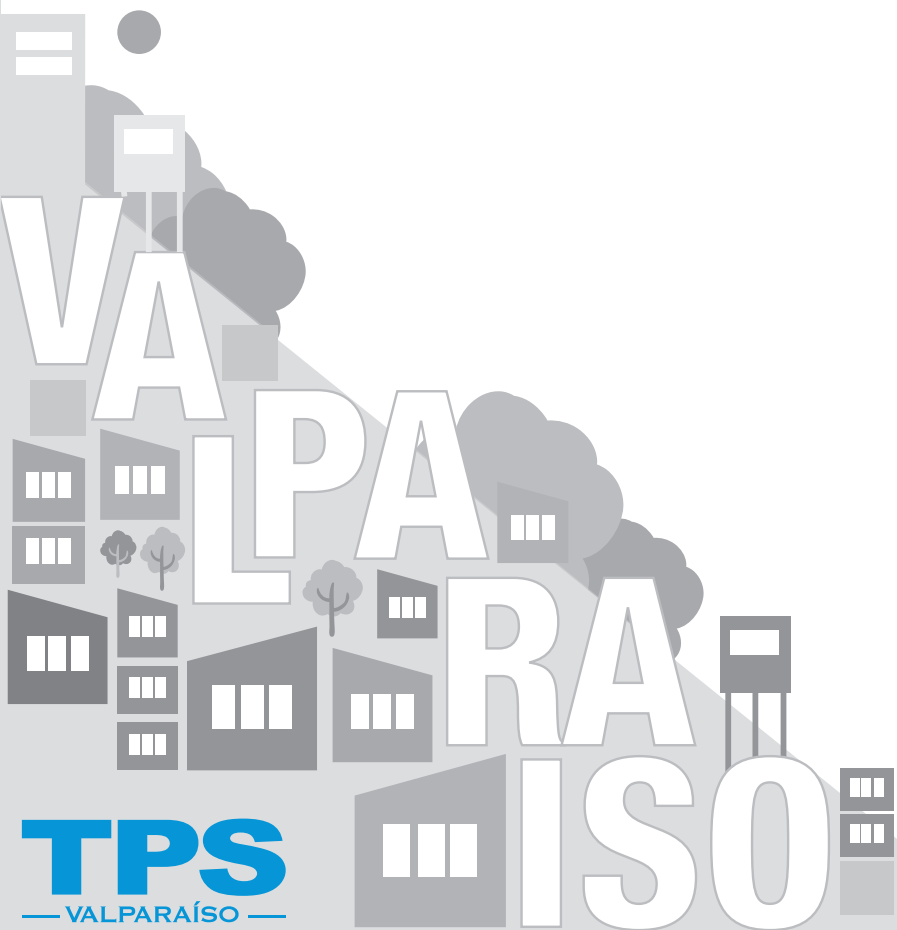


REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
TERMINAL PACÍFICO SUR VALPARAÍSO S.A.
2015-2016





PERFIL DEL REPORTE

G4-28, G4-29, G4-30, G4-32

El presente Reporte de Sustentabilidad 2015-2016 de Terminal Pacífico Sur Valparaíso (en adelante TPS) constituye la segunda oportunidad en que damos a conocer el desempeño económico, social y medioambiental de toda la organización.

Cumplimos así con el compromiso de difundir nuestra gestión responsable y abordar, de la misma manera, las oportunidades de mejora detectadas en el documento inicial.

En este reporte hemos profundizado en el ejercicio del diálogo y escucha de nuestras Partes Interesadas, lo que ilustramos con tres casos de éxito que constituyen un claro ejemplo de la importancia que le damos al trabajo conjunto por un proyecto común.

Hemos elaborado este documento siguiendo las pautas del Global Reporting Initiative (GRI), organismo internacional que desarrolla la Guía para Elaborar Reportes de Sustentabilidad más difundida y crecientemente utilizada por empresas de todo tipo, tamaño y rubro en el mundo.

En esta línea, declaramos haber desarrollado nuestro reporte en conformidad con la Metodología G4 de GRI en su versión "Core", que exige a lo menos reportar un indicador específico por tema y subtema.

En la mayoría de los aspectos hemos dado a conocer casi la totalidad de los indicadores que recomienda la guía GRI, demostrando nuestro compromiso por abordar íntegramente la información relevante para nuestras partes interesadas.

Es así como reportamos en total 76 indicadores, de los cuales 30 corresponden a Contenidos Básicos Generales (sobre la organización) y 46, a los Contenidos Básicos Específicos (desempeño).

Las siglas que se muestran bajo algunos títulos o subtítulos corresponden a los indicadores de perfil y desempeño establecidos por el Global Reporting Initiative (GRI), por ejemplo en G4-EN1, G4 representa la versión de la guía GRI (4º) y EN1, representa el Indicador 1 de la materia Medioambiental (Environmental). Entonces, EC, es Economics; LA es Labour; SO es Society, HR es Human Right; y PR es Product o Service.

Todos los capítulos del reporte presentan plena concordancia con los Siete Principios y Siete Materias Fundamentales contenidos en la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, estándar al cual se encuentra alineada nuestra gestión desde 2014.

Palabras claves:

Agencia Naviera: representante del armador de la nave en el puerto (diferentes tipos de representaciones).

Agente de Aduana: profesional auxiliar de la función pública aduanera, cuya licencia lo habilita ante la Aduana para prestar servicios a terceros como gestor en el despacho de mercancías

Calado: distancia vertical entre un punto de la línea de flotación y la línea base o quilla de un buque, con el espesor del casco incluido.

Concesionario: persona natural o jurídica habilitada por ley o por el servicio para operar recintos de depósito.

Compañías Navieras: armadores / transportistas marítimos o dueños / operadores de naves.

Embarque: transferencia de la carga desde el Frente de Atraque hasta el interior de las bodegas o cubierta de la nave.

Exportación: salida legal de mercancías nacionales o nacionalizadas para su uso o consumo en el exterior.

Importación: introducción legal de mercancía extranjera para su uso o consumo en el país.

Operadores Portuarios: empresas que administran los sitios de atraque, los patios, almacenes y lugares de acopio.

Recalada: arribo de una embarcación a puerto o a un punto de la costa, como fin de su viaje o para continuar la navegación.

TEU: medida que se utiliza universalmente para contabilizar la carga transferida en los terminales portuarios, ya que existen contenedores de distinta envergadura. Se define como "la unidad equivalente a un contenedor de veinte (20) pies de longitud."

Twist locks: bloqueo de contenedores sobre cubierta.

ZEAL: Zona de Extensión y Apoyo Logístico.

PUNTO DE CONTACTO

G4-31

Para temas relacionados con este reporte puede dirigirse a Federico Maiz Hohlberg
Email: fmaiz@tpsv.cl
Dirección: Antonio Varas Nº 2, Tercer Piso, Valparaíso.
Teléfono: 56-32-2275800
Página Web: www.tpsv.cl

EQUIPO ASESOR:
Consultora G4 Partners
www.g4partners.cl

CONTENIDO

MENSAJE DEL GERENTE GENERAL 05

CAPITULO I. SOMOS EFICIENCIA Y SUSTENTABILIDAD 06

TPS EN CIFRAS	08
HECHOS RELEVANTES 2015-2016	10
NUESTRO ESPACIO DE TRABAJO	10
NUESTRO LUGAR EN EL MERCADO	10
UNA RED INTERCONECTADA	11
EVOLUCIÓN DE LA TRANSFERENCIA DE CARGA	11
COMPROMISO CON EL TURISMO Y GRANDES CRUCEROS	12
EXPERTOS EN FRUTA	12
GRANDES LINEAS NAVIERAS	12
INFRAESTRUCTURA PARA LA COMPETITIVIDAD	12
ESTÁNDARES INTERNACIONALES E INICIATIVAS LOCALES A LAS QUE ADHERIMOS	13
ASOCIACIONES GREMIALES	14
GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN	14
NUESTROS VALORES Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS	16
INTEGRACIÓN	16
LIBRES DE TRABAJO INFANTIL Y FORZOSO	17
ALTA SINDICALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE ACUERDOS	17
ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN	17

CAPITULO II. NUESTRA VISION DE LA SOSTENIBILIDAD 21

MATERIALIDAD Y APORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE	20
PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	26
COMUNICACIÓN Y DIALOGO	28

CAPÍTULO III. DEPORTE, EDUCACIÓN, CULTURA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD 30

CÓMO NOS PERCIBEN	31
GENERACIÓN DE VALOR PARA LOS PORTEÑOS	31
IMPACTO DE NUESTRAS ACCIONES EN LA COMUNIDAD	34

CAPITULO IV. NUESTRO APORTE ECONÓMICO 35

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	36
NUESTROS PROVEEDORES	39

CAPITULO V. NUESTROS COLABORADORES 40

TERMINAL 1	41
ESTABILIDAD LABORAL Y ROTACIÓN	42
BENEFICIOS SOCIALES	43
PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD	44
NUESTROS SINDICATOS	44
CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO	45
EVALUACIONES DE DESEMPEÑO	45
DIVERSIDAD	46
PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA	46

CAPITULO VI. SEGURIDAD EN EL TERMINAL 47

SISTEMA MASS	48
COMITÉS PARITARIOS	49
TASAS DE ACCIDENTABILIDAD Y SINIESTRALIDAD	50

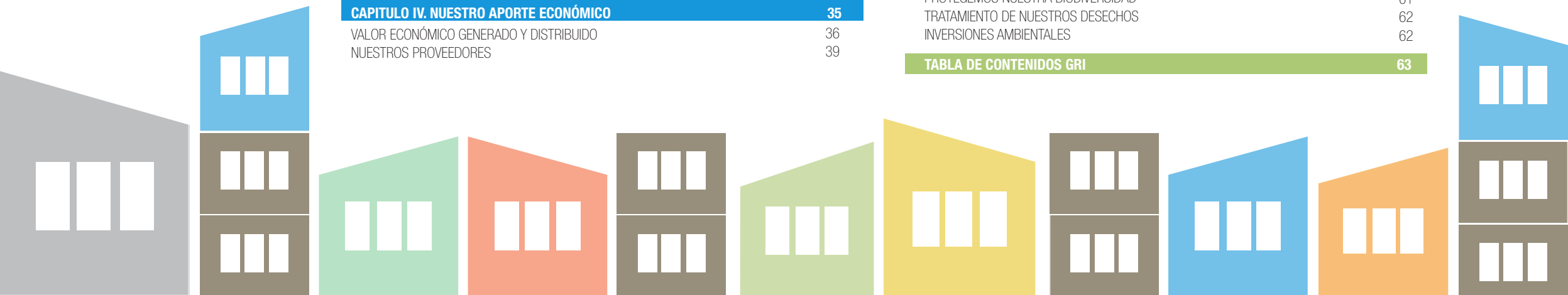
CAPITULO VII. CLIENTES Y CALIDAD DEL SERVICIO 51

TARIFAS Y MANUAL DE SERVICIOS	52
SISTEMA DE PESAJE DE CONTENEDORES	52
NAVIS RESPONDE AL CRECIMIENTO DE TPS	53
INFRAESTRUCTURA PARA LA COMPETITIVIDAD	54
CÓMO EVALÚAN NUESTRO SERVICIO	56

CAPÍTULO VIII. EL PUERTO Y SU ENTORNO NATURAL 57

EMISIONES	58
USO DE COMBUSTIBLES	59
INTENSIDAD ENERGÉTICA	60
EL AGUA QUE CONSUMIMOS	60
MATERIALES UTILIZADOS EN LA OPERACIÓN	61
PROTEGEMOS NUESTRA BIODIVERSIDAD	61
TRATAMIENTO DE NUESTROS DESECHOS	62
INVERSIONES AMBIENTALES	62

TABLA DE CONTENIDOS GRI 63



MENSAJE DEL GERENTE GENERAL

GRI G4-1

Tenemos el agrado de dar a conocer nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad TPS, un ejercicio de transparencia en donde se unen lo económico, lo social y lo medioambiental en torno a la gestión de una empresa altamente competitiva del área portuaria y el comercio internacional.

Esta importante tarea estuvo liderada hasta junio de 2017 por Francesco Schiaffino, a quien sucedí en el cargo de Gerente General, procurando mantener la línea y el espíritu de la gestión responsable que él muy bien imprimió en la cultura de la organización y que hoy se plasma en este documento.

Desde nuestro nacimiento en el año 2000, hemos crecido equilibrando los ámbitos que caracterizan a una organización moderna, esto es, gestionando la rentabilidad, protegiendo el medioambiente y considerando las expectativas de todos los actores que confluyen en nuestro quehacer diario y que han sido parte crucial en nuestro desarrollo.

En 2015 y 2016 materializamos importantes proyectos, como la ampliación del Frente de Atraque del terminal en 120 metros; la compra de nuevas grúas; el incremento de conexiones reefer de mil a tres mil; y la implementación del sistema tecnológico Navis; entre otros, que en suma permitirán la ampliación en un 18% de la capacidad del terminal. Durante este periodo se procuró la protección total de la biodiversidad y el entorno natural del puerto, gracias a lo cual ninguna especie estuvo en riesgo, ni fue dañada con las obras.

Sabemos que estos logros no habrían sido posibles sin el apoyo de quienes participan de la operación diaria del puerto, en especial de nuestros colaboradores y sindicatos, cuyo profesionalismo, capacidad y compromiso permitieron avanzar en todas las metas trazadas.

De la misma manera, autoridades, proveedores, clientes, empresas parte de la operación y la comunidad, - en particular, nuestros vecinos dueños de lanchas del Muelle Prat- fueron fundamentales en la puesta en operación de nuestros proyectos de infraestructura y tecnológicos. Agradecemos a cada uno de ellos su aporte y disposición para hacer de estos logros, los suyos propios.

Cabe destacar que cada uno de ellos fue consultado para la elaboración de este reporte y la conclusión más importante fue que nuestra competitividad y eficiencia los afecta de manera positiva a todos, sin excepción.

En materia económica, durante 2016 nuestro país experimentó una baja tanto en importaciones como en exportaciones, pese a esto, nuestro terminal registró un aumento del 1,8% en la transferencia de carga contenedorizada.

Esto demuestra que, si bien por condiciones geográficas poseemos un espacio reducido para operar, somos tan eficientes como terminales con el doble o incluso más superficie de acopio a lo largo de todo el mundo. Y gracias a los proyectos consolidados, hoy estamos en condiciones de recibir simultáneamente dos naves Post-Panamax, embarcaciones de gran calado que ya están circulando a través de la ampliación del Canal de Panamá, inaugurada en 2016.

Esta realidad nos plantea desafíos cada vez más complejos y deja de manifiesto la importancia de los procesos de diálogo y comunicación permanente, que se consolidan como la herramienta más eficaz para el desarrollo sustentable en que todos son necesarios y nadie sobra. En este ámbito debemos destacar a nuestros sindicatos y el rol que han desempeñado exitosamente por 17 años.

Nuestro compromiso es seguir perseverando en la transparencia, el diálogo y dando a conocer las tres dimensiones de la sustentabilidad a través de las acciones que hacemos día a día. Queremos seguir mejorando, con la mirada puesta en el crecimiento económico, la calidad de vida de las personas y el cuidado del entorno natural de nuestro bello Valparaíso, Patrimonio de la Humanidad y destino turístico, sin duda, nuestro mayor valor agregado.

Un fraternal saludo,

Oliver Weinreich
Gerente General TPS



OLIVER WEINREICH
GERENTE GENERAL TPS



CAPÍTULO I.
SOMOS EFICIENCIA
Y SUSTENTABILIDAD



CAPITULO I: SOMOS EFICIENCIA Y SUSTENTABILIDAD

G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-7, G4-8, G4-9

Somos una organización dedicada a la transferencia de carga portuaria, en la que trabajan 424 personas, que procura brindar un servicio eficiente y altamente competitivo a nuestros clientes en el marco de la sustentabilidad, contribuyendo a la calidad de vida de las personas y al cuidado del medioambiente.

Operamos como concesionaria del puerto de Valparaíso, somos uno de los diez terminales chilenos administrados por el Estado a través de la Empresa Portuaria Valparaíso (EPV).

En el año 2000 firmamos un contrato de concesión de 20 años con EPV que nos faculta para la administración y explotación del Terminal 1, que comprende un área de 16 hectáreas en la que se emplazan 5 Sitios de Atraque. Gracias a importantes inversiones que hemos realizado en infraestructura durante estos últimos años, hemos ampliado nuestra área de trabajo en términos de superficie y también en espacio aéreo con la compra de grúas de mayor altura.

Hoy consolidamos un Frente 1 de 740 metros lineales, el cual nos permite atender dos naves Post-Panamax de manera simultánea, lo cual sumado a la compra de grúas de mayor envergadura y otras adquisiciones, nos ha permitido aumentar nuestra capacidad operativa en 18% anual, lo que equivale a 1 millón trescientos mil TEUs al año.

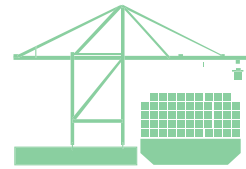
A éste se suma el Frente 2, el cual con sus 268 metros lineales nos permite atender naves de pasajeros, de fruta y carga general, tales como cemento y fierro, entre otros.

Como reconocimiento a nuestro prestigio, el último mes de 2016 se concretó el ingreso de ConTug Terminals a nuestra sociedad, filial de Mediterranean Shipping Company (MSC), una de las navieras más grandes y competitivas del mundo.

TPS EN CIFRAS



FRENTE DE ATRAQUE
CON UN TOTAL DE 740
METROS LINEALES



NUEVAS GRÚAS PÓRTICO DE
62 MTS DE ALTURA
Y CAPACIDAD DE LEVANTE
DE 65 TONS

navis
N4

100% DE
OPERATIVIDAD DE NAVIS

AUMENTO DE 1,8% EN
LA TRANSFERENCIA DE
CARGA CONTENEDORIZADA
ENTRE 2015 Y 2016

78% DE SINDICALIZACIÓN
DE TRABAJADORES

10 MILLONES DE TEUS
MOVILIZADOS EN 15 AÑOS DE
OPERACIÓN

AUMENTO DEL 18% DE
LA CAPACIDAD OPERATIVA
GRACIAS A INVERSIONES



COMPRA DE
3 NUEVAS
GRÚAS RTG
PARA TOTALIZAR
15 EN PATIO

8.361 MILL DE TONS
TRANSFERIDAS DE CARGA
CONTENEDORIZADA EN EL
AÑO 2016

 15% INCREMENTO EN
 LA TRANSFERENCIA DE
FRUTA ENTRE 2015 Y 2016



424 TRABAJADORES

100% DE REINCORPORACIÓN
DE MADRES DESPUÉS DEL
EMBARAZO

4 AÑOS DE MEDICIÓN DE
LA HUELLA DE CARBONO

10 AÑOS DE MEDIA
MARATÓN TPS Y MÁS DE
40 MIL PARTICIPANTES

3 COMITÉS PARITARIOS
QUE EN TOTAL CUBREN
EL 100% DE LOS
TRABAJADORES



3.000 CONEXIONES PARA
CONTENEDORES REEFER



17 AVES
RESCATADAS EN 2016

10 AÑOS DE ESCUELAS DE
FÚTBOL, QUE BENEFICIAN A
18 ESTABLECIMIENTOS

58% DE PROVEEDORES LOCALES
QUE SIGNIFICAN EL 81% DE LAS
COMPRAS DE TPS

\$95 MILLONES EN
INVERSIONES AMBIENTALES
2015 Y 2016

16 INICIATIVAS CON LA
COMUNIDAD EN DEPORTE,
CULTURA, EDUCACIÓN Y
CALIDAD DE VIDA





HECHOS RELEVANTES 2015-2016

- IMPLEMENTAMOS Y PUSIMOS EN OPERACIÓN EL SISTEMA NAVIS
- DESARROLLAMOS Y PUBLICAMOS EL PORTAL WWW.ETICATPS.CL
- AMPLIAMOS EL FRENTE DE ATRAQUE 1 EN 120 METROS
- RECIBIMOS LA NAVE MÁS GRANDE QUE HA LLEGADO A VALPARAÍSO
- MAERSK, NAVIERA MÁS GRANDE DEL MUNDO, SE CONVIERTE EN NUESTRO CLIENTE
- NOS ASOCIAMOS A CONTUG TERMINALS, FILIAL DE MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MSC)
- COMPRAMOS E INSTALAMOS GRÚAS PÓRTICO DE GRAN CAPACIDAD
- CONFORMAMOS DOS NUEVOS COMITÉS PARITARIOS DE HIGIENE Y SEGURIDAD (MUELLAJE Y PUERTO)

NUESTRO ESPACIO DE TRABAJO

El puerto de Valparaíso se ubica en la zona central de Chile, 33° 01'33" latitud S y 71°38'22" longitud W. Está localizado a 110 kilómetros al noroeste de la capital del país, Santiago.

En el año 2000 recibimos a concesión de parte de la Empresa Portuaria Valparaíso (EPV) lo siguiente:

- Terminal o Frente de Atraque 1, que incluye los sitios 1 al 5, con un frente total de 1.008 metros y un calado autorizado que va entre los 9,4 y 13,8 metros.
- Área de respaldo adyacente al frente de atraque de 16 hectáreas pavimentadas.

NUESTRO LUGAR EN EL MERCADO

Los 20 principales terminales de contenedores en América Latina y el Caribe representan el 70% del movimiento regional.

Según el ranking que publica anualmente la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, CEPAL, el puerto de Valparaíso se ubicó en el puesto 17, con más de 900 TEUs transferidos, de los cuales el 98% corresponde a TPS.

A nivel regional, Valparaíso ha experimentado un crecimiento en la transferencia de carga total de un 144% en los últimos 16 años.

Del total de la carga transferida en conjunto por los puertos de Valparaíso y San Antonio en 2016, el 40%, correspondió a TPS.

EVOLUCIÓN DE LA TRANSFERENCIA DE CARGA

Desde el inicio de nuestras operaciones, la evolución de la transferencia de carga ha sido muy importante, pasando de mover 3,2MM de toneladas totales y 206.000 TEUs en el año 2000, a un peak de 9,6MM de toneladas y 995.000 TEUs en 2014 y un leve descenso en el año 2016 a 8,7MM de toneladas totales, tal como lo muestra el siguiente gráfico:

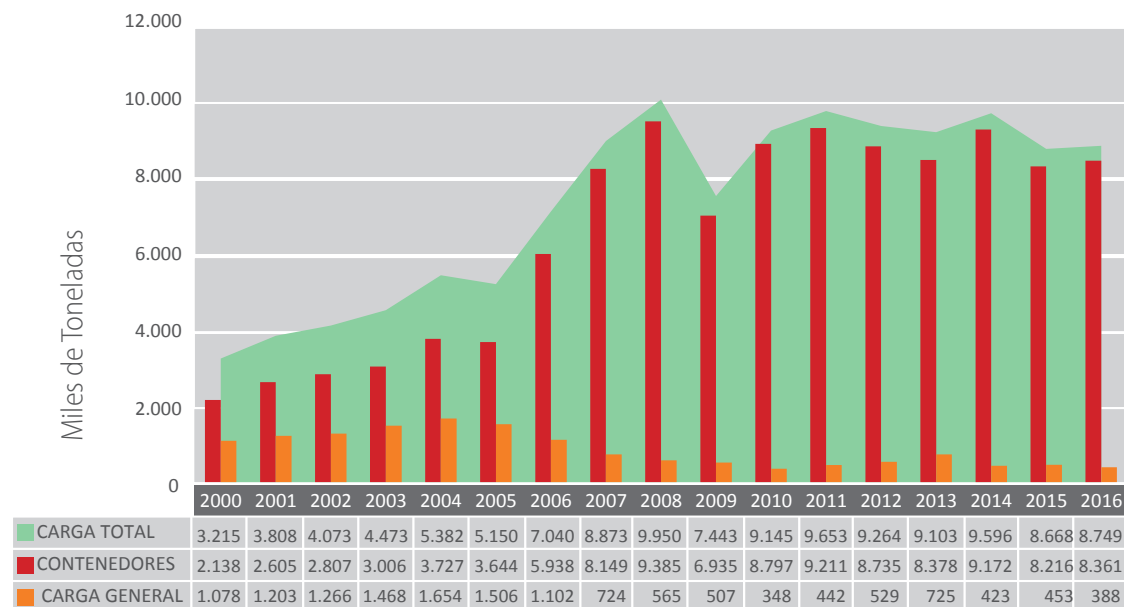
UNA RED INTERCONECTADA

Nuestro Terminal ocupa un lugar de relevancia en el contexto de los puertos latinoamericanos, fundamentalmente entre aquellos especializados en carga contenedorizada.

Valparaíso es el puerto más cercano de la costa oeste de Chile al paso fronterizo Los Libertadores, que constituye la principal ruta de comunicación vial a través de la Cordillera de Los Andes, entre Chile y Argentina.

Asimismo, nos encontramos ubicados a 110 kilómetros de Santiago de Chile, en la Zona Central de nuestro territorio, la que concentra más del 50% de la actividad económica y la población del país. Esta ubicación nos sitúa en un punto estratégico para el comercio exterior.

TPS: TRANSFERENCIA DE CARGA



Fuente: TPS

COMPROMISO CON EL TURISMO Y GRANDES CRUCEROS



El arribo de grandes embarcaciones turísticas a nuestro Terminal constituye todo un evento, no solo para los habitantes de la ciudad de Valparaíso, que siguen desde los cerros su entrada y salida de la bahía, sino también para cientos de familias que viajan desde ciudades colindantes a conocer a estas colosales embarcaciones.

Por ello, entregamos un servicio integral a cada una de estos cruceros porque sabemos que son un aporte al turismo y al comercio de Valparaíso, ciudad declarada Patrimonio Histórico de la Humanidad en 2003 por la UNESCO.

Durante 2016, recibimos 32 recaladas de pasajeros, lo que representa el 73% del total de cruceros que llegaron a Valparaíso, con 84.382 personas que embarcaron, transitaron y desembarcaron en nuestras instalaciones.

EXPERTOS EN FRUTA



La fruta, el vino, comestibles y cobre fueron los principales productos exportados a través de nuestro terminal entre 2015 y 2016. Entre ellos, destaca el nivel de transferencia de fruta, cuyo incremento en 2016, comparado al año anterior, fue de un 15%.

Para mantener los productos en estado óptimo, mientras realizamos la transferencia, contamos con 3.000 conexiones reefer.

El principal destino de las exportaciones realizadas desde TPS durante 2016 fue el Lejano Oriente, representando un 36% del total de los envíos al exterior.

GRANDES LINEAS NAVIERAS

G4-12

Nuestros clientes son las líneas navieras más grandes del mundo:

- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ● AMERICAN PRESIDENT LINE (APL) ● CHINA SHIPPING CONTAINER LINES CO, LTD (CSCL) ● CMA-CGM ● COOL CARRIERS ● CHINA OCEAN SHIPPING COMPANY (COSCO) ● HANJIN SHIPPING (HJS) ● HAMBURG SÜD (HSUD) ● SEABOARD MARINE | <ul style="list-style-type: none"> ● HAPAG LLOYD (HALO) ● HYUNDAI MERCHANT MARINE (HMM) ● KAWASAKI KISEN KAISHA, LTD. (K LINE) ● MAERSK LINE (MSK) ● MEDITERRANEAN SHIPPING COMPANY (MSC) ● MITSUI O.S.K. LINES, LTD. (MOL) ● NIPPON YUSEN KAISHA (NYK) ● YANG MING MARINE TRANSPORT (YM) |
|--|---|

INFRAESTRUCTURA PARA LA COMPETITIVIDAD

En los últimos cinco años hemos efectuado grandes inversiones para la ampliación de nuestros sitios de atraque y la compra de grandes grúas, que permiten aprovechar al máximo el espacio, tanto terrestre como aéreo y así poder atender naves de mayor calado, propiedad de las líneas navieras más grandes del mundo.

Gracias a esta proyección, a fines de 2016, logramos la operatividad de un 100% de este plan, a lo que se sumó la implementación en paralelo del nuevo sistema operativo NAVIS, utilizado por los más grandes terminales portuarios del mundo. Ello vino a integrar todas las operaciones que se realizan en el Terminal y su conexión con los distintos clientes, empresas navieras y organizaciones públicas y fiscalizadoras con quienes nos relacionamos a diario.

ESTÁNDARES INTERNACIONALES E INICIATIVAS LOCALES A LAS QUE ADHERIMOS

G4-15

El comercio internacional es una industria competitiva y muy exigente en materia de estándares y certificaciones. Algunas de estas son requisitos necesarios para la operación, pero hay otras que hemos asumido de manera voluntaria, porque queremos brindar un servicio basado en la confianza de nuestros socios estratégicos, clientes, proveedores, colaboradores y la comunidad de Valparaíso.

En 2016, dimos cumplimiento a la nueva normativa de la Organización Marítima Internacional (IMO), emanada en concordancia con el Convenio SOLAS para la protección de la vida humana en el mar, lo que significó implementar un sistema eficiente de pesaje de contenedores de manera de garantizar el máximo equilibrio de la estiba de la carga sobre el barco.

De esta manera, cumplimos y mantenemos actualizados los siguientes estándares:

	<p>Certificación ISPS: International Ship and Port Security, otorgada por la Organización Marítima Internacional (IMO) vigente desde el año 2004.</p>		<p>Certificación de Medición de la Huella de Carbono: Desde 2013, contamos con la certificación que acredita la implementación de la metodología para la medición y control de Gases Efecto Invernadero (GEI).</p>
	<p>Convenio Solas: Permite verificar y certificar el peso de un contenedor sin interrumpir la operación habitual.</p>		<p>ISO 26000 de Responsabilidad Social: Vigente desde 2014, cuando desarrollamos un profundo análisis de nuestras prácticas responsables y las alineamos a las 7 Materias y 7 Principios contemplados en el estándar.</p>
	<p>OHSAS 18001: 2007: Sistema de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo que contribuye a mejorar las condiciones y factores que pueden afectar al bienestar de los colaboradores y visitantes. Vigente desde 2003.</p>		<p>Great Place to Work: Anualmente participamos en la medición de clima laboral que realiza el Instituto "Great Place To Work Chile".</p>
	<p>ISO 14001: 2004: Permite el desarrollo de un plan de manejo ambiental que incluye objetivos y metas ambientales, políticas y procedimientos. Vigente desde 2002.</p>		<p>Sello ProPyme: Desde el 2013 contamos con el Sello Pro Pyme lo que significa que nos hemos comprometido a pagar a nuestros proveedores a un máximo de 30 días, cuando la ley exige un máximo de 60 días.</p>

ASOCIACIONES GREMIALES

G4-15, G4-16

Sabemos que somos actores importantes en el concierto económico y social de la Región de Valparaíso. Por ello, participamos como miembros en las dos asociaciones gremiales más importantes y con mayor trayectoria de la zona, como son la Cámara Regional de la Producción y el Comercio (CRCP) y la Asociación de Empresas de la V Región (ASIVA).



En el ámbito portuario, somos parte de la Cámara Marítima y Portuaria de Chile (Camport), asociación gremial que integra las visiones de todos los actores relevantes del sector, públicos y privados.



GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

G4-34

Terminal Pacífico Sur Valparaíso es una sociedad anónima cerrada, constituida el 25 de octubre de 1999, cuyo giro es el desarrollo, explotación y mantención del Frente de Atraque N° 1 del puerto de Valparaíso, empresa de muellaje y almacenaje.

ConTug Terminals S.A ingresó a la propiedad de la sociedad el 22 de diciembre de 2016, con una participación del 39,99 %.

El controlador de la sociedad es Inversiones Neltume Limitada con un 60,01% de la sociedad, que a su vez es controlada por Inversiones Ultramar Limitada; la que a su vez, es controlada por Ultracorp Limitada C.P.A.; y esta última matriz del Grupo Ultramar.

El Directorio y la plana ejecutiva de TPS están conformados de la siguiente manera:



DIRECTORES

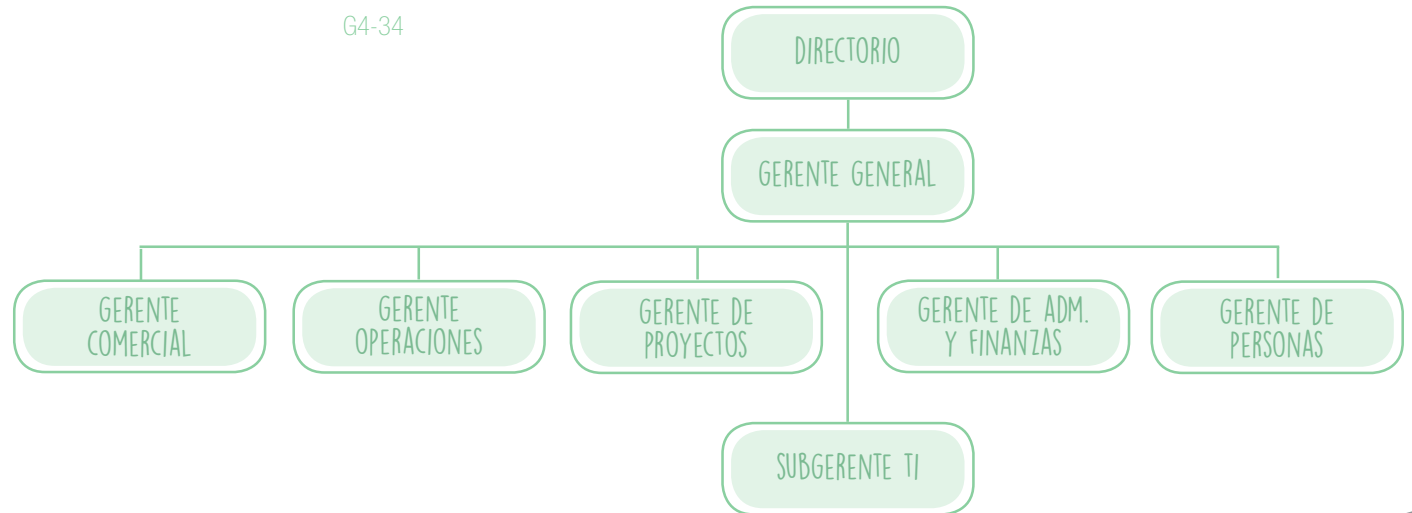
NOMBRE	PROFESIÓN Y CARGO
Richard von Appen Lahres	Ingeniero Comercial. Presidente del Directorio.
Jan Vermeij Chamy	Ingeniero Comercial. Director.
Dag von Appen Burose	Ingeniero Comercial. Director.
Pablo Ihnen de la Fuente	Ingeniero Civil. Director.
Hugues Favard	Máster en Administración y Negocios. Director.
Tom van Eynde	Máster en Economía. Director.
Felipe Vial Claro	Abogado. Director Suplente.
Álvaro Brunet Lachaise	Ingeniero Mecánico. Director Suplente.
Andrea Fuchslocher Hofmann	Ingeniera Comercial. Directora Suplente.
Giuseppe Prudente	Capitán. Máster en Certificación de Competencia. Director Suplente.
Vikram Sharma	Capitán. Máster en Certificación de Competencia. Director Suplente.

EJECUTIVOS

NOMBRE	PROFESIÓN Y CARGO
Francesco Schiaffino Bacigalupo	Ingeniero Civil Industrial. Gerente General.
Javier Valderrama Fuentes	Ingeniero Comercial. Gerente Comercial.
Gabriel Tumani Karmy	Ingeniero Civil Industrial. Gerente de Operaciones.
María Loreto Giacaman von der Weth	Ingeniero Comercial. Gerente de Administración y Finanzas.
Tomás Labra Reynolds	Ingeniero Civil Industrial. Gerente de Proyectos.
Guillermo Hödar Vizcaya	Ingeniero en Armas. Gerente de Personas.
Mariela Morales Aguirre	Ingeniero Comercial. Subgerente TI.

ORGANIGRAMA

G4-34



MISIÓN, VALORES Y DERECHOS HUMANOS

G4-56

Nuestra misión es ser el mejor terminal portuario de contenedores de Latinoamérica para el desarrollo de nuestros clientes, colaboradores y comunidad. Por eso actuamos con los valores y principios que sustentan nuestra cultura organizacional basada en el respeto e integridad de cada uno de sus miembros.

Es así que hemos definido cuatro principios fundamentales que constituyen la base de nuestras relaciones. Estos son:

INTEGRIDAD

Promovemos altos estándares de comportamiento que van más allá de cualquier código y regulación.

EXCELENCIA

Desarrollamos un trabajo íntegro tratando de superar las expectativas de nosotros mismos y de nuestros clientes.

CONFIABILIDAD

Trabajamos con honestidad, perseverancia y eficiencia, con un alto nivel de compromiso y comunicación con nuestras partes interesadas para asegurar la excelencia en el desempeño y un servicio de calidad.

PASIÓN

Disfrutamos lo que hacemos y ponemos todo nuestro esfuerzo para ser los mejores, porque nuestra eficiencia contribuye a la competitividad de nuestros clientes.

INTEGRACIÓN

G4-HR3

A partir de esta base, desarrollamos una visión compartida en cuanto a la filosofía de trabajo. Esta implica mantener un ambiente de respeto, alegre, sano, de trato amable y considerado con todas las personas, independiente de su edad, sexo, color, estado civil, religión, opinión política, nacionalidad u origen social. Gracias a esto, ningún colaborador se ha visto afectado por temas de discriminación en todos los años que llevamos operando.

En el caso hipotético de que ocurriera alguna situación como ésta, cada colaborador sabe a quién recurrir y que contará con una solución rápida y confidencial del problema, tal como se han solucionado temas de diferente índole relacionados con el personal.

Esta misma filosofía se hace extensiva al resto de nuestras Partes Interesadas, demostrando confianza y respeto por nuestros clientes, comprendiendo que nuestra eficiencia es clave para el éxito de sus negocios, protegiendo sus datos personales y entregando información clara y fidedigna para su toma de decisiones.

Respetamos las leyes y a las autoridades, cumpliendo rigurosamente con la normativa vigente y manteniéndonos informados ante cambios legales que afecten nuestra operación.

Sabemos que somos una fuente de recursos importante para nuestros proveedores, por lo que mantenemos una relación de cordialidad y efectuamos los pagos a 30 días, aun cuando la ley extiende este plazo hasta 60 días, porque sabemos que esto les impacta de manera positiva en su operación.

Somos responsables con la seguridad y el medioambiente, partiendo por la seguridad de los colaboradores y con nuestro entorno. Por ello, detectamos las situaciones de riesgo e implementamos los procedimientos necesarios para su control.

Nos comprometemos con el crecimiento y la calidad de vida de la comunidad de Valparaíso, porque sabemos que una empresa sana solo puede desarrollarse en una comunidad sana.

LIBRES DE TRABAJO INFANTIL Y FORZOSO

G4-HR5, G4-HR6

Protegemos la vida de nuestro personal, por ello, todas nuestras operaciones se ejecutan con el máximo rigor en seguridad. No permitimos el trabajo forzoso ni existe riesgo de que esto ocurra, de acuerdo a los análisis permanentes que realizamos.

Tampoco aceptamos en nuestra organización el trabajo infantil. Aplicamos medidas de seguridad para que en ninguna de nuestras áreas exista riesgo de explotación de jóvenes o niños, tanto dentro de nuestro personal, como del subcontratado y entre operadores de nuestros sitios.

En el caso de visitas guiadas de estudiantes al puerto, nos aseguramos que sigan una ruta especificada, minimizando el riesgo para los alumnos y sus profesores.

ALTA SINDICALIZACIÓN Y VALIDACIÓN DE ACUERDOS

G4-HR4

La libertad de asociación es un principio que aplicamos desde los inicios y nuestros líderes han sido enfáticos en hacerlo respetar. Prueba de ello es que en 2016, el 78% de nuestros colaboradores estuvo afiliado a alguno de nuestros dos sindicatos y el mismo año, llevamos a cabo un acuerdo anticipado con ambas organizaciones en un proceso de negociación colectiva en que se definieron las condiciones hasta el año 2021 de manera exitosa.

ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN

G4-S03, G4-S04, G4-S05

En nuestra visión de la sustentabilidad hemos declarado que desde nuestros inicios operamos apegados a nuestros valores, a la ética y a la ley nacional y normativa internacional.

Hemos construido una cultura organizacional basada en los principios de la confianza y la excelencia en el trabajo, por lo cual, aunque estamos atentos a cualquier acto de corrupción que involucre a algunos de nuestros miembros, nunca hemos identificado algún delito de esta índole.

En esta línea, entre los años 2015 y 2016, de acuerdo a la nueva Ley 20.393 que dictamina la Implementación de un Modelo de Prevención de Delitos de lavado de activos, cohecho a funcionario público nacional o extranjero, financiamiento al terrorismo y receptación, implementamos la Plataforma de Consultas y Denuncias de Ética, www.eticatps.cl, que constituye un espacio para que todas nuestras Partes Interesadas puedan comunicar o consultar ante eventuales dilemas de carácter ético, de manera totalmente transparente, o realizar denuncias respecto a algún caso que considere que debe investigarse, sin necesidad de dejar sus datos.

Durante el año 2016, se recibieron 7 casos, los cuales fueron analizados, investigados y tratados bajo completa confidencialidad y discreción, y se entregaron las respuestas a éstos de manera oportuna y apegada a nuestra política en esta materia.

Ninguno de ellos tuvo la categoría de significativo y pudieron solucionarse de manera interna sin consecuencias para la organización.



CAPÍTULO II.

NUESTRA VISIÓN
DE LA SUSTENTABILIDAD



NUESTRA VISIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

G4-1, G4-2

LA SUSTENTABILIDAD HA SIDO LA BASE DE NUESTRO CRECIMIENTO

Comenzamos a operar el año 2000, en medio de un proceso de modernización de los puertos chilenos, que buscaba dotar de eficiencia y competitividad a la industria portuaria.

Existían altas expectativas en nuestro rendimiento, pues sería clave para una región que se enfrentaba a un sistema económico internacional de fronteras abiertas e intercambio comercial de crecimiento vertiginoso.

Fuimos desarrollando cada una de nuestras áreas con bases sólidas, apegados a las normativas nacionales e internacionales, atentos y respetuosos de las expectativas de nuestros grupos de interés, especialmente de clientes y colaboradores y, a la vez, con una mirada que buscaba integrar el negocio a la comunidad de Valparaíso y a su entorno natural.

SIEMPRE OPTAMOS POR EL DIÁLOGO

Somos una organización transparente y sin complejidades. Cada una de las responsabilidades de nuestras áreas ha sido bien definida. Nuestros ejecutivos principales son jóvenes y cercanos, dispuestos a atender y conversar con cada uno de los miembros de nuestra organización.

Contamos con dos sindicatos con una altísima representación. Nuestros colaboradores confían en el trabajo de sus dirigentes y siempre estamos abiertos al diálogo. Podemos tener intereses distintos, pero objetivos comunes.

LA SEGURIDAD ES NUESTRA PRIORIDAD

Sabemos que operamos en una industria de alto riesgo. Contamos con grúas de 78,5 metros de altura, grandes y pesadas maquinarias. Por nuestro patio circulan vehículos de gran envergadura y acopiamos contenedores de gran tamaño.

Somos muy rigurosos en la protección de la salud y seguridad de todos los colaboradores de nuestro Terminal, sean propios o subcontratados. Contamos con un Sistema Integrado de Gestión, con manuales y procedimientos estrictos para todos sin distinción.

Capacitamos y vigilamos el cumplimiento de los estándares nacionales e internacionales en materia de seguridad. Apelamos al autocuidado.

Sabemos que somos falibles, pero trabajamos con las metas más altas.

CRECEMOS DE CARA A LA CIUDAD

Estamos conscientes que en nuestra empresa están puestas las expectativas de muchas personas: colaboradores que sustentan a sus familias; clientes que tienen que cumplir con sus propios clientes; proveedores y pequeños empresarios que desean ver crecer su negocio; autoridades que exigen que las regulaciones sean cumplidas; y una comunidad que espera que seamos un verdadero aporte para su ciudad.

Por ello, somos cuidadosos con cada una de las acciones que llevamos a cabo y no evadimos nuestras responsabilidades.

Nuestras decisiones se basan en un profundo análisis y nuestros proyectos son ejecutados tomando en cuenta todos los potenciales impactos que pudiéramos generar, para potenciar los positivos y eliminar o, en lo posible, minimizar los negativos.

Escuchamos a nuestros vecinos porque sabemos que la comunicación es la base del entendimiento.

CUMPLIMOS LAS LEYES NACIONALES E INTERNACIONALES

Somos un importante eslabón dentro de la cadena que forma el comercio internacional en nuestro país. Nuestra industria está claramente regulada por la normativa chilena, a la cual adherimos completamente, y vamos más allá a través de compromisos que asumimos en forma voluntaria.

De la misma manera, adherimos a normativas internacionales que nos permiten llegar a todos los puertos del mundo, en especial a aquellos que cuentan con los más altos estándares de seguridad y que son los más competitivos. Somos un terminal de primer nivel.

ESCUCHAMOS A NUESTROS VECINOS

Reaccionamos de manera eficiente ante cualquier queja de nuestros vecinos, investigando la situación y llegando a la raíz del problema.

Damos solución en poco tiempo a los temas que nos convoca la comunidad. No dejamos temas inconclusos, siempre entregamos una respuesta clara.

Para nosotros, todas las quejas son importantes.

CUIDAMOS NUESTRO ENTORNO

Toda industria genera emisiones al medioambiente y nuestro Terminal no es la excepción. Por ello, llevamos cuatro años monitoreando las emisiones de toda la cadena logística para gestionar su minimización. Ya tenemos resultados positivos.

Nuestras operaciones no afectan el entorno natural marino, ya que las principales acciones se ejecutan en el patio portuario, como el acopio de contenedores, la carga de camiones, trámites de embarque y otros.

Sin embargo, somos cuidadosos de no afectar las aguas, el fondo marino, ni la fauna natural que circula por nuestro entorno. Poseemos planes de manejo ante potenciales accidentes ecológicos y rigurosos protocolos para evitar que las aves, mamíferos marinos y reptiles característicos del ecosistema de la bahía, no se lastimen.

MATERIALIDAD Y APOORTE AL DESARROLLO SOSTENIBLE

G4-18, G4-19

Tal como señala la Guía de Indicadores del Global Reporting Initiative, en esta oportunidad nos corresponde validar los temas materiales identificados en el primer ejercicio, a través de encuestas aplicadas a representantes de nuestras Partes Interesadas.

Por esta razón, para la elaboración de este segundo reporte llevamos a cabo un ejercicio de definición de temas relevantes diferente al primero, que incluyó las etapas de:

1. Validación de Identificación y priorización de Partes Interesadas por parte del Comité de Sustentabilidad.
2. Validación de Impactos positivos y negativos de la organización por parte del Comité de Sustentabilidad.
3. Análisis de Indicadores por parte de equipos internos.
4. Validación y elaboración de mapa de temas materiales.
5. Análisis de Indicadores y principios de GRI por parte de equipos internos.
6. Alineamiento a la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.



Cabe recordar que con el fin de formalizar nuestras prácticas responsables, en 2014 realizamos un completo diagnóstico de Responsabilidad Social de acuerdo la Norma ISO 26000, estándar internacional que aborda de manera exhaustiva los principios y materias que debieran considerar aquellas empresas que desean ser un aporte al desarrollo sostenible.

Entonces quisimos avanzar hacia una segunda etapa, estableciendo una estructura formal para gestionar y monitorear la gestión sostenible y oportunidades de mejora de TPS; y elaborar un Reporte de Sustentabilidad para comunicar nuestros avances a todos nuestros grupos de interés estableciendo una herramienta de diálogo permanente con ellos.

El presente ejercicio constituye el segundo documento que publicamos y que posee notorios avances respecto del primero, debido a un profundo proceso de escucha realizado antes de la redacción del mismo.

Las etapas para determinar la materialidad del presente reporte fueron:

VALIDACIÓN DE PARTES INTERESADAS E IMPACTOS A TRAVÉS DEL COMITÉ DE SUSTENTABILIDAD TPS

A principios de 2015 y con el objetivo de formalizar nuestras prácticas sostenibles al interior de la organización y traspasarlas a todos sus miembros, conformamos el Comité de Sustentabilidad de TPS.

La instancia, integrada por representantes de cada área de la empresa, ha tenido como objetivo principal identificar y actualizar periódicamente la identificación de nuestras Partes Interesadas y priorizarlas; establecer y revisar nuestros impactos, para reflexionar respecto a la manera que estamos potenciando los aspectos positivos y minimizando los negativos.

Las conclusiones del trabajo de este comité se reflejan en el presente documento y en la concreción y mantenimiento de nuestras prácticas responsables.

ANÁLISIS DE INDICADORES GRI CON EQUIPOS INTERNOS

En la siguiente etapa de definición de contenidos, realizamos reuniones con equipos internos para revisar y reflexionar sobre los temas materiales e indicadores contenidos en la versión G4 del Global Reporting Initiative (GRI), herramienta crecientemente utilizada por las empresas del mundo para elaborar su Reporte de Sustentabilidad.

Fue así como fuimos detectando los temas relevantes para la organización y nuestras Partes Interesadas; aquellos que ya estábamos gestionando; y aquellos que podríamos considerar como oportunidad de mejora para próximas ediciones del reporte.

APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS GRI

G4-18

Consideramos los Principios de Contenido que recomienda la Metodología G4 del Global Reporting Initiative (GRI) y determinamos abordar temas que son relevantes en las decisiones de la empresa y los grupos de interés (Materialidad) y que demuestran nuestro compromiso con la Sustentabilidad de todos nuestros stakeholders y de la empresa (Contexto de Sustentabilidad).

Al mismo tiempo, incluimos aquellos tópicos que son claves para cada uno de nuestros grupos de interés, con el fin de responder a sus expectativas (Participación Grupos de Interés y Exhaustividad).

NUEVOS TEMAS

G4-22, G4-23

En este segundo ejercicio de reportabilidad no existen reformulaciones de temas en el alcance y cobertura en relación al primer documento, pero sí se incluyen asuntos que para el anterior reporte no se habían desarrollado o estaban en sus primeros pasos como la implementación del sistema operativo NAVIS, la concreción de la ampliación de 120 metros, el portal de ética y la conformación de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Muelleaje y de Puerto, entre otros.

VALIDACIÓN DE TEMAS MATERIALES CON PARTES INTERESADAS

Con la información interna seleccionada, nuestras Partes Interesadas definidas y priorizadas, y los principios e indicadores GRI identificados y aplicados, desarrollamos un profundo trabajo de retroalimentación de Partes Interesadas de TPS con el objetivo de validar los temas materiales abordados en el reporte anterior y descubrir temas no considerados, pero que son relevantes para ellos.

Este proceso también permitió conocer la percepción de nuestros Grupos de Interés respecto a temas como la distribución del reporte anterior, diseño, cobertura, nivel de inclusión de sus representados, entre otros, todos los que fueron bien o muy bien evaluados.

Para ello, efectuamos en total 26 entrevistas semi estructuradas, de las cuales 10 fueron a representantes y líderes de las distintas áreas de TPS, esto es, ejecutivos y ejecutivas que gestionan la relación con cada uno de nuestras Partes Interesadas, centralizan la información que se recibe de ellos y lo traducen en indicadores; y 16 entrevistas a líderes de opinión y/o representantes de nuestros Grupos de Interés, entre ellos, clientes, empresas parte de la operación, contratistas, proveedores, trabajadores, competidores, autoridades, representantes de gremios y organismos de la comunidad.

A través del instrumento se les solicitó a los entrevistados evaluar el nivel de interés e impacto de 37 temas contenidos en el reporte anterior y que constituirían de máxima prioridad para el interlocutor y el grupo que representa.

Por nivel de interés nos referimos a qué tan importante es el tema evaluado para el desarrollo de las actividades del entrevistado y sus representados; y el nivel de impacto representa a la repercusión del tema en la competitividad y eficiencia de TPS.



ÁREA ESTRATÉGICA	N°	TEMAS MATERIALES	INTERÉS	IMPACTO
CLIENTES Y CALIDAD DE SERVICIO	1	Transferencia de carga	9,9	10
	2	Infraestructura y capacidad (compra de grúas, ampliación)	9,4	10
	3	Capacidad de respuesta antes solicitudes de clientes (tiempo y resolución)	8,4	9,7
	4	Calidad del servicio (atención a las naves)	8,9	9
	5	Personas y equipos disponibles	8,7	10
	6	Planes de expansión	8,3	9
	7	Información de tarifas y otras	6,1	7,5
	8	Nueva tecnología (NAVIS)	9,3	9,8
NUESTROS COLABORADORES	9	Relación empresa-trabajadores	9	9,6
	10	Comunicación con sindicatos	9,2	10
	11	Condiciones de trabajo (ambiente laboral, remuneraciones, beneficios, turnos, vacaciones, horas extras)	9	9,4
	12	Evaluaciones de desempeño	6,2	9,2
	13	Capacitación y formación	8,8	8
	14	Oportunidades para la mujer, jóvenes, extranjeros, personas con ascendencia indígena; con capacidades diferentes, etc.	8,3	8
EL PUERTO Y SU ENTORNO NATURAL	15	Protección del entorno (protocolos ante accidentes ambientales)	10	10
	16	Protección de la fauna costera (biodiversidad)	10	10
	17	Emisiones de GEI y mitigación	10	10
	18	Uso y eficiencia en el consumo de combustibles y energía	9,6	10
	19	Uso y eficiencia en el consumo de agua	10	10
	20	Manejo de ruidos	9,6	10
NUESTRO APOORTE ECONÓMICO	21	Impacto económico de nuestra operación en Valparaíso (distribución de los ingresos)	7,2	9,6
	22	Relación y pago a proveedores locales	8,9	9,8
	23	Inversión social en programas para la comunidad	8	9
	24	Generación de trabajo local	9,8	10
VALPARAISO: NUESTRO VALOR AGREGADO	25	Compromiso y aporte a Valparaíso (todos los programas y alianzas)	9,5	8,5
	26	Aporte a la educación	10	8,2
	27	Aporte a la salud y el deporte	10	9,8
	28	Acción mancomunada con actores de la comunidad (en todas las áreas)	10	6,8
	29	Relación con gremios de la comunidad (ej. Lanqueros)	9,8	9,8
	30	Relación con autoridades (EPV, Aduana, municipio)	9,8	10
	31	Cargas limpias	9,2	10
	32	Prevención de delitos de corrupción (www.eticatps.cl)	9	9,4
UN TRABAJO SEGURO	33	Certificaciones nacionales e internacionales en seguridad y prevención de riesgos laborales (uso de protocolos)	9,3	9,8
	34	Capacitación y revisión permanente de riesgos y peligros	9,9	9,9
	35	Equipos de protección personal	8	8,8
	36	Enfermedades profesionales	9	9,6
	37	Comités paritarios	9,1	9,6

El resultado de este ejercicio es un mapeo de temas materiales que se muestra a continuación:

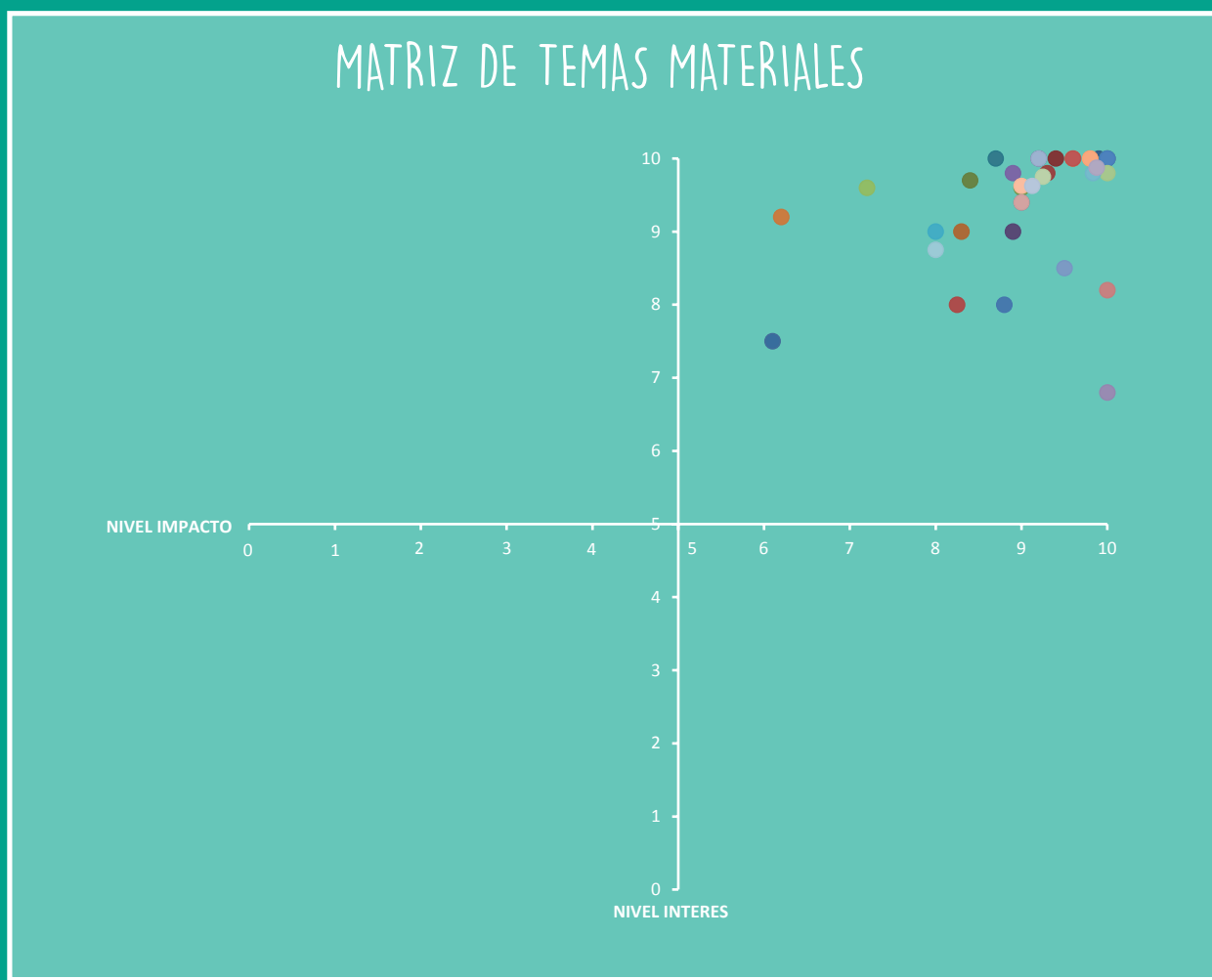
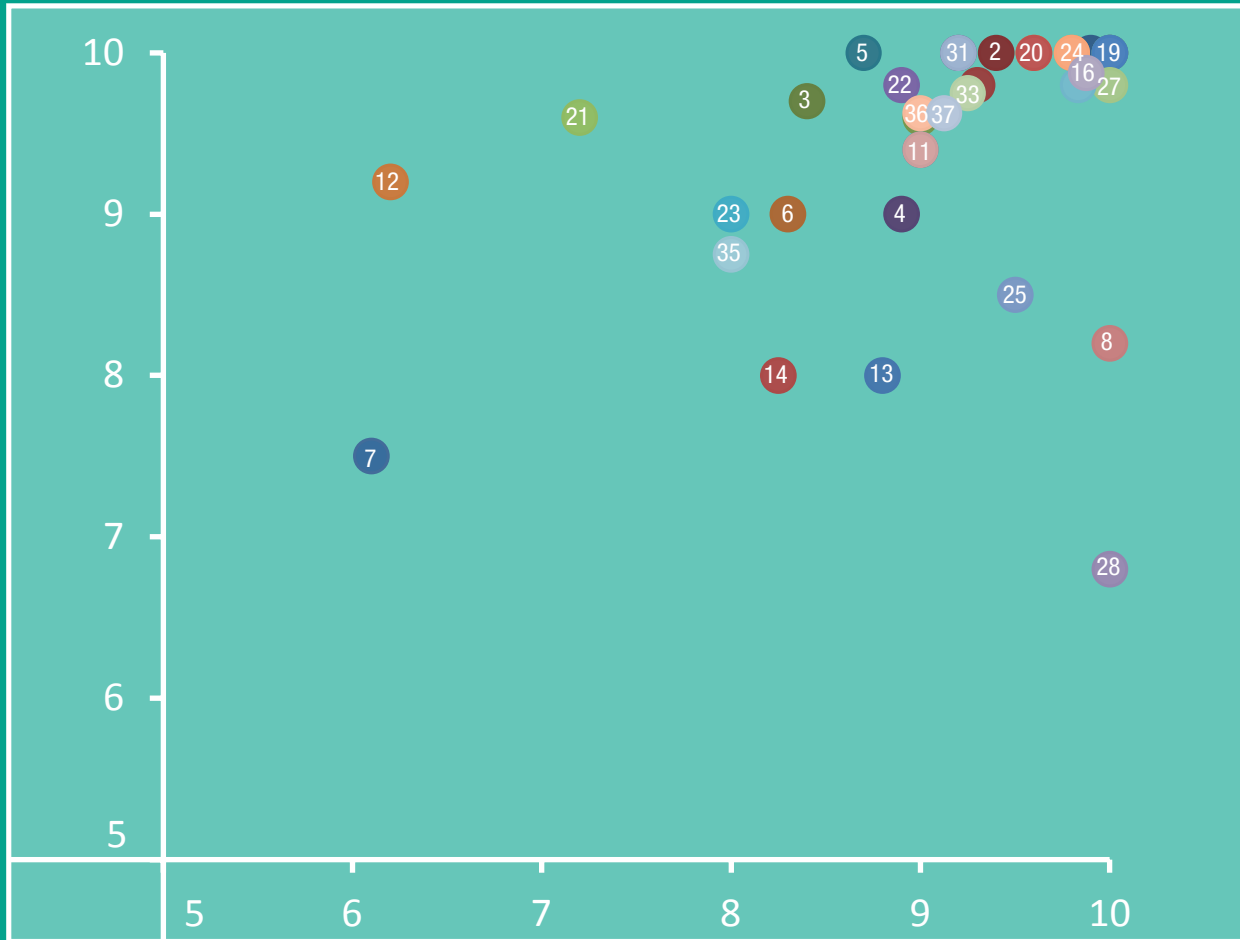


Gráfico N°2. Fuente: TPS

En la imagen podemos apreciar que la totalidad de los temas evaluados quedaron ubicados en el cuadrante I del mapa, que significa que todos son relevantes tanto para los miembros de la organización como para nuestras partes interesadas.

Si hacemos un acercamiento al cuadrante superior derecho, lo visualizaremos de la siguiente manera:



Ampliación Gráfico N°2

Donde:

- 1 Transferencia de carga
- 2 Infraestructura y capacidad (compra de grúas, ampliación)
- 3 Capacidad de respuesta antes solicitudes de clientes (tiempo y resolución)
- 4 Calidad del servicio (atención a las naves)
- 5 Personas y equipos disponibles
- 6 Planes de expansión
- 7 Información de tarifas y otras
- 8 Nueva tecnología (NAVIS)
- 9 Relación empresa-trabajadores
- 10 Comunicación con sindicatos
- 11 Condiciones de trabajo
- 12 Evaluaciones de desempeño
- 13 Capacitación y formación
- 14 Oportunidades para la mujer
- 15 Protección del entorno (protocolos ante accidentes ambientales)
- 16 Protección de la fauna costera (biodiversidad)
- 17 Emisiones de GEI y mitigación
- 18 Uso y eficiencia en el consumo de combustibles y energía
- 19 Uso y eficiencia en el consumo de agua
- 20 Manejo de ruidos
- 21 Impacto económico de nuestra operación en Valparaíso (Distribución de los ingresos)
- 22 Relación y pago a proveedores locales
- 23 Inversión social (programas para la comunidad)
- 24 Generación de trabajo local (trabajadores de Valpo-Viña)
- 25 Compromiso y aporte a Valparaíso (Todos los programas y alianzas)
- 26 Aporte a la educación
- 27 Aporte a la salud y el deporte
- 28 Acción mancomunada con actores de la comunidad (en todas las áreas)
- 29 Relación con gremios de la comunidad (ej. Lancharos)
- 30 Relación con autoridades (EPV, Aduana municipio)
- 31 Cargas limpias
- 32 Prevención de delitos de corrupción (www.eticatps.cl)
- 33 Certificaciones nacionales e internacionales en seguridad y prevención de riesgos laborales (uso de protocolos)
- 34 Capacitación y revisión permanente de riesgos y peligros
- 35 Equipos de protección personal
- 36 Enfermedades profesionales
- 37 Comités paritarios

Cabe destacar que la totalidad de los temas fueron evaluados con calificaciones muy altas o la máxima (10), lo que demuestra que todas nuestras Partes Interesadas están muy pendientes de la operación y el desempeño de nuestra organización.

Todos los temas planteados fueron cubiertos por el reporte anterior y, con este ejercicio, confirmamos que se trata de los temas que están siendo observados de manera permanente por nuestros clientes, nuestros colaboradores, proveedores y contratistas, empresas parte de la operación, autoridades y organismos fiscalizadores, sindicatos y gremios portuarios, comunidad de Valparaíso y vecinos aledaños.

Todos y cada uno de ellos, representantes y voces autorizadas que desarrollan diversas tareas en torno al puerto, fueron enfáticos en destacar el círculo virtuoso que genera TPS al ser cada día más eficiente y competitivo.

La entrevista semi estructurada también incluía una pregunta abierta que nos permitió conocer aquellos temas importantes para cada grupo y que no habían sido considerados en la lista de temas materiales a validar.

A continuación presentamos los otros temas destacados por los entrevistados y cómo los estamos abordando en el presente reporte:

TEMA MATERIAL ADICIONAL	DÓNDE LO ABORDAMOS
Coordinación y participación de TPS en planes de emergencia comunal	Capítulo: Seguridad en el Terminal
Logros de los dos nuevos Comités Paritarios	Capítulo: Seguridad en el Terminal
Eficiencia en el uso de otras energías, distintas a la eléctrica	Capítulo: El puerto y su entorno natural. En el presente reporte comenzamos a informar sobre nuestro consumo en combustibles
Relación de la empresa con autoridades	Capítulo: Nuestra Visión de la Sustentabilidad, sección Comunicación y Diálogo

PARTICIPACIÓN DE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

Una de las primeras tareas que involucró el proceso de elaboración de nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, fue la identificación y la priorización de nuestras Partes Interesadas. Este trabajo de análisis realizado por el Comité de Sustentabilidad de TPS, dejó de manifiesto el alto nivel de involucramiento que poseemos con nuestras Partes Interesadas y que se manifiesta principalmente a través de un diálogo franco, permanente, directo y sin intermediarios.

Durante la elaboración del segundo reporte, y de acuerdo al compromiso asumido anteriormente, el Comité realizó un proceso de validación de estas Partes Interesadas identificadas. Este análisis arrojó que la priorización se mantiene, de la misma manera que todos los grupos identificados.

Es así como el grupo de Partes Interesadas, consideradas estratégicas para el desarrollo del negocio, continúa de la siguiente forma:





CLIENTES/
LINEAS
NAVIERAS

Empresas de gran tamaño nacionales e internacionales, que utilizan nuestros Servicios Básicos y Servicios Especiales para el intercambio comercial. Son líneas navieras, grandes empresas, importadores y exportadores.

AUTORIDADES

Organismos e instituciones con quienes nos vinculamos a través del cumplimiento de normas y leyes. Integran este grupo: Empresa Portuaria Valparaíso (EPV), Aduana de Chile, Armada de Chile, diputados y senadores representantes de la Circunscripción Costa en el Poder Legislativo.

COLABORADORES
TPS

Aquellos que se desempeñan tanto en oficinas administrativas como en el patio de operaciones del Terminal. Incluye a los dos sindicatos TPS.

EMPRESAS
PARTE DE LA
OPERACION

Aquellas organizaciones que están a cargo de las distintas faenas portuarias y se relacionan con nosotros en diferentes ámbitos.

PROVEEDORES/
CONTRATISTAS

Aquellas empresas que nos entregan suministros y servicios tercerizados.

COMUNIDAD DE
VALPARAISO

Formada por los vecinos aledaños a la empresa y los habitantes de Valparaíso en general, representados por los distintos organismos con los cuales nos vinculamos a través de iniciativas relacionadas con el deporte, la educación y la cultura y la inversión social.

GREMIOS Y
SINDICATOS
PORTUARIOS

Grupos de trabajadores del puerto, unidos en sindicatos que pertenecen a instituciones y empresas que operan de manera directa o indirecta con nosotros.

COMPETIDORES

Empresas que ejecutan labores similares a las nuestras. Son terminales, empresas de estiba, y almacenes extraportuarios.

COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO

G4-26

En el presente reporte queremos poner en relieve los procesos de diálogo y escucha a nuestras Partes Interesadas realizados durante los años 2015 y 2016. Ellos fueron de la mano con hechos relevantes sucedidos en este período.

Destaca, por ejemplo, la comunicación fluida y eficaz que desarrollamos y mantenemos con la Asociación Gremial de Dueños de Lanchas Fleteras y de Turismo del Muelle Prat (AGLAFLETUR), nuestros más próximos vecinos, quienes desarrollan su actividad comercial de cara a nuestro Terminal 1. Esta comunicación comenzó a desarrollarse en el marco del Proyecto de Ampliación de 120 metros de nuestro Frente de Atraque, y sus resultados fueron muy exitosos, ya que se construyó una relación muy fluida que se mantuvo con el tiempo, a pesar de la finalización de las obras.

También destaca el proceso de instauración y puesta en marcha de los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Muellaje y de Puerto, los cuales han permitido tomar medidas para la seguridad de los trabajadores en base a la escucha de los colaboradores propios de TPS y subcontratistas.

Otro hito fue la implementación de la herramienta tecnológica NAVIS, que al cierre de este reporte se encontraba operativa en un 100%. En un principio originó muchas dudas, las cuales se fueron dilucidando a través del diálogo, la comunicación y la capacitación.

Estos tres hitos son un ejemplo de cómo queremos hacer las cosas, estableciendo una comunicación permanente y fluida con todos los actores involucrados en el negocio.

RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Mantenemos una relación y comunicación armónica y constante con las diversas autoridades con las que nos vinculamos, ya que nos preocupamos de cumplir con rigor aquellas leyes y normativas en que se enmarca nuestra operación diaria.

Para nosotros, estos organismos e instituciones son un grupo de interés relevante, en especial, Empresa Portuaria Valparaíso (EPV), que constituye nuestra empresa mandante, con quien firmamos el contrato de Concesión del Terminal 1 en el año 2000. Asimismo, Aduana de Chile, Armada de Chile y el Servicio Agrícola y Ganadero, son organismos con quienes nuestros clientes y nosotros nos coordinamos a diario en el trabajo portuario y por tanto sus acciones y decisiones son, para todos quienes trabajamos en el puerto, de especial interés.

CANALES DE COMUNICACIÓN

A continuación entregamos un detalle de los canales de comunicación que utilizamos periódicamente para mantener el diálogo fluido con todos quienes participan de la cadena logística y la comunidad porteña.



Los temas evaluados y las calificaciones promedio fueron las siguientes:

GRUPO DE INTERÉS	VÍAS DE COMUNICACIÓN
GRANDES CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones formales con Gerente General y Gerente Comercial • Encuesta de percepción de clientes • Página web TPS • Memoria Anual • Correos electrónicos • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS
AUTORIDADES	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones formales con Gerente General • Trato directo con ejecutivos de áreas específicas • Página web TPS • Memoria Anual • Correos electrónicos • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS
COLABORADORES	<ul style="list-style-type: none"> • Reunión semanal ampliada con Gerente General • Reuniones con sindicatos • Negociación colectiva • Intranet • Correo electrónico • Página web • Revista "TPS al Día" • Encuesta de clima Great Place To Work (GPTW) • Memoria Anual • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS
EMPRESAS PARTE DE LA OPERACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Correos electrónicos • Memoria Anual • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS

GRUPO DE INTERÉS	VÍAS DE COMUNICACIÓN
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Trato directo con área Personas, Operaciones y PRMA • Reuniones semanales de coordinación • Reuniones mensuales de evaluación • Revista "TPS al Día" • Trato directo con área compras/finanzas • Página web • Memoria Anual • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS
COMUNIDAD	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta de percepción • Reuniones y eventos con asociaciones gremiales • Evento anual con representantes de la comunidad • Página web • Reuniones de seguimiento diversas iniciativas que apoyamos • Visitas al Terminal 1 • Actividades en conjunto con organizaciones sociales • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS • Grupos de conversaciones Redes Sociales
GREMIOS Y SINDICATOS PORTUARIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas • Página web • Memoria Anual • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS
COMPETIDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Página web • Memoria Anual • Medios de comunicación locales, regionales y nacionales • Cuentas oficiales de Redes Sociales TPS

Fuente: TPS

CAPÍTULO III.
VALPARAÍSO:
NUESTRO VALOR AGREGADO



TPS
— VALPARAÍSO —

VALPARAÍSO: NUESTRO VALOR AGREGADO

G4-DMA

Todos los temas relacionados con el aporte de nuestra empresa a la educación, la salud, el deporte y emprendimiento de los habitantes de Valparaíso, son de alta relevancia para todas nuestras Partes Interesadas. En especial, para nuestros colaboradores, quienes junto a sus familias son parte de esta comunidad.

Nuestra relación con Valparaíso está basada en el respeto y en estar dispuestos a responder a las necesidades de un entorno activo y propositivo, que se preocupa por el destino de su ciudad. La comunidad nos recibió de manera optimista y a lo largo del tiempo nos ha entregado su apoyo y confianza.

El positivo impacto que la actividad marítimo portuaria tiene en el empleo y el desarrollo de la comuna no es lo único que queremos entregar, por lo que nuestro objetivo es crear valor sustentable para todos nuestros grupos de interés, y en especial para la comunidad porteña.

CÓMO NOS PERCIBEN

Hace seis años desarrollamos encuestas a la comunidad con el objetivo de conocer su percepción respecto a las actividades que realizamos con las distintas organizaciones en Valparaíso, lo cual implica conocer la penetración y evaluación de los proyectos.

Gracias a este análisis, podemos determinar las prioridades de la comuna y así orientar nuestra inversión social y evaluar la continuidad de las iniciativas.

La más reciente versión de la encuesta se realizó a fines de 2016, e implicó la entrevista en profundidad a ocho líderes de opinión dentro de la comunidad de Valparaíso.

Los principales resultados que arrojó el ejercicio es que se considera a TPS como una empresa muy identificada con Valparaíso, con una imagen positiva y mejor posicionada que otras grandes empresas de la zona. Somos considerados una organización seria y eficiente, que muestra un alto aporte en términos de educación, cultura y medioambiente, temas que requieren ser más difundidos en la comunidad por el alto valor agregado que significa para los habitantes.

GENERACIÓN DE VALOR PARA LOS PORTEÑOS

G4- S01

Nuestras iniciativas en favor de la comunidad surgen de un análisis serio, ya que buscan su permanencia y sustentabilidad, por lo cual no nos embarcamos en actividades de una sola temporada, ya que creemos que el mayor impacto se consigue cuando perseveramos en el tiempo.

En esta línea, durante 2015 y 2016 mantuvimos y profundizamos las actividades realizadas en periodos anteriores.

La síntesis de nuestros programas con la comunidad es la siguiente:

DEPORTE

- Media Maratón TPS
- Escuelas de Fútbol TPS
- Alianza con Santiago Wanderers
- Talleres Náuticos y Escuela de Vela
- Campeonato Nacional de Remo

CULTURA

- Patrimonio Subacuático de Valparaíso
- Festival Nacional de Cueca y Tonada Inédita
- Fundación Renzo Pecchenino

EDUCACIÓN

- Programa QUIK
- Fundación Enseña Chile

CALIDAD DE VIDA

- Programa Junto Al Barrio
- Cuerpo de Voluntarios del Bote Salvavidas
- Iniciativas conjuntas con Lancheros del Muelle Prat
- Creación de una conciencia sustentable
- Reconstrucción del Club Deportivo el Litre
- Apoyo al Comedor La Matriz

DEPORTE

10 AÑOS DE LAS ESCUELAS DE FÚTBOL TPS

Todos estos años de ejecución han beneficiado a más de 3.000 niñas y niños de la comuna de Valparaíso. En cada nueva temporada, cerca de 300 estudiantes de 18 establecimientos municipales porteños pertenecientes a la CORMUVAL se unen a los talleres de fútbol para realizar prácticas deportivas, mejorar sus habilidades sociales y de trabajo en equipo, finalizando con un Campeonato de Fútbol en el Estadio Elías Figueroa.

5º VERSIÓN DE LOS TALLERES NÁUTICOS Y ESCUELA DE VELA

Apoyamos la realización de los Talleres Náuticos Deportivos TPS junto a la Fundación Mar de Chile y el Puerto Deportivo Valparaíso. Durante 2016, en la quinta versión, participaron cerca de 500 jóvenes de 5 establecimientos de Valparaíso y Viña del Mar, quienes aprenden sobre el mundo marino y su cuidado, los deportes náuticos y la navegación. En el segundo semestre, los talleres dan paso a la Escuela de Vela TPS donde más de 40 jóvenes obtuvieron ese año la licencia de Patrón Deportivo de Bahía.

UNA DÉCADA DE MEDIA MARATÓN TPS

Uno de los eventos deportivos más importantes de la región, en 2016 también cumplió 10 años. La actividad, cuyo trayecto contempla el paso por el interior del terminal portuario, entre grúas y contenedores, ha convocado a más de 30.000 corredores desde 2007 y constituye un evento familiar y deportivo que reúne en el borde costero a toda la comunidad de la zona.

NUEVE AÑOS CON LOS WANDERINOS DE CORAZÓN

El apoyo que entregamos desde hace nueve años al Club Deportivo Santiago Wanderers nos ha servido como palanca de acercamiento a miles de niños porteños. Esta alianza nos ha permitido desarrollar iniciativas en favor de la calidad de vida y educación de los más jóvenes. Deportistas y representantes del equipo profesional han participado en actividades de nuestro Terminal durante todo el año, transmitiendo su espíritu deportivo y de superación a los habitantes de la ciudad-puerto.

APOYO A LOS ESPECIALISTAS EN REMO

En 2016, la Federación Chilena de Remo realizó el Campeonato Preolímpico Latinoamericano en la Laguna La Luz en Curauma, al que asistieron representantes de 24 países y que culminó con la clasificación de 3 deportistas chilenos a los Juegos Olímpicos de Río de Janeiro. Nuestra empresa colaboró con este enorme evento al igual como lo venimos haciendo con este deporte desde 2008.

CULTURA

EXPOSICIÓN DE PATRIMONIO SUBACUÁTICO

La exposición gratuita "Bajo las Aguas del Puerto", que durante todo el verano permitió a miles de visitantes conocer una parte importante del patrimonio sumergido en nuestra bahía, incluyó la exhibición del documental "El Infatigable", que resume el trabajo realizado por nuestro Terminal en la recuperación de los restos de la nave del mismo nombre, hundida en la bahía hace más de 150 años.

XXXI FESTIVAL DE CUECA Y TONADA INÉDITA

Es sin duda, la fiesta más importante del folclor de Valparaíso, que en su trigésimo primera edición, con el apoyo de nuestra empresa, convocó a más de 4.000 asistentes en Caleta Portales, durante tres días de música y baile nacional.

FUNDACIÓN RENZO PECCHENINO

La alianza entre nuestro Terminal y la Fundación Renzo Pecchenino cumplió su primer año durante 2016, y el trabajo conjunto permitió la concreción de novedosas iniciativas. Una de ellas fue un concurso para la realización de un mural en Av. Altamirano, en el que participaron interesantes proyectos de artistas visuales de la región; como también "La Ruta de Lukas", proyecto de carácter educativo y cultural para facilitar el conocimiento de la historia y tradiciones porteñas.

EDUCACIÓN

ENSEÑA CHILE

En el marco del convenio que sostenemos hace tres años con esta fundación, durante 2016, realizamos un ciclo de charlas de colaboradores de nuestro Terminal a los estudiantes del Instituto Marítimo de Valparaíso, quienes forman parte del Programa Dual de prácticas profesionales en TPS; y charlas a alumnos de colegios vulnerables de la región también dictadas por nuestros ingenieros.

PROGRAMA QUIK

En los últimos años, nuestro Terminal ha apoyado -junto a la Fundación Choshuenco- la implementación del Programa QUIK de mejoramiento de las competencias de liderazgo de cientos de educadoras de párvulos de la comuna, pertenecientes a JUNJI, la Fundación Integra y la Corporación Municipal de Valparaíso. El resultado de este trabajo fue objeto en 2016, de un inédito estudio de la Universidad de Valparaíso, que reveló que el programa ha tenido positivos resultados en la calidad y los ambientes de aprendizaje en los jardines infantiles de Valparaíso.





CALIDAD DE VIDA E INVERSIÓN SOCIAL

FUNDACIÓN JUNTO AL BARRIO

Con nuestro apoyo permanente, a comienzos de 2016, la fundación finalizó la intervención de tres años en Viento Sur, Playa Ancha, con la entrega del Centro Comunitario del mismo nombre que beneficia a 126 familias. Al mismo tiempo, se implementaron los primeros proyectos de los vecinos de Héroes del Mar, en Los Placeres, con la Escuela de Verano para más de 40 niños del sector, en que participó activamente el Centro de Alumnos de la Universidad Técnica Federico Santa María (USM); la realización del cortometraje "El Portón" donde los jóvenes de Héroes del Mar produjeron un audiovisual que retrata su experiencia en el barrio; y el proyecto "Universidad Abierta, Cerro Entretenido", que en conjunto con voluntarios de la USM entregó talleres a los habitantes de Los Placeres.

CUERPO DE VOLUNTARIOS DEL BOTE SALVAVIDAS DE VALPARAÍSO

Nuestro apoyo está comprometido con la labor que desarrolla el Cuerpo de Voluntarios del Bote Salvavidas de Valparaíso. En el 2016, continuamos colaborando con sus iniciativas las que abarcaron a cientos de pre-escolares y escolares; por ejemplo, la Clínica Taller para Guardavidas que permitió capacitar a 60 nuevos integrantes en técnicas de rescate acuático, dictada por expertos nacionales y extranjeros.

ACTIVIDADES CONJUNTAS CON LANCHEROS DEL MUELLE PRAT

Durante 2015 y 2016, desarrollamos una relación colaborativa con la Asociación Gremial de Dueños de Lanchas Fleteras y de Turismo del Muelle Prat de Valparaíso. Es así como surgieron iniciativas como la celebración del Día del Niño en el Muelle Prat, la elaboración de material turístico y de difusión para los visitantes y la instalación de una caseta para la promoción de los reconocidos paseos por la bahía a bordo de las lanchas porteñas.

APOYO A LA CREACIÓN DE UNA CONCIENCIA SUSTENTABLE

En 2016 participamos de la Feria de Reciclaje organizada por la Ilustre Municipalidad de Valparaíso, y también materializamos la donación de contenedores de reciclaje para 18 establecimientos educacionales de la Corporación Municipal de Valparaíso, para contribuir a la formación de la conciencia sobre el impacto que generamos en el medioambiente y cómo podemos mitigarlo.

RECONSTRUCCIÓN DEL CLUB DEPORTIVO EL LITRE

En mayo de 2015, junto a la Constructora G&R, el Club Deportivo Santiago Wanderers y la Municipalidad de Valparaíso, finalizamos y entregamos las obras de reconstrucción de la sede del Club Deportivo El Litre, que resultó destruido por el incendio que afectó a gran parte de Valparaíso el año anterior. Las obras significaron 480 metros cuadrados e incluyeron una sede social de hormigón armado, muros de contención y accesos especiales para personas en situación de discapacidad.

COMEDOR LA MATRIZ

Apoyamos al Comedor 421 de la Iglesia La Matriz del Barrio Puerto, con cenas de lunes a viernes ; y desayunos y almuerzos los fines de semana.

Esta institución beneficia a más de un centenar de personas en situación de calle.

IMPACTO DE NUESTRAS ACCIONES EN LA COMUNIDAD

G4-EC8, G4-EC9

Las iniciativas de deporte, cultura, educación y calidad de vida que se desarrollan año a año en conjunto con diferentes organizaciones de la comunidad porteña; y otras como el apoyo a comedores La Matriz, tuvieron un alto impacto, especialmente en adultos mayores, niños y jóvenes.

En suma, durante 2016, estas actividades beneficiaron alrededor de 100.000 personas.

INICIATIVA	INVERSIÓN (US\$)	PARTICIPANTES
Jaulas Reciclaje Botellas plásticas (PET)	\$ 2.997,74	18 colegios, 3.000 alumnos
Comedor La Matriz	\$ 2.091,29	1.200 raciones mensuales (300 personas por semana)
Junto al Barrio (escuelas deportivas, escuelas de cortometraje, media maratón, desayuno dirigentes)	\$ 89.932,10	2.648 beneficiados directos 2.854 beneficiados indirectos
Programa QUIK	\$2.034,88	20 jardines infantiles
Enseña Chile	\$37.471,71	4.500 alumnos
Día del Niño	\$ 2.272,72	1.400 niños aproximadamente
Festival de Cueca y Tonada Inédita	\$29.977,37	4.000 asistentes
Fundación Renzo Pecchenino	\$ 108.684,69	2.000 estudiantes a través de la Ruta de Lukas. El museo triplicó las visitas los fines de semana.
Exposición "Bajo las Aguas del Puerto"	\$44.702,034	58.000 asistentes
Paseos en lancha	\$ 6.060,6	28 paseos a alumnos de las escuelas de la CORMUVAL, 1.000 alumnos aproximadamente
Prácticas profesionales duales	\$ 15.171,02	26 alumnos
Experiencia Empresa	\$ 1.295,45	19 alumnos
Talleres Náuticos	\$29.377,82	500 participantes

Fuente: TPS

CASO DE ÉXITO N°1 RELACIÓN CON LANCHEROS DEL MUELLE PRAT

COMUNICACIÓN EN PRIMERA PERSONA

Nuestra empresa se caracteriza por fomentar una relación franca y transparente con nuestros vecinos de Valparaíso. Una muestra de ello fue la relación que construimos y estrechamos con los lancheros del Muelle Prat a partir del desarrollo del proyecto de ampliación de los 120 metros de nuestro Frente de Atraque.

Todo comenzó con una sociabilización incluida en la Evaluación Ambiental del proyecto que implicaba darlo a conocer a los vecinos colindantes, entre los que estaban los lancheros, representados por su gremio AGLAFLETUR.

Cómo el proyecto estaba solo en el diseño, comenzaron a surgir algunas aprehensiones por parte de ellos, las cuales TPS quiso dilucidar de la manera más rápida posible para que no crecieran y se convirtieran en grandes preocupaciones o foco de conflicto.

"Fue así que comenzamos a estrechar nuestros lazos invitándolos a nuestra empresa a discutir los alcances del proyecto, donde participaban las más altas gerencias de TPS, cosa que los lancheros valoraron mucho. Incluso formamos un grupo de WhatsApp para mantener conversaciones simultáneas", indica el Gerente de Proyectos, Tomás Labra, quien estuvo a cargo de el proceso.

En un principio, las dudas de los lancheros estaban puestas en si la construcción iba a afectar su ruta de salida hacia los paseos en la bahía. Por eso se les invitó a seguir los avances del proyecto de manera presencial. Fue así que, cuando se hincó el último pilote, se convencieron de que no les afectaba y pudieron estar plenamente tranquilos.

"Fue un proceso exitoso porque ambas partes nos dimos el tiempo de entender nuestros intereses y necesidades. Fuimos capaces de mantener un diálogo honesto", señala Tomás Labra.

Y agrega: "el proceso de diálogo es crítico, sobre todo en proyectos de esta envergadura. Si no se toma en cuenta a la comunidad, uno se enfrenta a un riesgo de rechazo social, lo cual nos afecta a todos. Hoy es importante detenerse y analizar cómo estamos afectando a nuestros vecinos. Tomar en cuenta lo que dice la comunidad es un gran beneficio".

Mientras avanzaba la ejecución del proyecto se desarrollaron una serie de instancias de diálogo y otras actividades en conjunto para apoyarlos en su negocio. Algunas fueron:

- Reuniones periódicas con Gerente de Proyectos y Gerente General en instalaciones de TPS.
- Comunicación directa vía redes sociales y teléfono.
- Elaboración de folletos informativos para turistas y habitantes invitándolos a tomar un tour con lancheros de Muelle Prat.
- Instalación de pantalla informativa en Muelle Prat.
- Actividades coordinadas en conjunto para incentivar los paseos en lancha, tales como stand para la Media Maratón, juegos inflables Día del Niño, organización de viajes para estudiantes con la Cormuval; instalación de caseta de venta de pasajes; instalación de gran plano de rutas en la caseta.
- Asesoría del modelo de negocios con profesionales de TPS.

CAPÍTULO IV.

NUESTRO APORTE ECONÓMICO



NUUESTRO APORTE ECONÓMICO

G4-DMA

La única forma en que una empresa crea valor para sus Partes Interesadas es a través de la sustentabilidad. Eso significa, en primer lugar, que debe ser eficiente, competitiva y rentable. De otra manera, su permanencia es incierta, así como el beneficio que entrega a sus trabajadores, proveedores, clientes y comunidad, entre otros.

El aspecto económico es uno de los tres cimientos en que se basa una organización sostenible, junto al aspecto social y medioambiental. Por ello, lo destacamos de manera interna como el primer tema material en consonancia con lo declarado en la etapa de validación de temas materiales por nuestros clientes, usuarios, líneas navieras, proveedores y trabajadores.

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO

G4-EC1

Para el cálculo de nuestros resultados financieros, en TPS utilizamos la normativa IFRS (International Financing Reporting Standards), de acuerdo a la disposición emanada por parte de la Superintendencia de Valores y Seguros que obliga a las sociedades anónimas cerradas, inscritas en ésta, a presentar sus estados financieros bajo este estándar.

De acuerdo a dichos cálculos, el valor económico generado en 2015, fue de MUSD 89.134; y en 2016, fue de MUSD 81.056, levemente inferior al valor económico generado en los años previos.

El desglose, tendencia y variación de los últimos cuatro años se presenta en la siguiente tabla:

MUSD	2013	2014	2015	2016	% de variación 2015/2016
Valor Económico Directo Generado (MUSD)					
Ingresos	98.118	97.930	89.134	81.056	-9,06%
Valor Económico Distribuido (MUSD)	87.300	90.509	80.441	108.730	+35,17%
Costos Operacionales	58.546	61.004	56.412	54.505	-3,38%
Salarios y Beneficios	9.147	11.896	8.791	10.009	+13,86%
Pagos a Proveedores de Capital	13.727	14.457	11.787	41.362	+250,91%
Pagos a Gobiernos	4.553	2.331	2.992	2.488	-16,84%
Inversiones en Comunidad	1327	821	459	366	-20,26%
Valor Económico Retenido (MUSD)	10.818	7.421	8.693	-27.674	-418,36%

A nivel general se observa una disminución en los ingresos de la empresa de un 9.96% y un aumento en el valor económico distribuido en un 35.17%, siendo Pagos a Proveedores de Capital la partida con mayor variación, con un aumento de un 250.91%, seguida por Inversiones en Comunidad con una disminución de un 20.26%.

Lo anterior da como resultado una disminución en el Valor Económico Retenido de 418.36% con respecto al 2015.

A continuación se presenta el detalle de resultados en cada ítem:

INGRESOS:

Corresponden a las entradas por actividades ordinarias, otros ingresos e ingresos financieros. En 2016, los ingresos ascendieron a MUSD 81.056, cifra menor que el ingreso obtenido en 2015, correspondiente a MUSD 89.134.-

PROVEEDORES (COSTOS OPERACIONALES):

En 2016, los costos de la operación del Terminal alcanzaron los MUSD 54.505, cifra menor que los MUSD 56.412 alcanzados en 2015. Esta cifra incluye costos de explotación y de ventas.-

COLABORADORES (SALARIOS Y BENEFICIOS)

Los salarios y beneficios, tanto fijos como variables pagados a los

trabajadores propios de la compañía en 2016 totalizaron MUSD 10.009, cifra mayor al ejercicio 2015 de MUSD 8.791, debido al bono acordado en la negociación colectiva, mayor actividad del Terminal y beneficios.-

PAGO A PROVEEDORES DE CAPITAL:

En 2016, por los conceptos de pagos a los accionistas e intereses financieros, la compañía pagó MUSD 41.362, lo que corresponde a un aumento significativo respecto de 2015, año en el que se pagaron MUSD 11.787 por los ítems mencionados. Dicho aumento se generó porque el año 2016 se pagó el reparto de un dividendo provisorio por MUSD 31.500.-

PAGOS A GOBIERNO:

Los pagos al Estado realizados por la compañía en el año 2016, ascendieron a MUSD 2.488 correspondientes a impuestos sobre las ganancias, cifra menor al ejercicio 2015 en el que se pagaron MUSD 2.992, debido a una baja en el resultado antes de impuestos.-

INVERSIONES EN COMUNIDAD:

Los aportes a la comunidad realizados en 2016 ascienden a MUSD 366 y fueron invertidos en distintas iniciativas, entre las que se encuentran la Fundación Renzo Pechenino, Fundación Rodelillo, Junto al Barrio, Enseña Chile y Fundación Mar de Chile, entre otras.

A continuación damos a conocer la tendencia en el valor generado, distribuido y retenido en los últimos cuatro años:

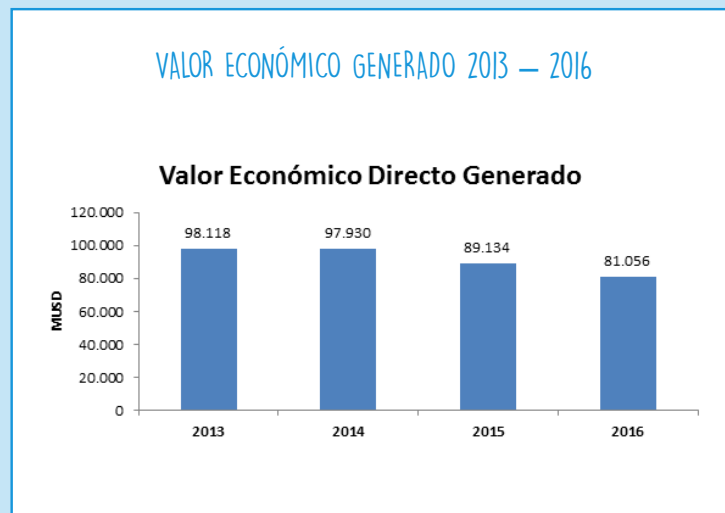


Gráfico N°3. Fuente TPS

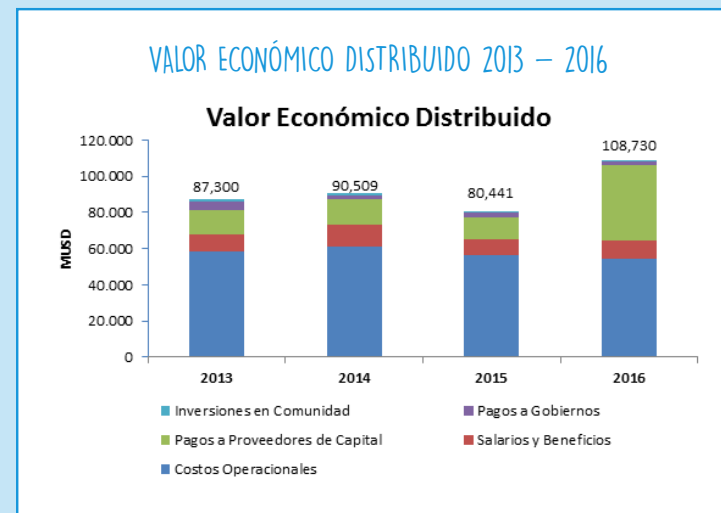


Gráfico N°4. Fuente TPS

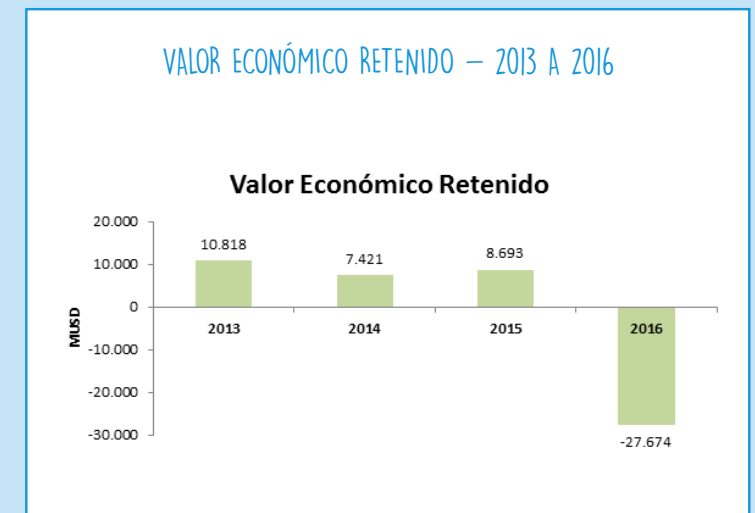


Gráfico N°5. Fuente TPS

APORTES EN BENEFICIOS A TRABAJADORES

G4- EC3

Desde nuestros inicios, hemos ofrecido una serie de beneficios para nuestros trabajadores, los cuales aumentan de una año a año. Algunos de nuestros aportes son los siguientes:

COBERTURAS DE SALUD (SEGUROS)

Aporte empresa: 3.76% del total imponible de las remuneraciones, con tope de \$3.000.000.-

Aporte Trabajador: 0.94% del total imponible de las remuneraciones, con tope de \$3.000.000.-

COBERTURAS DE CESANTÍA

Aporte de la empresa es el 2,4% del total imponible para trabajadores con contrato indefinido y 3% para trabajadores con contrato a plazo fijo. Ello significó una inversión total de: \$92.789.339 en el año 2016, cifra superior a la de 2015, cuando la suma fue de \$81.197.360. La variación responde a la negociación colectiva, ya que los trabajadores aumentaron sus sueldos imponibles.

BONOS

En 2016 se invirtió la suma de \$499.105.701 en bonos, cifra levemente mayor a la de 2015, cuando se invirtió \$481.871.785. Se incluyen los bonos de Fiestas Patrias, Navidad, Escolaridad, Vacaciones, Matrimonio y Nacimiento.

EVENTOS Y CELEBRACIONES

En estas actividades nuestra empresa invirtió \$55.490.179 en el año 2016, en tanto que en 2015, había invertido \$47.752.900. El aumento responde a mayores costos y dotación de personal. Se incluyen paseos de empresa, fiesta, canasta y regalo de Navidad, celebración de Fiestas Patrias y cóctel de fin de año.

AYUDAS RECIBIDAS DEL ESTADO

G4-EC4

Durante los años 2015 y 2016, la empresa utilizó el 100% del subsidio Sence que entrega el Estado de Chile para capacitación de los trabajadores. Estos montos alcanzaron las siguientes cifras:

2015	\$ 53.043.547
2016	\$ 60.142.909

Fuente: TPS

TPS no recibe ningún otro tipo de subsidio o ayuda del Estado.

SALARIO INICIAL

G4-EC5

Nuestra empresa siempre se ha preocupado de entregar un sueldo justo y equitativo al trabajo que realizan nuestros colaboradores, lo cual constituye un derecho contenido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Incluso vamos más allá, entregando un sueldo inicial mayor al salario mínimo nacional chileno, territorio en el que se realiza la totalidad de nuestras operaciones. Cabe destacar que nuestras remuneraciones destacan por ser más altas que el promedio del mercado regional.

En el año 2016, la relación entre el salario mínimo del país y nuestro salario inicial fue de 1.27. En la siguiente tabla se muestra en detalle la proporción de los últimos cuatro años:

AÑO	SALARIO MIN PAÍS (\$)	SALARIO MIN TPS(\$)	RELACIÓN TPS/PAÍS
2013	210.000	297.500	1.42
2014	225.000	297.500	1.32
2015	241.000	309.199	1.28
2016	257.500	326.381	1.27

Fuente: TPS

PROCEDENCIA DE NUESTROS EJECUTIVOS

G4-EC6

El 100% de la plana ejecutiva de nuestra empresa vive actualmente dentro de la Región de Valparaíso. Solo un tercio de ellos estudió en la Región del Biobío, el resto lo hizo en la zona donde viven.

Sin embargo, deseamos destacar que todos ellos provienen de una región distinta a la Metropolitana, por lo cual, no existe centralismo en la elección de ejecutivos. El factor principal para su selección es su competencia profesional y no existe ninguna discriminación por género, procedencia, pensamiento político u otro al momento de postular a un cargo de alta responsabilidad en la organización.

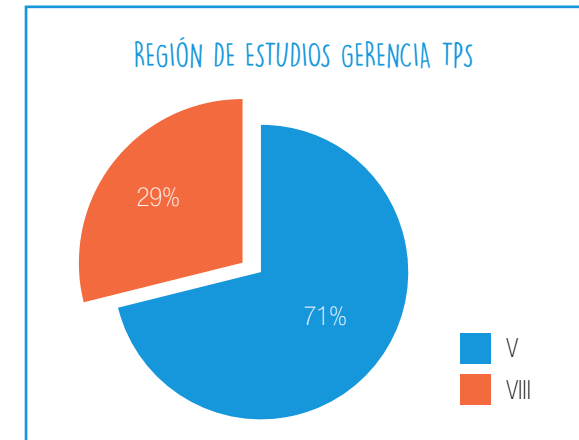


Gráfico N°6. Fuente TPS



PROVEEDORES LOCALES

G4-DMA G4-EC9

Nuestros proveedores constituyen un grupo de alta prioridad para nuestra empresa. Gracias a ellos podemos contar con recursos tanto humanos como materiales, tales como infraestructura y tecnología de la mejor calidad para asegurar la competitividad de nuestro Terminal.

Por eso, llevamos a cabo nuestro proceso de compras de productos y servicios asegurando criterios de calidad, precio y oportunidad de entrega. Para eso nos regimos por nuestra Política Interna de Compras, que establece un procedimiento formal de ejecución de la compra; los pasos a seguir por cada área; los tipos de compra (por cotizaciones o licitaciones); y diferentes contratos según los tipos de productos y servicios que se desean adquirir.

En cuanto a la relación con nuestros proveedores, brindamos un trato directo de manera presencial, telefónica o vía mail.



SELLO PROPYME

Conscientes del impacto que generamos en el crecimiento económico y liquidez de nuestros proveedores, hace cuatro años decidimos asumir un compromiso más allá de lo que dicta la ley en cuanto al plazo máximo para el pago de las facturas.

Fue así como obtuvimos el Sello ProPyme, certificación que formaliza el pago a proveedores en 30 días contra factura, beneficiando con esta forma de pago a 410 proveedores de TPS, que equivalen al 62% de los que operan para nuestro terminal.

En cuanto a su procedencia, del total de proveedores con que contamos, el 58% pertenece a la Región de Valparaíso y constituyen el 81% de las compras que realiza TPS.

LOCALIZACIÓN	% DE LAS COMPRAS	% DEL TOTAL DE PROVEEDORES
VALPARAÍSO	81%	58%
OTRO	19%	42%

Fuente: TPS



CAPÍTULO V.
NUESTROS COLABORADORES



NUESTROS COLABORADORES

DMA LA

Sin nuestros colaboradores no sería posible cumplir nuestra misión como empresa. Su compromiso y profesionalismo nos han llevado al sitio donde estamos hoy como organización, compitiendo al mismo nivel que los más grandes puertos del mundo.

Estamos orgullosos de contar con el equipo humano que tenemos y en plena conciencia de esto, contamos con un Área de Personas sólida, dotada de herramientas que permiten mantener y potenciar una cultura de compañerismo en un ambiente sano, basado en la comunicación, el compromiso, la seguridad, la estabilidad laboral y el reconocimiento.

Para gestionar el Área de Personas, contamos con una serie de políticas que nos guían en la toma de decisiones imparciales y transparentes. Ellas son las políticas de: Selección de Personal, Contratación, Administración de Personas, Pago de Remuneraciones, Beneficios y concursos internos, entre otras.

TERMINAL I

En TPS contamos con personal propio, que se divide en labores administrativas y colaboradores denominados Bono Turno. Ambos cuentan con las mismas prestaciones y beneficios, la única diferencia entre ellos es el horario de trabajo y la modalidad de pago.

Además de esta dotación, contamos con trabajadores de patio que nos suministran empresas contratistas especializadas en recursos humanos, con aptitudes y habilidades en faenas portuarias.

Nuestro principal proveedor de personal externo es Ultraport, empresa perteneciente al Holding Ultramar, y que nos entrega operarios especialistas en diferentes funciones tanto de supervisión como de manejo de equipos dentro del terminal. Son, principalmente, operadores de grúas RTG, pórtico, Gottwald y tracto camiones, entre otros.

Otros proveedores importantes en la operación de nuestro terminal son: Sitrans, Marval y Marfra Amarra, quienes entregan servicios complementarios como el monitoreo de contenedores reefers, estiba, amarre y desamarre de naves, respectivamente.

DOTACIÓN TPS

Al cierre de 2016, nuestra dotación de personal era de 424 personas, de las cuales, 52 eran mujeres y 372 hombres. En tanto que al cierre de 2015, contábamos con 440 personas.

A continuación, presentamos un gráfico con la dotación de personal de los últimos cinco años:

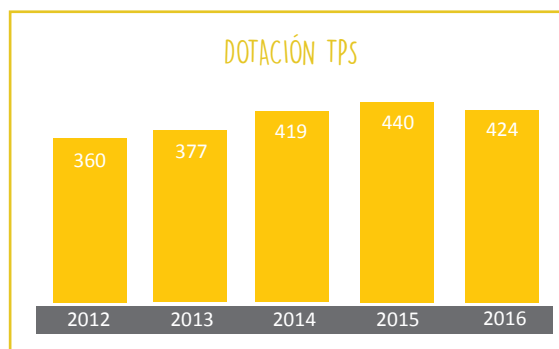


Gráfico N°7. Fuente TPS

Del total de personal de 2016, el 57% de la dotación correspondió los segmentos Bono Turno, vigilantes y mecánicos; y el 43% restante corresponde al personal administrativo.

Todos nuestros colaboradores son de nacionalidad chilena y poseen un promedio de edad de 46 años, incluidos nuestros ejecutivos.



ESTABILIDAD LABORAL Y ROTACIÓN

G4-LA1

Nuestra rotación es baja, lo que significa que ofrecemos estabilidad laboral, oportunidades de ascensos y excelentes beneficios a nuestro personal.

Una muestra de ello es que en 2016, 45 colaboradores recibieron distinciones por 10 años de servicio; 3 personas por 15 años; y 1 colaborador en cada una de las categorías 25 años, 30 años y 35 años.

Los egresos obedecen, en su mayoría, a retiros voluntarios, mínimos despidos y cese de contrato de temporada.

Es así como la rotación laboral en 2016, fue de 4,4%, mientras que en 2015, fue de 7,33%. Los mayores movimientos se experimentaron en el personal masculino tal como lo muestra la siguiente tabla:

ROTACION	2013		2014		2015		2016	
	FEM	MASC	FEM	MASC	FEM	MASC	FEM	MASC
TOTAL INGRESOS	8	34	11	47	7	35	1	10
MENOR DE 30	5	7	4	13	5	16	1	8
ENTRE 30 Y 50	3	17	7	23	2	14	0	2
50 Y MAS	0	10	0	12	0	5	0	0
TOTAL EGRESOS ANUAL	4	12	7	15	4	17	7	20
ROTACION PROM. POR GENERO	1,53%	5,85%	2,24%	7,71%	1,28%	6,05%	0,93%	3,47%
ROTACION ANUAL	7,12%		9,84%		7,33%		4,4%	

Tabla N°7. Fuente TPS

Respecto a las nuevas contrataciones de personal, en 2016 el 91% correspondió a administrativo y el 9% a Bono Turno. En 2015, el 100% de las incorporaciones fueron en puestos administrativos.

Contamos con una Política de Contrataciones que establece el proceso para el ingreso de una persona nueva, incluyendo aspectos para asegurar una selección imparcial y lejos de todo tipo de discriminación, tanto positiva como negativa.

El proceso comienza con la autorización de contratación de personal desde las jefaturas a las gerencias, a través de la plataforma JUMP o SAP- Success Factors, y posterior a la aprobación por parte de la Gerencia General se procede al reclutamiento y selección de los cargos, que incluye la búsqueda en portales, consultoras y redes sociales.

Luego de un proceso de selección de postulantes que incluye entrevista y pruebas de orden psicológico, las personas reciben una inducción a su nuevo cargo que incluye todas las materias de seguridad que implica la operación portuaria, aunque el puesto que vaya a ocupar sea en el área administrativa.



BENEFICIOS SOCIALES

G4-LA2

Entregamos beneficios y prestaciones sociales a todos nuestros colaboradores con contrato indefinido, tanto administrativos como Bono Turno.

Algunas de estas prestaciones se exigen por ley, pero la mayoría las otorgamos en forma voluntaria, con el fin de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y para reconocer el esfuerzo en cada una de las labores que desempeñan.

Las prestaciones legales son: fuero maternal, seguro de cesantía, seguro de invalidez y sobrevivencia, asignación familiar, prestaciones de la caja de compensación y bono sala cuna, entre otras.

Los beneficios adicionales, orientados al bienestar de nuestros colaboradores, son los siguientes:

BENEFICIOS ADICIONALES	DESCRIPCIÓN
Seguro de Accidentes Personales	Contratado por la empresa en caso de muerte del trabajador por accidente laboral.
Seguro Médico Complementario	Otorga cobertura por gastos médicos y dentales. Además existen convenios con clínicas oftalmológicas, dentales y con la Fundación Arturo López Pérez (FALP), instituto especializado en tratamientos contra el cáncer, que posee planes de protección familiares y personales.
Seguro de Vida por Muerte Natural e Incapacidad (no laboral):	Funciona con aportes de la empresa y el trabajador. Cubre muerte natural, accidental e invalidez mayor a 2/3.
Fondo de Asistencia Médica	Funciona con aportes empresa y trabajador. Se utiliza para préstamos en caso de urgencia médica.
Bonificación por Licencia Médica	Pago de los tres primeros días de licencia médica, los cuales no son pagados por Isapre o Fonasa.
Cuota Mortuoria	Aporte económico en caso de fallecimiento de un trabajador.
Bonos de matrimonio y nacimiento	Aporte económico a los colaboradores que contraen matrimonio o son padres
Bono Escolaridad	Aporte económico anual a los colaboradores por cada hijo en edad escolar

En 2016, se entregaron 5 bonos por matrimonio, 12 por nacimiento y 324 de escolaridad. En tanto que en 2015, se habían entregado 3 bonos por matrimonio, 12 por nacimientos y 350 de escolaridad. El 87% de los colaboradores está incorporado al Seguro Complementario Médico.

OTROS BENEFICIOS

Además, contamos con iniciativas para potenciar el clima de trabajo en torno a la camaradería, el respeto y la comunicación, tales como el paseo de fin de año y el de Navidad para las familias, aguinaldo de Fiestas Patrias y de Navidad.

Realizamos campañas de vacunación para colaboradores, disponemos de un gimnasio equipado y clases de spinning para promover la práctica diaria de deportes; efectuamos charlas sobre subsidios habitacionales, convenios médicos y disponemos de los Snack Centers, instalaciones con capacidad para 23 personas cada uno y que permiten que los colaboradores descansen cómodamente en sus jornadas laborales.

PROTECCIÓN A LA MATERNIDAD

G4-LA3

Nuestra empresa entrega las mejores condiciones para las madres y padres que trabajan, especialmente cuando ellas se encuentran en periodo de embarazo y lactancia. Nos preocupamos de hacer cumplir cabalmente sus ciclos de descanso y de reincorporación al trabajo, siendo flexibles y comprensivos, en especial, durante los primeros dos años de su hijo o hija.

En el año 2016, diez personas ejercieron el derecho a fuero maternal, el cual comprende desde el periodo de embarazo y hasta un año después de expirado el descanso de maternidad, excluido el permiso posnatal parental. En el año 2015, doce personas hicieron uso de este beneficio. El 100% de ellas se reincorporaron completamente a sus funciones.

NUESTROS SINDICATOS

G4-LA8

Desde los inicios de nuestra operación, en el año 2000, hemos respetado el derecho universal que poseen los trabajadores a sindicalizarse. Consideramos que su unión y coordinación nos permite dialogar de mejor manera con ellos y así, cumplir en conjunto la misión que nos hemos establecido como empresa a través de un proceso de diálogo y escucha franco y transparente.

Gracias a ello, contamos con dos sindicatos muy activos que han sido clave para mantener estos 16 años de operaciones ininterrumpidas, marcando la diferencia frente a otros terminales portuarios.

Asimismo, nos hemos preocupado por respetar los acuerdos asumidos en las negociaciones colectivas que se realizan cada 3 años, con ambas organizaciones. La más reciente negociación fue el año 2016, cuando se acordaron importantes medidas para el periodo 2018 al 2021.

El Sindicato N°1, que agrupa a trabajadores portuarios, operativos y administrativos, en 2016 concentró el 62% de los colaboradores, mientras que en 2015 al 66%. En tanto que el Sindicato N°2, de trabajadores portuarios y operativos, reunió al 16% de los colaboradores en los años 2016; y el 11% en el 2015.

En promedio, el porcentaje de trabajadores sindicalizados en los últimos dos años en nuestra empresa es de un 78%, muy por encima del promedio nacional que alcanza el 13%, e incluso sobre el promedio de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE, que es de un 18% y de la cual nuestro país es miembro desde 2010.

Algunos de los beneficios logrados por los colaboradores agrupados en sindicatos son el seguro complementario de salud, en el cual la empresa aporta un 80% y el trabajador un 20%; y el seguro de accidentes laborales, que es cubierto en un 100% por la empresa.



CAPACITACIÓN, FORMACIÓN Y DESARROLLO

G4-LA9, G4-LA10

El desarrollo de las personas es para nosotros una prioridad, por lo que durante 2016 invertimos \$199.560.926 en este ítem, un monto menor al invertido en 2015, que fue de \$263.830.874. Esto se debe principalmente a que el número de alumnos que participó en el Diplomado de Especialistas en Seguridad descendió de 60 en 2015 a 39 en 2016.

Con los datos de la tabla siguiente, se puede concluir que en el año 2015 el promedio de horas de capacitación por trabajador fue de 196.4; y para el 2016, de 111.2 hrs/colaborador.

AÑOS	TOTAL DE TRABAJADORES	TRABAJADORES CAPACITADOS	HORAS
2015	440	224	43.986
2016	424	202	22.460

Fuente TPS

Respecto a los ámbitos de capacitación, en el año 2015, la colaboradora Flavia Carrasco Aguilar, aprobó el curso Técnicas en conducción de grúa horquilla, con una duración de 30 hrs, dictado por el Instituto de capacitaciones Aureotec Ltda.

También se llevó a cabo el Diplomado de Especialistas en Seguridad y Prevención de Accidentes, dictado por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso (PUCV). Este programa se inició en 2014 y está orientado contribuir en la formación de los colaboradores para desempeñarse como especialistas en prevención de riesgos ocupacionales. El 2015 se titularon 60 colaboradores de este programa.

En tanto que en 2016, se continuó con el desarrollo del Diplomado de Especialistas en Seguridad y Prevención de Accidentes y se titularon 36 colaboradores, cumpliendo con la meta de capacitar al 100% de la dotación operativa TPS.

EVALUACIONES DE DESEMPEÑO

G4-LA11

Procuramos que la evaluación de desempeño de nuestros colaboradores sea un proceso de crecimiento y comunicación, que signifique mejorar cada una de las tareas encomendadas y no solo constituya una herramienta de promoción o crítica.

Para la evaluación del personal administrativo, formulamos un Proceso de Desarrollo de Personas (PDP) que consta de tres fases:

FASE	DESCRIPCIÓN
1	Al inicio del año se establecen objetivos en base a un diálogo con la jefatura directa.
2	A mitad de año se realiza una revisión de la formulación y avance de los objetivos analizados en la primera fase.
3	A final de año se lleva a cabo una evaluación y autoevaluación de los objetivos que se plantearon a principio de año y se revisaron en la mitad del período.

En el caso del personal operativo, se utiliza el siguiente sistema:

Categoría de Personal	TIPO DE EVALUACIÓN
Vigilantes	Evaluación de desempeño interna, generada por la jefatura directa
Bono Turno	Se planifican evaluaciones de desempeño por función, las cuales se calendarizan anualmente. El Jefe de Nominación, el Jefe Funcional y el Instructor evalúan a cada colaborador con un test teórico de conocimientos que complementa la percepción de las jefaturas.

En 2016, evaluamos a 160 personas, es decir, al 38% de nuestro personal administrativo, en tanto que en 2015, se evaluó a 159 colaboradores (36%).

En cuanto al personal operativo, la evaluación se aplicó a 51 personas el año 2016, que corresponde a 12%; y a 73 el año 2015, que significa el 17%, tal como muestra la siguiente tabla:

	2015		2016	
Total colaboradores	440		424	
Administrativos evaluados	159	36%	160	38%
Operativos evaluados	73	17%	51	12%

Fuente TPS

DIVERSIDAD

G4-LA12

Aunque la mujer se ha abierto camino en distintas funciones e industrias en que predominan los hombres, en los puertos prevalece aún la mayoría masculina. Se trata de una industria históricamente dominada por hombres ya que se reconoce culturalmente como un trabajo duro, a veces de alto riesgo, que incluye el manejo de maquinaria pesada o en altura.

Sin embargo, brindamos oportunidades por igual a hombres y mujeres, no solo en labores administrativas, sino también en labores operativas. No existe en nuestra organización discriminación por género a la hora de elegir algún postulante a un cargo vacante, solo diferenciamos por competencias laborales y experiencia, tal como exige la ley nacional y la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

A continuación mostramos el desglose por género de la plana ejecutiva y el personal que se desempeña en nuestra empresa:

DIVERSIDAD EN PLANA EJECUTIVA

Edad/Sexo	2015		2016	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Menor de 30	-	-	-	-
Entre 30 y 50	4	-	3	2
50 y más	1	-	2	-
Total	5	0	5	2

Fuente TPS

En el año 2015, nuestra plana ejecutiva estaba formada por 5 gerentes. En 2016, se crea la Gerencia de Administración y Finanzas, que está a cargo de María Loreto Giacaman y la subgerencia de TI, a cargo de Mariela Morales, con lo cual suman 6 gerentes y un subgerente.

DIVERSIDAD EN PLANILLA

Edad/Sexo	2015		2016	
	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino
Menor de 30	51	20	45	14
Entre 30 y 50	148	37	130	36
50 y más	181	3	196	3
Total	380	60	371	53
	87%	13%	88%	12%

Fuente TPS

Un 12% del personal TPS está formado por mujeres y el 88% por hombres.

PRÁCTICAS LABORALES EN LA CADENA

G4-LA14, G4-LA15

Sabemos que nuestra responsabilidad en todos los ámbitos no termina en los límites de nuestra organización, sino que se traspasa a nuestra cadena y a todas las empresas que forman parte de nuestra operación. Por ello, realizamos monitoreos permanentes al cumplimiento legal, específicamente, de nuestros proveedores en materias laborales, y hacemos recomendaciones en caso de identificar alguna situación que deba regularizarse.

Las revisiones incluyen la verificación de pagos previsionales, contratos al día, libros de asistencia, distribución de jornada laboral y pagos de remuneraciones. El programa considera, mes a mes, la entrega de la información por parte de los proveedores.

Durante los años 2015 y 2016, continuamos con las revisiones periódicas, las cuales arrojaron algunas anomalías en temas de descansos, jornadas de trabajo, pagos previsionales y de remuneraciones con atraso, las cuales debieron regularizarse a la brevedad, sin consecuencias en la relación entre nosotros como empresa mandante y el proveedor.

RECLAMACIONES LABORALES

G4-LA16

Fomentamos la comunicación y el respeto a todos los colaboradores por igual. Gracias a ello, en todos estos años hemos logrado solucionar sin secuelas, los problemas que pudieran haberse generado por temas laborales. Sin embargo, durante 2015 y 2016, no hubo ningún tipo de reclamo en este ámbito.



CAPÍTULO VI.
SEGURIDAD EN EL TERMINAL



SEGURIDAD EN EL TERMINAL

G4-DMA

El compromiso de TPS en materia de Seguridad, Salud Ocupacional, Medioambiente y protección de las instalaciones portuarias está enfocado al cabal cumplimiento de las normas y regulaciones relativas a la prevención de riesgos laborales, a la protección del medio ambiente, a la optimización de los Sistemas Integrados de Gestión por medio de procesos de mejoramiento continuo, y al cumplimiento del Plan de Protección de la Instalación Portuaria.

En nuestra Política Integrada de Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, consideramos la prevención de los riesgos laborales y la protección del medio ambiente como una actividad prioritaria e íntimamente ligada a nuestra productividad, calidad y seguridad del quehacer diario.

Si bien el cumplimiento de estos objetivos está a cargo del Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (PRMA)-que cuenta con un equipo de profesionales con amplia experiencia-fomentamos una cultura preventiva en cada uno de los miembros de la organización.

Somos muy estrictos en el ingreso de personas-tanto internas y sobre todo externas-a nuestro Terminal, en el que se realiza el movimiento de contenedores con grúas y vehículos de gran envergadura y peso como camiones y grúas horquillas.

Por ello, el acceso de una persona externa solo se realiza con cita previa, la confirmación de una persona de TPS que lo reciba, la verificación de identidad; y la entrega de una tarjeta que permite registrar los movimientos dentro del Terminal.

Al mismo tiempo, dichas personas son informadas sobre los controles existentes en materia de seguridad y medioambiente a través de una charla presencial.

TPS exige como requisito obligatorio de ingreso, la Inducción de Seguridad Integral (ISI), impartida por el Departamento de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (PRMA) en conjunto con el área de Seguridad de TPS.

Cada persona que ingresa a TPS es nuestra responsabilidad y la asumimos como tal.

SISTEMA MASS

Para llevar a cabo la política integrada de gestión, en TPS contamos con un Manual de Procedimiento de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional, denominado Sistema MASS.

Este documento establece un completo listado de las acciones, indicadores, responsables y plazos requeridos para alcanzar los objetivos y las metas establecidas que buscan controlar los riesgos en cada uno de los puestos de trabajo tanto administrativos como operativos.

El 100% de los colaboradores son capacitados permanentemente de acuerdo a este manual, a través de canales de comunicación internos como la revista "TPS al Día", pantallas LED dispuestas en las instalaciones y correos institucionales.

Los trabajadores también cuentan con un manual de bolsillo denominado "10 Reglas de Oro de Prevención de accidentes en faenas portuarias", que junto con manifestar la meta permanente de "cero accidentes", presenta de manera didáctica y resumida cada una de las medidas que se deben considerar cuando se trabaja en el patio de operaciones, incluido el protocolo de actuación en caso de hallar algún animal muerto o herido en las instalaciones.

REGLAMENTO ESPECIAL PARA CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS

Para regular la relación con estas empresas, en TPS contamos con un Reglamento Especial, que aborda los procedimientos en términos de seguridad y salud ocupacional.

Su objetivo es garantizar las condiciones de higiene y seguridad adecuadas a los trabajadores que se desempeñen en régimen de subcontratación, además de implementar las acciones de coordinación de las actividades preventivas entre los distintos empleadores de una obra, faena o servicio, así como definir los mecanismos para verificar el cumplimiento de los estándares de seguridad y salud ocupacional por parte de las empresas contratistas y subcontratistas.

El documento indica los requerimientos de control de riesgos y los procedimientos de control interno que deben cumplir las empresas contratistas y subcontratistas, además establece las responsabilidades de las diferentes unidades involucradas en la administración de estos contratos.

COORDINACIÓN Y PARTICIPACIÓN EN PLANES DE EMERGENCIA

Como organización, participamos junto con la Autoridad Marítima en el Plan de Acción Común ante Emergencias en el Puerto de Valparaíso, denominado "EME-VAL".

Este plan permite estar preparado ante cualquier siniestro que pueda ocurrir en las naves atracadas, surtas en la bahía, o en los recintos portuarios; y que podría comprometer la vida y la salud de las personas o provocar daños a la infraestructura portuaria y al medioambiente.

En 2014 se realizó el último simulacro con el objetivo de revisar y mantener actualizado el plan ante cambios logísticos o de personal clave.

Asimismo, el 5 de noviembre de 2016, participamos en el Simulacro Binacional de Tsunami y Sismo que se realizó en la ciudad de Valparaíso en coordinación con el Estado de Japón.

El mismo año se realizaron ejercicios para revisar protocolos internos, por ejemplo, en el potencial rescate de grúas RTG.

COMITÉS PARITARIOS (CPHS)

G4-LA5

A contar del año 2015, la promulgación de la Ley Corta de Puertos mandata a las empresas como TPS a crear un Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) de Muellaje y participar en un CPHS de Puerto –que incluye a todas las empresas que operan en el mismo terminal y que tengan más de 25 trabajadores-.

A esto se suma el Comité que ya existía en la empresa y que cubría a los trabajadores administrativos.

Es así como durante 2015 y 2016, el 100% de los colaboradores de TPS estuvo cubierto por Comités Paritarios, los cuales han presentado un trabajo sistemático en los últimos años con resultados muy exitosos.

En cuanto al CPHS que representa al área administrativa, éste obtuvo por segunda vez consecutiva una distinción regional entregada por el Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) en el marco del concurso “Pintando la Seguridad”, lo que reconoce la motivación que logra transmitir el comité entre los colaboradores.

El Comité de Muellaje, en tanto, durante el periodo que cubre el reporte, logró, entre otros temas, la instalación de buses de transporte interno, el remozamiento de Gates o accesos, cambio de señaléticas, pintado de paso de cebras, jaulas reflectantes, entre otros resultados que son descritos en su caso de éxito a continuación.

CASO DE ÉXITO N°2 COMITÉS PARITARIOS DE MUELLAJE Y PUERTO:

GRANDES LOGROS EN DOS AÑOS DE OPERACIÓN

Un destacado ejemplo de los grandes beneficios que se pueden obtener a través del diálogo y la escucha a los trabajadores, ha sido la constitución y operación durante dos años, de los nuevos Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) en el Terminal 1.

Se trata de los Comité de Muellaje y Comité de Puerto, que entraron en funcionamiento en mayo de 2015, después que se promulgara la Ley Corta de Puertos, que ordena su conformación.

En un proceso inédito en la empresa, 178 trabajadores operativos de TPS, de los cuales 8 son mujeres, votaron por aquellos que consideraban que podían representarlos en el Comité de Muellaje. En esa elección, todos eran potenciales candidatos y de las seis primeras mayorías, surgieron los tres representantes titulares y los tres suplentes de los trabajadores.

Paralelamente, TPS designó sus seis representantes y aportaron la asesoría legal del Encargado de Prevención de Riesgos y Medio Ambiente (PRMA).

Durante 2015 y 2016, el Comité ha desarrollado un trabajo de escucha responsable y transparente a partir de lo que observan los colaboradores en sus rutinas laborales diarias. Si alguien nota un riesgo o un peligro, plantea una idea de mejora o corrección al comité y en la reunión bipartita se analiza si es viable o no.

Gracias a este sistema, han mejorado muchas situaciones internas y los colaboradores sienten que tienen voz y voto de manera equitativa con la empresa.

“Hoy, todos quienes operan en el Frente de Atracque nos sentimos escuchados. Los colaboradores acuden al comité con diversos temas y se les responde con una solución. Todo se canaliza y se gestiona para mejorar”, indica Waldo Valenzuela, presidente del CPHS de Muellaje 2016. Los beneficiarios de estas medidas no son solo los trabajadores de TPS, también evidencian los beneficios los que pertenecen a empresas subcontratistas, porque las condiciones se mejoran para todos.

Algunos de los logros del Comité entre los años 2015 y 2016 fueron:

- 1.- Instalación de buses de transporte interno y campañas para su buen uso.
- 2.- Remozamiento de Gates o accesos, con pintado, cambio de luminarias, mejoramiento de techos.
- 3.- Cambio de percepción en el uso de la lista de chequeo. No existía la costumbre de llenarlas al final del turno, por la creencia de que no era gestionada. Luego de un trabajo de comunicación, se ha logrado elevar desde un 1% de entrega de la lista a un 80%.
- 4.- Cambio de señaléticas, pintado de paso de cebras, jaulas reflectantes.
- 5.- Mejoramiento del sistema de conexión de los andenes reefer
- 6.- Optimización de los espacios en oficinas del TECO (Terminal de contenedores)
- 7.- Actualización de procedimientos de ascenso a grúas por motivos ajenos a la operación; uso de portalón para la subida y bajada de personas; uso de bus interno para tripulantes de naves; y protocolo de pintado de naves.
- 8.- Programas de difusión de uso de celulares en zona operativa; atención a la señalética; correcto uso del cinturón de seguridad; y operación segura de grúas horquilla, entre otros.

Comité de Puerto

La Ley Corta de Puertos también considera un Comité Paritario de Puertos que se crea cuando hay más de una empresa operando en el mismo terminal. Es así, que con la participación de TPS como empresa mandante y Ultraport como contratista con más de 25 trabajadores –las otras empresas que operan no alcanzan el número mínimo que exige la ley- se constituye el Comité de Puerto, con dos representantes de TPS y dos de Ultraport, de los cuales uno representa a los trabajadores y el otro a la empresa.

En esta instancia se integran los dos CPHS de cada empresa y se analizan los asuntos que a la empresa contratista le atañen en busca de solución.

Durante 2015 y 2016, se han desarrollado campañas como la del uso del casco o del autocuidado y se han corregido actitudes temerarias.

TASAS DE ACCIDENTABILIDAD Y SINIESTRALIDAD

G4-LA6

A pesar de las inversiones que realizamos permanentemente en términos de seguridad y a las medidas que implantamos gracias a la escucha y diálogo que mantenemos con los trabajadores a través de distintas instancias, siempre existe el riesgo de un accidente en el Terminal.

Dadas las características de las operaciones y la maquinaria que utilizamos, que es de gran envergadura y peso, debemos ser enfáticos y repetitivos en términos del autocuidado, pero nunca será suficiente.

Todas nuestras estadísticas relacionadas con la accidentabilidad de las operaciones incluyen a personal propio, personal de Ultraport y otros contratistas.

El cálculo del Índice de Frecuencia considera la cantidad de accidentes con licencia al cabo de un millón de horas/hombre trabajadas. Y el cálculo del Índice de Gravedad, representa la cantidad de días perdidos por licencias al cabo de un millón de horas/hombre trabajadas.

A continuación presentamos los índices anuales más importantes en el área de seguridad:

Los indicadores de accidentabilidad laboral del año 2016, muestran que el Índice de Frecuencia (IF Global), tuvo un aumento de 21% respecto de 2015; mientras que el Índice de Gravedad (IG), que refleja la cantidad de días de licencia en relación a las horas trabajadas, aumentó un 51% en comparación con 2015.

El compromiso para el año 2017, es redoblar los esfuerzos para promover eficazmente el cuidado de las personas y la meta "cero accidentes" que nuestra organización busca cumplir día a día.

AÑOS	Promedio Mensual Trabajadores	H.H. Personal TPS	Índice Frecuencia Total TPS	Índice Gravedad Total TPS	Tasa Accidentes Total TPS
2015	428	975.840	9,2	127,1	1,9
2016	430	979.830	12	229	2,1

Fuente TPS





CAPÍTULO VII.
CLIENTES Y CALIDAD
DEL SERVICIO

CLIENTES Y CALIDAD DEL SERVICIO

G4- DMA

Entregar un servicio integral y oportuno es la clave de nuestro negocio. Sabemos que nuestros clientes deben cumplir a su vez con sus propios clientes y el tiempo es un activo invaluable en esta industria del comercio exterior.

Para atender a las navieras más grandes del mundo, contamos con infraestructura de primer nivel, que nos permite atender simultáneamente, hasta dos naves Post Panamax o New Panamax.

Esto, gracias a un plan de inversión cuidadosamente analizado que implicó la ampliación de 120 metros, con lo cual consolidamos un Frente de Atraque de 740 metros, y la compra de tres grúas de gran altura y alcance, lo que nos permite ampliar nuestra capacidad en un 18% anual.

Actualmente recibimos carga en contenedores y fraccionada, por lo que estamos preparados para atender los requerimientos y servicios que eventualmente estos tipos de carga pueden requerir.

Además contamos con 3.000 conexiones reefer, desde donde se suministra energía a los contenedores refrigerados para mantener la cadena de frío de las cargas que la requieren y así llegar a destino en excelentes condiciones.

Por otro lado, poseemos la certificación "International Ship and Port Security (ISPS)", otorgada por la Organización Marítima Internacional (OMI), como prueba de cumplimiento de los más altos estándares de seguridad a nivel mundial, lo que significa que somos un puerto seguro para la carga, las naves y nuestros colaboradores.

TARIFAS Y MANUAL DE SERVICIOS

En cumplimiento del Contrato de Concesión para el Desarrollo, Mantenimiento y Explotación del Frente de Atraque N°1 del Puerto Valparaíso, Terminal Pacífico Sur Valparaíso S.A. determina sus tarifas de modo general y sobre una base no discriminatoria, cumpliendo de ser el caso con las restricciones propias de las tarifas máximas aplicables. Dichas tarifas se encuentran publicadas en nuestro Manual de Servicios aprobado por la Empresa Portuaria de Valparaíso (EPV).

Este documento se encuentra disponible en nuestra página web, al alcance de cualquier persona que necesite consultar acerca de alguna materia relativa a los servicios prestados por TPS.



SISTEMA DE PESAJE DE CONTENEDORES

G4-PR1

En julio de 2016, implementamos el nuevo sistema de pesaje VGM (Verified Gross Mass) que cumple a cabalidad con la norma emanada de la Organización Marítima Internacional (OMI), fundada en el convenio SOLAS para la protección de la vida humana en el mar, y que en la práctica exige la verificación del peso de cada contenedor de exportación antes de su embarque en la nave.

Para este fin, implementamos la tecnología de pesaje en los twists lock, que permite que al momento de que una grúa RTG o Reachstacker tome el contenedor, lo pese en ese mismo momento y lo certifique.

Además de contribuir a la seguridad de las personas en el mar, ya que permite cargar las embarcaciones con el peso adecuado y evitar accidentes por sobrepeso, este sistema favorece la eficiencia de las líneas navieras, ya que el peso extra implica mayor lentitud en los viajes y gasto de combustible adicional.



NAVIS RESPONDE AL CRECIMIENTO DE TPS

NAVIS es el software líder a nivel mundial, implementado en más de 260 terminales en el mundo, cuyo foco es la automatización y reducción de costos. Permite integrar soluciones asociadas a la facturación de la operación que permiten mayor eficiencia en el uso de recursos.

Las principales fortalezas de este nuevo sistema tecnológico -que ya está 100% operativo en el Terminal- comparado con el antiguo sistema utilizado por TPS, denominado CTIS, son:

- Soporta el crecimiento futuro de TPS
- Es el estándar de la industria mundial
- Posee un mejor sistema de gestión y reporte
- Resuelve otras necesidades como manejo de tarifas, liquidación de naves y facturación

ENTRENAMIENTO

Durante el proceso de transición fueron capacitados trabajadores de todas las empresas que operan en el Terminal, en las proporciones que muestra el gráfico siguiente:

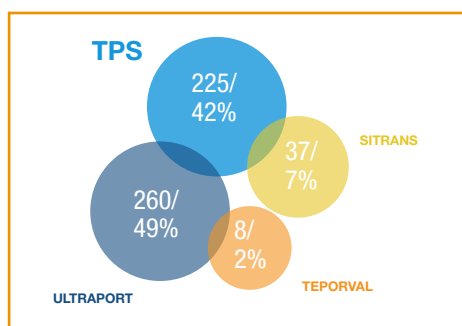


Gráfico N°8. Fuente TPS

Este sistema se consolidó en nuestro Terminal, luego de que fuera implementado en 2015. Muestra de ello, fue la visita de Benoit de la Tour, presidente de NAVIS, a mediados de 2016 a nuestro Terminal, quien destacó la eficiencia con que operamos.

IMPACTOS EN TIEMPOS DE ESPERA

Los beneficios de este nuevo sistema no fueron completamente visibles en el año 2016. Esto, porque NAVIS no es comparable con el sistema antiguo, ya que se trata de un sistema que -a diferencia de CTIS- permite el control completo de los procesos que se realizan en el Terminal, lo cual redundó en eficiencia una vez superados los problemas normales del proceso de adaptación.

Es así como los indicadores de tiempo de espera de camiones que ingresan y salen del GATE, por ejemplo, manifestaron un impacto negativo con el cambio, es decir, se vieron aumentados en un principio. Luego, los tiempos de atención se fueron ajustando con los tiempos que tradicionalmente se manejaban en el ingreso y salida del Terminal. Es importante destacar que como parte de la mejora continua en nuestros procesos, siempre nuestro foco estuvo en buscar eficiencias en los tiempos de atención de nuestros clientes en beneficio de toda la cadena logística del Terminal.

Con NAVIS, cada camión debe estar enrolado a una misión y esto nos exigió educar y establecer un procedimiento de ingreso más estricto, con el fin de resguardar el flujo de información previo al terminal.

TURNOS Y RENDIMIENTO

El impacto de la transición a este nuevo sistema también se evidenció en turnos y rendimiento del Terminal, tal como nos muestra la siguiente tabla comparativa:

SERVICIO	Turno Promedio		Rendimiento Promedio [por mano]	
	CTIS	NAVIS	CTIS	NAVIS
EUROSAL	5	4,58	22,3	24,5
ANDES NYK	3,6	4,46	19,8	25
MSC USA	2,5	2,09	15,8	21,05
NEW ASPA 1	4	5,24	21,2	24,5

Fuente TPS

Aquí se puede apreciar que algunos de los turnos promedio de atención a la nave de servicios regulares disminuyeron y su rendimiento mejoró. Para aquellos casos en que el turno promedio aumentó, se explica por el incremento de carga recibida.

Esto nos demuestra que bajo un cambio de sistema de alto impacto en la operación, los rendimientos no se ven afectados. La clave de este logro fue el intensivo proceso de capacitaciones y el compromiso de todos en este proyecto.

CASO DE ÉXITO N°3
IMPLEMENTACIÓN DE TECNOLOGÍA NAVIS

PROCESO DE ADAPTACIÓN Y PRÁCTICA

Otra de las experiencias importantes que nos tocó vivir como organización durante los años 2015 y 2016, fue la transición desde el sistema tecnológico de manejo de las transferencias de carga, CTIS, a otro más moderno, NAVIS, utilizado por los puertos más competitivos del mundo.

Las dudas en los trabajadores, clientes y todas las organizaciones relacionadas con TPS, surgieron de inmediato, como es característico en un proceso de cambio profundo. Todos estaban acostumbrados a trabajar por años con el sistema CTIS, era fácil capacitar a los nuevos trabajadores e integrar procesos con otras empresas.

Pero TPS estaba creciendo. Cada día se hacía más competitiva y necesitaba un software capaz de soportar este crecimiento e integrar en sí mismo, los distintos procesos que hasta el momento se hacían a través de programas anexos.

Al principio hubo mucha resistencia, incluso las jefaturas miraban con recelo esta modernización. Sabían que era mejor, pero no sabían por qué.

Las capacitaciones duraron aproximadamente ocho meses; y en esta etapa, los jefes de cada sección fueron fundamentales en la resolución de problemas. En el proceso, se dieron cuenta que se trataba de un sistema que no tiene un beneficio por sí solo, sino que debían seguir mejorando y para ello, el reentrenamiento era fundamental.

“Estuvimos mucho tiempo preparándonos con un simulador de NAVIS, para conocerlo, practicar con los distintos procesos y configurar el sistema para la realidad de nuestro terminal. Cada área se preocupaba de lo suyo para después transmitir esa experiencia a los equipos, antes de su implementación real”, cuentan Rodolfo Fernández, Jefe de Planner y Mario Parra, Jefe de Gate de TPS.

Si al principio surgieron muchas aprehensiones, con las simulaciones y la práctica los colaboradores se fueron dando cuenta dónde estaban las fortalezas del sistema. Los problemas brotaban solo por desconocimiento y si bien, la transición significó un par de años de mucho trabajo, hoy pueden decir que están trabajando al 100% con el nuevo sistema e integrados con toda la cadena logística.

INFRAESTRUCTURA
PARA LA COMPETITIVIDAD

Durante el periodo de este reporte, finalizamos compras de grúas de gran envergadura y pusimos en operación la ampliación de 120 metros del Frente de Atraque, proyecto que veníamos desarrollando desde hace tres años.

Es así como en la actualidad contamos con un equipamiento capaz de atender simultáneamente dos naves Post Panamax, o New Panamax que son aquellos barcos cuyas dimensiones están dentro de las más grandes utilizadas en el comercio naviero actualmente, tal como lo muestra la imagen a continuación:

EVOLUCIÓN DEL TAMAÑO DE LOS BUQUES

Early container ship (1956-)
500-800 TEU, 137 x 17 x 9 m



Fully Cellular(1970-)
1000-2500 TEU, 215 x 32 x 12,5 m



Panamax Max (1985-)
1000-2500 TEU, 290 x 32 x 12,5 m



Post Panamax (1988-)
4000-5000 TEU, 285 x 40 x 13 m



Post Panamax Plus (2000-)
6000-8000 TEU, 300 x 43 x 14,5 m



New Panamax (2014-)
12500 TEU, 366 x 49 x 15,2 m



Triple - E (2013-)
18000 TEU, 400 x 59 x 15,5 m



PARA ATENDER ESTOS COLOSOS DEL MAR CONTAMOS CON LA SIGUIENTE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO:



EXTENSIÓN FRENTE DE
ATRAQUE 120 METROS
TOTAL 740 MTS PARA ATENDER
2 NAVES POSTPANAMAX

HABILITACIÓN DE SISTEMA DE
PESAJE DE CONTENEDORES
VGM EN LAS GRÚAS DENTRO
DEL PROCESO DE TRANSPORTE
AL BUQUE



2 GRÚAS MÓVILES



25 GRÚAS HORQUILLA



8 GRÚAS
REACHSTACKER



2 GRÚAS HORQUILLA
DE ALTO TONELAJE



7 GRÚAS
TOPLIFTER

3 NUEVAS GRÚAS RTG DE PATIO
TOTAL 15 GRÚAS



AUMENTO DE 1.000
CONEXIONES REEFER
TOTAL 3.000 CONEXIONES PARA
CONTENEDORES REFRIGERADOS



3 GRÚAS PÓRTICO DE MUELLE NUEVAS
TOTAL 8 GRÚAS DE 107 MTS DE ALTURA
CAPACIDAD 65 TONS



navis
N4

SISTEMA OPERATIVO
NAVIS N4
100% OPERATIVO

39 TRACTOCAMIONES





COMO EVALÚAN NUESTRO SERVICIO

G4-PR5

Una de las herramientas más útiles para conocer lo que piensan y esperan de nosotros nuestros clientes, es la Encuesta de Percepción y Evaluación del Servicio a Clientes de TPS, la que aplicamos todos los años, desde 2010.

Su objetivo es realizar un seguimiento de sus percepciones y expectativas e incluye temas como: percepción de mejora o deterioro en eficiencia, disponibilidad de sitios, calidad de la atención, tarifas, infraestructura, preocupación por el medioambiente, seriedad y confianza, entre otros.

La encuesta más reciente fue aplicada en 2016, a una muestra de 250 personas, entre las que se encuentran 15 representantes de navieras o armadores, 47 de agencias de aduana; 88 de empresas de importación/exportación y 100 transportistas.

El análisis demostró que entre sus clientes, TPS es percibido como líder portuario en Chile. Solo en las navieras esta percepción favorece a STI.

En términos espontáneos y generales, la eficiencia del servicio y la buena infraestructura son los aspectos más mencionados.

Para las navieras, resulta relevante que no hayan existido paros en los 16 años de operación TPS. Para las Agencias además, es importante la presencia de tecnología, aspecto de alta importancia para los Transportistas, los que además requieren personal capacitado, buenos accesos y seguridad.

Los Importadores también mencionan con frecuencia el tema de la seguridad y la rapidez en la entrega, en tanto, para los Exportadores, contar con tecnología, buena información y rapidez en la entrega, son aspectos muy valorados.



CAPÍTULO VIII.
EL PUERTO Y SU
ENTORNO NATURAL

EL PUERTO Y SU ENTORNO NATURAL

G4- DMA

Si bien la industria portuaria no utiliza recursos hídricos, ni extrae o explota recursos naturales, el tema medioambiental constituye un tema de alta relevancia para la comunidad, y los clientes, especialmente hoy en día cuando experimentamos una crisis ambiental en todo el mundo.

En TPS hemos identificado el uso de energía eléctrica y la emisión de Gases Efecto Invernadero (GEI) como nuestro mayor impacto a nivel medioambiental.

Para gestionar estos temas, contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SG MASS) certificado bajo estándar ISO 14001. En base a esta norma, cumplimos con disponer de una metodología de identificación y evaluación de aspectos ambientales.

La herramienta empleada para la identificación y evaluación es la

matriz de aspectos e impactos ambientales que se revisa y/o actualiza semestralmente, o de acuerdo a variaciones relacionadas con procesos propios o externos como visitas al interior de las instalaciones, uso de recursos, infraestructura, legislación ambiental, incidentes ambientales o de seguridad y salud ocupacional, entre otros.

Asimismo, elaboramos una valoración del riesgo, en cuanto a si es significativo o no; y aplicamos controles operacionales a los catalogados como significativos orientados a minimizar el impacto de los procesos en el medio ambiente.



EMISIONES

G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17

El 2016, fue el cuarto año consecutivo en que medimos los Gases Efecto Invernadero (GEI) que produce nuestra operación y la de toda nuestra cadena logística.

Con estas mediciones queremos establecer la línea base que permitirá medir la eficiencia de los proyectos que se pretenden abordar con el fin de reducir la Huella de Carbono.

ABS Quality Evaluations certifica el cálculo, gestión y monitoreo de la Huella de Carbono en nuestra operación. También se ha complementado con las gestiones certificadas bajo las normas ISO 14001 y OHSAS 18001.

En este proceso, hemos registrado el CO2 equivalente desde nuestras principales fuentes de emisión, así como de terceros involucrados en la cadena de valor del puerto. Las metodologías utilizadas son las de Green House Gas Protocol (GHG Protocol) y World Ports Climate Initiative (WPCI), ampliamente conocidas en el mundo entero.

Las emisiones atmosféricas generadas del almacenamiento dentro de TPS corresponden, principalmente, a gases de combustión y material particulado debido a la re-suspensión que genera el tránsito de vehículos sobre los caminos pavimentados al interior del Terminal; y polvo producido por el movimiento de algunos contenedores. Esto significa que no generamos Fenol ni Clorofluorocarbonos (CFC).

Los vehículos que transitan al interior del Terminal 1 operan de acuerdo a la normativa vigente con sus permisos y revisiones técnicas al día. Para el caso de vehículos y maquinaria específica para labores de transferencia de carga, contamos con un programa de mantenimiento.



PRINCIPALES RESULTADOS

Durante 2016, efectuamos la verificación de las emisiones registradas el 2015, en comparación con 2014, y obtuvimos una disminución general de 11% en el total de emisiones de Gases de Efecto Invernadero medidas en Kg CO₂e/TEUs.

Analizando por tipo y fuente de acuerdo a las TEUs transferidas, se registró una reducción de 19% respecto de 2014 en las emisiones directas producidas por actividades propias, y de 9% en las emisiones indirectas, tal como lo muestra la tabla a continuación:

	EMISIONES CO ₂ EQ TONS 2014					CO ₂ E (KG) / TEUS		
	2014		2015		% 2014 v/s 2015	2014	2015	% 2014 v/s 2015
Alcance	TON	%	TON	%				
I	8.659	19%	9.204	18%	6%	8,35	9,95	19%
II	6.375	15%	3.361	14%	-90%	6,15	3,64	-41%
III	32.069	66%	31.270	68%	-3%	30,93	33,82	9%
Total	47.103	100%	43.836	100%	-7,45%	45,56	47,41	11%

Hasta el cierre de este reporte, aún no se encontraban disponibles los resultados certificados de la medición de emisiones generadas en 2016, pero a partir de agosto estarán publicadas en nuestra página web www.tps.cl así como los informes de Medición de Huella de Carbono desde 2012.

USO DE COMBUSTIBLES

G4-EN3

La energía utilizada en las operaciones de nuestro Terminal 1 corresponde principalmente a diesel, gasolina, gas natural y gas licuado.

A continuación damos a conocer el nivel de consumo de los años 2015 y 2016, en litros:

INSUMOS	2015	2016
Diesel	3,081,668	4,404,937
Gasolina	12,016	14,755
GNL	24,214	30,524
GLP	67,808	72,374

El aumento del consumo en el año 2016, se debe principalmente a la puesta en funcionamiento de las nuevas grúas adquiridas en el año 2015.



INTENSIDAD ENERGÉTICA

G4-EN5

La actividad portuaria es intensiva en el uso de energía eléctrica, ya que se utiliza maquinaria de gran envergadura, en especial grúas que se mantienen funcionando las 24 horas del día.

También se utilizan grandes luminarias en el patio de operaciones que se mantienen encendidas durante la noche, algunas de las cuales desde el año 2014, hemos comenzado a reemplazar por luces led en los sectores de Canopy y Andenes Reefer.

El consumo eléctrico durante 2016, fue de 17.531.393 Kilo Watt hora (kWh), en tanto que en 2015, había sido de 16.672.954 kWh, lo que significa una variación poco significativa. Lo mismo ocurre cuando comparamos el consumo del Terminal a lo largo de cuatro años, donde se ha mantenido estable.

El gráfico a continuación muestra los periodos donde el consumo eléctrico presenta un peak, que es en la llamada "temporada de la fruta", es decir, entre los meses de febrero, marzo y abril.

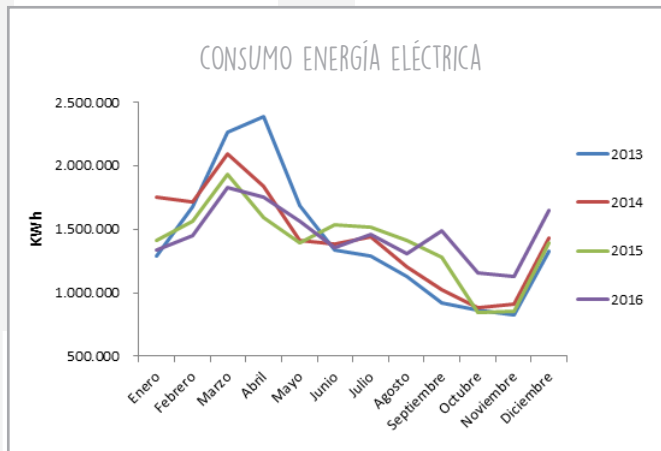


Gráfico N°8. Fuente TPS

Nuestra Intensidad Energética (el consumo eléctrico por TEUs transferidos) del año 2016, fue levemente mayor al de los años anteriores, debido a la conexión de las nuevas grúas pórtico.

La puesta en operación de estas maquinarias aún no refleja un aumento en el volumen de carga, ya que su aporte a la operación recién se evidenciará durante 2017, cuando las grúas estén operando en un 100%.

A continuación, el detalle de este indicador:

	2013	2014	2015	2016
kWh	16.983.409	17.062.066	16.672.954	17.531.393
TEUS	903.070	994.513	879.351	866.789
KWH/TEU	18,81	17,16	18,96	20,23

Fuente TPS

El siguiente gráfico ilustra la variación de la Intensidad Energética de los últimos cuatro años:

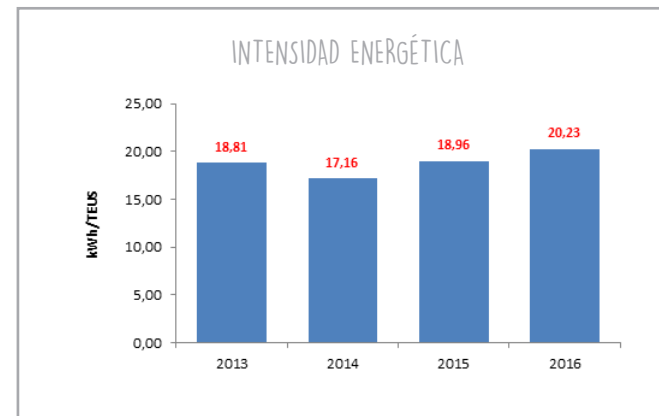


Gráfico N°9. Fuente TPS

EL AGUA QUE CONSUMIMOS

G4-EN8

En 2016, el consumo de agua fue de 44.357 M3, mayor a lo consumido en 2015, que fue de 37.680 M3. Se trata de un alza significativa que se explica por la ejecución del proyecto de ampliación de 120 metros del Terminal, obra de envergadura que requirió una alta cantidad de agua, especialmente en la etapa final.

Cabe destacar que toda el agua utilizada en nuestras operaciones es potable y no se utiliza agua de ninguna otra fuente, menos aún natural.

A continuación damos a conocer un gráfico con el consumo desde 2013 a 2016:

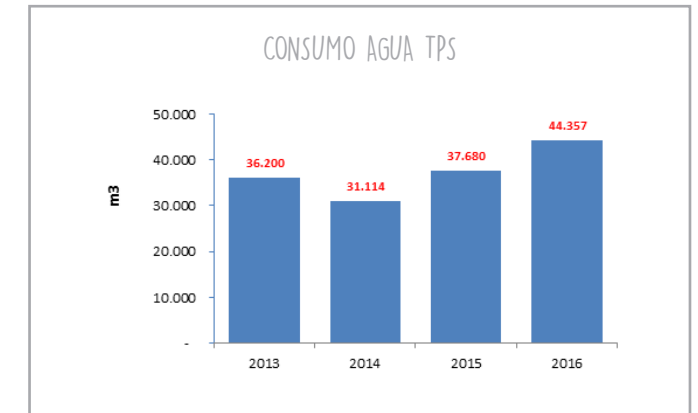


Gráfico N°10. Fuente TPS

MATERIALES UTILIZADOS EN LA OPERACION

G4-EN1

Hace 4 años comenzamos a elaborar un registro de los materiales que se utilizan para la operación del terminal. Los más significativos son lubricantes, neumáticos y grasa destinados al mantenimiento de equipos. La madera se usa en la trínca y estiba de carga.

A continuación, damos a conocer la cantidad de materiales utilizados en toneladas durante los años 2015 y 2016. En el caso de 2015, no se registró el consumo de plástico.

INSUMOS	Toneladas 2015	Toneladas 2016
Lubricantes	49.922	43.57
Neumáticos	16.702	11.03
Grasa	1.5	1.28
Madera	151.209	97.81
Plástico	---	1.68

Fuente TPS



PROTEGEMOS NUESTRA BIODIVERSIDAD

G4-EN11, G4-EN12, G4-EN14

Las instalaciones de TPS se ubican en el Terminal 1 del Puerto de Valparaíso, zonas que desde el siglo XX se destinan a operaciones portuarias, por tanto, no califican como zonas protegidas, ni como espacios o áreas de biodiversidad.

Sin embargo, dado que se encuentran en el límite con la costa, nuestra empresa ha identificado claramente especies de aves que deambulan esporádicamente por el sector de almacenaje, además de mamíferos y reptiles que eventualmente se acercan a los sitios de atraque.

Durante 2015 y 2016, nos preocupamos especialmente por las especies que pudieran ser impactadas por el desarrollo de nuestro proyecto de ampliación de 120 metros, lo cual significó ganarle un espacio al mar, instalando grandes pilotes para sostener el área ampliada.

El único individuo que detectamos, y que podría estar en riesgo, fue un lobo marino que vivía en las cercanías. Por lo que, durante la ejecución de las obras, lo trasladamos hacia otra lobera ubicada dentro de la bahía. Al finalizar los trabajos, a principios de 2016, lo reinstalamos en su espacio original y hoy podemos verlo disfrutando de su hábitat sin ningún problema.

Durante 2016, también se realizó el rescate de 17 aves vivas, en distintos periodos del año, que fueron entregadas al Hospital Clínico Veterinario de la Universidad Santo Tomás.

Para la ejecución de estas delicadas operaciones y para actuar ante cualquier inconveniente que involucre cualquier especie de animal, contamos con protocolos muy detallados de actuación, los cuales también están consignados en el libro de bolsillo "Las 10 Reglas de Oro" que manejan todos los colaboradores de TPS.

CUIDAMOS A TODAS LAS ESPECIES

Hace tres años, contratamos la elaboración de un estudio para determinar las especies de avifauna, lobos marinos y tortugas que están en contacto con la operación de nuestro terminal.

Esta investigación fue complementada con antecedentes relativos a los estados de conservación indicados en el Libro Rojo de los Vertebrados Terrestres de Chile (Glade, 1993), los criterios de protección, según la Ley de Caza de 2012 y el Reglamento de Clasificación de especies silvestres.

Según esta identificación formal, las especies de aves que se pueden avistar en el sector son:

Gaviota Dominicana
Pelícano
Yeco
Gaviota de Franklin
Gaviotín monja (en conservación)
Piquero peruano (en conservación)

MITIGACIÓN Y PLAN DE ACCIÓN

Para evitar que alguna de las especies pueda ser dañada en la operación, contamos con procedimientos para actuar en caso de:

- Rescate de aves heridas o muertas
- Rescate de aves contaminadas con petróleo
- Rescate de mamíferos o reptiles
- Varamiento o atrapamiento de mamíferos o reptil
- Manipulación de animal muerto
- Manipulación de animal vivo

En términos generales, los planes establecen que si un animal es dañado, los colaboradores deben dar aviso inmediato al Servicio Agrícola Ganadero de la Región de Valparaíso y a la Superintendencia de Medioambiente. A través de estos protocolos, la empresa también se compromete a prestar atención veterinaria si fuese necesario y a trasladar a los individuos al centro de rehabilitación más cercano.

TRATAMIENTO DE NUESTROS DESECHOS

G4-EN22, G4-EN23

Ningún residuo líquido derivado de nuestra operación va al alcantarillado. Hemos implementado una planta de recirculación del agua en el sector de lavado para equipos, por tanto, los aceites, lodos u otros sólidos contaminados que se obtienen de este proceso, son retirados para tratamiento o disposición final por una empresa externa especialista en este trabajo, que actúa en base a la normativa sanitaria.

Por ningún motivo realizamos o hemos realizado descargas de riles a aguas marinas o continentales superficiales.

A continuación, mostramos el detalle del total de nuestros residuos en toneladas registrados durante los años 2015 y 2016, además de la planta donde se procesa cada uno de ellos:

RESIDUOS	PLANTA PROCESADORA	TOTAL TONS	TOTAL TONS
		2015	2016
Aceite Usado de Motor	Crowan Uno Ltda.	78,3	35,8
Baterías	Degraf Ltda.	4,0	2,3
Varios	Hidronor	15,7	16,0

Fuente TPS

ACCIDENTES POR DERRAMES

G4-EN25, G4-EN29, G4-EN34

Contamos con un plan de contingencia para el control de derrames de hidrocarburos u otras sustancias susceptibles de contaminar, con el propósito de salvaguardar la seguridad y salud de las personas y proteger el medioambiente e instalaciones portuarias.

Durante los años que llevamos operando, no se han registrado derrames o fugas significativas de sustancias que pongan en riesgo la seguridad o la salud de las personas, ni que dañen al medio ambiente o a las instalaciones portuarias.

No hemos tenido multas o sanciones por incumplimiento ambiental. En el año 2016, recibimos una queja de un vecino aledaño, a través de las redes sociales, por el ruido que se percibe durante las operaciones del Terminal. Ante esta situación, conversamos con él, lo invitamos a nuestras instalaciones y le demostramos que el uso de alarmas de sonido es fundamental para la seguridad de nuestros trabajadores. Con esta acción se dio por solucionado el problema con nuestro vecino quien consideró satisfactoria nuestra respuesta.

INVERSIONES AMBIENTALES

G4-EN31

Las inversiones realizadas en el año 2015, son superiores a las del 2016, debido a que se financió la mantención, renovación y complementación de la Brigada Hazmat, lo cual no se realizó en 2016; al igual que la compra de materiales para control de emergencia de mercancía peligrosa, gasto que tampoco se realizó en 2016.

A continuación entregamos el detalle de las inversiones ambientales en ambos años:

RÓTULOS DE FILA	TOTAL GENERAL EN PESOS
Asesoría Externa ISO & OHSAS	13,332,019
Auditoría Externa, Vigilancia Anual ISO & OHSAS	8,123,556
Difusión, desarrollo y entren. en salud ocupacional	5,654,815
Mant, renovación y complementación Brigada Hazmat	3,045,000
Otros Servicios no Presupuestados	13,719,290
Plan de manejo de residuos sólidos peligrosos	17,228,418
Suscripciones Código IMDG	560,000
2015	61.663.097
Asesoría Externa ISO & OHSAS	10,054,761
Difusión, desarrollo y entren. en salud ocupacional	3,712,830
Otros Servicios no Presupuestados	2,330,095
Plan de manejo de residuos sólidos peligrosos	16,463,142
Suscripciones Código IMDG	560,000
2016	33.120.828

Fuente TPS

TABLA DE CONTENIDOS GRI – G4

Indicador	Descripción	Página
1	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
G4-1	Declaración del responsable principal de la toma de decisiones de la organización. (Mensaje)	5

Indicador	Descripción	Página
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
G4-3	Nombre de la organización.	7
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	7
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	7
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización	7
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	7
G4-8	A qué mercados sirve. Tipos de clientes	7
G4-9	Determine escala de la organización	7
G4-10	Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios.	7
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	17
G4-12	Describe la cadena de suministro de la organización	12
G4-13	Cambio significativo durante periodo de análisis	Ninguno
G4-15	Cartas, principios e iniciativas externas	14
G4-16	Lista de asociaciones en las que participa	14

Indicador	Descripción	Página
3	ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA	
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar los contenidos	20
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de contenidos de la memoria	21
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto material	21
G4-22	Reformulación de información en memorias anteriores	21
G4-23	Cambio significativos de la información en memorias anteriores	Ninguno

Indicador	Descripción	Página
4	PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
G4-24	Lista de grupos de interés vinculados a la organización	26
G4-25	En que se basa la elección con los grupos de interés con los que se trabaja	26
G4-26	Enfoque de la organización respecto a la participación de grupos de interés	28
G4-27	Cuestiones y problemas claves surgidos de la participación de grupos de interés	26

Indicador	Descripción	Página
	PERFIL DE LA MEMORIA	
G4-28	Periodo de la memoria	3
G4-29	Fecha de la última memoria	3
G4-30	Ciclo de presentación de memorias	3
G4-31	Punto de contacto	3
G4-32	Qué opción "en conformidad" se ha elegido, índice GRI, Informe de Verificación	3

Indicador	Descripción	Página
4	GOBIERNO	
G4-34	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	14

Indicador	Descripción	Página
5	ÉTICA E INTEGRIDAD	
G4-56	Valores y principios y normas de la organización	16

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
DMA	"Metas y Desempeño Políticas Información Contextual Adicional"	
EC1	"Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos."	36 y 37
EC3	Cobertura de las obligaciones de su plan de prestaciones	37
EC4	"Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos."	38
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local desglosado por sexo	38
EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local	34
EC8	Impactos económicos indirectos y alcance de los mismos	34
EC9	Porcentaje del gasto que corresponde a proveedores locales	

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES	
DMA	“Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional”	
LA1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, sexo y región	42
LA2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	43
LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el fuero por maternidad o paternidad, desglosado por sexo	44
LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral (Comités paritarios)	49
LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo	50
LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos	44

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO SOCIAL: PRÁCTICAS LABORALES	
LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	45
LA10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	45
LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y categoría profesional	45
LA12	Composición de órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	46
LA14	Porcentaje de los nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	46
LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales, en las prácticas laborales en la cadena de suministro y medidas al respecto.	46
LA16	y Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación. continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	46

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO SOCIAL: DERECHOS HUMANOS	
DMA	“Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Formación y Toma de Conciencia Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional”	
HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	
HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	17
HR5	Identificación de centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de casos de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil	17
HR6	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	17

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO SOCIAL: SOCIEDAD	
DMA	“Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Toma de Conciencia y Formación Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional”	
SO1	Porcentajes de centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local	31,32 y 33
SO3	Número y porcentaje de centros en los que se ha evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	17
SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	17
SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas al respecto	17

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO SOCIAL: RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	
DMA	“Metas y Desempeño Política Responsabilidad Organizacional Formación y Toma de Conciencia Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional”	
PR1	Porcentaje de categorías de productos o servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	52
PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	56
PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio	

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	
DMA	“Metas y Desempeño Políticas Responsabilidad Organizacional Formación y Toma de Conciencia Monitoreo y Seguimiento Información Contextual Adicional”	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	61
EN3	Consumo energético interno	59
EN5	Intensidad Energética	60
EN8	Captación total de agua según la fuente	60
EN9	“Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.”	60

Indicador	Indicadores de Desempeño	Página
	DESEMPEÑO MEDIOAMBIENTAL	
EN11	Instalaciones operativas que estén ubicadas en zonas protegidas y no protegidas de gran valor para la biodiversidad	61
EN12	“Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad, en zonas ajenas a las áreas protegidas.”	61
EN14	Número de especies incluidas en listados nacionales e internacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en zonas de operaciones, según nivel de peligro de extinción de la especie	61
EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero (alcance I)	58
EN16	Emisiones indirectas de gases efecto invernadero al generar energía (alcance II)	59
EN17	Otras emisiones indirectas de gases efecto invernadero (alcance III)	59
EN22	Vertido total de agua, según su calidad y destino	62
EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación ambiental	62
EN31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales	62
EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	62