



TCA

Terminal de Cargas Argentina

Aeropuertos Argentina 2000

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2016



REPORTE DE
SUSTENTABILIDAD
2016



Bienvenido
Welcome
Bem-vindo
Willkommen
Bienvenue
Benvenuto
欢迎

NUESTRA MIRADA DE LA SUSTENTABILIDAD

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

Trabajamos para contribuir al desarrollo social, económico y cultural del país, promoviendo el crecimiento de la industria aeroportuaria nacional, con una visión de alcance internacional. Nuestro objetivo es que todos vivamos dentro de nuestras terminales una experiencia placentera.

RESPONSABILIDADES

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

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





JOSÉ LUIS CAROPRESE

Director de Carga de Terminal
de Cargas Argentina (TCA)

En TCA ponemos el foco en la seguridad, el ambiente, la atención al cliente, la ética, el cuidado de todo aquello que transportamos y almacenamos, el cumplimiento de las normas y reglamentaciones, y el respeto por las personas.



MINIBIO

Contador Público Nacional de la Universidad de Lomas de Zamora. Desde 1991 trabajó en EDCADASSA (Empresa de Cargas Aéreas del Atlántico Sud S.A.), empresa que luego pasó a ser unidad de negocios de Aeropuertos Argentina 2000 en 2009, bajo su nueva denominación: Terminal de Cargas Argentina (TCA). Es Director de Carga de TCA desde 2014.

En esta ocasión presento nuestro segundo Reporte de Sustentabilidad de TCA, a través del cual rendimos cuentas a nuestros grupos de interés sobre el desempeño de la compañía en materia económica, social y ambiental; y hacemos nuestra contribución, junto a AA2000, al desarrollo sostenible de nuestro país.

Partiendo de la mirada de sustentabilidad de AA2000, hacemos propio este enfoque y lo adaptamos a nuestro negocio y nuestros públicos clave, de manera de actuar con responsabilidad, ética y para beneficio de todos.

Entre las acciones destacadas de 2016 se encuentra la firma de un convenio con los gremios, a partir del cual ampliamos diferentes beneficios para nuestros colaboradores. Avanzamos en la renovación e instalación de nuevos equipos y procesos para garantizar la seguridad, y seguimos implementando el Programa de Gestión de Calidad, que incluye todos los objetivos y las metas establecidas, en pos de aumentar la satisfacción de los clientes, buscando canales de diálogo y comunicación innovadores. En materia ambiental, implementamos el Sistema de Gestión con métodos de tratamiento de residuos y efluentes, reciclado, y uso responsable de la energía y el agua.

Este año trabajamos en la sistematización de indicadores y en el relevamiento de mayor información para publicar en este documento y para que el Reporte sea, a su vez, una herramienta de gestión que nos permita seguir mejorando nuestro negocio. Agradezco a las personas que participaron en su elaboración y espero que sea de su interés.

INTRO

NUESTRA EMPRESA

A través de TCA ofrecemos servicios de almacenamiento y logística integral a los agentes de comercio exterior, que importan y exportan por vía aérea, a operadores de carga general y a clientes particulares.

Dentro de esta dirección de AA2000, administramos los depósitos fiscales de los aeropuertos internacionales de Ezeiza, Aeroparque, Mar del Plata, Córdoba, Mendoza y Tucumán, almacenando la carga de importación y exportación mientras sus destinatarios realizan los trámites ante la Dirección General de Aduanas. Además, brindamos a nuestros clientes la posibilidad de contar con un espacio exclusivo dentro de la terminal para el almacenamiento de su mercadería, donde pueden acceder al servicio de concentración y unificación de cargas; y realizamos servicios de logística integral para eventos de envergadura como competencias automovilísticas o recitales de rock.



87.000 M²

DE CAPACIDAD DE BODEGA

24 HORAS

DE OPERACIONES X 365 DÍAS

INDICADORES DE GESTIÓN

INDICADORES DE IMPACTO 2016



EMPLEADOS

544 EMPLEADOS DIRECTOS
5.647 HORAS DE CAPACITACIÓN



CLIENTES

17.935 CLIENTES ACTIVOS



VUELOS

18.830 MOVIMIENTOS DE IMPORTACIÓN
24.234 MOVIMIENTOS DE EXPORTACIÓN



AMBIENTE

861.090 KWH/MES DE CONSUMO
DIRECTO DE ENERGÍA
57.340 KG DE RESIDUOS SÓLIDO
URBANO GESTIONADOS

GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobierno de TCA está compuesta por nueve gerencias que toman decisiones sobre los temas estratégicos del negocio con una mirada en la sustentabilidad, la ética y la responsabilidad en el ejercicio de sus operaciones.

A su vez, contamos con diferentes comités que tratan aspectos particulares de nuestra gestión. Entre ellos destacamos:

- **Comité de Gestión de Calidad y Medio Ambiente**, integrado por el Gerente General, los Gerentes de las distintas Áreas, el Coordinador de Importación, el Jefe de División Exportación, el Jefe de Calidad y Medio Ambiente, y el Auditor Líder de Calidad y Medio Ambiente.
- **Comité de Higiene y Seguridad**, liderado por el responsable de Higiene y Seguridad, con la participación de Infraestructura, Mantenimiento y Medio Ambiente; Importación; Exportación; Gestión de Mercancías Peligrosas; Gestión de Calidad y Medio Ambiente; y los gremios UPCN y APA.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

DIRECCIÓN	NOMBRE Y APELLIDO
GERENCIA GENERAL	JOSÉ LUIS CAROPRESE
GERENCIA DE SEGURIDAD	RICARDO LAUREANO BIANCO
GERENCIA DE ASUNTOS LEGALES	FEDERICO LABORDE
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	LUIS BELLINI
GERENCIA COMERCIAL	CARLOS ALBERTO TESSAROLO
GERENCIA RRHH	CARLOS PISARRI
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA, MANTENIMIENTO Y MEDIO AMBIENTE	JORGE GASPAR METALLO
GERENCIA DE LOGÍSTICA	JORGE CADELAGO
GERENCIA DE SISTEMAS	ALEJANDRO GONZÁLEZ

ALIANZAS ESTRATÉGICAS



TRANSPARENCIA EN NUESTRA GESTIÓN

Contamos con diferentes herramientas y canales de diálogo que nos permiten garantizar la transparencia, claridad y seriedad de nuestros procesos.

- Código de Conducta
- Manual de Normas y Procedimientos de Ética y Conflictos
- Proceso de denuncias
- Proceso de denuncias ante el Organismo Regulador del Sistema Nacional de Aeropuertos (ORSNA)
- Confidencialidad en el manejo de datos



PÚBLICO INTERNO

PERFIL DE NUESTROS EMPLEADOS

EMPLEADOS

CANTIDAD TOTAL 2015

534

♂ 497 ♀ 37

CANTIDAD TOTAL 2016

544

♂ 506 ♀ 38

POR EDAD

	2015	2016
MENOR A 30 AÑOS	92	61
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	297	336
MAYOR A 50 AÑOS	145	147

POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2016
GERENTE	2
JEFE DE DIVISIÓN	22
JEFE DE SECCIÓN	25
SUPERVISORES	99
OPERATIVOS	376
ADMINISTRATIVOS	20

TASA DE ROTACIÓN

	2015	2016
	2%	2%

POR GÉNERO

	2015	2016
MUJERES	0%	0%
HOMBRES	100%	100%

POR EDAD

	2015	2016
MENOS DE 30 AÑOS	9%	0%
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	9%	21%
MÁS DE 50 AÑOS	82%	79%



GESTIÓN RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS

Nuestro equipo de trabajo se caracteriza por la diversidad de perfiles, desde ingenieros y técnicos hasta arquitectos, licenciados en turismo u hotelería o desarrolladores de sistemas. Para todos ellos, trabajamos en procesos y prácticas que se centran en los siguientes valores: Compromiso, Lealtad, Eficiencia, Ética, Honestidad, Iniciativa y Adaptación al cambio; y tienen como objetivo el desarrollo profesional, la comunicación fluida y la construcción de un entorno seguro y saludable dentro de un marco de libertad y respeto.

INDICADORES DE CAPACITACIÓN	2015	2016
 EMPLEADOS CAPACITADOS	303	252
 HORAS DE FORMACIÓN	6.655	5.647
 HORAS DE FORMACIÓN - HOMBRE	N/D	5.046
 HORAS DE FORMACIÓN - MUJER	N/D	602
 PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN PER CÁPITA	22	22

N/D: Información no disponible.

HORAS DE CAPACITACIÓN POR CATEGORÍA PROFESIONAL	2016
GERENTE	122
JEFE DE DIVISIÓN	781
JEFE DE SECCIÓN	448
SUPERVISORES	1.432
OPERATIVOS	2.294
ADMINISTRATIVOS	570

GESTIÓN DEL TALENTO INTERNO

Favorecemos el desarrollo profesional de nuestra gente, ofreciéndoles los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencia; teniendo en cuenta las necesidades puntuales de cada área y los objetivos generales de la empresa.

Entre los cursos más relevantes, destacamos la Capacitación a la Gerencia de Calidad y Medio Ambiente sobre tareas de formación relacionadas con: Gestión de No Conformidades y Acciones Correctivas, Técnicas para el Planeamiento de Objetivos y Metas, Técnicas de Resolución de Problemas, y Técnicas de Auditorías Internas.

Además, organizamos capacitaciones en diversos temas propuestos por las distintas jefaturas y gerencias, en su mayoría relacionados con el manejo de la carga en depósito, así como su tratamiento correcto en cuestiones de seguridad.

Otros cursos dictados fueron clases de inglés in company, curso de Manejo Seguro de autoelevadores, Armado de vuelo de Exportación, Transporte seguro de Mercancías Peligrosas Vía Aérea, Transporte de Mercancías Peligrosas Manipulación y estiba, Seguridad en Oficinas, Liderazgo en Mandos Medios, Entrenamiento en uso de extintores manuales, Uso de programas como Microsoft Project, Contingencias y Tratamiento de Acciones Correctivas, y Curso de Respiración Cardiopulmonar y de uso de Desfibrilador Externo Automático (RCP y DEA).

En relación con las capacitaciones externas, otorgamos becas de estudio; y enviamos a capacitar al exterior, a las Aerolíneas United Cargo y Lufthansa Cargo, a cuatro empleados. Las capacitaciones, de certificación IATA, fueron "Dangerous Goods Regulations Refresher Training y Advanced Documentary Handling", en el caso de Lufthansa; y "Dangerous Goods Regulations" (Mercancías Peligrosas) y "Seguridad en Tierra", en el caso de United Cargo.

PROGRAMA DE BENEFICIOS



Atentos a la mejora del bienestar de nuestra gente y teniendo en cuenta las diferentes etapas de la vida de cada persona, llevamos adelante prácticas para la conciliación entre la vida personal y laboral, y brindamos beneficios a todos nuestros colaboradores.

Entre los beneficios que ofrecemos, destacamos servicios de transporte desde y hacia la empresa; servicio de almuerzo y cena dentro de la planta; servicio de snacks a empleados con máquinas expendedoras distribuidas en sectores estratégicos de la empresa; servicio médico en consultorio con amplias y modernas instalaciones, abierto las 24 horas, los siete días de la semana y atendido por dos profesionales médicos; y la celebración de la Fiesta de la Familia, Día de la madre, regalos navideños para los hijos de los empleados, y un evento especial de fin de año en el que invitamos a la familia de cada empleado a visitar la empresa.

Además, este año firmamos un convenio con los gremios a partir del cual ampliamos la licencia por paternidad, aumentamos hasta siete días la licencia por familiar enfermo, incorporamos el beneficio del jardín maternal, y celebramos el Día del trabajador aeroportuario, entre otros beneficios sumados a los ya existentes.

Implementamos un programa de outplacement para nuestros jubilados, donde los acompañamos en este proceso; y organizamos un evento de reconocimiento por las tareas realizadas en la empresa junto con familiares y compañeros de trabajo.

DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LABORAL



Asumimos el compromiso, desde la selección del personal y durante el crecimiento en la compañía, de no discriminar por género, color o religión. En este marco, desarrollamos políticas y procedimientos con el objetivo de posibilitar el crecimiento profesional, teniendo en cuenta su desempeño y los méritos para cubrir una posición superior. De esta forma, ofrecemos oportunidades igualitarias para todos nuestros colaboradores con foco en el desempeño profesional.

Valoramos la inclusión laboral de personas pertenecientes a grupos en desventaja, porque creemos que con estas acciones generamos un importante valor social a las comunidades y a nuestra compañía, fortaleciendo el trabajo en equipo, promoviendo la tolerancia y mejorando el clima laboral a partir del respeto y el buen trato.

En este marco, desarrollamos junto a la Fundación DISCAR el Programa Empleo con Apoyo (EcA) que incluye a personas con discapacidad intelectual en el mercado laboral con seguimiento y apoyo a los empleados integrados, sus familias y la compañía. Durante 2016 una persona trabajó en el sector de archivo bajo este Programa.



COMUNICACIÓN INTERNA

Contamos con diversos canales de comunicación interna para generar integración entre nuestros colaboradores y para que todos puedan estar informados sobre el negocio y novedades de la compañía.

Este año, intensificamos los mensajes de correo electrónico a todos los empleados para informar sobre modificaciones e incorporaciones de metodologías de trabajo, novedades del negocio y los logros de la empresa. Como todos los años, participamos en la Revista Conexiones con información relevante sobre el negocio y novedades de TCA.

Además, organizamos reuniones periódicas entre las gerencias y los jefes de división y de sección, y las distintas categorías de empleados. También realizamos regularmente desayunos con nuestros colaboradores y el Gerente General para escuchar sus expectativas y demandas, afianzar los proyectos a desarrollar en conjunto, y canalizar más fluidamente las inquietudes que pudieran surgir. Esta metodología de trabajo ha demostrado que estimula el crecimiento personal y la participación de todo el personal.

Contamos con un Sistema de telefonía de vanguardia que agiliza las comunicaciones entre las oficinas corporativas, TCA y los principales aeropuertos del país. Esta plataforma incluye servicios, como el correo de voz. Por su parte, utilizamos medios audiovisuales en la recepción al ingreso del edificio central con información relevante.

SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Trabajamos para garantizar que nuestros colaboradores y todas las personas que desarrollan una actividad dentro de nuestras instalaciones lo hagan de manera segura y saludable. Para ello, contamos con una Política de salud que guía y da un marco de referencia a nuestra gestión.

Organizamos cursos voluntarios a los empleados de RCP, efectuamos las mediciones de contaminantes (ruidos, material articulado, opacidad), y el análisis bacteriológico y fisicoquímico del agua, ofrecemos la vacuna antigripal y los exámenes médicos periódicos.

Este año finalizamos la actualización de todos los Manuales de Seguridad y Salud Ocupacional. A través del Comité de Seguridad realizamos el traslado de vestuarios que se encontraban en Zona Restringida, implementando Medidas Preventivas de Seguridad; intensificamos la comunicación con empresas de seguridad externas que prestan servicios a líneas aéreas, cuyos colaboradores transitan en TCA; capacitamos a los monitoristas que prestan servicio en CCTV y a los operarios que manejan vehículos; colocamos topes de velocidad para conducir autoelevadores y vehículos; renovamos la cartelería de emergencia, entre otras acciones.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	2015	2016
TASA DE AUSENTISMO	4%	5%
TASA DE ACCIDENTES	0,5%	0,6%
CANTIDAD DE ACCIDENTES	26	32
DÍAS DE AUSENCIAS POR ACCIDENTES	1.002	1.266



CADENA DE VALOR

NUESTRA CADENA DE VALOR Y LA GENERACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Nuestra cadena de valor involucra una amplia gama de actores, organismos de control, Estado y empresas con las cuales trabajamos en conjunto para brindar un servicio seguro y de calidad, con foco en nuestros clientes.

SEGURIDAD

La seguridad e integridad de las cargas que nos son confiadas son un aspecto clave en la gestión de calidad de las operaciones. En este sentido, contamos con una Gerencia de seguridad con su respectivo organigrama y 115 puestos fijos de seguridad que operan 24 horas todo el año.

Tanto los miembros de esta gerencia, como el personal de la empresa de seguridad privada terciarizada, reciben capacitación permanente para gestionar los sistemas de control. En 2016, la totalidad de monitoristas que presta servicio en CCTV fueron capacitados y certificados por la Universidad Tecnológica Nacional (UTN) como responsables en el monitoreo preventivo.

Además, avanzamos en la renovación de los equipos extintores que habían cumplido su vida útil y en la remodelación de la sala CCTV, para incluir monitores de mayor tamaño y definición. Además, se incluyó el monitoreo de autoelevadores, se procedió al recambio de 20 cámaras de seguridad con última tecnología y se intensificaron los procedimientos para evitar el faltante de los gabinetes de elementos contra incendios, boquillas y llaves unión con una eficacia del 100%.

Por otra parte, a lo largo de este año se desarrolló una iniciativa de Control de Salida a Plaza. Así, se implementaron nuevos controles al pie de vehículo, llevados a cabo por un controlador de TCA y un Guardia de Seguridad Controlador, a fin de ser cada día más efectivos, minimizando prácticamente a cero los errores.

MOVIMIENTOS DE IMPORTACIÓN

2015

2016

VUELOS

18.560

18.830 ↑

GUÍAS

164.004

162.419

BULTOS

2.299.300

2.372.443 ↑

KILOS

96.562.335

96.609.087 ↑

MOVIMIENTOS DE EXPORTACIÓN

VUELOS

23.380

24.234 ↑

GUÍAS

84.595

83.510

BULTOS

2.307.046

2.521.826 ↑

KILOS

94.701.485

97.843.016 ↑

CALIDAD DEL SERVICIO EN TCA MEDIDO DESDE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Nuestro Programa de Gestión de Calidad incluye todos los objetivos y las metas establecidas en pos de aumentar la satisfacción de los clientes. Así, avanzamos en la optimización de los servicios de atención, a partir de mejoras en la página web y la instalación de tótems de autogestión que agilizan los trámites que los clientes deben realizar para ingresar o retirar carga en nuestros depósitos.

Además, desarrollamos un proyecto de mejora en el manejo de la Salida de Zona Primaria Aduanera, facilitando a nuestros clientes, mediante un servicio de autogestión, la incorporación de los datos necesarios para la tramitación del formulario de salida a plaza de la mercadería. Este proceso centraliza en una sola oficina el trámite, proporcionando una importante mejora en la atención y ahorro de recursos, y además en la calidad de la información registrada.

Contamos con una Audio Guía que brinda información a los 1.000 visitantes anuales de TCA, tales como empresas, alumnos y organismos oficiales que se acercan a conocer las instalaciones o a operar. Por su parte, nuestra App Mobile ofrece información sobre recorridos en diferentes idiomas, visualizaciones, mapas de ubicación y audios explicativos, de esta forma los visitantes pueden manejarse de forma clara y autónoma por toda la terminal. En este marco, otorgamos a los visitantes *tablets* mientras viven su experiencia por la terminal, acompañados por nuestro personal debidamente capacitado.



763 encuestas por chat y 4.529 por teléfono, realizadas sobre los servicios brindados por TCA.

HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO Y RELACIONAMIENTO CON CLIENTES DE TCA

- Reuniones y visitas semanales a nuestros clientes.
- Encuesta de satisfacción al cliente.
- Visitas de clientes en nuestras instalaciones para mostrar nuestros depósitos de acuerdo con la demanda de los mismos.
- Relanzamiento de la nueva página web, que incluye todas las aplicaciones de autogestión disponibles para nuestros clientes.
- Almuerzos de trabajo con Cámaras del Sector (CERA; CAPSIA; AAACI; CDA; JURCA; Representantes de Comisionistas), DGA y distintos organismos del sector.
- Recibimos visitas en TCA de Universidades y Casas de Estudios ligadas al Comercio Internacional: Cámara Argentina de Comercio, UCA, Universidad de la Marina Mercante, Universidad Nacional de La Matanza, Escuela Argentina de Negocios, Instituto J. M. de Rosas (Formosa), Fundación ICBC, Universidad de Cuyo, Universidad Siglo XXI (Córdoba), Universidad de 3 de febrero, e Instituto Arbrok de Salta.

CERTIFICACIONES DE CALIDAD

El 100% de los procesos son certificados con las Normas ISO 9001 e ISO 14001. Durante 2016 se continuó con la Certificación Internacional por el Ente Certificador Internacional Bureau Veritas Certification. Además, la Política de Calidad y Medio Ambiente se mantuvo actualizada y alineada con las Normas ISO 9001 e ISO 14001, como así también con los lineamientos corporativos de Aeropuertos Argentina 2000 en la materia.

GESTIÓN DE RECLAMOS

A través de distintas herramientas, damos la oportunidad a los clientes para que puedan realizar reclamos y consultas, y así mejorar día a día nuestra calidad de gestión y servicios brindados.

En 2016 optimizamos el tiempo de respuesta y de resolución de casos. En total recibimos 92 reclamos (47% menos que el año anterior), de los cuales 82 resultaron procedentes y tuvieron un tiempo de resolución de 24 horas.



GESTIÓN CON PROVEEDORES

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

SELECCIÓN Y ALTA DE PROVEEDORES

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

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

EVALUACIÓN

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



AMBIENTE

INDICADORES DE IMPACTO AMBIENTAL

CONSUMO TOTAL DE AGUA

2015 2016

21.375.000 LITROS 20.306.250 LITROS ↓

CONSUMO DIRECTO DE ENERGÍA

811.800 KWH/MES 861.090 KWH/MES ↑

PAPEL RECICLADO

17.060 KG 20.805 KG ↑

TAPITAS PLÁSTICAS RECICLADAS

16 KG 60 KG ↑

LATAS ALUMINIO Y VASOS PLÁSTICOS

DESCARTABLES RECICLADOS

193 KG 246 KG ↑

RESIDUOS PELIGROSOS GESTIONADOS

ACEITES, TUBOS, TÓNER, BATERÍAS

11.681 KG 12.317 KG ↑

RESIDUOS INDUSTRIALES GESTIONADOS

CUBIERTAS USADAS, VIDRIOS, RAEE

7.370 KG 13.815 KG ↑

RESIDUOS PROVENIENTES
DEL EXTERIOR GESTIONADOS

RESIDUOS EQUINOS

10.518 KG 14.970 KG ↑

COMPROMISO POR EL AMBIENTE

La gestión ambiental eficiente es indispensable para alcanzar nuestra visión y darles el mejor servicio a nuestros grupos de interés. Trabajamos para reducir, prevenir y compensar los impactos ambientales de nuestras operaciones. Desde nuestro Sistema de Gestión Ambiental implementamos métodos de tratamiento de residuos y efluentes; reciclamos y usamos responsablemente la energía y el agua.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL (SGA)

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental basado en un conjunto de directivas administrativas, de organización y conocimientos operacionales. Este sistema nos permite monitorear indicadores en nuestra compañía, realizar diagnósticos de nuestra situación ambiental y reportar nuestro desempeño a las autoridades correspondientes.

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

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

Además, a partir de nuestros procesos documentales, realizamos Estudios de Impacto Ambiental (EIA) en cada obra que se realiza en la planta de Ezeiza y otras sucursales. Estos estudios surgen de un exhaustivo análisis de los procesos bióticos y cómo se ven afectados con las distintas obras que se emprenden. En 2016 realizamos EIA en la Playa de Maniobras de Importación, en el nuevo Lay-out Exportación, y en las tareas de mantenimiento de varios edificios.



La Política de Medio Ambiente de nuestra compañía guía nuestra gestión, orientando los procesos y operaciones de acuerdo con estándares internacionales.

GESTIÓN DE RESIDUOS



Contamos con diferentes métodos de tratamiento de residuos según su tipo y destino:

- Gestión de residuos asimilables a los domiciliarios: son dispuestos en rellenos sanitarios habilitados.
- Gestión de residuos no peligrosos: se lleva a cabo un programa de reciclado de papel, vidrio, plástico, y se solicita a las empresas proveedoras la devolución, finalizada su vida útil, de tóners y baterías vehiculares. En cuanto a residuos electrónicos, se donan a organizaciones aliadas para su utilidad. La chatarra, madera y otros residuos voluminosos se entregan a centros autorizados.
- Gestión de residuos peligrosos: se realiza atendiendo a la protección de la salud humana, la defensa del medio ambiente y la preservación de los recursos naturales, para lo cual los gestionamos conforme a la legislación vigente.

En este marco, procesamos más de dos millones de kilos al año de **residuos propios** de la operación que consisten en madera, nylon, cartón de embalajes y residuos sólidos urbanos, mediante un proceso de desnaturalización a través de horno pirolítico, consistente en neutralizar los residuos mediante vapor y temperatura para llevarlos luego a disposición final. Como resultado de las tareas de manipulación de cargas en importación y exportación, este año enviamos durante 2016 un total de 108.067 kg (un 9% menos que el año anterior) de residuos de nylon y madera a reciclado y disposición final.

Con relación a los RAEE (**Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos**), realizamos el envío a reciclado y disposición final de los siguientes elementos rotos: 19 impresoras HP, 54 CPU, 48 Teclados, 48 Mouse, 5 Teclados Xplore, 6 Impresoras Zebra Térmicas, 10 Monitores Led, 14 Bandejas HP 4250/4015 HP y un Scanner HP. Además, destinamos 60 pilas y 407 kilos de tóner a mantenimiento para su tratamiento adecuado de reciclado.

Además de lo mencionado, se procesaron y se enviaron a disposición final 6.976 kilos de residuos químicos, provenientes de rezagos aduaneros.

RECICLADO DE PAPEL

Donamos a la Fundación Garrahan 20.805 kilos de papel, 60 kilos de tapitas plásticas y 246 kilos de latas de aluminio y vasos plásticos descartables. Este año, en el marco del 15º aniversario de esta alianza, organizamos una campaña de concientización sobre el reciclaje. Además, incorporamos bandejas de recolección de papeles en desuso del “Programa de Reciclado de Papel de la Fundación Garrahan”, para los escritorios de oficinas.

Por su parte, juntamente con las mejoras direccionadas a la atención a clientes, se redujo la utilización de papel en la impresión de facturas en aproximadamente un 70%.

MATERIALES RECICLADOS (EN KILOS)

	2015	2016
PAPEL DONADO	17.060	20.805
TAPITAS PLÁSTICAS RECICLADAS	16	60
LATAS DE ALUMINIO Y VASOS PLÁSTICOS DESCARTABLES	193	246

GESTIÓN DE DERRAMES Y EFLUENTES

Este año incorporamos 9 kits Anti Derrames para los diferentes depósitos, los que sirven para una acción rápida en materia de prevención de mayores daños. Además, implementamos un nuevo circuito en la comunicación de la “Cadena de Comunicación Anti Derrames”, para situaciones producidas en los diferentes sectores, adjuntando fotos a los informes, y permitiendo un feedback permanente con los jefes de Depósitos.

ENERGÍA

Seguimos avanzando en el estudio junto a empresas externas para la evaluación del reemplazo de la iluminación con sistemas mixtos solares y a LED. Este año realizamos la transición de luminarias de tubos fluorescentes a sistema de iluminación por LED, en sectores de Jaulas de Verificado del Sector B1 y Verificación E de Exportación. Además, continuamos manteniendo el dispositivo de iluminación al 50% en los sectores de Depósitos de B2, Depósito E, Alero DAP, Vestuarios A1 y B1 y E.



**CONSUMO DIRECTO
DE ENERGÍA
(EN KWH/MES)**

2015	2016
811.800	861.090

EMISIONES

En 2016, con el objeto de reducir emanaciones de gases y dando inicio a un plan de renovación, reemplazamos 32 autoelevadores a combustión: 23 fueron reemplazados por equipos nuevos, con tecnología moderna de menor emisión de gases, y 9 fueron reemplazados por equipos eléctricos.

Además, instalamos dos almacenes de alta densidad para bultos chicos capaces de contener más de 2.500 guías en menos de 30 m² de superficie. La incorporación de estos equipos reduce la cantidad de desplazamientos de autoelevadores y personas en el movimiento de las cargas. También aportan un alto nivel de seguridad y una importante reducción de los factores que originan suciedad y deterioro a los bultos.



SOCIEDAD

BONIFICACIÓN DE COSTOS CON IMPACTO SOCIAL

Realizamos bonificaciones totales o parciales en los cargos de almacenaje por única vez a distintas Asociaciones y Fundaciones sin Fines de Lucro, priorizando fundamentalmente la ayuda humanitaria y social que estas entidades realizan con la comunidad. También bonificamos total o parcialmente los cargos de almacenaje a diferentes Asociaciones de Bomberos Voluntarios de diferentes sectores del país.

ACCIONES DE VOLUNTARIADO EN EL PROGRAMA DE LA FUNDACIÓN PESCAR

Con el objetivo de generar un impacto social positivo en las comunidades donde estamos presentes, realizamos acciones de gran valor acompañados por nuestros colaboradores, quienes participan activamente.

Entre ellas, este año nuestros empleados colaboraron voluntariamente en la capacitación que reciben los estudiantes del Programa de la Fundación Pescar, el cual brinda formación personal y profesional sobre conocimientos básicos en servicios aeroportuarios para jóvenes de bajos recursos del último año de escuelas públicas.

ARTICULACIÓN CON UNIVERSIDADES

Durante este año recibimos a estudiantes de las carreras de comercio exterior de Universidades Públicas y Cámaras del sector de comercio exterior para transmitir nuestro conocimiento sobre el tema y brindarles información sobre el proceso de nuestro negocio.

DONACIONES

Hacemos donaciones del material solicitado por los Bomberos Voluntarios de Dock Sud para la realización del “Evento Anual de Recaudación de Fondos”, que efectúan para el funcionamiento de esta Asociación sin fines de lucro.

Además donamos al proyecto “Otra Historia” de la Asociación Civil Amaltea, que trabaja por la recuperación e inclusión social y laboral de jóvenes y adultos de bajos recursos relacionados con la problemática del consumo de drogas, pallets para la implementación del taller de oficios, en particular para la parte de carpintería y la construcción de muebles.

DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

Realizamos encuentros presenciales con las directoras de distintas escuelas del Distrito Ezeiza, así como también con la Jefa Distrital de los establecimientos de Enseñanza Media, para recabar información en cuanto a las distintas necesidades y posible colaboración de TCA. Los resultados fueron positivos, y se definieron lineamientos de trabajo en cuanto al fortalecimiento de las bibliotecas de las escuelas.

An aerial photograph of an airport terminal and surrounding airfield. The terminal is a large, multi-story building with a complex roof structure. Several aircraft are parked at gates or on the tarmac. In the foreground, there are large parking lots filled with cars and trucks. The background shows runways and taxiways. The text is overlaid on the right side of the image.

Buen viaje
Good trip
Boa viagem
Gute fahrt
Bon voyage
Buon viaggio
旅行愉快

Este documento contiene acciones, programas y resultados de la gestión en materia de sustentabilidad desarrolladas por TCA durante el año 2016.

Para ver el Reporte de Sustentabilidad 2016 completo de AA2000 ingresar en:
www.aa2000.com.ar/sustentabilidad

PROCESO DE ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

COORDINACIÓN GENERAL Y DISEÑO:

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

TERMINAL DE CARGAS

Laura Crespo
lcrespo@aa2000.com.ar

FACILITADORES EXTERNOS:

Reporte Social
www.reportesocial.com
ZkySky
www.zkysky.com.ar



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



www.aa2000.com.ar/sustentabilidad

GO

