

# Reporte de Sostenibilidad 2017

**TPA**  
Terminal Puerto Arica

Todos los derechos Reservados ©  
Terminal Puerto Arica S.A  
Av. Máximo Lira 389  
Tel.: (56) 58 2-202000  
Arica - Chile





# Reporte de Sostenibilidad 2017

**TPA**  
Terminal Puerto Arica

# ÍNDICE

## Capítulo 1: Introducción 4

- Visión de los líderes
- Terminal Puerto Arica
- Historia
- Principales hitos 2017
- Estrategia TPA
- Aspectos materiales y cobertura

## Capítulo 2: Terminal Puerto Arica 18

- Su estructura
- Misión, visión y valores
- Compartiendo buenas prácticas (Meeting estratégicos)
- Reflejo de la cultura: Seguridad-Innovación-Excelencia

## Capítulo 3: Económico 50

- Desarrollo económico
- Cercanía con los clientes
- Mejoras operacionales y tecnológicas
- Alianzas estratégicas
- Estrecha relación con empresa concedente

## Capítulo 4: Desempeño social 64

- Desarrollo y bienestar de los Colaboradores
- Gestión de Proveedores
- Relación con Transportistas
- Cercanía con Clientes
- Cercanía con la Comunidad

## Capítulo 5: Medio ambiente 124

- Gestión ambiental
- Emisiones
- Conservación del ecosistema
- Cambio climático
- Avances que hacen bien

## Capítulo 6: Apoyando organizaciones 157

- Programa Quik Fundación Choshuenco
- Apadrinamiento residencia Nidito
- Apoyo social Escuela F-22
- Donaciones con sentido
- Auspicio Club deportivo San Marcos de Arica

## Anexos: 168

- Anexo 1- Indicadores GRI
- Anexo 2 -Glosario



# Capítulo 1

## INTRODUCCIÓN



Arica



El año 2017 fue el año de la sustentabilidad para Terminal Puerto Arica. En estos doce meses quisimos apropiarnos del objetivo y proyectar nuestro negocio más allá de un año calendario, sentar las bases para darle continuidad y perspectiva al trabajo que venimos realizando y que, desde la firma del contrato de concesión, se extiende por ya 14 años.

El año pasado nuestra empresa afianzó su conexión y cercanía con los clientes y la comunidad de la zona a la que sirve, la Macro Región Andina. Fueron meses de estrechar lazos entre Chile, Perú y Bolivia con el objetivo de cumplir nuestro desafío de convertirnos en el mejor puerto de la Región e integrar a nuestros clientes con el mundo.

En Terminal Puerto Arica hemos abierto un espacio de cooperación con nuestros vecinos, a fin de potenciar las exportaciones e importaciones y conectarlos con el comercio del mundo. Gracias a nuestros esfuerzos, logramos llegar a nuevos mercados en Perú, a través de alianzas estratégicas.

Hemos adoptado un enfoque de mejoramiento continuo de los procesos que abarcan todas las áreas de la organización y que nos permiten adaptarnos a las nuevas tecnologías vigentes. Los cambios, sin duda, son un importante desafío para cualquier empresa, su gente y su cultura, pero ellos son totalmente necesarios en el mundo actual, donde la innovación y la excelencia son fundamentales para avanzar. Uno de los pilares de cambio y de nuestro trabajo diario es posible gracias a nuestros colaboradores. Ellos son el motor del terminal portuario. Por ello, instauramos una cultura de seguridad en la comunidad portuaria que promueva el bienestar y el autocuidado.

En 2017 afianzamos nuestra imagen de referente en materia de relaciones laborales, mediante actividades culturales y deportivas para fomentar el compañerismo entre nuestros colaboradores y la relación con la comunidad ariqueña.

En la línea de vivir hoy el puerto del futuro, en 2017 invitamos a nuestros colaboradores a aportar con ideas innovadoras para mejorar la productividad de nuestro terminal. Para este 2018, trabajar en ideas renovadas con espacios nuevos de co-work donde se busca integrar a todos nuestros stakeholders, logrando el crecimiento mutuo de todos.

Gracias al trabajo conjunto nos hemos consolidado como un país vecino en quien confiar, preocupados por el medio ambiente, el entorno y sus comunidades, ya que somos un socio relevante para el comercio exterior de la Macro Región Andina donde nos caracterizamos por nuestro compromiso como un Puerto Sustentable.

Gran parte de las iniciativas económicas, sociales y ambientales de nuestro puerto se pueden ver reflejadas en el presente documento, nuestro primer reporte de sostenibilidad, diseñado acorde a la norma internacional GRI (Global Reporting Initiative: Sustainability Reporting), estándar de nivel mundial y con el cumplimiento de las exigencias de estos tiempos.

Nuestro norte ha sido y será servir a nuestros clientes y contribuir al desarrollo de quienes nos rodean, tanto de Chile, Perú, Bolivia y, en especial, de nuestra querida ciudad de Arica de la que siempre hemos sentido un especial afecto.

Cordialmente,

Diego Bulnes Valdés  
Gerente General Terminal Puerto Arica

## TERMINAL PUERTO ARICA

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

### El negocio de TPA

Es el Desarrollo, Mantenimiento y Explotación del Frente de Atraque N° 1 del Puerto de Arica, de la Empresa Portuaria Arica, incluyendo el giro correspondiente a la prestación de servicios de muellaje y almacenamiento en el mismo Frente de Atraque.

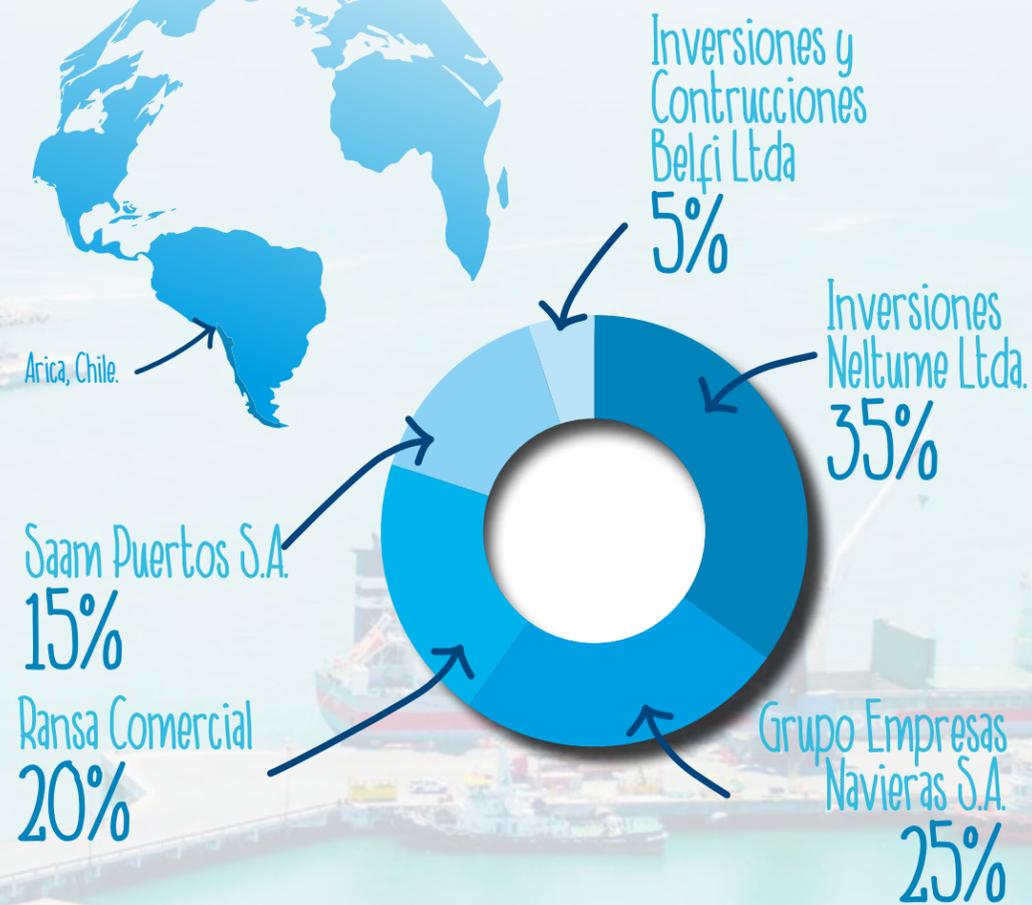
### Opera en Arica, Chile



### Características de su Propiedad

Es una Sociedad Anónima Cerrada, inscrita en el registro especial de entidades informantes sin oferta pública N° 122 de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile.

A la fecha del cierre del ejercicio 2017, los accionistas han suscrito y pagado el 100% del capital social por un monto de US\$ 5.000.000 dividido en 10.000 acciones sin valor nominal distribuidas de la siguiente forma:



Terminal Puerto Arica es el puerto líder en transferencia de carga multipropósito en el norte de Chile. Cuenta con 4 sitios de atraque y 22 hectáreas para desarrollar sus operaciones.

Una de sus principales características es la continuidad operativa, que se ha mantenido desde el inicio de la concesión, entregando confiabilidad y

asegurando a sus clientes el servicio de embarque y descarga de sus mercancías 24/7.

La continua atención de naves y carga lo convierten en una de las empresas líderes en la contribución del crecimiento económico de la Región, además de la atención de pasajeros y cruceristas, fomentando el turismo local y regional.

### Terminal multipropósito debido a los distintos tipos de cargas que transfiere:



Contenedores.



Graneles.

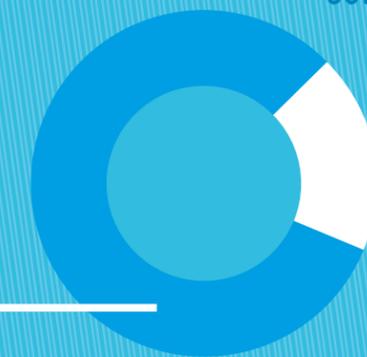


Carga General

### Total de colaboradores



77% hombres



378 Colaboradores



23% mujeres

### Sus certificaciones



### HISTORIA

#### Año

#### Hito

2004		<p>Concesión Puerto de Arica: Con fecha 5 de agosto, Terminal Puerto Arica se adjudica la licitación del frente de atraque N°1 del Puerto de Arica.</p> <p>40% Inversiones Cosmos Ltda. 25% Empresas Navieras S.A. 20% Ransa Comercial S.A. 15% Sudamericana, Agencias Aéreas y Marítimas S.A.</p>
2005		Terminal Puerto Arica lidera las transferencias de carga boliviana con más de 1 millón de toneladas
2006		Adquisición de segunda grúa de tierra (Gottwald).
2007		Se firma nuevo contrato de concesión, que extiende por 10 años más, hasta 2034, el periodo en el que TPA gestionará el puerto.
2008		Ampliación de espacios del nuevo patio de contenedores, con una extensión de 30.000 m2.
2009		Inauguración del Muelle Asísmico en el Sitio 2B

2010		Se incorpora Inversiones y Contrucciones Belfi Ltda como nuevo accionista, que posee un 5%.
2011		Creación del área de Gerencia Comercial
2013		TPA es el primer puerto de Latinoamérica en medir formalmente su huella de carbono
2014		La empresa ha generado inversiones en nuevos equipos, maquinaria e infraestructura y se adquieren: Grúa de tierra Liebherr 2 grúas portacontenedores 5 tracto camiones. Aumento de capacidad en 2.730 m2
2015		TPA consolida su relación con la comunidad a través del plan "Arica, mi ciudad puerto"
2016		Inversión en tecnología y se adquieren dos nuevos equipamientos portuarios: Grúa Súper Post Panamax, que se suma a las otras cuatro grúas de este tipo ShoreTension.
2017		TPA es premiado por sus relaciones laborales de excelencia con el premio Carlos Vial Espantoso - CVE 2017.

## PRINCIPALES HITOS 2017



### Convenio ZoFraTacna

En abril de 2017 en Tacna – Perú, TPA junto a ZoFraTacna firman un convenio para promover una alianza estratégica entre ambas instituciones, con la finalidad de proponer y ejecutar en forma conjunta fórmulas competitivas para fortalecer las condiciones logísticas de sus usuarios, la promoción de negocios, servicios de transferencias y conectividad.

Durante el año se realizan instancias de interacción entre ambas instituciones, se destaca la mesa de trabajo, en donde se acordó trabajar una agenda que permita mejorar la cadena logística de ingreso y salida de los contenedores del Muelle 7, ENAPU.



### Reconocimiento "Mujer Elena Caffarena"

En conmemoración del Día Internacional de la Mujer, el Servicio Nacional de la Mujer y Equidad de Género-Sernameg, destacó a 15 mujeres de la Región de Arica y Parinacota con la distinción "Mujer Elena Caffarena" en homenaje a la destacada abogada chilena, pionera de la lucha por los derechos de las mujeres.

La actividad se retomó el año pasado en la región, otorgando un reconocimiento al aporte por desarrollo local y a la defensa de los derechos humanos.

En la categoría "Mujeres y Trabajos no tradicionales" se destacó a TPA con la colaboradora Rossangel Cavieres Briceño, quien fue destacada por su trayectoria en el puerto de Arica.

Rossangel se desempeñó como operadora de equipos y actualmente tiene a cargo los turnos de más de 30 operadores de maquinarias y equipos del puerto.



### Recalada 4 naves RORO en un mes

Se concretó un hito operacional histórico al completar la atención de cuatro naves Ro-Ro en un solo mes. De ellas tres ingresaron seguidas.

Esto significó la descarga de alrededor de tres mil vehículos atendiendo el doble de buques RoRo en un solo mes.



### Premio CARLOS VIAL ESPANTOSO - CVE

En el Centro de Extensión UC, Terminal Puerto Arica recibió el premio anual de la Fundación Carlos Vial Espantoso, que destaca las relaciones laborales de excelencia, las prácticas innovadoras y la valoración del aporte de las personas a los negocios de la compañía.

El premio evalúa principalmente las áreas de equidad y meritocracia, desarrollo de capacidades, calidad de la organización del trabajo, claridad de sus funciones, la generación de valor compartido, compensaciones, impulso a la productividad, seguridad laboral y relación con sindicatos, entre otros aspectos laborales.

Con más de 383 trabajadores y 584 colaboradores de contratistas, Terminal Puerto Arica promueve fuertemente la innovación de sus trabajadores, quienes aportan con ideas creativas para mejorar la productividad de la empresa. Los traba-

jadores cuentan con una amplia red de beneficios, donde se privilegia la conciliación del trabajo con la calidad de vida y tiempo familiar.

TPA destacó por la relación de trabajo conjunto y permanente con sus sindicatos en la operativa del puerto, su alto nivel de innovación, además del trabajo continuo que realiza con sus empresas contratistas.

Cabe destacar que en 2016 TPA recibió mención honrosa en el premio Carlos Vial Espantoso



### Primer crucero con Shore Tension

Mientras la bahía era afectada por marejadas, el puerto de Arica se convirtió en el primero del continente en atender el atraque de una embarcación turística de más de 600 pasajeros por el sistema de resguardo Shore Tension, que mezcla el uso de amarras y un mecanismo hidráulico de avanzada tecnología.





Estrategia de TPA

Ser el mejor puerto de la región para integrar a nuestros clientes con el mundo.



## ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

### Estados financieros y su información

G4 17

En relación a los estados financieros de TPA, estos se encuentran detallados en la Memoria Financiera 2017, la cual está disponible en la página web oficial de la empresa y en la Comisión para el Mercado Financiero (ex -Superintendencia de Valores y Seguros).

### Materialidad

G4 18, 19, 20, 21

Atendiendo a las necesidades y expectativas que los grupos de interés tenían con la empresa, en el año 2017 se comienza a gestionar de manera estratégica el trabajo en conjunto con ellos, basado en los 3 pilares estratégicos de TPA y la sustentabilidad. Es por esto que durante el 2017 se trabajó bajo el nombre de "El año de la Sustentabilidad", el cual estuvo enfocado en 3 aspectos, los cuales son:



**Cientes:**

aumento de la satisfacción de los clientes.



**Colaboradores:**

equilibrio de los tiempos como persona y trabajador.



**Entorno:**

Medio ambiente y comunidad.

Teniendo como norte los 3 aspectos de sustentabilidad y los pilares estratégicos, TPA define los aspectos materiales y cobertura en el reporte de la siguiente manera:



## Selección y análisis

Como resultado de este ejercicio se seleccionaron 17 aspectos materiales, los cuales se dividieron por la gerencia encargada, según su hoja de ruta.

Gerencia	Aspecto material	Cobertura
General	1. Innovación	Interno
	2. Seguridad y salud ocupacional	Interno
	3. Eficiencia energética y gestión de residuos	Interno
	4. Control y gestión de emisiones	Interno
	5. Prevención y mitigación ambiental	Interno
	6. Cambio climático	Interno
Personas	7. Desarrollo y bienestar de los colaboradores	Interno
	8. Cercanía con la comunidad	Externo- Interno
	9. Relación con autoridades	Externo
Administración y finanzas	10. Gestión de proveedores	Externo- Interno
Operaciones	11. Mejoras operacionales y tecnológicas	Interno
	12. Estrecha relación con empresa concedente	Externo
Comercial	13. Relación con transportistas	Externo
	14. Alianzas estratégicas	Externo
	15. Cercanía con los clientes	Externo

## PERFIL DEL REPORTE

G4 28, 29, 30, 31, 32, 33

### Período del reporte:

El reporte de sustentabilidad está comprendido entre el periodo de enero- diciembre 2017. Este es el primer reporte de la empresa TPA, no se registran reportes anteriores.

### Metodología del reporte:

Este reporte esta en base a la metodología del GRI-4, usando la modalidad esencial, sumando algunos de los indicadores correspondientes a la

modalidad exhaustiva.

*\*Ver detalle en Anexo-1*

### Revisión del reporte:

El reporte fue desarrollado por el área de Responsabilidad Social Empresarial de Terminal Puerto Arica, con el apoyo de toda la organización.

Gerente de Personas y Desarrollo Sostenible y no cuenta con verificación externa.

La información presentada por las distintas áreas del puerto ha sido validada por las gerencias respectivas.

Para obtener mayor información de este reporte, puede contactarse con el área de Responsabilidad Social Empresarial- RSE RSE@tpa.cl

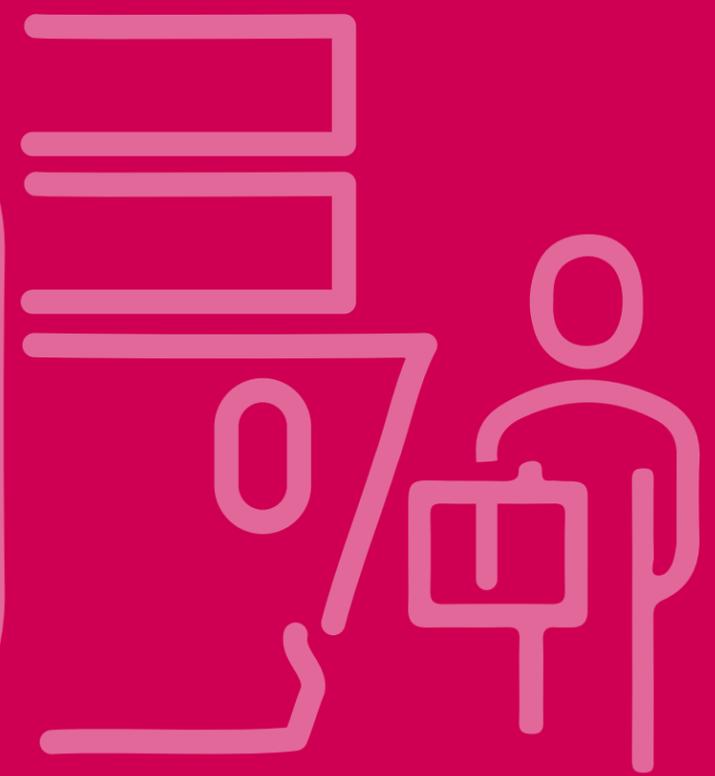
El reporte paso por una revisión final del





# Capítulo 2

## CREANDO VALOR

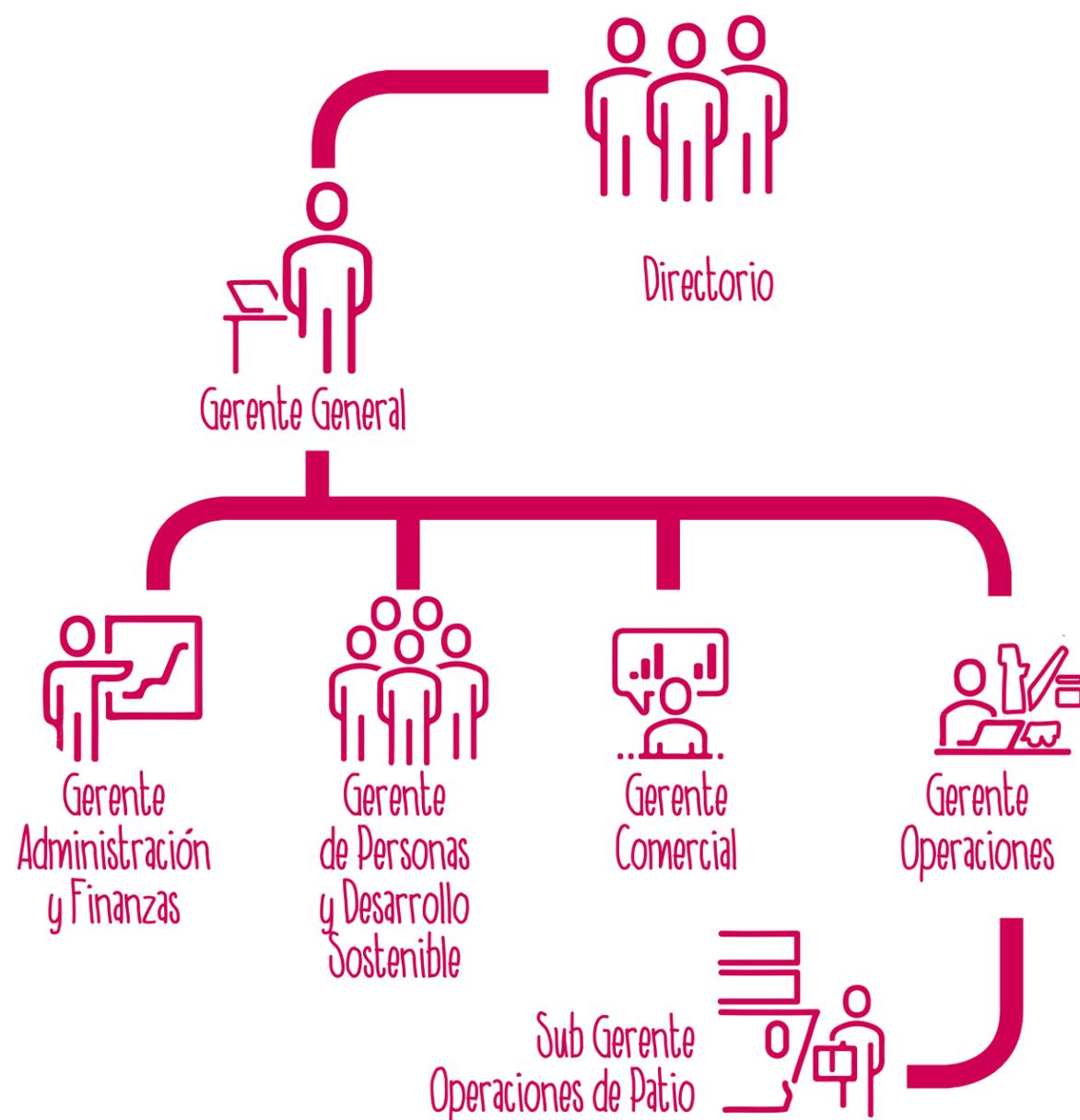


## SU ESTRUCTURA

### G4 34-EC 6

La estructura organizacional de TPA es administrada por un directorio compuesto por seis miembros y cuatro de ellos con sus respectivos suplentes, quienes tienen una vigencia de dos años en el cargo.

El Gerente General tiene a cargo a otros cinco gerentes (Administración y Finanzas, Comercial, Personas, Operaciones y Operaciones de Patio) los cuales se muestran en la siguiente figura:



### Directorio

- Presidente: Alvaro Brunet Lachaise
- Director : Jan Vermeij Chamy
- Director: Pablo Ihnen de la Fuente
- Director: Juan Bilbao García
- Director: Hernán Gomez Cisternas
- Director: Paolo Mario Sacchi Giurato

*\*Periodicidad: sesionan una vez al mes.*

### Gerencia

- Gerente General:**  
Diego Bulnes Valdés
- Gerente Administración y Finanzas:**  
Sergio Figueroa Viné
- Gerente Comercial:**  
Hermann Gratzl Haussmann
- Gerente Operaciones:**  
Marcelo Hozven Donoso
- Gerente Personas y Desarrollo Sostenible:**  
Francisco Godoy Zamorano
- Sub-gerente Operaciones Patio:**  
Rafael Román Olmedo

*\*Todos residentes en Arica.*

### ¿De qué se encargan las gerencias TPA?

Dirigir y planificar los procesos comerciales, financieros, operacionales, de personas, de gestión, desarrollo y seguridad industrial para asegurar que el puerto funcione de acuerdo a los lineamientos que tiene TPA y que se cumplan los objetivos establecidos.

## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

G4 56

### MISIÓN



#### Proveedores:

Establecer relaciones de largo plazo que nos permitan satisfacer de manera conjunta las necesidades de nuestros clientes a través de reglas claras, excelencia operacional y en cumplimiento de las normativas legales.

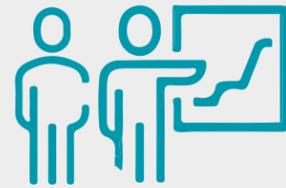
#### Cientes:

Mantener una relación de cercanía y desarrollar un profundo conocimiento de su actividad que permita la generación de valor a través de la innovación.



#### Accionistas:

Asegurar un crecimiento sustentable y rentable en el tiempo.



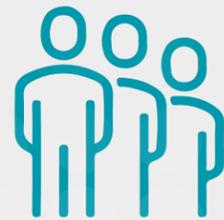
#### Colaboradores:

Fomentar el desarrollo, seguridad, estabilidad y el bienestar de nuestros colaboradores promoviendo la innovación y la excelencia al servicio de nuestros clientes.



#### Comunidad:

Desarrollar una relación cercana y de cooperación, trabajando con estándares que vayan más allá de la normativa vigente.



### VISIÓN



Ser el mejor puerto de la región para integrar a nuestros clientes con el mundo.

### VALORES



Excelencia



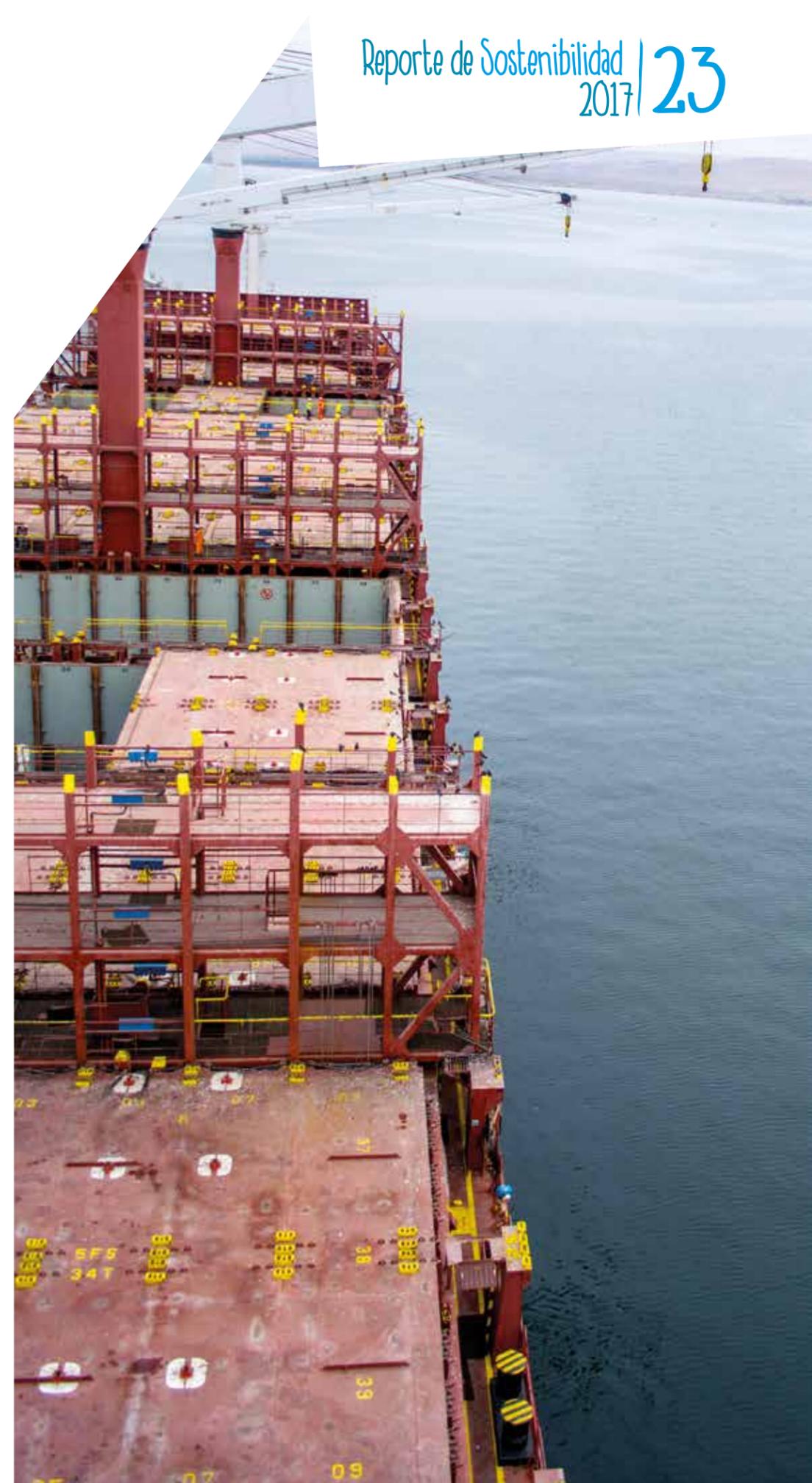
Integridad



Innovación



Seguridad



## COMPARTIENDO BUENAS PRÁCTICAS MEETING ESTRATÉGICOS

Con el fin de mantener y fortalecer la estrategia corporativa se desarrollan actividades donde, a través del diálogo y la reflexión de buenas prácticas, se establecen espacios para compartir entre los altos mandos y toda la cadena corporativa.

### Charla informativa Gerente General



Durante marzo se realizó la primera charla informativa a toda la organización, con el objetivo de integrar a los colaboradores en los grandes hitos y cierre del año anterior. Durante la instancia se abarcaron principalmente temas relacionados con comunidades, excelencia y gestión proactiva, gestión de clientes y operación sustentable. Además, se presentaron los nuevos proyectos, desafíos y objetivos organizacionales.

Esta es una iniciativa que se realiza una vez al año y ha generado un efecto positivo en la comunidad TPA, estableciendo así un lazo en base a la transparencia.



### Planificación estratégica - CODPA

Con la finalidad de alinear las estrategias de la empresa y compartir las buenas prácticas de trabajo para el año en proceso y el próximo, se realizó al igual que todos los años, la planificación estratégica 2017.

Los gerentes y principales ejecutivos de la empresa participaron en una jornada en el valle de Codpa, ubicado al interior de la Región de Arica y Parinacota. El período 2017-2018 fue denominado como "VIVIR HOY EL PUERTO DEL FUTURO".

Durante la planificación estratégica de 2017 se abordaron las siguientes te-

máticas: proyecto TOS, sustentabilidad, innovación y tecnología, laboratorio TPA y desafíos. Asimismo, se realizaron distintas actividades de equipo, guiadas por un consultor externo y orientadas a fortalecer, unir y motivar a los líderes.

Como parte de la planificación se definió la Hoja de Ruta, donde se indican las prioridades de la organización que requieren de un exhaustivo método de trabajo durante el año, dentro de los cuales se establecieron los siguientes focos: TOS, Sustentabilidad, Rentabilidad, Cliente y Excelencia.



### Re-conociendo TOS

Se realizaron dos jornadas estratégicas (taller) de líderes operacionales con la jefatura y equipo TOS de TPA, donde se alinearon conocimientos, revisaron las etapas del proyecto, conocieron y discutieron los impactos en la organización, con el objetivo de trabajar en los planes de acción que se deben impulsar para lograr un resultado exitoso.

Algunos de los temas tratados:

- Avance del proyecto
- Revisión de tareas
- Estructura organizacional
- Plan de capacitación
- Proyectos relacionados al TOS



### AAMI (Análisis, Aprendizaje Mancomunado de Incidentes)

El objetivo es proveer un proceso para identificar los elementos que condujeron al evento, a fin de que las acciones correctivas y preventivas propuestas, puedan ser implementadas para prevenir la ocurrencia o recurrencia de un incidente. El AAMI

otorga un aprendizaje con respecto a todas las acciones a tomar al momento de investigar un incidente a lo largo del tiempo, logrando mantener un efectivo control y garantizar la comunicación y reportabilidad de incidentes.

#### Los indicadores de accidentabilidad:

El desempeño en prevención de riesgos durante 2017 cerró con una leve disminución en la cantidad de accidentes, respecto al año anterior, obteniendo los indicadores que se muestran a continuación:

15 AAMI realizados en el año.

Indicadores accidentabilidad	TPA	Empresas Contratistas	Global Puerto
Tasa de Frecuencia 1 (Acc. CTP)	5.6	6	5.8
Tasa de Frecuencia 2 (Acc. CTP + Acc. STP)	7.8	18	13.3
Tasa de Gravedad	155	397	282.5
Tasa de Siniestralidad por Invalideces y Muertes	0	0	0



## REFLEJO DE LA CULTURA

### SEGURIDAD

#### La cultura de prevención en la comunidad portuaria

Uno de los valores en la organización es la seguridad, lo que se traduce en el respeto por la vida basado en el auto cuidado, la cultura preventiva y el liderazgo valiente, el fomento de la seguridad de las personas y la crítica constructiva.

Terminal Puerto Arica, junto a la comunidad de empresas que operan en el puerto de Arica, ha consolidado la seguridad como un concepto amplio basado en la prevención como una herramienta para lograr la excelencia operacional, calidad de los servicios, la protección del medio ambiente y reducción de gastos energéticos, siempre con el foco puesto en la protección de la vida de los colaboradores.

#### Reportabilidad e investigación de incidentes

##### G4-LA 6-PR 1

Sin importar la potencialidad de los incidentes, todos deben ser investigados a fin de establecer mecanismos de prevención, acciones correctivas y

preventivas que permitan evitar y controlar futuros eventos similares.

## Construyendo cultura

Terminal Puerto Arica, en su búsqueda permanente de ser protagonista en la construcción de una cultura preventiva dentro de sus operaciones, implementó una serie de programas y actividades para fortalecer las competencias del equipo humano. En este contexto destacan los siguientes:

### MIMO - Más Interacción, Más Observación

El comportamiento de una persona se puede observar, por tanto se puede registrar. Con estos datos es posible construir y emplear estadísticas para inferir tendencias y patrones. En la base de la pirámide de eventos que tiene en la cima al accidente, existe un gran número de comportamientos inseguros que preceden un accidente con lesión. Los datos obtenidos ofrecen una potencialidad para hacer una gestión práctica, con el fin de reducir es-

tos comportamientos inseguros.

En pos de innovar se ha realizado un cambio en el tradicional método de observaciones de conductas, a través del MIMO.

Este instructivo de trabajo se aplica para la realización del Programa de Observaciones Conductuales, basado en todas las áreas operativas dentro de puerto.

El desarrollo del programa consta de 4 pasos claves:



**1** Observación en terreno



**2** Intervención en terreno



**3** Reporte de información documental y generación de resultados



**4** Comisión evaluadora analiza, evalúa y determina mejoras a las desviaciones detectadas.



4 áreas reconocidas con 500 días cero accidentes (Mantenimiento, SS.GG, Vigilancia, Almacén 4)

### Desafío cero accidentes en TPA

Una de las aspiraciones es la tasa de accidentalidad en cero, y para ello se trabaja permanentemente en estrategias que fomenten tanto la gestión preventiva y el autocuidado por parte de los trabajadores.

Es así como se plantea el desafío de cero acci-

dentos, convirtiéndose en realidad en algunas áreas del puerto, registrando más de un año sin eventos no deseados. A estas áreas se les otorgó el reconocimiento "500 días sin accidentes con tiempo perdido", para destacar el compromiso sobresaliente en seguridad y salud laboral que lograron alcanzar.



12  
reuniones de  
Accountability realizadas.  
(1 sesión mensual)

### Accountability

Desde comienzos del 2016, en Terminal Puerto Arica se puso en marcha la rendición de cuentas por áreas, denominada Accountability. Este busca realizar una medición del desempeño en relación a la prevención de riesgos y medio ambiente en todos los líderes de las áreas operativas y administrativas de TPA, con el objeto de potenciar el liderazgo en estas materias.

Dentro de este programa se evalúan parámetros relacionados a la gestión preventiva, como son las caminatas de seguridad por parte de jefaturas,

observaciones de conducta realizadas por las diferentes áreas, el desempeño respecto a la cantidad de accidentes ocurridos, investigación de incidentes, medidas implementadas y sus respectivos cierres. Junto a ello se suma el seguimiento y control a la disminución de generación de residuos de las áreas operativas para mantener un compromiso con el cuidado del entorno. Estas prácticas contribuyen al mejoramiento continuo de una cultura de prevención y autocuidado, en hacer lo correcto siempre y en todo lugar.

23  
participantes  
reportan en las  
sesiones.

405  
caminatas  
realizadas en total

Caminatas de Seguridad: son instancias en las que se realiza un recorrido por los distintos sectores del puerto, donde se cultiva la comunicación entre los trabajadores y la línea de mando, en estas se logra:

- Detectar desviaciones y hacer que se corrijan.
- Recibir observaciones directas de los colaboradores.
- Promover, difundir y reforzar en terreno el valor de la seguridad
- Recibir observaciones que mejoren la seguridad del trabajo.
- Los colaboradores pueden ser reconocido por su trabajo.



### Reconocimiento

IST entregó un reconocimiento por la destacada participación, con un 100% de realización de las caminatas de seguridad realizadas, a Vanessa Carvallo, Jefa de Finanzas, por su constante aporte y alto compromiso desarrollado durante el año. Con las caminatas de seguridad se busca llevar un mensaje de avance en temas de seguridad en los distintos lugares de trabajo donde hay riesgos permanentes.

5  
jefaturas 100%  
caminatas realizadas  
en el año.





Son 11 las empresas participantes del comité AP+S

TPA, EPA, Ultraport, Report, Agunsa, Saam,  
Transportes Lorenzo Perez, Seguridad y vigilancia Rufino  
Huarachi, Fesanco, Ultramar, IST.

# ARICA PUERTO SEGURO

## Arica Puerto + Seguro

El puerto de Arica y miembros de su colectividad, teniendo presente la importancia que tiene la seguridad en las labores asociadas a la actividad portuaria, se comprometen al desarrollo de una comunidad en torno a la seguridad, que tenga como eje central el cuidado de las personas y al respeto por la vida bajo la integración del precepto denomi-

nado: Arica Puerto Más Seguro- AP+S.

Dentro de sus actividades se encuentra definir, coordinar e implementar la estrategia, planes y recursos, para establecer una cultura estándar de excelencia en seguridad en todas sus operaciones y con los mejores índices de seguridad de la industria.

### Objetivos de AP+S:

- Establecer una política de seguridad y A&D, Reglas Cardinales para el Puerto.
- Establecer Liderazgos transversales para la seguridad.
- Establecer Procesos de excelencia y estándares de seguridad.
- Establecer competencias transversales mínimas orientadas a la seguridad.
- Mejorar en forma permanente y consistente los indicadores de seguridad.
- Proyectar la seguridad del trabajo hacia la comunidad y la vida familiar.

### Dentro de sus valores y logros

- Política de seguridad y Reglas cardinales común para todos.
- Establecimiento de estándares mínimos compartidos en capacitación y entrenamiento de colaboradores.
- Incorporación de la política de control de los efectos del consumo de alcohol y drogas con influencia en el trabajo.
- Implementación de estándares de seguridad para riesgos críticos y campañas para los no críticos.
- Disminución de los índices de accidentabilidad de la comunidad portuaria en un 2% anual.

**Actividades y campañas más importantes de AP+S EN 2017:**

- Campaña Cuidado de las Manos
- “No metas la pata en estas fiestas patrias”
- Campaña de cierre de fin de año con hijos de trabajadores.
- Comité AP+S conmemora en terreno el día mundial de la seguridad y Salud en el trabajo.
- 5 reuniones de comité al año



Las tres no conformidades fueron resultas a la brevedad según el plan de acciones presentado a los auditores externos en su oportunidad. Alguna de las actividades destacadas para el cumplimiento de nuestras certificaciones se destaca a continuación:



**Certificaciones**

Como cada año, el cumplimiento de las directrices, procedimientos y referencias contenidas en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) son imprescindibles para que TPA logre y mantenga de forma consistente el cumplimiento de las certificaciones obtenidas y, por consiguiente la mejora continua de su desempeño Ambiental, Energético, de Seguridad y Salud Ocupacional de la organización.

El SIG de TPA es un sistema que está en los requisitos exigidos por las Normas Internacionales ISO 14001:2004, ISO 50001:2011 y OHSAS

18001:2007; que establece una estructura organizacional, recursos y operaciones que aseguran que la empresa identifique y mantenga bajo control los posibles aspectos ambientales; usos y consumos energéticos; y riesgos ocupacionales derivados de sus actividades propias de su operación y el entorno.

En 2017 se revisaron con auditores externos las normas ISO 14.001:2004, ISO 50.001:2011 y OHSAS 18.001:2007 con el Plan anual de auditoria 2017, el cual arrojó los siguientes resultados:

Certificación	Mes	Resultados
Auditoria externa	ISO 50001	Junio 0 No Conformidades
Auditoria externa	ISO 14001 OHSAS 18001	Agosto 3 No Conformidades
Auditoria externa	ISO 50001	Noviembre 0 No Conformidades

**Actividades destacadas por certificación**

**ISO 14.001**

- Preparación para la transición a la nueva versión 2015
- Monitoreo ambiental (aire, agua, suelo, ruido )
- Medición de Huella de carbono
- Accountability

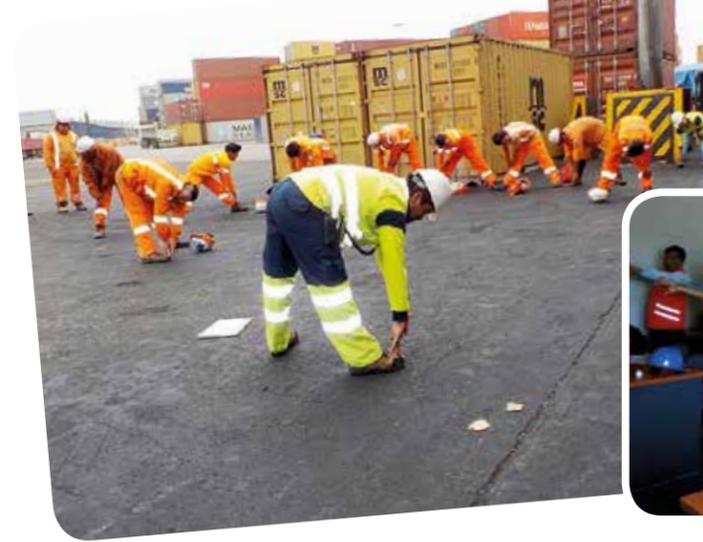
**OHSAS 18.001**

- Reconocimiento por superar los 500 días sin accidentes con tiempo perdido, en las distintas áreas que cumplieron la meta
- Grupo de Liderazgo en la Supervisión
- Incorporación de software SubcontrataLey
- Programa de vigilancia médica
- Programa de evaluación de agentes
- Accountability

**ISO 50.001**

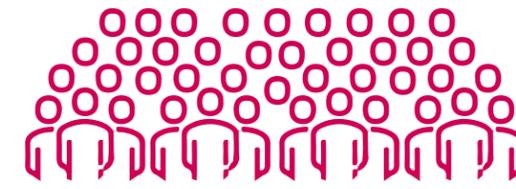
- Evaluación y modificación de indicadores de desempeño energético N°4 y N°6
- Accountability

+ de  
us\$ 8.500  
fueron destinados  
para las  
certificaciones.



- Difusión de TMERT a 13 empresas colaboradoras.
- Seguimiento a través de auditorías de la implementación de protocolo TMERT en cada empresa colaboradora.
- Reunión informativa sobre normas vigentes y modificaciones de la Ley 20.001 a la Ley 20.949
- Reunión de seguimiento al programa TMERT e inicio de reevaluaciones a puestos de trabajos críticos.
- Se efectúa a capacitación de MMC y modificación de la Ley 20.001 a la Ley 20.949.

42  
personas  
formadas

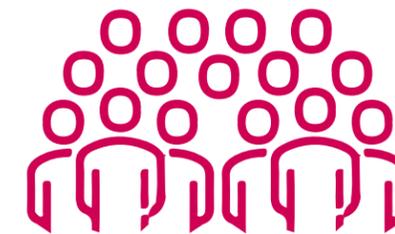


5  
horas de  
capacitación



- Se efectúa capacitación de pausas preparatorias y compensatorias a monitores de pausa activa.

15  
colaboradores  
de TPA



2  
horas  
de trabajo



- IST efectuó auditoría a TPA para el seguimiento al programa TMERT.

100% cumplimiento programa.

## SALUD OCUPACIONAL- ERGONOMÍA

### G4- LA 7

TPA trabaja según el programa de ergonomía TMERT en EESS (Trastornos Músculo Esqueléticos de Extremidades Superiores). Actualmente, TPA se encuentra en NIVEL VERDE, sin riesgo de padecer un TMERT. El programa tiene una duración de tres años, dentro de la cual TPA tiene validación desde 2015. El año 2017 fue el último año de funcionamiento de este programa para posteriormente ser

revalidado durante 2018 a través de la identificación, evaluación y chequeo de las listas del plan de ergonomía.

Durante el año 2017 se efectuaron las siguientes actividades en materias de ergonomía, con el fin de mantener los niveles de riesgo en verde, tanto para TPA como para sus empresas colaboradoras:



## INNOVACIÓN

### La Cultura de Innovación en la comunidad portuaria

Terminal Puerto Arica en la actualidad posee una cultura de innovación que le ha tomado años construir. Desde el año 2013 hasta el día de hoy, gracias al trabajo del área de innovación en conjunto con cada uno de los colaboradores de TPA, se comienza a proveer una cultura innovadora dando un gran giro a la manera de levantar nuevos proyectos y mejoras. Este trabajo ha llevado a que TPA obtenga reconocidos premios como por ejemplo el primer lugar en el Ranking C3 (Culturas Corporativas Creativas), que cataloga a TPA como la primera empresa en dar un salto a una cultura de aprendizaje a una creativa e innovadora.

TPA además se posicionó en el Most Innovative Companies como la empresa con el mejor puntaje en la historia de la medición, ganando la categoría de concesiones medianas.

El año 2017 estuvo marcado por la inserción de la comunidad en el proceso de innovación y gestión de ideas, potenciando la relación ciudad-puerto y fomentando un modelo de innovación abierta. Durante este período se fomentó la implementación de proyectos, lo que demuestra la buena respuesta de la organización al modelo de innovación y los frutos de la cultura que se ha instaurado en sus raíces.

### ¿Qué es un embajador de Innovación?

Los embajadores son los encargados de representar y apoyar a los innovadores que existen en cada una de las áreas. Ellos transmiten las ideas desde la organización al comité de innovación y también comunican la información a sus respectivas áreas. Son ellos quienes canalizan y movilizan la innovación en TPA.



Más del 60% de las áreas de la organización implementaron a lo menos una iniciativa de innovación.

El constante trabajo que se realiza por orientar a incentivar a los colaboradores para que conciban el intraemprendimiento y la innovación como una manera de generar impactos positivos en la operación portuaria, ha generado que durante estos últimos años se hayan desarrollado concursos de proyectos y desafíos de innovación, que están en las bases de la empresa.

Se implementaron 30 proyectos, un 15% más que en el 2016.





## Innovando en tu m2

El año 2017 se realizó el concurso "Innovando en tu m2", donde las distintas áreas de la empresa podían presentar sus ideas para mejorar su modalidad de trabajo de manera innovadora.

El área ganadora del concurso fue Contabilidad con el proyecto "CEI - Control de equipo Integrados", herramienta que busca registrar todo equipo que esté operando en el puerto de forma automática a través del ingreso por medio de un código que será trackeado directamente al sistema del control. Proyecto se encuentra en etapa de diagnóstico para empezar su ejecución durante el 2do trimestre del presente año.



## Proyectos Realizados el año 2017

A lo largo de los años, no sólo la cantidad de proyectos ha ido en aumento, sino que también el impacto de los mismos. Esto se debe a la inclusión del trabajo en equipo como pilar fundamental de los proyectos, ampliando el alcance y entregando un resultado que responda a las necesidades del total de los involucrados. TPA ha gestionado con éxito proyectos que involucran a una gran cantidad de áreas dentro de la empresa, como también se están incorporando proyectos que vayan en beneficio de la comunidad en general.

+ de US\$ 175.000  
de inversión en proyectos  
de innovación ejecutados.



## Proyectos por gerencias

### Gerencia Administración y Finanzas

- Implementación de Señal WIFI dentro de Buques.
- Infografía Adquisiciones.
- Puertopoly.
- Repeledor Sónico.
- Tutorial Adquisiciones.

### Gerencia Comercial

- Alianza con Garajes.
- Aplicación Club de Choferes.
- Autocuidado de Choferes en el Puerto.
- Brochure Comercial.
- Planificación Naviera.
- Reefer.
- Ruta Segura 2.0.

### Gerencia General

- Desarrollo Hackatón.
- Implementación Biblioteca TPA.

### Gerencia Operaciones

- Anaqueles Almacén 2.
- Automatización en apertura de puerta de subestación.
- Brochure OOMM.
- Disciplina Operativa.
- Estructura para carga de fierros con Grúa Horquilla.
- Implementación de Luces LED para Reach Stacker.
- Jaula Persona uso con Grúa Horquilla.
- Mejora en Desconsolidado de tubos Grúa Horquilla 3.
- Mejora en desplazamiento de portalón en el buque.
- Pechador Almacén 4.
- Perfeccionamiento en materiales de izaje.
- Planchas de madera para neumáticos de los camiones.
- Planificación Única.
- Sistema de Ocupación de Patio.

### Gerencia Personas

- Mejora de buzón almacén 8 Minerales.
- Mejora del trabajo con la draga.





### Cumbre Smartcity-Hackathón

WAKI Labs, junto a Corfo y la Universidad de Tarapacá, apoyados por el Gobierno Regional, Terminal Puerto Arica e Imagine Lab, inauguraron una "Hackathón" en la segunda Cumbre de Innovación y Emprendimiento Arica Smart City.

En esta experiencia informática, desarrolladores, hackers, inventores y entusiastas se juntaron en equipos para crear soluciones tecnológicas novedosas y aplicables, en las categorías de: Softwa-

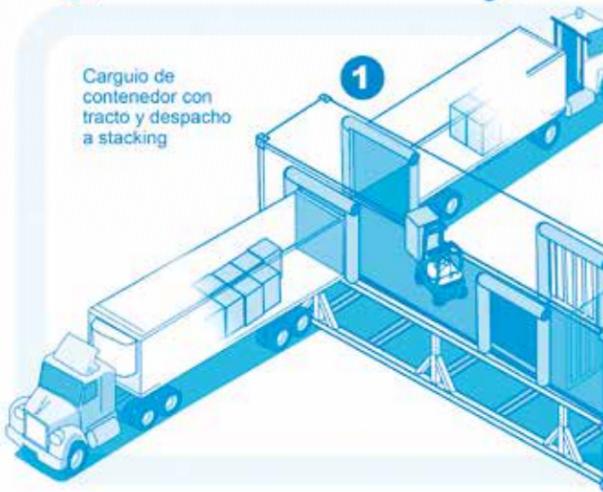
re, Apps, Hardware, IoT, Augmented Reality y Energía, para resolver un desafío propuesto por TPA.

La actividad reunió a 56 jóvenes provenientes de Perú, Colombia y Chile, que en 28 horas y de forma simultánea buscaron dar soluciones viables.

El equipo ganador fue MarketingApp, quienes se llevaron un millón de pesos (CLP) y el segundo lugar fue para Naudy Castellanos y Darwin Ramírez, dos concursantes de nacionalidad venezolana.

- + de 10 charlas.
- + de 50 asistentes en hackathón.
- + de 300 asistentes a la cumbre.

### Unidad de frío



Conecta a las redes de energía.



### Proyecto Reefer

### G4- EC 4

Luego de 18 meses de desarrollo se dió por finalizado el proyecto Reefer, cuyo objetivo fue ampliar la gama de carga que el Terminal Puerto Arica es capaz de transferir. Gracias a esta iniciativa, el puerto de Arica es ahora capaz de entregar un servicio que apunta a seguir creciendo, de la mano con el mercado de la macro región andina que tiene una gran diversidad de productos refrigerados y ayudar en la logística del exportador abaratando costos al consolidar su carga dentro de puerto.

El resultado final del proyecto fue la creación y desarrollo de un prototipo de unidad de transferencia móvil para carga refrigerada a baja escala, el cual permite realizar consolidación y desconsolidación con carga refrigerada sin perder la cadena de frío.

Cofinanciamiento  
CORFO  
US\$73.300.

El cierre del proyecto marca un paso en la carrera por agregar valor a la industria de la región y modernizar las instalaciones del terminal con la aplicación de nuevas tecnologías de manera de atraer los mercados que no han sido captados localmente.

El proyecto se enmarcó en el programa de CORFO "Programa Innovación Tecnológica Empresarial - Innovación en Productos y Procesos (Prototipo) y Programa Innovación Tecnológica Empresarial Validación y Empaquetamiento de Innovaciones"

## EXCELENCIA

Terminal Puerto Arica dentro de su constante desarrollo y camino hacia ser el mejor puerto de la región, se ha impuesto un nuevo desafío: trabajar bajo la filosofía de excelencia operacional.

*Hacer bien el trabajo a la primera...  
es nuestra meta*

Esta forma de trabajo involucra un enfoque en el mejoramiento continuo de los procesos, que abarca en forma transversal a todas las áreas de la organización, orientando los esfuerzos a las áreas operativas.

En su plan de trabajo se establece el desarrollo de diversas iniciativas con el fin de lograr internalizar conceptos y metodologías que van cimentando las bases para procesos esbeltos y llegar a obtener una cultura Lean. Incorporando como ingrediente adicional la experiencia e innovación que caracteriza a los colaboradores de TPA.

Los buenos resultados producto de la internalización de esta filosofía serán completamente atribuibles a cada una de las personas de la organización y en beneficio de ellas mismas, de los clientes y la comunidad.

Es por ésto, que durante el año se realizaron distintos proyectos de mejora como los que se muestran a continuación:



+ de US\$  
123.000  
invertidos  
en proyectos de  
Excelencia para la  
mejora operacional.



+ de 307  
colaboradores  
participaron  
del GLS.

Capacitaciones y charlas en Grupo  
de Liderazgo en la Supervisión (GLS)

Curso interno realizado y dirigido por supervisores de faena donde se entregan conceptos, experiencias e iniciativas para la mejora continua y servicio al cliente.

+ De 50 horas  
de trabajo con  
supervisores y  
expositores.

+ de 8  
procedimientos  
operacionales  
mejorados.

Plan Disciplina Operativa

Es una herramienta aplicada que consiste en cuatro etapas: Disponibilidad, Calidad, Comunicación y Verificación. Durante 2017 se trabajó fuertemente en la etapa de calidad que incluyó la confección de procedimientos con participación conjunta de diferentes involucrados de TPA y Ultraport (jefaturas, supervisión, CPHS, sindicatos, etc.)





+ de 1.700  
usuarios.

### Nuevo control de acceso

Se implementó una nueva tecnología en los torniquetes de entrada para el registro y control de personas al ingresar y salir del recinto portuario. Este sistema disminuyó los tiempos de espera por personas siendo más dinámico.

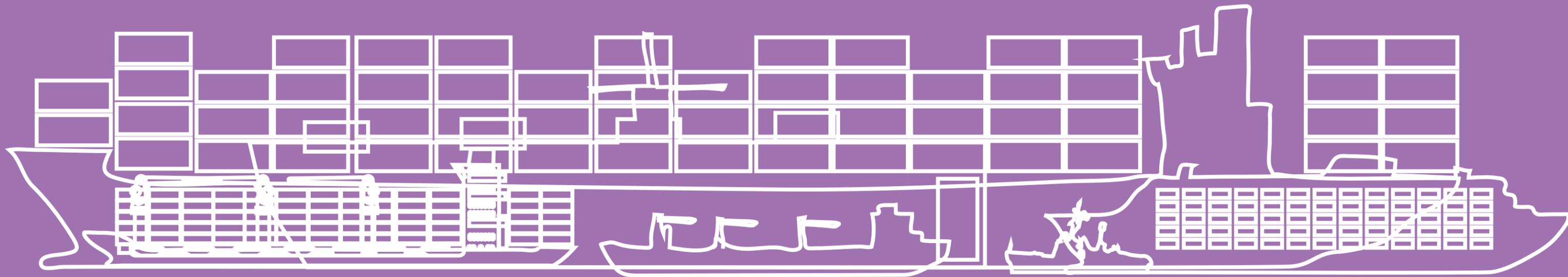
### Mejoras en faena

- Aditamento de pechador al mini cargador.
- Uso de pistola de impacto en retiro de pilares.
- Mejoramiento en seguridad en retiro de arcos.
- Implementación de planchas para retiro de camión.
- Mejoramiento en cintas de iluminación para mini escaleras.
- Casillero para uso de colaboradores.
- Zona asignada para espera de conductores y descanso para hablar por celular.
- Zona hidratación y carro transportador de agua.
- Habilitación dispensadores de bloqueador.
- Barra para sacado de arcos
- Control Utería
- Viga de carguío
- Viga de izaje
- Go Jack para traslado de vehículos
- Implementación de herramientas Twislock para contenedores
- Innovación en Portalón móvil
- Estructura para espolón y evitar riesgos
- Implementación pallet metálicos
- Ganchos seguros para transporte GH dentro de Naves
- Fabricación e implementación de innovación en escalas
- Jaula alza hombres



# Capítulo 3

## DESEMPEÑO ECONÓMICO





El desarrollo económico es uno de los ejes de la sustentabilidad y la razón de ser de las empresas. Con el fin de permanecer en el tiempo, TPA centra gran parte de sus esfuerzos en la buena atención al cliente, innovación en la operación y la búsqueda de alternativas que hagan más eficiente y rentable el negocio.

Grupo de interés	Aspecto material	Temática
<b>Gobierno corporativo</b>	Desarrollo económico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valor económico distribuido y generado.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	Cercanía con los clientes Mejoras operacionales y tecnológicas  Alianzas estratégicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sumando nuevos clientes</li> <li>• Faenas destacadas al servicio del cliente</li> <li>• Nuevas tecnologías para mejores servicios</li> <li>• Nuevos aliados estratégicos, trabajando con Perú</li> </ul>
<b>Empresa concedente</b>	Estrecha relación con empresa concedente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logrando acuerdos para afianzar relaciones</li> </ul>

## ECONÓMICO

### VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO Y GENERADO

#### G4-EC1

Los Estados Financieros son preparados de acuerdo con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standard Board (IASB), un cumplimiento que todas las sociedades anónimas, de acuerdo la Ley 20.382, están obligadas a realizar. El valor económico de Terminal Puerto Arica, para el año 2017, se detalla en el siguiente cuadro:

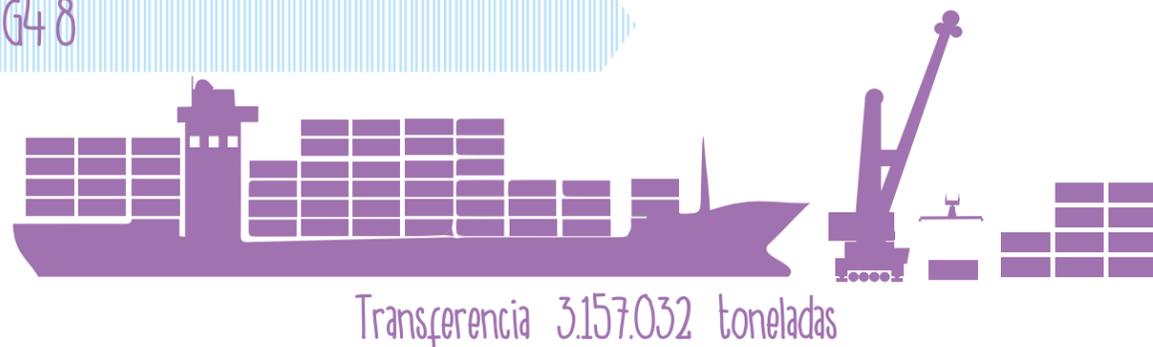
MUS\$	2017
Valor económico generado	51.867
Ingresos	51.867
Valor económico distribuido	46.120
Costos operacionales	38.031
Salarios y beneficios	3.135
Pagos a proveedores de capital	4.608
Pagos a Gobiernos	304
Inversiones en comunidad	42
Valor económico retenido	5.747

Los datos financieros más relevantes de TPA en 2017 se resumen de la siguiente manera:

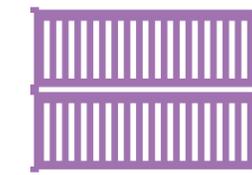
Item	Monto (MUS\$)
Ventas netas	51.314
Capitalización	5.000
Deuda	64.248
Patrimonio	51.227

#### Datos de transferencia TPA 2017

#### G4 8



Según tipo de carga:



72% Contenedores



21% Granel



7% Fraccionada

Proveniente o con destino

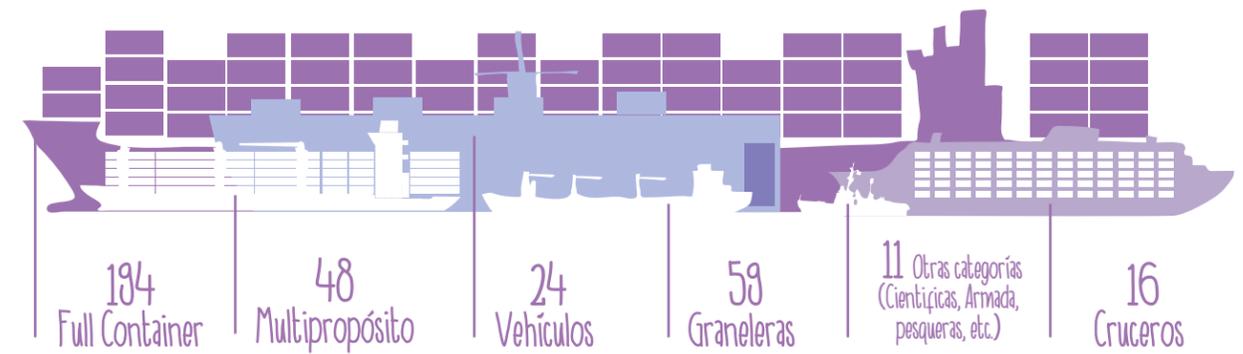
3% Perú

18% Chile y Otros.



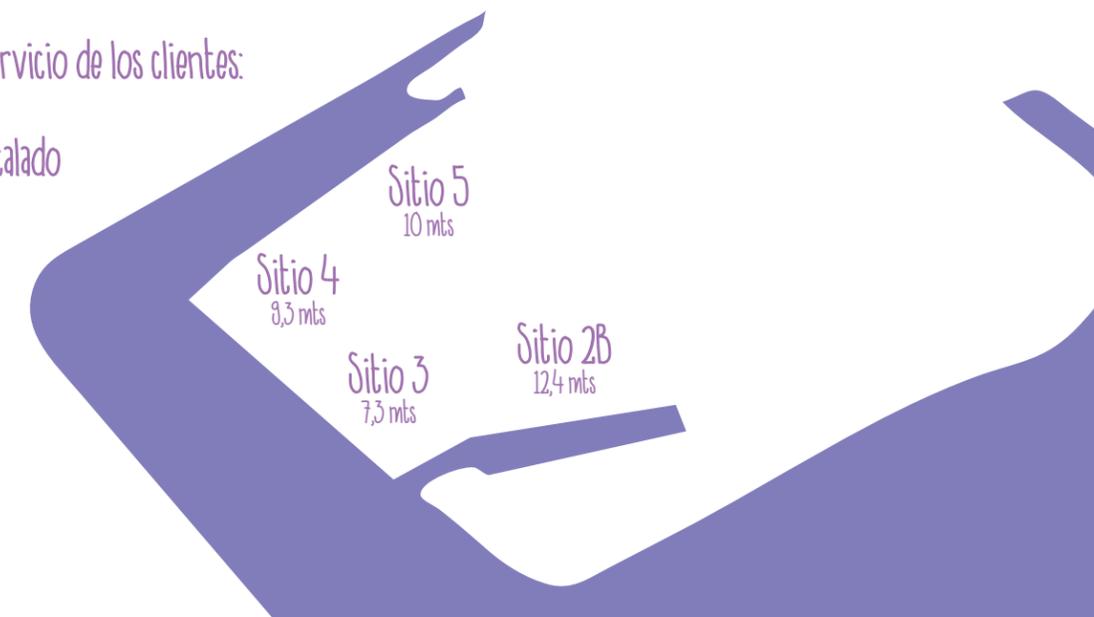
79% Bolivia,

352 Naves atendidas:



El puerto de Arica, al servicio de los clientes:

Sitios de atraque y su calado



## SUMANDO NUEVOS CLIENTES

Grandes inversiones hacen de TPA un puerto con instalaciones de gran nivel que, sumado a la gran calidad del servicio, le permiten recibir buques de las líneas navieras más importantes del mundo. Durante el año 2017 se logró contar con dos nuevos clientes.



### Evergreen

En enero comenzó la llegada de contenedores de la línea Evergreen, los cuales arriban en naves CMA-CGM.



### Cosco Shipping

TPA recibió la primera recalada con nave propia de la naviera Cosco Shipping a Mn Hansa Ludwigsburg que transfirió un total de 380 contenedores por el Terminal. Esta nave fue atendida en el sitio 2B con el apoyo del sistema Shore Tension.

## Entrega sello continuidad operativa

Los colaboradores y sindicatos del Terminal Puerto Arica entregaron un reconocimiento a la Gerencia de Cosco Shipping, con el objetivo de afirmar el compromiso de continuidad operativa que mantiene TPA con sus clientes. En la actividad participaron los sindicatos TPA, Ultraport, colaboradores y las visitas de COSCO Shipping.



## FAENAS DESTACADAS AL SERVICIO DEL CLIENTE

Entregar un buen servicio al cliente es prioridad en el quehacer diario de Terminal Puerto Arica. Durante los trece años de concesión, gracias al compromiso y trabajo de cada uno de los colaboradores que componen la familia TPA, se ha conseguido la continuidad operativa como uno de los sellos más relevantes de la organización, logrando trabajar todos los días del año 24/7.

La excelencia y seguridad en el trabajo del terminal, les entrega confianza a sus clientes, por lo que, durante el año 2017, se aceptaron nuevos desafíos movilizando cargas inéditas para el puerto.



**Consolidación de cátodos de cobre**, se consolidaron 402 toneladas en 16 contenedores para la compañía minera Cerro Colorado, los que se exportaron a Brasil vía TPA.



**Consolidado de soya en sacos**, TPA cerró acuerdo comercial con Nutrex, una empresa Paraguaya de Agronegocios que exporta soya desde Bolivia a Birmania, en el que se consolidaron 516 toneladas en 18 contenedores de 40'.



**Recepción 500 contenedores Urea**, durante los dos últimos años se han descargado bultos sobredimensionados para el proyecto boliviano planta de urea y amoniaco. En marzo TPA recibió 500 contenedores vacíos de 20', que transportarán la urea y amoniaco a su destino final.



**Nuevo servicio**, este año se realizó por primera vez la descarga de asfalto en formato de granel líquido para el nuevo cliente Oil Malal. Se descargaron 2.000 toneladas de asfalto, realizando el despacho directo de 76 contenedores.



**Embarque Barcazas**, por primera se realizó la maniobra de estibar dos barcazas desde el mar hacia una nave. Las barcazas "Rano Roi" y "Rano Raraku" de 22 metros de LOA y 65 toneladas de peso fueron construidas en el astillero de Arica y destinadas a la Isla de Pascua para el abastecimiento de bienes e insumos de primera necesidad en el territorio insular.



**Paneles solares**, entre los meses de julio y agosto Engie Energy Perú importó 120 contenedores con paneles solares para la planta solar fotovoltaica Antipampa-Ilo. Éstos se desconsolidaron en SITRANS para su posterior despacho como carga suelta hacia la ciudad de Moquegua.



**Elecmetal**. Se recibieron 40 contenedores con más de 1,100 toneladas de bolas de molienda pertenecientes a Elecmetal. Esta carga tiene como destino final la minera peruana Southern, ubicada al norte de Tacna.



*"La gran mayoría de las mejoras operacionales nacen desde los colaboradores, y ellos mismos son los que van testeando los avances que serán mejor para cada faena, ésto genera un alto valor agregado al servicio que se entrega a nuestros clientes día a día"*

**Rafael Román, Sub- Gerente de Operaciones Patio**

## NUEVOS ALIADOS ESTRATÉGICOS, TRABAJANDO CON PERÚ

En búsqueda de ser el puerto líder de la macro región Andina, TPA abre sus horizontes hacia Perú. Importantes alianzas estratégicas se han logrado, además de la participación activa en instancias que permiten conocer e interactuar con la industria peruana y convertirse en una alternativa importante para su logística.

### ZOFRATACNA

Enero

#### Mesa de Trabajo

Junto a la gerencia de Zofratacna y SUNAT, se acordó trabajar una agenda que permita mejorar la cadena logística de ingreso y salida de los contenedores del Muelle 7, ENAPU.



Marzo

#### Charla de seguridad

TPA realizó una charla de seguridad al Comité de Higiene y Seguridad de Zofratacna con la finalidad de implementar, replicar y reforzar el ámbito de seguridad dentro del recinto Zofratacna.



Abril

### Convenio con Zofratacna

Se firmó el convenio el cual tiene la misión de promover una alianza estratégica entre ambas instituciones donde se ejecuten en forma conjunta, fórmulas competitivas para fortalecer las condiciones logísticas de sus usuarios, la promoción de negocios, los servicios de transferencia y la conectividad.



Septiembre

### Capacitación de Zofratacna

Un equipo integrado por el área comercial y operacional asistió a Tacna para recibir una capacitación del proceso de recepción de carga y beneficios de Zofratacna. La capacitación contó con un módulo teórico, además de

una visita a las instalaciones, donde los colaboradores de TPA tuvieron la oportunidad de conocer el proceso que sigue con los contenedores luego que arriban en Tránsito a Perú.



Octubre

### Aniversario de Zofratacna

Parte del equipo TPA asistió a la ceremonia de celebración de los 27 años del aniversario de Zofratacna, donde participaron las principales entidades de la localidad. En el evento se reiteró el compromiso de TPA por seguir trabajando junto a la institución en pos de potenciar el comercio exterior del sur del Perú.



## Proyectos a futuros con la Cámara de Comercio



### Cámara de Comercio Tacna

El equipo comercial de la empresa se reunió con la Presidenta y el Gerente General de la Cámara de Comercio de Tacna. Durante la reunión, se abordaron temas actuales de la región, posibles proyectos a futuro, para luego finalizar la visita con una presentación de TPA, evidenciando las potencialidades que permiten ser una alternativa más para el comercio exterior del sur del Perú.

## Aniversario 133 Cámara de Comercio de Tacna



TPA se hace presente en la celebración del aniversario número 133 de la Cámara de Comercio, Industria y Producción de Tacna. El evento contó con la presencia de destacados empresarios tacneños y del congresista Guillermo Martorell Sobero, quien expuso sobre las alternativas y perspectivas para la región de Tacna y enfatizó en la importancia de Zofratacna para el crecimiento a mediano plazo de la ciudad.

## TPA y Cámara de Comercio de Arequipa

Terminal Puerto Arica se afilió a la Cámara de Comercio de Arequipa para lograr posicionarse en el sur de Perú, identificando y generando vínculos con los potenciales clientes de importación y exportación de Arequipa. Como bienvenida al ingreso de la Cámara se adjudicó a TPA un espacio en la revista bimensual, que fue entregada en la PERUMIN (Feria Peruana de Minería), además de empresas de la ciudad y alrededores.



## NUEVAS TECNOLOGÍAS PARA MEJORES SERVICIOS

Actualmente, TPA utiliza el sistema operativo SIGOP, el cual será cambiado por Navis N4, para optimizar los procesos y procedimientos de nuestro quehacer diario. TPA será el primer puerto del norte de Chile en implementar este sistema y tendrá como novedades:

**A Aplicación** del sistema a la carga general y las condiciones especiales del comercio boliviano.



**B Implementación** de un sistema de facturación que comunicará en tiempo real la operación y el proceso de cobro a clientes.



**C Renovación** casi completa de la plataforma tecnológica y la incorporación de nuevos dispositivos móviles en los equipos.



**D Modificación** profunda de los sistemas de planificación y comunicación con los clientes bolivianos.



Por otra parte, el proyecto TOS trae consigo nuevos proyectos como:

**Proyecto de integración logística entre Antepuerto y TPA (PILAT):** Habilitar un punto de control en Antepuerto para lograr un flujo regulado de camiones que realicen transacciones en TPA. Esto permitirá disminuir la congestión en las vías públicas y filas de camiones en el acceso al recinto portuario.

**Plataforma tecnológica:** Con el fin de dar soporte a la implementación de Navis N4, se implementará un equipo con tecnología de punta, que permite disminuir la carga calórica de la sala de servidores y ahorro de energía.

**Capacitaciones:** Se llegará a un total de 9.000 horas-hombre de capacitación, con el fin de contar con colaboradores con alto nivel de conocimiento en el nuevo sistema operativo.



+ Integración  
+ Tecnología  
+ Desarrollo

### ¿Qué es un TOS?

Sistema operativo de terminal por sus siglas en inglés. Es un software que permite la planificación y el control de la carga dentro de puerto.



## LOGRANDO ACUERDOS PARA AFIANZAR RELACIONES

La Empresa Portuaria Arica, (EPA), es una empresa estatal, que administra el puerto de Arica. En el año 2004 TPA logra la adjudicación de la concesión del puerto por 20 años y en el 2007 se prolonga la concesión hasta el 2034.

La concesión compromete a TPA en diversas inversiones para mejorar el servicio y la infraestructura del puerto, por otra parte, debe cumplir rendimientos en la carga y descarga de buques y finalmente debe rendir cuentas mensualmente a EPA sobre la gestión realizada.

Se realizan reuniones mensuales para verificar:

- Estado de proyectos.
- Verificación plan de mantenimiento anual de infraestructura.
- Informes de gestión.
- Acontecimientos importantes.

Un gran hito del año 2017 fue el acuerdo logrado sobre la modificación del contrato de concesión, donde se lograron acuerdos relacionados con el tiempo de operación máxima y rendimientos de carga y descarga de buques. Por otra parte, se habilitó a TPA quien puede solicitar la presencia in situ de EPA, con el fin de constatar problemas ocurridos en terreno que tengan relación directa con el rendimiento de la operación y el tiempo de permanencia de cada nave. Con estos acuerdos y mejoras, se logra una mejor comunicación entre ambas organizaciones, una mayor transparencia y cercanía.

El cambio de contrato habilita a TPA para solicitar la presencia in situ de EPA, con el fin de constatar problemas ocurridos en terreno, que tengan relación directa con el rendimiento de la operación y el tiempo de permanencia de cada nave.

Con ésto, se logra una mejor comunicación entre ambas organizaciones, mayor transparencia y cercanía.



# Capítulo 4

## DESEMPEÑO SOCIAL

Este capítulo recoge toda la información del desempeño social, la relación y el contacto de las personas que componen la comunidad portuaria, tanto interna como externamente.

Para TPA las personas son el eje central de la operación, cada una de éstas es relevante para poder cumplir con la visión de puerto que tiene y representar a Arica con su esencia de ciudad puerto.

Grupo de interés	Aspecto material	Temática
<b>Colaboradores</b>	Desarrollo y bienestar de los colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de personas</li> <li>• Desarrollo organizacional y capacitaciones</li> <li>• Bienestar de los colaboradores</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	Gestión de proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cadena de suministro con proveedores</li> <li>• Los proveedores de TPA</li> <li>• Sello Pro-pyme</li> </ul>
<b>Cientes</b>	Relación con transportistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Club de Choferes</li> </ul>
	Cercanía con clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llegando a todos los clientes</li> <li>• Abriendo las puertas</li> <li>• Compartiendo conocimientos</li> <li>• Satisfacción y reclamos de clientes</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	Cercanía con la comunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Arica mi ciudad Puerto</li> <li>• Apoyando el desarrollo regional</li> </ul>

## Stakeholders

G4 24, 25, 26, 27

En TPA trabajar con los distintos grupos de interés, es parte de la gestión empresarial, que comprende la importancia de crecer de la mano de cada actor que compone su entorno, generando valor no sólo para sus accionistas, sino también para toda la comunidad logrando un negocio sano y sostenible en el tiempo.

La estrecha relación con los grupos de interés, pasa por el contacto y relevancia que cada gerencia y área de la organización mantiene con cada uno de éstos. A la vez la empresa trabaja de forma transversal y conjunta, para crear valor compartido y vínculos sólidos basados en los valores corporativos.



**Vinculación**  
Identificación de stakeholders relevantes.

**Trabajo en conjunto**  
Estrategias, planes, programas y actividades.

**Medición**  
Indicadores de gestión.

**Reportar**  
Directorio mensual y feedback con los stakeholders.

El trabajo y periodicidad de contacto con cada stakeholder, depende del plan de acción que se tiene con cada uno de ellos, esto depende de distintas variables que están relacionadas con la forma de trabajo establecida.

Si bien ha sido un arduo trabajo para poder alinear ambas expectativas se han logrado establecer vínculos de confianza, que permiten plantear las inquietudes, resolver problemas y buscar soluciones que beneficien a todos los involucrados.

En cada tema presente en este reporte, se da cuenta de los tiempos y gestiones en la realización de estrategias, planes, programas y/o actividades desarrolladas.





## COLABORADORES

## COLABORADORES

Cuando se habla de TPA, se habla de sus colaboradores, ellos son el principal activo de la organización, quienes dan vida a la empresa y que conforman la gran familia TPA.

*"En la familia TPA vivimos un compromiso que nos enorgullece y nos hace creer que todo es posible"*

*Colaboradores TPA*

Las personas son el pilar fundamental de cada empresa. TPA busca los mejores talentos y los invita a ser parte de la empresa dándoles la oportunidad de generar un desarrollo de carrera, destacar y crecer en cada ámbito de su vida profesional.

### ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS

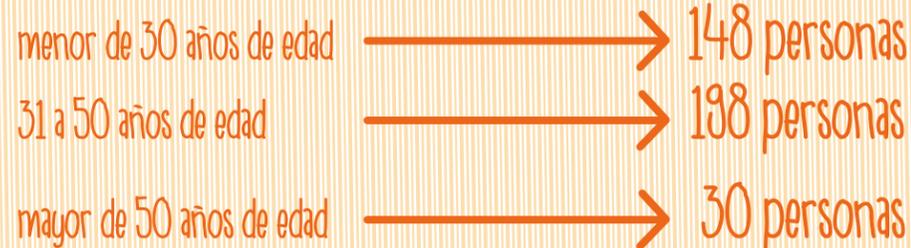
G4 9,10 LA 1, 3, 12, 13-EC 5

Dotación TPA:

376  
Contrato Indefinido  
a diciembre 2017



Según edad:



Otros indicadores de desempeño:



Permiso por maternidad o paternidad del postnatal (84 días corridos) y postnatal parental (84 días corridos)

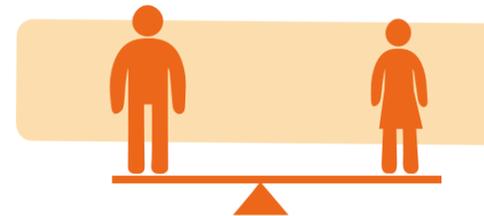


3 mujeres correspondiente al 100%  
Hicieron uso del Derecho y se reincorporaron posteriormente al permiso.

*\*Ningun hombre solicito permiso por paternidad.*



100% de las reincorporaciones del 2016  
Estuvieron más de un año trabajando en TPA.



0% brecha salarial por género.

No existe brecha salarial entre hombres y mujeres, dado que las remuneraciones se establecen en relación al cargo y responsabilidades, no por género.



69% por sobre el salario mínimo

El salario mínimo de TPA está por sobre el salario mínimo establecido por ley en el año 2017.  
(Sueldo más bajo de la organización v/s salario mínimo 2017 US \$450)

## Comité Paritario

### G4-LA 5

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad (CPHS) posee una labor destacada dentro de la organización, ya que son los encargados de fiscalizar, denunciar y buscar soluciones a las conductas inseguras e insalubres que se desarrollan internamente en la empresa. Quienes son elegidos deben velar por solucionar de forma eficaz la solicitud de mejoras que realizan los trabajadores entregando las herramientas necesarias para su bienestar laboral y social.

Desde el 2005, en el mes de abril se realiza la elección del comité paritario por un período de

Se realizó un total de ocho caminatas, donde se detectaron 22 condiciones inseguras y tres condiciones antihigienicas, que fueron solucionadas en su totalidad.

4 años. En el 2017, hubo votaciones donde participaron 278 colaboradores (72%), eligiendo sus tres representantes y por otra parte la gerencia nombró a los otros tres. Los representantes del CPHS destacan por sus valores como el liderazgo, valentía, compromiso, cohesión y cercanía con los trabajadores externos e internos.

Su plan de trabajo anual, creado en conjunto por todos los representantes, incluye acciones como la realización de mesas de trabajo, caminatas de seguridad, capacitaciones, campañas preventivas, entre otras actividades de comunicación.

CPHS abarca la totalidad de la empresa, 100%.



### Premio acción destacada Comité paritario

El Instituto de Seguridad del Trabajo (IST) reconoce la labor del CPHS de TPA, entregándole el premio Acción Destacada Comité Paritario. En total fueron 14 empresas de la región que votaron por TPA por su destacada labor, tanto en la empresa, como con los comités externos, mostrándose siempre dispuestos a colaborar y entregar experiencias a otros comités menos experimentados.



### Se destaca del CPHS:

#### Adquisición pistola radar "SPEED LIDAR"

Una de las condiciones inseguras que se detectaron dentro del puerto, fue la velocidad a la que se desplazan los vehículos motorizados. EL CPHS, junto con el Área de Vigilancia, gestionaron la llegada de este dispositivo y crearon un código de conducta y sanciones para quienes no respetan la velocidad máxima (30k/h).



## Sindicatos

### G4 11-LA 4, 8

Terminal Puerto Arica cuenta con 2 sindicatos:

Sindicato TPA, fundado en el año 2006 cuenta con 159 socios.

Sindicato N°1, fundado el año 2009 cuenta con 127 socios.

Los sindicatos de la empresa representan al 76% de los colaboradores de la organización, estos dos se encargan de ser el intermediario directo entre el colectivo de colaboradores y las gerencias, donde trabajan continuamente por el resguardo de la continuidad operativa, el bienestar de las personas y la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores.

La relación de la gerencia con los sindicatos es cercana, realizando reuniones cada 15 días o menos. Habitualmente los dirigentes tratan temas como mejoras en la operación, contingencias, cambios importantes, entre otras. Y además son invitados y participan en todas las actividades relevantes para la organiza-

ción.

El convenio colectivo no especifica periodo de preaviso para cambios importantes en la operación, sin embargo, son realizados e informados con total transparencia desde que se comienza a ejecutar el proyecto. Ejemplo de esto, es el trabajo que se está realizando en la implementación del nuevo sistema operativo de terminal N4, el cual fue informado a los sindicatos para luego llegar a toda la organización, esto ya desde hace más de un año de su ejecución.

El convenio colectivo no contempla acuerdos para seguros de salud, sin embargo, la empresa posee convenios de salud con la totalidad de empleados.

### Modificación en la legislación laboral - Ley 20.949

Ambos sindicatos participaron activamente en la implementación de la ley del saco, sirviendo de mediadores entre los trabajadores, la empresa y el SEREMI de Trabajo. Esta labor se realizó con éxito, acatando el reglamento de la nueva Ley, logrando la continuidad operativa en todas las faenas.



### Actividades importantes:

- Participación congreso COTRAPORCHI, Coquimbo.
- Visita de clientes a Bolivia.
- Recepción de visitas y autoridades.
- Comunicación constante entre gerencia y representantes, en paros de la ANEF.
- Colaboradores cubiertos por convenio colectivo 76% Promedio anual



## DESARROLLO ORGANIZACIONAL Y CAPACITACIONES

El desarrollo de las personas es fundamental para el crecimiento de TPA, de esta manera los talentos generan buenas prácticas y proyectos de gran nivel para la organización. Gran parte de este trabajo de crecimiento es desarrollado por el área de Desarrollo Organizacional y Capacitación, el cual tiene como objetivo principal el potenciamiento del talento de los colaboradores y nuevos ingresos, a través del desarrollo de carrera, cursos de formación y evaluación del desempeño.

El equipo se encarga de los procesos de reclutamiento y selección, los cuales se realizan bajo

evaluación de competencias transversales que son parte del Perfil del Colaborador TPA. También se encarga de realizar las mediciones de la empresa y los seguimientos a los planes de acción de los mismos, entre los cuales se pueden mencionar la Encuesta de Clima Organizacional, GPTW, Evaluación de Jefaturas y las Encuestas de Clientes Internos y Externos.

Y como todos los años también se realiza la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), la que está definida por los pilares estratégicos y por los lineamientos gerenciales.

## Reclutamiento y selección

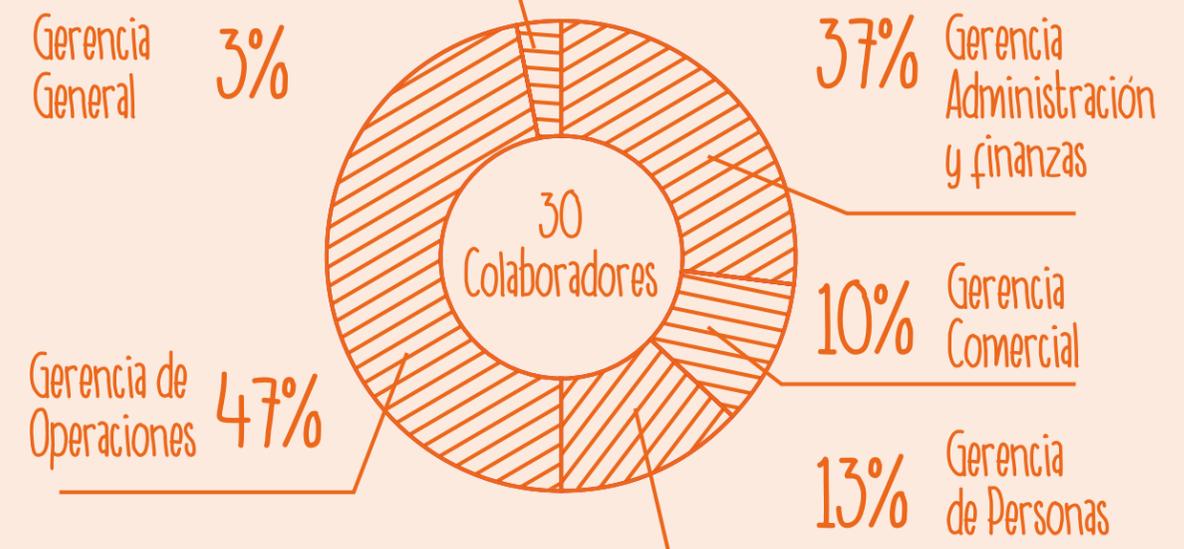
El proceso de reclutamiento de nuevos talentos, se realiza a través de correo electrónico institucional, campaña de referidos, participación en ferias laborales, portal de empleo y Universidades.

Posteriormente, se efectúan entrevistas individuales y/o Assessment Center bajo el modelo de

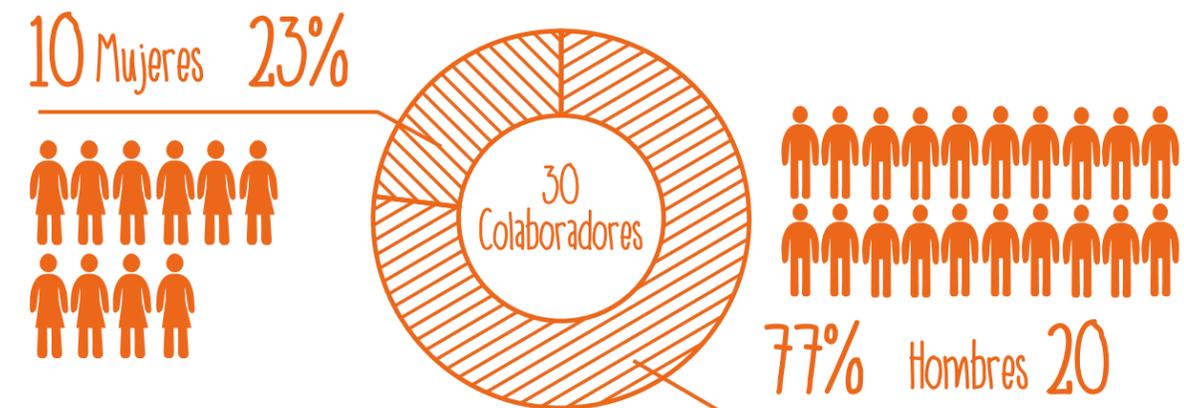
competencias, donde se analiza el perfil del postulante con lo solicitado de acuerdo a las necesidades del cargo

Durante el año 2017 se efectuó el ingreso de nuevos colaboradores distribuidos en las distintas gerencias de TPA.

### Nuevos ingresos de colaboradores



### Según la distribución por género



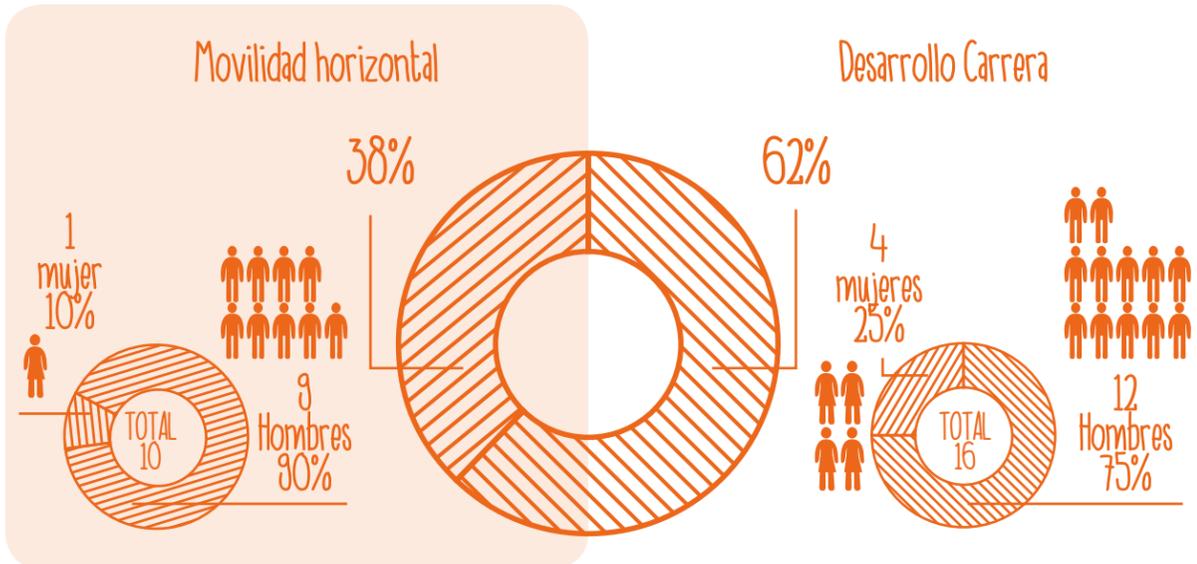
## Movilidad y Desarrollo de carrera

Todos los cargos vacantes que existen en TPA son publicados a la organización, por medio de concursos internos, los cuales son informados a través de los correos personales e institucionales de los colaboradores.

El proceso de selección implica realizar en-

trévistas individuales con cada jefatura solicitante y evaluaciones por competencias requeridas para el cargo en cuestión.

El año 2017 TPA generó 26 concursos internos que fueron cubiertos por colaboradores TPA.



## Programa polifuncionalidad

Con el objetivo de aumentar la especialidad por persona, TPA crea un programa de trabajo que capacita y prepara a sus colaboradores para desarrollar diversas funciones críticas, permitiéndoles generar los conocimientos necesarios para el plan de Desarrollo de Carrera.

Esta iniciativa es evaluada a través de porcentajes de turnos polifuncionales al mes y hasta el momento hay 90 personas incorporadas en el programa.

Además, se aplica una encuesta de evaluación de polifuncionalidad a Supervisores y Jefaturas para medir el desempeño de los colaboradores en cargos polifuncionales.



## Gestión y Evaluación de Desempeño - GED

### G4-LA 11

TPA busca alinear la estrategia de la empresa con el desempeño de nuestros colaboradores a través del proceso de Gestión y Evaluación del Desempeño-GED.

En GED participan todas las personas con más de tres meses en la empresa, se aplica en forma semestral en junio, para medir el estado de avance y en forma anual en diciembre para medir el desempeño final.

El proceso comienza con la definición de objetivos a nivel gerencial y son bajados a los diferentes cargos en mutuo acuerdo. En este proceso se mide las competencias transversales, objetivos transversales y objetivos del cargo. Los objetivos se orientan a los 3 pilares estratégicos: Foco 100% en el Cliente, Excelencia & Gestión Proactiva, Operación Sustentable.

### ¿QUÉ LOGRAMOS CON GED?

- Comunicación constante entre jefaturas y colaboradores y entrega de retroalimentación
- Revisar el cumplimiento de competencias y objetivos de cada colaborador
- Destacar a los mejores colaboradores: reconocimiento por el buen trabajo individual y del equipo
- Lograr acuerdos y compromisos entre colaborador y jefatura
- Capacitación y desarrollo a los colaboradores
- Desarrollos de carrera por mérito a través de Concurso Interno



### Evaluación GED en forma descendente (cascada)



Categoría Laboral	N° Colaboradores Evaluados			
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencias -Subgerencias	5	-	83%	-
Jefaturas	12	3	100%	100%
Profesionales	29	19	85%	100%
Operativos/Administrativos	212	64	88%	81%



## Capacitaciones

### G4-LA 9-EC 4

Contribuir a la formación y desarrollo de los colaboradores es importante para TPA, debido a que es fundamental para alcanzar los objetivos y las metas propuestas.

Durante 2017, TPA definió el programa de capacitación que permitió a los colaboradores adquirir nuevas destrezas y/o conocimientos en temas legales y por competencia.

Se capacitaron a 378 colaboradores, lo que corresponde a un 99% de la dotación.

Por Franquicia Sence se utilizaron US \$39.515

Total, de 12.433 HH de formación.

Total inversiones en Capacitación US \$82.775

Categoría Laboral	Nº total Colaboradores capacitados por sexo		Nº Total Horas de capacitación por sexo		Promedio de Horas de capacitación por sexo	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Gerencia	6	-	14	-	2	-
Jefaturas	13	6	461	13	35	2
Profesionales	38	23	1.699	1.308	45	57
Operativos/Administrativos	267	78	6.887	2.054	26	26

#### Algunos temas en los cuales se ha capacitado:

- Idiomas
- Excelencia
- Medio Ambiente
- Salud ocupacional
- Programas de escritorio
- Administración Aduanera
- Herramientas de innovación
- Gestión y desarrollo de personas
- Programas y software computacionales especializados



*"Buscamos que nuestros colaboradores desarrollen habilidades que faciliten la incorporación de nuevas tecnologías y que se mantengan a la vanguardia. El profesionalizar los oficios es un compromiso que nos impulsa a creer en sus capacidades y en sus potenciales de desarrollo. Hemos logrado un gran sueño a través de nuestro centro de formación y desarrollo".*

Carolina Donoso, Jefa DO y Capacitaciones

## Buenas prácticas:

### Sala de Capacitación al interior de Puerto

Esta sala de capacitación, es una sala de clases de 50 m2, de material sólido, iluminación natural y artificial, ventilación natural y aire acondicionado, implementada con 8 mesas, 24 sillas, pizarra, telón y computador.

376 personas son beneficiarias directas con este nuevo proyecto.



490 horas de capacitación.

### Formación de Relatores Internos

El programa Formación de Relatores Internos se inicia en agosto para colaboradores seleccionados y reconocidos por sus pares y jefaturas, por su vasta experiencia portuaria y profesional, con el objetivo de desarrollar habilidades y fortalecer técnicas para desempeñarse efectivamente como relatores internos.



18 relatores internos

44 cursos internos en temas legales.

25 cursos internos por competencias.

### Cursos Internos

El programa de cursos internos tiene por objetivo desarrollar las competencias técnicas y blandas de los colaboradores de TPA, para que ellos accedan a mayores desafíos profesionales en cuanto a responsabilidades y funciones en el puerto. Además, este programa permite asegurar que los colaboradores realicen una capacitación adecuada a los principales requerimientos como Puerto Multi-propósito.

2.682 horas de capacitación

378 colaboradores capacitados con cursos internos.

## Clima laboral

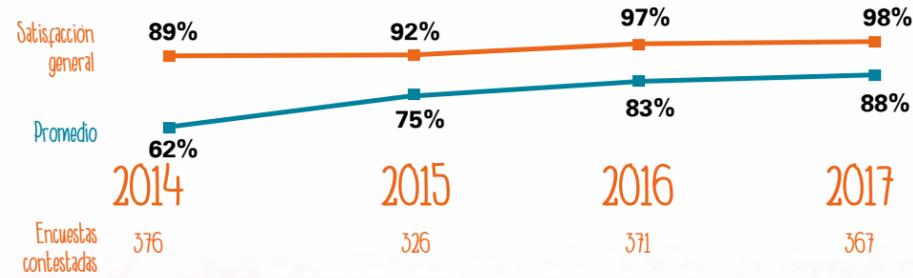
Con la premisa de que las personas son el activo más importante de una empresa, TPA se ha esforzado por mantener un armónico Clima Organizacional con el fin de atraer, incentivar, desarrollar y retener a su fuerza laboral, además de crear un fuerte compromiso orientado al logro de los objetivos de la organización. De esta manera, TPA ha aplicado una encuesta de clima anual desde el año 2014, mejorando año tras año en los resultados obtenidos.

Debido a lo anterior, en diciembre del 2017 se aplicó por cuarto año consecutivo dicha encuesta a

88% Promedio de la encuesta de clima.

todas las áreas de TPA incluyendo Gerencia y Jefaturas, la cual fue respondida por 367 colaboradores. A través de esta encuesta se obtuvieron datos duros de la percepción que tienen los colaboradores de TPA sobre la organización.

Como todos los años, se realizaron reuniones presenciales junto con líderes de la organización para analizar los resultados, generando así planes de acción específicos para cada área, con la finalidad de avanzar en los puntos más críticos y seguir construyendo un mejor lugar para trabajar en TPA.



88% de satisfacción general

### Se evalúan 22 temas:

- Condiciones físicas del trabajo
- Ambiente Interpersonal
- Resolución de conflictos
- Estabilidad
- Presión del trabajo
- Desarrollo de personas y capacitación.
- Coordinación entre áreas y trabajo en equipo
- Compensaciones
- Reconocimiento
- Imagen de la gerencia
- Comunicación interna
- Claridad organizacional
- Compromiso organizacional
- Visión de la supervisión
- Toma de decisiones
- Retroalimentación del desempeño
- Calidad de servicio
- Imagen externa de la empresa
- Innovación
- Desafío del puesto de trabajo
- Satisfacción general
- Seguridad

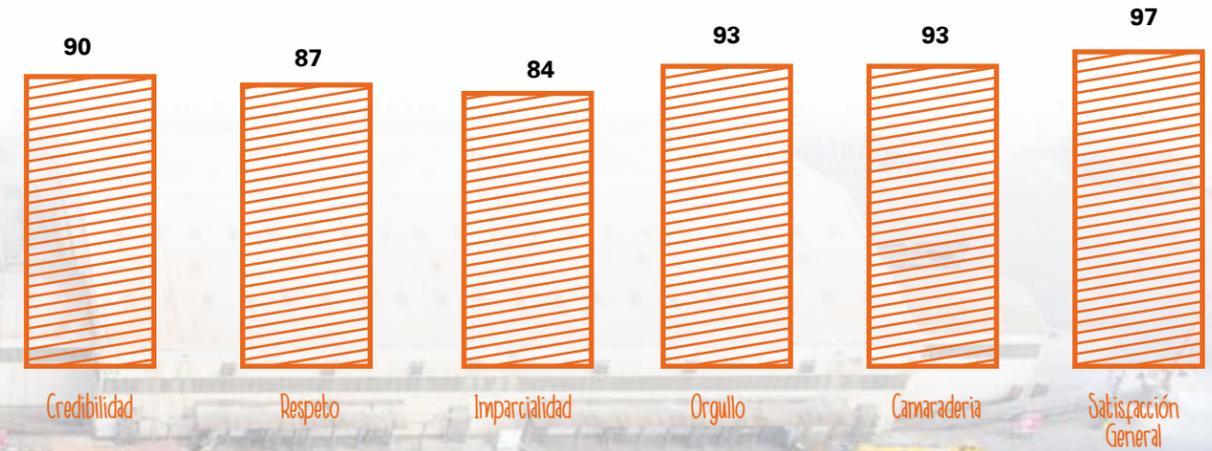
### Great Place to Work

Los consultores GPTW miden con precisión el nivel de confianza de la organización y hacen recomendaciones específicas para mejorar su lugar de trabajo. Brindando un análisis comparativo a profundidad sobre la cultura y el desempeño de las mejores organizaciones a nivel nacional e internacional, con datos comparables en cuanto a industria y perfil organizacional.

Como parte del Holding Ultramar, desde el año 2009 se solicita a TPA y todas las empresas que constituyen el holding ser evaluadas por la consultora, con el fin de conocer y mantener una base de datos representativa.

5% de Mejora en relación al año 2016

Great Place To Work, es una empresa de consultoría internacional que ayuda a las organizaciones a identificar, crear y mantener grandes lugares de trabajo, a través del desarrollo de culturas con altos niveles de confianza.



\*Evaluación con escala porcentual del 1 al 100

## EL BIENESTAR DE LOS COLABORADORES ES LO PRINCIPAL

El bienestar de los colaboradores y el comprender que se trabaja con personas es parte fundamental de la estrategia de la empresa.

Reflejo de lo anterior, TPA obtuvo el premio a la excelencia en sus relaciones laborales, donde destaca la sana y próspera relación entre las personas, el compromiso y orgullo de todos los colaboradores que conforman la empresa y el buen clima laboral que existe a diario.

Gran parte del éxito que tienen las relaciones laborales, se deben al Área de Bienestar de la empresa, quienes se encargan del buen vivir de los colaboradores a través de la gestión de distintos planes, beneficios y actividades desarrolladas durante todo el año.



+ de US \$391.000  
fueron los beneficios otorgados  
por TPA a sus colaboradores.



+ de 15 actividades  
al año para el colaborador y sus familias



Seguros  
de vida, salud, dental  
y oncológico.

### Beneficios compañía

Estos beneficios son otorgados para todo colaborador de TPA. Todos comprenden un procedimiento el que se informa durante la inducción de bienestar y de forma complementaria está el contacto directo para consultas y dudas con el área.

- Pago primer día de licencia
- Bono vacaciones
- Bono matrimonio
- Bono nacimiento
- Bono defunción
- Bono escolar (desde pre-kinder a superior)
- Beca escolar
- Celebración fiestas patrias
- Aguinaldo fiestas patrias
- Fiesta navidad
- Juguetes de navidad
- Paquete de navidad

## Prestaciones sociales

### G4-LA 2

Además de los beneficios legales que entrega la organización, la empresa cuenta con diversas prestaciones sociales adicionales para los trabajadores como son:

**Seguro de Vida:** En este tipo de seguro de vida e invalidez por accidente para cada uno de los trabajadores TPA.

359  
asegurados  
con UF 2.500

16  
asegurados  
con UF 7.000

### Seguro Médico y Dental:

Los problemas de salud suelen dejar un impacto económico importante en las familias, es por esto que la empresa cuenta con un seguro complementario de salud en el cual pueden inscribirse voluntariamente trabajadores con contrato indefinido. Esta es financiada y subsidiada en dos tercios por la empresa y en un tercio por el trabajador. Los beneficiarios pueden ser la cónyuge/conviviente e hijos.

331  
trabajadores  
asegurados.

### Seguro FALP:

TPA cuenta con el seguro Oncológico "FALP". La empresa brinda a los colaboradores con contrato indefinido cobertura en tratamientos hospitalarios y ambulatorios en el instituto oncológico FALP ubicado en la ciudad de Santiago, una institución con más de 60 años de experiencia en cáncer. Esta es financiada en un 80% por el empleador y un 20% por el trabajador.

78 colaboradores  
y sus familias  
adheridos al  
convenio.

### BECA ESCOLAR

Conociendo la importancia que tiene la educación escolar en las familias, existe un programa de financiamiento completo de estudios para hijos de trabajadores de TPA.

Con el objetivo de contribuir al bienestar del capital humano de la empresa, se otorgan anualmente dos becas de estudio para hijos de trabajadores que comiencen estudios superiores por primera vez; una de carácter solidaria y otra de Excelencia Académica.

5  
becados a  
la fecha



## Actividades TPA- Recreación y Familia

### Escuela de verano e invierno TPA

Durante el mes de enero y julio, se realiza la escuela de verano e invierno para hijos e hijas de los colaboradores, con el objetivo de brindar apoyo recreativo durante el período de vacaciones de los niños, a través de distintas actividades.

60 niños,  
Dos semanas  
de actividades



+ de 170  
horas  
de trabajo

### Escuela de Natación

Esta instancia deportiva busca generar la flotabilidad, seguridad e independencia en piscinas y playas de los hijos de los colaboradores de 5 a 9 años de edad, a través del curso básico de natación, donde se enseñan técnicas de flote y braceo.

20 niños  
participantes.



15 horas  
de trabajo

### Cicletada Familiar

Esta cicletada tiene como finalidad generar instancias deportivas para el colaborador y su familia enfocado en la vida sana.

La versión 2017 congregó más de 80 participantes: todos familiares de los trabajadores TPA. El evento contó con diversas actividades deportivas previas a la salida tales como juegos inflables y el tradicional tren con un recorrido junto a los más pequeños. A diferencia de años anteriores, esta última versión incorporó la competencia de adultos, donde alrededor de 20 entusiastas colaboradores recorrieron 20 kilómetros de distancia en un tiempo no mayor a los 35 minutos.

80 participantes  
familiares de los  
trabajadores TPA



### Aniversario TPA

Con la finalidad de incentivar la participación de todos los colaboradores, el 2017 se celebró el cumpleaños número 13 de TPA, iniciando la celebración con actividades deportivas entre cuatro alianzas participantes donde destacaron el espíritu de amistad y compañerismo característico de los trabajadores de TPA.

La jornada tuvo partido Boleado mixto, Baby fútbol de hombres y mujeres, taca-taca y tenis de

mesa. Además, se realizó el café concert, actividad que ya forma parte de esta tradición.

Finalmente, la noche del 21 de octubre, en la celebración oficial de un año más de la concesión del puerto de Arica, se consagró como ganadora la alianza naranja, donde se premio a sus reyes con la tradicional entrega de la banda y corona que conmemoró este reinado 2017.

600  
participantes



### Otras celebraciones:

- Día de la Mujer
- Pascua de Resurrección
- Día de la Madre
- Día de Padre
- Día del Trabajador
- Día del Niño
- Cena de Fin de Año
- Navidad TPA





## PROVEEDORES

# PROVEEDORES

Es fundamental trabajar de la mano con los proveedores, ya que se convierten en un socio estratégico que permite a la organización lograr los objetivos y brindar un buen servicio a los clientes cumpliendo con todos los requerimientos.

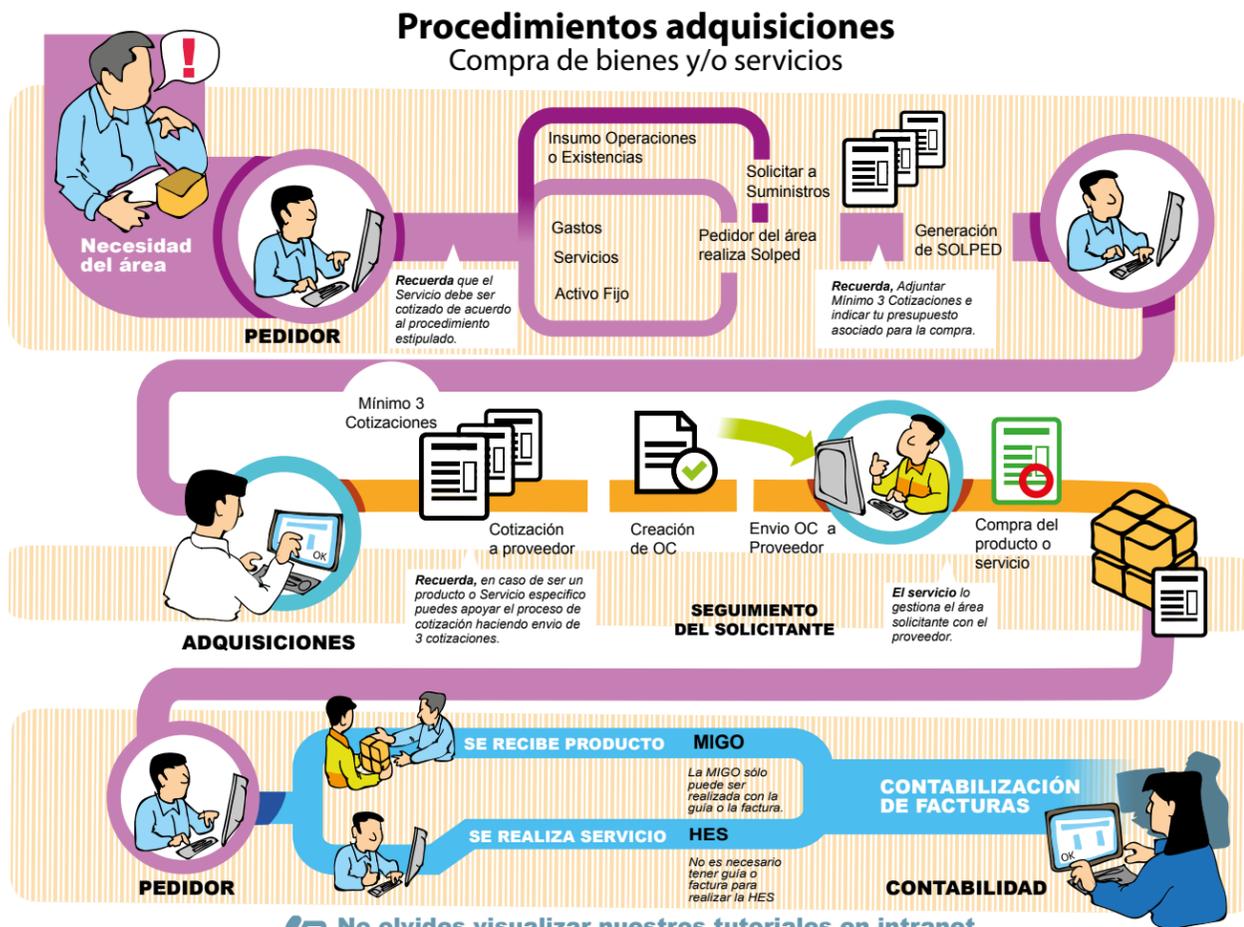
## CADENA DE SUMINISTROS CON PROVEEDORES

G4.12

El proceso regular para adquirir un servicio o producto tiene su inicio con la necesidad del área, la que elabora una solicitud de pedido (solped), que posteriormente es liberada por el jefe de área y adquisiciones analiza y la transforma en una orden de compra. Consecutivamente se notifica a gerencia para su aprobación y conforme a la orden de compra, se solicita el producto

o servicio al proveedor, quien hace el envío de éste o realiza el servicio correspondiente. Finalizando cuando el área solicitante confirma la recepción del producto o servicio mediante HES o MIGO.

A continuación, la secuencia de actividades, o parte de ella, con las que la organización se provee de productos o servicios.



No olvides visualizar nuestros tutoriales en intranet  
Para dudas y consultas comunícate con nosotros al 6453 - 6368 - 6471

# LOS PROVEEDORES DE TPA

G4-EC 9-HR 1

<b>Número de proveedores</b>	→ 488: → 283 PYME 205 No PYME
<b>Ubicación de los proveedores</b>	→ local/arica: ↓ 225 → Nacional: ↓ 260 → Internacional: ↓ 3
<b>Cumplimiento de pago</b>	→ Empresas PYME: ↓ 30 días → No PYME: ↓ 30 a 45 días → Honorarios: ↓ 15 días

Porcentaje de Proveedores locales 46% > Porcentaje de los Gastos 31%

Datos de los colaboradores según Contratistas:

Fijos	257
Eventuales	358
<b>Total</b>	<b>615</b>

76% de contratos con cláusulas de DD.HH  
\*25 contratistas

## Ultraport, un Proveedor estratégico:

Ultraport se destaca como una empresa líder en el rubro marítimo, destaca por su trabajo de excelencia donde presta servicios de personas para la operación en estiba y desestiba.

A TPA le provee servicio de personal y equipos, desde el inicio de la concesión, por ende, ha sido clave en el crecimiento del puerto de Arica.

Ultraport participa activamente en el desarrollo del puerto, participando en diversas iniciativas, como: AP+S, GLS, TOS y actividades con la comunidad, entre otros.

Para Ultraport, al igual que para TPA, la seguridad es uno de los pilares de su gestión, razón por la cual encabeza una campaña a nivel nacional llamada 4A+C, que busca reconocer y prevenir los 5 riesgos más recurrentes de la operación portuaria aplastamiento, atrapamiento, atropello, trabajo en altura y contacto con energía.



## SELLO PRO - PYME

El Sello Pro-Pyme es una certificación que otorga el Ministerio de Economía a las empresas que cumplen con el compromiso de pagar en 30 días las facturas a sus proveedores Pymes desde la recepción de éstas. Desde 2012 que TPA

ha recibido esta certificación, sin embargo, desde el año 2017 se ha trabajado bajo la autocertificación, en la que un representante del Ministerio de Economía realizó una auditoría de los pagos realizados durante el año.



Ahorro de US\$2.100 bajo la modalidad de la autocertificación.

TPA cumplió con el 99.5% del pago oportuno a sus proveedores Pyme.

Primer puerto en certificar Sello PROPYME desde 2012

### Un caso de éxito con nuestros proveedores...

#### Contrato Marco EPP 2017- Comercial Manquehue

**Objetivo:** Poder disminuir el stock y costo de inventario en bodega de Elementos de Protección Personal (EPP) y reducir tiempos de aprobación de Orden de Compra y tiempo de entrega de materiales.

Comercial Manquehue, con quien se tiene este contrato, entrega los elementos los días correspondientes, logrando así disminuir los tiempos de entrega con respecto al año 2016, con un promedio de cuatro días. Cabe destacar que el proveedor hizo una reducción de sus precios para 2017 v/s 2016, en todo el ítem, presentando la mejor opción de compra del mercado.

Además de haber logrado una reducción en precios, en comparación al mercado, y de mejorar la entrega en menor tiempo, mayor rapidez de atención en requerimientos de urgencias, de acuerdo a la necesidad y la demanda de la operación en puerto. Ya no se realizan cotizaciones por cada pedido, lo que involucra que al área de Adquisiciones preste tiempo al resto de solicitudes que no tiene contrato Marco.

Un contrato Marco busca disminuir el inventario en bodega por ítem de EPP, es por esta razón que desde que comenzó el contrato se ha disminuido un 63% del inventario en unidades equivalentes a US\$21.896 respecto al inventario 2017 v/s 2016 se ha disminuido un 7% equivalente a US\$3.305.





## CLIENTES

## CLIENTES

Mantener una relación cercana con los clientes es uno de los principales focos de trabajo de TPA, a través del apoyo, cercanía y mejora continua de las operaciones.

Gran parte de este trabajo pasa por el área comercial, quien está en constante comunicación para brindar el mejor servicio y colaboración a todos los clientes. Es por esto que existe un plan de trabajo riguroso a través del contacto directo día a día. Las visitas a terreno, pasantías, atención de ferias y toda instancia que permita estrechar lazos, ayudan a mantener esta relación de confianza para que los clientes puedan conocer las instalaciones y el trabajo que se realiza con el manejo de sus cargas.

## CLUB DE CHOFERES

Club de choferes es una iniciativa que permite integrar a los transportistas, a través de distintas actividades como: seminarios, talleres, charlas, premios, etc. Su objetivo es generar lazos entre los transportistas y el puerto de Arica, a través de iniciativas que consideren programas de inducción, capacitación e inclusión, enfocados principalmente en su seguridad.

Con estas iniciativas TPA ha logrado tener una mayor cercanía con los choferes bolivianos.



## Reconocimiento CBT

En el año 2017, por segunda vez la Cámara de Transporte Boliviano (CBT) hace entrega de un reconocimiento a TPA por la labor efectuada con los transportistas de su país.



1498 choferes pertenecen al Club.

Para ingresar al club de choferes deben realizar cinco módulos de capacitaciones básicas: Prevención en Puerto, Operaciones Portuarias de Exportación, Operaciones Portuarias de Importación (FCL), Operaciones Portuarias de

850 inscritos durante el año 2017.

Importación (Desconsolidado y CS) y Tránsito en Arica y reglamentaciones. Posteriormente, se les entrega la credencial del club de choferes y cada viaje a TPA acumula kilómetros para luego canjearlos por premios.

## Mesas Participativas

Durante el mes de marzo de 2017, comenzó la realización semanal de las mesas participantes con transportistas bolivianos. En estas instancias se realizan exposiciones por parte de actores claves de TPA y otras instituciones, quienes exponen temáticas para reforzar la capacitación básica para luego generar una conversación abierta con los asistentes en post de la eficiencia y seguridad.

Los relatores en estas instancias han sido instituciones tanto públicas como privadas, como:

161 participantes en 12 horas de trabajo

TPA, EPA, CONAF, SEREMI DE SALUD, CARABINEROS DE CHILE, entre otras.

En estas instancias se reúnen transportistas bolivianos y personal de TPA con el fin de entregar información y recibir retroalimentación de parte de los choferes en temas relacionados a: faenas portuarias, seguridad, cargas peligrosas, entre otros. Es de suma importancia para la organización, ya que los transportistas son el principal usuario de las instalaciones



Participantes TPA en la mesa de trabajo

- Gerentes TPA
- Supervisor de Gráneles TPA
- Supervisores de Importaciones TPA
- Jefe de vigilancia y accesos de TPA
- Jefe de Operaciones TECO TPA
- Coordinadora de Exportaciones TPA
- Comité Paritario TPA
- Supervisor General de Exportaciones TPA
- Jefe Operaciones Marítimas TPA
- Coordinador de PRMA TPA
- Agente Ultramar
- Agente MSC

## Segundo Seminario de Transportistas Bolivianos



Con más de 200 participantes se celebró en marzo la segunda versión del seminario de transportistas. Ellos asistieron de forma gratuita a charlas de Carabineros de Chile, SAG, MOP, IST y TPA, en las cuales se promovió el diálogo y la participación de los asistentes.

4 Horas de Seminario.  
1 Colaborador expositor TPA.  
4 Expositores externos  
5 Temas tratados.

## Otras actividades vinculadas al club de choferes: Fiestas Patrias de Bolivia

El 6 de agosto en sector de Antepuerto se celebró junto a los transportistas el Aniversario de Bolivia, entregándoles un pequeño presente a nombre de TPA y auspiciando un campeonato de fútbol que se realizó en las mismas instalaciones, la celebración generó un espacio de entretenimiento y esparcimiento

para los conductores que celebraron sus fiestas patrias en nuestro país.



## Campeonato Club de Choferes

En el mes de noviembre se realizó el 4to campeonato de baby futbol del Club de Choferes, en el que participaron 8 equipos entre choferes, representantes, colaboradores de TPA y empresas invitadas.

Este evento deportivo se llevó a cabo en las canchas sintéticas ubicadas a un costado del sector Antepuerto, resultando como ganador a empresa Sitrans.



## LLEGANDO A TODOS LOS CLIENTES

Para TPA es de suma importancia estar en contacto con los clientes, es por ello que permanentemente realiza y asiste a eventos, donde se generan instancias de conversación y atención de las inquietudes que pueden tener.

### junio Arica Day

Participación en el evento "Arica Day", organizado por SOFOFA, CORDAP y ASINDA, realizada en la ciudad de Santiago. La actividad tuvo como objetivo promover la Región de Arica y Parinacota, mostrando ilustraciones de las oportunidades de negocios que presenta la región a través de un seminario, encuentros temáticos y exposición de empresas Ariqueñas.

4 horas de participación en Seminario.



### julio Visita a Puerto Seco de Oruro

Se expusieron las ventajas de embarcar e importar por Arica, el principal objetivo de Puerto Seco es concentrar todas las cargas de La Paz, Cochabamba, Oruro y Tarija consolidándolas y enviándolas en contenedores full a Arica.



### agosto Conferencia Internacional

El equipo comercial participó como expositor principal en la "Conferencia Operativa para la Import-Export del Puerto de Arica", ésta fue organizada por la Fundación Idea y BS Logistics.



+ de 70 clientes importadores, exportadores, transportistas y del rubro logístico en general.

agosto

### Primer Networking TPA

Se realizó la primera versión Networking TPA “El complemento para el comercio del sur del Perú”, en conjunto con la Cámara de Comercio de Lima. El evento convocó a operadores logísticos y grandes empresas ligadas al comercio exterior de Perú.

Duración:  
2 horas



septiembre

### Rueda de Negocios Internacional Bolivia Cainco 2017

Terminal Puerto Arica, participó en la XXV versión de la Rueda de Negocios Cainco en Santa Cruz, Bolivia. Evento que tiene como objetivo reunir a los clientes con el equipo comercial de la empresa, donde se tratan temas de importación, exportación y logística. En esta oportunidad, tuvo una duración de 3 días en los cuales el equipo comercial se reunió con más de 20 empresas.

Duración:  
3 días



septiembre

### Congreso Adex 2017

Se realizó en Tacna el Congreso “Innovación, Infraestructura y Marketing para Conquistar Mercados Globales”, fue organizado por la Asociación de Exportadores ADEX y la Universidad Privada de Tacna (UPT).

En esta oportunidad Diego Bulnes, Gerente General de TPA, expuso sobre “Innovación en estructura Resiliente”, la que tuvo una excelente acogida por parte de los más de 100 asistentes al evento.



septiembre

### Expo alimentaria en Lima, Perú

Se celebró la 7ma versión de la “Expoalimentaria” en Lima, Perú. En esta edición participó TPA junto a exportadores peruanos e internacionales, líneas navieras, servicios (operadores, logísticos, almacenistas) y complementos para la producción (empresas de embalaje y maquinarias asociadas a la

agroindustria). El objetivo de la visita fue de carácter exploratorio y comercial con la finalidad de mostrar a TPA como puerto complementario al Sur del Perú y potenciar el hub logístico de Arica y Tacna.

Duración:  
2 días

octubre

### Rueda de negocios FIPAZ

Una delegación del equipo comercial participó en la 7ma Rueda de Negocios FIPAZ en La Paz, Bolivia, fue una excelente oportunidad para contactarse con los actuales clientes y conocer nuevos mercados.

noviembre

### Evento en Juliaca

**¿Cómo reducir costos de importación y exportación a través de la zona franca de Tacna y el puerto de Arica?**

TPA participó del evento llevado a cabo en Juliaca, Perú. Fue organizado por ZofraTacna y Delfin Group junto a la Cámara de Comercio de Juliaca. En la actividad, TPA presentó los beneficios a los que pueden acceder los importadores y exportadores del sur de Perú, destacando el ahorro, la agilidad, seguridad y baja congestión del terminal en comparación a su actual logística, sumando la atención personalizada.



diciembre  
Cena anual clientes TPA



+ de 200  
empresarios

Junto con EPA, se llevó a cabo una nueva versión de la cena anual con clientes de Bolivia en la ciudad de Santa Cruz.

En esta instancia se informó a los principales empresarios de Bolivia sobre la transferencia de carga 2017 y actividades e inversiones de TPA, reconociendo a las empresas que lograron hitos operacionales durante el presente año. El evento logró conglomerar a empresarios de diferentes rubros.

### Reconocimientos:

- Mejor Operador Logístico de Carga Consolidada de Exportación 2017
- Mejor Exportador 2017
- Mejor Exportador de Carga Consolidada 2017
- Mejor Cliente con Mayor Crecimiento por Arica 2017
- Mejor Operador Logístico de Carga Consolidada de Importación 2017
- Mejor Transportista Carga Proyecto 2017
- Mejor Importador 2017

## ABRIENDO LAS PUERTAS

TPA abre las puertas a sus clientes, con la finalidad que ellos recorran todas sus instalaciones y vean in situ el funcionamiento operacional.

En el año 2017, el puerto recibió visitas importantes de Perú y Bolivia, donde se mostró la operatividad, los nuevos proyectos y las mejoras del servicio entregado.

### Adex

El equipo Comercial de TPA organizó una visita de los representantes de la Asociación de Exportadores de Perú con la finalidad de mostrar las instalaciones y coordinar reuniones en la feria "Expo alimentaria", que organiza ADEX en Lima.

### Seaboard Chile y Marval

En esta instancia TPA aprovechó de mostrar los últimos hitos e inversiones del terminal portuario, además dio a conocer el funcionamiento de equipos Shore Tension.

### Cámara Nacional de Comercio

Una destacada delegación de representantes de la Cámara Nacional de Comercio (CNC) de Bolivia visitó el Terminal, con el objetivo de conocer los beneficios que TPA entrega a los clientes bolivianos.

### BBC y MSC

Se dio la oportunidad de recibir la visita de la línea BBC Chartering y de la línea Mediterranean Shipping Company. Ambas instancias fueron provechosas para retomar temas pendientes, mostrar las novedades y últimos hitos del puerto, además de visita en terreno para ver el trabajo de sus naves.

### Ficargo

El equipo comercial de TPA recibió la visita de la agencia peruana de carga internacional Ficargo. La gerencia proveniente de Lima conoció los procedimientos y procesos para la carga en tránsito a Perú, mostrándose bastante interesadas de las instalaciones y operatividad del Terminal.



## COMPARTIENDO CONOCIMIENTOS

Con el fin de transmitir su quehacer diario, Terminal Puerto Arica abre sus puertas a toda la comunidad estudiantil de la región y del extranjero, ofreciendo becas para que tengan la oportunidad de conocer tanto la importación, como la exportación y los distintos procedimientos que se realizan en cada una de las áreas operativas y administrativas de TPA.

Por esta razón, durante el año 2017 se dieron distintas instancias de recibir alumnos de Universidades y colegios nacionales y extranjeros de Bolivia y Perú.



### CIOP 2017

En el mes de agosto se realizó la 7ma versión del Curso Internacional de Operaciones Portuarias enfocado a clientes bolivianos. En esta ocasión los participantes tuvieron la oportunidad de conocer el funcionamiento operativo del puerto a través de las exposiciones de las distintas áreas tanto administrativas como operativas de TPA. Fueron complemen-

tadas con visitas en terreno a las distintas faenas del puerto tales como los almacenes, faenas de desconsolidado, sitios de acopio y la experiencia de abordar la nave Mn East Bay, la cual se encontraba descargando fierro de construcción en tránsito a Bolivia.

El curso finalizó con la entrega de diplomas de participación y una cena.

7 Temas tratados:  
TPA, Seguridad, Importaciones, Exportaciones, Operaciones Marítimas, Operaciones Terrestres, Terminal de Contenedores.

### 5ta Versión Becas Puerto Arica

Durante la 5ta versión de becas puerto Arica, 20 alumnos de Perú y Bolivia en el mes de enero de 2017 tuvieron la oportunidad de participar en charlas teóricas, acerca de las distintas áreas del puerto y entidades externas como Aduanas de Chile y Wakilabs (Empresa de Innovación y Tecnología), además de una visita al terminal portuario.



5 Días de participación.  
17 Colaboradores  
Expositores  
20 Temas tratados.

### Firma convenio UPT

En septiembre se firmó en Tacna el convenio entre TPA y la Universidad Privada de Tacna, siendo el primer paso para fortalecer la relación con la Universidad, en pos de desarrollar cursos, seminarios, estudios de investigación y proyectos de mutuo interés. La firma del convenio se realizó en las instalaciones de la UPT y contó con la presencia del plantel académico y prensa local.



### Satisfacción Cliente externo

#### G4-PR 5

Con el fin de mejorar el servicio, se han realizado dos encuestas a los clientes, donde ellos evalúan la calidad del trabajo, en diversas índoles como procedimientos, atención, cordialidad, entre otros.

La encuesta es realizada a los diferentes clientes, según el área por la cual es atendida:

- Importación
- Transporte
- Exportación
- Líneas navieras
- Centro de servicios

El feedback de esta encuesta permite enfocar los esfuerzos en temas que son realmente relevantes para los clientes y así poder entregarles un servicio de mayor calidad.



### Reclamos

Durante el año 2017 se recibió una cantidad de 130 reclamos, de los cuales un 100% fue resuelto con éxito.



*\*En estas dos ocasiones ha sido considerada la evaluación como marcha blanca, ya que no ha sido representativo el porcentaje de respuesta de los clientes, esto a causa del tema de cultural y medios de contacto con los clientes bolivianos.*

Monto destinado a desarrollo de actividades con los clientes por + de US \$48.000 al año



CERCANÍA CON  
LA COMUNIDAD

## CERCANÍA CON LA COMUNIDAD

G4 15

### ARICA, MI CIUDAD PUERTO

TPA cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el cual se denomina "Arica, mi ciudad puerto". Éste tiene la finalidad el crear lazos de cercanía entre la comunidad ariqueña y el puerto, con el fin de participar de forma conjunta en actividades que realcen el que hacer del puerto y por otra parte, el contribuir en los requerimientos de la comunidad.

Existen cuatro focos de acción que benefician la comunidad: educación, cultura, deporte y medio ambiente. Cada uno de estos focos cumplen con distintas actividades las que se desarrollaron en el transcurso del año.



#### Educación

Este foco cumple la función principalmente de apoyar y colaborar con las instituciones y organizaciones de la región que requieran apoyo educativo como: colegios, asociaciones y clubes, entre otros. Cabe mencionar que, además de apoyar la educación básica en colegios, TPA colabora con organizaciones encargadas de brindar y mejorar la calidad educacio-

nal preescolar de los más pequeños del país. Por otro lado, la empresa organiza una serie de actividades donde la comunidad pueda recibir instancias de desarrollo a través de capacitaciones y seminarios.

Cada actividad que se realiza tiene su propio programa y plan de trabajo como se muestra a continuación:



#### Seminario: Herramientas para potenciar el emprendimiento de la mujer

Durante el año 2017, por primera vez se realizó el Seminario de Herramientas para potenciar el emprendimiento de la mujer en la región. Esta iniciativa se llevó a cabo en conjunto de la agrupación de Mujeres Emprendedoras de Arica y se desarrolló en dependencias del auditorio de Caja Los Andes, tuvo como expositores a colaboradores de la empresa, quienes expusieron temas como servicio al cliente, contabilidad básica, marketing, innovación y comu-

nicación. Todas las participantes adquirieron nuevos conocimientos para desarrollar y aplicar de una mejor manera en sus propios emprendimientos.

150  
Mujeres  
capacitadas

8,5 Horas de  
capacitación

5  
colaboradores-  
relatores

2 días de  
actividad



## Seminario: Operaciones Portuarias – Puerto Sustentable

Gracias al trabajo en conjunto con el Liceo Domingo Santa María y el Ministerio de Educación se logró desarrollar el Seminario de Operaciones Portuarias, dirigido a los alumnos del sistema dual del Liceo, para que obtengan mayores conocimientos de las operaciones portuarias y así aplicarlas en su práctica y futuro profesional.

La actividad se llevó a cabo en dependencias del Hotel del Valle de Azapa, en agosto de 2017, la cual tuvo una masiva convocatoria, por el interés de adquirir conocimientos nuevos de las distintas áreas del puerto. Esta actividad fue desarrollada por los colaboradores de TPA de Operaciones Terrestres, Operaciones Marítimas, Comercial, Reclamos, Innovación, Recursos Humanos, Prevención de Riesgos y Excelencia Operacional.

135 alumnos participantes  
11 colaboradores – relatores  
5 Horas de capacitación



## Inducción procesos administrativos programa + CAPAZ SENSE

Con el objetivo de insertar laboralmente a las mujeres de todas las edades, durante el año 2017 TPA realizó una inducción del proceso administrativo del área contable, en la que se trataron temas o procesos relevantes del área en cuestión. Esta capacitación ayudó a las asistentes a poder gestionar sus negocios de manera más clara y a resolver dudas contables y financieras que tuvieran sobre sus propios emprendimientos.

25 mujeres capacitadas  
2 horas de capacitación



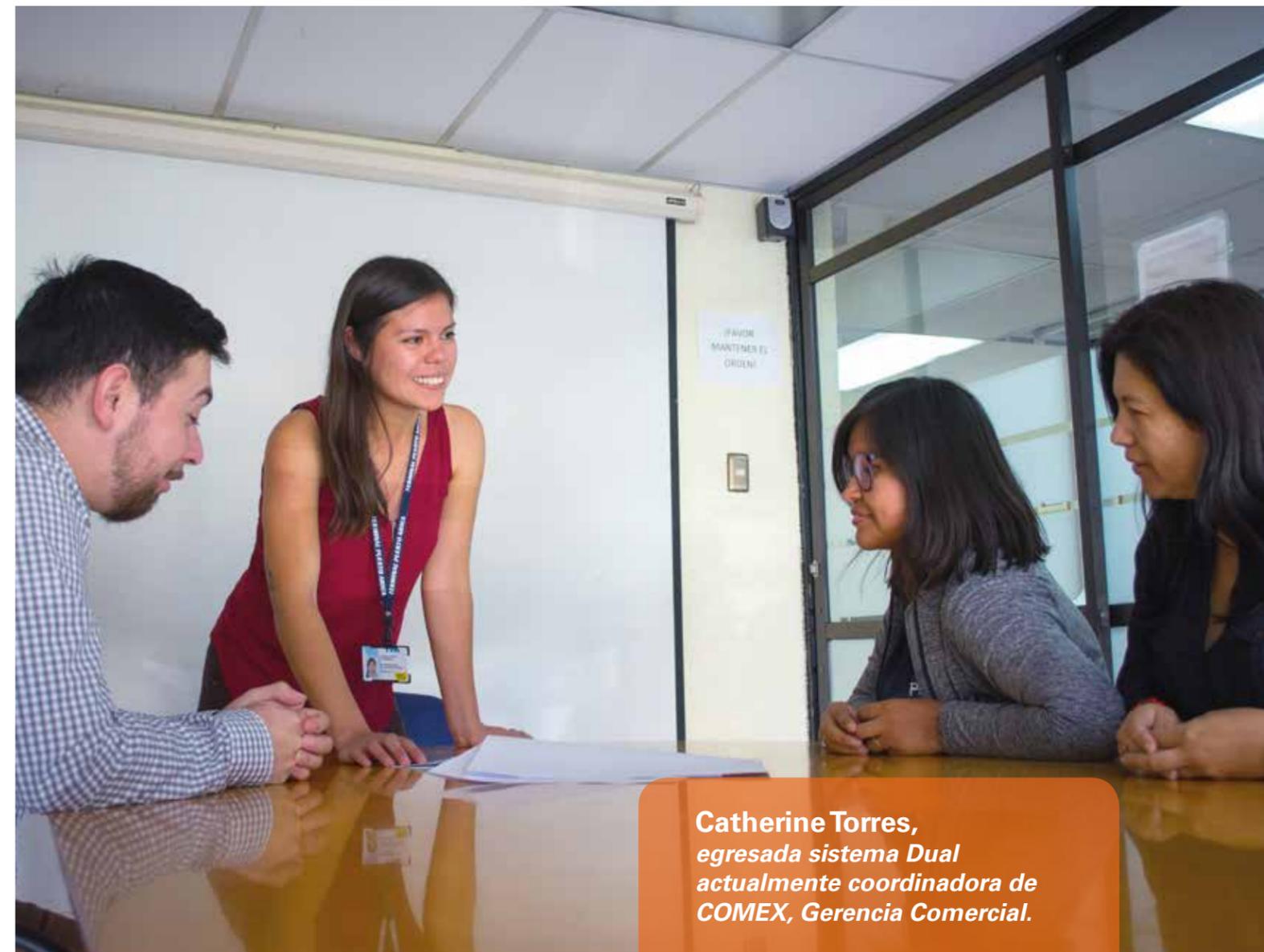
## Convenio Liceo Domingo Santa María

TPA en conjunto del Liceo Domingo Santa María firman un convenio en el año 2007, en el cual ambas partes se comprometen a ser parte de la formación profesional de los alumnos de dicho establecimiento, donde se abren las puertas de la empresa a 20 estudiantes de 3° y 4° medio que estén inscritos en el sistema dual.

Actualmente se cuenta con 48 cupos de prácticas para que los alumnos se desenvuelvan en el mundo laboral. Las áreas en las que se

desempeñan en la empresa les contribuyen en la generación de experiencia profesional, conocimientos prácticos y teóricos del ámbito portuario.

Los buenos resultados del sistema, han generado que actualmente la familia TPA cuente con ocho colaboradores los que han egresado del sistema dual para incorporarse en la operación y procesos administrativos, logrando grandes desarrollos de carrera al interior de la organización.



**Catherine Torres,**  
egresada sistema Dual  
actualmente coordinadora de  
COMEX, Gerencia Comercial.

## Medio Ambiente

Como un compromiso con el medio ambiente y nuestro entorno, la organización lleva dos años realizando diversas actividades para generar mayor conciencia en la comunidad.



## Depósito de plástico

Hace unos años se instaló un depósito fuera de las dependencias del puerto, para que la comunidad portuaria como la ciudadanía deposite ahí sus botellas plásticas para luego ser reutilizadas. En 2017 se logró en conjunto con la comunidad recuperar 200 kg. de plástico.



# EL PAPEL DE TODOS

## El Papel de todos es Reciclar - Monitores de reciclaje

Otra iniciativa medioambiental, fue la campaña denominada "El Papel de todos es Reciclar" donde en conjunto con la empresa Reciclos se recuperó el papel utilizado por las oficinas de TPA.

La venta de todo el papel recuperado va en donación a la Residencia Nidito, donde alrededor de 25 niños y niñas reciben el apoyo social de la empresa. Con el dinero se prevalece la compra de útiles de aseo, medicamentos y prendas de vestir.

Esta campaña se apoyó en la capacitación de los "Monitores de Reciclaje". Son los colaboradores de la empresa quienes tienen la misión de informar y motivar a sus equipos en temas de reciclaje y cuidado del medio ambiente.



Recuperación de papel, 580 Kilos,  
en 4 meses.  
Equivalente a  
257 resmas = 16 árboles

25 niños  
beneficiados

18 monitores  
de reciclaje

3 contenedores de  
Reciclaje en oficinas  
administrativas.

Compromiso  
con el entorno  
Medioambiente y comunidad



16 resmas de papel = 1 árbol

## CULTURA

El recinto portuario es parte de la historia ariqueña y está inserto en la cultura local. En cada oportunidad que existe, la empresa realiza actividades para estrechar lazos de las personas con el puerto y de esta manera contribuir desde una mirada "Abriendo Puertas", por otro lado, rescatando las actividades culturales más significativas del arte y cultura.

Durante el año 2017 aumentamos la participación de la comunidad en las actividades organizadas

por la empresa con respecto al año 2016, lo que se ve reflejado en las distintas actividades que se desarrollan durante el año.

95% de aumento en la participación de actividades



### Teatro en TPA

Es una instancia que permite a las familias disfrutar de un espectáculo en vivo, se instaló un anfiteatro con contenedores en el sector norte del recinto portuario.

Esta actividad se llevó a cabo por segunda vez y tuvo un éxito rotundo, ya que asistieron 1.200 personas, quienes pudieron disfrutar de la obra de teatro

"Peter Pan, Aventuras en Nunca Jamás", todo en un contexto de alegría y familia.

En esta actividad se contó con la ayuda de auspiciadores, los que son parte de la familia TPA como: Ultraport, Panamericana Hotel Arica, Ingeniería Comercial- UTA, Pucarani transporte y turismo, Transportes Lorenzo Pérez y Handball Jobs.

1.200 personas vieron "Peter Pan, aventuras en Nunca Jámás. 140% + de participación con respecto al 2016

## Festival de Cine Rural Arica Nativa

TPA junto a la Empresa Portuaria (EPA) fueron parte de la XII versión del "Festival Arica Nativa, PUNK-U". Éste consiste en una muestra de películas filmadas, con escenas de pueblos del interior de la Región de Arica y Parinacota, donde hay distintas categorías a participar.

El propósito del Festival de Cine Rural + Indígena Arica Nativa, es enamorar a las nuevas generaciones con el Espíritu de la Tierra, con los tesoros naturales y culturales que custodian las comunidades rurales e indígenas del planeta.

En esta oportunidad se exhibió el film "Mentirita Blanca" que se pudo disfrutar dentro de las instalaciones del puerto, entre contenedores, con vista al Morro de la ciudad y de forma totalmente gratuita, las personas pudieron compartir un momento con la presencia de la talentosa actriz Catalina Saavedra, quien presentó el film y además recibió el premio "Gran Tropero Arica Nativa". También se contó con la presencia de la actriz Juanita Ringeling, quien estuvo a cargo de la animación de este festival



junto al profesor deportivo de TPA Alexis Mussa.

Esta festividad tiene como objetivo reunir a la comunidad ariqueña y que disfruten de un espectáculo de cultura, recreación familiar y convivencia.

20% más de visitas. 400 asistentes.

## Día del Patrimonio Cultural

TPA en conjunto con EPA, al igual que en años anteriores, se unieron a la celebración nacional del día del Patrimonio Cultural, donde se abren las puertas del recinto puerto a la comunidad ariqueña y se comenta su historia, inicios, cargas de transferencia, entre otros.

La temática del año fueron los juegos de antaño, donde los padres pudieron enseñar a sus hijos juegos típicos como el trompo, las bolitas, el luce y la cuerda, etc.

Esta actividad tuvo visitantes

650 visitantes Aumentó la participación de la comunidad en un 86%.

5 horas de visitas seguidas.

durante toda la jornada matutina, quienes disfrutaron de esta experiencia a fondo, ya que pudieron tener cercanía con un buque de autos y el atraque de una nave de contenedores.

El desarrollo de este evento se logró gracias a los colaboradores de TPA y EPA, quienes fueron los encargados de realizar las visitas guiadas, a través de recorridos y exposiciones de los hechos importantes del puerto y su historia.



## Visitas a Puerto- TPA con Otros Ojos

Las visitas a puerto son la instancia en la cual los trabajadores de TPA interactúan con la comunidad, le muestran parte de su trabajo y lo más relevante respecto al funcionamiento del puerto. En cada una de las visitas se pueden apreciar las faenas que se realizan en los patios, el trabajo de los colaboradores, los distintos tipos de carga y todo el trabajo que día a día hacen de TPA un puerto con continuidad operativa 24/7.



Visitas de Chile, Perú y Bolivia



Las visitas recibidas pasan por solicitud e interés de los distintos grupos de la comunidad, donde destacan los colegios y Universidades locales, además de gran parte de la comunidad estudiantil de Perú y Bolivia.

El interés de la mayoría pasa por el sistema Shore Tension, el manejo de la importación y exportación, el sitio 2B y los buques que recalcan en la ciudad.

Algunas de las instituciones que se recibieron en el año:

- Universidad San Martín de Porres, Perú
- Universidad Católica de Santa María, Bolivia.
- CFT Tarapacá
- Universidad Privada de Tacna, Perú.
- Universidad San Marcos, Perú.
- Universidad Pública el Alto, Bolivia.
- Jardín Infantil del Colegio San Jorge.
- Universidad de Tarapacá
- Liceo Domingo Santa María
- Colegio Leonardo Da Vinci
- Inacap

4 colegios  
+ de 150  
personas

Otras  
Instituciones  
(Juntas vecinales, adulto mayor,  
Fuerzas Armadas, etc.)  
+ de 2.500  
personas

12 Universidades  
+ de 400  
personas



## DEPORTE

Este enfoque se caracteriza por organizar actividades de ámbito deportivo-recreativo que beneficien a la comunidad de Arica, estableciendo oportunidades donde las personas puedan interactuar con el medio a través de la vida activa y saludable.



### Arica, Media Maratón TPA

Se ha transformado en una de las carreras más importantes de la región de Arica y Parinacota. Se realiza todos los años con el fin de reunir a las familias y deportistas en torno a una actividad sana y al aire libre. En esta carrera participan deportistas de Chile, Perú y Bolivia, donde además de competir se da una instancia de colaboración y hermandad entre países vecinos.

Cabe destacar que esta versión tuvo modificaciones importantes de logística y avances significativos para los competidores, ya que la organización incorporó el Kit para corredores en el que se añadió un

Más de 2.500  
corredores  
Aumento de un 25%  
en la participación  
de corredores

+ de 20 auspiciadores

Corredores de Chile,  
Perú y Bolivia.

chip de cronometraje, que generó una mayor competitividad en la carrera y a la vez el registro de tiempos de todos los participantes.

Esta competencia es bastante particular e interesante tanto para la comunidad ariqueña y quienes visitan la ciudad, ya que su ruta y logística da la oportunidad de que los participantes puedan ingresar al puerto de la ciudad de Arica, el circuito recorre áreas debidamente demarcadas por los diferentes sitios de trabajo, por el borde costero de la ciudad y finalizar el recorrido frente al imponente Morro de Arica.

## "La educación Municipal se mueve con TPA" -Escuela América

TPA durante el año 2017 participó y brindó apoyo en la remodelación de las instalaciones de esta escuela.

La actividad constó de dos etapas: la primera consistió en una Zumbatón masiva, en la que se invitó a participar a padres y apoderados de los alum-

nos, además de la participación del cuerpo docente del establecimiento. Fue una hora de baile intensivo para más de 400 personas. La segunda etapa fue la remodelación del sombreadero del patio principal del colegio, donde se realizan las actividades para los niños.



## Campeonato Polideportivo TPA

Con el objetivo de crear instancias deportivas para los niños, se realizó un polideportivo con las disciplinas de voleibol, fútbol, básquetbol y atletismo, en el que participaron cuatro establecimientos municipales invitados de Arica: Escuela América E-26, Escuela Tucape, Escuela Rómulo Peña D-2, Colegio Adolfo Beyzaga.

Cabe destacar que este tipo de actividades logra reunir no sólo a los niños, sino que también a los familiares y amigos. La actividad finalizó con la premiación de los ganadores de cada categoría y el agradecimiento al director de la escuela América quien abrió las puertas de su colegio para esta instancia.



4 establecimientos  
municipales participando  
+ de 1.200 asistentes

16 horas de participación  
200 niños compitiendo



## Escuela de Fútbol TPA

TPA como auspiciador oficial del club San Marcos de Arica, en septiembre del año 2013 da inicio a uno de sus proyectos sociales que busca beneficiar a niños y niñas de la ciudad, creando así la Escuela de Fútbol TPA.

Este proyecto tiene como objetivo crear la primera escuela oficial de fútbol formativo para San Marcos, en 5 categorías: de 5 a 6 años, 7 a 8 años, 9 a 10 años, 11 a 12 años y de 13 a 14 años, quienes pueden llegar a formar parte del plantel de cadetes del club profesional.

La escuela busca entregar a los alumnos un trabajo de calidad, enmarcado en la integración social, hábitos de vida sana y por sobre todo, entregar los fundamentos técnicos, tácticos y físicos del fútbol de manera profesional, didáctica y con metodología acorde a los principios deportivos y futbolísticos.

Los participantes de la Escuela de fútbol TPA durante el año 2017 partici-



264 horas  
de entrenamiento  
anual

Formación de  
futuros cadetes

112 niños inscritos  
5 categorías

paron en las actividades deportivas y formativas, tanto la escuela como los entrenadores buscan formar futuros cadetes para el Club San Marcos de Arica.

Cabe destacar que, durante 2017, la Escuela de Fútbol TPA participó en varios campeonatos nacionales e internacionales, donde su obtuvo buenos resultados y buen desempeño en las distintas competencias, tanto en la ciudad de Iquique y como en las ciudades de Perú: Ilo y Tacna.

## TURISMO

### Mesa Cruceros - Turismo

La llamada Mesa Cruceros es una oportunidad en la que se reúnen las distintas instituciones tanto públicas como privadas, con el fin de coordinar la llegada de cruceros.

En esta mesa Público-Privada participan instituciones como Terminal Puerto Arica, Empresa Portuaria, Servicio de Aduanas, Gobernación Marítima, Correos de Chile, Sernatur, Agencias Navieras y Agencias de Turismo. Los temas a tratar en estas reuniones principalmente son: coordinar la llegada de cada uno de los cruceros que recalarán en el puerto, tours que se ofrecerán a los turistas durante su estadía en la ciudad, actividades de bienvenida y despedida a los turistas con bailes típicos de la zona y del Carnaval Con la Fuerza del Sol, además del Orfeón Municipal.

El día 2 de mayo de 2017 con la llegada del Norwegian Sun se dio término a la temporada de cruceros 2016-2017. En la reunión final se comunicó el éxito del periodo, ya que se atendieron 13 cruceros con más de 19.500 turistas.

Cabe destacar que esta temporada fue muy beneficiosa para la región, ya que gracias a la cantidad de turistas la región percibió



13 cruceros  
+ de 19 mil turistas  
16 agrupaciones de baile participantes  
+ de US \$1,5 millones en ingresos por temporada

ingresos por más de 1 millón y medio de dólares, por conceptos de tours, consumo en restaurants, entre otras cosas, lo que generó un positivo impacto en la economía de Arica y Parinacota.

En el mes de mayo con el último crucero recalado, se realizó la ceremonia de cierre de la temporada de cruceros, instancia en la que principalmente se agradece y valora la participación de cada una de las agrupaciones de baile y el orfeón municipal, quienes desinteresadamente participan de cada despedida de los buques de personas.

Se dio inicio a la temporada de cruceros 2017-2018 el 27 de octubre de 2017 con la recalada de "Le Soleal", nave que por primera vez recaló en el puerto de la región.



## FERIAS

Estas son instancias donde se comparte con la comunidad el que hacer de TPA, respecto a temas como la innovación, el emprendimiento, funcionalidad, medio ambientes, entre otras. De esta manera las personas pueden realizar sus consultas y ver cómo está trabajando TPA con sus distintos stakeholders.

### Feria Marítima

Con gran público se celebró la nueva jornada que da inicio al mes del mar en la ciudad de Arica. TPA en conjunto con EPA instalaron un stand que entregó información acerca del puerto y su manejo de cargas. Los distintos días de presentación están atendidos por los propios colaboradores TPA.

2 días de atención  
12 colaboradores al  
servicio de la comunidad  
+ de 2.000 asistentes



### Feria Día Mundial del Turismo

TPA participó de la conmemoración del día mundial del turismo, donde se trabajó bajo el lema, el turismo sostenible como instrumento de desarrollo.

En esta actividad se realizó un tour peatonal con estaciones en los distintos atractivos turísticos de la ciudad, donde TPA era uno de esos lugares.

1 día de atención  
+ de 1.000 asistentes



### Feria CONICYT

La feria Científica, organizada por EXPLORA Arica y Parinacota de CONICYT, permitió dar a conocer al público general y principalmente a la comunidad educativa, el ámbito científico y tecnológico en el que se desenvuelven diversas instituciones públicas y privadas de la región, siendo TPA una de las empresas participantes.

1 día de atención  
+ de 800 asistentes



## Congreso 2BHuman

Congreso 2BHuman, organizado por la Carrera de Ingeniería Comercial de la Universidad de Tarapacá, fue una instancia que permitió a los participantes conocer temas de sustentabilidad en las empresas, felicidad organizacional, entre otros temas. En esta oportunidad los colaboradores de TPA participaron como invitados en cada una de las jornadas, además Diego Bulnes, Gerente General de TPA, fue invitado como charlista para conversatorio final de la actividad, en la que respondió preguntas de logísticas de puerto.



## Feria Innovación

La feria fue organizada por la Carrera de Ingeniería Civil Industrial de la Universidad de Tarapacá, donde se invitó a TPA a participar como expositores en temas de innovación y emprendimiento, relacionados al mundo portuario y como la empresa ha abordado estos conceptos.

Colegios, universitarios y emprendedores fueron parte de los asistentes al evento con una gran convocatoria.

## APOYANDO EL DESARROLLO REGIONAL

### G4 16

### ASINDA

Es la Asociación Gremial de Industriales de Arica, donde se encuentran asociadas las principales empresas industriales de la región, pequeñas y medianas empresas, lo que la convierte en una de las asociaciones más influyentes de la región.

El objetivo es promover e identificar el desarrollo de la industria en la región, mantener y reforzar el espíritu de solidaridad entre sus miembros; y promover la sujeción de las actividades industriales a normas éticas. Además de propiciar todo aquello que

en el aspecto social, técnico y jurídico que contribuya a la expansión de la industria y promover la capacitación de sus trabajadores.

TPA es una de las 50 empresas regionales pertenecientes a la Asociación Gremial de Industriales Arica, donde participa activamente en cada una de las comisiones. Asinda cuenta con un directorio conformado por 12 personas, quienes son elegidas una vez al año, siendo Diego Bulnes uno de los directores que fue renovado en su función. Las reuniones de directorio se realizan cada 15 días con el objetivo de tener participación activa de las decisiones en relación a la industria.



Beneficiados directos por foco:

Deporte + de 3.200 personas

Cultura + de 3.000 personas

Medio Ambiente + de 100 personas

Educación + de 3.300 personas





# Capítulo 5

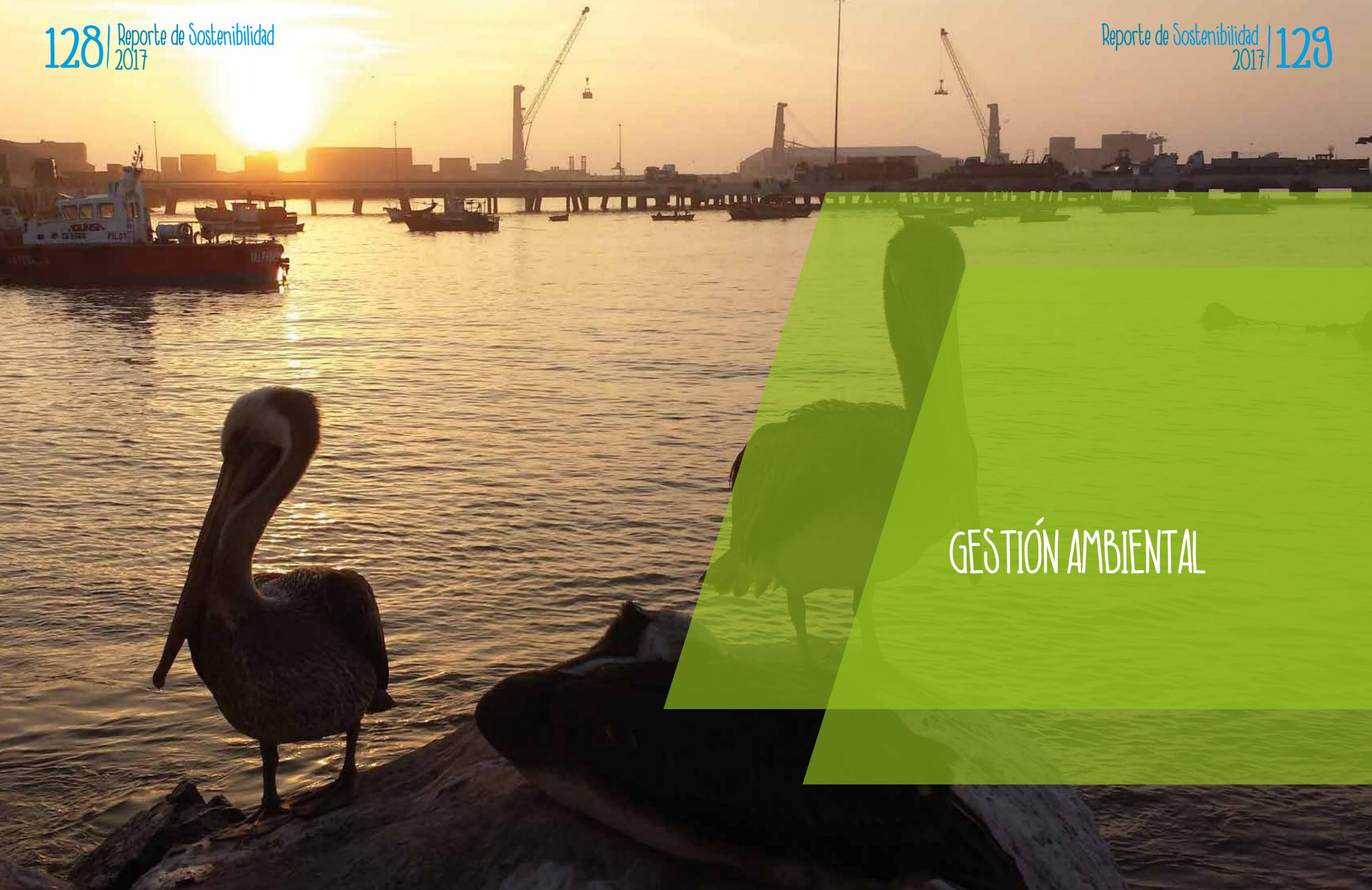
## GESTIÓN AMBIENTAL



Una preocupación constante de Terminal Puerto Arica es el impacto ambiental que la empresa genera con sus operaciones. Por esta razón TPA trabaja arduamente en pro del medio ambiente, midiendo y controlando sus emisiones y generación de residuos.

En este capítulo se muestran las distintas iniciativas desarrolladas por TPA, que buscan mitigar el impacto ambiental de las operaciones, conservación de ecosistemas y biodiversidad. Por otra parte se destaca el uso eficiente del agua y energía.

Temas	Aspectos materiales	Temática
<b>Iniciativas de eficiencia energética, prevención y mitigación ambiental</b>	Gestión ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Electricidad</li> <li>• Agua</li> <li>• Combustibles fósiles</li> <li>• Residuos</li> </ul>
	Emisiones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gases de efecto invernadero</li> <li>• Intensidad de emisiones</li> <li>• Emisiones atmosféricas significativas</li> </ul>
<b>Prevención y mitigación ambiental</b>	Conservación del ecosistema	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoreo marítimo</li> <li>• Identificación de especies</li> <li>• Procedimiento de derrames</li> </ul>
	Cambio climático	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptándonos al cambio climático</li> </ul>
<b>Iniciativas medioambientales</b>	Avances que hacen bien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acuerdo de producción limpia</li> <li>• Saneamiento sector norte</li> <li>• Inversiones</li> </ul>



# GESTIÓN AMBIENTAL

## GESTIÓN AMBIENTAL

G4-EN 3, 5, 6, 7, 19

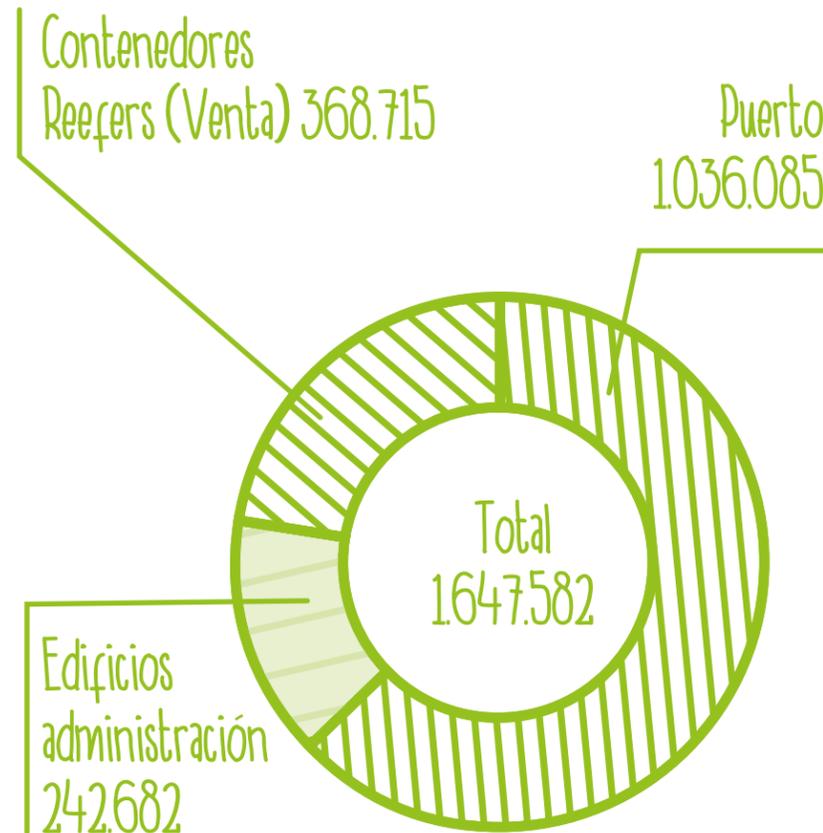
El cuidado por el medio ambiente es uno de los pilares de TPA, por lo que trabaja constantemente por el cuidado de éste. A continuación, se da cuenta de la gestión medioambiental que realiza la organización.

### ELECTRICIDAD

El consumo eléctrico proviene de tres grandes fuentes, oficinas, la energía usada para luminarias en puerto y el gasto que provoca el almacenamiento de contenedores reefers, que deben estar conectados a la red en todo momento.

Para el cálculo del consumo eléctrico, se utiliza la información entregada por EMELARI, empresa distribuidora de energía en la ciudad.

#### Consumo (kWh)



#### Contenedor reefer:

es un contenedor que posee un sistema de climatización especial, usado para el almacenamiento de productos que necesitan estar a bajas temperaturas como alimentos y medicamentos.



#### Intensidad energética

Al ser la transferencia de cargas el principal negocio de TPA, se ha decidido calcular la intensidad energética por Teus y toneladas transferidas. Por lo tanto la intensidad energética, según combustibles fósiles no renovables y electricidad viene dada por:

Energía	Intensidad (Teus)	Intensidad (Toneladas)
Electricidad	6,84 $\frac{\text{kWh}}{\text{Teus}}$	0,71 $\frac{\text{kWh}}{\text{Ton}}$

Los proyectos de eficiencia energética, reducción de los requisitos y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero que se destacan a continuación:

**Cambio de luminarias en TEAGM y mástiles de puerto:** se dejaron de utilizar ampolletas de sodio para dar paso a la tecnología LED, lo que genera un ahorro de **86.278 kWh** al año.

**Instalación tragaluz en TEAGM:** con el fin de aprovechar la luz solar, se instalaron calaminas transparentes en gran parte del almacén, por lo que ya no es necesario utilizar luminarias durante el día, generando un ahorro de **27.222 kWh** al año.

**Cambio de luminarias en oficinas interior de puerto:** se dejaron de utilizar ampolletas tradicionales, para dar paso a la tecnología LED, lo que genera un ahorro de **19.444 kWh** al año.

**Renovación de equipos de aire acondicionado:** se renovó la totalidad de los equipos de la organización, con el fin de evitar la obsolescencia tecnológica y mejorar el rendimiento.

El consumo de electricidad se redujo 30.068 kWh desde 2016 a 2017 equivalente al 1,8% Gracias a los cambios en la tecnología de luminarias, se logra reducir en 101 toneladas las emisiones de CO<sub>2</sub>e



## COMBUSTIBLES FÓSILES

El consumo de combustibles fósiles de TPA, durante el año 2017 fue de:

Energía Consumo (Litros)



Para calcular este consumo se consideran todos los equipos que operan en el puerto, además de los vehículos livianos usados por la empresa.

La intensidad energética de combustibles fósiles, al igual que la de electricidad, viene dada por toneladas de transferencia y Teus.

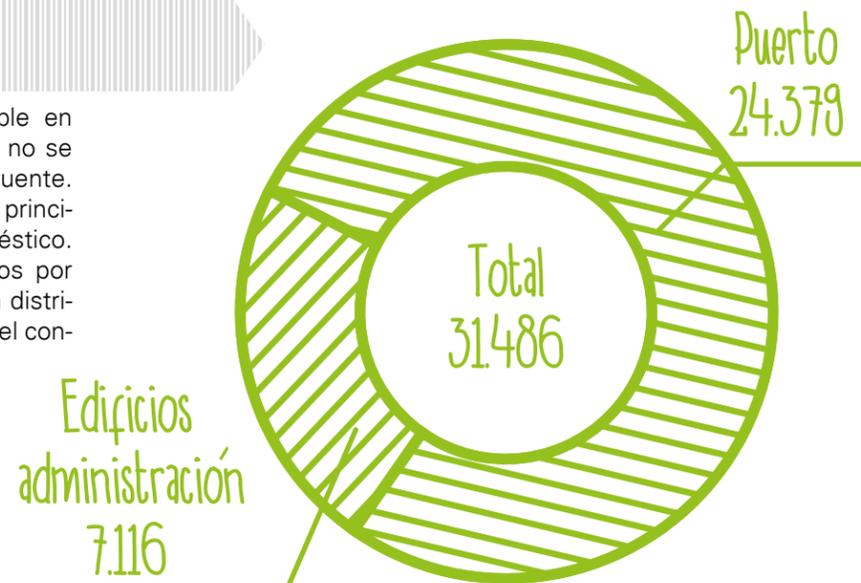
Energía	Intensidad (Teus)	Intensidad (Toneladas)
No renovable (Diesel y GLP)	7,38 $\frac{\text{Litro}}{\text{Teus}}$	0,76 $\frac{\text{Litro}}{\text{Ton}}$

## AGUA

G4-EN 8, 9

TPA utiliza agua potable en sus instalaciones, por lo que no se extrae agua de ningún afluente. Dicha agua, es destinada principalmente a consumo doméstico. Según los detalles entregados por Aguas del Altiplano, empresa distribuidora de agua en la ciudad, el consumo de TPA en 2017 fue:

El consumo de agua se redujo 3.675 m<sup>3</sup> desde 2016 a 2017



1 (m<sup>3</sup>) equivale a 1000 litros de agua

## RESIDUOS

G4 - EN 2, 23, 25, 27

A raíz de la operación se generan distintos tipos de residuos, por lo que es de suma importancia poder segregarlos y de esta forma entregar un tratamiento especial a cada uno de ellos.

**Madera:** gran parte de la madera recibida en los buques y contenedores se reutiliza, principalmente para la creación de pallets.

**Papel:** el papel utilizado en la empresa es para la gestión documental y uso en oficinas administrativas.

**Aceite:** Principalmente utilizados en maquinarias,

**Residuos peligrosos:** son residuos que poseen propiedades peligrosas para la salud y el medio ambiente.

**Residuos domésticos:** corresponden a todos los residuos que no entran en ninguna de las clasificaciones anteriores, son retirados y llevados a un vertedero.

### En el año 2017:

- Reutilizamos **7.990** kilogramos de madera.
- Se utilizaron **3.984** kilogramos de papel, y se reciclaron **580** kilogramos, equivalentes al **15%** del consumo anual.
- Se generaron **30.500** kilogramos de aceite de desecho, que luego son reutilizados en incinerador.
- El consumo de residuos peligrosos alcanzó **153.020** kilogramos. A través de una gran gestión en el manejo y producción de residuos peligrosos, se logró reducir en un **31,21%**, su generación, equivalente a **69.425** kilogramos, respecto al año 2016.
- La cantidad de residuos domésticos alcanza los **340.800** kilogramos.
- Reutilización de Fierro y Aluminio **34.811** KG.

TOTAL RECICLAJE: 73,8 TONELADAS

## Iniciativas en gestión y manejo de residuos y cargas peligrosas



### Reutilización barriles de aceite

TPA aprovecha el gran volumen que pueden contener los barriles, utilizándolos como basureros. De esta manera, se genera una menor cantidad de residuos peligrosos y se les da un buen uso que ayuda a mantener limpias las instalaciones.

### Mejora en estándar bodega de aceite

El aceite es un líquido muy inflamable, por lo que debe ser tratado con las más exigentes medidas de seguridad. Se instalaron seis bombas hidráulicas para poder manipularlo de una manera más segura y eficiente.

### Estudio de seguridad manejo de cargas peligrosas embaladas

Cumpliendo con las autoridades fiscalizadas y los requisitos legales, se tiene total cuidado en el manejo y manipulación de mercancías peligrosas al interior del recinto portuario.

Para abordar y ejecutar en forma correcta este tipo de faenas, se implementó un "Estudio de Seguridad Manejo de Cargas Peligrosas Embaladas", que tiene por objeto estandarizar la realización

de este tipo de operaciones y minimizar los riesgos, adoptando las medidas necesarias para que nuestra actividad habitual se desarrolle bajo el concepto de "Riesgo Controlado". Con su ejecución, se garantiza la conformidad con los requisitos legales asociados y estándares de seguridad que fueron definidos por la organización.



## EMISIONES

## EMISIONES

### G4-EN 20

TPA se preocupa por el impacto ambiental que las operaciones puedan afectar en el medio ambiente. En línea con esto las emisiones son medidas, controladas y gestionadas. TPA no utiliza equipos cuyas emisiones puedan agotar la capa de ozono.

## GASES EFECTO INVERNADERO

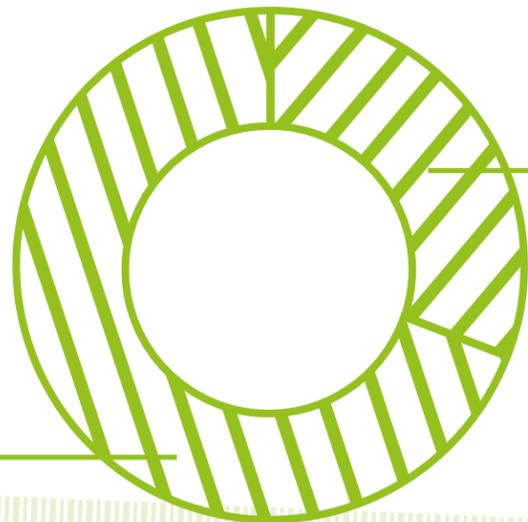
### Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero

#### G4-EN 15, 16

Usando la guía de puertos WPCI y el GHG Protocol, se han calculado la emisiones de gases invernaderos directos e indirectos. Se consideran emisiones de gases nocivos **CO2, CH4, SF 6, NO2, HFC y PFC**. En ambos casos se ha usado el año 2011 como base, obteniendo

Medición Cantidad  
(Toneladas de CO<sub>2</sub>e)

Indirecta  
17.453



Directa  
7.824

**Emisiones directas:** Para el cálculo de las emisiones directas se consideran todos los equipos de TPA que operan dentro de puerto, tales como grúas horquillas, portacontenedores, tracto camiones y grúas tierras, que son propiedad de TPA y de sus empresas contratistas.

**Emisiones indirectas:** Para el cálculo de las emisiones indirectas se consideran la totalidad de los camiones atendidos por TPA, tomando como base 12,41 kms de recorrido que tienen los vehículos desde el Antepuerto ubicado en Lluta, además 1,41 kms que recorren los camiones en una hora, por concepto de espera de entrada a puerto. Por último, se adicionan las emisiones de los buques a 1,4 millas náuticas (25,9 kms.) antes de su entrada a puerto.

## Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero

### G4-EN 18

Al ser el principal negocio la transferencia de carga, se ha decidido calcular la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero por Teus y toneladas transferidas. Por lo tanto la intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero, según emisiones directas e indirectas como se muestra a continuación:

Emisiones	Intensidad $\left(\frac{\text{Kg CO}_2\text{e}}{\text{Teus}}\right)$	Intensidad $\left(\frac{\text{Kg CO}_2\text{e}}{\text{Ton}}\right)$
Directas	32,51	3,38
Indirectas	72,52	7,53



## Emisiones atmosféricas significativas

### G4- EN 21

Evaluando las fuentes fijas de emisión de gases, mediante el AP-42 de la EPA, LPG Combustion, Industrial Boilers, se ha calculado la emisión de gases significativos:

Material particulado:	65,78 kilogramos/año
Óxido nítrico (NO) y dióxido de nitrógeno (NO <sub>2</sub> ):	935,92 kilogramos/año
Trióxido de azufre (SO <sub>3</sub> ) y dióxido de azufre (SO <sub>2</sub> ):	49,66 kilogramos/año

*Para mayor información buscar reporte de la Huella de Carbono, en el sitio web de TPA. El cual es actualizado todos los años, desde el 2013.*





CONSERVACIÓN DE  
ECOSISTEMAS Y  
BIODIVERSIDAD

## CONSERVACIÓN DE ECOSISTEMAS Y BIODIVERSIDAD

### MONITOREO MARÍTIMO

Uno de los principales recursos naturales por los cuales puede existir TPA es el agua, por lo que de forma anual se realizan mediciones en el fondo marino para controlar los impactos generados. Estos controles de metales pesados se realizan para

verificar la operación del TEAGM a través de nuestra costa y sitios de atraques. Para realizar estas mediciones se consideran 10 estaciones de muestra en total, siendo nueve sectores en el puerto y uno en el hábitat de la tortuga verde.



**TEAGM:** Terminal de embarque y acopio de granel mineral. Está ubicado en el sitio 5 del puerto. Consta de un almacén y cintas transportadoras completamente selladas para evitar emisiones de material particulado a la atmósfera.

**Tortuga verde:** es una especie de tortuga marina de la familia Cheloniidae. Posee dos poblaciones distintas en el océano Pacífico y Atlántico. Los primeros años de su vida se alimentan de cangrejos, caracoles y gusanos, al entrar en la etapa juvenil invierten su alimentación, en busca de algas y plantas que crecen a poca profundidad. En Arica habitan el sector de La Puntilla, playa ubicada cerca del norte del puerto, donde es común verlas en el borde costero.

## PLAN DE EMERGENCIA POR DERRAMES A POZA

TPA posee un plan de contingencia acreditado por la Autoridad Marítima, que permite atender derrames de hidrocarburos y sus derivados en la poza, a la vez cuenta con un plan de emergencia para contener derrames de concentrados minerales en el mar durante procesos de embarques.

Durante el año 2017 no se registraron incidentes de este tipo.

**PROCEDIMIENTO PRMA 009 A**  
**TPA**  
**PROCESOS DE EMBARQUE Y DERRAMES DE HIDROCARBUROS Y SUS DERIVADOS.**

En caso de producirse un derrame de un hidrocarburo o de algunos de sus derivados, se deberá controlar, conteniendo el derrame con un sólido absorbente.

**1** En caso de producirse un derrame de hidrocarburo en el mar, se debe informar de inmediato a la AAMM, quien deberá contactarse con la Agencia de Nave respectiva y el Capitán de la Nave correspondiente, para activar el plan de contingencia.

**2** Si el derrame es generado, producto de abastecimiento de combustible a la nave o de retiro de Sentinas, la AAMM se coordinará con los prestadores de servicios correspondientes, para activar su propio plan de emergencia y contener el derrame.

**3** El absorbente se debe esparcir cubriendo toda la superficie donde se derramó el producto, una vez empapada se debe retirar con palas, todo el producto y se debe depositar en un recipiente de "residuos peligrosos".

**4** Lavar el suelo con abundante agua a objeto de diluir los restos y olores del producto derramado.

**5** Mantener informado en todo momento a PRMA de la situación existente.

**Responsabilidades**

- JEFE DE OPERACIONES MARITIMAS
- JEFE DE OPERACIONES TERRESTRES
- JEFE DE PRMA

Aprobado por PUV - Revisado 2011- Edición 01

Prohibida su reproducción parcial

## IDENTIFICACIÓN DE ESPECIES EN PUERTO

Actualmente en el puerto existen cuatro tipos de aves identificadas y se ha determinado su estado de conservación a nivel local. El estado de éstas se detalla a continuación:



Casi amenazada

**Pelicano chileno** (*Pelicanus Thagus*): Habita la costa del pacífico de América del Sur, desde Ecuador hasta el Sur de Chile. Se alimentan de peces de hasta 30 centímetros de largo, crustáceos, tortugas y en algunos casos de pequeñas aves.



Preocupación menor

**Gaviota dominicana** (*Larus dominicanus*): Habita en toda la costa de Sudamérica. Debido a su calidad de omnívoro se alimenta principalmente de peces pequeños y algas.



Preocupación menor

**Gaviota peruana** (*Larus belcheri*): Habita desde Coquimbo hasta Ecuador. Su alimentación se basa en pequeños peces, crustáceos e insectos.



Casi amenazada

**Gaviotín monja** (*Larosterna inca*): Habita la costa peruana y chilena, principalmente en zonas rocosas. Se alimenta principalmente de anchovetas y peces pequeños.

Por otra parte en la poza del puerto habitan tres tipos de especies submarinas:



**Emerita Análoga:** La popular pulga de mar, habita en la costa occidental de América. Se alimenta de pequeños organismos, los que atrapa con sus antenas.



**Mejillín Púrpura** (*Perumytilus purpuratus*): Se puede encontrar en las costas de Chile y Argentina. Se alimenta de microorganismos presentes en el agua.



Preocupación menor

**Ostión** (*Crassostrea gigas*): Se encuentra en las costas del océano pacífico. Se alimenta de pequeños microorganismos y plancton.



## ADAPTÁNDOSE AL CAMBIO CLIMÁTICO

## ADAPTÁNDOSE AL CAMBIO CLIMÁTICO

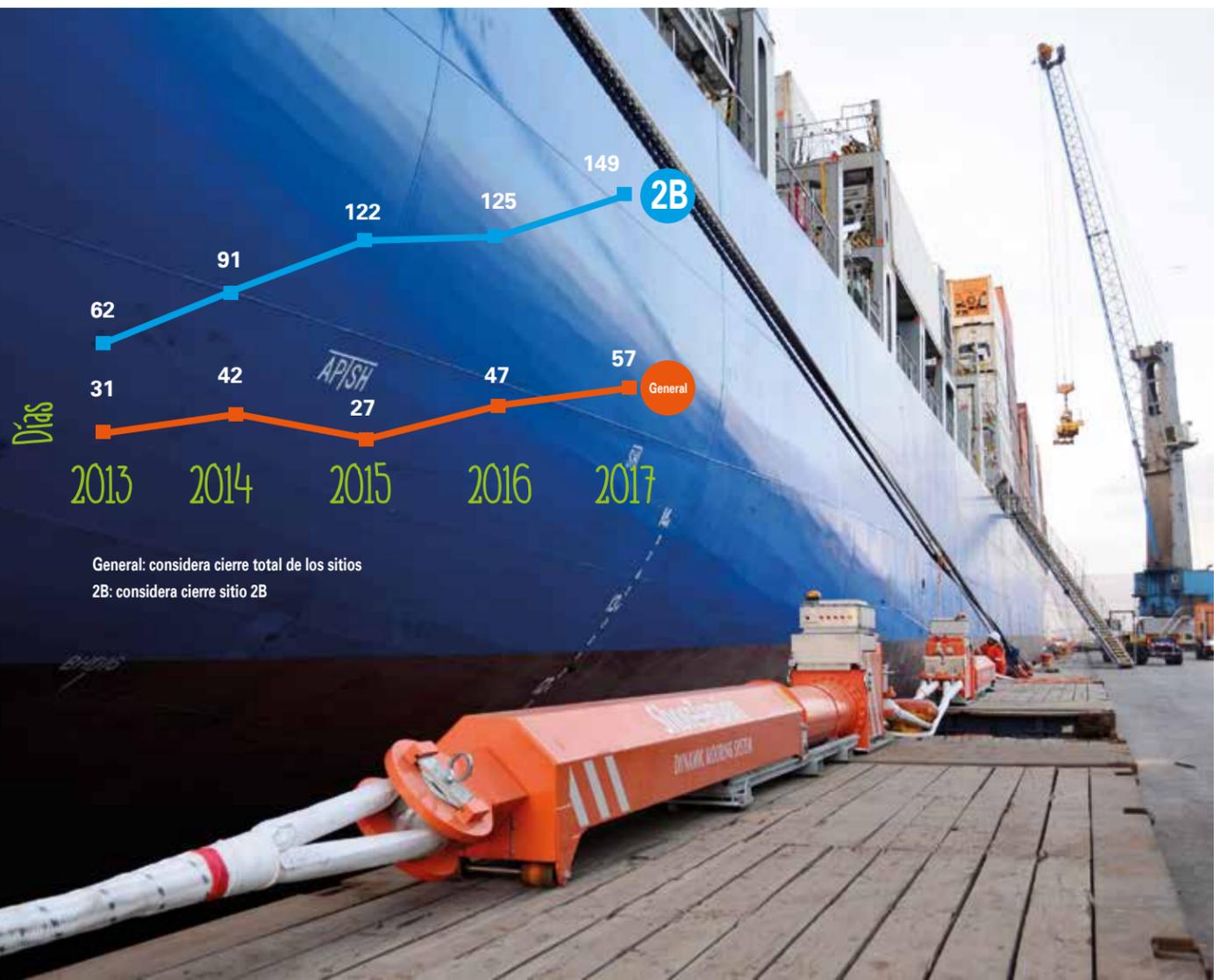
### TRABAJANDO BAJO ESCENARIOS DE MAREJADA

G4- EC 2

Al ser un operador portuario, TPA está directamente relacionada a las condiciones climáticas y comportamiento que presenta la costa en caso de marejadas fuertes el puerto es cerrado por la Autoridad Marítima, lo que impide la atención de naves, debido al riesgo que supone para la seguridad de las personas, carga, buques y la

infraestructura. El no poder atender naves afecta directamente la competitividad de TPA, por la espera, incertidumbre y el costo que genera a los buques que desean recalar en el puerto de Arica.

Desde el año 2013 los cierres de puerto han evolucionado de la siguiente forma:



Como se puede apreciar en la gráfica, los cierres crecen en el tiempo, afectando principalmente al sitio 2B, por lo que repercute significativamente en la capacidad de atención ya que existen naves que por sus características solamente pueden ser atendidas en el sitio 2B.

A raíz de este problema se realizaron las siguientes inversiones, para poder continuar atendiendo las naves aún en situación de marejada:

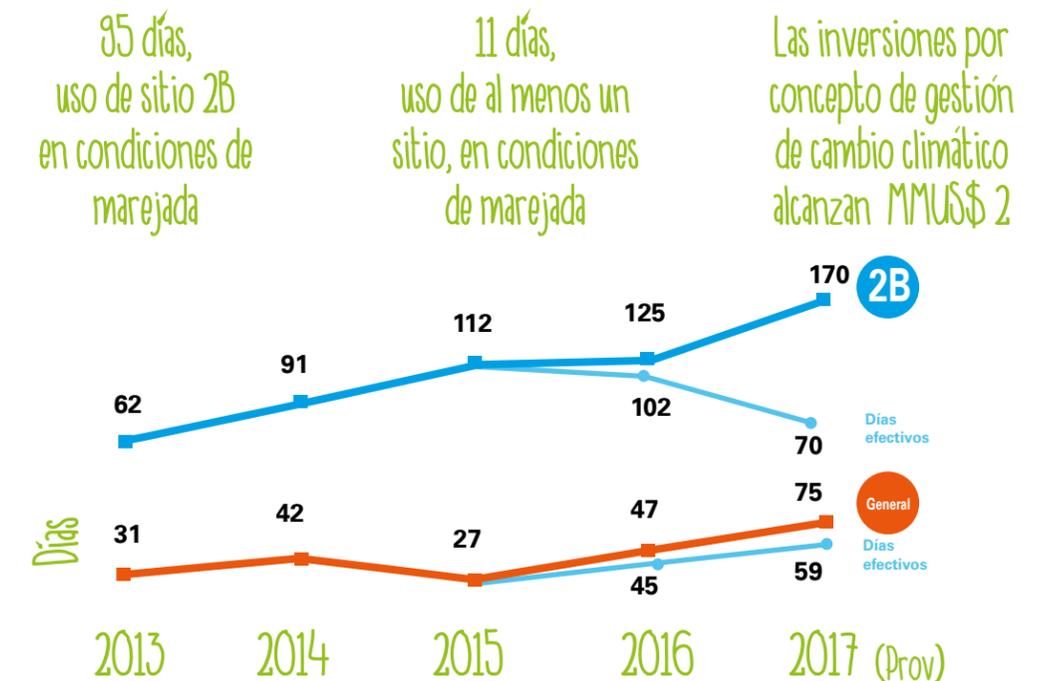
**FORECAST:** Pronósticos de condiciones climáticas, viento y oleaje principalmente. Es proporcionado por la empresa BUOYWEATHER.

**Correntómetro:** Aparato que mide las corrientes marinas. Es usado por el práctico, como herramienta de información previa al atraque de buques.

**Shore Tension:** Sistema hidráulico de tecnología holandesa que se utiliza para reforzar las amarras de la nave. Brindando seguridad en la operación y estabilizar los movimientos del buque.

**FORECAST 2:** Segundo proveedor de pronósticos de condiciones climáticas, AWFOS.

Como resultado de las inversiones los cierres de puerto efectivos fueron:



De los sitios de atraque disponibles, el 2B posee el mayor calado, alcanzando los 12,4 metros. Su importancia radica en que ciertas naves, sólo pueden ser atendidas en este lugar por su dimensión. Otra característica importante, es que es un sitio sísmico, pudiendo resistir un terremoto de 8,5 grados.

## AVANCES QUE HACEN BIEN

### ACUERDO DE PRODUCCIÓN LIMPIA (APL)

2013

2014

2015

2016

2017

El APL del puerto de Arica nació en el año 2013 con un diagnóstico sectorial y propuestas de acuerdo.

Se realizaron múltiples mesas de trabajo, con las empresas que se adhieren y autoridades de gobierno.

Se da inicio formal al APL, con 12 metas claras y 83 acciones.

Se realiza una auditoría interna al APL, la que arroja que el 80% de las metas están realizadas.

Una nueva auditoría establece, que todas las empresas pertenecientes al APL cumplen el 100% de las metas.



## Metas:

- Plan de vigilancia
- Programa de vigilancia de calidad del medio marítimo
- Buenas prácticas de dragado
- Gestión de residuos sólidos
- Gestión de emisiones atmosféricas
- Gestión de la energía
- Gestión del recurso hídrico
- Huella de carbono
- Seguridad y salud ocupacional
- Formación de capacidades
- Responsabilidad social
- Indicadores de sustentabilidad

## ¿Qué es un APL?

Un Acuerdo de Producción Limpia es un "convenio celebrado entre un sector empresarial y los organismos públicos con competencia en las materias del Acuerdo, cuyo objetivo es aplicar producción limpia a través de metas y acciones específicas" (Norma Chilena NCh. 2796.Of2003).



Dentro de los participantes destacan EPA, Transportes Lorenzo Perez, Narita, Somarco, Logística Integral, Astilleros, Autoridad Marítima, Aduana, Ministerio del Medio Ambiente, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura, Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

## SANEAMIENTO SECTOR NORTE

### G4-EC7

El sector norte del puerto de Arica fue utilizado durante muchos años para el almacenaje de metales pesados. Esto producía una gran cantidad de material particulado afectando la calidad del aire y de la tierra poniendo en riesgo la salud de los trabajadores, especies animales y la comunidad ariqueña. Para acabar con estos problemas en el año 2009,

TPA presenta una declaración de impacto ambiental para llevar a cabo el saneamiento de estos terrenos. Se trabaja en conjunto con las autoridades medioambientales, con el fin de establecer el estándar adecuado para el correcto saneamiento de los terrenos.

#### Ejecucion del proyecto



Con esto TPA da por cumplido la remediación total de suelos contaminados por metales pesados.

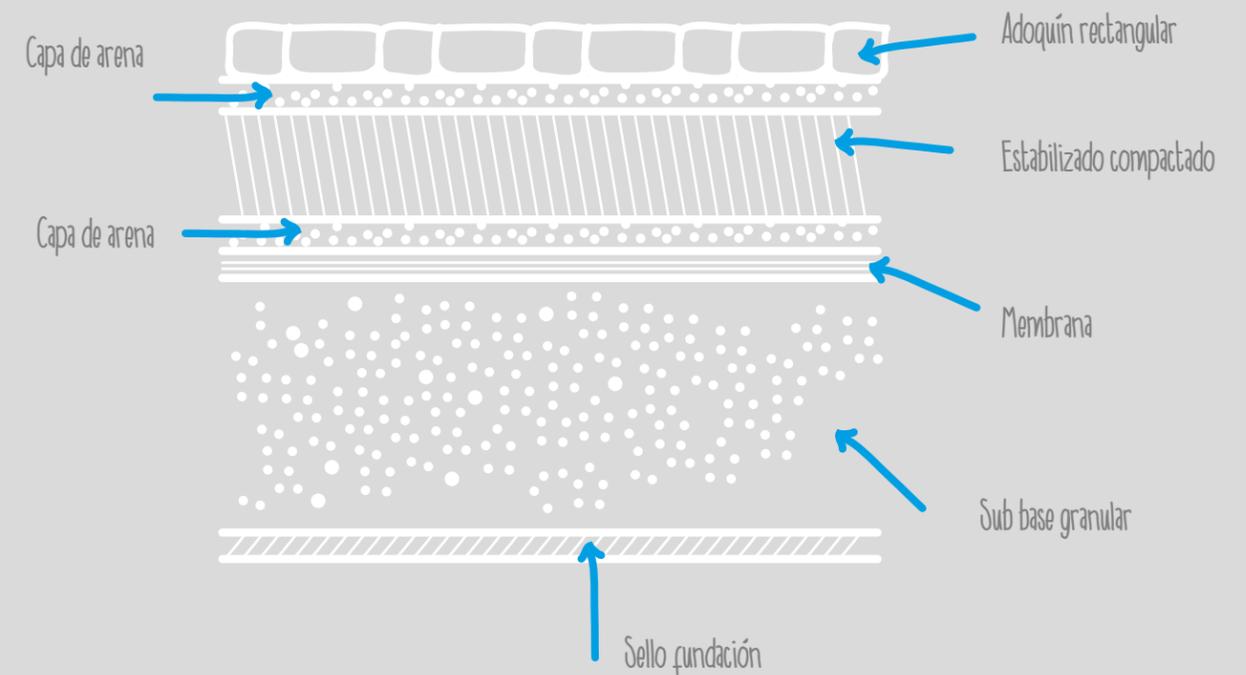
En una primera etapa se regularizó el saneamiento de 25.000 m<sup>2</sup> que fue terminada en el año 2010.

La segunda etapa saneó 6.242 m<sup>2</sup>, fue finalizada en marzo de 2017, acabando con la contaminación de la superficie que por años afectó a este sector del puerto de Arica.



### ¿Qué es un saneamiento de suelo?

El saneamiento de suelo es un proceso, que busca limpiar de metales pesados el área donde se aplica. Se retira gran parte de suelo y se procede a rellenar.



## INVERSIONES Y GASTOS

### G4- EN 29, 31, 34

Durante el año 2017 no se generaron reclamos ni multas derivadas de temas ambientales.

En el año 2017 se llevaron a cabo las siguientes gastos e inversiones en materia medioambiental:

- Retiro de residuos peligrosos
- Saneamiento sector norte
- Monitoreo calidad del aire
- Monitoreo marítimo
- Mantenimiento ISO 14.001
- Implementación APL
- Mejora infraestructura

Sin reclamos ni multas

US\$ 1.080.478  
Inversiones y Gastos



Capítulo 6  
APOYO LOCAL

## COLABORACIÓN Y VOLUNTARIADO

Terminal Puerto Arica desde sus inicios ha tenido un fiel compromiso con la sociedad, apoyando a las distintas organizaciones de la ciudad de Arica que focalizan sus esfuerzos en los sectores vulnerables, de riesgo social, deportivos y educativos.

Por esta razón, TPA destaca el trabajo realizado en el año 2017 con Fundación Choshuenco, Escuela F-22 y Residencia Nidito, ya que gracias al trabajo realizado en conjunto, se logró el objetivo de beneficiar a los niños y niñas que más necesitan de la ayuda.

También es necesario agradecer la confianza que han tenido instituciones prestigiosas como Bomberos de Chile (Arica), el Club deportivo San Marcos de Arica, Fundación Gente grande, entre otras.

### PROGRAMA QUIK – FUNDACIÓN CHOSHUENCO

Fundación Choshuenco es una organización sin fines de lucro que busca aportar en la formación integral de los niños más vulnerables del país, a través de programas de educación para la calidad y excelencia educativa gestionada en jardines infantiles

y salas cunas a lo largo de todo Chile.

Su objetivo principal es trabajar por la educación de niños y niñas líderes, perseverantes y creativos.

#### Programa Quik



Quik es un programa de calidad y liderazgo pedagógico, desarrollado en Chile desde el año 2011, tiene como propósito aportar al desarrollo interno de la calidad educativa de los jardines infantiles,



a través de un programa de fortalecimiento de las competencias de liderazgo pedagógico de las directoras y sus equipos, en un proceso sustentado en el involucramiento de la comunidad educativa.



#### Programa realizado

Por Fundación Choshuenco y Universidad de Chile, y cuenta con el auspicio de Fundación Siemens y Empresas privadas de Arica como TPA, Ultraport y Hotel Arica.

#### Arica Primera Región del Norte

En los años 2016 – 2017 Arica y Parinacota fue la primera región del norte de Chile en recibir el apoyo y capacitación del programa Quik, actualmente se realizará una tercera versión el año 2018.

Este programa fue diseñado para mejorar el proceso de la calidad en los centros educativos de primera infancia, donde se ha logrado capacitar a las directoras y educadoras de párvulo de 25 jardines del sector público pertenecientes a Daem, Fundación Integra y Junji, de toda la región de Arica y Parinacota.

Las capacitaciones desarrolladas en la región

enfatan en “Comprensión del Medio Natural y Sociocultural”, con el objetivo de posicionar a la región como líder en el trabajo de educación en ciencias. Gracias a estas capacitaciones hubo un mejoramiento en la escala ECCERS (Early Childhood Environment Rating Scale – Calificación del ambiente de la infancia temprana) esta evalúa la calidad del entorno organizado para niños y niñas de dos años y medio a cinco años, e ITERS (Infant Toddler Environment Rating Scale – Calificación del ambiente en bebés) éste mide los ambientes para la sala de niños menores de tres años.

#### JARDINES DAEM

- Inti Jalsu- Las Maitas
- Suma Panqantas
- Payachatas
- Sueños de Angelitos
- Mazorquitas
- Estrellitas del Saber
- Uruchi Amaya
- Mi rinconcito Feliz
- Arcoíris

#### JARDINES INTEGRA

- Santa Rosa
- Alborada
- Nueva Esperanza
- San Miguel de Azapa
- Sombrerito
- Milagro de Amor
- Pachamama
- Poconchile

#### JARDINES JUNJI

- Las Ardillitas
- Pulgarcito
- Capullito
- Campanita
- Rabito
- Parinitas
- Avioncito
- Rayito de Sol

#### Hitos importantes

“EXPOQUIK”: Esta experiencia fue realizada por primera vez y surgió producto del buen nivel de propuestas de fortalecimiento y del interés de las coordinadoras, directoras y equipos, de dar a conocer a

la comunidad de Arica lo que se realiza en cada centro educativo y que se visualice el trabajo conjunto entre las tres instituciones públicas según lo aprendido y desarrollado gracias a la capacitación QUIK.



### Certificación Fin de año:

Al término del proceso de capacitaciones, se realizó la ceremonia de certificación del programa QUIK desarrollado en 2016 y 2017. A esta ceremonia asistieron los equipos de los jardines infantiles que participaron del programa, autoridades de la región y representantes del desarrollo del programa como sostenedores, empresas y fundaciones.

25 Directoras capacitadas en el transcurso de 2 años



**Eleonora Oyarce**  
Directora Jardín infantil Rabito de Arica.

"Me ha permitido potenciar mi rol como directora, poder centrarme y sistematizar el trabajo que realizamos. El apoyo de TPA ha sido fundamental, ya que además de su aporte, se ha involucrado y participado en la certificación de las directoras"

100% de los centros educativos cuentan con equipos QUIK

2.810 niños beneficiados por ciclo

75 Educadoras lograron la capacitación

## APADRINAMIENTO RESIDENCIA NIDITO



**Carolina Matus Castillo**, Directora de la Residencia RLP-PER Nido AMIGÓ

"Agradezco a TPA en nombre de cada niño, niña, lactantes y preescolares, por su valioso aporte que han hecho posible muchas de nuestras gestiones y la realización de actividades en pro del bienestar de los niños. TPA ha brindado no sólo apoyo material sino apoyo emocional, han demostrado un espíritu de cooperación, el cual nos ha orientado como institución a seguir promoviendo la protección de la infancia en la comuna de Arica."

Residencia Nidito es una organización de protección especializada en el cuidado alternativo para niños y niñas entre 0 a 6 años de edad, derivados por el Tribunal de Familia debido a situación de vulnerabilidad.

Por esta razón, desde el año 2006 TPA apoya continuamente a los niños y niñas de Nidito, siendo fundamental para la empresa el involucramiento en el desarrollo de cada etapa de los niños. De esta forma el apoyo social se vincula a la satisfacción de las necesidades básicas de cada uno de los niños pertenecientes a la residencia, como la compra de útiles de aseo, uniformes escolares, útiles escolares, pero por sobre todas las cosas, es la celebración de las fechas importantes y conmemorativas como Pascua de Resurrección, Día del Niño, Navidad, entre otras.

Bajo este contexto, el apoyo de los colaboradores y sus familias a través de campañas de voluntariado internas, es fundamental para el apoyo de los niños del centro.

Durante el año 2017 los niños y niñas de Nidito realizaron la transición desde la subvención de CONIN a la institución jesuita Residencia Nidito, por lo cual la empresa fue el principal apoyo económico para el traslado e instalación segura de los niños en la nueva residencia, modificando la infraestructura y generando instancias de participación por parte de los colaboradores y sus familias.

25 niños y niñas en situación de vulnerabilidad

Arreglo de infraestructura





## APOYO SOCIAL ESCUELA F-22

La escuela especial "Dr. Ricardo Olea Guerra" es un establecimiento perteneciente al DAEM, que se encarga de brindar apoyo a los niños y niñas vulnerables con necesidades educativas especiales. Esta escuela cuenta con un equipo técnico especializado como Psicólogos, Kinesiólogos, Fonoaudiólogos, Asistente Social y además de una gran dotación de Educadoras de Párvulos.

Por esta razón TPA se comprometió a realizar distintos tipos de donaciones, con la finalidad de

100 alumnos beneficiados directos.

Apoyo económico a la escuela

Colaboración de voluntariado TPA

mejorar la escuela para que los niños pertenecientes a ella tengan mejores condiciones para sus terapias, aprendizaje educacional e integral, cuidado personal, entre otros.

Durante el año 2017, colaboradores de TPA y sus familias realizaron numerosas actividades de servicio para la escuela, centrándose principalmente en la reparación de infraestructura y adaptación de espacios comunes, debido a la compleja situación que tienen gran parte de los niños y jóvenes asistentes al recinto educativo.



## DONACIONES CON SENTIDO



TPA, primera empresa privada en Chile en otorgar este tipo de seguro a las compañías de Bomberos

### Bomberos de Chile de la comunidad de Arica

TPA continúa apoyando a las distintas instituciones como lo son Bomberos de Chile, cuya misión es brindar apoyo a la comunidad ariqueña en caso de accidentes, incendios, rescates, entre otras situaciones en las que exponen sus vidas. Por esta razón TPA financió un seguro de vida a más de 200 Bomberos pertenecientes a las siete compañías del Cuerpo de bomberos de Arica. Este seguro tiene como objetivo protegerlos tanto a ellos como a sus

familiares en caso de fallecimiento o muerte accidental del voluntario, proporcionándoles un apoyo económico.

Este seguro está activo las 24 horas del día y los 365 días del año, independiente de la actividad que se esté desarrollando.

Cabe destacar que este tipo de seguro no invalida al seguro ya existente y vigente de voluntarios de Bomberos.



+ de 200 Bomberos beneficiados



### Apoyando a otras organizaciones

La comunidad confía en TPA como un aliado en las actividades que realiza, es por esto que solicitan el apoyo logístico e integral para sus actividades. En estas ocasiones TPA colabora con el fin de fortalecer lazos con la comunidad y aportar en el éxito de las actividades.

- Campeonato de Patinaje (Club Sol de Arica)
- Campeonato de Rugby (Seven a side)
- Campeonato de Motocross
- Campeonato de Handball (JOBS)
- Campeonato de Paintball
- Corridas (Bottai, Gente grande, etc.)
- Torneo internacional de tiro al arco (Ajayu Thaya)
- Feria de Negocios Fusión Gourmet, Ingeniería Comercial- UTA
- Feria institucional Informatón, Ingeniería Civil Industrial- UTA.

## Auspicio Club Deportivo San Marcos de Arica

Con fecha 7 de abril de 2010 Club San Marcos de Arica y Terminal Puerto Arica firman por primera vez el contrato que dio inicio al auspicio oficial al equipo de futbol por parte de la empresa.

Para TPA es importante el compromiso con la comunidad ariqueña, es por ello que a través del deporte la empresa expresa el apoyo a la ciudadanía, en este caso auspiciando a San Marcos de Arica club histórico de la región, el que cuenta con una gran hinchada. Por esta razón el 20 de febrero de 2017 Terminal Puerto Arica y Club de futbol San Marcos de Arica renuevan contrato por 3 años más, cabe destacar que el convenio incluye tanto al equipo profesional de San Marcos como a las divisiones inferiores del club, es decir, TPA seguirá

siendo el auspiciador oficial del club deportivo de la Región del extremo norte.

En la reunión de la nueva firma de contrato para auspicio, asistieron el Gerente General de TPA, el Gerente de Administración y Finanzas y dirigentes del club deportivo encabezado por su presidente Carlos Ferry. En esta oportunidad, una de las formalidades que suma la empresa en el convenio es la participación del club en la realización de diferentes acciones solidarias para la comunidad ariqueña.

Esta ceremonia conto con público asistente, a quienes se les realizo un concurso y el ganador se llevo la camiseta oficial del club. Finalmente, esta ceremonia culminó con la oportunidad de los hinchas de poner a prueba al arquero de San Marcos de Arica Zacarías López, mediante lanzamiento de penales.

3 años más de convenio

Realización de actividades sociales por parte de jugadores

Apoyo a las divisiones inferiores del club.





20 áreas reportando



+ de 80 iniciativas reportadas



7 indicadores Económicos



20 indicadores Ambientales



22 indicadores Sociales



100% indicadores GRI Esenciales



41 indicadores GRI Exhaustivos



## Estrategia y análisis

G4-1	Declaración del responsable principal de la toma de decisiones de la organización. (Mensaje)	7
------	--	---

## Perfil de la organización

G4-3	Nombre de la organización.	8
G4-4	Principales marcas, productos y/o servicios.	8
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	8
G4-6	Indique en cuantos países opera la organización.	8
G4-7	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	8
G4-8	A que mercados sirve. Tipos de clientes.	8-54
G4-9	Determine escala de la organización.	8-70
G4-10	Número de empleados por tipo de contrato, sexo.	70
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	73
G4-12	Cadena de suministros de la organización.	88
G4-15	Iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización ha adoptado.	106
G4-16	Lista de organizaciones a las que la empresa pertenece.	121

## Aspectos materiales y de cobertura

G4-17	Estados financieros y su información.	15
G4-18	Proceso que se ha seguido para determinar los contenidos.	15
G4-19	Lista de aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición de contenidos de la memoria.	15
G4-20	Indique la cobertura de cada aspecto materiales	15
G4-21	Cobertura fuera de la organización de los aspectos materiales.	15

## Participación de los grupos de interés

G4-24	Elabre una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	67
G4-25	Indique en que se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	67
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas.	67
G4-27	Señale que cuestiones y problemas claves se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización.	67

## Perfil del Reporte

G4-28	Periodo de la memoria.	17
G4-29	Fecha de la última memoria.	17
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	17
G4-31	Punto de contacto.	17
G4-32	Que opción "en conformidad" se ha elegido.	17
G4-33	Políticas y prácticas vigentes de la organización.	17

## Gobierno

G4-34	Estructura de gobierno.	20
-------	-------------------------	----

## Ética e Integridad

G4-56	Descripción de los valores de la organización.	22
-------	--	----

## Desempeño Económico

EC-1	Valor económico directo generado y distribuido.	54
EC-2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	150
EC-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	78-44
EC-5	Regulación del salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	70
EC-6	Porcentaje de los directivos pertenecientes a la comunidad local.	20
EC-7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	154
EC-9	Porcentaje del gasto en los lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	89

## Desempeño ambiental

EN-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	134
EN-3	Consumo energético interno.	130
EN-5	Intensidad energética.	130
EN-6	Reducción del consumo energético.	130
EN-7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	130
EN-8	Captación total de agua según la fuente.	132
EN-9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	132
EN-15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero.	138
EN-16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía.	138
EN-18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	139
EN-19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	130
EN-20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	138
EN-21	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas.	140
EN-23	Peso total de los residuos, según tipo y método de tratamiento.	134
EN-25	Peso de los residuos transportados, importados y exportados.	134
EN-27	Grado de mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	134
EN-29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	155
EN-31	Desglose de los gastos y las inversiones ambientales.	155
EN-34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	155

## Prácticas Laborales

LA-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región.	70
LA-2	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.	83
LA-3	Índice de reincorporación al trabajo y retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	70
LA-4	Plazos mínimos de preavisos de cambios operativos y posible inclusión de éstos en los convenios colectivos.	73
LA-5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de salud y seguridad conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	72
LA-6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, ausentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y sexo.	26
LA-7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevado de enfermedad.	36
LA-8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	73
LA-9	Promedio de horas de capacitación anual por empleado, desglosado por sexo y por categoría	78
LA-11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	77
LA-12	Composición de los órganos de gobiernos y desglose de la plantilla por categoría profesional, sexo, edad, otros.	70
LA-13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres.	70

## Derechos humanos

HR-1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	89
------	--	----

## Responsabilidad sobre productos

PR-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	26
PR-5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	103



## Anexo 2 - GLOSARIO

- BITAS:** Pieza cilíndrica sólida, afirmada sobre muelle utilizada para el amarre de cabos, cadenas o cables de un buque.
- CALADO:** El calado denota la profundidad de agua necesaria para que un buque flote libremente y se mide verticalmente desde la parte inferior de la quilla hasta la línea de flotación.
- CULTURA LEAN:** Modelo de gestión enfocado en mejorar la calidad, reducir tiempo y costo optimizando al máximo los recursos disponibles.
- EMISIONES:** Son todos los fluidos gaseosos, puros o con sustancias en suspensión; así como toda la energía radioactiva, electromagnética o sonora, que emanen como residuos de la actividad humana o natural.
- ENAPU:** Empresa Nacional de Puertos, es una empresa pública peruana que ofrece servicios portuarios de almacenamiento y marítimo en Perú y Chile.
- ERGONOMÍA:** Estudio de las condiciones de adaptación de un lugar de trabajo, una máquina, un vehículo, etc., a las características físicas y psicológicas del trabajador o usuario.
- ESPÍAS:** Es un tipo de amarre que utilizan los buques al momento de arribar en el puerto de la ciudad.
- HES:** Es la transacción (ML81N) que avala y certifica que los servicios solicitados fueron ejecutados correctamente y autoriza al acreedor o proveedor para emitir documento de cobro.
- MAREJADA:** Movimiento marítimo inducido por el viento cuando hace contacto con el mar, produciendo así oleajes. Estos movimientos de agua son generados por la fricción del viento en la superficie del mar.
- MIGO** (Material Inward Goods Order = Entrada de pedido de mercancías): Transacción mediante la cual se crea y efectúa un movimiento de mercadería en el stock (entradas, salidas, traspasos, traslados, entre otros)
- QUILLA:** Es la pieza más importante de la estructura sobre la que se construye un barco. Es una estructura longitudinal de acero o madera lo que representa la columna vertebral de la nave.
- RECALAR:** Cuando un buque se acerca a un puerto y a su vez atraca en el.
- REEFER:** Es un tipo de contenedor que destaca por tener un motor refrigerador que permite transportar cargas sensibles a la temperatura del ambiente, tales como alimentos y medicamentos que deben ser transportados a baja temperatura.
- ROLL ON - ROLL OFF (RORO):** Es un tipo de buque que transporta cargamento rodado como automóviles, camiones, maquinarias, etc.
- SANEAMIENTO:** Es el conjunto de acciones técnicas, que tiene como objetivo, alcanzar niveles crecientes de salubridad ambiental.
- SHORE TENSION:** Es una tecnología que ejerce presión constante en las líneas de amarre que están fijadas a las bitas. De esta manera, el sistema hidráulico del equipo evita la rotura de las espías por variaciones en la ola o el viento. Esta tecnología da mayor estabilidad a las naves en casos de marejadas.
- TEAGM:** Terminal de embarque y acopio de granel mineral.
- TEU:** Representa la unidad de medida de carga de un contenedor, esta es equivalente a 20 pies. Existen contenedores equivalentes a 1 y 2 TEU.

