

Reporte de Sostenibilidad

2019



TPA
Terminal Puerto Arica

01

Terminal Sostenibilidad

- ... El puerto
- ... Cultura
 - Excelencia
 - Innovación
- ... Hitos 2019

02

Económico

- ... Cifras TPA
- ... Cadena de Valor
- ... Nuevos proyectos/tecnologías
- ... Al servicio del cliente
- ... Nuestros aliados
- ... Ética y DD.HH

03

Desempeño Social

- ... Colaboradores
- ... Clientes
- ... Proveedores
- ... Comunidad
- ... RSE - Voluntariado

04

Medio Ambiente

- ... Energía
- ... Agua
- ... Biodiversidad
- ... Emisiones
- ... Residuos/ Reutilización

EL REPORTE

- ... Enfoque de gestión
- ... Perfil del reporte
- ... Índice GRI

Reporte de
Sostenibilidad
TPA
2018



01

TERMINAL PUERTO ARICA

CARTA GERENTE GENERAL

TERMINAL PUERTO ARICA, MOTOR DE DESARROLLO CIUDADANO

Como puerta de entrada norte a Chile, nuestro terminal cumple un rol clave dentro de la macro zona andina. Como aliados estratégicos de Bolivia y Perú, nuestra gestión y desarrollo diario apunta en gran medida a la creación de vínculos de confianza y crecimiento, que permitan potenciar las opciones de negocios de nuestros clientes, convirtiendo a Arica en una alternativa real y competitiva para todos los exportadores e importadores de esta zona.

Oportunidades que también estamos desarrollando localmente, impulsadas en gran medida por la minería, cuyo exponencial crecimiento y demanda nos abre una puerta interesante en materia de logística portuaria. Un avance que impulsó nuestro trabajo en 2019 si bien es cierto yo asumí este 2020 la gerencia general del terminal, todos mis esfuerzos y los del equipo que me acompañan están enfocados en seguir proyectando la hoja de ruta de los próximos años.

Asumiendo la competitividad del puerto de Arica como uno de nuestros mayores desafíos, con miras a ser un polo logístico clave del país y de la región en general, iniciamos el año 2019 la profundización de los sitios 4 y 5, obras que permitirán que naves de mayor calado puedan operar en nuestro terminal.

Estas mejoras en infraestructura implicarán abrir las puertas a servicios directos, principalmente de Asia y Europa, generando un menor tiempo de tránsito y costos logísticos más bajos para el cliente final.



Además de las evidentes ventajas en términos de negocios, la apertura a estos servicios implicará ampliar y diversificar alianzas con proveedores, abriendo diversos espacios a la comunidad. Y es que sin duda, el desarrollo de un negocio y empresa sostenible requiere del aporte y apoyo de su entorno. Desde ahí como TPA estamos trabajando permanentemente en la creación de alianzas estratégicas que le den valor a nuestra gestión portuaria y que permitan impulsar el crecimiento de Arica.

Gran parte de ese desarrollo creemos hay que impulsarlo desde la innovación local, abriendo espacios de colaboración y creación que permitan que la comunidad crezca junto al puerto. Tener una visión conjunta y a largo plazo con nuestros vecinos nos permitirá proyectar nuestro trabajo, nuestra ciudad y el futuro de nuestro negocio de manera responsable, colaborativa y sobre todo, sustentable.

En esta cadena de valor, nuestros colaboradores han sido y serán otra pieza fundamental. Es su trabajo y su compromiso lo que nos ha permitido asegurarle una continuidad operacional a cada uno de nuestros clientes y lo que nos da pie para mirar los próximos años con confianza y entusiasmo. Más allá de la alta tecnología que hemos implementado y de los planes de modernización que tenemos para el futuro, el éxito de este terminal recae en las personas. En todas las que hacen posible que seamos un puerto 24-7 capaz de reinventarse y de poner siempre al cliente en el centro de su gestión.

La clave del éxito de los puertos, y del Terminal Puerto Arica en particular, es que no son una isla, sino una puerta de entrada y salida de conexión con el mundo. Cómo interactuamos con ese mundo, es la gran diferencia entre unos y otros. En nuestro caso es la sustentabilidad nuestra carta de navegación, ya que estamos convencidos que el desarrollo portuario es compatible con el cuidado y respeto del entorno, si se opta por una operación limpia, segura y con visión de futuro.

Es por ese futuro que estamos trabajando diariamente y que buscamos graficar en este informe. Sabemos que nuestra labor es vital al igual que nuestro compromiso no sólo con la competitividad de TPA sino también con toda la cadena logística y con nuestra comunidad.

Somos parte de Arica y como un vecino más, estamos trabajando por hacer de nuestro terminal, un puerto eficiente, seguro y confiable, que impulse el desarrollo sostenible de la ciudad y de la industria portuaria en general.

Gabriel Tumani Karmy
Gerente General
Terminal Puerto Arica

CARTA

GERENTE DE PERSONAS Y DESARROLLO SOSTENIBLE

AVANZANDO DE MANERA SOSTENIBLE

Tenemos el orgullo de presentarles la tercera versión de nuestro “Reporte de Sostenibilidad”, un documento que busca presentar, ante nuestros públicos de interés, la gestión llevada a cabo por Terminal Puerto Arica durante el año 2019 en materia de sostenibilidad.

Como compañía tenemos la convicción de que nuestro desarrollo corporativo y operacional, debe ir de la mano con el aporte que como personas y miembros de la comunidad hacemos al entorno, para así llevar adelante una operación responsable, limpia y sustentable, capaz de proyectarse en el tiempo según las necesidades de nuestros stakeholders y entorno.

Sin duda, el 2019 fue un año de grandes cambios y transformaciones, tanto para nuestro puerto como para el país en general. En ese sentido, tuvimos que ser flexibles para ajustarnos a nuevos escenarios y alinear nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad con lo que estaba sucediendo dentro de la contingencia regional, nacional e internacional.

En el ámbito local, como compañía estuvimos atentos a la conversación generada a nivel municipal por un posible cambio en el plano regulador que impactaría nuestras operaciones. Nuestro terminal está ubicado en una zona estratégica para el desarrollo de la logística portuaria y de abastecimiento, por lo que tomamos un rol activo en esta importante discusión, entregando información sólida y con base técnica sobre las posibles modificaciones. Datos que pudimos levantar en conjunto con otras empresas clave del rubro portuario y varios sindicatos.

Asimismo, y a nivel nacional, el 2019 fue un año que nos hizo reflexionar sobre nuestro rol como personas y trabajadores. Las demandas sociales que desencadenaron el llamado “Estallido Social” nos llevaron a

establecer instancias de diálogo profundo entre los equipos, espacios donde destacamos el compromiso y la colaboración permanente de los trabajadores de TPA, quienes no sólo aportan con su visión social y el pleno conocimiento de las comunidades, sino que también, a pesar de las dificultades, son capaces de salir adelante y demostrar el valor que tiene para Chile y sus personas el trabajo que se realiza a diario en el puerto.

Una situación similar fue la que vivió Bolivia, un aliado estratégico para nuestras operaciones y con quienes tenemos una relación social y comercial de larga data. Como miembros del puerto, compartimos día a día con transportistas y clientes bolivianos, quienes se vieron perjudicados por bloqueos ocurridos en la frontera, los cuales en ocasiones no les permitió retornar dentro de los plazos estimados. Frente a esta lamentable situación, como compañía intentamos apoyarlos y acompañarlos en lo que fuese necesario.

Todos estos escenarios pusieron a prueba nuestra operatividad y la forma en que veníamos haciendo las cosas al interior del Puerto de Arica. Desafíos que pudimos sortear con éxito, saliendo aún más fortalecidos y con más experiencia para enfrentar nuevas situaciones.

Nada de esto sería posible sin el trabajo esforzado y dedicado de nuestros colaboradores; hombres y mujeres que destacan por una mirada innovadora y comprometida en términos laborales y sociales. Para todos los que formamos parte de Terminal Puerto Arica, es un orgullo compartir y ser parte de un equipo tan profesional, donde se antepone siempre la seguridad y el bienestar de la comunidad en general. Agradezco especialmente a nuestros dirigentes sindicales, quienes aportaron a través del diálogo y el trabajo colaborativo.

En cuanto a nuestro reporte, éste intenta reflejar el trabajo que se ha llevado adelante junto con autoridades, colaboradores, sindicatos, proveedores, contratistas, transportistas y la comunidad ariqueña en general, actores claves para la operatividad del Puerto de Arica. En ese sentido, la sostenibilidad es y seguirá siendo un pilar estratégico para TPA, el cual nos permite destinar gran parte de nuestros esfuerzos al desarrollo de iniciativas que deriven en una operación más innovadora, inclusiva, eficiente y segura.

Si bien tuvimos que modificar algunos de los planes y objetivos planteados a principios de 2019, no cabe duda de que nuestro foco se mantuvo en fomentar el desarrollo y crecimiento integral de nuestros equipos, clientes, usuarios del puerto y comunidades.

El contexto actual nos pone nuevos desafíos, pero estamos seguros de que con el apoyo y la colaboración de todos, podremos robustecer nuestras alianzas y construir un futuro más próspero y sólido para Arica, Chile y la macro región andina.



Francisco Godoy Zamorano
Gerente de Personas y Desarrollo Sostenible
Terminal Puerto Arica

403- 2,3

.....

Terminal Puerto Arica S.A (TPA) es una Sociedad Anónima cerrada compuesta por 2 empresas accionistas. Se encuentra ubicada en Avenida Máximo Lira 389, Arica, Chile, desde donde realiza sus operaciones.

El giro de Terminal Puerto Arica S.A. está ligado exclusivamente al desarrollo, mantenimiento y explotación del frente de atraque Número 1 del Puerto de Arica, incluyendo el giro correspondiente a la prestación de servicios de muellaje y almacenamiento en el mismo frente de atraque.

Contacto

Teléfono
(56) 58- 2202000

Correo
TPA@tpa.cl

Sitio Web
www.tpa.cl

Contacto RSE



Coordinadora RSE
Carolina Chandia

Teléfono
+56 58 2 208705

Correo
rse@tpa.cl
cchandia@tpa.cl





340

Colaboradores

VISIÓN

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

MISIÓN

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.

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.

Colaboradores

Fomentar el desarrollo, seguridad, estabilidad y 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.

Accionistas

Asegurar un crecimiento sustentable y rentable en el tiempo.

VALORES

Excelencia

Establecer relaciones de largo plazo que nos permitan satisfacer de manera conjunta las necesidades de trabajar siempre en equipo, con profesionalismo y pasión, aplicando los más altos estándares y cumpliendo nuestras promesas.

Integridad

Ser íntegros en el ejercicio de nuestras labores, destacando la honestidad, humildad y voluntad por hacer de la empresa un lugar agradable para trabajar.

Innovación

Búsqueda e implementación permanente de soluciones creativas y eficientes por medio de una cultura que promueva el bienestar, la integración y la mejora continua con nuestros stakeholders.

Seguridad

Respeto por la vida basado en el autocuidado, la cultura preventiva y el liderazgo visible, promoviendo la seguridad de las personas y la crítica constructiva.

Estrategia TPA

100%
Foco Cliente



Excelencia y
Gestión Proactiva



Operación
Sustentable



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.

Durante estos 15 años de concesión ha triplicado el volumen movilizado aportando al comercio exterior de la Macro Región Andina. Ofrece sus servicios a las líneas y agencias navieras, además a empresas dedicadas a las importaciones y exportaciones, principalmente de Bolivia, Perú y el norte de Chile.

Con grandes inversiones en equipamiento e infraestructura, además de su gran capital humano, TPA se ha posicionado como la empresa más innovadora de Chile. En más de una oportunidad ha sido premiada a nivel nacional por sus relaciones laborales de excelencia.

A todo lo anterior, se suma su principal característica: la continuidad operativa, la que se ha mantenido desde el inicio de la concesión. Esto genera confianza en sus clientes ya que el servicio de embarque y descarga de sus mercancías es 24/7.

Puerto Multipropósito
el cual atiende cargas
varias como:

→ **Contenedores**



→ **Graneles**

- ... Minerales
- ... Limpios
- ... Líquidos



→ **Carga General**

- ... Proyectos
- ... Vehículos
- ... Suelto



Cuenta con una amplia gama de equipos para atender las distintas operaciones en puerto, dentro de los principales se encuentran:

5

Grúas de tierra

15

Grúas portacontenedores

43

Grúas Horquilla

4

Equipos Shore Tension

1

Tolva ecológica para la descarga de graneles

2

Equipos para la transferencia de graneles limpios

9

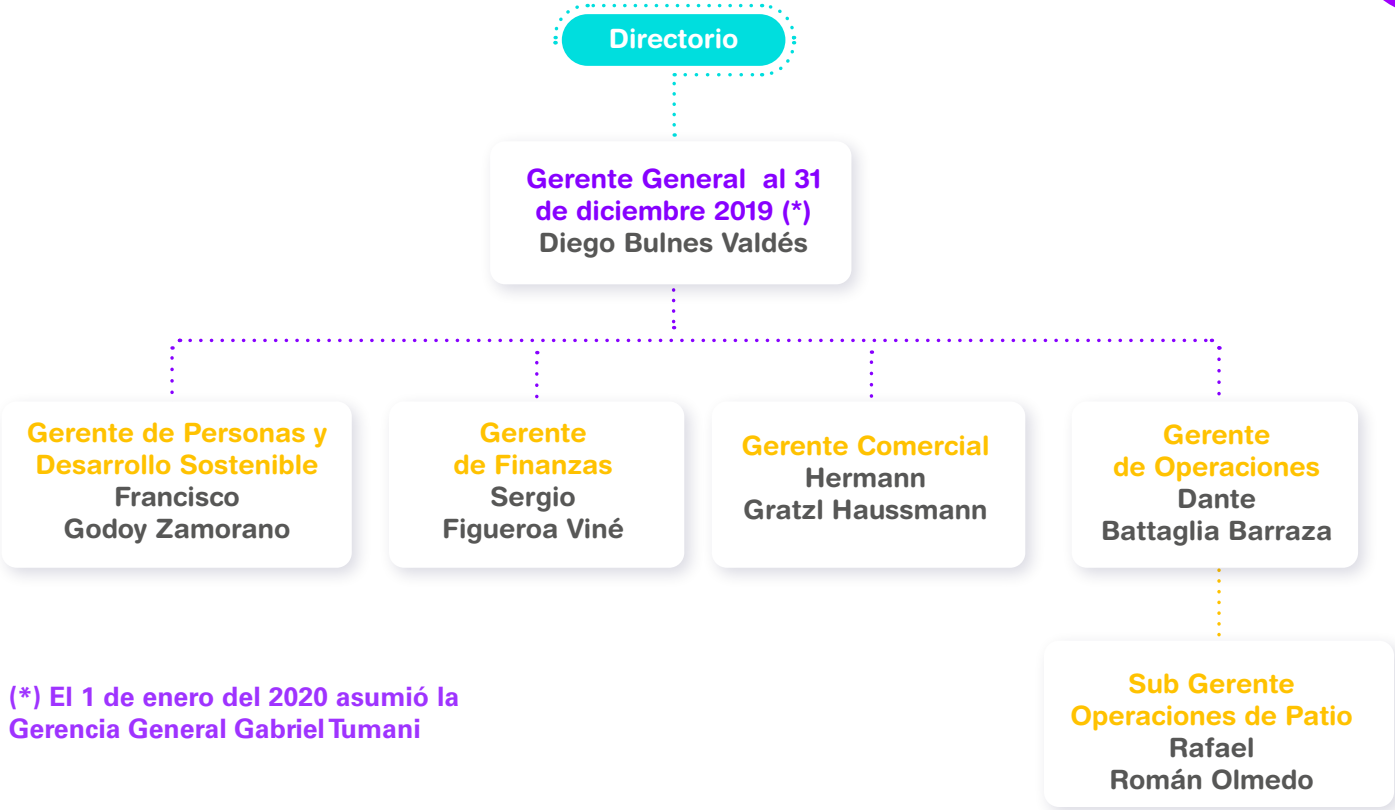
Equipos para la transferencia de graneles sucios

25

Equipos para el traslado de contenedores



Su estructura organizacional el 2019 estuvo compuesta por:



Cambios significativos en Directorio

A mediados de febrero del 2019, Neltume Ports y Construcciones Belfi S.A concretaron- previa aprobación de la Fiscalía Nacional Económica- la compra del paquete accionario del Terminal Puerto Arica (TPA) que estaba, hasta ese momento, en manos del Grupo Empresas Navieras (Urenda), la empresa peruana Ransa Comercial y SAAM Puertos.

Así, Neltume y Belfi aumentaron su participación en TPA a la cantidad de cinco mil papeles cada uno, equivalentes al 50% de las acciones que componen el capital social de TPA.

En virtud de esta venta, y tras la realización de una Junta Extraordinaria de Accionistas, se revocó la totalidad del directorio de la sociedad, designándose un nuevo directorio, el cual quedó integrado de la siguiente forma:

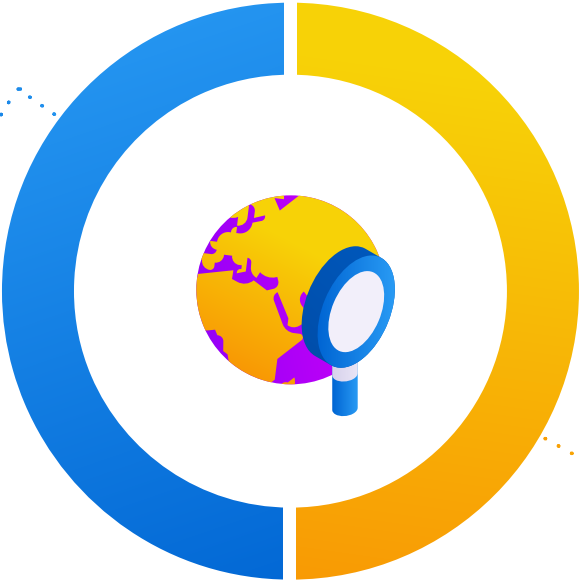
Director Titular	Director Suplente
Álvaro Brunet Lachaise	Gabriel García-Huidobro
Richard von Apen Lahres	Francisco Ortúzar Vergara
Pablo Inhen de la Fuente	Fernando Reveco Santander
Andrés Elgueta Gálmez	Sebastián Elgueta Marinovic
Fernando Elgueta Gálmez	Alejandro Cristi Elgueta

Inversiones Neltume Ltda.

50%

Inversiones y Contrucciones Belfi S.A.

50%





Gerente de Personas y Desarrollo Sostenible
Francisco Godoy

Gerente Comercial
Hermann Gratzl

Sub Gerente Operaciones de Patio
Rafael Román

Gerente General
Gabriel Tumani

Gerente de Administración y Finanzas
Sergio Figueroa

Gerente de Operaciones
Dante Battaglia

Cambios significativos en la Gerencia

Gerencia General

Con fecha 30 de octubre el directorio del Terminal Puerto Arica aceptó la renuncia de quien fuera gerente general del TPA los últimos 6 años, Diego Bulnes Valdés, quien ejerció su labor hasta el 31 de diciembre del 2019.

Desde el 01 de enero del 2020 asumió la gerencia Gabriel Tumani Karmy, quien ha desarrollado toda su carrera portuaria en Terminal Pacífico Sur de Valparaíso, acumulando 11 años de experiencia, ejerciendo los últimos cuatro en el puesto de gerente de Operaciones.

- » *La Gerencia reporta directamente al directorio donde se sesiona una vez al mes. Y es su responsabilidad a nivel ejecutivo todo tema de ámbito económico, ambiental y social que se atribuya a la empresa.
- » *En caso de preocupaciones críticas se realizan sesiones extraordinarias donde se lleva la información, posibles soluciones y se procede a tomar decisiones respecto al evento.



Gerencia de Operaciones

En diciembre del 2019 el hasta entonces Sub Gerente Operaciones de Terminal Puerto Arica, el ingeniero marítimo portuario, Dante Battaglia Barraza, asumió la Gerencia de Operaciones en reemplazo de Marcelo Hozven Donoso quien renunció el 30 de junio del 2019.

Battaglia cuenta con más de 8 años de experiencia en el Puerto de Arica, y fue el gran impulsor del proyecto operativo TOS que actualmente posee TPA.

REFLEJO DE LA CULTURA EN TPA

EXCELENCIA OPERACIONAL

Área de excelencia es un equipo que trabaja al servicio del colaborador y su entorno, su objetivo es brindar asesoría, guía y acompañar a la organización en la implementación y seguimiento de mejores prácticas en la gestión de diversos estándares como seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y eficiencia energética, entre otros, estando en línea con los objetivos corporativos para el logro de una cultura de excelencia en forma integral y transversal integrando no solo a TPA, sino que a toda la comunidad portuaria.



Certificaciones



En junio se realizó la auditoría interna de las tres normas, en la cual fueron auditadas todas las áreas.

De igual manera, en el mes de noviembre recertificamos las normas ISO 50.001:2011 y la OSHAS 18.001:2007 durante tres años con la empresa certificadora ABS.

100%
Áreas Auditadas


**Gestión en
difusión y uso de
SIG (focus group)**

45
Auditores
internos

Buenas Prácticas

Grupo Liderazgo en la Supervisión- GLS

Se celebraron los cinco años del Grupo de Liderazgo de la Supervisión (GLS), instancia que nació desde los trabajadores para posicionar el liderazgo, compartir las buenas prácticas, campañas, actividades y mejoras operacionales todo en base al servicio al cliente y la seguridad. En estas jornadas participaron jefaturas y supervisores.

283

Participantes en el año

9

Empresas participantes

10

Jornadas realizadas al año

45

Horas de actividad

48

Expositores

43%

De participación co-laboradores TPA

- Gerardo Espíndola Rojas, Alcalde de Arica
- Raúl Gil González, Seremi de Justicia
- Felipe Cornejo, DT de San Marcos de Arica
- Gonzalo Medina, Subsecretario de Prevención del Delito



Carga IMO

Las mercancías IMO se deben a las siglas International Maritime Organization y engloban todos aquellos productos y materiales transportables que por sus características representan un riesgo para la seguridad y la salud de las personas

Mejoras operacionales

Se celebraron los cinco años del Grupo de Liderazgo de la Supervisión (GLS), instancia que nació desde los trabajadores para posicionar el liderazgo, compartir las buenas prácticas, campañas, actividades y mejoras operacionales todo en base al servicio al cliente y la seguridad. En estas jornadas participaron jefaturas y supervisores.

» 5 ●●● Proyectos de mejora operacional y seguridad

Mejoras operacionales

- Talleres en Antepuerto
- Curso de Inducción a la Seguridad en Faenas Portuarias a ASPB
- Entrega de códigos radiales para mejorar la comunicación en la operación
- Entrega de luces LED a proveedores de equipos para mejor visión nocturna en el patio
- Mejoras en faenas sector IMO

Destacamos Mejora en Sector IMO



Implementación de medidas que han permitido aumentar la seguridad en las faenas al interior del sector.

- 1 Cambio en proceso de despacho de camión, el cual no es liberado por sistema para su salida de puerto hasta verificar por parte del capataz que haya sido trincado y rotulado.
- 2 Confección de pallets superficie lisa, a fin de que la carga suelta (como bidones o sacos) no se vean afectados por astillas o clavos.
- 3 Banca de descanso implementada para conductores y movilizadores.

Buenas Prácticas



Tasa de Accidentabilidad

INDICADORES	TPA	EMPRESAS CONTRATISTAS	GLOBAL PUERTO
●●● Tasa de frecuencia 1 (Accidente CTP)	0	9	0,56
●●● Tasa de frecuencia 2 (Accidentes CTP+STP)	16	21	15
●●● Tasa de Gravedad	0	1	5
●●● Tasa de siniestralidad por invalidez y/o muerte	0	0	0

IF → 15

IG → 5

*La Tasa de Accidentabilidad entregada por IST para TPA.

Accountability

Terminal Puerto Arica cuenta con un sistema aplicado al registro de información estadística respecto a los accidentes llamado Accoutability.

Este sistema tiene el objetivo de potenciar el liderazgo en seguridad y la medición del desempeño en materias de seguridad, medio ambiente y eficiencia energética con todos los líderes del puerto con relación a las áreas operativas y administrativas.

Esto tiene un seguimiento anual que contribuyen al mejoramiento continuo de una cultura de prevención y autocuidado:

“HACER
LO CORRECTO
SIEMPRE
Y EN TODO LUGAR”

» 5.058 Observaciones de conducta

» 22 Investigaciones de AAMI

6

Cerradas

14

En proceso

2

Pendientes

» 206 Participantes al año

» 58 Nuevas personas incorporadas a las actividades de liderazgo visible

» 12 Reuniones al año



Líderes Destacados cumplimiento actividades de liderazgo visible 2019

Categoría
Agentes de
Excelencia

Leandro Irrazábal
Ingeniero en Investigación y
Prototipos

“Nosotros desde acá hacemos muchas caminatas de seguridad, entrevistamos y conversamos con los operadores, con los capataces, con distintas personas que estén con su Equipo de Protección Personal y que estén fallando en el tema de seguridad.

Este procedimiento es importante más que todo por la seguridad de cada uno y para ver si que las personas que trabajan con nosotros tienen el conocimiento de las políticas de seguridad y de eficiencia energética de la empresa.

Los trabajadores se han ido sumando a esta política y tomando consciencia con el autocuidado.



Categoría
Gerentes

Rafael Román
Sub Gerente de Operaciones
Servicio a la Carga

“Desde hace mucho tiempo el Terminal Puerto Arica ha estado en una campaña de cero accidentes, hemos mejorado notablemente los índices en el último tiempo. Esto ha ido acompañado de una campaña en que cada uno de los integrantes de TPA que trabajamos dentro de puerto, debemos preocuparnos por corregir, prevenir y evitar situaciones de riesgo que afecten a las personas.

Este sistema ha tenido resultados absolutamente positivos, hemos disminuido considerablemente la cantidad de accidentes con tiempo perdido. Cada persona que opera o trabaja en el terminal es un líder en seguridad. Estamos todos en esto”.

Categoría
Supervisores

Jorge Collado
Supervisor General
Importaciones

“Es un halago que me consideren en este tema de liderazgo visible porque yo estoy haciendo mi trabajo al mantener nuestro espacio seguro.

La idea es más que nada incentivar a la gente de qué nos preocupemos de la seguridad, que nos preocupemos de cómo va la carga, de cómo estamos entregando el servicio al cliente.

Tenemos que estar día a día buscando la mejor forma de que la gente entienda que el tema de la seguridad en la faena es primordial. Pienso que aparte de la seguridad hay todo un trato con las personas, con los movilizados, con los que están día a día trabajando en el puerto, y me motiva que ellos entiendan que todo lo que hacemos lo hacemos por el bien de nosotros mismos”.

Categoría
Jefes

Leonel Siles
Jefe Mantención

“Como organización quisimos hacer liderazgos visibles en temas de seguridad, de medio ambiente y de eficiencia energética, para lo cual se definieron un número de caminatas de seguridad que teníamos que cumplir como meta. La verdad es que como desafío personal me planteé hacer más que eso.

Hice mucho más con la idea de poder aportar con el conocimiento y que la gente nos pudiese ver en terreno, colaborar con ellos, responder sus consultas y obviamente aplicar el liderazgo visible para que la gente pudiera -si es que había errores- corregirlos, y en caso de ser necesario detener alguna faena que no estuviese cumpliendo con los protocolos de seguridad o medioambientales.

La verdad el desafío es llegar a cero accidentes, el año pasado llegamos a un mínimo tolerable, pero la idea es que nuestra gente se vaya a su casa al final de la jornada tal como llegaron, sanos y salvos todos los días”.





TPA no solo se preocupa de los estándares de seguridad propios, sino que también de todos los proveedores que trabajan al servicio del puerto, es por esto que participa activamente del Comité AP+S donde los 11 proveedores alinean sus acciones para tener un estándar de seguridad común.

- La celebración del “Día de la Seguridad”
- Jornada de Reflexión en Seguridad
- Campaña de Liderazgo “Contención y Motivación”
- Campaña fin de año con video
- 1ra Feria AP+S “Humanizando la Seguridad”
- Constitución de Gremio Arica Puerto + Seguro



DESTACAMOS



1ra Feria AP+S
“Humanizando la Seguridad”:

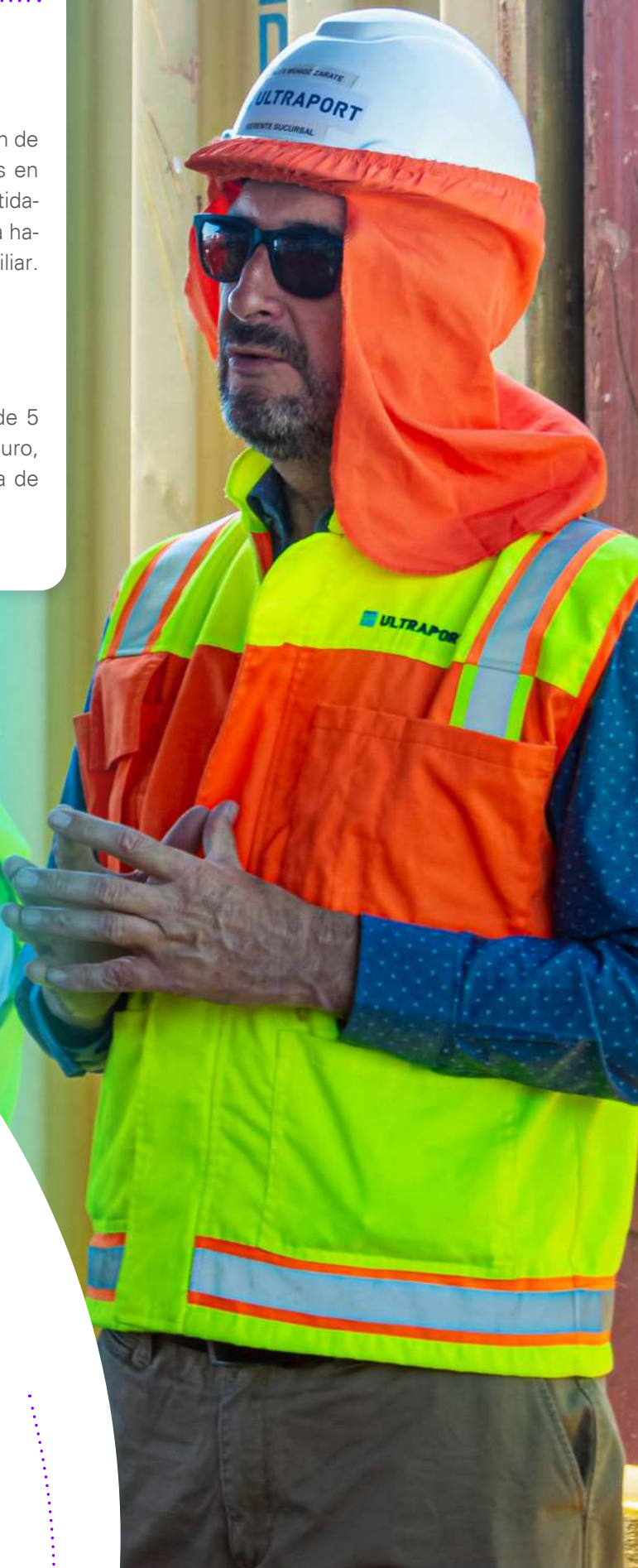
Feria realizada el 27 de agosto, la cual consideró la instalación de 5 stands orientados a los pasados riesgos críticos presentes en puerto (4A+C), además de contar con la participación de entidades externas como Carabineros, Bomberos, entre otros para hacer atractivos los conceptos, y acercarlos al ámbito más familiar.

Constitución de Gremio
Arica Puerto + Seguro:

Constitución de Gremio Arica Puerto + Seguro: Después de 5 años de formada la mesa de trabajo de Arica Puerto más Seguro, el sábado 30 de noviembre se llevó a cabo la firma de acta de constitución de AP+S como Asociación Gremial.

Alex Muñoz
Presidente Comité AP+S
Gerente General Ultraport

“Arica Puerto Más Seguro” involucra a las 10 empresas que trabajan en la operación portuaria y hoy en día en conjunto decidieron organizarse como un gremio para proteger a sus trabajadores y al medio ambiente, “y estamos este año ya sumando a empresas que son ligadas a la logística del puerto como son los depósitos de contenedores vacíos donde tres de ellos han manifestado su interés de incorporarse al trabajo del gremio”



Salud Ocupacional



Cumplimiento de Protocolos Ministeriales y Vigilancias Médicas

Realizados el 2019:

92%

de cumplimiento de protocolos ITL

2

protocolos ITL en proceso de recertificar (MMC y RUV)

Planes recertificados 2019



- Plan Nacional de Erradicación de la Silicosis (PLANESI)
- Trastornos Musculoesquelético de las Extremidades Relacionadas al Trabajo (TMERT)
- Psicosociales
- Polimetales



ITL

Instrumentos Técnicos Legales

MMC

Manejo Manual de Carga

RUV

Radiación Ultravioleta

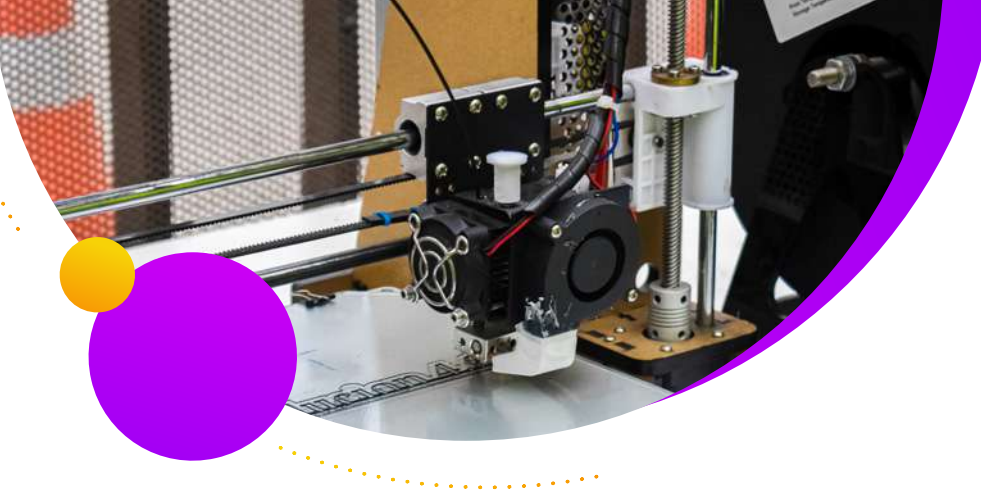
Normativa Legal

Durante el 2019 se logró un cumplimiento legal en Seguridad y Salud Ocupacional de 92%, debido a que no se realizaron las vigilancias correspondientes a ruido, así mismo, se postergó el Protocolo de Manejo Manual de Carga. Ambas actividades fueron reprogramadas para el 2020.

REFLEJO DE LA CULTURA EN TPA

INNOVACIÓN

El equipo de desarrollo es quien se desempeña diseñando, planificando e implementando los proyectos que la organización y en especial los colaboradores presentan como idea. Estos proyectos van desde la innovación, mejora continua, laboratorio, plataformas e infraestructura.



Resultados Año 2019

Fueron 12 meses de arduo trabajo colaborativo, con la formación de equipos multidisciplinarios y de la mano de nuevas herramientas tecnológicas que permitieron poder llevar a cabo la implementación de nuevos proyectos durante el año.

Es importante resaltar que la mayoría de los proyectos corresponden a desarrollos de plataformas o prototipos de laboratorio, lo que evidencia lo fuerte que se encuentra la cultura de innovación dentro de los colaboradores de TPA.

Es importante señalar que, dentro el contexto de transformación, los proyectos asociados a plataformas virtuales fueron los que se presentaron en mayor cantidad durante el 2019, lo que permitió generar más y mejor información para los clientes de TPA.



44
Iniciativas

27
Proyectos
implementados

70%

De los proyectos son
desarrollados de
plataformas o prototipos
de laboratorio



Jefe innovación, jurado de
“Space Apps Challenge
2019”, organizado por
Inacap y la NASA





Miguel Nina
Asistente adquisiciones
| Embajador de Innovación

“Significa tener un papel importante en comunicar lo que es el avance tecnológico, en materia de software, o del mismo procedimiento para poder mejorar el proceso de compras o de alguna otra área que pueda necesitar ayuda.

En este caso en mi área veo la forma de poder hacer más rápido el proceso de compras y tener un proceso más fluido, ya sea mediante un software o quizás mediante una plataforma virtual. Y también ayudo en el análisis de datos para cualquiera área que necesite algún comportamiento de variables.

La verdad me parece bastante importante el cómo trabaja TPA el tema de innovación, porque yo creo que, tal como se dice, lo único permanente es el cambio, entonces todo los días sale algo nuevo, nuevas formas y procedimientos, siempre con el fin de conseguir mejores resultados”.

Potenciando la Cultura de Innovación

● Embajadores de Innovación

Los embajadores de innovación tienen como objetivo promover y comunicar las mejoras e ideas que ocurren en el puerto. Existen embajadores de todas las áreas de la organización y con ellos se realiza un trabajo constante donde se capacitan para promover mejores prácticas e incentivar la innovación en sus lugares de trabajo.

13
Embajadores

Participantes
●●● 3 Talleres
●●● 2 Charlas





Desafío Revolución 4.0

El Desafío “REVOLUCIÓN 4.0”, tuvo como finalidad fomentar iniciativas tecnológicas en el ámbito de la transformación digital, con el fin de generar soluciones innovadoras en el terminal, por lo cual cualquier colaborador que quisiera participar podía postular su idea.



Proyectos finales

Doble Cita, Plataformas Digitales y Botón Multicanal fueron los tres proyectos finalistas.

Botón Multicanal fue el ganador. La iniciativa tiene como finalidad establecer nuevos puntos de contactos con clientes internos y externos, para solicitudes recurrentes, logrando potenciar la estrategia de fidelización.

Paola San Juan Díaz Asistente Centro de Servicios

Optimización de las Plataformas Tecnológicas TPA

“Este proyecto tenía como objetivo mejorar el sistema del servicio al cliente, entregándoles información que no obtenían a través de las plataformas con las que contamos. De esta forma potenciamos las plataformas existentes, favoreciendo a nuestros clientes.

La idea surgió al asumir el desafío que nos realiza la empresa de innovar, entonces me planteé qué es lo que falta para nuestros clientes, y me motivé con participar.

Me sentí muy bien participando, pues es una buena instancia para crecer, porque tuvimos diversos cursos de cómo hacer un proyecto de principio a fin, entonces desde la empresa te dan el apoyo para poder concretar tu idea.”

Pitch Day

El día 17 de octubre en TPALAB se llevó a cabo el denominado PITCH DAY, instancia donde los participantes tuvieron que presentar sus iniciativas al Jurado Calificador en un tiempo máximo de 3 minutos.

Iniciativa Ganadora

La iniciativa seleccionada como GANADORA por el jurado calificador fue: Botón Multicanal liderada por colaboradores de la Gerencia Comercial de nuestro Terminal.



Lanzamiento InnovaLab

El Puerto de Arica está consciente de que la innovación es una herramienta clave para el desarrollo y crecimiento regional. El TPA junto al Instituto de Educación Técnico Profesional INACAP, con el apoyo de CORFO a través de la línea PYMELAB, lanzaron un nuevo programa que busca aumentar la tasa de innovación en la región de Arica y Parinacota, para así mejorar la competitividad de la industria logística.

La iniciativa llamada InnovaLab no solo potenciará los procesos logísticos y de exportación, también permitirá a los colaboradores y empresas beneficiarias acceder a información sobre tendencias en innovación y tecnologías, además de contar con un espacio destinado a trabajar con herramientas y expertos en cada materia.

▼
**Aporte institución
educacional INACAP**

▼
Apoyo CORFO

▼
**7
Proveedores
beneficiados**

▼
**7
Prototipos de
solución de problemas**



 **Charlas y
Talleres de Innovación**

» **100** Asistentes
Colaboradores TPA

» + de **20** Horas entre charlas y talleres

“La creatividad como eje en organizaciones exitosas e innovadoras”

Potenciar la cultura de innovación y el trabajo colaborativo facilitando espacios para la estimulación del pensamiento creativo, asociativo e innovador del terminal.

“Transformación Digital y Automatización”

Dar a conocer a los colaboradores tendencias tecnológicas que se están utilizando como puente para generar proyectos innovadores al interior de las organizaciones.

Taller Impresión 3D

Taller de la Idea al Proyecto

Entregar herramientas a los colaboradores de como las ideas se transforman en proyectos con los componentes de un modelo de negocios.

Taller Elevator Pitch

Dar a conocer a los colaboradores las técnicas utilizadas para la construcción de un PITCH exitoso.



RANKING DE INNOVACIÓN 2019

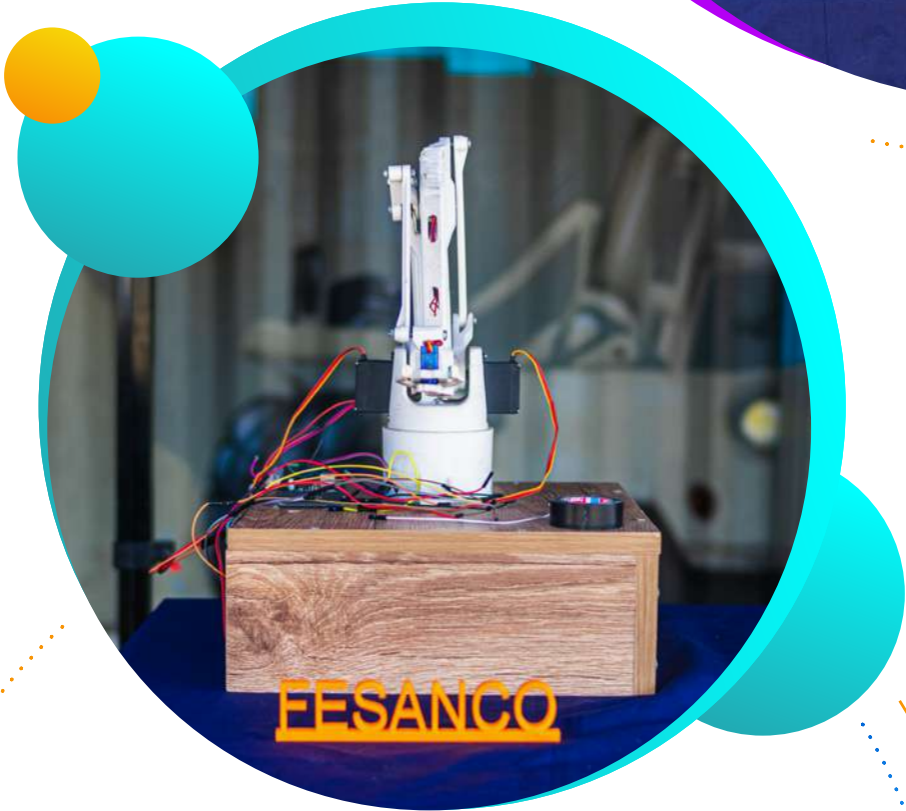
Mayo 2019

TPA fue galardonado nuevamente con el primer lugar en el Ranking de Creatividad e Innovación C³, dicho ranking premia y distingue a las empresas que han desarrollado capacidades y resultados de innovación a través de un diagnóstico que indaga en cultura, personas, procesos, estrategia y resultados.

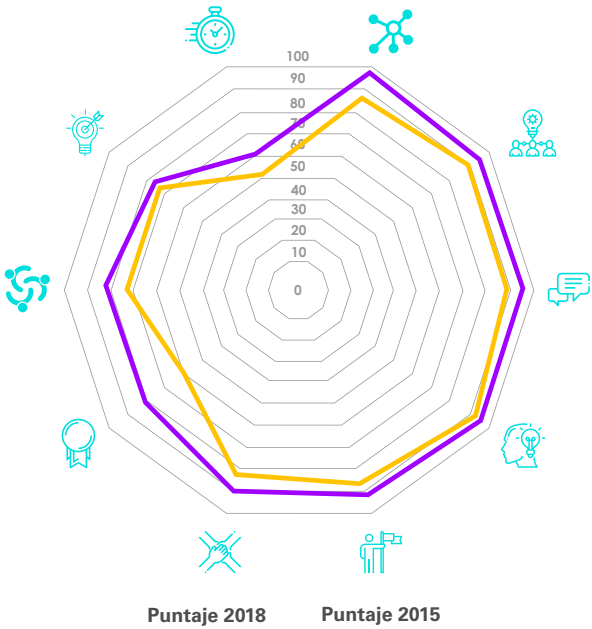
La versión de este ranking fue medida en el año 2018 y los resultados fueron entregados a la organización en abril de 2019, siendo premiados en el mes de mayo de ese mismo año.

En la versión del RANKING N° 6, Terminal Puerto Arica se destacó por:

- **Obtener el puntaje a nivel nacional más alto en la historia del Ranking C³.**
- **Aumentar su puntaje en las 10 dimensiones del modelo C³ en relación con su medición anterior, realizada el año 2018.**
- **Aumentar en 8 unidades su indicador global de cultura respecto de 2015, ubicándose 30 puntos sobre la media del benchmark C³ 2018 y de empresas de su mismo rubro.**



**Resultados Ranking C3
TPA 2015 - 2018 por dimensión**



- | | |
|--------------------------|------------------|
| Trabajo Desafiante | Apertura Externa |
| Confianza y Colaboración | Diversidad |
| Apertura Interna | Autonomía |
| Compromiso Estratégico | Liderazgo |
| Recursos e Incentivos | Tiempo |

HITOS 2019

Arica Puerto + Seguro conmemoró el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo con una ceremonia al interior de sus instalaciones. Autoridades regionales y portuarias compartieron en esta instancia, que tuvo como objetivo reconocer a aquellas personas que promueven la seguridad laboral durante las operaciones y ratificar el compromiso que la compañía mantiene en este ámbito con los colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad ariqueña en general.

TPA recibió en sus instalaciones a la nave MN BBC Newcastle desde la que se descargó una torre de perforación petrolera para la Planta de Yapacaní, perteneciente a la compañía de gas natural boliviana YPFB Andina.

Esta torre será parte del proyecto de ampliación de la planta ubicada en Santa Cruz, Bolivia, la cual contará con la construcción de nuevo módulo de gas.

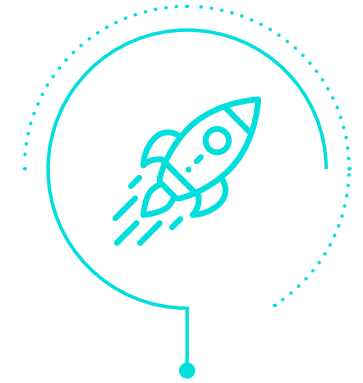
Mayo

Día Mundial de la Seguridad

Carga proyecto para para YPFB Andina



Primer lugar Ranking de creatividad e Innovación 2019



Terminal Puerto Arica e INACAP desarrollan programa de innovación para emprendedores PYMELAB

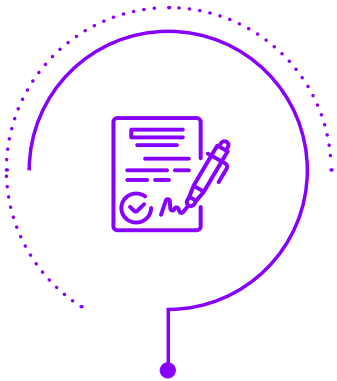
Mayo

Junio

Terminal Puerto Arica fue galardonado nuevamente con el primer lugar en el Ranking de Creatividad e Innovación C³, dicho ranking premia y distingue a las empresas que han desarrollado capacidades y resultados de innovación a través de un diagnóstico que indaga en cultura, personas, procesos, estrategia y resultados. En la versión del RANKING N° 6, Terminal Puerto Arica se destacó por: obtener el puntaje a nivel nacional más alto en la historia del Ranking C³; aumentar su puntaje en las 10 dimensiones del modelo C³ en relación con su medición anterior; y además, por aumentar en varias unidades el indicador global de cultura respecto al 2015, ubicándose 30 puntos sobre la media del Benchmark C³ 2018 y de empresas de su mismo rubro.

PymeLab tiene la gran misión de juntar dentro de las instalaciones portuarias a un grupo de emprendedores que no sólo podrán acceder a información sobre nuevas tendencias en innovación logística y a un espacio destinado a trabajar con herramientas y expertos, sino que también recibirán apoyo en la formulación de los proyectos para apalancar recursos públicos, todo este trabajo en conjunto es apoyado por un equipo del Instituto de Educación Técnico Profesional INACAP.

Este espacio de colaboración involucra a diversos actores del mundo público y privado con la finalidad de fortalecer los procesos logísticos y de exportación.



Normalización Operativa



Nueva edición de “Teatro en TPA”



Julio

La Empresa Portuaria de Arica (EPA) notificó al Terminal Puerto Arica (TPA) respecto a la normalización de las tarifas para todos los usuarios del puerto, incluyendo a la agencia boliviana ASP-B, intermediaria entre el terminal y la carga de importación boliviana. Bajo ese contexto, la orden explicitaba “equiparar” los cobros de estos últimos clientes, a los que pagaban otros usuarios, entre ellos chilenos y bolivianos.

En paralelo se gestó poder llevar a cabo la normalización operativa del puerto, lo que permitió poder brindar a los clientes servicios operacionales de alto estándar mundial. Entre las mejoras implementadas se encuentran: el despacho directo, doble cita y planificación continua.

Por cuarto año consecutivo TPA celebró las vacaciones de invierno con un panorama cultural gratuito abierto a toda la comunidad ariqueña. Es así como, en el marco de la iniciativa “Teatro en TPA”, el puerto presentó la adaptación teatral del clásico contemporáneo “La Marca del Zorro”, a cargo de la compañía de teatro La Gran Zanesca, proveniente de Santiago.

Fueron más de 1.500 personas las que participaron entusiastas del montaje que hizo reír a grandes y chicos con las aventuras de su protagonista, utilizando la infraestructura del puerto como parte del escenario, lo que permitió a los vecinos conocer de cerca las instalaciones portuarias de Arica.



Descarga de vagones para proyecto Tren Metropolitano Cochabamba



Inicio proyecto de profundización sitios de atraque 4 y 5

Octubre

Se realizó la descarga de tres contenedores tipo flat racks, los que fueron diseñados especialmente para movilizar carga sobredimensionada correspondiente a los vagones del proyecto Tren Metropolitano Cochabamba, importante iniciativa boliviana de transporte para la eficiencia vehicular de la andina ciudad.

Terminal Puerto de Arica inició las obras que permitirán la profundización de sus sitios de atraques 4 y 5, y la protección del sitio 1, alcanzando así un calado operacional de 11.4 metros.

Este proceso que estará terminado a mediados de este año cuenta con un innovador sistema para la protección del fondo marino a través unas mantas geotextiles, las cuales se rellenan de hormigón cuidando cualquier contacto directo de material o residuo con el mar.

Durante el 2019 Terminal Puerto Arica logró un récord en visitas al puerto, sumando un total de 3.274 personas y marcando un hito en el mes de mayo en donde las visitas superaron las mil personas que conocieron a TPA y su operatividad.

Las visitas son abiertas para toda la comunidad y cuentan con recorridos por todas las áreas más relevantes del terminal, todo esto guiado por un colaborador del propio terminal, quien es el encargado de transmitir la historia y los grandes acontecimientos del puerto de Arica.

La transformación digital fue un gran actor en los avances de proyectos que TPA realizó durante el año implementado una serie de cambios y mejoras para potenciar su productividad, lo que se ha traducido en beneficios y ahorros para sus clientes.

Entre las inversiones en tecnología destaca la incorporación y funcionamiento del TOS N°4, portal navieras, box in port, entre otros.

Todo el año

Visitas
a Puerto



Transformación
Digital





02

ECONÓMICO

102- 9, 13, 17, 45

201- 1, 4

202- 1, 2

203-1

205-3

206-1

406-1

408-1

El desarrollo sostenible de la empresa tiene su fundamento en los lineamientos y el compromiso del gobierno corporativo de generar crecimiento sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Por esta razón en TPA se privilegia la solvencia económica, rentabilidad, productividad y eficiencia sin dejar de lado un beneficio mutuo para todos sus stakeholders de forma equitativa y transparente.





“HEMOS INVERTIDO MUCHOS RECURSOS Y TIEMPO EN MEJORAS, YA ES TIEMPO DE COSECHAR”

Herman Gratzl, Gerente Comercial Terminal Puerto Arica

El año 2019 el Terminal Puerto Arica transfirió más de 2.7 millones de toneladas, siendo Bolivia su principal mercado. De igual forma, desde hace un par de años se ha apostado al mercado del sur de Perú, el cual ha tenido un aumento considerable en este último tiempo.

Es así como hoy el terminal portuario cuenta con más de 7 mil clientes.

Para consolidar estos mercados, el gerente comercial del TPA, Hermann Gratzl, destaca que durante el 2019 se trabajaron especialmente en tres focos:

El primer objetivo fue fortalecer el mercado del sur del Perú, a través de una estrategia que contemplaba una entrega de servicios especializados, más una fuerte campaña que permitió estrechar vínculos con los clientes. “Estamos hablando de un mercado bas-

tante interesante, de 6 millones de personas. Nuestro crecimiento en este mercado ha sido exponencial, tenemos un crecimiento sobre el 150% en esta carga, y si bien es cierto, los números en volumen son menores, pues aún es un mercado pequeño, esperamos seguir fortaleciéndolo”, señala el ejecutivo.

El segundo objetivo fue mejorar el servicio al mercado boliviano, que es el principal cliente de TPA, y para eso se creó un sistema servicios operacionales de alto estándar. El desarrollo e implementación del proceso de consolidación operativa, comenzó a trabajarse el año 2018 apuntando al crecimiento orgánico de todos los usuarios del puerto, a través de la optimización de su logística y el ahorro en costos. “La verdad es que tomamos las buenas prácticas de todos los puertos a nivel mundial, y tratamos de implementarlas en nuestro sistema operativo de puerto, obviamente considerando todas las características que pueda tener un mercado como el boliviano, sabiendo que tenemos, por ejemplo, carreteras difíciles, diferentes distancias de las principales urbes, entre otras características. Esto permitió entregarles un servicio de calidad a los clientes, mejorando los tiempos de respuesta y satisfaciendo sus necesidades”, indica el gerente comercial.

Este desafío implicó tomar decisiones clave en términos operativos con miras a convertir Arica en un puerto de clase mundial. Lograr la competitividad y eficiencia adecuadas requirió diseñar e implementar una serie de mejoras operacionales entre las que se encuentran: despacho directo, doble cita, planificación continua, entre otros.

Y el tercer objetivo -que va de la mano del segundo punto- fue una normalización efectuada en cuanto a tarifas y servicios, donde se equipararon las condiciones a los mercados chilenos, peruanos y bolivianos. “Hace mucho tiempo que nosotros no habíamos efectuado una ecualización, por decirlo de alguna forma, de las tarifas y servicios que le entregábamos al mercado boliviano. Esta mejora en la forma de proceder a través de tarifas y a través de servicios diferenciados, también vienen en directo beneficio de los clientes bolivianos”, enfatiza el gerente comercial.

FOCO EN CLIENTE

El año 2019 el foco general del TPA, fue el del servicio al cliente, es decir, transversalmente desde el gerente general hasta el último colaborador focalizaron su accionar en entregar al cliente un servicio de excelencia.

“Es importante mencionar que nuestra competencia está viva y eso también nos hace ir mejorando día a día. La cercanía es importantísima, todas las herramientas tecnológicas que nosotros les estamos entregando a los clientes, conocer su problemática, meternos un poco en su logística, entender su servicio, es la clave del éxito para poder ir mejorando nuestro performance hacia los servicios que entregamos”, señala Gratzl.

METAS

Para el gerente comercial los desafíos para el futuro se centran en potenciar lo que ya se ha construido con Bolivia y el consolidar el sur peruano. “Bolivia es un mercado muy interesante, ha crecido en los últimos años un promedio de 4 a 4,5 por ciento y va a seguir creciendo, pues es una economía que está bastante bien; y claramente el sur del Perú, con todos los proyectos mineros, y con estos 6 millones de habitantes, sigue siendo un mercado tremendamente interesante para nosotros”, destaca el ejecutivo.

TPA EN CIFRAS

Los Estados Financieros entregados en este informe son preparados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB). Todas las Sociedades Anónimas están obligadas a presentarlos de acuerdo con la Ley 20.382.

Ítem	MUSD\$
●●● Ventas Netas	47.109
●●● Capitalización Total: Desglosada en Términos de Deuda y Capital	68.710
●●● Patrimonio	26.582

Ítem	MUSD\$
●●● Ingresos	47.109
●●● Costo Operacional	35.393
●●● Salarios	2.697
●●● Beneficios	208
●●● Pago a Proveedores	971
●●● Pagos a Gobierno	226
●●● Inversiones en Comunidad	25

Valor Económico Directo Generado y Distribuido

*Más información en la Memoria Corporativa anual y Estados Financieros, los cuales se encuentran en la página web corporativa www.tpa.cl

Asistencia Financiera Recibida del Estado

Existen instancias en las que el puerto trabaja de la mano con el Estado, es por eso por lo que se aclara cuáles son los beneficios a los que TPA se ha visto involucrado o adherido a beneficios:

Ítem	MUSD\$	Detalle beneficio recibido:
●●● Desgravaciones y Créditos Fiscales:	5	Crédito Ley Arica
●●● Subsidios:	185	Bonificación Mano de Obra
●●● Otros beneficios financieros	8	Club Deportivo TPA, FNDR 6%



Transferencia

Transferencia
Puerto:

2.795.002

Total Tons

- » 76% •••• Contenedores
- » 21% •••• Granel
- » 3% •••• Fraccionada

Distribución
de Carga:

- » 76% •••• Bolivia
- » 17% •••• Chile
- » 6% •••• Perú
- » 1% •••• Falsos y Reestibas

Naves

- » 330 •••• Total Naves
- » 218 •••• Full Container
- » 17 •••• Multipropósito
- » 23 •••• Vehículo
- » 49 •••• Graneleras
- » 11 •••• Pasajeros
- » 12 •••• Otras(Científicas, Armada, Pesqueras, etc.)

¡Para considerar!



Tratado 1904

Como parte del Tratado de Paz y Amistad entre Chile y Bolivia de 1904, las empresas bolivianas que utilizan los servicios de Puerto Arica pueden almacenar productos importados sin costo por 365 días y 60 días en el caso de cargas de exportación, beneficios que son **cumplidos en un 100% por TPA.**

Este escenario complejo, también se ha convertido en una oportunidad para que Puerto Arica se convierta en uno de los puertos más competitivos del Pacífico, ya sea en tarifas como en seguridad y logística.

Cabe mencionar que durante el 2019 tanto Bolivia como Chile sufrieron crisis sociales y políticas que incidieron en el normal desarrollo de intercambio comercial con el andino país.





LA CADENA DE VALOR DE TPA

En la cadena de suministro de TPA que se muestra a continuación se debe considerar en los procesos la particularidad de este puerto respecto a los otros del país, tanto por el Tratado con Bolivia como por el tipo de clientes que concentra en mayor cantidad el servicio.



NUEVOS PROYECTOS NUEVAS TECNOLOGÍAS

PROFUNDIZACIÓN SITIO 4,5 Y PROTECCIÓN SITIO 1

En octubre del 2019 se iniciaron las obras de uno los proyectos operativos más relevantes que ha llevado a cabo TPA en el último tiempo: la profundización de los Sitios 4-5 a un calado operacional de 11.4 metros y la protección del sitio 1. Esto permitirá potenciar la competitividad del puerto y abrirse a nuevos mercados.

La inversión que alcanza los 5 mil 500 millones de pesos, permitirá al Puerto de Arica recibir buques con mayor calado, especialmente provenientes de Asia y Europa, reduciendo de manera importante los costos logísticos para el cliente debido a la atención de servicios directos; además de el posicionar Arica dentro del concierto internacional.

Cabe mencionar que la obra, que estará terminada a principio segundo semestre de este año, cuenta con un innovador sistema para la protección del fondo marino, a través unas mantas geotextiles, las cuales se rellenan de hormigón, asimismo la excavación se ha realizado por etapas permitiendo agilizar y eficientar la atención de naves, sin afectar las operaciones.

PROYECTO

- Profundización sitios 4 y 5 a » **-12 mts.**
- Obtención de calado operacional de » **-11.4 mts.**

OBJETIVO

- Permitirá recibir buques con mayor calado (más carga)
- Permitirá recibir buques más grandes
- Reducirá los costos logísticos para el cliente

PROYECTO

- \$5.500** Millones Total
- Aporte EPA y TPA



TOS

El año 2018 TPA inició el desarrollo de uno de los proyectos más ambiciosos de los últimos años, que permitió actualizar la plataforma tecnológica del puerto realizando inversiones a nivel de hardware e implementando un nuevo sistema operativo para afrontar los desafíos en términos de operaciones y gestión de la información.

En su segundo año de operatividad, TOS ha logrado superar los problemas típicos que surgen con un cambio operacional de estas dimensiones, permitiendo que hoy, al igual que otros importantes puertos a nivel mundial, el Puerto de Arica cuente con un sistema especial, que gestiona toda la información de un terminal permitiendo una full conexión tanto interna como externamente.

Dentro de los resultados obtenidos se encuentran:

Mejora de utilización de recursos:

- 15% | Aumento productividad portacontenedores
- 10% | Mejora en la productividad de naves
- 100% | Reducción de personal digitador en patio



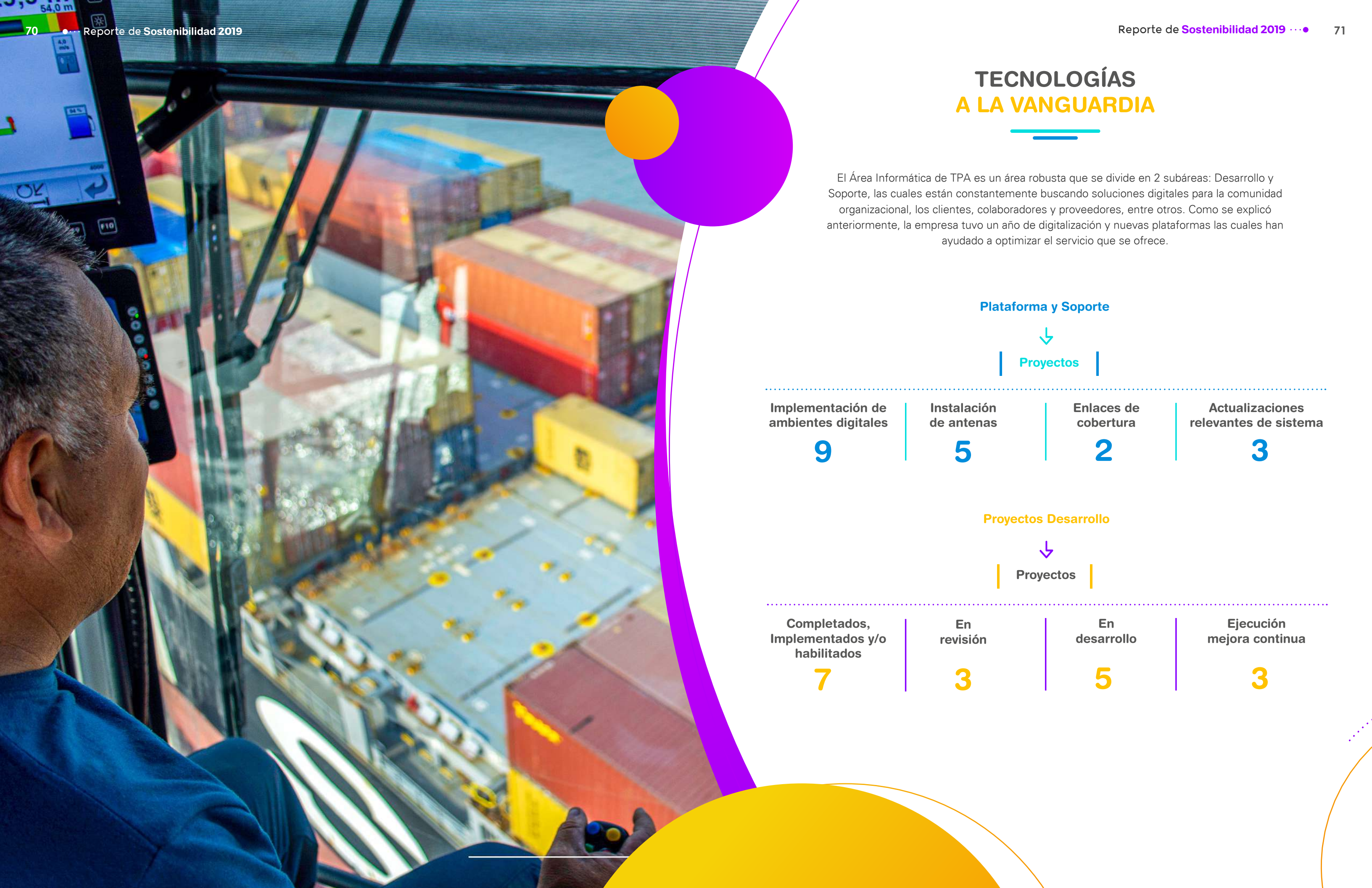
Mejoras en sistemas

- 100% | integrado a los nuevos sistemas, se desecharon los antiguos
- Integración de sistemas madres y sistemas periféricos
- Actualizaciones constantes de Antares (sistema facturación)

Normalización de Tarifas y Crisis Social



En periodos sociales críticos el puerto tuvo un peak de carga lo que mantuvo el patio a un 80% de ocupación, gracias a TOS N4 se pudo atender de forma eficiente, TPA fue capaz de seguir la operación y se realizó una atención de apróx. 1.500 solicitudes en 5 días.



TECNOLOGÍAS A LA VANGUARDIA

El Área Informática de TPA es un área robusta que se divide en 2 subáreas: Desarrollo y Soporte, las cuales están constantemente buscando soluciones digitales para la comunidad organizacional, los clientes, colaboradores y proveedores, entre otros. Como se explicó anteriormente, la empresa tuvo un año de digitalización y nuevas plataformas las cuales han ayudado a optimizar el servicio que se ofrece.

Plataforma y Soporte



Proyectos

Implementación de
ambientes digitales

9

Instalación
de antenas

5

Enlaces de
cobertura

2

Actualizaciones
relevantes de sistema

3

Proyectos Desarrollo



Proyectos

Completados,
Implementados y/o
habilitados

7

En
revisión

3

En
desarrollo

5

Ejecución
mejora continua

3

 Integración con Aduana Bolivia

Uno de los proyectos más relevantes del 2019 en esta área fue la integración del Sistema de la Aduana Boliviana a los Sistemas de TPA, para obtener MICB (Manifiesto Internacional de Carga Boliviana) al cruzar la frontera, lo que permitió reducir la digitación en Antepuerto y estimar con anticipación la demanda de recursos. También se integró la notificación de pesos de las romanas TPA a la Aduana Bolivia.

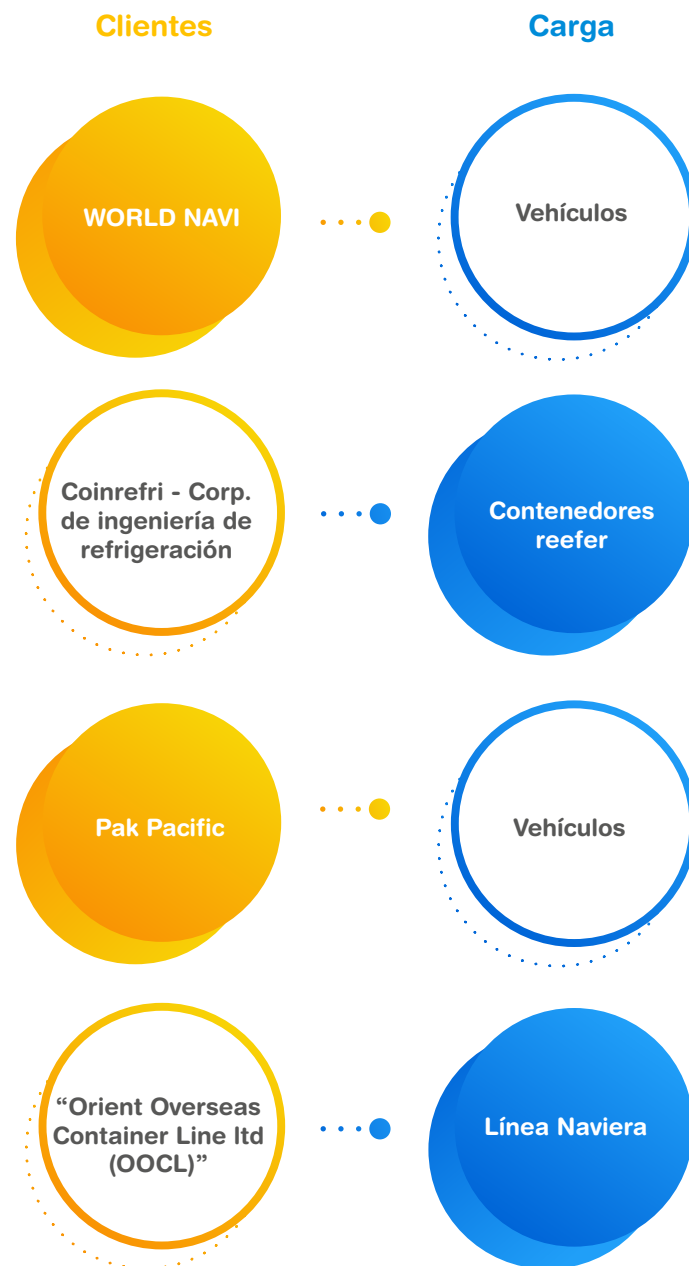
Con este proyecto se logró obtener información de la carga de exportación boliviana cuando cruza la frontera en Tambo Quemado, lo que ocurre varias horas antes de la llegada a Antepuerto, permitiendo una planificación y un ahorro en los tiempos de espera.



Seguridad en enlaces

Además, de siempre estar preocupados del resguardo de información de la empresa y de todos quienes trabajan directamente con la organización, se realizó un Nuevo Enlace Internet GTD con el objetivo de mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios internos y externos a los recursos de red de tipo Internet, como también aquellos servicios que se entregaron como compañía para mejorar el acceso a los clientes a la información, tanto de la empresa como de sus cargas, ya sea a través de la páginas web, las páginas de consulta transaccional y otros, esto a través de la implementación de un servicio de ISP exclusivo con mayor ancho de banda para nuestra compañía que brinde las necesidades expuestas anteriormente, como también la seguridad de la propia información. Con esto se logró obtener un servicio acorde a las nuevas necesidades de la compañía, que ha fijado su foco en los clientes, y ponerse a la vanguardia digital mundial.

NUEVOS CLIENTES



NUESTROS ALIADOS

**EPA - EMPRESA
PORTUARIA ARICA**

Trabajo en conjunto con empresa portuaria

La Ley de Modernización del sector Portuario Estatal, promueve la participación de privados en la explotación de frentes de atraque de los puertos, a través de un sistema de concesión de sus terminales. En este cuerpo legal, el proceso de Licitación Pública del Frente de Atraque N°1 del Puerto de Arica, concluyó en octubre del 2004 con el traspaso en Concesión al Terminal Puerto Arica S.A. Esta concesión incluye inversiones en tecnología, maquinaria e infraestructura para velar por la competitividad y desarrollo del puerto.

La Empresa Puerto Arica es la encargada de velar por el cumplimiento del contrato tendiendo a un desarrollo del puerto en concordancia con la demanda, favoreciendo el desarrollo sostenible y minimizando el impacto en el entorno de la actividad portuaria.

Actualmente el Puerto de Arica trabaja bajo el esquema de operación Mono-Operador, lo que permite identificar ventajas operacionales y económicas:

- » Alcanzar eficiencias operativas derivadas de una mejor coordinación en las distintas actividades que se realizan al interior de un frente de ataque.
- » Aumentar la eficiencia derivada de economías de especialización y diversidad.



- » Otorgar incentivos para los inversionistas privados que permitan la creación y aprovechamiento de las economías de escala y mejorar, consecuentemente, la eficiencia en la transferencia de carga.
- » El modelo económico adoptado, en el cual se alinearon los objetivos con el potencial concesionario y se buscaron los mecanismos que incentivaran la inversión y mejoras en productividad.



●● CONCESIÓN

En 2007, EPA y TPA establecieron el acuerdo de ampliar la concesión (originalmente de 20 años) a 30 años, debido a la incorporación de una significativa inversión: la construcción de un muelle asísmico que permitirá resistir un terremoto de hasta 8,7 grados de magnitud, buscando garantizar la operatividad del terminal.

El 2019 se cumplió la mitad del tiempo de la concesión, tiempo que se ha caracterizado por un trabajo coordinado.

Dentro de la relación coordinada que lleva la EPA Y TPA destacan:



» Comercial

- | Becas CIOP
- | Ruedas de negocios

» Comunidad

- | Mesa Cruceros: Mesa público-privada
- | Día del Patrimonio Cultural
- | Festival Arica Nativa
- | Auspiciadores activos: Teatro en TPA, Media Maratón TPA.

» Comunicaciones

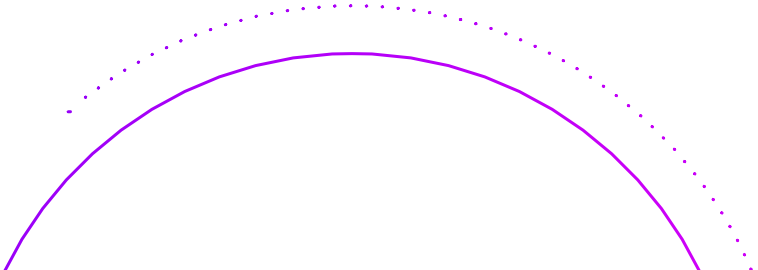
- | Plan anual de difusión
- | Normalización Tarifaria

» Proyectos

- | Profundización sitio 4,5 y 1

» Reunión

- | Reuniones de mantención de infraestructura
- | Reuniones gerenciales
- | Caminatas en conjunto
- | Informes permanentes de gestión portuaria, KPI calidad, mantenciones, infraestructura, estadísticas varias.





Rodrigo Pinto,
Gerente Empresa Portuaria Arica

“El valor de una alianza público-privada para el desarrollo del puerto”

Durante el 2019 hubo importantes hitos para el Puerto de Arica, metas que se lograron tras un trabajo en conjunto entre la Empresa Portuaria Arica (EPA) y Terminal Puerto Arica (TPA). “Esta acción coordinada es fundamental para el crecimiento del terminal regional”, destaca el gerente general de EPA, Rodrigo Pinto Astudillo, quien señala que los puertos son un complejo público-privado donde convergen numerosos actores y actividades, por lo cual se debe avanzar hacia un trabajo en equipo en pos de resultados comunes.

“La Empresa Portuaria, que es la empresa pública, tiene un objetivo propio, así como el concesionario Terminal Puerto Arica, tiene otro. Sin embargo también existen objetivos y metas compartidas, para las que creemos que la mejor fórmula es la de afianzar una alianza público-privada, en la que cada uno, desde su rol, aporte al propósito común: el mejor desarrollo del puerto, que traerá beneficios a ambas compañías y al país”, destaca el ejecutivo.

Con este fin es que ambas empresas han logrado una serie de hitos que van en directo beneficio del puerto y la región.

A fines del 2018, el nuevo gobierno corporativo – un nuevo directorio y una nueva administración- definió sus ejes estratégicos, y sobre las bases de éstos, se establecieron puentes conductores con TPA. Luego de esa etapa, se identificaron los hitos o trabajos en común que debían desarrollarse. En tercer término, se determinaron las oportunidades de mejora y que se podían solucionar con un trabajo en conjunto, las que consideraban infraestructura, normalización de servicios y normalización tarifaria.

La cuarta etapa, fue la ejecución de soluciones coordinadas en las materias antes definidas, entre ellas el desarrollo de obras de infraestructura tendientes a reforzar las zonas de respaldo para evitar que la acción de la marea debilite el pavimento, así como el proyecto de profundización de los sitios 4 y 5, y de refuerzo del sitio1 del frente de atraque.

Adicionalmente, EPA y TPA trabajan en la incorporación de tecnología que permita mitigar los efectos oceanográficos de las mareas en los cierres de puerto. “La Empresa Portuaria está desarrollando un proyecto para instalar un mareógrafo submarino en el punto de prácticos y eso va a permitir que el puerto tenga una mejor predicción y una objetivización de las condiciones para los cierres de puerto. Este proyecto está en pleno desarrollo y esperamos que el 2021 ya contemos con resultados”, señala Rodrigo Pinto.

Por otra parte, el 2019 el puerto de Arica llevó a cabo un proceso de normalización de servicios y de normalización tarifaria, lo que significó la aplicación del Manual de Servicios y Tarifas Públicas que le rigen a todos los clientes y usuarios del puerto, incluyendo a Bolivia. Esta medida permitió establecer incentivos correctos, mejorar la rotación de carga y el nivel de cumplimiento de pago de deuda. Todo eso redundó en una mayor capacidad de carga en el terminal, y estabiliza y normaliza los ingresos que debe recibir el puerto por los servicios que presta.

Todos estos avances fueron posibles gracias al esfuerzo mancomunado de ambas entidades, y van en directo beneficio del puerto y su desarrollo. “El Puerto de Arica tiene un rol nacional porque está afecto al cumplimiento de dos Tratados Internacionales que tiene Chile, el Tratado de 1904 con Bolivia, y el de 1929 con Perú, en ambas obligaciones internacionales el Estado de Chile se compromete a ciertas prestaciones y servicios en favor de estas terceras naciones. Pero también para la ciudad Arica el puerto es fundamental pues representa uno de sus pilares para la economía regional”, puntualiza el ejecutivo portuario.



ASINDA - ASOCIACIÓN DE INDUSTRIALES DE ARICA



Terminal Puerto Arica es una de las 40 empresas de la región que pertenecen a la Asociación Gremial de Industriales Arica.

Asinda fue fundada el 13 de abril de 1956, siendo la asociación gremial más antigua de la región Arica y Parinacota. Sus principales asociados son empresas industriales de la zona, también pequeñas y medianas empresas, lo que permite que sea una de las asociaciones más influyentes de la región.

Su objetivo es apoyar y fomentar el desarrollo industrial sustentable de la región promoviendo las actividades industriales. Además de propiciar todo aquello que en el aspecto social, técnico y jurídico contribuya a la expansión de la industria y promover la capacitación de los trabajadores.

Terminal Puerto Arica es parte de la Asociación Gremial de Industriales Arica desde el año 2006.

ÉTICA Y DD.HH.

Terminal Puerto Arica en el cuarto trimestre del año 2019 implementó la Plataforma de Consultas y Denuncias de Ética, basadas en la Guía de Ética de TPA. Cabe mencionar que esta Guía surge de la motivación por unir a todos los colaboradores en torno a los valores centrales, que son el motor transversal del quehacer portuario, lo que estimula a actuar con excelencia, pasión e integridad.

Es una herramienta que expresa las aspiraciones de la empresa, por lo que la organización espera que este documento que está al servicio de los colaboradores, clientes, contratistas, consultores y proveedores sea de utilidad para que, día a día, se haga realidad la misión de ser un socio en quien confiar.

» Dentro de las temáticas abordadas en el código de ética se encuentran:

- | Relación con los colaboradores
- | Relación con los clientes y proveedores
- | Relación con la comunidad y gobierno

En ella se plantean los lineamientos respecto a la relación de cada uno de los stakeholders con la empresa y lo que esto conlleva. Actualmente se está en proceso de implementación del “Sistema de gestión ética” como un todo, se trabaja en matriz de riesgo, capacitaciones y comités.

*Durante el periodo no se presentaron prácticas monopólicas, ni casos de corrupción, ni violación a los DD.HH., que se hayan identificado por plataforma, gerencia, jefaturas o sindicatos, por lo tanto, no existen casos donde la empresa haya requerido de acciones correctivas o jurídicas.

*Si bien en el reglamento interno de la empresa se plantean la modalidad de trabajo en caso de tener trabajadores menores de edad, en TPA no existe el caso. Y respecto a contratistas, se les evalúan casos de DD.HH. y normativas legales vigentes a través del respaldo con su documentación respectiva para no incurrir en infracciones.





03

DESEMPEÑO
SOCIAL

102- 8, 35, 36, 41

204- 1

301- 1

401- 1, 2, 3

402- 1

403- 1, 4

404- 1, 2, 3

405- 1, 2

410-1

412-3

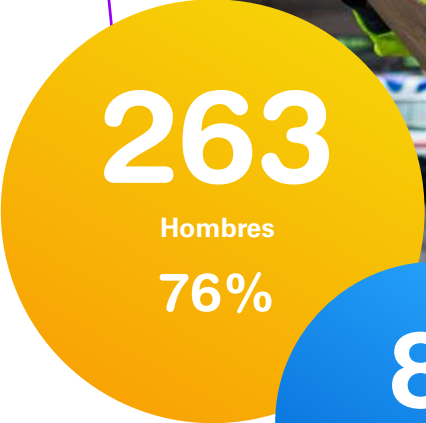
413-1

418-1

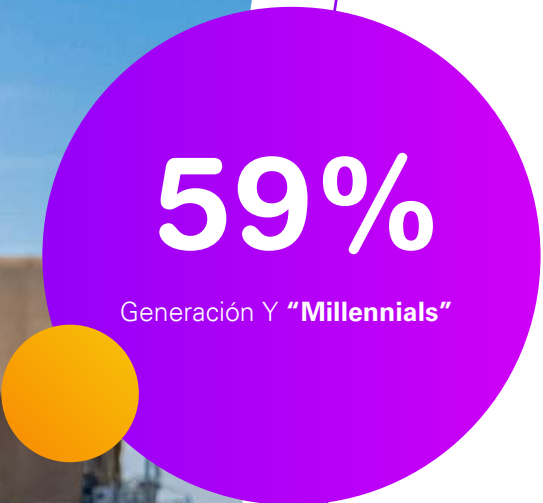
ADMINISTRACIÓN DE PERSONAS

Para Terminal Puerto Arica sus colaboradores son el pilar fundamental de sus operaciones, es por esta razón que la empresa busca los mejores talentos y que estos puedan desarrollar su carrera en la organización.

*Más información en la Memoria Corporativa 2019



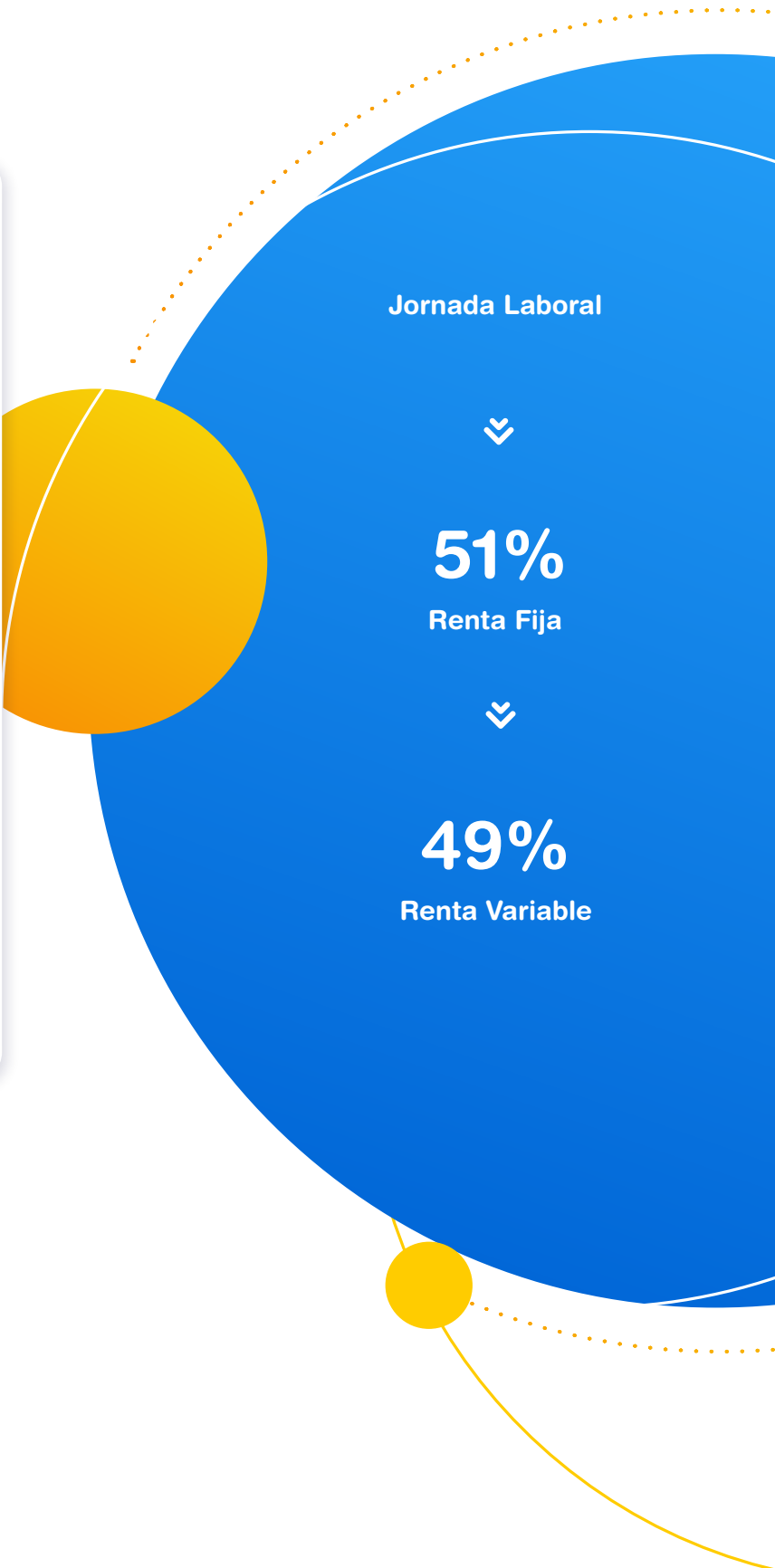
Sexo	GeneraciónZ 0 - 23	Generación Y 24 - 37	Generación X 38 – 53	Baby Boomers 54 o más
Femenino	5	55	20	1
Masculino	6	142	86	29
TOTAL	11	197	106	30



Gran parte de nuestros colaboradores pertenecen a esta generación, que destaca por:

- Cuentan con un fuerte sentido de comunidad, tanto local como global.
- Son 100% digitales y amantes de la tecnología: la tecnología está integrada en todas las actividades que desarrollan.
- Son comprometidos con su trabajo, pero este debe tener un sentido, por lo que suelen ser emprendedores.
- Tienen una mentalidad más abierta, por lo tanto, son más inclusivos.
- Son versátiles en su forma de pensar y trabajar.
- Tienen altas expectativas.
- Tienen mayor capacidad multitarea.
- Esta generación está conectada al mundo y están más abiertos al cambio.

- » **100%** | Gerentes/ altos directivos residen en Arica
- » **2,3%** | Extranjeros
- » **97%** | Contrato Indefinido



EQUIDAD, INCLUSIÓN Y DIVERSIDAD

» Permiso Parental

- 5 | Colaboradoras recibieron y se acogieron al permiso parental.
- 6 | Colaboradoras hicieron uso del beneficio de sala cuna.
- 100% | De las colaboradoras reingresaron al trabajo después del permiso parental.
- 5 | Colaboradoras siguen en la empresa 12 meses después de regresar al trabajo.

» Inclusión femenina

Nos destacamos por ser un puerto con una alta dotación femenina respecto al resto, si bien no tenemos una cuota 50%, la incorporación de mujeres en cargos operativos y administrativos es alta.

- 4 | Jefas de área
- 11 | Coordinadoras o supervisoras
- 62% | Administrativas
- 38% | Operativas



» Remuneraciones y Compensaciones

Si bien no existe política de remuneración establecida, para determinar la remuneración de los colaboradores de la empresa se utiliza una escala remunerativa interna, valorizada por niveles de cargos y brechas de desarrollo.

No existe involucramiento de los grupos de interés en las políticas de remuneración de la empresa. Se realizan un seguimiento a la distribución de turnos, velando por la equidad en la asignación hacia todos los trabajadores.

- Renta promedio anual total TPA: **\$1.500 USD**
- Brecha con el INGRESO MÍNIMO MENSUAL (IMM)
 - | Diferencia con el salario mínimo de la empresa: → **+75%**
 - | Diferencia con el promedio renta total empresa: → **+282%**

*Las compensaciones son acciones voluntarias de la organización, no existe una ratio establecido para incrementarlas. Por negociaciones colectivas se establece el aumento de las remuneraciones por factor IPC en abril y octubre.

*En la determinación de remuneración no participan consultores especializados.

*No hay políticas de obligaciones en los beneficios o políticas de jubilación

» Personas en situación de discapacidad

TPA y Fundación Impulso cuentan con un convenio colaborativo cuyo objetivo es desarrollar una estrategia de inclusión organizacional, que permita un proceso de reclutamiento, selección y capacitación de candidatos en situación de discapacidad, dando cumplimiento a la ley 21.015.

A través de este convenio Fundación Impulso asesora y apoya en los procesos de inclusión a TPA, realizando, además, charlas, talleres de sensibilización y concientización a los equipos de trabajo.

Durante el 2019 TPA participó en dos ferias laborales y otras actividades de posicionamiento que les permite cumplir con un proceso de reclutamiento y selección para contar con los talentos y perfiles alineados a nuestra cultura y valores.

Además, estas actividades organizadas por Sence y Fundación Impulso, permiten contribuir a la colocación laboral de personas sin empleo y reforzar el vínculo entre la oferta y la demanda del trabajo en la región.



- 3 | personas contratadas en situación de discapacidad (con credencial de discapacidad)
- 1 administrativo | 2 operativos
- Asistencia a 2 | ferias laborales inclusivas (Sence y Fundación impulso)

COMITÉ PARITARIO

Desde el año 2005 la empresa cuenta con un Comité Paritario de Higiene y Seguridad. En el 2019, se realizaron las votaciones donde los colaboradores eligieron a sus tres representantes, mientras que gerencia nombró a otros tres más.

Los seis representantes del CPHS deben destacar en liderazgo, compromiso, cercanía con los trabajadores tanto internos como externos. La labor que deben cumplir es solucionar de forma eficaz la solicitud de mejoras de los trabajadores y entregar las herramientas necesarias para el bienestar laboral y social.

Además, el trabajo que realizan en la organización es importante, ya que son los encargados de fiscalizar y denunciar las conductas inseguras e insalubres que la organización puede llegar a desarrollar, además de buscar soluciones para la mejora continua de la empresa.

Durante este periodo, el CPHS desarrolló diversas actividades en pro del bienestar del colaborador, realizando así caminatas de seguridad, reuniones y mesas de trabajo, entre otros.

•... **100%** | de los colaboradores
TPA afiliados al CPHS

•... **76%** | de los colaboradores participaron del proceso de votaciones.

●●● **Gestiones realizadas:** caminatas de seguridad, participación en GLS y AP+S

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad, se encuentra formalmente acreditado bajo el Sistema de Acreditación SAC del Instituto de Seguridad del Trabajo.

El proceso de reacreditación se debe realizar cada 2 años, por lo que la auditoría se realizará durante el mes de diciembre del 2020.

SINDICATOS

TPA cuenta con dos sindicatos que velan por la continuidad operativa, el bienestar y sobre todo por la seguridad y salud ocupacional de los trabajadores. Con el paso de años, la relación entre los sindicatos y la empresa se ha vuelto cada vez más cercana, realizando así reuniones periódicas donde entablan conversaciones para tratar temas de contingencia en las operaciones; además existe una participación activa

de los representantes de sindicatos en actividades importantes para la organización.

En TPA se establece una política de puertas abiertas con los sindicatos, ya que las reuniones que se dan con gerencia son espontáneas y en momentos que se requiere conversar temas relevantes para el puerto.

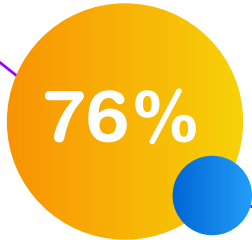
135
Socios

SINDICATO TPA

126
Socios

SINDICATO N°1





del total de colaboradores están cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva.

Otros Sindicatos del Puerto

Proveedor	Nombres Sindicatos	Cant. Socios
Agunsa - Report	Sindicato Report	45 Socios
	Sindicato Especialidades	18 Socios
Ultraport	Sindicato Sesmatrans	77 Socios
	Sindicato Sitraepa	175 Socios
	Sindicato Sutrapeva	65 Socios

Actividades y beneficios gestionandos por los sindicatos

IV Seminario de Seguridad Portuaria COTRAPORCHI, Arica

- Con el fin de contribuir a la prevención de accidentes y riesgos laborales en el sector portuario, la Confederación de Trabajadores Portuarios de Chile, CO-TRAPORCHI, junto a los sindicatos de ULTRAPORT Arica y TPA, desarrollaron en el mes de octubre el IV Seminario de Seguridad Portuaria en la zona.
- La actividad se enmarcó en el ciclo de seminarios que realiza la confederación a lo largo del país y que tuvo como eje central la seguridad en el ámbito laboral y en el hogar.

Reunión con autoridades

- Seremi del Trabajo, Director Regional del Trabajo, Gobernador Marítimo y Capitán de Puerto.

Contención a trabajadores

- Apoyo en fallecimiento de familiares
- Atención psicológica a trabajadores en situaciones de apoyo.
- Apoyo en gestión de turnos por eventualidades



¡¡A CONSIDERAR!!

Sindicato TPA expuso un cambio en los cargos de su directiva cumpliendo con todas las normativas establecidas por la Inspección del Trabajo, lo que quedó legalizado de la siguiente manera:

- **Presidente:** Sebastián Pinto
- **Tesorera:** Rossangel Cavieres
- **Secretario:** Evaristo Benavarre

La Directiva Sindicato N°1 se mantiene igual:

- **Presidente:** Daniel Trigo
- **Tesorero:** Víctor Ramírez
- **Secretario:** Alexis Callejas

TRABAJO EN CONJUNTO

Durante el año los sindicatos de TPA apoyaron activamente al sindicato de Astilleros durante el proceso de validación de la propuesta de Plan Regulador establecido por la Municipalidad de Arica.

Los sindicatos TPA apoyaron las gestiones y plantearon un plan de reuniones, marchas y mesas de trabajo, lo que ayudó a Astilleros a continuar en el mismo lugar.

* Es importante señalar que todo cambio, especialmente en el ámbito operacional, debe ser informado a los colaboradores con 12 semanas de anticipación. Esto, según los últimos acuerdos colectivos firmado entre la empresa y los sindicatos, donde se acordó que debe existir un plazo de aviso mínimo de 8 semanas, para las disposiciones y consultas.



Víctor Ramírez, Secretario del Sindicato N°1 TPA y Vicepresidente de la zona Norte de Cotraporchi.

“Tenemos una relación de franco diálogo”

“Con TPA hacemos un trabajo en conjunto. Las decisiones que nosotros tomamos como sindicato lo hacemos siempre pensando en no afectar el comercio con el mercado boliviano, que es el principal cliente del Puerto de Arica.

La relación de nosotros con la empresa es muy buena, tenemos una relación de franco diálogo. Intentamos llegar a consenso en las reuniones, y siempre llegamos a buen término en nuestros encuentros. Esto es una práctica que venimos arrastrando hace algunos años. Todas las gerencias han estado en la misma sintonía que nosotros los dirigentes sindicales.

Todos los años viajamos junto a los ejecutivos a Bolivia— excepto el año pasado por motivos políticos de ambos países— para dar a conocer nuestras formas de trabajo, y establecer un compromiso con los clientes bolivianos para mejorar la calidad del servicio que les

estamos dando y obviamente para asegurar la continuidad operativa. Cuando vamos nos reunimos con los empresarios tanto del transporte como de las cargas, nos ha jugado de muy buena manera esta acción porque han creído en la palabra de nosotros, porque nunca hemos parado el puerto, nunca los hemos llevado a un terreno que se pudieran sentir desamparados. Es un sello del Puerto de Arica nuestra continuidad operativa 24/7

La verdad es que nosotros tenemos una muy buena relación con la empresa, las veces que nosotros hemos querido hacer una modificación al contrato colectivo lo hemos podido hacer. En estos acuerdos velamos por un beneficio para todos los trabajadores y siempre hemos contado con el apoyo de ellos en las decisiones, indistintamente del sindicato al que pertenezcan.”



Sebastián Pinto Castillo, Presidente Sindicato TPA

“Ánimo de solución y de llegar a consenso”

“Como sindicato con la empresa tenemos una buena relación, fluida, sincera, de decirse las cosas y llegar a acuerdos a través del diálogo, existe el ánimo de solución y generalmente llegamos a consenso.

Una de nuestras principales luchas que hemos dado como sindicato tiene que ver con el trato digno al trabajador, y en eso hemos avanzado bastante en este último tiempo.

La negociación colectiva— que llevamos a cabo cada 4 años— ha sido súper positiva, hemos logrado mejoras salariales y beneficio para todos los trabajadores.

En materia de seguridad con la empresa hemos avanzado harto en relación con años atrás. Ahora la seguridad está casi en el ADN de los muchachos, se le ha inculcado muchas cosas, a través de charlas, diálogos, cursos, entre otros, y se les ha dado harto implemento de seguridad. También se ha habilitado infraestructura que se ha logrado obtener a través de soluciones que dan los mismos trabajadores.”

DESARROLLO DEL COLABORADOR

En TPA el principal activo son sus colaboradores es por esto por lo que se busca el desarrollo tanto profesional como el crecimiento personal de cada integrante del equipo para que éste pueda realizar su trabajo de la mejor manera.

El desarrollo profesional de los colaboradores es fundamental para el crecimiento de TPA, de esta forma los colaboradores generan buenas prácticas, propuestas innovadoras y proyectos que favorecen el crecimiento y buen nivel de la empresa.

Con este fin, desde la empresa se trabaja tras el objetivo de potenciar el talento de los colaboradores, a través del desarrollo de su carrera, capacitaciones y evaluaciones de desempeño. Adicionalmente, la organización se encarga de los procesos de reclutamiento y selección, donde se evalúan las competencias transversales que son parte del perfil de colaborador TPA.

CAPACITACIONES

Para TPA es importante la formación y desarrollo de sus colaboradores, por esta razón mantiene un programa de capacitaciones anuales que contribuyen a que los colaboradores puedan adquirir nuevos conocimientos.

Capacitaciones Legales

Cursos o talleres que permiten a los colaboradores desarrollar nuevas habilidades y/o conocimientos en temas de seguridad, medio ambiente, salud ocupacional, prevención y DD.HH.



Capacitaciones por Competencias

Cursos o talleres que permiten a los colaboradores mejorar sus competencias, adquirir nuevas habilidades y/o conocimientos específicos relacionados con sus cargos, con el objetivo de mejorar el desempeño en el trabajo y/o el desarrollo profesional de la persona.

LOGROS

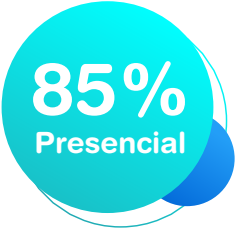
- 80% | colaboradores capacitados
- 5.445 | HH de Capacitación
- 109 | cursos realizados
- 5.445 | modalidades de capacitación
- \$30.500 USD | de Inversión en capacitación

DETALLE DE
CAPACITACIONES

Categoría Laboral	N° Colaboradores		Total Horas	
	MUJER	HOMBRE	MUJER	HOMBRE
●●● Gerencia	-	4	-	275
●●● Jefaturas	3	8	285	318
●●● Profesionales	15	25	675	497
●●● Administrativos	23	46	118	462
●●● Operativos	21	131	508	2.307
●●● Total	62	214	1.586	3.859



Modalidad



Total de cursos

¡DESTACAMOS!
★★★★

Destacamos Certificación de Competencias Laborales

En el mes de mayo, 29 colaboradores se certificaron, luego de aprobar el proceso de evaluación, en el marco del Programa de Competencias Laborales ejecutado en conjunto por Sence y ChileValora. Las competencias evaluadas y acreditadas corresponden a los perfiles ocupacionales del sector transporte y logística, subsector transporte marítimo.

Los perfiles evaluados y certificados por Verifica Competencias fueron: Capataz Portuario, Gate Control, Guarda Almacén, Oficinista Portuario, Operador de Grúa Horquilla, Operador de Grúa Portacontenedores, Operador de Terminal Tractor, Operador Grúa Móvil Multipropósito, Planimetrista.

Movilidad y
Desarrollo por Cargo

Las vacantes que existen en TPA son publicadas por medio de concursos internos, los que son informados a través de correos institucionales y personales de los colaboradores.

- 40 | movimientos realizados en total (horizontal- ascendente)
- 52,5% | movilidad de cargo (horizontal)
- 47,5% | desarrollo de cargo (ascendente)

2019



Movilidad
(Horizontal)

MUJER

HOMBRE

12

9

Desarrollo
(Vertical)

MUJER

HOMBRE

17

2

Gestión y Evaluación del
Desempeño (GED)

GED es un proceso en el cual se miden objetivos transversales de la organización y objetivos del cargo, esto contribuye a poder generar fijación de objetivos y competencias, comunicación de estos mismos, actualización de información de los sistemas, estados de avance, análisis de resultados, capacitación de colaboradores, entre otros.

El proceso comienza con la definición de objetivos a nivel Gerencial y son bajados a los diferentes cargos en mutuo acuerdo.

- GED realizado a 324 colaboradores
- 94% participación

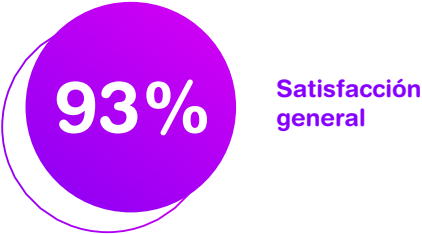
●●●● Período de evaluación: Enero a diciembre 2019

●●●● El proceso de evaluación se realiza mediante una plataforma interna.

Clima Laboral

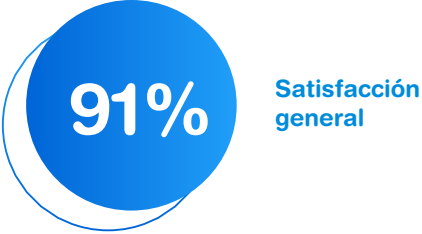
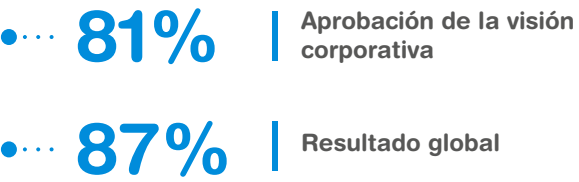
» Global Clima laboral

La evaluación de clima se realiza una vez al año y es una herramienta que determina a través de 22 ítems la satisfacción respecto al clima laboral generado en la empresa, por las jefaturas y el área de trabajo.

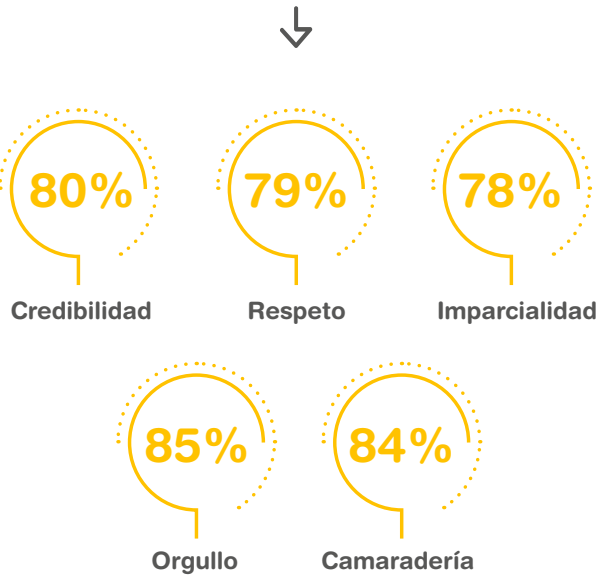


» GPTW

Como parte del Holding Ultramar, TPA y todas las empresas pertenecientes al holding son evaluadas por la consultora de Great Place To Work, esto con el objetivo de identificar, crear y mantener grandes lugares de trabajo, a través del desarrollo de culturas con altos niveles de confianza.

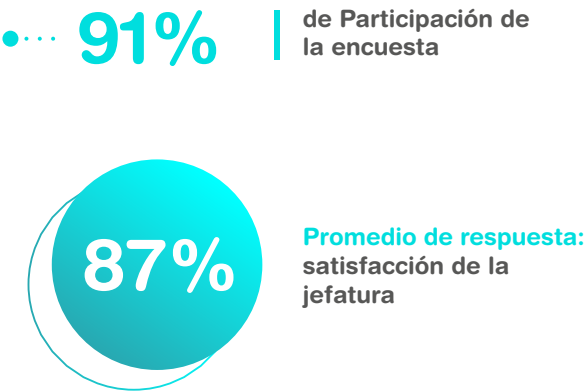


Visión Corporativa



» Visión de la supervisión

Es una herramienta que se aplica para determinar la relación de la jefatura con sus equipos de trabajo, la idea es poder tener líderes integrales que cumplan con las necesidades de sus respectivos equipos de trabajo tanto en el ámbito personal como laboral.



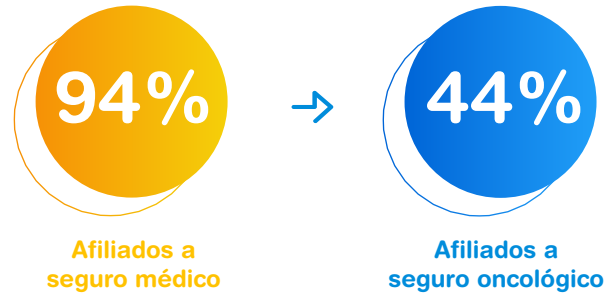
BENEFICIOS Y COMPENSACIONES

Para TPA los colaboradores y su bienestar es parte fundamental de la estrategia empresarial, por lo cual se han preocupado de implementar diversos programas de beneficios que permitan un desarrollo armónico del equipo. Esto se ve reflejado en el compromiso y orgullo que sienten los colaboradores que son parte de la empresa.

En este sentido, la organización se preocupa por la gestión de una variada gama de beneficios, programas y actividades varias, que ha generado que se mantengan las buenas relaciones laborales. Entre ellas destacan:

- 12 | actividades realizadas para el colaborador y su familia
- 19 | operativos de salud
- Seguros de vida, oncológico y dental

Promedio anual:



●●● Beneficios y alianzas con otras empresas e instituciones.

●●● 76% | Promedio de satisfacción por actividad realizada

+ de
\$67.500
USD

destinados a actividades de
esparcimiento

Beneficios TPA

La empresa cuenta con beneficios para los colaboradores TPA, estos se informan durante la inducción de bienestar y de forma complementaria está el contacto directo con el área encargada para realizar las consultas y dudas.

» Seguros

- Seguros de vida
- Seguro FALP
- Seguro médico y dental

» Compensaciones y bonos

- Bonos Nacimiento
- Matrimonio
- Defunción
- Vacaciones
- Escolar (desde Pre-Kinder a Ed. Superior)

» Apoyo económico

- Licencias médicas
- Prestamos de salud

» Aguinaldos

- Juguetes de Navidad
- Caja navideña
- Fiestas Patrias

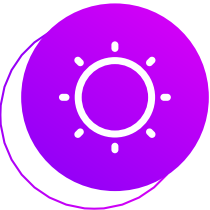
» Flexibilidad (Administrativos)

- Tarde libre el día de su cumpleaños
- 2 días administrativos
- Media hora de regalo en horario de ingreso
- Salida temprana los viernes



●●● **Actividades Bienestar**

TPA cuenta con un programa anual de actividades que van en beneficio para los colaboradores. Estas actividades llevan más de 5 años en funcionamiento y han beneficiado tanto a colaboradores como a su familia.



» **Escuelas**
●●● Verano e invierno



» **Deporte**
●●● Campeonato de fútbol



» **Días conmemorativos**
●●● Día de la Mujer, Día del Trabajador, Pascua de Resurrección Halloween y Fiestas Patrias.



» **Celebraciones**
●●● Aniversario empresa



●●● **Plan de salud**

Programa piloto donde los colaboradores TPA que se encontraban en cierta medida en alerta por algún indicador de salud, realizaron una serie de actividades para poder mejorar sus condiciones físicas y aprender respecto a una alimentación y vida saludable.

Objetivo del Plan: Implementación de estrategias y acciones que favorecen el autocuidado, y la concientización de una cultura sustentada en los hábitos de vida saludable. Esto se implementó a través de evaluaciones preventivas, batería de exámenes, clases acondicionamiento físico, charlas nutricionales, evaluaciones, entre otros.

●●● **100%** | de los colaboradores de TPA fueron medidos en bioimpedancia, glicemia y presión arterial

●●● **63** | colaboradores participaron del Plan de Salud

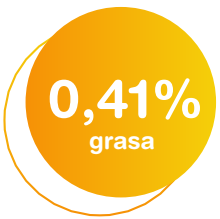
●●● **3** | evaluaciones médicas a cada colaborador participante (previa-durante-final)

●●● **4** | meses de deporte guiado

●●● **100%** | asistencia Charla nutricional para los participantes



Mujeres disminuyeron
en promedio

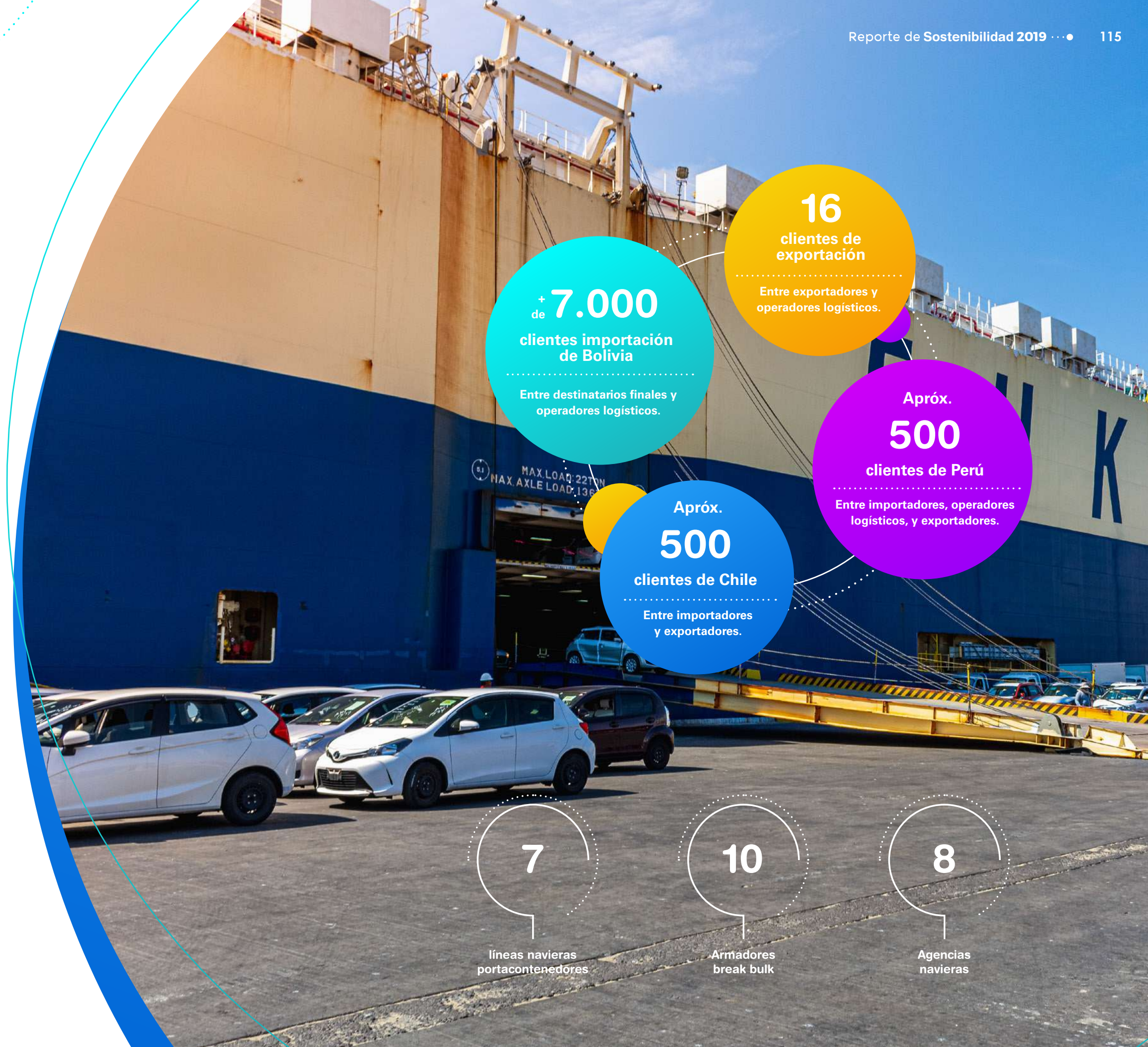


Hombres disminuyeron
en promedio

CLIENTES

El 2019 fue “el año del cliente”, donde los esfuerzos de cada uno de los integrantes de la empresa estuvieron centrados en entregar el mejor servicio a nuestros clientes y a captar también nuevos integrantes. Para TPA el apoyo, cercanía y mejora continua de las operaciones es fundamental para mantener un buen servicio y una relación cercana con sus clientes.

Para fidelizar y atender a las necesidades de los clientes de TPA se ejecuta un plan de trabajo que tiene como fin mantener una relación de cercanía y confianza con ellos y desarrollar un profundo conocimiento de su actividad que permita la generación de valor a través de la innovación. Es un plan dinámico donde a través de viajes, pasantías, atenciones, entre otras actividades se estrechan lazos con los clientes y se comparten instancias de mejoras.





● Club de Choferes

El Club de Choferes es un servicio que tiene como objetivo integrar a los transportistas bolivianos con TPA, a través de iniciativas educativas y recreativas como lo son seminarios, talleres, charlas, etc.

TPA ha logrado con el transcurso de los años tener una mayor cercanía con los transportistas bolivianos gracias a los programas de inducción, capacitación e inclusión enfocados en el autocuidado y la seguridad. Los conductores pasan a ser socios del club una vez que aprueban los módulos explicativos referentes a puerto y seguridad.

●●●● + de **2.200** | socios inscritos

●●●● **5** | módulos de capacitación

●●●● Acumulación de puntos para canjear por premios

Iniciativas realizadas en el año:

» Campeonato Club de Choferes

5° Campeonato del Club de Choferes: Este año se realizó la quinta versión del campeonato de fútbol para transportistas, la cual convocó a más de 190 conductores, y la participación de 8 equipos, donde 6 de ellos eran provenientes de Bolivia y los 2 restantes de Arica.

» Seminario Club de Choferes

5° Seminario para Transportistas Bolivianos y 1° Feria de Transporte: Terminal Puerto Arica con apoyo de la Cámara Boliviana de Transporte Pesado (CBT) lideró el Seminario de Transporte, en cual participaron más de 200 transportistas bolivianos. El objetivo de la convocatoria fue entregar y reforzar conceptos claves para una operación segura al interior del puerto y durante sus traslados por la ruta 11-CH. Para ello se contó con la presencia de representantes de TPA, EPA, Aduana Boliviana, ASP-B, Dirección de Vialidad.

Además, en esta oportunidad, se realizó la 1era Feria de Transportes, la cual se realizó en las instalaciones del Antepuerto. Estuvieron presentes con su stand, importantes empresas como Medlog, Vila's Motor, IST, ASP-B, SDW Shipping, Cummins, Lemo, Siat, Kaufmann

» Atención en salud para transportistas bolivianos

●●●● **2** | Jornadas

●●●● + de **80** | choferes atendidos

A través del CESFAM Remigio Sapunar de Arica se realizó un operativo preventivo de salud el cual incluía mediciones y una charla preventiva en enfermedades asociadas al cáncer. Junto a ello, se programó una toma del examen Baciloscopia para detectar presencia de tuberculosis.

Esta gestión se realiza de manera gratuita y con el fin de prestar un apoyo a los transportistas que por tiempos laborales se les imposibilita acudir a sus controles en su país.



Compartiendo con Clientes

El foco en el cliente fue el gran precursor para la gestión de TPA durante el año pasado, esto conllevó un sinfín de medidas para fidelizar, captar y atender a los clientes.

+ 35
de vistas de clientes
atendidas en puerto
*Atendidas por Exportaciones,
Importaciones y Navieras

+ 30
de clientes peruanos
visitados

+ 50
de clientes bolivianos
visitados

¡¡Para compartir!!



Cheese and Wine

Con el objetivo de reafirmar el compromiso que tiene con sus clientes bolivianos, los ejecutivos de Terminal Puerto Arica (TPA) viajaron a Santa Cruz y La Paz para realizar un evento denominado Cheese and Wine, a través del cual el puerto dio a conocer algunas de las iniciativas estratégicas que han implementado en el último tiempo. Esto con el fin de ajustar sus operaciones a los estándares internacionales y así entregar una atención más rápida, segura y eficiente.

En el evento, TPA dio a conocer los diversos proyectos que se encuentra realizando para mejorar los servicios al cliente, como la profundización de los sitios 4 y 5, además de la digitalización portuaria con la plataforma Box In Port, que entrega en línea el estado del contenedor; y el Portal Navieras.

Además, del evento organizado, el equipo comercial realizó visitas en terreno a diversos clientes.

● Participación en
Ferias, Expo, Muestras

Con el fin de que el cliente comprenda los procesos logísticos, la gestión de sus cargas y los tiempos de atención, TPA participa en una serie de instancias destinadas a que el cliente maneje y conozca el movimiento de su carga en el recinto portuario.

Además, y con el fin de presentarse como una real alternativa a posibles clientes, TPA participa en diversos encuentros que permiten un trato directo con ellos.

Algunos eventos destacados
en los que participó TPA:

- Seminario Santa Cruz IDEA
- 5° Foro Logístico de ADEX, Lima, Perú.
Exposición del gerente general TPA
- 2° Feria de la Educación Minera,
Arica, Chile
- 34° Convención Minera
Perumin, Arequipa, Perú
- 44° Feria Expocruz – Rueda de Negocios
CAINCO, Santa Cruz, Bolivia
- Seminario Fundación IDEA,
Santa Cruz, Bolivia
- Foro Agroindustrias, Tacna, Perú



¡DESTACADO!
★★★★

Foro de Agroindustrias

TPA participó con un stand en este foro atendiendo a todos los participantes, tanto al auditorio, como a los conferenciantes. Luego se realizó una visita técnica a campos de cultivos y viveros, donde se dio a conocer el Puerto y las ventajas como socios estratégicos para el comercio exterior del Sur del Perú.

¡DESTACADO!
★★★★

Feria Perumin

Más de 700 personas visitaron el stand de Terminal Puerto Arica (TPA) durante la “34° Convención Minera PERUMIN”.

El evento que se llevó a cabo en Arequipa y que es considerado la segunda convención minera más grande del mundo, congregó a autoridades, profesionales del sector y representantes oficiales de 13 países vinculados al desarrollo e investigación en la industria minera. En esta instancia, representantes de TPA se reunieron con distintas empresas, terminales portuarios peruanos y empresas del país como Minera Cerro Verde, Southern Perú, Las Bambas, Zofra Tacna, Schraff, Maerks y Trafigura.

Además, el stand de la compañía recibió la visita de las autoridades de Huawei China, con quienes compartieron los beneficios de la operación para la logística del sur peruano.



Compartiendo conocimientos

Terminal Puerto Arica abre sus puertas a toda la comunidad, tanto estudiantil como empresarial, ofreciendo aportar con sus conocimientos y experiencia para que tengan la oportunidad de conocer la gestión comercial que realiza la empresa desde las importaciones, exportaciones y los distintos procedimientos que se efectúan en las áreas operativas y administrativas de TPA.

Existen actividades emblemáticas las cuales todos los años se llevan a cabo:

- Capacitaciones a clientes
- VII versión Becas Puerto Arica para estudiantes de Bolivia y Perú
- IX versión Curso Internacional de Operaciones Portuarias, Bolivia



Gestión Clientes

Portal Break Bulk: Sistema que se lanzó en marzo del 2019 con el fin de atender las múltiples necesidades de los clientes importadores de carga suelta, brindando una herramienta que permita mejorar la trazabilidad de la información previo al arribo de la carga break bulk a puerto.

La plataforma denominada "Portal Break Bulk" fue creada en base a la necesidad de los clientes de contar con más información de su carga. El portal brinda información de las importaciones a realizar, además de entregar datos relacionados con el arribo de la carga, conocer en tiempo real el status de la atención de la nave, dónde arribará la carga esperada y el portal entregará un dashboard con todas las estadísticas relevantes para la gestión del cliente.

••• **+ 200** | clientes utilizando activamente la plataforma

••• Información de la plataforma:

- ➔ Stock online
- ➔ Tonelaje mensual de importaciones
- ➔ Modalidad de despacho
- ➔ Participación según tipo carga
- ➔ Tons. importadas por nave

●●● Reclamos

Terminal Puerto Arica, cuenta con un área encargada de registrar la cantidad de reclamos que se generan durante el año para atender las solicitudes de los clientes que no están conforme o cuando la carga sufre algún tipo de daño:

Para reclamos el canal de contacto es Reclamos@tpa.cl o al call center para derivación de llamados.

Asociados al área: Cantidad

Comercial	3
Personas	1
Terminal	48
Terrestre	46

98

Reclamos registrados

83%

Casos cerrados

3%

Casos abiertos sobre los 90 días



PROVEEDORES

El desarrollo de TPA está vinculado al crecimiento de todos los involucrados en la cadena logística, por lo que la organización propone un plan de trabajo con cada grupo de interés. En materia de los proveedores, la organización se ha planteado establecer relaciones de largo plazo que les permitan satisfacer de manera conjunta las necesidades de los clientes a través de reglas claras, excelencia operacional y en pleno cumplimiento de las normativas legales.

De esta manera, la organización trabaja de la mano con los proveedores, priorizando los locales y procurando mantener una sólida y estrecha relación con ellos, destaca el hecho de que TPA ha realizado un fuerte aporte, al pagar a sus proveedores en forma oportuna, contribuyendo con ello a la sostenibilidad, crecimiento y desarrollo de los mismos.



Cantidad de proveedores

Grandes empresas	37%
Pymes	63%
TOTAL PROMEDIO	370

Cantidad de proveedores

Proveedores Locales	38%
Proveedores Nacionales/ Internacionales	62%
TOTAL	370

•... **11%** | del gasto va a
proveedores locales*

*Existió una baja considerable respecto al 2018, ya que el año pasado existió una campaña de reducción de costos al máximo lo que generó no realizar compras que anteriormente eran habituales, búsqueda de proveedores con costos mas bajos o buscar otras opciones de materiales, entre otras acciones.

Pago proveedores

Pago PYME %(dentro de los 30 días)	99,72%
Plazo de pago definido	30 DÍAS PYME 40 DÍAS NO PYME

Destacamos



Sello Pro-Pyme

Desde el 2012 que TPA ha mantenido vigente el Sello Pro Pyme que entrega el Ministerio de Economía por cumplir con la entrega oportuna de la Declaración jurada de Auto Certificación, informe que evidencia el pago a los pequeños y medianos proveedores antes de 30 días

Esta iniciativa contribuye positivamente para que los proveedores puedan enfrentar sus operaciones bajo un marco de tranquilidad al mejorar su capital de trabajo.

El año 2019 TPA cumplió con el 99,7% del pago oportuno a sus proveedores pyme y el 0,3% no excedieron los 40 días.

Los proveedores se encargan del abastecimiento de las distintas materias primas, materiales e insumos que se necesitan para entregar el servicio al cliente.

Considerando un almacén que tiene 7.000 m2 de almacenamiento efectivo, esto funciona de la siguiente manera:



Cantidad de Contratistas

Grandes empresas	3
PYMES	8
TOTAL	11

CONTRATISTAS:

- Ultraport
- Agunsa
- Report
- Transportes Lorenzo Pérez
- Seguridad y Vigilancia, Rufino Huarachi
- Servicio de Transporte y Buses Mónica Vilches
- Salitrera Irma
- Salubridad Röper
- Fesanco
- Juan Mickle
- Top Partners S.A

Dotación promedio
600
colaboradores total contratistas

CRISTOPHER RÖPER

Sociedad Comercial de Salubridad Röper Ltda.

“Más de 20 años trabajando en el puerto de Arica”

Cristopher Röper gerente de la empresa Sociedad Comercial de Salubridad Röper Ltda. señala que, como empresa llevan cerca de 20 años trabajando en el Puerto de Arica, por ende, están desde el inicio de la concesión de TPA.

El trabajo que realizan es hacerse a cargo del control de las plagas y vectores que puedan afectar a puerto, considerando que en él recalcan barcos de diversos puntos del mundo.

“Hemos tenido una relación cercana con el TPA, limpia y transparente. De hecho, yo trabajé en la empresa como operario, realicé mi práctica profesional en ella y actualmente como profesional estamos a cargo de controlar los nuevos tipos de plagas que puedan ingresar al puerto”, indica el empresario.



La Sociedad Comercial de Salubridad Röper se encarga tanto de las importaciones, como de las exportaciones del puerto. *“Cuando el SAG- que es el ente fiscalizador- encuentra algún insecto que no está en el país, recurre a una orden de fumigación y ahí nosotros entramos como empresa. Somos unos de los pocos que están acreditados por el SAG en Chile, acá en el norte, y nosotros nos encargamos de controlar que esta plaga no ingrese al país”,* destaca el profesional.

En términos de seguridad, la empresa de salubridad cuenta con un plan interno, pues trabajan con algunos tóxicos bastantes fuertes, por lo cual toman las medidas necesarias tanto para su personal como para quienes laboran en puerto, realizando las inducciones necesarias para este tipo de tareas.

Hoy trabajan con 9 personas y son parte de las empresas que se encuentran bajo la modalidad de Sello Propyme, que evidencia el pago a los pequeños y medianos proveedores antes de los 30 días, contribuyendo a que la empresa enfrente sus operaciones en un marco de tranquilidad.

José Castillo

Húsares y Castillo, Obras Civiles

“He recibido un gran apoyo desde TPA, la gente valora lo que uno hace”

José Castillo Húsares comenzó con su empresa de obras civiles hace 4 años, cuando tras trabajar por 5 años como operario en el TPA, decidió independizarse. Hoy ya cuenta con 4 trabajadores y está a cargo de realizar diversas obras dentro de puerto.

“Hemos realizado varias obras y enfrentado hartos desafíos, entre ellos destacan la fabricación de doble viga H para apoyar el desconsolidado de buques. También hicimos una piscina para el lavado de neumáticos, en la salida de mineral del terminal de graneles, para que los camiones entren a la piscina que nosotros fabricamos para limpiar y sanitizar los neumáticos y que no lleve contaminantes al puerto”, destaca el empresario.

Castillo destaca que la relación que tiene con el puerto es positiva, colocando como ejemplo el apoyo que recibió al inicio de su empresa. “Cuando yo empecé acá, trabajaba en un rincón y boleteaba, me apoyaron por los conocimientos que tengo en soldadura.

Empecé de a poco a juntar plata y de ahí me dieron un espacio más grande dentro de puerto e hice un cierre perimetral, lo equipé completo, de a poco he ido comprando herramientas para ser más competitivo dentro del rubro”, señala orgulloso.

Húsares Castillo, Obras Civiles fue reconocido por el Instituto de Seguridad Laboral como la empresa más emprendedora en materia de seguridad, pues si bien partió trabajando a pleno sol con un mesón, ahora cuenta con un huinche eléctrico tipo pórtico- realizado por él mismo- para que su gente no haga fuerza, y puedan trasladar las herramientas y maquinarias por el lugar que trabajan. “Hemos ido de a poco innovando y eso nos ayudó con la premiación y la seguridad, pues desde que estoy en el puerto hemos tenido cero incidentes y mis viejos cero accidentes”

“He tenido un gran apoyo de TPA, ha sido una buena experiencia. Acá valoran mucho el trabajo que uno hace, y eso también nos ayuda. Nos ponen desafíos, metas difíciles, que nosotros hemos sabido responder y hemos tenido una buena acogida con la entrega del producto final”, finaliza José Castillo.



Alex Muñoz Gerente Sucursal Ultraport Arica

“Con TPA tenemos una relación súper pro constructiva”

15 años se han cumplido de los 30 que considera la concesión de Terminal Puerto Arica. Mismo tiempo que la empresa Ultraport ha estado trabajando junto a TPA desde el día uno del inicio de contrato.

Relación laboral que se basa en la excelencia, eficiencia y seguridad como principales valores, y en tres tipos de contrato que ligán las faenas portuarias entre ambas empresas. El primero de ellos tiene relación con la estiba y desestiba de contenedores con un movimiento que alcanza el 40% de la cantidad total de contenedores que se movilizan en el recinto portuario. Un segundo contrato orientado a la prestación de servicio de maquinaria, donde Ultraport provee a TPA con equipamiento para la manipulación de carga de contenedores, graneles sólidos tanto mineral como vegetal, grúas horquilla y un par de barredoras industriales. Y un tercer convenio donde Ultraport proporciona a TPA personal para sus operaciones en cargos de especialidad como operador de maquinaria, capacitados, trabajadores documentales y movilizados de carga.

“Ha sido una relación súper pro constructiva, nosotros aportamos desde la expertiz operacional y creo que también en lo que respecta al manejo de relaciones laborales con los trabajadores portuarios, y en algunos casos al mantenimiento de maquinaria.



Nuestra relación es sinérgica porque TPA como concesionario también desarrolla todo el aspecto comercial, crecimiento del puerto, aumento de tonelaje y las distintas innovaciones o renovaciones de tecnologías que hemos tenido, entonces cada uno realiza su labor y cada uno también va creciendo en conjunto con el otro.”, explica Alex Muñoz Zárate, gerente de la sucursal Ultraport de Arica.

Nueva maquinaria

Hoy en día Ultraport se encuentra incorporando dos máquinas richtaquer, más robustas y de mayor tecnología lo representa una mayor seguridad para su trabajadores y un manejo más preciso de los pesos de cargas con mayor alcance en términos de tonelaje.

“Básicamente cuando TPA requiere algún equipo específico, nosotros buscamos en el mercado lo mejor que podamos encontrar”, asegura Alex Muñoz.

Eficiencia tecnológica que también traspasa al equipo humano, donde en términos de dotación Ultraport ha evolucionando en la misma línea propuesta por TPA haciendo más eficiente el equipo de trabajo para la operación portuaria.

“El año 2004 el puerto movía cerca de 800 mil toneladas con más de 1.200 personas; hoy día como puerto se mueven cerca de 3 millones de toneladas con 900 personas, es decir, la eficiencia es bastante alta. Nosotros en los últimos cuatro años también hemos sido más eficientes en nuestra dotación, contamos con 340 personas y cumplimos adecuadamente los requerimientos de TPA lo que nos permite generar también una mayor estabilidad para las personas que trabajan con nosotros”, señala el gerente de la sucursal Ultraport de Arica.

COMUNIDAD

Desde hace 4 años TPA cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), el que se denomina “Arica, mi ciudad Puerto”. El objetivo de este programa es crear lazos de cercanía entre la comunidad ariqueña y el puerto, y de esta forma participar de forma conjunta en actividades que realcen el quehacer del puerto, contribuyendo en los requerimientos de la comunidad.

Terminal Puerto Arica es una empresa que está inserta en la ciudad de Arica, lo que genera un contacto permanente con las personas.

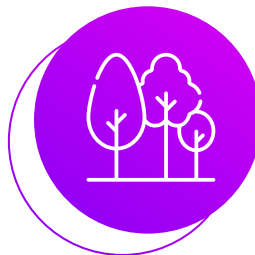
“Arica, mi ciudad Puerto”, cuenta con cuatro focos de acción que benefician a la comunidad con distintas actividades las que se van desarrollando en el transcurso del año.



Educación



Cultura



Medio Ambiente



Deporte



\$35.000
USD
Destinados a
Comunidad



10.000

personas beneficiadas con actividades organizadas o apoyadas por TPA



Educación

- 8 | convenios con Universidades/ CFT de Chile, Perú y Bolivia
- 1 | convenio con Liceo Técnico Profesional Liceo Domingo Santa María - Modalidad Dual

Destacamos



TPA Y CFT TARAPACÁ FIRMARON CONVENIO PARA FOMENTAR EL DESARROLLO LABORAL

En abril del año 2019 el Terminal Puerto Arica (TPA) y el Centro de Formación Técnica Tarapacá (CFT) firmaron un convenio de colaboración a través del cual se realizó una alianza para la realización de prácticas profesionales y capacitaciones, lo que beneficiará a los miembros de ambas instituciones.

De esta forma, los colaboradores de TPA, sus hijos y cónyuges, podrán optar a beneficios económicos como descuentos en el arancel anual de sus carreras técnicas de nivel superior o en programas de capacitación que imparta el Centro de Formación Técnica.

Asimismo, CFT Tarapacá validará el avance curricular de los trabajadores del terminal, en base al mecanismo de Reconocimiento de Aprendizaje Previo (RAP).

Por su parte, Terminal Puerto Arica abrió sus puertas a los estudiantes del centro de formación para que estos realicen su práctica laboral y/o tesis. En esta misma línea, la compañía coordinó el desarrollo de charlas para los alumnos, para así contribuir a la formación de calidad de futuros profesionales de la región de Arica y Parinacota.



Cultura

Teatro en TPA

Más de 1.500 personas asistieron en julio último a la obra de “La Marca del Zorro”, de la compañía La Gran Zanesca. Esto en el marco de la iniciativa “Teatro en TPA”, la cual ya lleva 4 años y es de carácter gratuito.

El trasfondo de esta iniciativa es acercar a la comunidad al puerto, ya que esta presentación se hace dentro de las instalaciones portuarias. Además, de acercar la cultura a la familia.

- “Teatro en TPA”
- Compañía la Gran Zanesca
- 1.500 | asistentes
- Organiza: TPA
- Presentación previa: compañías locales, como el grupo de danza Cubaric y Circo Sustancia



Visitas a Puerto

TPA, realiza un programa de visitas a puerto, en donde el eje principal es acercar el terminal a la comunidad y mostrar a sus colaboradores, sus instalaciones, equipos e historia, todo narrado desde los propios colaboradores quienes son los guías en estos trayectos.

Las visitas se realizan resguardando la seguridad de los visitantes, los colaboradores y la operación misma.

- ➔ Récord de visitas en mayo, más de mil personas visitaron el puerto.
- ➔ Visitas de Chile, Perú, Bolivia.
- ➔ 13% | visitas de estudiantes extranjeros
- ➔ 3.275 | visitas al interior del terminal en total el 2019



Carnaval con la fuerza del Sol

Por 3 días más de 16.000 personas entre bailarines y músicos dan vida al carnaval cultural más grande de Chile y 3ro en Latinoamérica.

TPA participa apoyando a la cultura local representada por los bailes, además de fomentar el cuidado del medio ambiente y la limpieza del evento que se realiza en espacios colindantes al puerto.

Además de esto, la empresa apoya a los colaboradores que participan de estas extensas jornadas de baile en la ciudad con sesiones fotográficas y pequeños videos invitando a participar del evento.

- **7** | colaboradores participaron de comparsas o bailes.
- **5** | realizaron sesión fotográfica previo al carnaval
- **7** | realizaron sesión fotográfica durante el carnaval
- Presencia en RR.SS y medios de difusión de evento
- Participación de gerentes y colaboradores en escenario principal.



Día del Patrimonio Cultural

Por tercer año consecutivo TPA, EPA y Ultraport abrieron las puertas del terminal regional para que la comunidad pudiera conocer las operaciones portuarias, sumándose de esta manera a las celebraciones del Día del Patrimonio Cultural.

Más de 600 personas visitaron el puerto en visitas guiadas por profesionales portuarios.

- Primer año que se suma proveedor Ultraport a dar visitas por el puerto
- Último domingo del mes de mayo
(*en 2020 acordó realizarse último trimestre del año)

Medio Ambiente

Terminal Puerto Arica tiene un permanente compromiso con resguardo del medio ambiente y el entorno, por esta razón en los últimos años se han realizado diversas actividades para generar mayor conciencia en la comunidad ariqueña.

Entre las actividades ejecutadas, donde se concientizó a la comunidad y a los colaboradores TPA, se puede mencionar el reciclaje de botellas plásticas.

- 250 kg | De Pet reciclado
- Entrega de 25 kg. de Pet como material para techos de jardines infantiles
- Apoyo en limpiezas de playas y ruta 11-CH





Deporte

Para Terminal Puerto Arica el deporte es uno de los pilares en la vinculación con la comunidad regional, dado que a través de las distintas acciones ejecutadas se generan instancias para disfrutar de la vida sana.

- ● ● Primer taller de Cueca y Cueca Chora con la participación de 40 asistentes- 4 hrs. de trabajo
- ● ● Maratón TPA:

Esta es una de las actividades deportivas de mayor relevancia regional, que cada año cuenta con más de 2 mil participantes. Para el año 2019, la Maratón estaba programada para el mes de noviembre y contaba con el apoyo de los Fondos del 6 % del FNDR y había sido incluida en las actividades de Arica Siempre Activa, sin embargo, fue suspendida por la contingencia social que se vivió en el país, tras el 18 de octubre, trasladándose su realización para el 2020.



Escuela de Fútbol TPA:

La Escuela de Fútbol de TPA nace hace más de 7 años, en primera instancia para los hijos de colaboradores y con el tiempo se comienza a integrar a la comunidad, brindando hoy un espacio vinculado al deporte para todos los ariqueños.

Esta es una Escuela formativa que busca generar un espacio de fair play y en donde los pequeños conocen el fútbol con una mirada centrada en el respeto y el trabajo en equipo. Es el semillero de San Marcos de Arica.

Hoy está conformada por 40 alumnos que componen diversas categorías, y cuenta con 4 profesionales que se encargan de la formación técnica y valórica de cada alumno.

- 40 | niños inscritos
- 102 | horas de trabajo en cancha
- 2 | días de entrenamiento a la semana
- 4 | profesores: 3 jugadores y 1 arqueros



- Auspicio empresa SIKER
- Entradas gratis para alumno y apoderado a partidos de SMA
- Actividades familiares: fiestas patrias, navidad, cierre de año.
- Participación de campeonato AFA:
 - 7 meses
 - 3 categorías inscritas
 - 1 o 2 partidos semanales
- Primer campeonato TPA Mini's Cup
 - Participaron 8 equipos
 - 50 jugadores inscritos
 - 2 categorías en competencia
 - Premios y regalos en cada categoría para los niños.

RSE - VOLUNTARIADO

Una de las características del equipo que labora en TPA, es su carácter solidario, haciéndose partícipes de diferentes iniciativas que van en directa colaboración a diversas instituciones y organismos de la región. Los colaboradores TPA se involucran en estas tareas no sólo de manera pecuniaria, sino, también, en entregar tiempo y dedicación a quienes lo requieren.

Prueba de esta solidaridad permanente es el trabajo que viene realizando, ya hace bastantes años, con la Escuelas América E-26, Ignacio Carrera Pinto G-27 y la Escuela Especial F-22 “Doctor Ricardo Guerra Olea”, establecimientos con alta vulnerabilidad social.

Dentro de las diversas actividades que se realizan se encuentran operativos de mantención y pinturas, fiestas de navidad, recolección de útiles escolares, útiles de aseo, entre otras actividades.



Escuela América:

“TPA es un tremendo aliado para nuestro colegio”

Con 39 años de vida la escuela “América” E-26 cuenta con una matrícula de más de 500 alumnos entre los niveles de prekínder y 8vo año de enseñanza básica.

Ubicada en un sector vulnerable, y donde la multiculturalidad encuentra una buena acogida, el establecimiento alberga estudiantes provenientes de diferentes países de la región.

En este escenario y desde hace algunos años, la escuela América cuenta con la Empresa Terminal Puerto Arica (TPA) como un gran aliado en la gestión educativa y formativa de sus alumnos, a través de diferentes acciones que buscan contribuir no sólo en una mejor educación sino a una mejor calidad de vida para sus estudiantes.

Desde el mejoramiento de techumbres e infraestructura hasta servicios de transporte y alimentación, marcan el constante apoyo de TPA al establecimiento.

“Y en este sentido TPA es un tremendo aliado para nuestro colegio y para cada una de las diferentes actividades que realizamos, estamos insertos en un sector socio económico vulnerable por lo que muchas veces las cosas nos cuestan más, pero en la TPA hemos encontrado un gran apoyo y respaldo, son personas con un tremendo corazón y sentido social y eso es algo que agradecemos por todos nuestros estudiantes”, explica el **director de la escuela América, Juan Iglesia Fernández.**



Escuela Especial F22

“TPA nos ayuda al desarrollo integral de nuestros alumnos”

Con cerca de 170 alumnos de diferentes edades y grados de discapacidad, la Escuela Especial F-22 “Ricardo Olea Guerra” se ha dado a la hermosa tarea de mejorar los aprendizajes y calidad de vida de sus estudiantes, promoviendo en todo momento el desarrollo integral de cada uno de ellos.

Y en esta loable tarea ya han cumplido más de 30 años de vida, contando en todo momento con el compromiso incondicional de su plantel educativo conformado por profesores de educación especial diferencial, psicólogo, fonoaudiólogo, kinesiólogo y asistente social; los padres y apoderados, y amigos y colaboradores que se han hecho parte de la tarea en la educación.

Uno de estos colaboradores es precisamente la Empresa Portuaria Arica (TPA), que junto a la Escuela Es-

pecial F-22 desde hace algunos años dan vida a un verdadero círculo virtuoso, en el camino del aprendizaje de niños y niñas en educación especial con Discapacidad Intelectual, Trastornos Motores y Especial Autismo.

“Para nosotros como escuela especial el desarrollo integral de nuestros alumnos es una de nuestras prioridades, mejorar sus capacidades y con ello su calidad de vida en un compromiso de todos nosotros y en donde hemos encontrados grandes instituciones como TPA quienes nos han ayudado en distintas acciones como la mejoría de nuestra infraestructura y adaptación de espacios comunitarios por nombrar algunas de las tareas. Estamos muy agradecidos por toda la colaboración que nos entregan y esperamos seguir contando con ellos por mucho tiempo más por el bienestar de nuestros niños y niñas”, explica la directora de la Escuela Especial Arica F-22 “Ricardo Olea Guerra”, María Isabel Álvarez.



Destacamos!!



Navidad en Escuela G-27

Desde hace 3 años que los colaboradores de TPA junto a la empresa realizan una fiesta de Navidad en la Escuela Ignacio Carrera Pinto G-27. En esta actividad, trabajadores y empresas trabajan en conjunto para brindarles un momento especial a los alumnos de este establecimiento, el cual cuenta con un índice de vulnerabilidad del 99%.

La empresa coloca el aporte económico para la compra de alimentos y víveres, y son los propios colaboradores, quienes organizan esta actividad, desde el apoyo del acopio de regalos que entregan los trabajadores, hasta la preparación de completos, dulces y otros que disfrutas los pequeños en la fiesta misma.

Ese año sorprendieron a los colaboradores de la empresa con un presente por los años de apoyo que se ha realizado tan noble iniciativa.

Destacamos!!



Caravana Navideña

Angelitos en la tierra es una caravana navideña que ha tomado gran importancia en la ciudad y en la empresa TPA, ya que por cuarto año consecutivo los colaboradores de la empresa realizan un aporte en útiles de aseo para las personas y en especial niños que están en situación de discapacidad o postrados.

“Otra empresa que pase lo que pase están presente en esta linda labor, agradecemos a cada uno de los trabajadores del TPA por esos corazones maravillosos que tienen y ese cariño tan especial que tienen con nuestros pequeños” **Carolina Espinoza organizadora caravana.**



04

MEDIO
AMBIENTE

- 301- 2, 3
- 302- 1, 2, 3, 4, 5
- 303- 1, 2, 3
- 304- 1, 2, 3, 4
- 305- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
- 306-1, 2, 3, 4, 5
- 307-1

MEDIO AMBIENTE

TPA es una empresa responsable del lugar en donde opera y por ello está constantemente buscando oportunidades de mejora para que los impactos generados por el desarrollo de su actividad no afecten negativamente a la comunidad y su entorno.

La información proporcionada en este capítulo da cuenta sobre la gestión sostenible de los recursos naturales que utiliza el puerto y cómo se avanza en estos ámbitos de desarrollo con y para el entorno.

USO DE ENERGÍA

Consumo

El consumo de energía en la organización viene dado principalmente por 3 ítems:

- El consumo de combustibles fósiles, necesarios para la operación de maquinarias
- El consumo de electricidad, utilizada en luminarias, oficinas y climatización, entre otros
- La refrigeración vendida a través de los contenedores reefers.



Se distribuye de la siguiente manera:



Consumo total de energía

17.025.406 kWh

6,129214 E+13

Combustibles procedentes de fuentes no renovables	15.743.108 kWh	5,66752E+13
Combustibles procedentes de fuentes renovables	112.266 kWh	4,04158E+11
Consumo de electricidad	1.170.032 kWh	4,23732E+12
Refrigeración vendida	330.813 kWh	1,19093E+12

*Todos los cálculos son realizados a través de los parámetros de energía entregados por el Ministerio de Energía.
*No existe consumo eléctrico fuera de la organización, todo es consumo interno.



Intensidad

La intensidad energética para los servicios realizados por la empresa está dada por dos variables, toneladas transferidas y TEUs movilizados.

Energía



Intensidad en toneladas

6,21 kWh /Ton

Intensidad en TEUS

79,3 kWh /TEU



Consumo

* División del consumo energético interno del terminal por la transferencia del terminal el 2019.

En el último año también se ha registrado una importante reducción en el consumo total de energía en el puerto, consecuente de esta manera con las políticas aplicadas en este ámbito.

● ● ● ● Reducción de los requerimientos energéticos → **2,7%** menos kWh

→ **0,5%** menos de energía → **0,5%**
Electricidad kWh

→ **10%** Refrigeración vendida menos de energía → **10%** kWh

* Consumo energético según valores de facturación empresa de energía.

Destacamos!!



Nuevo contrato con ENGIE

A contar del mes de octubre 2019, somos clientes libres para compra de Energía y por tanto suscribimos un nuevo contrato con Engie, nuestra nueva Empresa Generadora de Energía

Este nuevo contrato nos trae muchos beneficios:

- ... Desde el punto de vista energético: es energía fotovoltaica
- ... Desde el punto de vista ambiental: se reduce la Huella de Carbono y emisiones contaminantes.
- ... Desde el punto de vista económico: se estiman ahorros de entre un 15 a 20% respecto a los valores como cliente regulado.

El contrato es a 4 años y ofrece alternativas de instalación a futuro de planta fotovoltaica, Instalación de equipos alumbrado led, etc.

USO DE AGUA

La totalidad del agua utilizada en el terminal proviene del suministro de agua potable entregado por la empresa Aguas del Altiplano a toda la región.

Como parte de las acciones de resguardo del entorno, Terminal Puerto Arica también ha aplicado un plan de disminución de consumo de agua, desarrollando para ello campañas de buen uso del vital elemento y realizando mejoras en algunos de los puntos de distribución.

El terminal posee 3 centros de distribución:

- Puerto
- Edificio Administración
- Edificio Empresarial



Consumo de agua 2019

15.789
m3

Disminución de

●●●●● 87%

de consumo en
comparación al año
anterior

*La extracción de agua por parte de la Empresa Aguas del Altiplano se realiza en las cuencas de los ríos Lluta y Azapa, provincia de Arica, zona que no se encuentra protegida a nivel nacional ni internacional.

Las cuencas de los ríos son de vital importancia para la comunidad, especialmente para los pueblos indígenas, que viven mayoritariamente del desarrollo de la agricultura, la que utiliza el agua proveniente de las altas cumbres de la región. Aguas del Altiplano realiza la extracción en sectores cercanos a la ciudad y con volúmenes normados, por lo que no existe explotación excesiva del recurso hídrico, permitiendo su renovación.

Dado lo complejo de la extracción de agua y, por ser una zona desértica, para Terminal Puerto Arica el desarrollar acciones para disminuir el consumo de agua son parte de los compromisos con la comunidad regional.

Fuente: Dirección General de Aguas (DGA), Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS) y Seremi de Salud.

*La empresa no recicla ni reutiliza agua.

BIODIVERSIDAD

El puerto de Arica está ubicado en Máximo Lira #389, son 22 hectáreas utilizadas como el principal centro de operaciones. Respecto a las áreas protegidas de la ciudad se encuentra a 8,6 Km del Humedal y a 1,8 km Puntilla Chinchorro, (no está protegido, pero es sector de tortugas).

Impacto

Como parte de su compromiso de resguardo con el medio ambiente y, buscando mitigar eventuales impactos, Terminal Puerto Arica (TPA) utiliza para sus operaciones el almacén TEAGM en el embarque de mineral y, desde año 2018, la tolva ecológica en la carga de graneles y minerales.

*No existen impactos significativos de los servicios en la biodiversidad.

*La empresa no posee, arrienda o gestiona terrenos en zonas protegidas o de gran valor para la biodiversidad.

*En el terreno donde se emplaza la empresa, no existen hábitats protegidos o restaurados.

Especies Animales

Dentro de las instalaciones portuarias habitan 7 especies, las cuales se detallan a continuación:

Especie	Estado de Conservación	Hábitat
↓	↓	↓
» Pelicano Chileno	» Casi amenazado	» Aéreo
» Gaviota Dominicana	» Preocupación menor	» Aéreo
» Gaviota Peruana	» Preocupación menor	» Aéreo
» Gaviotín Monja	» Casi amenazado	» Aéreo
» Emerita Análoga	» Preocupación menor	» Acuático
» Ostión	» Preocupación menor	» Acuático
» Mejillín Purpura	» Preocupación menor	» Acuático



EMISIONES

Como parte de sus compromisos ambientales, Terminal Puerto Arica realiza el cálculo de la Huella de Carbono, utilizando como año base el 2011. El enfoque para la consolidación de datos es el control operacional.

Se incluyen en el análisis los siguientes gases:

- Dióxido de carbono (CO2),
- Metano (CH4),
- Óxido nitroso (N2O),
- Hidrofluorocarbonos (HFC),
- Perfluorocarburos (PFC),
- Hexafluoruro de azufre (SF6).

*Fuente de los factores de emisión: GHG Protocol y Carbon Footprinting for Ports

Emisiones directas

Las emisiones fueron calculadas en base a al CO2 proveniente de maquinaria, automóviles y luminarias principalmente, tanto las que son propiedad de TPA como la de sus empresas contratistas.

Emisiones Directas



5.113

Toneladas de CO2e



26%

menos que el año anterior

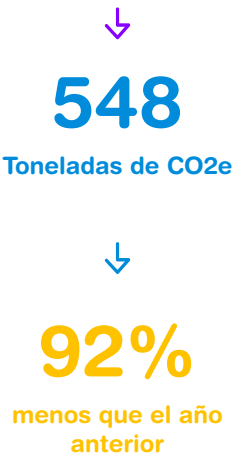


Emisiones indirectas

Para el cálculo de las emisiones indirectas se consideran 2 fuentes principales de emisiones:

- » Todos los camiones atendidos por TPA durante el año, la base de cálculo corresponde a 12,4 kms, que es la distancia que separa al puerto del antepuerto. Se adiciona 1,4 kms que recorren los camiones en una hora, por concepto de entrada a puerto.
- » Los buques atendidos por TPA desde 1,4 millas náuticas, hasta su ingreso a puerto y posterior atención.

Emisiones Indirectas



Otras emisiones indirectas

Dentro de este grupo de emisiones se encuentran las generadas por las siguientes actividades:

- » Compra de bienes y servicios
- » Bienes de capital
- » Combustible y energía no incluida en alcance 1 y 2
- » Transporte y distribución (compras)
- » Disposición y tratamiento de residuos
- » Viajes de negocios
- » Transporte diario al lugar de trabajo
- » Activos arrendados
- » Transporte y distribución (ventas)
- » Procesamiento de productos vendidos
- » Uso de productos vendidos
- » Disposición final de productos vendidos
- » Activos arrendados a terceros
- » Franquicias
- » Inversiones

Otras emisiones indirectas



Intensidad de las emisiones

Al igual que el cálculo de la intensidad energética, la intensidad de las emisiones de GEI viene dada por las variables toneladas transferidas y TEUS movilizados.



Durante el año 2019 la emisión de otros gases significativos fue la siguiente:



Especie

Emisiones Kg/año

Nox	970
Sox	66
Contaminantes orgánicos persistentes (COP)	0
Compuestos orgánicos volátiles (COV)	90
Contaminantes del aire peligroso (HAP)	0
Partículas (PM)	28
Otras categorías de emisiones al aire identificadas en regulaciones relevantes	0

*En Terminal Puerto Arica no se utiliza maquinaria ni insumos que afecten la capa de ozono.

RESIDUOS Y REUTILIZACIÓN

Residuos No peligrosos

El año 2019 TPA generó 257 toneladas de residuos no peligrosos, 34% menos que el año anterior, de los cuales:

- » 1 tons. fueron reciclados (papel y plástico);
- » El restante de los residuos fue enviado al vertedero municipal para su destrucción final.

La disposición de los residuos en vertedero es realizada por los contratistas COSEMAR y Report.

Residuos peligrosos

El retiro de los residuos peligrosos es realizado por la empresa Hidronor, que los traslada a la comuna de Antofagasta, donde son utilizados como relleno sanitario.

•••• **43 tons. (30%)**

de residuos peligrosos son reutilizados por el método de recuperación energética.

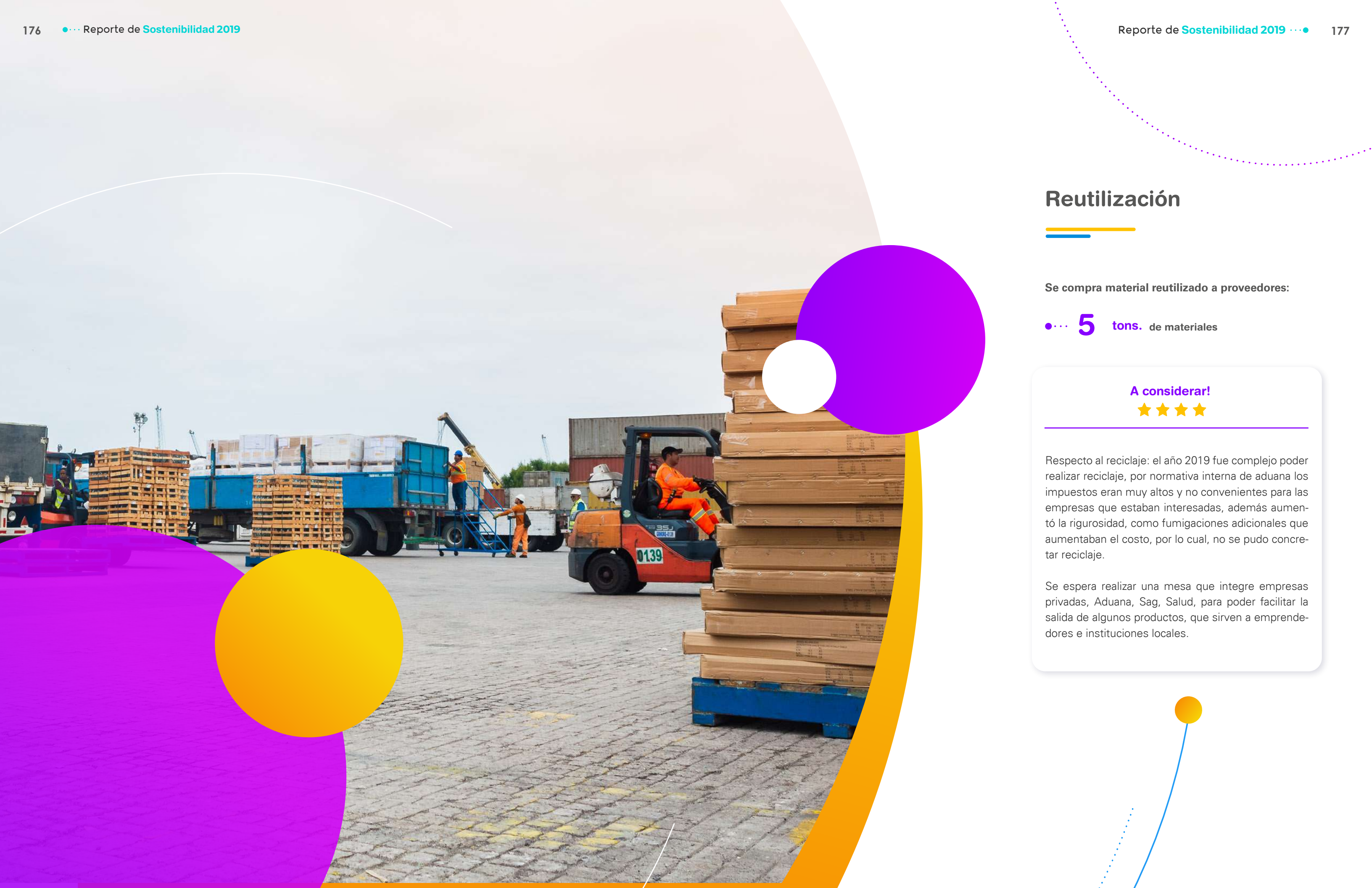
*No existe importación ni exportación de residuos peligrosos, solo retiro.

*La empresa no realiza vertido de aguas de desechos.

*No existen cuerpos de agua afectados por vertidos de agua o escorrentías.

Los residuos
peligrosos durante el
2019 alcanzaron las

148
Toneladas



Reutilización

Se compra material reutilizado a proveedores:

●●● **5** tons. de materiales

A considerar!



Respecto al reciclaje: el año 2019 fue complejo poder realizar reciclaje, por normativa interna de aduana los impuestos eran muy altos y no convenientes para las empresas que estaban interesadas, además aumentó la rigurosidad, como fumigaciones adicionales que aumentaban el costo, por lo cual, no se pudo concretar reciclaje.

Se espera realizar una mesa que integre empresas privadas, Aduana, Sag, Salud, para poder facilitar la salida de algunos productos, que sirven a emprendedores e instituciones locales.



OTROS ANTECEDENTES

Multas e incidentes

Durante el año 2019 se cursó solo una multa monetaria por conceptos medio ambientales

Hubo 2 sanciones no monetarias identificadas el año pasado, detectadas las anomalías se aplicaron acciones correctivas en forma inmediata, con el compromiso de TPA de no incurrir nuevamente en acciones de este tipo.

* No hubo casos sometidos a mecanismos de resolución de litigios



EL REPORTE



ENFOQUE DE GESTIÓN: ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA

El Enfoque de Gestión del reporte TPA viene del levantamiento de materialidad respecto a la estrategia de la empresa, esta se refleja en la hoja de ruta, la cual define los lineamientos para el cumplimiento de los objetivos transversales que debe llevar cada gerencia durante el año. De ahí el impacto y relevancia que se le da a cada tema.

En este reporte se realizó un trabajo a través de levantamiento de información de la siguiente manera:

- » **Consulta interna:** gerentes, jefes, coordinadores.
- » **Consulta externa:** entrevistas a representantes de grupos de interés relevantes (Proveedores, comunidad, autoridades)
- » **Benchmark por gerencia y bajada a áreas:**
 - **Revisión de documentos:** reporte 2018, informes internos, reportes internos.
 - **Revisión de notas de prensa**
 - **Levantamiento de data existente:** encuestas, resultados, BB.DD, KPI.

Stakeholders de TPA

Los grupos de interés son identificados por cada Gerencia y Área de la empresa, con cada uno de ellos se mantiene un contacto directo y se realiza un Plan de Trabajo.

Para TPA es importante que el desarrollo de la organización esté vinculado al crecimiento de todos los involucrados en la cadena logística, es por esto por lo que se propone un Plan de Trabajo con cada grupo de interés con el objetivo de poder establecer y crear lazos de confianza para generar espacios de trabajo en conjunto, resolver problemas o buscar soluciones que beneficien a ambas partes.

El poder comunicar y difundir el trabajo realizado y los proyectos futuros es clave para lograr transparentar las gestiones que van en pro de la comunidad portuaria y de esta forma evitar conflictos o brechas de información que se puedan producir entre las partes.

*La memoria corporativa de TPA es un complemento a la información de este reporte. Se puede encontrar la memoria completa en la página web de la empresa (Nuestra organización- Memorias)



Social

Grupo de interés



Aspecto Material

Colaboradores

- Desarrollo y bienestar de los colaboradores

Clientes

- Trabajo con los transportistas
- Gestión con clientes

Comunidad

- Gestión con proveedores

Comunidad

- Gestiones con la comunidad
- RSE-Voluntariados

Económico

Grupo de interés



Aspecto Material

Iniciativas de eficiencia energéticas, prevención y mitigación ambiental.

TPA en cifras, cadena de valor puerto, ética y DD.HH.

Prevención y mitigación ambiental

Mejoras Operacionales, nuevos proyectos, nuevos servicios.

Ambiental

Entorno



Aspecto Material

Iniciativas de eficiencia energéticas, prevención y mitigación ambiental.

- Gestión ambiental
- Emisiones
- Residuos y Reutilización

Prevención y mitigación ambiental

Biodiversidad

Materialidad y cobertura
según las gerencias:



Gerencias	Tema o Contenido Material	Cobertura
Gerencia General	••• Gobierno Corporativo	Interno
	••• Excelencia Operacional	
	••• Innovación	
	••• Gestión Ambiental	
	••• Emisiones	
	••• Residuos y Reutilización	
Gerencia de Personas y Desarrollo Sostenible	••• Información general de la empresa	Interno
	••• Administración de Personas	Interno
	••• Desarrollo de personas	
	••• Bienestar	
	••• Trabajo comunidad ariqueña	Interno
Gerencia de Administración y Finanzas	••• Cifras TPA	Interno
	••• Proyectos/ Tecnologías	
	••• Proveedores	
Gerencia Comercial	••• Gestión y cercanía con los clientes	Interno
	••• Relación con Transportistas	
Gerencia de Operaciones	••• Mejoras operacionales	Interno
	••• Nuevas faenas	



Impactos de riesgos

Los principales impactos de riesgo vienen dados por:

- La situación política y económica en la que está enmarcado el Puerto de Arica, ya que trabaja en base al Tratado de 1904 el cual implica la entrega de mayores facilidades a la carga boliviana por sobre las otras, determinando en gran medida la disponibilidad de las instalaciones para poder atender otros niveles y tipos de carga.
- Inestabilidad política del gobierno boliviano durante el 2019.
- Movimiento de cargas para entrar o salir de puerto no solo depende de TPA, sino que también de instituciones públicas tanto de Chile como de Bolivia.
- En el ámbito medio ambiental, la región posee un clima que beneficia la seguridad y estabilidad de las cargas, por lo que los clientes tienen un respaldo respecto a su transferencia.

*No existe reexpresión de la información entregada por las áreas de la empresa.

* Este reporte no presenta cambios en su elaboración.

PERFIL DEL REPORTE

102-50, 51, 52, 54, 56



El último informe se realizó el año 2019 con toda la información comprendida en el periodo enero – diciembre de 2018.

Este reporte tuvo un ciclo de elaboración de 3 meses de trabajo, fue elaborado en base a la metodología GRI, específicamente con la conformidad exhaustiva y comprende el periodo enero a diciembre de 2019

Primera Etapa

Recopilación de datos de todas las áreas de la empresa, para este proceso se consideró un mes de trabajo aproximadamente.

Segunda Etapa

Revisión de contenidos y textos, para la elaboración del informe y diseño de este.

Apoyo en estructura y redacción periodística.

Tercera Etapa

Revisión final del informe por el gerente de Personas y Desarrollo Sostenible de TPA.

*Este reporte no cuenta con verificación externa.





ÍNDICE
GRI

TERMINAL
PUERTO ARICA

PÁGINA	INDICADOR	INDICADOR ESPECÍFICO
4 - 53	Indicadores generales:	
	102	→ Perfil de la organización → 102- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 10, 14, 15, 16, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 33, 53
	Indicadores Sociales:	
	400	→ Salud y Seguridad en el trabajo → 403- 2, 3

ECONÓMICO

PÁGINA	INDICADOR	INDICADOR ESPECÍFICO
54 - 83	Indicadores generales:	
	102	→ Perfil de la organización → 102- 9, 13, 17, 45
		→ Práctica para elaboración de informes → 201- 1,4
	Indicadores Económicos:	
		→ Desempeño económico → 202- 1,2
	200	→ Impactos económicos indirectos → 203- 1
		→ Anticorrupción → 205- 3
		→ Competencia desleal → 206- 1
	Indicadores generales:	
	400	→ Perfil de la organización → 406- 1
		→ Práctica para elaboración de informes → 408- 1

DESEMPEÑO SOCIAL

PÁGINA	INDICADOR	INDICADOR ESPECÍFICO
84 - 153	Indicadores generales:	
	102	→ Perfil de la organización → 102- 8, 35, 36, 41
		→ Participación de los grupos de interés
	Indicadores Económicos:	
	200	→ Prácticas de adquisición → 204- 1
	Indicadores ambientales:	
	300	→ Materiales → 301- 1
	Indicadores Sociales:	
	400	→ Empleo → 401- 1, 2, 3
		→ Relaciones trabajador Empresa → 402- 1
		→ Salud y seguridad en el trabajo → 403- 1, 4
		→ Formación y enseñanza → 404- 1, 2, 3
		→ Diversidad e igualdad de oportunidades → 405- 1, 2
		→ Prácticas en materia de seguridad → 410- 1
		→ Evaluación de DD.HH → 412- 3
		→ Comunidades Locales → 413- 1
		→ Privacidad del cliente y reclamos → 418- 1

MEDIO AMBIENTE

PÁGINA	INDICADOR	INDICADOR ESPECÍFICO
154 - 179	Indicadores ambientales:	
	300	→ Materiales → 301- 2, 3
		→ Energía → 302- 1, 2, 3, 4, 5
		→ Agua → 303- 1, 2, 3
		→ Biodiversidad → 304- 1, 2, 3, 4
		→ Emisiones → 305- 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
		→ Residuos → 306- 1, 2, 3, 4, 5
		→ Cumplimiento ambiental → 307- 1

EL REPORTE

PÁGINA	INDICADOR	INDICADOR ESPECÍFICO
180- 193	Indicadores generales:	
	102	→ Perfil de la organización → 102- 29, 40, 42, 43, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 54, 55, 56
		→ Participación de grupos de interés
		→ Práctica para elaboración de informes
	103	→ Enfoques de gestión → 103- 1, 2, 3





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

Arica -Chile