Reporte de Sostenibilidad

2016

ÍNDICE **DE CONTENIDOS**

Introducción

Visión del Presidente
Entrevista al Gerente General
SAAM, puerta de las Américas

01 SAAM EN UNA MIRADA

La compañía
Cadena de valor

02 ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD

Contexto actual del negocio y desafíos
Estrategia de desarrollo
Lineamientos y prioridades en sostenibilidad

03 GOBIERNO Y ÉTICA

Gobierno corporativo
Ética y cumplimiento
Gestión de riesgos
Relación con grupos de interés

04 ECONÓMICO

Rol estratégico para el desarrollo de los países en los que opera
Relación con clientes
Sostenibilidad en la cadena de suministro

05 COMUNIDAD

Integración urbana armónica
Aporte al desarrollo local

06 MEDIO AMBIENTE

Gestión ambiental
Resguardo de impactos ambientales
Cambio climático

07 LABORAL

Calidad del empleo
Relaciones laborales
Seguridad y salud

08 ANEXOS

Resumen de desempeño en sostenibilidad
Acerca de este reporte
Temas materiales y proceso para determinarlos
Índice de Contenido GRI G4

VISIÓN **DEL PRESIDENTE**

Felipe Joannon Vergara

Estimado lector, junto con saludarlo me es grato presentarle un nuevo hito para nuestra compañía: el primer Reporte de Sostenibilidad de SAAM. Este documento es un paso más en la consolidación de la sostenibilidad en la estrategia de la empresa, elevando los estándares de nuestro actuar acorde a una empresa moderna y globalizada presente en 15 países de América.

En las últimas décadas, el mundo de los negocios a nivel internacional ha dado pruebas de que se requiere mucho más que un buen producto o servicio para desarrollar un negocio perdurable en el tiempo. Las empresas no sólo deben ser capaces de cumplir con todo lo que les exige la ley, sino que también satisfacer las expectativas de sus grupos de interés. En SAAM la sostenibilidad apunta a desarrollar nuestras operaciones creando valor para los clientes, las comunidades y sociedades en las que nos insertamos, los colaboradores, contratistas, proveedores y accionistas, manteniendo a la vez el debido resguardo del medio ambiente, y operando con altos estándares éticos.

Este Reporte viene a coronar un trabajo que comenzó el año 2015, con un proceso de consulta a los principales grupos de interés de la compañía para identificar los factores críticos para la sostenibilidad. Siguió con la elaboración de una matriz de materialidad y concluyó con la formulación de la Política de Sostenibilidad para SAAM, aprobada por el Directorio el 5 de agosto de 2016.

Además, ese día se presentó un plan de acción para avanzar en forma inmediata en ámbitos de menor desarrollo y la realización de un diagnóstico a las operaciones en Chile siguiendo los criterios definidos por tres de los principales referentes mundiales sobre la materia: ISO 26.000, Dow Jones Sustainability Index (DJSI) y Global Reporting Initiative (GRI).

Todo ello refleja la importancia que la Sostenibilidad tiene para el Directorio de la compañía y la forma de integrarla a la gestión diaria en las diversas empresas donde SAAM tiene presencia. Porque si bien en una primera etapa nos concentraremos en Chile, la idea es que todas las filiales y coligadas relacionadas a la compañía actúen y trabajen bajo un mismo marco en el corto y mediano plazo en los diferentes países donde estamos presentes.

No es una casualidad adoptar este camino. Cada día son más las empresas y países que se preocupan de los productos que salen y entran a sus fronteras; el camino recorrido para llegar a destino; la elaboración de los insumos y cómo se gestó su traslado. En este contexto tenemos una responsabilidad como empresa con más de 55 años de historia en Chile, con una economía abierta al mercado y que depende -en gran parte- de su comercio exterior.

SAAM debe liderar dicho camino y seguir apoyando el comercio exterior de Chile, una economía alejada de los grandes centros de consumo y donde los puertos tienen un rol crucial: salmones, celulosa, frutas, verduras, cobre y vinos, entre otros productos, pasan por los terminales permitiendo el dinamismo que hace crecer al país.

Por ello los puertos y toda la logística que los rodea –incluidos los remolcadores- deben adoptar políticas responsables y sustentables con su entorno, minimizando los impactos que genera la operación de un terminal, considerando, además, que muchas ciudades se han desarrollado alrededor de un puerto.

Para esto se han tomado medidas en todos los aspectos: nueva y moderna infraestructura portuaria; construcción de bodegas especiales

para la manipulación de carga a granel; mejoramiento constante de las condiciones de trabajo, seguridad y económicas de los trabajadores portuarios, fruto de un trabajo coordinado con los sindicatos -no exento de dificultades-, pero con el diálogo como base del desarrollo.

Asimismo, hemos mejorado las comunicaciones con autoridades y comunidad, llegando incluso a tener en tiempo real las operaciones de algunos terminales para que cualquier persona pueda apreciar el manejo de las cargas.

Tenemos un estricto control en el área financiera por parte de Auditorías, tanto internas como externas, ya que nos regimos por la norma americana de cohecho, lavado de dinero y financiamiento del terrorismo[1], lo que nos pone a la vanguardia en estos temas.

Hemos dado pasos importantes, pero sabemos que es un trabajo de largo aliento y que constantemente debemos estar revisando. Un aliciente en este camino ha sido el reconocimiento a SAAM para formar parte del listado de 21 empresas del Dow Jones Sustainability Index Chile, el cual reconoce a las compañías que mejor cumplen con estándares y requerimientos internacionales en las dimensiones de gobernanza, medioambiental y social.

Este es el camino que vamos a seguir, con el convencimiento de que es lo correcto para el futuro de SAAM, sus trabajadores, accionistas y la comunidad a la cual pertenecemos. Seguiremos profundizando en esta materia, teniendo como norte el aporte que como empresa podemos ofrecer al desarrollo del país.

Felipe Joannon Vergara
Presidente del Directorio de SMSAAM

[1] Ley Americana Anticorrupción (Foreign Corrupt Practice Act, FCPA.

ENTREVISTA **AL GERENTE GENERAL**

Macario Valdés Raczynski

Pendiente envío por parte de SAAM.
SAAM definir si vamos a incluir esta entrevista o no

¿Cómo está incorporando SAAM la sostenibilidad en su estrategia de negocios?

¿Cuáles son los principales desafíos para SAAM en estas materias?

Si miramos los tres negocios de la compañía ¿Cuál es la principal contribución a la sociedad? y ¿cuáles son los principales impactos que tienen sus operaciones?

SAAM, puerta de las Américas

SAAM es una empresa multinacional, fundada en Chile en 1961, que ofrece una amplia y eficiente red de apoyo al comercio exterior. En sus 55 años de historia se ha convertido en un actor relevante de la economía continental y en una de las compañías líderes en movilización de carga, conectando a las empresas del continente con el mundo. Para cumplir con esta misión, presta servicios portuarios, de remolcaje y de logística integral en 15 países del norte, centro y sur de América, con presencia en más de 80 puertos y cuenta con más de 11 mil trabajadores especializados distribuidos en la región.

NUESTRO NEGOCIO

Terminales portuarios

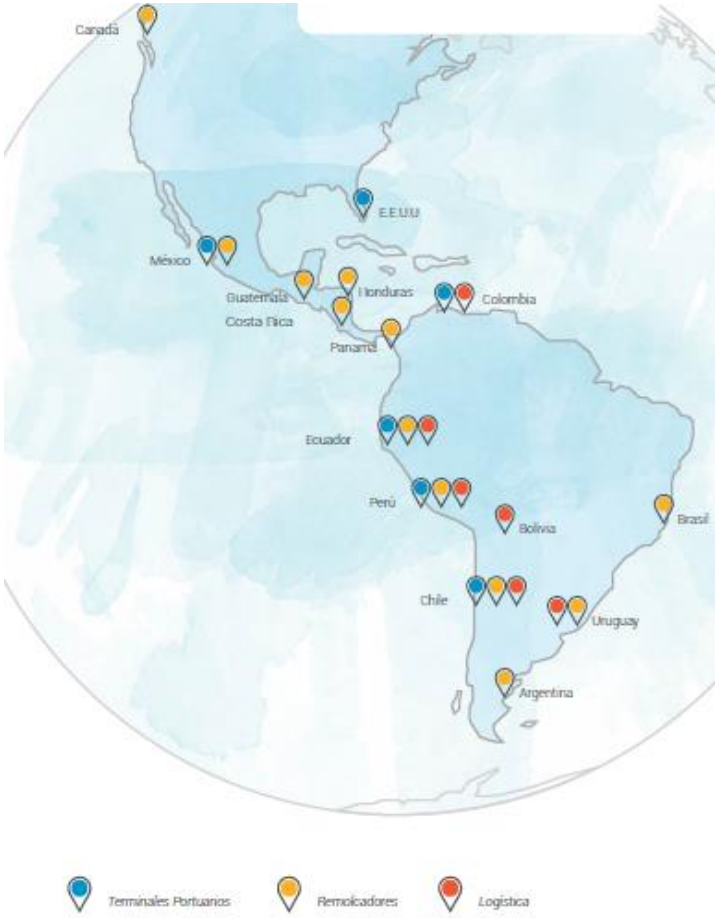
- SAAM es uno de los principales operadores portuarios en Sudamérica.
- 12 terminales portuarios en siete países de América, incluyendo a San Antonio Terminal Internacional (STI), el más grande de Chile.

Remolcadores

- SAAM es líder en servicio de remolcadores en América y cuarto actor a nivel mundial.
- Posee una flota de 177 remolcadores desplegados en 84 puertos de 11 países de América.

Logística

- SAAM proporciona servicios de *Supply Chain* para las principales industrias de los países en que opera: alimentos y bebidas, minería y energía, servicios de consumo e industrial.



PUERTA DE LAS AMÉRICAS

41% de la carga movilizada* en Chile se hizo a través de los Terminales Portuarios de SAAM.

El 90% del comercio mundial es movilizado a través del mar (95% en el caso de Chile).

SAAM opera en las diez economías más competitivas de América Latina**

*: En relación a las toneladas totales movilizadas a través de puertos concesionados.
**: Fuente: *World Economic Forum*

SAAM EN UNA MIRADA

SAAM es uno de los principales operadores portuarios de Sudamérica y líder en servicios de remolcadores en el continente y cuarto a nivel mundial.

LA COMPAÑÍA

En 2016 SAAM cumplió 55 años al servicio del comercio internacional. Es una historia que se proyecta con fuerza hacia el futuro, que nació en Chile y que ya alcanza todo el continente, desde Stewart (Canadá) hasta Punta Arenas (Chile), y que la ha consolidado como una de las compañías líderes en los 15 países donde está presente.

SAAM es el principal activo de la Sociedad Matriz SAAM S.A., sociedad anónima abierta constituida el año 2011. Sus acciones se cotizan en la Bolsa de Comercio de Santiago de Chile y son parte del IPSA, indicador que reúne a las 40 principales empresas del país.

En los distintos mercados donde opera, SAAM está asociada a operadores locales y globales estratégicos. Entre ellos destacan SSA Marine, uno de los mayores operadores de terminales en Estados Unidos; SMIT, el segundo actor global del mercado de remolcadores y filial del grupo holandés Boskalis; y American Airlines.

A diciembre de 2016, el 52,20% de su propiedad pertenecía a Quiñenco (Grupo Luksic).

PARTE DEL DJSI CHILE

En 2016 SAAM fue seleccionada para integrar el *Dow Jones Sustainability Index* Chile, convirtiéndose en la única empresa chilena de transporte e infraestructura en ingresar a este indicador.

Este hecho es el resultado del compromiso que la compañía ha asumido en el ámbito de la sostenibilidad. Dicho compromiso se ha traducido en un plan de trabajo serio que le ha permitido avanzar hacia relaciones más directas con sus públicos de interés -clientes, proveedores, autoridades y comunidad, entre otros-, entregando información oportuna al mercado y elaborando acciones que generan valor en las zonas de influencia.

Misión

"Proporcionar servicios portuarios, asistencia en maniobras, operaciones marítimas y servicios logísticos integrales, generando soluciones de excelencia operacional, con el propósito de crear valor para nuestros clientes, empleados y accionistas, manteniendo el debido respeto a la comunidad y medio ambiente".

Visión

"Ser la compañía líder en América en operaciones portuarias y en servicios de remolcadores, siendo reconocidos como un operador logístico relevante en la región, destacando nuestro conocimiento de la industria, cobertura geográfica, capacidad de internacionalización, calidad de servicio y compromiso con nuestros clientes".

CIFRAS 2016

GOBIERNO

Se aprueba la **Política de Sostenibilidad** y se crea el Comité de Sostenibilidad.

Se implementa el **Modelo de Prevención de Delitos**.

FINANCIERO

US$ 717 millones en ventas[2].

US$ 749 millones de Market Cap[3].

US$ 205 millones en EBITDA.

Por negocio:

- Puertos: 44%
- Remolcadores: 49%
- Logística: 7%

Por área geográfica

- Chile: 40%
- Sudamérica (excluído Chile): 36%
- Norteamérica: 18%
- Centroamérica: 6%

IMPACTO ECONÓMICO

38,5 millones de toneladas transferidas en los terminales portuarios de SAAM[1], los que equivalen a 14 veces las exportaciones totales de fruta fresca de Chile en el mismo año.

Certificación de calidad del servicio - ISO 9.001 en división de Puertos y Remolcadores[4].

US$33 millones pagado a los Estados como impuestos.

COMUNIDAD

100% de consultas y sugerencias respondidas dentro de 48 hrs[5].

US$ 199 millones en compras a proveedores locales[6].

US$ 564.032 invertidos en proyectos e iniciativas sociales.

MEDIO AMBIENTE

Cinco Puertos en Chile participan en Acuerdos de Producción Limpia.

73% de la flota de remolcadores compuesta por naves más eficientes y de mejor desempeño ambiental.

LABORAL

11.340 colaboradores[7].

11,6% de mujeres.

0 accidentes fatales.

10% de disminución en el índice de frecuencia de accidentes producto de programas de prevención.

***Más información** sobre la naturaleza de la propiedad y forma jurídica, los negocios en los que participa y mercados en www.saam.com y en Memoria Anual 2016, disponible en dicho sitio web.*

---

[2] Considera cifras de SM SAAM consolidada y coligadas a valor proporcional.

[3] Al 30 de diciembre de 2016 precio acción $51,61 y dólar $671.

[4] Certificada en los Terminales Portuarios de Antofagasta, Arica, Iquique, San Antonio, San Vicente, Ecuador, México, Perú y USA. En Remolcadores: Brasil, Canadá, Ecuador, México, Panamá y Perú.

[5] Consultas y sugerencias recibidas a través del sitio web.

[6] Considera compras de SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

[7] Considera personal a plazo indefinido, fijo y eventuales de todas las empresas del Grupo SAAM.

CADENA DE VALOR

REMOLCADORES	TERMINALES PORTUARIOS	LOGÍSTICA
SAAM cuenta con 177 remolcadores para ofrecer servicios de atraque y desatraque de naves, asistencia, salvataje y remolcaje, además de servicios especializados de atención a las naves en terminales off-shore y de posicionamiento y anclaje de plataformas petroleras y gasíferas. Con un 73% de su flota azimutal[8] proporciona maniobrabilidad superior, seguridad y velocidad en sus operaciones. **Cadena de suministro** En su cadena de suministro cobran particular importancia las compañías de construcción de remolcadores, abastecimiento de combustible y lubricantes, así como proveedores de servicios de mantención. Ninguno de ellos representa más del 10% del total de compras efectuadas en el año 2016 para el suministro de bienes y servicios.	SAAM cuenta con una red de 12 terminales en siete países. Los servicios portuarios prestados a las líneas navieras son esencialmente de transferencia de carga en sus distintas modalidades: contenedores, carga suelta y graneles, contenedores refrigerados a sistemas especialmente adaptados de suministro de electricidad. Los terminales también prestan servicios a los importadores, exportadores, *freight forwarders* y operadores logísticos. Entre éstos se cuentan: servicios de almacenamiento, y consolidación de carga, entre otros. **Cadena de suministro** En materia de proveedores, la categoría más relevante corresponde a empresas de ingeniería y construcción, aunque ninguna de estas empresas concentra más del 10% del total de compras efectuadas en el período para el suministro de bienes y servicios.	SAAM Logística proporciona soluciones para la cadena de suministro de empresas industriales y comerciales de los sectores *retail*, alimentos y bebestibles, minería, energía y manufactura. Su foco apunta a crear valor en la provisión de servicios de *supply chain* a la medida, de largo plazo y en constante evolución acorde a los cambios del mercado y las mejoras detectadas en sus procesos de mejora continua. Sus soluciones buscan optimizar las actividades de los distintos procesos logísticos de almacenamiento y transporte, que permiten garantizar la integridad de la carga, mantener un control continuo y en línea de los inventarios, así como del seguimiento y trazabilidad de la carga. El cliente puede monitorear los movimientos y transacciones a todo lo largo de la cadena de suministro, desde los terminales portuarios o aeroportuarios, hasta sus centros de distribución o incluso hasta sus puntos de venta final. **Cadena de suministro** Los principales proveedores son las empresas de servicios generales y de transporte. Ninguna de éstas representa más del 10% del total de compras efectuadas en 2016 para el suministro de bienes y servicios.

[8] Remolcadores de última tecnología con hélices móviles capaces de girar 360º en torno a un eje vertical.

ESTRATEGIA

Incorporar la sostenibilidad a la gestión de la compañía, visibilizando su relevancia en cada una de las tareas y funciones que realiza, los procesos que diseña y las decisiones que adoptan sus miembros.

CONTEXTO

El propósito de SAAM es prestar servicios que agregan valor y competitividad al comercio exterior de los países en los que tiene presencia, ya que ese sector es el motor esencial para el crecimiento de dichas economías y su desarrollo social. El comercio exterior cobra mayor importancia en economías pequeñas y aisladas geográficamente. Tal es el caso de Chile, que depende cada día más de un mundo globalizado e interconectado. Por ello los desafíos en este escenario se multiplican y complejizan, y el compromiso de SAAM con Chile y los países en los que opera se hace más urgente y necesario que nunca.

El objeto central del quehacer de la compañía, el comercio internacional, se ha visto impactado por el menor dinamismo de la economía global y regional. Las empresas navieras, sus principales clientes, han debido enfrentar una histórica caída de tarifas y, en consecuencia, de sus resultados. Este fenómeno ha puesto presión a las empresas que prestan servicios asociados a su operación y ha profundizado el proceso de consolidaciones y fusiones en este sector de la industria que, según los expertos, todavía no llega a su fin.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO

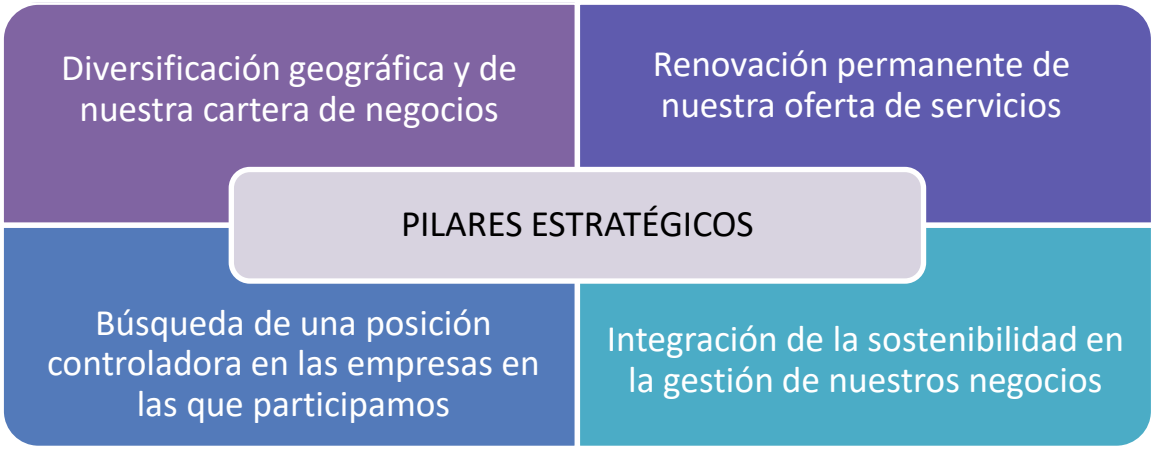
En este adverso contexto, SAAM ha desplegado una estrategia que le ha permitido sortear satisfactoriamente el ciclo restrictivo y hallar espacios y oportunidades para generar un valor extraordinario en términos relativos. Así lo demuestran los resultados financieros obtenidos en 2016, que son el fruto de una gestión proactiva que mira hacia el futuro, detecta nuevas necesidades y aprovecha oportunidades de generar valor y aportar a la competitividad de sus clientes.

60% de nuestro EBITDA se generó en 2016 fuera de Chile

La adaptabilidad ha caracterizado la gestión de SAAM desde sus inicios y, prueba de ello, es que en sus 55 años de historia y enfrentada a los más diversos contextos y circunstancias, la compañía ha tenido la capacidad de generar utilidades todos los años, sin excepción.

La estrategia seguida por SAAM consta de cuatro pilares fundamentales: diversificación geográfica y de su cartera de negocios; renovación permanente de su oferta de servicios; búsqueda de una posición controladora en las empresas en que participa; e integración de la sostenibilidad a la gestión de sus negocios.

PILARES DE LA ESTRATEGIA DE SAAM



Diversificación

Gracias a la diversificación de su portafolio, una estrategia comercial adecuada y el compromiso de todos sus colaboradores, en 2016 SAAM ha podido compensar la baja de mercados, como Brasil, México y Chile; y potenciar otros, como Ecuador y Costa Rica.

US$ 115 millones de inversión en 2016

La posición de liderazgo es un logro que SAAM quiere resguardar y potenciar. Para ello ha continuado con la diversificación -geográfica y de negocios- y su internacionalización. Es así como en 2016 se puede destacar que el 60% del EBITDA de la compañía se generó fuera de Chile. Asimismo, para potenciar esta capacidad de maximizar la generación de valor en diferentes países y nichos de negocios, SAAM ha impulsado selectivamente programas de inversiones para tomar oportunidades de mercado y defender las posiciones alcanzadas en América. Prueba de lo anterior son los US$ 115 millones invertidos en 2016.

Renovación de Servicios

Dada la relevancia que posee el comercio exterior a nivel global y la elevada competencia que caracteriza a sus actores, SAAM está en un constante proceso de búsqueda para ser más eficiente y centrar sus esfuerzos en procesos que generan valor para sus clientes, importadores y exportadores o de la industria naviera, por mencionar a los principales.

Este foco en proveer servicios que fortalecen la competitividad de sus clientes lleva a SAAM, y sus empresas filiales, a revisar constantemente la cartera de servicios que proporciona y los procesos y procedimientos que emplea para maximizar su contribución a la cadena de valor de quienes los contratan. Lo anterior ha consolidado una cultura de mejora continua que tiene expresiones concretas en cada una de sus divisiones de negocios y, en paralelo, se ha traducido en la reformulación de su oferta en función de las necesidades y requerimientos de sus clientes. Es el caso de SAAM Logística, que ha reestructurado su propuesta de valor para ajustarse a las transformaciones vividas, a modo de ejemplo, por las empresas navieras y que, entre otros cambios, se tradujo en el cierre progresivo de algunos servicios que dieron origen a SAAM hace 55 años.

En materia portuaria, la gran mayoría de los terminales en los que SAAM participa ha ampliado sus muelles y adquirido grúas de mayor capacidad y alcance para atender a nuevos buques.

Finalmente, SAAM Remolcadores materializó un ambicioso plan de renovación que no sólo la consolidaron como la cuarta empresa mundial en esta industria, sino que la posicionaron como poseedora de una de las flotas más modernas y potentes del mundo.

Posición Controladora

Para los accionistas y la administración de SAAM, la mejor manera de generar valor para la compañía y sus grupos de interés se produce cuando la empresa puede ejercer una posición controladora que le permite incidir en la toma de decisiones y aportar su experiencia acumulada durante 55 años de historia.

Es así como SAAM ha privilegiado focalizar sus inversiones y planes de crecimiento en la capitalización, adquisición o formación de empresas en las que detenta al menos el 50% de las acciones o bien, en sociedades donde, pese a no poseer una apuesta mayoritaria, ha formado alianzas que le permiten administrar o co-administrar sus negocios de acuerdo a su visión y estándares de gestión. Tales son los casos de las sociedades conformadas con actores globales líderes, como Royal Boskalis en remolcadores y American Airlines en servicios aeroportuarios.

Gestión Sostenible

En las últimas décadas, el mundo de los negocios a nivel internacional ha dado pruebas y numerosos ejemplos de que se requiere mucho más que un buen producto o servicio para desarrollar un negocio perdurable en el tiempo. Las empresas no sólo deben ser capaces de cumplir con todo lo que les exige la ley, sino que también satisfacer las expectativas de sus grupos de interés, desde las autoridades regulatorias que fiscalizan

el comportamiento ético de las corporaciones y sus ejecutivos, hasta las comunidades que demandan un irrestricto respeto de sus derechos y ser consideradas a la hora de distribuir beneficios.

Para lograr lo anterior, luego de un proceso de consulta a más de 70 *stakeholders*, fueron identificados y priorizados los temas materiales de la organización y se diseñaron los sistemas para medir y verificar que los principales riesgos de la compañía se estén gestionando adecuadamente. Este proceso ha permitido visibilizar las fortalezas y debilidades de la gestión de la sostenibilidad de SAAM, informar que se han identificado los riesgos emergentes en los planos social y ambiental y que se están adoptando las medidas necesarias para cerrar las brechas detectadas y aprovechar las oportunidades existentes.

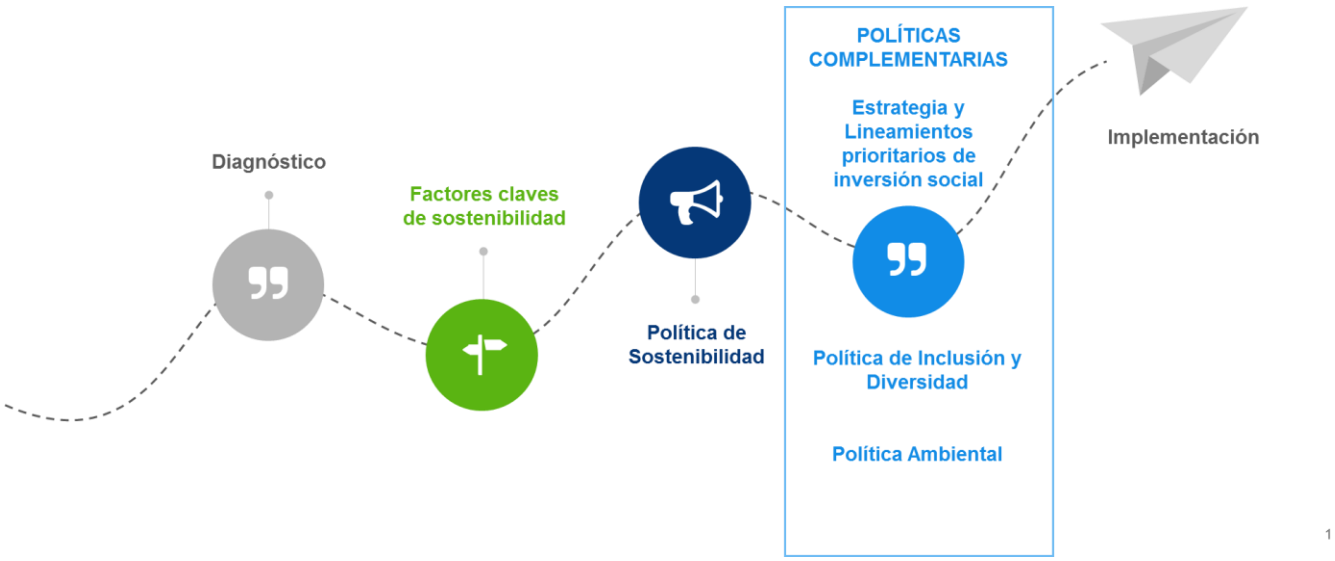
Asimismo, se han redoblado los esfuerzos para fortalecer el Gobierno Corporativo en aspectos relacionados con Ética y Cumplimiento, y se ha conservado la Seguridad como pilar y valor irrenunciable que está por sobre cualquier otra consideración.

PRIORIDADES Y POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Para SAAM la sostenibilidad es el camino que la llevará a ser reconocida como una empresa responsable y segura, y que le permitirá abordar en forma integral la gestión de sus riesgos y oportunidades en aspectos económicos, sociales, ambientales, éticos y de gobierno corporativo.

Es por ello que en 2015 se realizó un diagnóstico en materias de sostenibilidad que identificó los temas claves para la proyección de sus negocios. En 2016 se avanzó hacia la elaboración de la Política de Sostenibilidad cuyos siete principios representan compromisos públicos de gestión, en materias de ética y gobierno corporativo, gestión social y ambiental y desarrollo de personas, entre otros aspectos. A partir de las prioridades detectadas y de los principios establecidos, se desarrolló un plan de acción inmediato y un proceso de levantamiento de información y de reflexión para sistematizar la gestión de la sostenibilidad a contar de 2017.

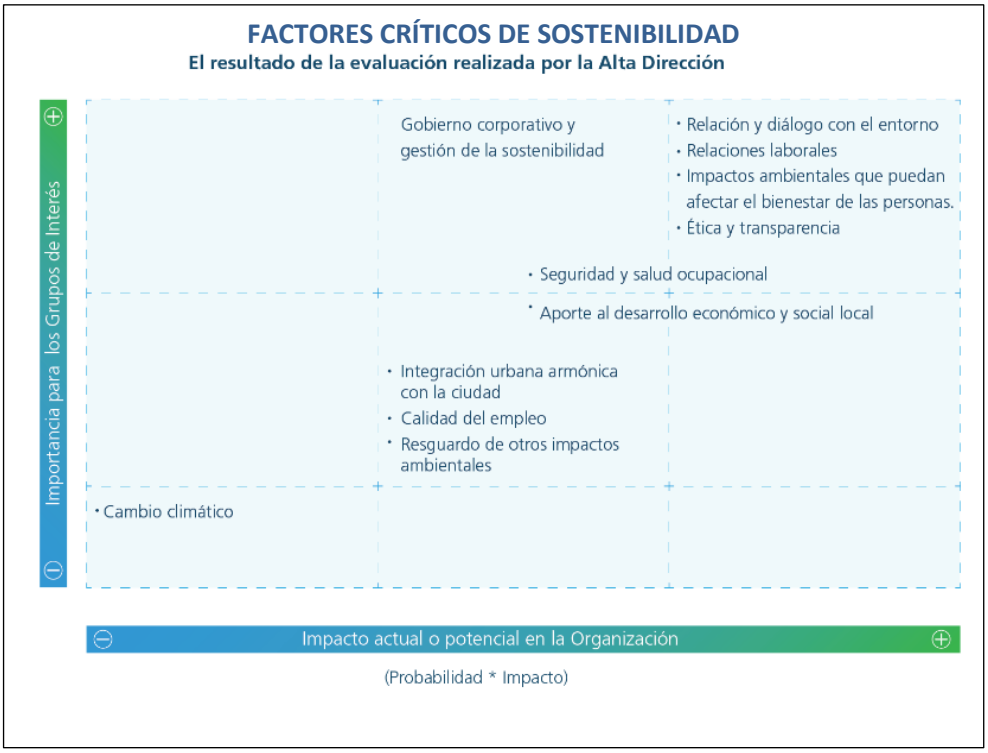
LA RUTA DE LA SOSTENIBILIDAD



DIAGNÓSTICO Y FACTORES CLAVES DE SOSTENIBILIDAD

En 2015 SAAM identificó los factores claves para su sostenibilidad y, a partir de éstos, elaboró su política que constituye la base sobre la cual se decide y se gestionan estrategias y planes de acción para sus operaciones y respectivos negocios.

Dichos factores fueron identificados y priorizados a partir de un proceso de consulta a sus principales grupos de interés internos y externos, que individualizaron los tópicos más relevantes para el negocio y los temas emergentes para los sectores logístico y portuario.



POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

Como resultado del ejercicio anterior la compañía elaboró su Política de Sostenibilidad, la que fue aprobada por el Directorio en agosto de 2016. Esta apunta a desarrollar las operaciones de SAAM en forma sostenible con el propósito de crear valor para sus comunidades, colaboradores, clientes y accionistas, manteniendo el debido respeto con la comunidad y el medio ambiente.

Con el fin de facilitar su internalización por parte de los colaboradores, se optó por una conceptualización sencilla, tangible y enfocada en la acción. Por esto, la política se expresó a través de siete principios breves y fáciles de recordar que, como tales, buscan enmarcar la conducta de todos los que trabajan en SAAM y sus empresas filiales, así como de las coligadas que adhieran a sus postulados y visión.

POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD

1. Crear valor para la compañía y la sociedad es nuestra inspiración. Trabajamos para asegurar el desarrollo rentable y responsable de SAAM y sus empresas, al aportar a la competitividad en los países donde operamos, armonizando con la generación de valor compartido con nuestros clientes, accionistas, trabajadores, contratistas, proveedores y las comunidades que nos albergan.	**2. Construir relaciones de cooperación mutua con nuestros trabajadores es una prioridad.** Creemos en la diversidad, la igualdad de oportunidades en el trabajo y la no discriminación en todos los ámbitos, fomentando el compromiso laboral de inclusión que implique respetar y valorar las diferencias individuales para aprovechar el talento y las fortalezas de cada colaborador. Estamos convencidos que la participación activa, colaborativa y cercana es la base para establecer relaciones "ganar ganar", que promuevan el proceso de creación de valor compartido.
3. La seguridad es lo primero y es un valor que no transamos. Propiciar una cultura de conducta segura y un ambiente libre de riesgos es nuestro punto de partida. Identificamos, evaluamos y tomamos las medidas necesarias para controlar los potenciales peligros para nuestra salud y seguridad laboral.	**4. Nuestros valores y ética empresarial guían nuestro actuar.** Conducir nuestra compañía basados en la ética y nuestros valores de Respeto, Honestidad, Responsabilidad, Seguridad y Orientación al Servicio, son la clave para generar relaciones de confianza con nuestros grupos de interés. Estos principios están presentes en cada decisión que adoptamos y en nuestro quehacer diario, sin excepción.
5. Buscar la excelencia para superar las expectativas de nuestros grupos de interés es nuestra responsabilidad. Aprovechamos al máximo nuestras capacidades y conocimientos para cumplir y superar las expectativas de nuestros grupos de interés. Operamos en un sector estratégico para el desarrollo y la integración al mundo de los países que nos acogen, por lo que estamos comprometidos con entregar soluciones sostenibles e inspiradas en las mejores prácticas.	**6. El cuidado del medio ambiente y la prevención de los impactos negativos es parte integral de nuestro negocio.** Nos comprometemos a prevenir, gestionar y minimizar los impactos negativos que produzcan nuestras operaciones a nivel cultural, ambiental y social, así como cualquier alteración que pueda afectar a nuestros trabajadores, vecinos, ecosistemas y al entorno en general. Integramos las variables económicas, sociales y ambientales en la toma de decisiones y en el desarrollo de nuestras operaciones y nuevos negocios.
7. Contribuir a una sociedad más próspera y fortalecida es un desafío permanente. Buscamos contribuir a una mayor prosperidad e identidad de las localidades y sociedades que nos acogen, aportando a su desarrollo económico y social. Nos esforzamos por comprender de manera empática los distintos puntos de vista y formas de vida, fomentando sin distinción el trabajo colaborativo en las zonas que nos albergan.	

POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS

En 2016 la compañía elaboró su Estrategia de Inversión Social que apunta a imprimir un sello común que contribuya a la reputación y valoración de SAAM y sus empresas frente a su entorno y grupos de interés. Dicha estrategia define dos áreas prioritarias para los proyectos de inversión social que emprenda: aportar al desarrollo económico y social de las comunidades locales; y contribuir a la integración urbana armónica de sus instalaciones con la ciudad. (ver pág. X)

Adicionalmente, en diciembre de 2016 se aprobó la Política de Inclusión y Diversidad, con el fin de promover la diversidad en los equipos de trabajo, fomentar la inclusión, el respeto y valoración de las diferencias individuales para aprovechar así el talento y las fortalezas de cada colaborador (ver pág. X).

También a fines de 2016 se difundió el borrador de la Política de Medioambiental, que contempla los lineamientos y compromisos específicos que SAAM y sus empresas filiales deben cumplir en esta materia. Su aprobación e implementación estaba prevista para el primer semestre de 2017. (ver pág. X)

IMPLEMENTACIÓN

Una vez aprobada la Política de Sostenibilidad por parte del Directorio, se iniciaron las etapas de Difusión de la Política, el segundo diagnóstico en sostenibilidad y la elaboración de los Planes de Acción respectivos.

- **Difusión**: el plan de difusión y alineamiento contempló reuniones con los equipos de gestión de las empresas filiales y coligadas de la operación en Chile y charlas de sensibilización a grupos de interés internos.

- **Segundo diagnóstico y planes 2017: s**iguiendo los criterios definidos por tres de los principales referentes mundiales sobre la materia -ISO 26.000, *Dow Jones Sustainability Index* (DJSI) y *Global Reporting Initiative* (GRI)- se llevó a cabo un nuevo diagnóstico cuya finalidad fue objetivar el estatus de la compañía y sus filiales en la gestión de sostenibilidad e identificar con precisión las falencias y brechas en comparación con las mejores prácticas y procedimientos internacionales reconocidos en los referentes ya mencionados.

Fueron medidas más de 130 variables que involucran transversalmente a todas las áreas de negocio y gerencias de apoyo de la organización, para determinar el nivel de cumplimiento en comparación con los sistemas de gestión de sostenibilidad reconocidos por las principales instituciones internacionales en la materia. El diagnóstico consideró todas las dimensiones de la sostenibilidad (gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación con proveedores, asuntos con clientes y participación activa & desarrollo comunitario) y, a partir de sus resultados se desarrollaron los correspondientes planes de trabajo de las gerencias corporativas para el año 2017.

El diagnóstico arrojó que los ámbitos en donde SAAM ha avanzado más son los relacionados con prácticas de gobierno corporativo y prácticas laborales; y en donde tiene sus principales espacios de mejora es en

sistematizar y homologar procesos y prácticas en materia ambiental, y en formalizar una política en derechos humanos, estableciendo a su vez los procedimientos y mecanismos de control respectivos para asegurar su correcta aplicación.

GOBIERNO Y ÉTICA

SAAM ha implementado instancias a nivel ejecutivo para discutir los temas relevantes en sostenibilidad y monitorear su avance.

GOBIERNO CORPORATIVO Y DE LA SOSTENIBILIDAD

DIRECTORIO

SAAM S.A constituye el principal activo de Sociedad Matriz SAAM S.A. (SM SAAM). Esta última es una sociedad anónima abierta, cuyo principal organismo de gobierno es un Directorio compuesto por siete miembros elegidos por la Junta de Accionistas, de los cuales dos son independientes conforme a lo dispuesto por la Ley sobre Sociedades Anónimas. Ellos permanecen en sus cargos por el periodo de tres años.

Rol del Directorio: el Directorio determina la estrategia, políticas y prioridades para la conducción de la compañía y sus áreas de negocio; define la estructura administrativa y designa al Gerente General; y monitorea el actuar de la Administración, especialmente en lo que se refiere a la creación de valor y el uso eficiente de los recursos.

Asimismo, SM SAAM cuenta con un Comité de Directores compuesto por tres miembros, dos de los cuales son directores independientes. Entre sus facultades y deberes se encuentran la de examinar los estados financieros e informes entregados por los auditores independientes, revisar antecedentes de operaciones con partes relacionadas y preparar un informe anual de su gestión que incluye sus principales recomendaciones a los accionistas y al Directorio, entre otras materias.

La gestión de los riesgos -incluidos los económicos, sociales y ambientales-, es asignada a las áreas funcionales. El área de Contraloría es la encargada de la implementación de los sistemas de control para verificar que dicha gestión se realiza acorde a los lineamientos indicados por el Directorio. Ésta reporta directamente al Comité de Directores.

Inducción de nuevos directores: desde 2016 SM SAAM cuenta con un procedimiento para la inducción de nuevos directores en materias relevantes para los negocios de la Sociedad, especialmente de la filial SAAM S.A., incluidos sus riesgos y demás antecedentes operativos, financieros y legales.

Capacitación en sostenibilidad: la compañía cuenta con un procedimiento de capacitación anual en temas que son de interés de la Sociedad y de sus Directores, tales como gobiernos corporativos, modificaciones a normativas esenciales de sociedades anónimas y mercado de valores, ejercicio de funciones y deberes de los directores y fallos recientes al respecto, conflictos de interés y operaciones con partes relacionadas, libre competencia, prevención de delitos, criterios contables y gestión de recursos humanos, entre otros.

Gestión de riesgos, libre competencia, inclusión y diversidad, son algunas de las materias que el Directorio consideró incluir en su capacitación.

A lo anterior, se incorporaron en 2016 los principales avances que se han dado en el último año a nivel local e internacional en lo referido a inclusión, diversidad y reportes de sostenibilidad, y las principales herramientas de gestión de riesgos, incluidos los de sostenibilidad, que se han ido implementando en el último año. Asimismo, el Directorio aprobó un procedimiento formal que establece un mecanismo para implementar mejoras en su organización y funcionamiento.

Más información sobre el rol del Directorio y gobierno corporativo www.saam.com/gobierno-corporativo/ *y en Memoria Anual 2016, págs. 20, 78 a 81.*

GOBIERNO DE LA SOSTENIBILIDAD

SAAM ha implementado instancias a nivel ejecutivo con el fin de discutir los temas relevantes en sostenibilidad y monitorear su avance. Para conducir este proceso de integración de la sostenibilidad a la gestión de la compañía se creó el Comité de Sostenibilidad, integrado por la totalidad de los gerentes corporativos, que no admite suplentes y donde cada gerente se hace responsable directo de todas las iniciativas que deban emprender las áreas o equipos a su cargo. (ver destacado).

El proceso es liderado por el Gerente General y coordinado por la gerencia de Asuntos Corporativos, pero la responsabilidad de ejecutar las iniciativas, planes y proyectos se asignó con un criterio funcional y transversal, según el cual cada área asumió nuevas tareas en materias tan diversas como Gobierno Corporativo, Derechos humanos, Personas (RR.HH.), Medioambiente, Proveedores, Clientes y Comunidad. Estos planes abordan los temas materiales detectados en el proceso de identificación de los Factores Críticos de Sostenibilidad, la elaboración de los Principios en estas materias y los resultados del diagnóstico de brechas. (ver pág. X)

Adicionalmente, en 2016 se creó la división HSE (*Health, Safety, Environment*) bajo el alero de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, con el propósito de hacer sinergias entre la gestión ambiental y de seguridad, siendo soporte y apoyo a las filiales que quieren mejorar su desempeño en estas materias.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Dentro de sus funciones destaca: liderar el proceso de transformación necesario para hacer de SAAM una empresa sostenible; integrar los temas de sostenibilidad en la compañía; priorizar lineamientos e integrarlos en el *Balance ScoreCard*; incorporar la sostenibilidad con metas y KPI´s en el Sistema de Gestión del Desempeño; hacer seguimiento a la estrategia de sostenibilidad, sus planes de trabajo y a los factores críticos, así como a todo lo referente a la internalización de la misma.

METAS 2016

	Meta	Cumplimiento	Comentarios
GOBIERNO CORPORATIVO	Aprobar la Política de Sostenibilidad.		La Política tuvo un proceso de consulta con los gerentes corporativos y fue aprobada por el Directorio en su sesión del 5 de agosto de 2016.
	Crear el Comité de Sostenibilidad.		Conformado por gerentes corporativos de SAAM tiene por propósito liderar el proceso de transformación para hacer de la compañía una empresa sostenible.
	Sensibilizar a la organización con la incorporación de la sostenibilidad.		Se realizó el plan de comunicaciones internas, además de reuniones con gerencias de empresas filiales y coligadas para dar a conocer el marco conceptual de la Política y lineamientos de inversión social, las que fueron apoyadas por la consultora Vincular.
	Comunicar las Prioridades Estratégicas, para alinear a la organización en un gran objetivo común.		Se concretaron los planes de trabajo en las gerencias corporativas y el plan de comunicaciones internas asociado. Además, se comenzó a trabajar en la definición de las prioridades estratégicas 2017.
	Comunicar los valores de SAAM como el corazón de la compañía y dar a conocer dónde están presentes.		Durante 2016 se incluyeron los Valores en el proceso de comunicaciones de recursos humanos, además de ser parte de la evaluación del Sistema de Gestión de Desempeño de la compañía.
	Promover el conocimiento y uso del Código de Ética, canal de denuncia y resolución, Manual de Prevención de Delitos, y realizar la capacitación a nivel corporativo.		Durante 2015 y parte de 2016, SAAM difundió y capacitó a los colaboradores sobre el Modelo de Prevención de Delitos, Código de Ética y canal de denuncias. La Gerencia de Controlaría está en proceso de revisión del Código de Ética para implementar mejoras.
	Instaurar la figura del *Compliance Officer* o símil.		Se optó por desarrollar un Modelo de Compliance Integral cuyo diseño y gestión quedó a cargo de la Gerencia Contraloría, quién ejerce el rol de *Compliance Officer.*
	Incorporar la sostenibilidad a la matriz de riesgos.		La matriz de riesgos de la compañía está en proceso de elaboración, y cuenta con un plan de trabajo a desarrollar durante 2017.
	Realizar un autodiagnóstico en materias de sostenibilidad en empresas SAAM en Chile.		El diagnóstico de sostenibilidad se aplicó a las empresas filiales de SAAM en Chile. Durante el primer semestre de 2017 el levantamiento se aplicará en Portuaria Corral, Iquique Terminal Internacional, Terminal Marítimo Mazatlán y Puerto Caldera, así como también en SAAM Remolcadores en Costa Rica.
	Generar un plan de acción por gerencia corporativa en función de resultados del autodiagnóstico.		Se realizó la priorización de temas, la que fue entregada a las gerencias en diciembre de 2016. El plan de trabajo asociado se está elaborando caso a caso con las gerencias corporativas, el que se desarrollará durante el 2017, prestando especial atención a dos focos: medio ambiente y ética.
	Ejecutar el estudio índice Reputacional Corporativo.		Fue aprobado en noviembre de 2016. El levantamiento se realizará hasta mayo de 2017 y los resultados serán entregados en julio del mismo año.
MEDIO	Incorporar la función de medio ambiente a nivel corporativo.		En octubre de 2016 se creó la división HSE, bajo el alero de la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, cuyo plan de trabajo se efectuará durante el 2017.

	Realizar una auditoría ambiental y de seguridad en SAAM Chile.		Se adjudicó a la empresa Consultora ERM y se espera tener resultados del estudio en junio de 2017.
SOCIAL	Crear un procedimiento para las donaciones y préstamos de espacios en comodato.		Estos procedimientos permitieron que tanto SAAM como sus empresas filiales estuvieran presentes con la comunidad en situaciones de emergencia, y en aquellas solicitudes de ayuda y eventos sociales.
	Crear un procedimiento de Consultas y Sugerencias para clientes y comunidad en general.		Desde la creación del Formulario de Consultas y Sugerencias se dió solución y respuesta al 100% de los requerimientos en un plazo que no superó las 48 horas.
	Crear un Manual de Relacionamiento Comunitario para las empresas del grupo en Chile.		Se elaboró el Manual, el que fue enviado a las respectivas gerencias corporativas y de negocios.
	Poner en marcha el proyecto de inversión social “Contenedor Trotamundo”.		El proyecto se realizó en forma conjunta con la Corporación de Patrimonio Marítimo y fue financiado a través de donaciones culturales. Entre octubre y diciembre de 2016 itineró en las ciudades de Iquique, San Antonio, Valparaíso y Talcahuano, con más de 7.000 visitas.
	Concretar convenios con instituciones públicas y privadas: Desafío Levantemos Chile, Fundación Techo, Corporación Patrimonio Marítimo de Chile y Museo Marítimo de Chile.		Fueron concretados en línea con los planes estratégicos de relacionamiento comunitario.
	Realizar ayudas sociales.		Con la puesta en marcha de los procedimientos de donaciones y comodato de terrenos se apoyó a fundaciones e instituciones educativas, religiosas y sociales, superando en un 67% el presupuesto designado para 2015.

= Logrado = Parcialmente logrado = No logrado

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

RESGUARDO DE LA ÉTICA

Código de Ética: la compañía cuenta con un Código de Ética que describe las conductas que deben enmarcar las acciones en el día a día de los colaboradores.

El Código expone los compromisos y las responsabilidades éticas que deben asumir los colaboradores de SAAM, en la gestión de los negocios y actividades empresariales que desarrollen en razón de sus funciones. Este considera aspectos tales como relacionamiento con proveedores y clientes, competencia, conflicto de interés, probidad, atenciones y regalos, integridad personal, responsabilidades administrativas, exactitud y confidencialidad de la información, por mencionar algunos. Del mismo modo, el documento expone que es deber de todo colaborador respetar los valores de la compañía y hacerse responsable de sus decisiones y acciones en todo momento, además de conocer y cumplir cabalmente con los lineamientos explicitados en el Código de Ética.

El Código es aplicable a directores, ejecutivos y colaboradores de SAAM y sus filiales en Chile[9] y de los terminales portuarios en los que participa, los que deben firmar una Declaración de recepción y adhesión. Cada uno de ellos (un total de 3.057 personas) recibe una copia al momento de incorporarse a la organización y además se encuentra a disposición para consultas en la página web y en la intranet de SAAM.

Para reforzar los contenidos del Código de Ética, en complemento y como parte del proceso de inducción, se dispone de un curso de ética *online* que debe ser aprobado por cada nuevo integrante de la organización.

Comité de Ética: el Comité de Ética es el órgano al interior de SAAM, encargado de velar por la correcta aplicación del Código de Ética. Entre sus principales funciones destacan:

- Actualizar el Código de Ética sobre la base de las sugerencias y situaciones observadas en la compañía.
- Promover los valores y conductas éticas.
- Ser un órgano de consulta.
- Canalizar casos que transgredan el Código de Ética.

Dicho Comité, está integrado por los gerentes titulares de Recursos Humanos y Legal, a los que se suman dos gerentes que rotan anualmente. El Comité es presidido por el Gerente Contralor.

Actualmente, SAAM está en proceso de revisión y actualización del Código de Ética, por lo que durante 2017 se publicará una nueva versión que recoge un conjunto de buenas prácticas que han cobrado vigencia en el ámbito de la integridad corporativa. El nuevo documento será aplicable en todos los territorios donde la compañía mantiene sociedades y/o operaciones que estén bajo su control, influencia significativa y/o injerencia relevante en su administración.

[9] Compañías chilenas en las que SAAM posee control con más del 50% de participación.

Ámbitos cubiertos por el Código de Ética

La compañía cuenta con además con un Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el cual estipula las obligaciones y prohibiciones de los colaboradores en su relación laboral con la empresa y establece una serie de políticas y procedimientos que regulan el actuar frente a determinadas materias que operan en conjunto con el Código de Ética.

Adicionalmente, SAAM como sociedad anónima abierta, posee un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, cuyo objetivo es guiar la divulgación de información de interés, el resguardo de información reservada, confidencial y privilegiada. Estipula también las normas para el tratamiento de transacciones realizadas en el mercado de valores por directores, ejecutivos y personas relacionadas, en concordancia a las normas vigentes dictadas por la Superintendencia de Valores y Seguros (SVS) de Chile.

Modelo de Prevención de Delitos: SAAM ha implementado un Modelo de Prevención de Delitos, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 20.393 sobre Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, que busca evitar la comisión de los delitos de cohecho a funcionarios públicos nacionales y extranjeros, la receptación de bienes, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo, por parte de cualquier persona que actúe en representación de SAAM.

El Modelo de Prevención implementado por SAAM, cuenta con su respectiva identificación de procesos y actividades de potencial riesgo, evaluación de riesgos y actividades de mitigación para su exposición, los que son administrados en una matriz de riesgos y controles y siguiendo los protocolos internos en función de responsabilidades, deberes, obligaciones y sanciones. Este sistema es reforzado a través de actividades de prevención, detección, respuesta y monitoreo.

Dicho Modelo cuenta con un encargado de Prevención Corporativo, rol en el que el Directorio ha designado al Gerente Contralor. Entre sus responsabilidades figura establecer los niveles de control apropiados al nivel de exposición que tenga SAAM a los delitos estipulados en la Ley N°20.393, evaluar y monitorear constantemente la operatividad del modelo, además de actualizar sus contenidos conforme a los cambios en la normativa vigente y el entorno de negocios de la compañía.

Al 31 de diciembre de 2016 el alcance del Modelo de Prevención de Delitos abarcó todas las operaciones de SAAM en Chile y las 16 filiales que tiene en el país.

Durante el 2016 se hizo entrega del Manual de Prevención a cada colaborador. Asimismo, se realizaron capacitaciones respecto al Modelo y el Sistema de Denuncias a 547 colaboradores.

Certificación Modelo de Prevención de Delitos: durante 2016 SAAM finalizó la implementación y concluyó el proceso de certificación de su Modelo de Prevención, que estuvo a cargo de la certificadora externa BH Compliance -entidad registrada en la Superintendencia de Valores y Seguros. La certificación obtenida tiene una validez de 2 años, que es el plazo máximo permitido en la ley.

SAAM certificó en 2016 su Modelo de Prevención de Delitos

En el contexto de la certificación del modelo se examinaron además el Código de Ética, el Sistema de Denuncias y el procedimiento de gestión e investigación de denuncias.

Como parte del proceso de mejora continua y actualización del modelo, y con miras a la implementación de un Modelo de Compliance Integral, la compañía está trabajando en la incorporación de otras materias en términos de *cumplimiento* y en la ampliación del modelo actual a estándares y normativa internacionales en materia de corrupción (FCPA, UK *Bribery*), libre competencia y mejores prácticas de cumplimiento.

Sistema de Denuncias: SAAM cuenta con un sistema de denuncias anónimo y confidencial, a través del cual colaboradores y terceros pueden evidenciar conductas irregulares y/o transgresiones de las normas definidas en el Código de Ética o en políticas y/o a lineamientos específicos como por ejemplo actos asociados al Modelo de Prevención de Delitos.

Los medios disponibles, a la fecha, para la recepción de denuncias son:

- Plataforma web (disponible a través de la intranet y el sitio web de SAAM y la casilla de correo electrónico (denunciassaam@saam.cl);
- Vía presencial o carta al Comité de Ética, jefatura directa, Gerencia de Contraloría o el Encargado de Prevención de Delitos (EPD).

La plataforma web está administrada por proveedor externo, de presencia internacional, y especialistas en soluciones globales bajo estándares internacionales, que asegura se proporcionen los servicios bajo un sitio seguro, que garantice una vía de comunicación independiente, eficiente y expedita entre la plataforma y el denunciante, resguardando su confidencialidad y anonimato. Con el objetivo de garantizar la confidencialidad, anonimato y seguridad del denunciante, SAAM vela por la correcta utilización de este sistema y los procedimientos anti represalias.

Todas las denuncias recibidas son derivadas a la Gerencia de Contraloría para su análisis inicial, y son gestionadas bajo los protocolos establecidos en el Procedimiento de Denuncias, el que norma internamente la operatividad de la gestión de cada denuncia, desde su recepción, investigación, escalamiento y derivación, hasta el establecimiento de sanciones y reporte a entidades fiscalizadoras, de ser necesario.

La difusión del Sistema de Denuncias se realiza a través la Intranet de la compañía y el sitio web de SAAM. Además, se comunica a las nuevas contrataciones como parte del Proceso de Inducción que se efectúa a los colaboradores cuando ingresan a SAAM.

Durante el 2016, se recibieron siete denuncias relacionadas con temas abordados en el Código de Ética. Sin embargo, estas fueron desestimadas, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento de investigación de denuncias, ya que carecían de elementos y/o información suficiente para determinar en primera instancia su veracidad. No se recibieron denuncias por casos de discriminación. Tampoco se recibieron denuncias asociadas a eventuales ilícitos.

Inclusión, diversidad y relación con grupos de interés: en estos aspectos, el Código de Ética promueve y valora la dignidad personal y rechaza y prohíbe cualquier discriminación que se funde en criterios de raza o etnia, nacionalidad, situación socioeconómica, idioma, ideología u opinión política, religión o creencia, sindicación o participación en organizaciones gremiales o la falta de ellas, género, orientación sexual,

identidad de género, estado civil, edad, filiación, apariencia personal y enfermedad o discapacidad. Asimismo, fue aprobada una Política de Diversidad e Inclusión que refuerza esta postura. De igual forma, como parte de la Política de Sostenibilidad aprobada por el Directorio, se elaboró el Manual de Relaciones con la Comunidad que sirve como guía para desarrollar, planificar y promover la participación y el adecuado involucramiento de la compañía y sus colaboradores con los grupos de interés.

Derechos humanos y pueblos originarios: dado que SAAM opera en muchos países de América, lo que se traduce en diversidad cultural, grados disímiles de desarrollo y heterogeneidad de prácticas, el resguardo de los derechos humanos y el respeto por los pueblos originarios emergen como temas relevantes para la compañía. Sin embargo, éstos no son abordados de manera explícita en Código de Ética. Como parte del proceso de revisión y actualización del Código de Ética, iniciado a fines de 2016, se evaluará y se definirá la incorporación de estos dos temas.

En el marco del segundo diagnóstico en sostenibilidad *(ver pág. X)* se identificaron las brechas en Derechos Humanos, surgiendo la necesidad de formalizar una Política en la materia y establecer los procedimientos y mecanismos de control respectivos para asegurar su correcta aplicación.

CUMPLIMIENTO

Modelo de *Compliance* Integral: la compañía inició el proceso de diseño de un sistema que le permita centralizar y complementar los distintos mecanismos e iniciativas de cumplimiento que ha desarrollado, con el objetivo de implementar un Modelo de *Compliance* Integral. Durante 2017 se avanzará en la evaluación y el diseño de la estructura de *compliance* a nivel organizacional, la definición del alcance y hoja de ruta de tales iniciativas y la definición de los proyectos en materias de cumplimiento que se abordarán durante el año.

SAAM está diseñando un Modelo de Compliance Integral que integra las distintas perspectivas e iniciativas en este ámbito.

Este modelo será desarrollado en forma conjunta por la Gerencia General, la Gerencia Legal y la Gerencia de Contraloría, las que difundirán los lineamientos del modelo entre el Directorio y el Comité Ejecutivo.

Auditorías

Auditoría Interna: la Gerencia de Contraloría, a través de su equipo de auditoría interna, vela por asegurar que las operaciones de SAAM sean conducidas de acuerdo a los más altos estándares, entre los que se cuentan la Guía del Instituto Internacional de Auditores Internos (IIA), normas internacionales de auditoría[10] y Modelo COSO (*Committee of Sponsoring Organizations*). Esta ejerce en forma independiente y objetiva sus funciones de inspección y verificación. Para ello, ejecuta revisiones periódicas de control interno y análisis de riesgos a los procesos de negocio, operacionales y de soporte relevantes, definidos en el Plan Anual de Auditoría Interna (PAAI) que aprueba el Comité de Directores de SAAM y que utiliza un enfoque metodológico de Auditoría Basada en Riesgos.

El Plan abarca las filiales nacionales y extranjeras de SAAM, y a sociedades en las que ejerce una influencia significativa sobre su administración sin detentar el control de la propiedad.

Cada proceso de auditoría arroja hallazgos que son clasificados de acuerdo a su criticidad y abordados por medio de planes de acción definidos por la administración de la compañía. La Gerencia de Contraloría efectúa

[10] Core Principles for the Professional Practice of Internal Auditing, Definition of Internal Auditing, Code of Ethics Internal Auditing, International Standards for the Professional Practice, entre otras.

un seguimiento permanente al estatus de implementación de dichos planes y al cumplimiento de los compromisos asumidos.

Auditoría Externa: cumpliendo con las exigencias dispuestas en la ley 18.046 sobre sociedades anónimas, SAAM audita desde hace de 10 años sus balances, estados de resultados y flujos, poniendo debida atención a que los saldos del balance reflejen razonablemente la realidad financiera de la empresa, basados en los principios de contabilizados utilizados en el país (Norma IFRS).

Para realizar este trabajo, SAAM licita todos los años los servicios de auditoría tomando en cuenta una serie de requisitos entre los que destacan que la empresa auditora tenga presencia en América y que sus auditores cuenten con experiencia en la industria y participen en el *staff* a nivel de *senior*. Se consideran las horas auditoría y el apoyo que brindan a las áreas técnicas especializadas. KPMG Auditores y Consultores Ltda. son los encargados de realizar anualmente estas auditorías, haciendo pruebas de control internos para verificar procesos financieros, contables y de sistemas con el fin de que éstos se realicen correctamente, permitiendo detectar mejoras.

GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos es un tema de alta prioridad en SAAM. Por ello en 2016 se avanzó en la formalización de dicho proceso.

El liderazgo de este proyecto - según los lineamientos y directrices establecidas por el Directorio, a través del Comité de Directores - está a cargo de la Gerencia de Contraloría, bajo la responsabilidad de la unidad Gestión de Riesgos, la que reporta frecuentemente el estado de avance al Comité de Directores.

Como parte de los desafíos 2017 en esta materia, se ha considerado la formalización del proyecto en los diferentes ámbitos de gestión integral de riesgos, apoyados por un estándar metodológico internacional (ISO 31.000), cubriendo riesgos estratégicos, de negocio, de cumplimiento y operacionales, así como también la identificación de los riesgos en sostenibilidad en sus distintas dimensiones.

Lo anterior, en paralelo con la definición de una adecuada estructura de soporte a la gestión de dichos riesgos, así como también el establecimiento de responsabilidades en las distintas etapas de la gestión, considerando además su monitoreo y reporte.

CERTIFICACIONES

SAAM se encuentra certificada bajo las normas internacionales ISO 14001:2004[11] (medio ambiente), ISO 9001:2008[12] (calidad), OHSAS 18001:2007[13] (seguridad y salud ocupacional) e ISO 28001[14] (Gestión de la seguridad en la cadena de suministro). Este proceso ha permitido asegurar altos estándares, estableciendo mecanismos y herramientas que permiten mejorar continuamente.

El negocio portuario cuenta con certificaciones específicas como la Norma BASC[15] (Gestión de Control y Seguridad en el Comercio Internacional), Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (Código ISPS o PBIP[16] desarrollado por la Organización Marítima Internacional, OMI) y Certificación como Operador Económico Autorizado OEA[17] (comercio seguro).

(Más información sobre los sistemas de gestión implementados por SAAM en pág. Xx)

[11] La ISO 14001 está certificada en los Terminales Portuarios de Antofagasta, Arica, Iquique, San Antonio, San Vicente y Perú. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, Costa Rica, México, Panamá y Perú. En el futuro se espera certificar las operaciones de la División Logística.

[12] La ISO 9001 está certificada en los Terminales Portuarios de Antofagasta, Arica, Iquique, San Antonio, San Vicente, Ecuador, México, Perú y USA. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, Ecuador, México, Panamá y Perú. En el futuro se espera certificar las operaciones de la División Logística.

[13] Las OHSAS 18001 están certificadas en los Terminales Portuarios de Arica, Iquique y Perú. En Logística Chile en el Contrato con ENAP de mantención y conexión en Quintero. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, México, Panamá y Perú.

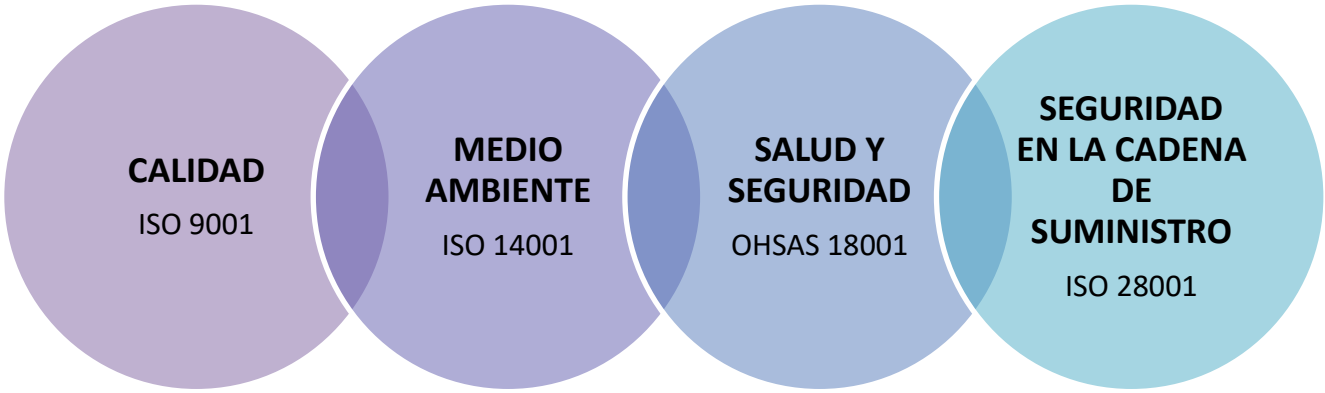
[14] La ISO 28001 está certificada en el Terminal Portuario de Perú.

[15] La Norma BASC está certificada en los Terminales Portuarios de Ecuador y Perú.

[16] Certificada en los Terminales Portuarios de Arica, Corral, Iquique, Ecuador y Perú.

[17] Certificación OEA en el Terminal Portuario de Perú.

CERTIFICACIONES



RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

Para SAAM asegurar la proyección y crecimiento de sus negocios en el tiempo pasa necesariamente por aportar a la sostenibilidad de los entornos en que está presente, contribuyendo de manera armónica en los ámbitos económico, social y ambiental. Para alcanzar este objetivo es esencial considerar las distintas perspectivas y puntos de vista de sus grupos de interés, en el entendido de que toda decisión que adopte puede tener un impacto directo o indirecto en ellos.

RADIOGRAFÍA DE LOS PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS

Diseño: agregar a cada grupo de interés la descripción en la tabla de abajo

• Autoridades	Se consideran autoridades relevantes aquellas que diseñan las políticas públicas, regulan y fiscalizan los negocios de la compañía, así como las que son representativas de las comunidades en torno a sus operaciones. Por lo anterior, la vinculación de SAAM, sus filiales y coligadas puede considerar a la Presidencia y Ministerios de cada país (Transporte, Medioambiente, Hacienda, Obras Públicas, Trabajo, entre otros), a las autoridades legislativas, a las instituciones de los gobiernos regionales o locales, la autoridad marítima y reparticiones del Estado vinculadas al comercio exterior (Aduana, Policía de Investigaciones y Servicios Agropecuarios, entre otros).
• Socios estratégicos	Corresponden a socios de negocios de carácter local o internacional con los que ha constituido alianzas en distintos países con el fin de maximizar la generación de valor para sus integrantes y para los clientes y mercados donde presta servicios. Algunos de ellos son SSA Holding Internacional, Royal Boskalis y American Airlines, entre otros.
• Accionistas e inversionistas	Considera a la totalidad de los inversionistas y accionistas, relevantes y minoritarios. SAAM es una sociedad anónima abierta a la bolsa. El 51,7% de su propiedad está en manos de Quiñenco y el restante 48,3% pertenece a otros accionistas e inversionistas, entre ellos las AFP's, inversionistas institucionales e inversionistas extranjeros.
• Clientes	Su cartera está compuesta por clientes nacionales e internacionales. Entre sus principales clientes destacan las compañías navieras, los proyectos mineros, las empresas petroleras, exportadores e importadores, que pueden utilizar los servicios de una o de sus tres divisiones de negocios.
• Gremios	SAAM y varias de sus empresas desempeñan un rol activo en distintos gremios relevantes para sus negocios y los de sus clientes. Entre ellos destacan la Cámara Marítima y Portuaria de Chile, la Cámara Aduanera, las asociaciones de armadores y los gremios de las industrias de la fruta, las manufacturas, el transporte y los exportadores en general.
• Colaboradores	Los colaboradores incluyen a operadores, administrativos y técnicos, profesionales y jefaturas, así como ejecutivos de SAAM y sus filiales. Éstas, sumadas a la totalidad de las empresas en las que tiene participación, emplean directamente a 11.340 personas, de más de 20 nacionalidades distintas. De éstas, 53% son chilenos, y el 47% restante de otros países de América y Europa. Un 12% corresponde a mujeres.
• Comunidad	Considera a la comunidad de cada una de las operaciones de SAAM y empresas filiales, así como las de coligadas que puedan generar impactos significativos en su entorno. Con ellas se busca mantener una relación de diálogo e involucramiento que consolide la necesaria Licencia Social para Operar (LSO) en cada una de sus actividades.
• Proveedores	Incluye a proveedores de materias primas, bienes y servicios. Suministran los insumos claves para las operaciones, como petróleo y equipos portuarios, entre otros. Los servicios incluyen los destinados a ámbitos generales y a áreas específicas como transporte, ingeniería, construcción portuaria y mantenimiento de remolcadores, por mencionar algunos.

Mecanismos de comunicación con los Grupos de Interés

SAAM cuenta con distintos mecanismos de comunicación, tanto a nivel corporativo, como en cada una de sus empresas. Posee herramientas de comunicación corporativa transversales como Memoria Anual, sitio web, instrumentos de información al mercado y comunicados de prensa. Utiliza también mecanismos específicos tales como correos electrónicos, *newsletters*, reuniones y encuestas, entre otros. Asimismo, cuenta con mecanismos de retroalimentación para escuchar la opinión de los grupos de interés, como, por ejemplo, buzones de sugerencias, canal de denuncias, formulario de contacto web y estudios de percepción, entre otros.

Adicionalmente, utiliza mecanismos específicos para determinados grupos de interés. Como ejemplo están las presentaciones a inversionistas y clientes, las juntas de accionistas.

En el caso de la comunicación con colaboradores, cada empresa la aborda según la cultura organizacional particular y establece los medios de comunicación adecuados a ella. Como principio, SAAM estimula una comunicación abierta y transparente con sus trabajadores, buscando no sólo entregar información, sino que generar una comunicación bidireccional entre los ejecutivos y sus colaboradores. Algunos de los medios utilizados para comunicarse con los colaboradores son: intranet, correo electrónico, diarios murales, reuniones masivas, reportes, afiches, folletos y videos.

Instancias y organizaciones en las que participa SAAM

La compañía y sus filiales se han involucrado activamente en las siguientes instancias y organizaciones en Chile: Comunidad Logística, Cámara Marítima y Portuaria de Chile, Cámara Aduanera, Federación de Productores de Fruta de Chile (FEDEFRUTA), Asociación de Exportadores de Chile (ASOEX), Asociación de Exportadores y Manufacturas (ASEXMA), Asociación Gremial de Transportistas, Confederación de la Producción y del Comercio (CPC), Asociación de Industriales, Asociación Nacional de Ciudades Puerto, Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), Asociación Nacional de Armadores.

IMPACTO ECONÓMICO

SAAM es un actor relevante de la economía continental y una de las compañías líderes en movilización de carga, conectando a pequeñas, medianas y grandes empresas con el mundo.

ROL ESTRATÉGICO PARA EL DESARROLLO DE LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERA

COMERCIO INTERNACIONAL

El fenómeno de la globalización de las economías, con traslado de los centros productivos y el consecuente aumento de la distancia que separa los puntos de fabricación de los polos de consumo, ha provocado un incremento de los tráficos de larga distancia. En ese contexto, la logística juega un rol cada día más estratégico para la conexión de la demanda y la oferta de productos, particularmente en los países en los que SAAM tiene presencia. La mayoría de estos países ha adoptado el modelo exportador de desarrollo y en los casos de las economías latinoamericanas éstas se caracterizan por ser exportadores netos de materias primas e importadores de manufacturas (con excepción de México).

En este contexto el comercio marítimo es la principal vía para el intercambio de bienes, el que a nivel internacional representa alrededor del 90 % del comercio mundial de mercancías[18]. De acuerdo a la Organización Marítima Internacional (OMI), este es el sistema de transporte internacional más eficiente, rentable y el más seguro para el movimiento de mercancías. Una de sus principales ventajas radica en que permite transportar un gran volumen a un bajo costo unitario de transporte.

90% del comercio mundial es movilizado a través del mar.

La importancia de este tipo de transporte es transversal, ya que ofrece las ventajas antes mencionadas para todo tipo de actividad y de carga. En este sentido, a través de los puertos se movilizan graneles líquidos y sólidos de la industria minera, forestal, química y de combustibles, así como carga en contenedores de distintas industrias (fruta fresca, acuícola, forestal, tecnología, retail, entre otras), de todo tipo de vehículos, maquinarias y carga de proyectos.

Importancia del comercio exterior en países de América

Comercio exterior en relación al PIB de cada país[19]

	2013	2014	2015
Chile	65%	66%	60%
Brasil	26%	25%	27%
Argentina	29%	28%	23%
México	64%	66%	73%

[18] Fuente: Organización Marítima Internacional (OMI)

[19] Fuente: WTO – World Trade Organization; World Bank.

Perú	49%	46%	45%
Colombia	38%	37%	39%
EE.UU.	30%	30%	28%
Canadá	62%	64%	66%
Uruguay	50%	49%	45%
Guatemala	59%	57%	51%

Rol en la economía de Latino América

El rol que cumple el SAAM en las economías de la región es clave. Su eficiencia es crítica para que el comercio exterior se mantenga en niveles de clase mundial. En 2016 los Terminales Portuarios de SAAM transfirieron, en los seis países donde tiene presencia, un total de 38,5 millones de toneladas. Este volumen equivale a 14 veces las exportaciones totales de fruta fresca de Chile en 2016[20], o bien, al 41% de participación de mercado en Chile.

57 países con los que SAAM conecta y genera oportunidades de negocio

En los 55 años de SAAM en el negocio marítimo, la Compañía ha visto de cerca el desarrollo que han generado los Terminales Portuarios en los distintos países. El caso de Chile está reflejado en diversos estudios[21].

Los terminales portuarios de SAAM conectan con 57 países de economías desarrolladas y emergentes[22]. Chile, por ejemplo, está conectado con 19 países; entre ellos están algunos cercanos, como Perú y Argentina, y otros más lejanos, como Estados Unidos, España, Italia e incluso Japón y China.

Carga movilizada en Terminales Portuarios Millones de toneladas			
	Movilizado por los puertos de SAAM[23]	Movilizado por el sector portuario de cada país	% de participación del comercio en cada país
Chile	26,9	67,2	40%
EE.UU.	1,2	6,1	20%
Ecuador	1,5	11,4	14%

Dado que el compromiso de servicio de SAAM está enfocado en las necesidades de los clientes exportadores, sin distinguir la puerta de salida o ingreso de sus productos, la compañía ha desarrollado servicios de transferencia aeroportuaria junto a American Airlines los que actualmente operan en Chile, Ecuador y Colombia. De la misma manera, los servicios prestados se han ido desplazando paulatinamente "tierra adentro", hasta ofrecer soluciones logísticas integrales, que incluso involucran la administración de centros de distribución o la puesta de productos en el punto de venta.

[20] Las exportaciones de fruta fresca de Chile en 2016 fueron 2,6 mill de toneladas. Fuente ODEPA, Ministerio de Agricultura de Chile.

[21] Estudios que analizan este tema en Chile: http://si2.bcentral.cl/public/pdf/estudios-economicos-estadisticos/pdf/see115.pdf, http://www.dop.cl/acercadeladireccion/Documents/Infraestructura%20Portuaria%20y%20Costera%20Chile%202020.pdf

[22] Se consideran todos aquellos países que forman parte de la ruta de los servicios que llegan o salen de los puertos de SAAM.

[23] Considera cifras de SM SAAM consolidada y coligadas a valor proporcional, excluye terminales en Perú, México y Colombia.

DISTRIBUCIÓN DE VALOR ECONÓMICO GENERADO

El Valor Económico Generado[24] por SAAM, incluyendo consolidado y coligado, es medido como la diferencia entre sus ingresos por ventas y sus costos totales. En 2016, generó valor económico por US$ 345 millones, el que se distribuyó entre los distintos agentes con los que interactúa: sus trabajadores, a través de sus remuneraciones; el Estado, a través de los impuestos y canon (ver pág. Xx) pagado por los terminales portuarios; y otros grupos de interés los cuales no están desagregados en la contabilidad del Grupo.

Ingresos	-	Costos	=	Valor Económico Generado
US$ **717** millones en ingresos por ventas		US$ **372** millones en costos		US$ **346** millones

Colaboradores	Estados
US$ 199 millones en trabajadores propios **11.340 empleos** directos (trabajadores propios)	**US$ 33 millones** en impuestos (reconocidos en los Estados Financieros)

VALOR APORTADO A LOS ESTADOS POR LOS PUERTOS

Los puertos concesionados están mandatados por ley a realizar un pago anual al Estado por dicha concesión, el que se define en función del valor económico del activo portuario y se denomina "canon portuario". El monto a pagar es independiente de la rentabilidad que obtenga el negocio ese año; aun cuando no se hayan obtenido utilidades en el ejercicio, el canon portuario debe pagarse.

[24] Cifras SM SAAM consolidada y coligadas a valor proporcional.

Cabe destacar que, en el caso de Chile, desde que existe el sistema, el canon pagado al Estado ha alcanzado una suma cercana a tres veces el valor de las utilidades que han percibido los dueños, en igual período. Adicionalmente, las empresas portuarias realizan inversiones en infraestructura, las que están reguladas por el Estado y cuyo monto ha alcanzado en Chile una cifra similar a la suma del canon portuario pagado.

Contribución[25] de los puertos en Chile

Millones de US$

	Contribución al accionista	Contribución al Estado		Inversiones en infraestructura
	Utilidades	Canon pagado	Impuesto a la renta	Capex
San Antonio	116	340	28	341
San Vicente	83	196	20	127
Iquique	79	56	20	72
Antofagasta	45	88	12	175
Total	**323**	**680**	**80**	**715**
	18%	**38%**	**4%**	**40%**

[25] Considera cifras de Terminales Portuarios en Chile. Valores representan el total aportado desde el comienzo de cada concesión hasta el año 2016.

RELACIÓN CON CLIENTES

NUESTROS CLIENTES
SAAM opera tres divisiones de negocios, en las que mantiene una fuerte posición de mercado en la Región: Remolcadores, Terminales Portuarios y Logística. Gracias al mix de servicios que ofrece es reconocido como un operador integral de carga que, además, proporciona una amplia cobertura geográfica en América para sus clientes.

Terminales portuarios
Prestan servicios de transferencia de carga a sus clientes. Incluye el atraque y desatraque de las naves, transferencia de la carga y su almacenamiento en áreas de respaldo.

Los clientes de los terminales son principalmente líneas navieras, las que desarrollan servicios de transporte marítimo regulares operando en una ruta específica, normalmente con frecuencia semanal. Un segundo grupo de clientes son los importadores/exportadores, *freight forwarders* y operadores logísticos, con énfasis en proyectos portuarios mineros.

Los terminales portuarios son concesionados por el Estado y el rol de fiscalización, en la mayoría de ellos, lo ejerce una empresa portuaria pública, la que asegura el cumplimiento de las cláusulas de cada contrato de concesión.

En todos los países existen marcos normativos que regulan la industria y se orientan a promover las inversiones y a mejorar la productividad y competitividad del sector. La mayoría cuenta con un sistema de concesiones a operadores privados, así como autoridades portuarias y estatales que fiscalizan el actuar de los concesionarios, principalmente en el plano de la libre competencia.

Tanto en Chile como en los demás países, existen normas que garantizan el acceso igualitario y no discriminatorio a los servicios portuarios, criterios tarifarios que promueven la competitividad, regulación de sus tarifas, normas de calidad y de libre competencia, así como resguardos estructurales a la integración horizontal y vertical.

Remolcadores
Operación que presta servicios de apoyo al atraque y desatraque de las naves en los puertos, asiste a las naves, tanto en salvataje como en remolcaje. Adicionalmente, se realizan servicios de remolcadores off-shore, que incluyen posicionamiento y anclaje de plataformas petroleras y gasíferas.

Los principales clientes de remolcadores son las compañías navieras, empresas petroleras y los terminales portuarios, importadores y exportadores.

La actividad de remolcaje de puertos es altamente regulada y está afecta a las legislaciones de cada país. El mercado de remolcadores de puerto se rige por normativas nacionales y, generalmente, es considerada como una actividad de cabotaje o transporte marítimo. Desde la perspectiva comercial coexisten distintos modelos de negocio adoptados por las autoridades locales para la provisión de los servicios de remolque, que van desde concesiones y regulación tarifaria, como en los casos de México y Costa Rica, hasta mercados abiertos y tarifas libres – esquema existente en los otros nueve países en los que opera SAAM.

Logística
Luego de reestructurar el portafolio de servicios ofrecidos al mercado, SAAM Logística ha puesto su foco en soluciones que crean valor a la cadena de suministro del cliente en distintas industrias como alimentos y bebidas, consumo, minería y energía, y manufactura. El servicio incluye la gestión de sus procesos logísticos, de inventarios e información.

SAAM cuenta con almacenes extraportuarios, bodegas y frigoríficos a lo largo del territorio chileno, que permiten almacenar la carga estando o no internada en el país, sumando servicios de valor agregado a la carga en base a las necesidades de los clientes. A dicha propuesta, integra los servicios de transporte y otros servicios complementarios a la carga, con el objeto de crear una propuesta de valor única que permita que los usuarios tengan sólo una contraparte logística con el seguimiento y la trazabilidad e información en una sola mano.

El diseño busca optimizar cada una de las actividades de la cadena de suministro del cliente, aportando soluciones que sumen sistemas y tecnologías al proceso logístico, lo que permite entregar visibilidad con una propuesta de valor diferenciada. La propuesta de valor incluye controlar los recursos de cada una de las actividades de la operación, así como también identificar potenciales procesos que no agregan valor y que no siempre son detectados por el cliente. El foco es desarrollar una cadena logística eficiente que dé tranquilidad a los clientes para dedicarse a su negocio.

Servicios logísticos que ofrece SAAM

Warehouse Management	*Transport Management*	Servicios especiales de alto valor agregado
• Manejo de productos con gestión de control de inventario. • Servicios de valor agregado (etiquetado y empaque). • Ciclo de *storage* de clientes, *cross docking*, en bodegas propias y administradas por terceros	• Transporte de carga de importación y exportación. • Distribución capilar. • Transferencia de productos finales o en proceso. • Agenciamiento marítimo.	• Conexión y desconexiones de flexibles para hidrocarburos. • Almacenaje de líquidos en silos especializados. • Servicios logísticos para la industria de la madera (chips y celulosa), entre otros.

CALIDAD DEL SERVICIO

El compromiso con los clientes y con un servicio de calidad, se ve reflejado en la certificación de los sistemas de gestión bajo el estándar internacional de ISO 9001:2008 (calidad)[26].

En la propuesta de valor de SAAM son claves la relación y atención personalizada a los clientes. Por ejemplo, cada terminal portuario posee una gerencia comercial que se dedica a visitar a sus clientes (navieras, exportadores/importadores, transportistas, agentes navieros, entre otros) periódicamente y, además, a nivel corporativo, la división Terminales Portuarios cuenta con un departamento dedicado a los temas comerciales. En los servicios que presta SAAM, en general, es importante la coordinación en la entrega del servicio, así como una respuesta oportuna frente a imprevistos.

Cada negocio cuenta con una base de datos de clientes que es gestionada en forma local e independiente de la División. Esta diversidad lleva a que la medición de satisfacción de clientes se realice en forma distinta en cada caso. Existen diversas plataformas de comunicación y atención a clientes, que van desde la vía presencial

[26] La ISO 9001 está certificada en los Terminales Portuarios de Antofagasta, Arica, Iquique, San Antonio, San Vicente, Ecuador, México, Perú y USA. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, Ecuador, México, Panamá y Perú. A futuro se espera certificar las operaciones de la División Logística.

hasta el uso de sistemas *on-line*. En los Terminales Portuarios son particularmente importantes los sistemas de atención en línea que se han implementado en muchos de ellos. Igualmente, se entrega a los clientes, tanto importadores como exportadores, servicios adicionales que faciliten y mejoren la experiencia del cliente, por ejemplo, almacenamiento y consolidaciones, entre otros.

Buscando el mejoramiento continuo de los terminales, se han impulsado en el último tiempo cinco iniciativas clave: medición de la eficiencia general de los equipos en grúas; instauración de prácticas para aumento de rendimiento potencial en grúas; estandarización de procesos de proyecto de mantenimiento; agendamiento con herramientas sistémicas para la recepción y despacho de contenedores (*Container Express*); creación y entrenamiento de líderes de mejoramiento continuo (Ver destacado).

	ENTRENAMIENTO DE LÍDERES DE MEJORAMIENTO CONTINUO - CHILE Cada uno de los terminales portuarios capacitó a líderes de mejoramiento continuo en el desarrollo y uso de tecnologías y sistemas de información que permiten optimizar las operaciones diarias del terminal. Dentro de las competencias que se abordaron está el trabajo en equipo (preocupación por subalternos directos, contribución al desarrollo de subalternos directos y delegación de responsabilidad), liderazgo facilitador, resolución de conflictos, orientación al trabajo por resultados, motivación y confianza. Cada proceso terminó con la presentación de los objetivos de mejoramiento de su terminal a abordar en el futuro.

Relación con otros grupos de interés claves para el servicio

Los servicios portuarios son dependientes de una gran diversidad de actores que gravitan en la calidad entregada al cliente. Es por ello que los Terminales Portuarios de SAAM se preocupan de cultivar una relación de proximidad con los grupos de interés que impactan sobre el buen desempeño del terminal: transportistas, agentes de aduana, depósitos de contenedores vacíos, empresas portuarias públicas, aduanas, autoridades marítimas y autoridades locales, entre otras. De la buena coordinación con todos ellos depende la calidad del servicio del terminal y de toda la cadena de suministro.

CALIDAD DEL SERVICIO PARA LOS CLIENTES

Los aspectos más valorados en la calidad del servicio varían de negocio en negocio.

Remolcadores	Terminales Portuarios	Logística
• Seguridad de las maniobras y del servicio • Servicio sin fallas • Disponibilidad del servicio • Alta potencia de los remolcadores	• Seguridad en la operación • Productividad en la transferencia de contenedores • Fluidez en el acceso • Rapidez de recepción/entrega de contenedores	•Seguridad del servicio •Ratio de completitud •Precisión de los registros de los inventarios. •Precisión de la ubicación de los inventarios •Recepción, preparación y entrega a tiempo •Información a tiempo •Curva ABC* •Logística inversa

*Curva ABC: forma de clasificar servicios en función de su importancia relativa, siendo A la clasificación de mayor valor, B la de valor intermedio y C la de menor valor.

	"*CONTAINER EXPRESS*" MEJOR SERVICIO A LOS CLIENTES DE LOS TERMINALES PORTUARIOS - CORP Un verdadero círculo virtuoso para exportadores, transportistas y agentes de aduana es lo que busca generar SAAM con "*Container Express*". Esta innovadora iniciativa busca reducir los tiempos de atención durante el proceso de recepción y de retiro de los contenedores en los terminales portuarios de SAAM. El modelo ya ha sido implementado en algunos puertos, como San Vicente y San Antonio, y será replicado en todos los terminales portuarios. Container Express ofrece un valor agregado a sus clientes y un servicio de mejora continua a través del sitio web. Para ello se desarrolló una plataforma informática donde convergen los sistemas operacionales del puerto, junto al sistema de aduana, todo en una plataforma transaccional web, coordinando así a agencias navieras, exportadores, importadores, agencias de aduanas e instituciones fiscalizadoras (aduana, SAG, entre otras).

SOSTENIBILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO (PROVEEDORES Y CONTRATISTAS)

La competitividad del negocio de SAAM se sustenta, en buena medida, en el desempeño de proveedores de servicio críticos. Por ello SAAM y sus empresas avanzan en el resguardo de la sostenibilidad de las empresas contratistas, en el mejoramiento de los estándares de trabajo de proveedores de servicio en las instalaciones de SAAM y en el aseguramiento de las condiciones laborales de los trabajadores de dichas empresas. En este contexto, para la empresa es fundamental construir relaciones de mutuo beneficio con empresas proveedoras de bienes y servicios.

SAAM subcontrata servicios especializados en ámbitos específicos acorde a cada negocio. Las empresas contratistas proveen servicios permanentes de soporte a la operación, tales como mantenimiento, seguridad, transporte y alimentación. También terceriza servicios temporales asociados a ampliaciones y la construcción de nuevas instalaciones. De igual forma, contrata capacitaciones en temas específicos, como el entrenamiento a las tripulaciones de los remolcadores.

Resguardo de la sostenibilidad en empresas contratistas

La sostenibilidad en empresas que proveen servicios a SAAM es resguardada en distintos ámbitos. El Código de Ética, por ejemplo, es extensible a ellos, así como el cuidado de la seguridad en las instalaciones de la Compañía. Adicionalmente, se está avanzando en la etapa previa a la contratación de los proveedores, habilitando un sistema de información sobre ámbitos críticos, como capacidad financiera, accidentabilidad, certificaciones de calidad, medioambiente, riesgos y reputación en temas sensibles para el negocio. Igualmente, se hace un chequeo de temas sensibles en materia ética, como es el financiamiento al terrorismo y/o el lavado de activos. En este proceso se utilizan herramientas de ayuda como Achilles, que permite obtener antecedentes integrados de los proveedores en aspectos financieros, cumplimiento legal y accidentabilidad, entre otras.

Dos nuevos comités corporativos, enfocados en empresas contratistas, fueron creados en 2016:

el Comité de Adjudicación y el Comité de Sub-Contratación.

Adicionalmente, se estableció un Comité de Sub-Contratación transversal, el cual desarrolló una Política Corporativa de Sub-Contratación, además de un estándar de requerimientos para la contratación de proveedores de servicios. Este trabajo mancomunado se transformó en la base para el posterior trabajo de *sourcing* y contratación, así también en el posterior control del desempeño de las empresas contratistas.

La Política Corporativa para contratistas será difundida durante el año 2017. Gracias a ella, más otros procedimientos asociados al área de Abastecimiento, se podrá tener un sistema con funciones segregadas y claras para la gestión de los contratistas desde el inicio hasta el fin de la relación comercial con SAAM.

Se están materializando los cambios que permitan reflejar la debida segregación de funciones, desde la determinación del tipo de servicio requerido, el proceso de abastecimiento y contratación, la administración operacional del contrato y el control administrativo del contratista.
En lo extenso de este proceso, participará un equipo multidisciplinario, con el objetivo principal de elegir a socios estratégicos que cumplan con los estándares de SAAM y agreguen valor a los procesos.

Cumplimiento legal en empresas contratistas

SAAM exige a sus empresas contratistas el cumplimiento de todas las leyes y normativas que rigen en cada país. Dichas exigencias forman parte de las cláusulas contractuales obligatorias de su estándar de contratación.

Para asegurar el cumplimiento en materia laboral se han incorporado nuevos sistemas de gestión y control: a nivel corporativo se utilizan los sistemas Achilles, Ariba y Previred. Dichos sistemas facilitan el ingreso y negociación de proveedores sujetos a la ley de subcontratación y gestión de los contratos, así como también el posterior control de las obligaciones laborales de la empresa contratista. Paralelamente, está en proceso de implementación SISCON, desarrollo *in-house* en SAP que sirve para el control de acceso a las dependencias y que es aplicado también a los trabajadores de empresas contratistas.

COMUNIDAD

Un desafío permanente para SAAM es contribuir a una sociedad más próspera y fortalecida al considerar la cultura de cada zona en la que opera, gestionar sus impactos y fomentar el trabajo colaborativo para aportar al desarrollo de la comunidad.

INTEGRACIÓN URBANA ARMÓNICA

CONTEXTO SOCIAL

Por su alta dispersión geográfica, SAAM enfrenta distintas realidades locales en los cientos de operaciones en los 15 países de América donde tiene presencia, desde Canadá hasta el Estrecho de Magallanes, en Chile. Por la escala y locación de sus instalaciones, los terminales portuarios son los negocios de SAAM que tienen un mayor impacto social y económico. Es más, en determinados territorios son el eje en torno al cual se desarrollan las economías locales.

Los puertos se han convertido en polos de desarrollo que han impulsado la expansión de las ciudades o el surgimiento de asentamientos en su entorno inmediato, dejando a muchos terminales insertos en desarrollos urbanos, lo cual plantea nuevos y mayores desafíos en su integración con la comunidad y con la dinámica de la ciudad.

MIRADA ESTRATÉGICA

El objetivo de SAAM es aportar valor al entorno urbano que acoge sus operaciones, minimizando sus impactos negativos, maximizando los positivos y estableciendo canales de comunicación y vínculos estables y de largo plazo con sus distintos grupos de interés. Esto incluye a las autoridades relacionadas con la planificación territorial nacional y local, a las que determinan el uso del borde costero y a las organizaciones vecinales y sociales que representan a los habitantes de estos territorios.

En términos de la integración urbana armónica de sus operaciones, la empresa se concentra en:

- **Maximizar sus impactos sociales positivos**
- **Gestionar las molestias en torno a las operaciones**
- **Fortalecer el diálogo y la relación con la comunidad**
- **Generar valor urbano**

Para hacer efectiva esta forma de gestión, la compañía se ha concentrado en la elaboración de políticas y buenas prácticas que, además de aplicar a SAAM y todas sus filiales, pueden ser suscritas y materializadas por las empresas coligadas en las que SAAM tiene incidencia directa sobre la administración. Desde 2016 la empresa cuenta con una Política de Sostenibilidad (ver pág. X), un Manual de Relaciones con la Comunidad y una agenda de asuntos públicos que le permiten conocer las visiones sobre el desarrollo territorial y adoptar medidas que permitan una convivencia armónica y de beneficio mutuo.

GESTIÓN DE IMPACTOS SOCIALES DE LAS OPERACIONES

SAAM busca maximizar los impactos sociales positivos de sus operaciones, tales como las oportunidades de empleo y negocios que se generan en torno a las actividades portuarias (ver pág. X). A la vez, la empresa trabaja para minimizar las posibles molestias de sus operaciones a las comunidades del entorno, en especial alrededor de los terminales portuarios. Entre los potenciales impactos sociales se encuentran la llegada de trabajadores externos a la comunidad y su posterior comportamiento.

Para minimizar los riesgos asociados a la llegada de personal externo a la comunidad, a igual nivel de calificación, SAAM privilegia la contratación de trabajadores locales y trabaja en coordinación con sus colaboradores, proveedores y contratistas en medidas de prevención y gestión. Por ejemplo, incluye cláusulas de responsabilidad en sus contratos y capacita al personal nuevo, tanto propio como de proveedores y de contratistas, en riesgos sociales, ambientales y de seguridad. Asimismo, la empresa estableció una Política de Alcohol y Drogas, que se ha concretado en capacitaciones, involucramiento de las familias, campañas de sensibilización, aplicación de test de alcohol y drogas y programas de rehabilitación.

MINIMIZANDO MOLESTIAS EN TORNO A LOS TERMINALES PORTUARIOS

SAAM realizó un levantamiento de las mayores preocupaciones de los grupos de interés en sus empresas filiales en Chile. A partir de los resultados de este estudio, está trabajando junto a los distintos actores locales en medidas para gestionar los impactos del transporte de cargas (impacto vial y riesgo de accidentes de tránsito) y de la manipulación de las mismas (emisiones, ruido y contaminación visual).

Una experiencia destacada por su efectividad es la de "*Container Express*", sistema desarrollado por San Vicente Terminal Internacional (SVTI) para coordinar el ingreso y el retiro tanto de cargas como contenedores y la llegada de los transportistas a ese terminal. Por medio de la reserva de horas SVTI ha podido reducir ostensiblemente los tiempos de espera de los camiones (a un promedio de 15 minutos), acabando con los problemas de congestión y eventuales atochamientos en los ingresos y calles públicas aledañas al puerto. Esta experiencia ha sido replicada o adaptada por otros terminales en los que SAAM tiene presencia y en otras operaciones de la División Logística asociadas a instalaciones de almacenaje en general y extraportuario.

Otra de las mayores preocupaciones de la comunidad en torno a la actividad portuaria y de remolques es el riesgo de incidentes ambientales. Para disminuir el riesgo de incidentes y para atender situaciones de emergencias de diverso origen todas las operaciones de SAAM al interior de terminales portuarios cuentan con protocolos de acción establecidos. Adicionalmente, se realizan estudios de casos para evitar que se repitan accidentes y realizan simulacros para mantener alerta al personal y a la comunidad (ver pág. X).

Mejoras en el entorno de Portuaria Corral y firma de acuerdo con la comunidad

Pendiente SAAM: C.Vera enviará nuevo texto para el destacado

Portuaria Corral se ubica en el sur de Chile, entre la Bahía de Corral y la desembocadura del río Valdivia a 15 km de la capital regional. Dentro de las operaciones que desarrolla el puerto está el acopio de chips de madera que eran desembarcados en terrenos que colindan con la comunidad de Corral Bajo. Lo anterior ocasionaba molestias a la comunidad, la cual creó el "Comité de defensa Corral Bajo y Cerros aledaños" a través del cual manifestó su malestar.

Durante 2016, representantes de la empresa participaron en mesas de diálogo con la comunidad, autoridades y expertos en materias ambientales y sociales, de las cuales surgieron una serie de acciones de apoyo a iniciativas sociales y deportivas de la comunidad y la reingeniería integral de los procesos operacionales de Portuaria Corral. Esto último permitió acabar con una serie de actividades molestas para la población -como la circulación de camiones en la ciudad o la operación nocturna de una de sus gabarras-.

	Finalmente, tras un año de conversaciones, se concretó la firma de un acuerdo de colaboración. En éste, la empresa acordó la cesión de los terrenos donde operaba el acopio de chips hasta 2015 para ser destinados a uso comunitario, sin fines de lucro. La empresa también manifestó su intención preliminar de trasladar las operaciones que actualmente se desarrollan en Corral Bajo al sector de Schuster, en la medida que se obtengan todos los permisos y autorizaciones necesarios.

RELACIÓN Y DIÁLOGO CON LA COMUNIDAD

El Manual de Relaciones con la Comunidad es una guía para ayudar a SAAM y sus empresas a establecer contacto con su entono social y dar los pasos necesarios para generar una relación de largo plazo con éste. Entrega procedimientos y herramientas que siguen cuatro lineamientos básicos:

1. Considerar las particularidades de cada zona
2. Planificar el relacionamiento
3. Promover la participación
4. Obtener retroalimentación

En el marco de la política de transparencia y vinculación con la comunidad, SAAM y sus empresas han implementado y difundido diversas instancias formales para comunicarse con las comunidades, desde las meramente informativas en operaciones menores (informativos, buzones para reclamos y sugerencias, canal de renuncias, comunicados y sitios web), hasta instancias de relacionamiento directo en las operaciones que son consideradas más críticas (reuniones y mesas de diálogo con autoridades y representantes de la comunidad, visitas a las instalaciones, programa de encuentros con influenciadores y ONGs, encuestas y estudios, entre otras).

En los últimos años se ha intensificado la comunicación a través de los **sitios web** y **redes sociales** de SAAM y sus empresas. Estos son alimentadas constantemente con información relacionada a las operaciones y la cultura portuaria y contienen canales específicos para la comunidad. Un ejemplo destacado en éste ámbito es el del sitio web de Antofagasta Terminal Internacional, que además de entregar información permanente sobre las operaciones y tipos de cargas transferidas en su interior, cuenta con un circuito cerrado de televisión para ver en directo cada faena.

La mayoría de los terminales portuarios de SAAM ofrece **visitas guiadas** a sus instalaciones y operaciones con el objetivo de acercar la comunidad a la empresa. Las visitas son en su mayoría de organizaciones sociales, estudiantes de todas las edades, académicos, autoridades y familias de los colaboradores. Adicionalmente, en mayo de cada año, los puertos invitan a la comunidad escolar en el marco de la celebración del mes del mar.

Durante el 2016, SAAM creó el **sistema de consultas y sugerencias** abierto a la comunidad a través de su página web www.saam.com. A través de este sistema se abordan y responden los reclamos, consultas, sugerencias e inquietudes de la comunidad respecto a las operaciones de SAAM. Desde entonces se ha dado respuesta y solución, en un plazo no mayor a 48 horas, al 100% de los requerimientos recibidos a través de este medio.

GESTIÓN DE INCIDENTES SOCIALES

Las potenciales molestias de las operaciones a las comunidades pueden convertirse en conflictos sociales. Para identificar tempranamente estas molestias, SAAM ofrece vías formales de comunicación y realiza estudios de percepción en la comunidad. Pero algunas veces ocurren incidentes, tales como el conflicto público que persiste en torno a Antofagasta Terminal Internacional (ATI), en donde la comunidad está preocupada por las emisiones de polvo del acopio de concentrado de cobre, o el ocurrido en torno a Portuaria Corral, donde la preocupación era por los ruidos molestos y la emisión de polvo.

SAAM posee sólo el 50% de Portuaria Corral y el 35% de ATI, pero ha trabajado en conjunto con sus socios para buscar vías de diálogo y soluciones conjuntas. Gracias a los espacios de conversación, en Corral ya se han logrado acuerdos constructivos entre la empresa y la comunidad (ver pág. X).

Visita de estudiantes a ATI.

Recuperando confianzas

A mediados de 2013 la construcción del proyecto de Recepción Acopio y Embarque de Concentrado Mineral (RAEC), por parte de Antofagasta Terminal Internacional (ATI), generó las primeras protestas por el impacto visual que produciría la estructura destinada a almacenar el concentrado de cobre. La preocupación se amplificó cuando una serie de voces comenzaron a alertar sobre supuestos riesgos para la salud derivados de la transferencia de metales pesados originados en el puerto.

Este tema es particularmente sensible para la ciudadanía dado que en su historia reciente ha enfrentado serios problemas de salud pública derivados de la presencia de arsénico en el agua y del acopio de plomo al aire libre. El movimiento #EstePolvoTeMata logró visibilizar y movilizar este descontento que, paulatinamente, se transformó en materia de interés político. Las fiscalizaciones a RAEC se incrementaron exponencialmente y derivaron en procesos sancionatorios por incumplimientos en sus dos primeras bodegas.

En este escenario la compañía actuó en forma rápida y enérgica para corregir la situación, reemplazando a importantes ejecutivos y asumiendo tres compromisos: **implementar los más altos estándares ambientales en todos sus procesos, transparentar su operación e iniciar un proceso de acercamiento con la comunidad**. Se hicieron inversiones para subsanar los incumplimientos y materializar una serie de mejoras adicionales; asimismo, se abrieron las puertas a las organizaciones y personas interesadas en visitar sus operaciones y se habilitaron cámaras para observar las faenas desde su página web.

En 2015 ATI impulsó el Acuerdo de Producción Limpia (APL) logístico, portuario y minero de Antofagasta, asumiendo una serie de compromisos voluntarios para operar con estándares que superan los exigidos por la ley. Es así como en 2016 la compañía adquirió "*spreaders*" que permiten realizar operaciones de carga utilizando contenedores herméticos volteables y dejó de utilizar uno de sus galpones antiguos para el acopio de graneles minerales. Desde 2018 ATI dejará de utilizar el segundo galpón antiguo con concentrados y acabará con la recepción de camiones encarpados.

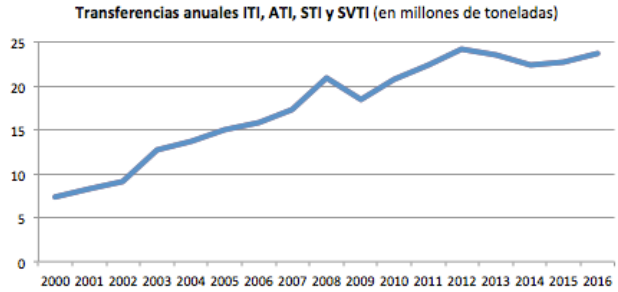
Así, la compañía ha vuelto a liderar el desarrollo de puertos dedicados a transferir graneles minerales, de la misma manera que lo hizo desde 2003, cuando construyó las primeras bodegas de presión negativa del país y poner fin al acopio de estos graneles a la intemperie. Estos hitos que fueron determinantes en el mejoramiento de los indicadores ambientales y de salud asociados a la actividad minera de la ciudad.

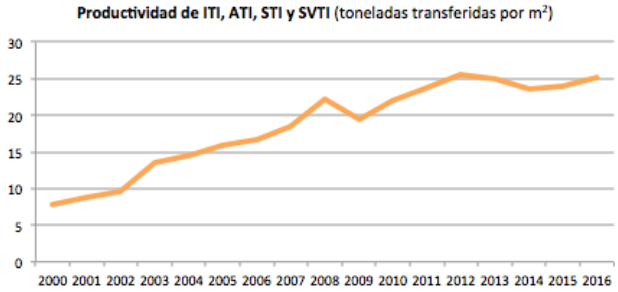
En el futuro ATI redoblará sus esfuerzos para seguir recuperando la confianza de la comunidad, poner en perspectiva la información objetiva existente y demostrar que el puerto ha dejado de ser un factor de preocupación para el medioambiente y, especialmente, para la salud de las personas.

APORTE DE VALOR URBANO (INFRAESTRUCTURA SOCIAL)

En términos generales, los procesos de modernización impulsados por SAAM en los terminales portuarios que le han sido concesionados han permitido elevar drásticamente la productividad de esos espacios y, de esa manera, los puertos han podido atender los requerimientos del comercio exterior que, en sus mejores años, crecieron incluso a tasas de dos dígitos, sin necesidad de ampliar los espacios que ocupaban.

SAAM: confirmar que m^2 no han variado desde 2000 para usar Productividad o dejamos Transferencias:





Más información de inversión en infraestructura portuaria y aporte económico de SAAM en pág. X.

En línea con su plan estratégico de relacionamiento comunitario, SAAM promueve **alianzas con instituciones públicas y privadas** para desarrollar iniciativas de interés común, como el desarrollo sostenible, el cuidado del medio ambiente, el mejoramiento urbano en torno a sus operaciones o la asistencia en caso de emergencias y catástrofes. En este contexto, se han concretado convenios con instituciones tales como Desafío Levantemos Chile, Fundación Techo, Corporación Patrimonio Marítimo de Chile y Museo Marítimo de Chile, entre otras.

Por ejemplo, SAAM Smit Towage participa en el proyecto **Port Community**, que se desarrolla en Lázaro Cárdenas, Michoacán y es el primer modelo formal de comunidad portuaria en México. Su objetivo es la colaboración de todos los actores de la cadena de valor en idear acciones sobre el mejoramiento de la logística portuaria para alcanzar los mejores niveles de productividad y eficiencia. Esto con el fin de proyectar este puerto a nivel internacional, incrementando las oportunidades para toda la comunidad.

También en este contexto, ATI colabora con la Corporación CREO Antofagasta en el proyecto de **macrozonificación del borde costero urbano**, que tiene como objetivo generar una plataforma de trabajo organizada en el proceso de planificación y activación de ese sector. El proyecto integra a representantes de la ciudadanía, usuarios del borde costero, expertos en el entorno ambiental y cultural y representantes de servicios públicos y privados.

APORTE AL DESARROLLO LOCAL

ESTRATEGIA Y LINEAMIENTOS PRIORITARIOS DE INVERSIÓN SOCIAL

En 2016 se puso en marcha la Estrategia de Inversión Social, cuyo objetivo es imprimir a los proyectos de inversión social un sello común que, junto con aportar a una necesidad específica de la comunidad, contribuya al posicionamiento y valoración de SAAM y sus empresas como actores relevantes para el desarrollo de sus entornos y grupos de interés.

La inversión en proyectos e iniciativas sociales de SAAM en 2016 fue de US$ 564.032, 70% en inversión social, 27% en donaciones y 3% en difusión. [27]

Los cuatro ejes para la inversión social están enfocados a la integración urbana armónica con la ciudad y al aporte al desarrollo local y fueron definidos para ser adaptados a la realidad social de cada empresa.

Contribuir a una sociedad más próspera y fortalecida es un desafío permanente.

Ejes de inversión social

FUENTES DE INGRESO PARA LA COMUNIDAD

Las empresas de SAAM, a igual nivel de calificación, privilegian la contratación y capacitación de mano de obra local, las compras y contrataciones de servicios a proveedores de la zona y el pronto pago para sus proveedores de menor tamaño (pequeñas y medianas empresas).

A modo de ejemplo, la empresa de manipulación de carga de Montevideo, Gertil, ha acompañado el desarrollo de proveedores locales para atender sus necesidades de servicios de vulcanización, electricistas y herreros, entre otros. Experiencias como ésta se repiten en distintas empresas de SAAM y, de acuerdo a la clasificación realizada por cada una de ellas, se pudo establecer que en 2016 se realizaron compras por al menos US$ 199 millones a más de 16.000 proveedores locales.[28]

En el mismo periodo, el 82% de los colaboradores de SAAM y sus filiales residía en la misma región en la que opera la compañía lo que, por a la dificultad que impone el nivel de especialización de los servicios que presta, es un claro reflejo de sus esfuerzos por favorecer la contratación de mano de obra local.

En concordancia con esta política, en 2016 Portuaria Corral capacitó a 23 vecinos de la comuna de Corral como Operadores de Cargador Frontal, entre ellos, a siete mujeres. En Iquique Terminal Internacional (ITI) se realiza periódicamente un programa de capacitación a través del cual se perfecciona a hombres y mujeres de la región para desempeñarse en labores portuarias.

En 2017, SAAM trabajará en la generación de indicadores más exactos de su desempeño social, con el fin de identificar con mayor exactitud el aporte, directo e indirecto, de sus operaciones a los mercados laborales y las economías locales. Más información sobre el aporte económico de SAAM en pág. X.

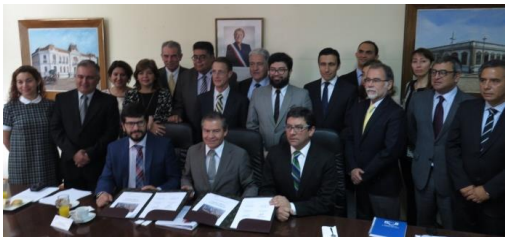
[27] Incluye iniciativas de SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

[28] Incluye colaboradores, proveedores y compras de SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

BIENESTAR Y EDUCACIÓN SOCIO–AMBIENTAL

SAAM contribuye a mejorar la calidad de vida a través de la protección de los recursos naturales de la comunidad. Para esto, además de su gestión ambiental diaria, apoya a diversas organizaciones privadas y públicas y participa en distintas actividades con el objetivo de fomentar la conciencia ambiental de la población, tales como las actividades del día internacional de limpieza de las playas.

Antofagasta Terminal Internacional ha sido un activo participante del **Acuerdo de Producción Limpia Logístico Minero del Puerto de Antofagasta**, constituido en septiembre de 2016 por autoridades, empresas de la zona y comunidad, con el objetivo de incorporar las mejores técnicas disponibles en la logística asociada al transporte, acopio, embarque y desembarque del concentrado mineral a granel, desde y hacia el puerto. El acuerdo se encuentra en etapa de implementación y tiene un horizonte de dos años. ATI también participa en el **Comité Ambiental Comunal de Antofagasta**, que busca fortalecer la gestión ambiental local y potenciar la educación y la participación ciudadana en la materia, con el fin último de certificar ambientalmente a la Municipalidad de Antofagasta en un período de cuatro años.



Firma APL Logístico Minero del Puerto de Antofagasta.

Más información de la participación de los distintos terminales en Acuerdos de Producción Limpia en pág. X.

En 2016 ATI dio inicio al **Programa de Educación Ambiental Deja tu Marca Verde** en establecimientos educacionales de Antofagasta, que tiene el objetivo de promover conductas a favor del medio ambiente. El programa comenzó con un ciclo de charlas dirigido a alumnos de 4º a 8º básico y durante 2017 se trabajará en la formación de líderes escolares que tendrán la función de promover conocimientos y prácticas ambientales a sus pares y desarrollar iniciativas en beneficio de la escuela y la comunidad.

También San Vicente Terminal Internacional (SVTI) ha generado convenios con escuelas y jardines infantiles para apoyarlos en el desarrollo de conciencia ambiental a través de diversas actividades: creación de invernaderos e implementación de programas de reciclaje. Por ejemplo, en 2016 SVTI lideró un programa de recuperación de espacios públicos, colaborando con colegios en la plantación de 150 árboles.

Estudiantes reforestando en conjunto con SVTI.

CAPITAL SOCIAL

SAAM genera valor compartido, fortaleciendo el capital social de la comunidad, a través de su contribución a la educación, la salud y el deporte, ya sea en iniciativas propias o en colaboración con distintas organizaciones con miras al desarrollo local.

Una alianza importante es la concretada con los **gobiernos locales y autoridades marítimas.** Así, se dan casos como la participación de Antofagasta Terminal Internacional en el Comité Ambiental Comunal de la Municipalidad de Antofagasta (en las comisiones de educación ambiental y de iniciativa comunitarias) junto a otras compañías y organizaciones sociales locales. ATI también participa en la Corporación Municipal de Desarrollo Social (CMDS), que se ocupa de incentivar las buenas prácticas en materias de salud y educación para la región.

Algunas de las iniciativas destacadas en 2016 son:

- **El Contenedor Trotamundos** marcó una nueva forma de acercamiento de SAAM con la comunidad, al visibilizar la relevancia del mar en la historia y la vida diaria de los chilenos y su rol como fuente de desarrollo (ver recuadro).
- El convenio realizado entre SAAM Remolcadores y la Universidad Andrés Bello permitió **habilitar simuladores de navegación** de última tecnología (ver pág. X) y aumentar el número de vacantes para prácticas profesionales que la empresa reserva para los estudiantes de la carrera de Marina Mercante.
- **Corral Bike** es una iniciativa conjunta de Portuaria Corral y el municipio local para el desarrollo turístico de la comuna. En su primera etapa el proyecto puso a disposición de los turistas que visitan Corral 25 bicicletas de montaña aptas para recorrer los atractivos de la ciudad y sus alrededores, las que están distribuidas en cuatro estaciones ubicadas en puntos estratégicos. Cerca de 500 personas utilizan las bicicletas cada mes. Más información en www.corralbike.cl
- SAAM Smit Towage México mantiene implementado un proyecto denominado Kanan, que en lengua maya significa ***cuidar y proteger***. Esta iniciativa busca evitar las conductas de riesgo entre sus colaboradores y familiares, por medio de acciones enfocadas en prevenir adicciones y fortalecer el apoyo y la unión familiar.
- SAAM Smit Towage Canadá colabora, desde 2010, con la organización First Nations. A través de esta alianza se realiza una serie de iniciativas relacionadas con los pueblos originarios canadienses, tales como la bendición de los nuevos remolcadores, la entrega de becas de estudios y el apoyo de equipos deportivos, entre otras.

Además, las empresas de SAAM apoyan diversas **iniciativas deportivas y a deportistas locales**. En 2016 ATI colaboró con el Club Deportivo ATI y sus ramas de fútbol de adultos y niños y básquetbol de mujeres; Kios apoyó a deportistas emergentes; Portuaria Corral colaboró con la formación de la rama de kayak del Liceo Carlos Haverbeck Richter. También se hicieron aportes a clubes deportivos locales, como San Antonio Unido y Deportes Iquique y se realizaron campeonatos de fútbol interempresas, entre otras iniciativas.

Contenedor trotamundos

El contenedor trotamundos

A través de tres estaciones de juegos interactivas esta muestra itinerante, montada en dos contenedores de 40 pies reacondicionados como centros de visitas, da a conocer el mundo de la navegación, la historia marítima y el rol de los terminales portuarios y la logística en el comercio nacional e internacional. Su propósito es acercar al público, especialmente a las nuevas generaciones, a la cultura y tradición marítima, exponiendo al mar como una ventana de conexión con el mundo.

En 2016 el contenedor visitó las ciudades de Valparaíso, San Antonio, Talcahuano e Iquique, además de estar presente en la Exhibición Internacional Naval y Marítima para Latinoamérica y en Trans-Port 2016, con un total de más de 7.000 visitas. El proyecto fue desarrollado en conjunto con la Corporación Patrimonio Marítimo de Chile y se acoge a los beneficios de la Ley de Donaciones con Fines Culturales.

AYUDA EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y CATÁSTROFES NATURALES

La compañía se ha distinguido en actividades de salvataje, combate de incendios, acciones de limpieza por derrame de hidrocarburos y pulverización de dispersantes para combatir la polución. Para todo ello ha sido fundamental su personal altamente capacitado y su moderna flota de remolcadores, con gran potencia (85 toneladas de tiro a punto fijo) y maniobrabilidad (en su mayoría azimutales).

Un caso destacado es el de los colaboradores de SAAM Smit Towage México, los que forman parte del nivel operativo de primera contingencia ante desastres tanto naturales como industriales (derrames de hidrocarburo, incendios, etc.). En septiembre 2016, por ejemplo, en la zona de fondeadero del puerto de Veracruz, brindaron apoyo al buque Burgos que sufrió un incendio cuando transportaba 167 mil barriles de combustibles. Dos remolcadores de la compañía asistieron las labores de emergencia con equipo de respuesta temprana del puerto y trabajaron como parte del equipo de salvataje. El operativo evitó el derrame de combustible al mar y permitió rescatar ilesos a los 31 tripulantes.

Remolcador protegiendo las Islas Galápagos

El archipiélago de Galápagos, patrimonio de la humanidad y reserva de la biósfera, se ha visto afectado en los últimos años por derrames masivos de combustible, debido a las condiciones del mar y a la falta de equipos para atender emergencias. Para contribuir a enfrentar las contingencias de este tipo, en 2015 Ecuaestibas entregó a la Armada de Ecuador un remolcador que cuenta con las especificaciones técnicas requeridas para operar en esta área en forma permanente y dotar de capacidad de respuesta a las autoridades de protección ambiental.

Esta nave pudo ser cedida a la Armada en Galápagos gracias al proceso de renovación de flota realizado por la empresa, que permitió prescindir de este remolcador en perfectas condiciones de operación. El gesto buscó celebrar los 20 años de Ecuaestibas en Ecuador, en alianza con el Estado y la Armada de dicho país.

El ámbito de **INFRAESTRUCTURA SOCIAL** se encuentra detallado en aporte de valor urbano. Ver pág. X.

MEDIO AMBIENTE

Nuestro compromiso es prevenir, gestionar y minimizar los impactos ambientales de las operaciones.

GESTIÓN AMBIENTAL

Durante 2015 se desarrolló la estrategia de Sostenibilidad de SAAM, a través de la cual se identificaron los aspectos ambientales más significativos de la compañía. En 2017 se actualizarán dichos aspectos e impactos para cada una de las unidades de negocio. Con este mapa se avanzará en la elaboración de un Programa de Gestión para definir los objetivos y metas a desarrollar a partir del 2017.

El cuidado del medioambiente y la prevención de impactos negativos es parte integral de nuestro negocio

ORGANIZACIÓN CORPORATIVA

En 2016 se decidió implementar la gestión ambiental a nivel corporativo con el fin de apoyar y supervisar el desempeño en este ámbito en sus operaciones principales. Para ello se creó el cargo de especialista en medio ambiente, como responsable de asegurar el cumplimiento de los compromisos derivados de las políticas de Sostenibilidad y de Seguridad y Salud Ocupacional de SAAM. Congruente con lo anterior, la División Corporativa de Prevención de Riesgos fue reemplazada por la División Corporativa HSE, *Health, Safety and Environment* (Salud, Seguridad y Medioambiente), para gestionar en forma integrada estos tres aspectos esenciales para la adecuada operación de SAAM y sus empresas.

SISTEMAS DE GESTIÓN

Los temas ambientales son conducidos bajo un sistema de gestión certificado en ISO 14001[29]; cuyos alcances están integrando progresivamente a todos los negocios de la compañía.

CONTEXTO REGULATORIO

Los temas ambientales son regulados por distintas autoridades, dependiendo del país y del negocio. En Chile las operaciones portuarias y de remolcadores son normadas por la autoridad marítima, la Dirección de Obras Portuarias y la Autoridad Portuaria. Por su parte, las empresas de logística son reguladas por el Ministerio de Salud, el Ministerio de Medio Ambiente, el Servicio de Evaluación Ambiental y el Ministerio de Transportes, y el rol de fiscalización recae sobre la Superintendencia de Medio Ambiente y la Seremi de Salud correspondiente a la zona que es supervisada.

En el plano internacional opera la Organización Marítima Internacional (OMI), entidad de las Naciones Unidas encargada de adoptar medidas para resguardar la seguridad del transporte marítimo internacional y prevenir la contaminación del medio marino. Los gobiernos de cada país pueden o no tener un convenio con la OMI.

CUMPLIMIENTO

Para SAAM es importante asegurar el cumplimiento ambiental en todas las divisiones en los distintos países. Desde el 2016 la compañía está desarrollando un sistema de seguimiento de compromisos socio-ambientales que incluye, entre otros aspectos, una alerta temprana para la detección de potenciales incumplimientos.

[29] La ISO 14001 está certificada en los Terminales Porturarios de Antofagasta, Arica, Iquique, San Antonio, San Vicente y Perú. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, Costa Rica, México, Panamá y Perú. En Logística se encuentra certificada la empresa Gertil, en el futuro se espera certificar un mayor número de operaciones de la División Logística.

Uno de los roles que tiene la nueva unidad de medio ambiente corporativa es, precisamente, efectuar el análisis de cumplimiento y contexto legal.

Incidentes y multas

En 2016 no se produjeron incidentes[30] operacionales con impacto ambiental significativo que acarreasen multan derivadas de procesos sancionatorios.

[30] Incluye SAAM, filiales y coligadas.

RESGUARDO DE IMPACTOS AMBIENTALES

CONTEXTO

Las operaciones portuarias, de remolcadores y logísticas tienen el potencial de generar impactos significativos en el entorno natural. Si bien estos impactos son menores comparados a los que producen otras industrias, deben ser resguardados y gestionados de cerca. Para ello SAAM utiliza el enfoque preventivo que adopta medidas de gestión concretas frente a los riesgos y amenazas que genera una actividad.

Potenciales impactos en las distintas industrias

- **Terminales Portuarios**: tienen el potencial de generar impactos en la calidad del aire, impactos por el transporte (congestión y seguridad vial), contaminación visual, ruido, acopio y manejo de graneles y cargas sensibles y/o peligrosas. También es relevante una adecuada gestión de insumos y residuos sólidos. Asociado a la actividad portuaria, tanto los buques como el proceso de carga y descarga tienen el potencial de generar contaminación en el medio marino y fluvial, ya sea por derrame de sustancias peligrosas o por la ocurrencia de desastres naturales. Adicionalmente, en las ampliaciones de los Terminales Portuarios existen potenciales impactos ambientales por la intervención de los procesos de dragado.
- **Logística**: los principales potenciales impactos están asociados al manejo de graneles y cargas peligrosas, así como el impacto del movimiento de carga en la congestión y seguridad vial. En las etapas de construcción de galpones hay, igualmente, temas ambientales que considerar.
- **Remolcadores**: la actividad de los remolcadores es considerada un cabotaje. Los principales impactos potenciales son el consumo de combustible, el ruido y la prevención y reacción frente a incidentes o en casos de un desastre natural.

TERMINALES PORTUARIOS

Transporte en Puertos

Las molestias que genera el transporte es un tema sensible para los grupos de interés locales. Las empresas de SAAM avanzan en distintas iniciativas para reducir este impacto. Una de las iniciativas centrales es *Container Express* (Ver destacado pág. Xx), la que ha sido implementada en algunos puertos en Chile y será replicada en todos los terminales portuarios. Este es un modelo operacional más eficiente, que incluye un sistema de agendamiento de carga y descarga para los transportistas. Gracias a este modelo se ha logrado una distribución homogénea de la recepción de contenedores en el día, incremento de la productividad del terminal y reducción de los desperdicios, con una mejor sinergia entre los actores involucrados en este proceso. Todo lo anterior genera menores molestias al entorno, menos camiones en tránsito y en espera, evitando impactos al transporte vial en el entorno. Otro impacto positivo derivado de estas medidas es la reducción de los tiempos de espera para los transportistas, lo que se traduce en una mejor calidad de vida laboral para ellos (sumado a la habilitación de espacios de estar y baños) y una mejora en la productividad de sus vehículos.

En 2016 el Terminal Portuario de México avanzó en implementar una iniciativa en conjunto con el administrador del puerto con el fin de mitigar la cantidad de transporte, tanto dentro como fuera de las instalaciones portuarias. Se cuenta con un patio de amortiguamiento para los transportistas, el que, al estar asociado a un cobro por parte de la Autoridad Portuaria, genera los incentivos para minimizar su tiempo dentro del Terminal.

Mención especial merece el caso de Corral, ya que al prescindir de la zona de respaldo para el acopio de astillas (antiguamente ésta se ubicaba en Corral Bajo), puso término al tránsito de camiones en su entorno gracias a que la totalidad de la carga que se embarca en Corral hacia los mercados internacionales llega a ese terminal por vía fluvial-marítima.

Calidad del aire y posibles derrames en puertos graneleros

El movimiento de cargas a granel tiene el potencial de generar impactos en el entorno, ya sea por la emisión de material particulado, como por el derrame de las cargas en las etapas de recepción, almacenaje, embarque y desembarque. Los Terminales Portuarios que transportan cargas graneleras toman las medidas para minimizar dichos impactos. Ejemplo de ello es el terminal de Corral que ha dispuesto lanchas y material de contención para casos de derrames de graneles, que en este caso corresponden a astillas de madera.

En 2016 el Terminal de Perú inauguró un moderno sistema para la recepción, almacenaje y embarque de concentrados de minerales, cuyo objetivo es minimizar los impactos en el entorno.

MINIMIZANDO EMISIONES EN CARGAS GRANELERAS - ANTOFAGASTA

En el Terminal Portuario de Antofagasta, donde en 2015 hubo un importante conflicto con la comunidad local por reclamos sobre la calidad del aire y emisiones de las cargas a granel, se realiza una medición mensual de Material Particulado (MP2,5 y MP10) y de Material Particulado Sedimentable (MPS) en el fondo marino.

En 2016 se avanzó en medidas concretas para minimizar las emisiones producto del transporte de concentrados de mineral.

Medidas de control:

- Cese de operación del Sistema de Acopio de Concentrado (SAC)- uno de los dos galpones antiguos construidos en el puerto- para uso de concentrados minerales.
- Implementación de un nuevo sistema de carga de concentrados mineros, que utiliza contenedores de volteo que se descargan dentro de la bodega del barco, minimizando así las emisiones al ambiente.
- Limpieza de camiones y vagones ferroviarios que transportan mineral.
- Al 2018 el 100% de la carga deberá moverse en depósitos sellados (método *rotainer*).

Ruido

Todos los Terminales Portuarios han medido las emisiones de ruido y se tomaron medidas de mitigación en aquellos donde se registraron niveles altos. Tal fue el caso de Portuaria Corral que, en su operación nocturna, marcó niveles levemente superiores al índice máximo establecido por la norma. Para corregir esta desviación el terminal presentó un plan de cumplimiento que fue aprobado por la autoridad ambiental y que concluyó con la instalación de una pantalla acústica que solucionó esta dificultad y que a la vez mejoró el aspecto visual en el entorno.

Acuerdos de Producción Limpia

En Chile existen Acuerdos de Producción Limpia (APL) que promueven buenas prácticas sectoriales, con el fin de generar sinergias y economías de escala, que permiten lograr un desempeño ambiental que supera las normas ambientales y eleva la productividad y la competitividad de las empresas que lo suscriben. Los APL son compromisos voluntarios asumidos por las empresas privadas en cooperación con el sector público; están circunscritos geográficamente y definen los objetivos en función de los temas ambientales más relevantes.

TERMINALES PORTUARIOS PARTICIPAN EN ACUERDOS DE PRODUCCION LIMPIA

Terminales más sustentables, comprometidos con el medio ambiente,
más eficientes en lo productivo y en lo ambiental.

Arica	Iquique	Antofagasta	San Antonio	San Vicente
Participa desde 2014 en el APL del sector Puerto de Arica. Líneas de trabajo: mejorar el uso de los recursos hídricos y energéticos, gestionar los residuos sólidos peligrosos, velar por un buen estado de los dispositivos que suministran agua a las instalaciones, homologar la medición de la Huella de Carbono, y definir indicadores de sustentabilidad para el sector. En 2016 se recibió un reconocimiento por su participación.	En 2017 se forma el APL Sector Industrial y Logístico del Borde Costero de la Región de Tarapacá, cuyas líneas de trabajo son: minimizar la contaminación de los cuerpos marinos asociados a la actividad portuaria e incorporar planes anti-derrames de sustancias peligrosas, reducir el impacto ambiental de los procesos de dragado, mejorar la gestión de los insumos y residuos sólidos, disminuir la contaminación por material particulado y gases de combustión generadas por el transporte. Incluye compromisos de reducción del 3% en consumo energético y 5% en uso de agua dulce.	En 2016 se inicia el APL Logístico Minero Puerto Antofagasta, cuyo objetivo es incorporar las mejores técnicas disponibles en la logística asociada al transporte, acopio, embarque y desembarque del concentrado mineral a granel, desde y hacia el Puerto de Antofagasta, elevando los estándares de las operaciones minero-portuarias, para así evitar impactos negativos en la ciudad.	Formado en 2016, el APL Comunidad Logística de San Antonio tiene como objetivos: la gestión integral de insumos y residuos sólidos, promoviendo la Ley de Responsabilidad Extendida al Productor, la implementación de medidas para mitigar y controlar emisiones derivadas de operaciones de transporte y manejo de los gráneles sólidos. También apunta al mejoramiento de los estándares de seguridad laboral y la integración de los planes de emergencia de las empresas y su vinculación con la ciudad de San Antonio.	Iniciado en 2015, el APL Puertos en la Región del Biobío incluye las siguientes líneas de trabajo: programa de vigilancia de calidad del medio marino, implementación de buenas prácticas de dragado, minimización de la contaminación generada por material particulado y gases de combustión provenientes del transporte utilizado desde y hacia el terminal portuario.

RESPETO POR EL ENTORNO EN LA AMPLIACIÓN[31] DE LOS TERMINALES PORTUARIOS - CORP

Las ampliaciones de los terminales portuarios de San Antonio, San Vicente y de Guayaquil en Ecuador abarcan una serie de aspectos ambientales, los que debieron ser considerados desde la etapa de diseño e implementados en su construcción.

Se incluyó un plan de monitoreo de ruido ambiental, de emisiones a la atmósfera y de residuos sólidos no peligrosos y peligrosos; también consideró el manejo seguro de sustancias peligrosas, afectación de flora y fauna marina, control de la contaminación acuática, así como la protección de monumentos y sitios con valor antropológico, arqueológico o histórico.

REMOLCADORES

Prevención de accidentes en remolcadores y preparación frente a desastres naturales

Las operaciones de remolcadores de SAAM están preparadas para enfrentar emergencias. Constantemente se realizan simulacros de hundimientos y otro tipo de accidentes. La planificación es clave para minimizar los riesgos y se busca evitar al máximo la improvisación.

En el caso de los servicios prestados en terminales de combustible y gas, por ser actividades de alta criticidad, se toman medidas de prevención y resguardo pertinentes a este negocio. En conjunto con las empresas de combustibles que son los clientes (Petrobras en Brasil, Pemex en México y ENAP en Chile) se realizan y revisan en forma constante los planes de aseguramiento de los servicios prestados.

En caso de ocurrir algún tipo de accidente, sin importar la compañía que preste el servicio, se realiza un acabado estudio, en conjunto con los patrones de los remolcadores, respecto de lo ocurrido, así como las medidas de prevención que hubiesen sido útiles. Por ejemplo, en 2016 en Chile hubo un incidente de derrame de combustible al mar de la empresa petrolera Enap y la empresa de remolcadores Ultratug en la ciudad de Quinteros. Si bien SAAM no estuvo involucrado en el incidente, se tomó como un caso de estudio para el aprendizaje y la prevención de este tipo de accidentes. Igualmente se incorporaron una serie de medidas de mejora en la gestión de los remolcadores, con un énfasis en la prevención.

Protocolos de Prevención de Accidentes en Remolcadores SAAM

La experiencia de SAAM en estos temas ha llevado a establecer un protocolo que define y delimita las operaciones de alto riesgo:

- Operaciones nocturnas.
- Operaciones con pronósticos climatológicos complejos.
- Prohibición de cambio de remolcador mientras se está cargando/descargando combustible o gas.

[31] Corresponde a un plan de trabajo de Seguimiento Ambiental del Proyecto “Ampliación sur, sitio 3” STI con RCA 310 del año 2014.

- Prevención de alcoholismo y drogadicción en trabajadores (se hacen permanentemente test de alcohol y drogas).

Prevención de impactos ambientales de las naves

Todo remolcador tiene el potencial de generar impactos, los que deben ser resguardados: generación de residuos domésticos y aguas servidas durante la operación y emisiones al aire de material particulado como consecuencia de la combustión de sus motores. Las acciones que ha implementado SAAM son:

- Residuos domésticos: son descargados y llevados a disposición final en cada atraque a Puerto.
- Aguas servidas: todos los remolcadores cuentan con plantas de tratamiento para las aguas servidas.
- Emisiones: se continúa renovando la flota de remolcadores por una más eficiente y con menores emisiones (Ver destacado). Desde el 2011 SAAM ha incorporado en sus proyectos de construcción y renovación de embarcaciones, solo motores de propulsión que cumplan con las normas IMO (*International Maritime Organization*) para el control de las emisiones NOX. Así mismo, con el propósito de disminuir las emisiones SOX, SAAM mantiene una especial preocupación por adquirir y utilizar combustibles de bajo contenido de azufre (< 2%) en los puertos donde opera.

REMOLCADORES AZIMUTAL, MÁS SEGUROS Y ARMÓNICOS CON EL MEDIO AMBIENTE

Durante 2016 ocho nuevos remolcadores con propulsión Azimutal[32] se sumaron a los 177 que tiene SAAM en el mundo.
Estas naves ofrecen una mayor maniobrabilidad, seguridad y velocidad en sus operaciones. Sus motores son más eficientes en el uso de combustible y utilizan aquellos con menor contenidos de azufre, es decir, menos contaminantes. Ambas variables ayudar a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) por kilómetro recorrido.

Adicionalmente, los nuevos remolcadores tienen sistemas de tratamiento de aguas servidas y cuentan con mejores condiciones de habitabilidad y seguridad para la tripulación.

[32] Corresponden a remolcadores de última tecnología, más sustentables, seguros y eficientes. Tienen hélices que les permiten girar en 360°.

CAMBIO CLIMÁTICO

HUELLA DE CARBONO EN LOS PUERTOS

Los puertos son altamente vulnerables a los efectos del cambio climático. Cambios en el nivel del mar, tormentas, vientos e inundaciones representan un riesgo para operarios, equipos y productos almacenados. La identificación de estas situaciones permite ofrecer un servicio más seguro. Y para asegurar que sus operaciones no son parte del problema, SAAM mide la huella de carbono de sus terminales, para compararse con los estándares de la industria y saber cómo y dónde gestionar sus emisiones de GEI de una manera responsable, transparente y eficiente.

Los Terminales Porturarios están avanzando en planes de acción para disminuir sus emisiones. En este sentido destacan iniciativas como la mejora en los procesos de planificación, carga y descarga de buques, la instalación de filtros de aire en equipos que lo requieren, el recambio de equipos, apagado de equipos pesados o de transporte cuando no están siendo utilizados y la capacitación en conducción eficiente, entre otras.

Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

Terminales Portuarios					
	Antofagasta[33]	Arica[34]	Iquique[29]	San Antonio[35]	San Vicente[36]
Alcance 1 ton CO_2e	3.091	6.380	2.472	8.594	8.809
Alcance 2 ton CO_2e	1.433	1.000	473	7.809	2.243
Alcance 3 ton CO_2e	11.077	17.395	12.668	27.884	15.759
Emisiones totales (1+2+3) ton CO_2e	15.611	24.744	15.613	39.296	26.811
Intensidad de las emisiones (1 y 2) de CO_2 ton CO_2e/ton transferida	1,9	2,47	1,4	s.i.	s.i.
Intensidad de las emisiones (1,2 y 3) de CO_2 ton CO_2e/ton transferida	6,4	s.i.	7,3	3,4	4,4

- Alcance 1: emisiones directas de fuentes controladas por los puertos, principalmente el consumo de combustible asociado a los equipos de cada puerto (grúas, vehículos de transporte, etc.).

- Alcance 2: considera las emisiones asociadas al consumo de energía eléctrica generada por terceros, principalmente por el consumo de *reefers*, grúas e iluminación.

[33] Los Terminales Portuarios de Antofagasta, Iquique y miden en forma conjunta sus emisiones, la medición corresponde al año 2014.
[34] El Terminal de Arica ha medido por cinco años su Huella de Carbono. Las cifras corresponden a la última medición de 2015.
[35] San Antonio ha medido su Huella de Carbono en 2014 y 2015, las cifras presentadas corresponden a 2015.
[36] El Terminal de San Vicente ha medido su Huella de Carbono por tres años consecutivos, la medición publicada es de 2016.

Alcance 3: considera las emisiones de la cadena de valor del servicio prestado. Este alcance incluye las emisiones de barcos y camiones que llegan al terminal a cargar y descargar; emisiones de la producción de las compras; transporte de empleados; viajes en avión; y disposición y tratamiento de residuos, entre otros.

REMOLCADORES

Las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) para los remolcadores en todo el mundo, en particular los NOx, se encuentran reguladas por la Organización Marítima Internacional (IMO). Para su control se han definido límites máximos de presencia de Sulfuros – SOx - en el combustible utilizado, definiendo zonas de mayor exigencia, dada la mayor sensibilidad en los ecosistemas naturales. Dichas zonas son llamadas ECA (por sus siglas en inglés, *Emission Control Areas*). Los remolcadores de SAAM operan en la ECA de la costa canadiense, lo que ha implicado el uso de combustible de bajo contenido de sulfuros en los remolcadores de SAAM.

Igualmente, la renovación de la flota de remolcadores ha incorporado naves con menor emisión de GEI. Desde el año 2011, SAAM ha incorporado en sus proyectos de construcción y renovación de embarcaciones solo motores de propulsión que cumplan con las normas IMO (*International Maritime Organization*) para el control de las emisiones NOX. Así mismo, con el propósito de disminuir las emisiones SOX, SAAM mantiene una especial preocupación por adquirir y utilizar combustibles de bajo contenido de azufre (< 2%) en los puertos donde opera.

LABORAL

A medidad que SAAM se expande por el mundo, busca mantener el sello de cercanía, respeto e interés genuino por sus colaboradores.

CALIDAD DEL EMPLEO

CONTEXTO LABORAL

SAAM genera empleo para más de 11 mil colaboradores en 15 países del norte, centro y sur de América. En cada uno de ellos enfrenta realidades distintas en términos de contexto económico, político y social. Las condiciones del personal que se desempeña en tierra o a bordo de embarcaciones también son diferentes en cada país.

En torno a la labor portuaria y de remolcadores, los colaboradores suelen tener un vínculo especial con el mar, que muchas veces es fruto de una larga tradición familiar. Aun así, las nuevas generaciones de colaboradores valoran más las oportunidades de desarrollo y su intención de permanecer en una empresa se relaciona con el compromiso que tengan con ésta.

MIRADA ESTRATÉGICA

SAAM y las empresas del grupo cuentan con una estrategia común de recursos humanos, que se sostiene sobre procesos transversales que aportan valor a la compañía. Sus lineamientos en esta materia consideran siempre la adecuación necesaria a las realidades locales y el cumplimiento con todas las regulaciones legales de los países en los que opera, así como con los derechos humanos (ver pág. X).

En línea con su misión, su visión y sus valores, para apoyar el crecimiento y el desarrollo de la empresa, SAAM gestiona su equipo humano en torno a los siguientes pilares:

1. **Compromiso laboral**
2. **Talento y liderazgo**
3. **Relaciones laborales**
4. **Prevención de riesgos**

A principios de 2017 el grupo publicó su Política de Inclusión y Diversidad con el objetivo de facilitar la diversidad en los equipos de trabajo, fomentando un compromiso laboral de inclusión que implique respetar y valorar las diferencias individuales para aprovechar el talento y las fortalezas de cada colaborador.

Al ser un grupo de inversiones, SAAM no tiene el control total en todas sus empresas. Por esto, se esfuerza aún más para difundir sus buenas prácticas corporativas en todas sus empresas filiales y coligadas, pero reconoce que aún le queda camino por recorrer.

En 2016 la empresa contó con 11.340 colaboradores.[37]

11.340 colaboradores en 15 países

12% de colaboradoras mujeres

70% de compromiso laboral

[37] Considera personal a plazo indefinido, fijo y eventuales de SAAM, en sus filiales y principales empresas coligadas.

GESTIÓN DEL COMPROMISO LABORAL

El compromiso laboral (*engagement)* se relaciona directamente con la productividad de los trabajadores y con su intención de permanecer en la empresa. SAAM aplica desde 2013 una encuesta de compromiso laboral en todas sus empresas filiales, cuyos resultados se utilizan como base para la gestión de Recursos Humanos.

En la medición 2016 la empresa en su conjunto registró un 70% de compromiso, superando en un 10% al *benchmark* internacional compuesto por más de 300 empresas de gran tamaño.[38]

La gestión del compromiso está relacionada con los otros tres pilares de gestión de personas y abarca la medición de: las características de la **comunicación**, las **condiciones de trabajo y la seguridad,** las oportunidades de **desarrollo** profesional, la capacidad de **liderazgo** en los mandos medios y el trabajo en conjunto para mejorar las **relaciones laborales.**

La rotación voluntaria de colaboradores en 2016 fue de 5,1%, lo que puede entenderse como una señal de satisfacción generalizada. Por su parte, la rotación total fue de 17,6%.[39]

Personas comprometidas y capacitadas

Para los clientes de Remolcadores es clave el compromiso laboral. Muchas veces solicitan los resultados de la encuesta de compromiso. En general, Remolcadores ha obtenido 10 a 12 puntos por sobre la media de SAAM, aun cuando los trabajadores conviven en espacios reducidos y en turnos de tres o más días a bordo. Esto se logra con una comunicación fluida y permanente y una relación cercana a los jefes y gerentes. Los colaboradores están contratados directamente por SAAM y todos tienen los mismos beneficios.

Gracias a un acuerdo entre SAAM y la Universidad Andrés Bello, los capitanes de Remolcadores de la empresa y los estudiantes de la carrera de Marina Mercante pueden capacitarse en los simuladores más modernos y completos de Chile. En 2016 dos salas de simulación fueron equipadas con tecnología que permite practicar maniobras de puerto en distintos escenarios y condiciones climatológicas, logrando una interacción realista e, incluso, el análisis de gráficos de comportamiento de fuerzas.

En materia de **diversidad de género** SAAM cuenta con 1.314 colaboradoras, lo que equivale al 11,6% del total de su dotación. El sueldo base promedio de las mujeres es entre el 96% y el 97% del de los hombres, en el mismo nivel de escala de compensaciones (brecha salarial: 97% a nivel ejecutivo, 96% en profesionales, jefatura, administrativos y técnicos y 97% en operarios y bodega).[40] La compañía ha tenido exitosas experiencias incorporando a mujeres en cargos no tradicionales (ver recuadro).

Mujeres operadoras de maquinaria pesada en Iquique Terminal Internacional

Luego de participar en un programa de capacitación en operaciones de equipo pesado, dos colaboradoras fueron probadas para operar cargadores frontales al interior del terminal marítimo. Ambas provienen de familias de portuarios, y se sienten orgullosas de sus trabajos y de los logros obtenidos.

Karol Mora, de 29 años, y Mónica Zúñiga, de 33, aseguraron que se prepararon con mucha dedicación para asumir el desafío y agradecieron la oportunidad de derribar estigmas al aportar a la compañía en un cargo no tradicional para mujeres.

[38] Medición de compromiso se aplica en todas las empresas filiales de SAAM.

[39] Incluye rotación de SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

[40] Incluye colaboradores de SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

CONDICIONES DE TRABAJO

Hoy en día gran parte de las operaciones en los terminales portuarios y remolcadores se apoyan más en el uso de tecnologías avanzadas que en el trabajo pesado. Las empresas del grupo SAAM trabajan para mejorar constantemente las condiciones que definen la calidad de vida laboral de sus colaboradores. De acuerdo a la realidad de cada país y negocio, esto incluye mejoras en los horarios de trabajo y sistemas de turnos; mejoras en las instalaciones y los implementos de trabajo; y mejoras en la seguridad, entre otras.

En 2016 comenzó a implementarse el **programa de calidad de vida** en SAAM Chile, que incluyó una evaluación nutricional a cada colaborador, visitas a los remolcadores para la preparación de almuerzos saludables y sesiones de gimnasia de pausa, trote, risoterapia y masajes. Durante 2017 se realizará en Gertil, Uruguay, la primera versión del programa de calidad y equilibro de vida laboral-personal. En SAAM Smit Towage Canadá se realiza un programa de alimentación saludable y una corrida de 10 km para motivar a los colaboradores.

En cuanto al **entorno laboral**, Remolcadores completó en 2016 su plan de renovación de flota (ver recuadro) y desde 2017 los colaboradores de las oficinas corporativas en Santiago se desempeñarán en dependencias con certificación LEED (*Leadership in Energy and Environmental Design* o Liderazgo en Energía y Diseño Ambiental). El edificio es categoría A+, ecoeficiente en el uso de la energía, el agua, la correcta utilización de materiales y el manejo de desechos en la construcción. La calidad del ambiente interior en los espacios habitables y el lugar donde se ubica el edificio y su entorno (cercano a medios de transporte, parques y servicios), se traduce en un entorno laboral más atractivo y agradable.

Respecto a la seguridad, el **programa de prevención de riesgos** ayudó a reducir el índice de frecuencia de accidentes de SAAM en 10% respecto a 2015. Más información de seguridad y salud ocupacional en pág. X.

Otros beneficios, ofrecidos en algunas de las empresas y que apuntan a mejorar la calidad del empleo, son: visitas guiadas de las familias a las instalaciones; el apoyo a actividades deportivas de los colaboradores; apoyo a colaboradores afectados por desastres naturales y asesorías en temas legales y de salud.

Almuerzo con nutricionista en Remolcadores.

Mejoras a instalaciones y condiciones en remolcadores

En Remolcadores los colaboradores desempeñan su labor en medio de paisajes privilegiados, pero también tienen turnos que implican varios días seguidos a bordo de un espacio reducido. Es por esto que la renovación de la flota de Remolcadores, con 20 naves de última tecnología en los últimos cuatro años, implica beneficios directos de mejores condiciones de habitabilidad, más seguridad y comodidad para los colaboradores.

Operador de horquilla en prueba de uniforme.

Uniformes más seguros y cómodos para labores portuarias

En 2015 se comenzó a trabajar en alianza con la escuela de diseño de DUOC UC en un proyecto de vestuario laboral para SAAM. El objetivo era diseñar uniformes que, además de reflejar el orgullo de ser parte de la empresa, se adapten a las labores que deben realizar los trabajadores portuarios. Se realizaron pruebas en terreno en cada uno de los terminales chilenos para llegar a un diseño exclusivamente creado para la realidad portuaria, con materiales modernos e inteligentes que aporten comodidad y seguridad al trabajador. Los nuevos uniformes debutarán durante 2017.

GESTIÓN DEL TALENTO Y LIDERAZGO

SAAM cuenta con un equipo humano de gran capacidad, experiencia y dedicación al negocio. Para seguir potenciándolo, durante el año 2016 se puso en marcha el programa de gestión de talentos, que permite identificar y desarrollar a las personas con mayor potencial para asumir posiciones de liderazgo.

Asimismo, se lleva a cabo el **programa anual de capacitación** en habilidades técnicas y blandas, que se elabora como una estrategia que responda a las necesidades de las empresas y los colaboradores. El objetivo es que mejore el conocimiento del trabajador en su cargo actual, que promueva el desarrollo con miras a promociones, que contribuya a la formación de líderes y que incremente la productividad.

231.770 horas invertidas en capacitación

Durante 2016 se dedicaron 231.770 horas a capacitación, con una inversión total de 1.183.922 dólares, lo que equivale a 34,7 horas y 177 dólares invertidos por trabajador. [41]

En 2016 el foco corporativo para la capacitación fue la **seguridad ocupacional y el cuidado personal,** destacando la participación de las jefaturas y los supervisores como gestores de cambio y facilitadores de un compromiso en esta materia. En las distintas divisiones se realizó una serie de actividades de capacitación y entrenamiento para fomentar el desempeño de las labores de forma más eficiente y segura (ver pág. X). Además se realizó la séptima versión de la Academia de Supervisores Líderes con competencias en seguridad y se capacitó a jefaturas y comités paritarios en metodología de investigación de incidentes.

(Terminales Portuarios) Reunión de coordinación para la creación de la práctica

Los vínculos interpersonales y los equipos son el principal potencial dentro de la empresa. Bajo esta premisa, en las oficinas corporativas y en Logística durante 2016 se trabajó en el desarrollo de **habilidades blandas y liderazgo** para fortalecer los equipos de trabajo y reforzar los comportamientos de cooperación para el logro de objetivos. También se llevaron a cabo procesos de coaching de desarrollo para potenciar a las jefaturas. En Terminales Portuarios se realizaron jornadas de **Formación y entrenamiento a los líderes** de mejoramiento continuo, fortaleciendo las habilidades y competencias necesarias para la gestión del programa de mejoramiento de su terminal, tales como: el trabajo en equipo, el liderazgo facilitador, la resolución de conflictos, orientación al trabajo por resultados, motivación y confianza.

Líderes de mejoramiento continuo de los terminales FIT, TMAZ, TPG, ITI, ATI, STI, SVTI, SAAM Logística y SAAM Puertos.

Adicionalmente, en Logística, se trabajó en torno al programa de Certificación por Competencias Laborales y a un programa de empleabilidad.

Capacitación a personal nuevo en ITI.

[41] Incluye SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas.

RELACIONES LABORALES

CONTEXTO LABORAL

Varios países en los que opera SAAM atraviesan por procesos de reformas laborales que implican nuevos desafíos para las relaciones laborales. Por ejemplo, en Ecuador en 2016 se dio cabida a reformas a la Ley de Pasantías del Sector Empresarial y al Código de Trabajo y se incrementó el salario mínimo. En Chile, en tanto, fue tramitada una nueva ley laboral que entrará en vigencia durante 2017.

Construir relaciones de cooperación mutua con nuestros trabajadores es una prioridad.

GESTIÓN DE LAS RELACIONES LABORALES

SAAM trabaja para construir relaciones colaborativas de largo plazo con sus colaboradores, las organizaciones que los representan y las autoridades que velan por su bienestar, a través del diálogo y la búsqueda de acuerdos. En 2014 se marcó un hito con la realización de un Diplomado en Relaciones Laborales Modernas, en el que participaron dirigentes y ejecutivos de cada uno de los terminales portuarios chilenos y en 2015, desde la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos, se puso en marcha la Estrategia de Relaciones Laborales.

Durante 2016 la empresa siguió avanzando en el desarrollo de estas buenas relaciones, centrando sus esfuerzos en garantizar la seguridad y calidad de vida en el trabajo, la cooperación mutua, el mejoramiento continuo del desempeño y de los beneficios para los trabajadores. Esto permitió resguardar la continuidad operacional, esencial para la competitividad de la industria. La excepción fue la **huelga legal** que se produjo durante el proceso de negociación colectiva en San Antonio Terminal Internacional (STI).

Es importante destacar que la División Remolcadores nunca ha tenido una huelga de sus colaboradores.

Por otra parte, SAAM comenzó a prepararse para la implementación adecuada de la reforma laboral que entrará en vigencia en Chile en abril de 2017. Para esto capacitó a los ejecutivos y encargados de las áreas de gestión de personas.

LIBERTAD DE ASOCIACIÓN[42]

SAAM promueve la libertad de asociación. El 56% de sus colaboradores se encuentra asociado a alguno de los 67 sindicatos de la empresa o a sindicatos interempresas (en el caso de Uruguay y Canadá). El 28% de los colaboradores propios se encuentra cubierto por un convenio colectivo.

56% de los colaboradores están sindicalizados

En cada una de las empresas se negocian convenios colectivos de acuerdo a las legislaciones de cada país. Durante 2016 se llevaron a cabo 14 negociaciones colectivas que culminaron en firma de convenios colectivos que benefician a un total de 1.029 colaboradores. La vigencia de estos convenios varía entre los dos, tres y hasta cuatro años.

[42] Los datos de sindicalización y convenios colectivos difieren a los de la Memoria porque sólo consideran a SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas. No incluye las empresas SAAM Smit Brasil, Tisur (Perú), TPA, Puerto Buenavista (Colombia) ni Tramarsa (Perú).

CONSTRUYENDO RELACIONES DE COLABORACIÓN MUTUA

El grupo está comprometido en fomentar la comunicación clara, efectiva y directa en todos los niveles de la organización. Ello implica involucrar a todos los colaboradores en la toma de decisiones de su área y promover una comunicación abierta para producir un ambiente de trabajo participativo y colaborativo.

Para cimentar relaciones laborales constructivas las empresas emplean una serie de instancias y canales formales que les permiten comunicarse con sus colaboradores, tales como: Memoria anual, reuniones y videoconferencias, buzones de sugerencias, canal de denuncias, comunicados, sitio web, encuestas y estudio de compromiso, Intranet, blogs, boletines internos, redes sociales, talleres de trabajo, junta de accionistas, diálogo con comités paritarios, línea directa con recursos humanos y diarios murales.

Mesas de diálogo

El mejor ejemplo de la visión de relaciones laborales modernas entre colaboradores, dirigentes sindicales, gerentes y directivos de SAAM, son las Mesas de Diálogo que se sostienen en los terminales de Antofagasta, Iquique, San Antonio y San Vicente. Éstas permiten canalizar las inquietudes de los colaboradores, otorgar respuestas oportunas y solucionar proactivamente los conflictos potenciales en un marco de respeto mutuo, cumpliendo los contratos y la legislación vigente.

En torno a la metodología de diálogo social que establece bases para la transparencia y validez del proceso, se han materializado importantes avances en torno a cuatro áreas de trabajo:

- Seguridad y salud ocupacional
- Productividad
- Calidad de vida y compensaciones
- Desarrollo de la empresa

Actualmente estas mesas sesionan de forma periódica en los terminales portuarios de SAAM en Chile y se comenzarán a replicar en los demás países.

SEGURIDAD Y SALUD

La seguridad es uno de los cinco valores de SAAM. Por ello es abordada en forma sistémica y preventiva. En 2016 se creó una Gerencia Corporativa en esta materia, que reporta al Gerente de Recursos Humanos de SAAM, cuyo rol es velar por la seguridad.

Las operaciones industriales en las que se desarrolla el negocio de SAAM tienen riesgos potenciales. Las actividades en puertos y remolcadores se dan en un entorno marino, con exposición a diversas condiciones climáticas, así como a equipos y elementos en movimiento –buques, carga, sogas, espías, cabos, entre otros– los que deben ser atendidos y manipulados con el debido cuidado para prevenir accidentes.

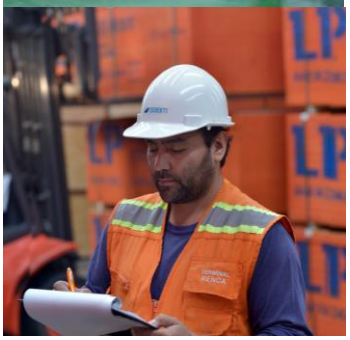
La seguridad es lo primero y es un valor que no transamos.

GESTIÓN ESTRATÉGICA DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Enmarcado en un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, a partir de 2015 el Grupo abordó una aproximación estratégica de la seguridad, con un mayor enfoque preventivo. En 2016 publicó una Política que se aplica a todas las empresas, y que es complementada con herramientas que permiten tangibilizar esta visión: monitoreo del desempeño con indicadores clave, implementación de acciones gerenciales que marquen el liderazgo en estas materias y el control de los procesos.

En 2016 se avanzó en el diseño de una estrategia de seguridad, sobre la base de tres ejes de acción:

- Sistemas de gestión como parte de los procesos de todas las empresas del Grupo
- Seguridad industrial y su mejoramiento continuo
- Comportamiento humano



Política de Seguridad y Salud Ocupacional SAAM

Para SAAM la seguridad es un valor esencial que debe estar presente en todas las operaciones, donde el cumplimiento de los siguientes principios resulta fundamental:

- **Reconocemos** el respeto por la vida y la protección de las personas.
- **Prevenimos** lesiones y enfermedades laborales a través del adecuado control de riesgos y la identificación y evaluación de peligros. Tomamos medidas para evitar incidentes, especialmente graves y fatales.
- **Cumplimos** requisitos legales.
- **Fomentamos** la participación activa de todos los colaboradores y proveedores. Promovemos el liderazgo como gestor de una cultura de seguridad.
- **Perseveramos** en los esfuerzos de mejora continua en el desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

La Política fue publicada en junio de 2016. Su versión extendida se encuentra en www.saam.com/xxxxx

CERTIFICACIÓN Y AUDITORÍA

La seguridad se conduce a través de un sistema de gestión certificado en OHSAS 18001[43]. Si bien el sistema OHSAS 18001 no está implementado en todos los negocios, se está avanzando en ello.

Los resultados en los indicadores clave en seguridad están vinculados a los bonos por desempeño.

El tema es auditado, en forma anual, por el Corporativo de SAAM, poniendo foco en las empresas críticas.

PLANES DE MEJORA

Los temas de seguridad y salud ocupacional han sido abordados desde el nivel Corporativo, alineando y apoyando los programas que cada empresa realiza. En 2016 destacó la gestión gerencial, el control operacional e iniciativas vinculadas a salud ocupacional (Ver recuadro).

La estrategia implementada permitió una disminución en los accidentes ocurridos en las empresas del Grupo. En 2016 no hubo que lamentar ninguna fatalidad entre los colaboradores propios y los contratistas. Igualmente, el Índice de frecuencia, para colaboradores propios, disminuyó en un 19,3%, pasando de 16,6 en 2015 a 13,4 en 2016. En el caso de los terminales portuarios, disminuyó en 24%, 15% en remolcadores y 18% en logística.

Cero fatalidades en 2016

[43] Las OHSAS 18001 están certificadas en los Terminales Porturarios de Arica, Iquique y Perú. En Logística Chile, en el Contrato con ENAP de mantención y conexión en Quintero. En Remolcadores están certificadas: Brasil, Canadá, México, Panamá y Perú.

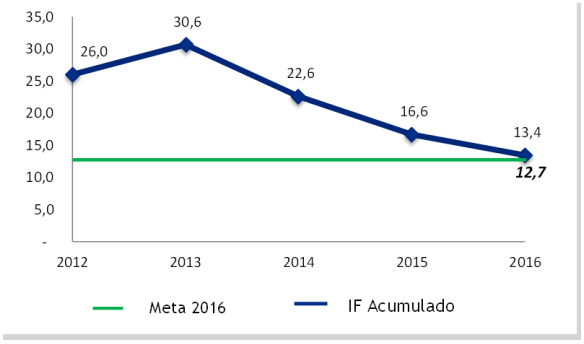
Buenas Prácticas en Salud y Seguridad Operacional de SAAM

Gestión gerencial	Control operacional	Salud ocupacional
•Revisión Gerencial de los avances en los temas de salud y seguridad •Caminata Gerencial para visualizar en terreno los avances y temas por mejorar. •Reunión diaria de los gerentes de cada empresa.	•Investigación de incidentes. • Comités de seguridad mensuales. •Programa de control de riesgo no aceptable, incluye su identificacion e implementación de medidas de control (barreras duras). •Gestión del cuidado, incluye programas de capacitación en estas materias. •Observaciones preventivas de seguridad (OPS). •Inspecciones preventivas de seguridad (IPS) • Programa de prevención en empresas contratistas. •Reporte de incidentes y su seguimiento.	• Programa de Higiene y Salud Ocupacional, incluye programas de monitoreo de su avance. • Programas de vigilancia al personal expuesto a riesgos en higiene y salud ocupacional. •Cumplimiento a la normativa de salud ocupacional.

Accidentabilidad en SAAM[44]		
	2015	2016
Fatalidades en colaboradores propios y contratistas	2	0
Índice de frecuencia[45] en colaboradores propios	16,6	13,4
Índice de frecuencia en colaboradores propios y contratistas	22,9	18

EVOLUCIÓN DEL INDICE DE FRECUENCIA[3] SAAM

Sólo incluye a colaboradores propios



[44] Incluye SAAM s.a. Los Terminales Portuarios: Iquique, Arica, San Antonio, San Vicente, EE.UU., Ecuador, México, Corral, Golondrinas, Caliche, Colorado, Barrancas, Chinchorro, Peñuelas. Las operaciones de remolcadores de: Canadá, Panamá, México, Brasil, Costa Rica, Uruguay, Ecuador, Guatemala, Honduras. Adicionalmente las empresas de Logística: COSEM, AEP, SERVISA, ISM, SEPSA, Reloncaví, Airport Service, Aerosan, Gertil, Luckymont. La información de contratistas sólo incluye las operaciones en Chile.

[45] Índice de frecuencia (IF)= accidentes con tiempo perdido por millón de horas/hombre trabajadas. Incluye a los trabajadores y contratistas.

Capacitación en seguridad

En 2016 se realizaron distintos programas, enfocados en la formación de líderes, así como en temas específicos acorde a las distintas faenas (ver recuadro), poniendo énfasis en las actividades con mayor frecuencia de incidentes. Entre los programas de liderazgo en seguridad, destacaron: academias de supervisor líder, Diplomado de Seguridad para Gerentes Generales y Seminarios de Seguridad para Gerentes Generales. Igualmente se hicieron capacitaciones generales sobre metodología de investigación de incidentes.

Capacitación en Terminales Portuarios para ser instructores de trinca y destrinca de contenedores

El objetivo es transferir las técnicas, habilidades y comportamientos seguros en la faena de trinca y destrinca[46] de contenedores a un equipo de colaboradores, quienes asumirán el rol de instructores. Ellos tendrán el rol de transferir a los movilizadores y/o estibadores los conocimientos y práctica adquiridos.

La operación de trinca y destrinca de contenedores presentaba un importante número de incidentes, los que disminuyeron de 49 accidentes en 2012 a 13 accidentes en 2016.

[46] Trinca y destrinca = acción de amarre y desamarre de las sujeciones de un contenedor.

ANEXOS

RESUMEN DE DESEMPEÑO EN SOSTENIBILIDAD

Indicador	Base de cálculo	2014	2015	2016
FINANCIERO				
Ventas[47]	Millones de US$	775	750	717
EBITDA	Millones de US$	185	202	205
Capitalización bursátil (Market Cap)	Millones de US$	752	616	749
Toneladas transferidas[48]	Millones	30,6	31,7	38,5
GOBIERNO Y ÉTICA				
Directorio (SM SAAM S.A.)				
Directores independientes	Número de directores independientes	-	2	2
Directoras	Número de directoras	-	0	0
Directores ejecutivos	Número de directores con cargos ejecutivos	-	0	0
Asistencia a reuniones de directorio	Porcentaje de asistencia a las reuniones de directorio	-	95%	93%
Código de Ética				
Cobertura en empleados	Número de empleados cubiertos al 31 de diciembre	-	1.658	2.136
Cobertura en subsidiarias	Número de subsidiarias cubiertas al 31 de diciembre	-	14	12
Denuncias recibidas	Número total de denuncias recibidas en el año	-	1	7
Denuncias resueltas	Porcentaje de denuncias resueltas en relación al total recibidas	-	100%	100%[49]
Incidentes de discriminación	Número total de incidentes de discriminación	-	0	0
Cumplimiento				
Multas y sanciones	Miles de US$. Valor monetario de multas y sanciones por incumplimiento de leyes y obligaciones	-	-	236,3
Cobertura de certificaciones (solo Chile)				
ISO 9001[50]	Porcentaje de cobertura respecto del total de Operaciones certificadas por un auditor externo	-	100%	100%
OHSAS 18001[51]	Porcentaje de cobertura respecto del total de Operaciones certificadas por un auditor externo	-	10%	10%
ECONÓMICO				
Distribución Valor Generado[1]				
Costo directo operacional	Millones de US$	-	-	372
Valor Agregado Generado y Distribuido	Millones de US$. Ingresos por ventas - Costo directo operacional	-	-	345

[47] Cifras SM SAAM consolidada y coligadas a valor proporcional.
[48] Considera volúmenes de empresas filiales y coligadas al 100%.
[49] En 2016, las siete denuncias recibidas fueron analizadas y finalmente desestimadas ya que carecían de elementos o información suficiente para determinar su verosimilitud.
[50] Dentro de SAAM S.A. en Chile se encuentran certificadas: División Logística Chile, División Remolcadores Chile, y los terminales portuarios de ATI, ITI, STI, SVTI.
[51] Dentro de SAAM S.A. en Chile se encuentran certificadas: División Logística Chile sólo en el contrato ENAP QTV, y el terminal portuario de ITI.

Valor distribuido a los colaboradores	Millones de US$	-	-	199
Valor pagado a los Estados	Millones de US$	-	-	33
Cadena de Suministro				
Cumplimiento laboral	Porcentaje de empresas contratistas donde se monitorea el cumplimiento laboral	-	-	100%
COMUNIDAD				
Integración urbana armónica				
Respuesta a consultas y sugerencias	Porcentaje de consultas y sugerencias recibidas a través de la página web que fueron respondidas en un plazo no mayor a 48 horas	-	-	100%
Incidentes sociales	Número de incidentes sociales ocurridos en el año que pueda afectar la reputación de la empresa y/o que escale a los medios de comunicación	-	37	10
Aporte al desarrollo local				
Inversión social	US$ invertidos en proyectos e iniciativas sociales	-	-	564.032
Proveedores locales	Número de proveedores con domicilio en la misma región en donde opera la empresa	-	-	16.000
Compras a proveedores locales	Millones de US$	-	-	199
Trabajadores locales	Porcentaje de trabajadores propios que tienen domicilio en la región en donde opera la empresa	-	-	82%
MEDIO AMBIENTE				
Incidentes y sanciones ambientales				
Incidentes con impacto ambiental	Número de incidentes operacionales con impacto ambiental	-	-	0
Multas ambientales	Número de sanciones significativas. Multas significativas = mayores a US$ 10.000	-	-	0
Monto de las multas ambientales	Miles de US$ en multas sancionadas por la SMA y organismos sectoriales durante el año. Multas significativas = mayores a US$ 10.000	-	-	0
Agua				
Consumo total de agua[52]	Miles de m^3	-	100.257	193.848
Energía				
Energía eléctrica consumida	MWh	-	3.246.879	3.672.714
Costo de la energía eléctrica consumida	Millones de US$	-	1,4	1,2
Emisión GEI				
Emisiones directas totales de GEI (ámbito de aplicación 1)[53]	Toneladas métricas equivalentes de CO_2	20.591	32.341	18.489
LABORAL				
Empleo y diversidad				
Colaboradores	Total de colaboradores al 31 de diciembre	10.697	10.527	11.340
Colaboradores mujeres	Al 31 de diciembre	-	1.400	1.314
Mujeres en cargos de alta dirección	Número de ejecutivas en alta dirección, máximo dos niveles alejadas del CEO	-	14	17
Mujeres en cargos directivos de nivel intermedio	Número de ejecutivas de nivel intermedio, en primer nivel de gestión	-	-	XX
Mujeres en posiciones gerenciales en funciones generadoras de ingresos	Número de ejecutivas en funciones productivas y comerciales (no incluye funciones de soporte como RRHH, IT o legal)	-	-	XX

[52] Incluye los Terminales Portuarios de USA, Perú, San Vicente, Iquique, Antofagasta. Las filiales de remolcadores: Ecuador, Guatemala y Costa Rica. De Logística incluye Aerosan.

[53] El indicador de emisiones GEI ha sido medido en los Terminales Portuarios de SAAM, con distintos alcances cada año. 2014: Antofagasta, Iquique, San Antonio, San Vicente y Canadá. 2015: Arica, San Antonio, San Vicente y Canadá. 2016: San Vicente y Canadá.

Rango etario				
Colaboradores menores a 30 años	Al 31 de diciembre	-	846	911
Colaboradores entre 30 y 60 años	Al 31 de diciembre	-	9.261	9,977
Colaboradores mayores a 60 años	Al 31 de diciembre	-	420	452
Nacionalidad				
Colaboradores chilenos	Número de colaboradores de nacionalidad chilena	-	5.314	6.053
Colaboradores de otros países	Número de colaboradores de otras nacionalidades	-	5.213	5.287
Capacitación				
Horas promedio de formación	Promedio de horas de formación y desarrollo, por colaborador	-	-	34,7
Inversión en formación	Miles de US$ invertidos en capacitación	-	-	1.184
Inversión promedio en formación	US$ promedio invertidos en capacitación, por colaborador	-	-	177
Relaciones laborales[54]				
Número de sindicatos	Al 31 de diciembre	-	-	67
Sindicalización	Porcentaje de colaboradores sindicalizados al 31 de diciembre	-	56%	56%
Huelgas	Número de huelgas legales ocurridas durante el año	-	2	1
Inversión en capital humano[1]				
Retorno de la inversión en capital humano	Ingresos por ventas menos costos operacionales sobre el gasto total en salarios y beneficios	-	-	173%
Accidentabilidad[8]				
Fatalidades (Propios y contratistas)	Número de fatalidades en el año, incluye colaboradores propios y contratistas	-	2	0
Índice Frecuencia solo colaboradores propios	Número de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas	-	16,6	13,4
Índice Frecuencia, colaboradores propios y contratistas	Número de accidentes con tiempo perdido durante el año, por millón de horas trabajadas	-	22,9	18
Tasa de gravedad	Días perdidos por millón de horas trabajadas. Incluye cargos por accidentes graves y por fatalidades.	-	499,5	894,8
Colaboradores representados en Comités formales de salud y seguridad	Porcentaje	-	100%	100%

ACERCA DE ESTE REPORTE

Bienvenidos a nuestro primer Reporte de Sostenibilidad, en donde presentamos nuestra estrategia, prioridades y desempeño en las materias de mayor relevancia para la sostenibilidad de SAAM S.A.

Este documento complementa la Memoria Anual 2016 y ha sido elaborado en conformidad con los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, por su sigla en inglés), en su versión G4 en la opción Esencial. Se enfoca en los temas de mayor relevancia para SAAM y sus grupos de interés, los que han sido determinados siguiendo los lineamientos de GRI-G4.

[54] Los datos de relaciones laborales difieren a los de la Memoria porque sólo consideran a SAAM, sus filiales y principales empresas coligadas. No incluye las empresas SAAM Smit Brasil, Tisur, TPA, Puerto Buenavista ni Tramarsa.

La información que se presenta aborda nuestra gestión durante el año 2016. Se incluyen además datos de años anteriores para ofrecer un mayor contexto, así como los principales eventos ocurridos a la fecha de publicación de este documento.

El reporte incluye la administración corporativa de la Compañía y las operaciones en sus tres divisiones de negocios: Terminales Portuarios, Remolcadores y Logística. Considerando que es el primer ejercicio que realiza el Grupo, en algunos indicadores no se cuenta con la información sistematizada de todas las filiales y coligadas. Por ello, el alcance de los indicadores presentados difiere, y esto es precisado en las notas adjuntas a cada una de las cifras.

En la confección de este reporte participó un equipo de trabajo formado por representantes de las distintas gerencias corporativas de SAAM, y contó con la participación de los equipos de todas sus empresas filiales y coligadas. Su trabajo fue coordinado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y contó con la asesoría de expertos externos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

CONTACTO

Para más información sobre el presente reporte dirigirse a:

Claudio Vera
Gerente de Asuntos Corporativos
CVeraA@saamsa.com

TEMAS DE MAYOR RELEVANCIA

Para determinar los temas de mayor relevancia a reportar en el presente informe, SAAM realizó un proceso formal que involucró al Gerente General y todas las gerencias corporativas de la Compañía.

Como primer paso se identificaron los asuntos relevantes surgidos desde las siguientes perspectivas:

1. **La mirada interna**: entrevistas a la Alta Dirección de la Compañía, y asuntos que surgen desde las prioridades de negocios, Política de Sostenibilidad y la matriz de riesgos.
2. **La mirada externa**: asuntos relevantes en la norma 385 de Gobiernos Corporativos y DJSI Chile, y principales temas aparecidos en medios de comunicación sobre SAAM y el sector portuario y logístico.

Los asuntos identificados fueron analizados en un taller de trabajo con la Alta Dirección de SAAM. De dicho taller surgieron los temas de mayor relevancia a reportar, las audiencias a los que se orientaría el reporte y los mensajes centrales a comunicar.

Los temas de mayor relevancia fueron los siguientes:

LA EMPRESA Y SU ESTRATEGIA • Desafíos y estrategia de desarrollo • Prioridades en sostenibilidad	**COMUNIDAD** Integración urbana armónica Aporte al desarrollo local
GOBIERNO Y ÉTICA • Gobierno corporativo • Ética y cumplimiento • Gestión de riesgos • Relación con grupos de interés	**MEDIO AMBIENTE** Gestión ambiental Resguardo de impactos ambientales Cambio climático
IMPACTO ECONOMICO • Rol estratégico para el desarrollo de los países en los que opera • Relación con clientes • Sostenibilidad en la cadena de suministro	**LABORAL** Calidad del empleo Relaciones laborales Seguridad y salud

ÍNDICE DE CONTENIDO GRI-G4

PENDIENTE: SE DESARROLLA UNA VEZ QUE ESTÉ DISEÑADO EL REPORTE PARA LINKEAR LOS INDICADORES GRI A SU RESPECTIVA UBICACIÓN DENTRO DEL REPORTE.