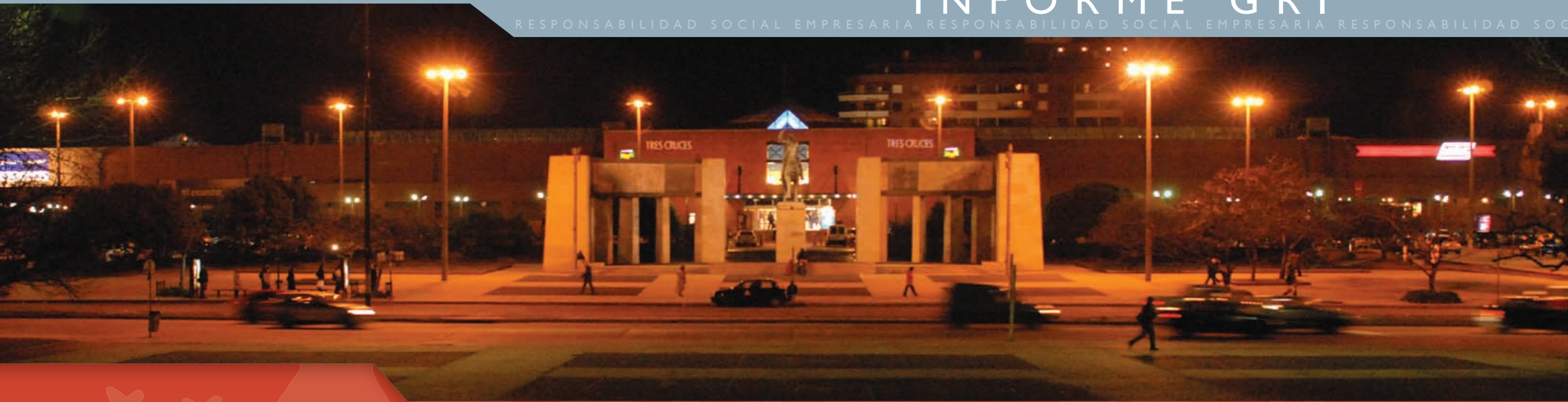




# INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA



## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

### 1. RSE en la estrategia y gestión de la empresa

#### Carta del Presidente

Tengo el agrado de presentarles nuestro quinto informe de Responsabilidad Social Empresaria.

En 2005 presentamos nuestro primer informe preparado a partir del "Manual de elaboración de Balance Social" desarrollado por DERES. Ello nos permitió medir y evaluar los impactos de nuestras acciones. Como resultado de esa medición, fuimos adaptando el rumbo de dichas acciones, enfocándolas a la obtención de objetivos cuantificables.

En esta oportunidad presentamos nuestro Informe de RSE bajo la metodología propuesta por "La Iniciativa de Reporte Global" (GRI). Esta metodología representa "el estado del arte" en términos de presentación de información a nivel mundial, siendo los primeros que utilizamos esta metodología en el Uruguay.

El uso de este formato es una señal de la relevancia que tiene el concepto en la gestión de Tres Cruces. Estamos convencidos de la necesidad de generar negocios sustentables y para ello es necesario gestionar en forma equilibrada las relaciones entre la empresa y sus grupos de interés.

Parte de esa gestión implica medir, divulgar y rendir cuentas a esos grupos de interés y ese es el objetivo de esta memoria.

Esperamos que este Informe de RSE resulte de su interés.

Cordiales saludos,

Cr. Carlos A. Lecueder  
Presidente

### 2. Perfil de Terminal Shopping Tres Cruces

En 1989, el Gobierno Nacional a través del Ministerio de Transporte y Obras Públicas, llamó a la Licitación N° 32/89, titulada "Concesión de la Terminal de Ómnibus" para transporte internacional, nacional de corta, mediana, larga distancia y turismo.

El 20 de julio de 1990 se confiere a Gralado S.A. esa responsabilidad. El 11 de julio de 1991 se firmó el contrato que regiría la relación entre el MTOP y Gralado S.A., estableciéndose en él las condiciones en las que se realizarían las obras y efectuaría la explotación.

La construcción fue ejecutada en terrenos de propiedad del Estado uruguayo e inaugurada el 17 de noviembre de 1994. Su única sede está ubicada en Bvar. Artigas 1825 de la ciudad de Montevideo.

Tres Cruces está compuesto por una Terminal de Ómnibus para el transporte nacional e internacional, un sector de receptoría y entrega de Encomiendas y un Centro Comercial, que se disponen en los tres niveles del edificio que los alberga. La superficie total construida es de 47.897 m<sup>2</sup>.

La actividad principal de Gralado S.A. es administrar el establecimiento, brindar el mejor servicio a los usuarios, mantener en óptimo funcionamiento la Terminal de Ómnibus y maximizar el atractivo del Centro Comercial.

Tres Cruces atiende una gama heterogénea de clientes. Los usuarios del sistema nacional de transporte residen en todo el país. En el informe de gestión se informa la cantidad de pasajeros por origen/destino de cada departamento. El Centro Comercial presta servicios tanto a los usuarios del transporte nacional como a clientes que residen en una vasta zona de influencia dentro de Montevideo.

La estructura operativa de Gralado S.A. está compuesta por una Gerencia General y tres Gerencias de área: Operaciones, Administración y Marketing.

Desde 1995 Gralado es una sociedad anónima abierta. Desde 2005 cotiza el 100% de sus acciones en la Bolsa de Valores de Montevideo.

En el período cubierto por esta memoria no existieron cambios significativos en el tamaño, estructura o propiedad de la empresa.

Gralado S.A. tiene como marcas principales: "Terminal Shopping Tres Cruces" y "Tres Cruces".

En setiembre de 2008 Tres Cruces fue premiado como "Gold Winner" en la categoría "Acciones de marketing y relacionamiento con la comunidad" en el concurso "Latin American Shopping Center Awards" organizado por la Asociación Internacional de Shopping Centers (ICSC).

#### Tres Cruces en cifras

Ventas del ejercicio	U\$S 8.585.661
Utilidad contable del ejercicio	U\$S 3.868.408
Generación neta de fondos	U\$S 4.621.515
Cantidad de empleados propios	62
Cantidad de empleados tercerizados	192
Activos:	U\$S 17.833.812
Pasivos:	U\$S 7.032.416
Patrimonio:	U\$S 10.801.396
Valor bursátil al 30/09/09	U\$S 33.321.600

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

### 3. Parámetros de la memoria social

La primera responsabilidad que tiene Gralado S.A. es ser una empresa rentable. Eso le permite crear valor y distribuir ese valor entre los diferentes grupos de interés.

En este ejercicio la empresa publica por quinto año consecutivo el Informe de RSE y este año lo hace en un formato diferente. Para ello se vale de los lineamientos previstos por "La iniciativa de Reporte Global", GRI por su sigla en inglés.

Los lineamientos GRI son un conjunto de principios e indicadores de aplicación voluntaria que constituyen el marco actual más aceptado a nivel internacional para preparar informes de RSE. Permite una aplicación de los principios, contenidos e indicadores propuestos, ayudando a las organizaciones a presentar un cuadro equilibrado de desempeño económico, social y ambiental y a mejorar la calidad de la información en el tiempo.

#### Perfil de la memoria

Para la elaboración del presente informe, la empresa siguió los lineamientos previstos en la versión 3.0 de la "Guía para la preparación de informes GRI".

El período cubierto por la información contenida en esta memoria es el ejercicio económico que comenzó el 1° de mayo de 2008 y finalizó el 30 de abril de 2009. El informe de RSE previo fue publicado junto con la memoria anual del ejercicio finalizado el 30 de abril de 2008. En esa oportunidad el modelo utilizado fue el "Manual de elaboración de Balance Social de DERES". La empresa presenta su memoria con una periodicidad anual.

Por consultas o aclaraciones relativas a la memoria o su contenido, las personas de contacto son:  
Marcelo Lombardi - mlombardi@trescruces.com.uy  
Liliana Martínez - lmartinez@trescruces.com.uy

#### Alcance y cobertura de la memoria

La información cuantitativa de la memoria social abarca la totalidad de los negocios de la empresa y resulta integral y consistente con la información contable verificada por el auditor externo. Sin embargo no existe una verificación externa de la memoria social, por lo que la información incluida es de estricta responsabilidad de la empresa.

Los grupos de interés que prevemos utilicen la información contenida en la memoria son los identificados en el próximo capítulo.

Hemos procurado incluir todos los impactos económicos, ambientales y sociales que genera la empresa en los casos en que contamos con registros confiables. Sin embargo no podemos asegurar que esta cobertura sea completa.

Por tratarse de metodologías de reporte diferente con respecto a ejercicios anteriores, en esta memoria social no se incluye un comparativo con dichos ejercicios.

Las áreas de trabajo comprendidas en cuanto a la gestión socialmente responsable son:

#### Valores y principios éticos

Se refiere a cómo una empresa integra en sus procesos un conjunto de principios basados en los ideales y creencias que sirven como guía para la toma de decisiones y el logro de los objetivos estratégicos. Esto generalmente se conoce como "enfoque de los negocios basados en los valores".

#### Apoyo a la comunidad

La empresa realiza un amplio rango de acciones para maximizar el impacto positivo de su trabajo en la comunidad en la que opera. Esto incluye contribuciones de dinero, tiempo, productos, servicios, influencias, administración del conocimiento y otros recursos, que impulsan el espíritu emprendedor, la microempresa y tiene por objetivo principal el crecimiento económico, tanto de la empresa como de la comunidad en la que está inserta.

#### Marketing responsable

Involucra aquellas decisiones de la empresa relacionadas fundamentalmente con sus clientes y/o consumidores. Se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

#### Protección del Medioambiente

Es el compromiso de la organización empresarial con el medioambiente y el desarrollo sustentable. Esto que hoy se encuentra normalizado, implica una inclinación permanente y consciente para evaluar el impacto medioambiental que tienen sus acciones.

#### Calidad de vida laboral

Son las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera laboral, capacitación, diversidad, balance trabajo-tiempo libre, salud y seguridad laboral.

## Índice de contenido del GRI

### 1. Visión y estrategia

1.1	Declaración del Presidente	1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	s/r

### 2. Perfil de la organización

2.1	Nombre de la organización	2
2.2	Principales marcas y servicios	2
2.3	Estructura operativa	2
2.4	Localización de la sede principal	2
2.5	Número de países en los que opera la organización	2
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	2
2.7	Mercados servidos	n/a
2.8	Dimensiones de la organización	2
2.9	Cambios significativos en el período de la memoria	2
2.10	Premios y distinciones recibidos en el período de la memoria	2

### 3. Parámetros de la memoria social

3.1	Período cubierto por la información	3
3.2	Fecha de la memoria anterior	3
3.3	Ciclo de presentación de memorias	3
3.4	Punto de contacto por contenido de la memoria	3
3.5	Proceso de definición del contenido	3
3.6	Cobertura de la memoria	3
3.7	Existencia de limitaciones	3
3.8	Información en el caso de negocios conjuntos	n/a
3.9	Técnicas de medición de datos	3
3.10	Descripción de efectos por reexpresión de información	3
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores	3
3.12	Índice de contenido del GRI	3
3.13	Verificación	3

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

### 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

4.1	Estructura de gobierno de la organización	4.1
4.2	Existencia de cargo ejecutivo del Presidente	4.1
4.3	Número de miembros del Directorio	4.1
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicar recomendaciones	4.1
4.5	Vínculo entre retribuciones y el desempeño de la organización	4.1
4.6	Procedimientos para evitar conflicto de intereses	4.1
4.7	Determinación de la capacitación del Directorio	4.1
4.8	Declaración de misión, visión y valores	4.2
4.9	Procedimientos del Directorio para supervisar la gestión	4.1
4.10	Procedimiento para evaluar el desempeño del Directorio	4.1
4.11	Identificación de compromisos con iniciativas externas	4.3
4.12	Programas sociales desarrollados externamente	4.4
4.13	Principales asociaciones en las que participa la empresa	4.3
4.14	Relación de grupos de interés	4.4
4.15	Identificación y selección de grupos de interés	4.4
4.16	Enfoque para la inclusión de grupos de interés	4.4
4.17	Principales preocupaciones con cada grupo de interés	4.4

### 5. Principales indicadores de desempeño 5

### 6. Auto calificación del nivel de aplicación 6

s/r sin reportar  
n/a no aplicable

## 4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

### 4.1 ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA EMPRESA

Los órganos de gobierno de la empresa y sus competencias son los siguientes:

#### Asamblea de accionistas

Es el órgano de mayor autoridad. Dentro de las principales

responsabilidades está la elección del Directorio, la evaluación de la gestión y la aprobación de la información contable y financiera. Se reúne al menos una vez al año.

#### Directorio

Es designado anualmente por la Asamblea general ordinaria de accionistas. Es quien define la misión de la empresa y las políticas generales. Está integrado por profesionales con un alto conocimiento en los negocios del tipo de actividad que desarrolla la empresa. Es quien marca el rumbo y fija los objetivos de la organización. Los miembros del Directorio son tres. El Presidente del Directorio realiza una función ejecutiva dentro de la organización.

Existen reuniones quincenales entre el Directorio y la Gerencia donde se tratan los principales temas de la gestión.

#### Síndico

Gralado es una sociedad anónima abierta cuyas acciones cotizan en régimen de oferta pública. Gran parte de sus acciones están atomizadas en muchos inversores en pequeñas proporciones. La función del síndico es representar los intereses de los accionistas en el Directorio de la sociedad.

#### Gerencia

Su responsabilidad principal es ejecutar las acciones que lleven al cumplimiento de los objetivos y la planificación financiera definida por el Directorio.

#### Órganos externos de control

##### Auditor externo

Se practica por parte del auditor externo una auditoría de los estados contables al cierre del ejercicio económico y una revisión limitada de los estados contables al cierre del semestre.

##### Calificadora de riesgos

Se realiza una calificación de riesgos de las acciones ordinarias de la sociedad por parte de una calificadora de riesgos autorizada por el Banco Central del Uruguay.

##### Auditoría Interna de la Nación

La Auditoría Interna de la Nación fiscaliza el cumplimiento de las normas legales en cuanto al funcionamiento de los órganos de dirección.

Toda la información emitida sobre la empresa por los órganos externos es de acceso público.

#### Control de la gestión

El control de la gestión tiene los siguientes alcances:

##### Interno

- Objetivos anuales de reporte cuatrimestral.
- Presupuestos anuales de reporte bimestral.

- Flujos financieros anuales de reporte mensual.
- Información económica financiera de reporte mensual.
- Cumplimiento del código de ética.

#### De órganos externos de control

- Informe anual del síndico.
- Informe semestral y anual del auditor externo.
- Informe anual de la calificadora de riesgos.
- Verificación de cumplimientos formales de la ley por parte de la Auditoría Interna de la Nación.

#### Reporte al mercado

La empresa divulga la siguiente información en forma pública:

- Estados contables trimestrales.
- Memoria anual con informe de gestión.
- Informe anual del síndico.
- Informe anual de la calificadora de riesgos.
- Informe anual de RSE.

## 4.2 VISIÓN, MISIÓN Y PRINCIPIOS ÉTICOS

#### Visión

Hacer de Tres Cruces un orgullo para nuestro país, generando una excelente rentabilidad para el emprendimiento.

#### Misión

Brindar excelentes servicios a los usuarios y clientes a costos adecuados. Contar con una completa mezcla comercial y con estrategias de marketing que maximicen las ventas de los locales comerciales.

#### Principios éticos

Se detallan a continuación los principios que integran nuestro código de conducta.

- Siempre seremos veraces.
- Siempre seremos confiables.
- Siempre respetaremos la palabra dada.
- Siempre nos ceñiremos al sentido literal y al espíritu de las leyes.

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

- Suministraremos servicios de primera calidad, dentro de nuestras posibilidades.
- Seremos buenos ciudadanos corporativos. Cumpliremos con las leyes y acataremos las normas legales.
- Estimularemos y mantendremos un ambiente de trabajo que fomente el respeto mutuo, la sinceridad y la entereza individual.
- Seremos justos en todos los aspectos de nuestros negocios.

### 4.3 COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS

Integrantes de Tres Cruces participan en forma honoraria en la dirección de las siguientes instituciones:

Asociación Comercial del Uruguay  
Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay  
Centro de análisis y propuestas de política pública "Uruguay al futuro"  
Centro para la Democratización de la Informática  
DERES  
Rotary Club

Asimismo Tres Cruces como organización o sus colaboradores personalmente integran las siguientes instituciones:

Academia Nacional de Economía  
Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas  
Asociación Uruguaya de Caminos  
Cámara de Anunciantes del Uruguay  
CERES  
Endeavor  
International Council of Shopping Centers

### 4.4 PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se detalla a continuación la identificación de cada grupo de interés así como las principales acciones que la empresa desarrolla.

Los grupos de interés están ordenados por orden alfabético.

#### ■ Accionistas

Lograr una excelente rentabilidad para GRALADO S.A. que

conviva con una proyección de la empresa en el largo plazo, permitiendo así maximizar el valor de sus acciones y, a su vez, distribuir dividendos acordes a las inversiones realizadas y al riesgo asumido.

#### ■ Divulgación de información en forma pública y transparente

De forma de cumplir con la normativa vigente en materia de regulación para las empresas que cotizan instrumentos en régimen de oferta pública, Gralado S.A. debe presentar información al Banco Central del Uruguay, Auditoría Interna de la Nación y Bolsa de Valores de Montevideo.

Además del cumplimiento de la información mínima requerida, la empresa prepara su memoria anual con información adicional para informar a los grupos de interés sobre el avance de la gestión.

Dicha información es entregada en formato de libro tanto a las instituciones referidas como a los principales grupos de interés. Asimismo la memoria anual con toda su información se pone a disposición del público en general a través de la página web: [www.trescruces.com.uy](http://www.trescruces.com.uy).

#### ■ Autoridades nacionales y departamentales

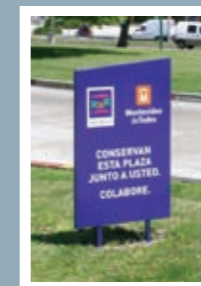
Cumplir con todo lo previsto en los contratos de concesión de obra pública y de usufructo. Cumplir con toda la normativa dispuesta por el Banco Central del Uruguay. Cumplir con toda la normativa municipal. Pagar todas las obligaciones fiscales que correspondan y ser un ejemplo en nuestra sociedad por el cumplimiento de sus obligaciones y la defensa de la formalidad.

#### ■ Clientes

Ofrecerle todo lo que necesite a precios razonables, con promociones que lo atraigan e incentiven a consumir, haciendo de Tres Cruces su lugar habitual de compra.

#### ■ Promociones comerciales responsables

Todas las acciones y promociones de marketing se ajustan a la normativa vigente. Asimismo los materiales destinados a promociones contienen toda la información legal correspondiente.



Mantenimiento de plazas



Medición de monóxido de carbono



Planta de Agua



Reciclaje de papel



Tres Cruces comunica en forma responsable las actividades y promociones que lleva a cabo, manteniendo una comunicación clara y transparente con su público.

#### ■ Comerciantes

Ser un lugar donde el comerciante pueda maximizar sus ventas y desarrollar un buen trabajo de equipo con la administración, logrando una buena comunicación entre todas las partes.

#### ■ Medioambiente

Minimizar los impactos en el medioambiente que puedan ser provocados por el desarrollo de las actividades de la empresa.

#### ■ Pensando en Verde

Políticas de cuidado del medio ambiente guían nuestra toma de decisiones en todos los aspectos a nuestro alcance. Eso nos lleva siempre a procurar utilizar mejor la energía, el agua, disminuir la generación de residuos y procurar que un porcentaje elevado de los mismos sean reciclados.

Algunos ejemplos de lo anterior:

#### ■ Impedancias Electrónicas.

Nos hemos resuelto por la aplicación de estos elementos con el fin de ahorrar energía y prolongar la vida útil de las luminarias. Utilizar menos energía y extender en el tiempo los reemplazos de elementos resulta más ecológico y económico.

#### ■ Lámparas de bajo consumo.

Como política hemos reducido el uso de lámparas incandescentes y de halogenuros metálicos, favoreciendo el uso de tubos fluorescentes, lámparas de bajo consumo y leds.

#### ■ Bolsas Oxi-Biodegradables.

Usamos este tipo de bolsas para el desecho de los residuos del complejo y al mismo tiempo implementamos medidas para disminuir su uso.

#### ■ Mantenimiento de plazas

En el marco de un convenio de patrocinio con la IMM, Tres Cruces acondiciona y mantiene las plazas aledañas.

#### ■ Mediciones periódicas de monóxido de carbono y recursos hídricos

En forma periódica son realizadas mediciones de concentración de monóxido de carbono en el área de encomiendas.

Estas son realizadas por un técnico especialista independiente. Los valores resultantes del monitoreo, se encuentran significativamente por debajo de lo previsto por las normas técnicas internacionales más exigentes (OSHA y ACGIH).

Asimismo se realizan verificaciones periódicas sobre las condiciones bacteriológicas y físico-químicas del agua que es utilizada en el complejo. Las mismas son realizadas por dos laboratorios químicos de reconocida trayectoria en nuestro país.

#### ■ Campaña de reciclaje de papel

Tres Cruces participa en el proyecto "Cuidado Responsable" de Repapel, aportando el papel de residuo generado en beneficio de la escuela pública.

Todo el papel de residuo utilizado por los funcionarios de Tres Cruces se destina a un proceso de reciclaje, cuyos productos finales se vuelcan al conjunto de escuelas que participan en este proyecto.

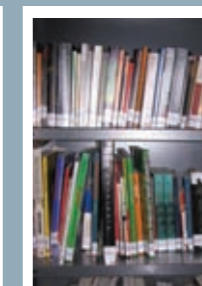
Se dispuso de bandejas de cartón en cada escritorio de trabajo. Una vez que se completa la bandeja, se la descarga en papeleras de cartón debidamente identificadas.

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009



Capacitación del personal



Biblioteca



Capacitación del personal tercerizado

### Personal

Constituir un lugar de trabajo agradable, que asegure la permanencia en sus cargos al personal, con remuneraciones adecuadas que permitan el desarrollo personal y profesional de cada uno de nosotros, generando un buen espíritu de equipo.

#### Capacitación del personal

Durante el presente ejercicio fueron realizadas 1.420 horas de cursos por integrantes de Tres Cruces.

#### Biblioteca Tres Cruces y Noticiero

Ambos fueron creados en el marco del plan de relacionamiento y comunicación interna destinado a funcionarios de las compañías de transporte y locales comerciales.

El objetivo de la biblioteca es colaborar con el enriquecimiento cultural del personal que desarrolla funciones dentro del complejo. En la actualidad dispone de 718 volúmenes.

El Noticiero se publica 4 veces al año. Se informa a los más de 1.900 funcionarios que trabajan en el complejo sobre las novedades que se registran.

#### Capacitación a personal tercerizado

Mensualmente el departamento de marketing realiza una capacitación dirigida al nuevo personal que cumple funciones para el complejo.

Las empresas que comprenden este personal son: Blinzur (empresa de limpieza), Apyse y Prosegur (empresas de seguridad). Se capacita en diferentes horarios atendiendo los tres turnos de trabajo.

La capacitación tiene como objetivo:

- Compartir nuestra visión de servicio frente al cliente con el nuevo personal.
- Coordinar procesos para mejorar la experiencia del cliente.

Le entregamos a cada persona una guía que sirve de orientación y contempla soluciones a situaciones repetitivas.

#### Código de conducta y principios éticos

Los integrantes de la organización se comprometen por escrito a cumplir con el código de conducta y principios éticos que sirven de marco de referencia para el desarrollo de sus responsabilidades.

Su texto completo está disponible en el Sitio web [www.trescruces.com.uy](http://www.trescruces.com.uy) para conocimiento del público en general.

### Proveedores

Construir una relación de largo plazo de manera que exista una adecuada sintonía con nuestra forma de trabajo. Colaborar con los proveedores para fortalecer la cadena de valor. Cumplir en tiempo y forma con nuestras obligaciones para con ellos.

#### Programa BID – DERES

Tres Cruces fue elegida en el marco de este programa financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo para ser una empresa madrina.

El programa tuvo una duración de dos años y procuró la aplicación de la RSE en las PYME de la cadena de valor. Para esto Tres Cruces invitó a cinco empresas proveedoras para participar del proyecto.

A través del aprendizaje teórico y la transmisión de experiencias, las cinco PYME proveedoras definieron acciones a desarrollar dentro de los temas tratados en los talleres. Asimismo la aplicación del programa sirvió para compartir filosofías de trabajo.



## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

### Sociedad

Ser la gran Terminal de ómnibus de transporte carretero de nuestro país, complementada por un Shopping que sirva adecuadamente a sus usuarios y visitantes. Ser un referente para nuestra sociedad por el desarrollo de un programa de Responsabilidad Social Empresaria que devuelva a la sociedad parte de lo que de ella recibimos.

#### Programa para el desarrollo de la informática

En setiembre de 2006 se firmó un convenio con la Administración Nacional de Educación Pública. En el mismo se acordó que Tres Cruces aportara U\$S 200.000 por año durante los siguientes 5 años para la creación de aulas de informática en liceos y escuelas técnicas.

El aporte realizado este año sirvió para crear 22 aulas de informática y dotarlas de 320 equipos nuevos. De esta forma se facilita el acceso al aprendizaje de informática a más de 12.000 jóvenes uruguayos. Las aulas instaladas este año fueron las siguientes:



LICEO	Departamento	Equipos
N° 44	Montevideo	15
N° 32	Montevideo	15
N° 53	Montevideo	15
San Jacinto	Canelones	10
Progreso	Canelones	15

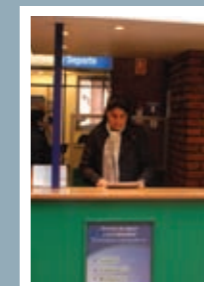
  

UTU	Departamento	Equipos
Técnica Arroyo Seco	Montevideo	10
Técnica Bella Unión	Artigas	15
Técnica Cardona	Soriano	15
Técnica Carmelo	Colonia	15
Comunicación Social	Montevideo	15
Artes y Artesanías Dr. Figari	Montevideo	15
Técnica Fray Bentos	Mercedes	15
Técnica Las Piedras	Canelones	15
Técnica Marítima	Montevideo	15
Técnica Melo	Cerro Largo	15
Técnica Paso de la Arena	Montevideo	15
Técnica Río Branco	Cerro Largo	15
Agraria Rosario	Colonia	15
Técnica Santa Lucía	Canelones	15
Técnica Tacuarembó	Tacuarembó	15
CBT Treinta y Tres	Treinta y Tres	15
Técnica Trinidad	Flores	15

Éstas se suman a las 35 aulas y 470 equipos ya financiados por el programa en años anteriores.



Escuela de Ciudadanía e Informática



Stand de apoyo a la comunidad



Niños con Alas



Asociación Down del Uruguay



#### Escuela de Ciudadanía e Informática

En enero de 2005 comenzó su actividad, en el local N° 5 del nivel destinado a encomiendas, la Escuela de ciudadanía e informática Tres Cruces.

Surge de la asociación de Tres Cruces con el Comité para la Democratización de la Informática, con el fin de poner al alcance de la comunidad el acceso democrático a la capacitación en informática.

Fue la primera Escuela de Ciudadanía e Informática que opera dentro de una de las empresas que apoyan el proyecto. En la misma se brinda capacitación a aquellas personas que no pueden acceder al aprendizaje de informática, herramienta esencial para el desarrollo educativo y profesional.

Desde su inauguración han recibido instrucción más de 4.400 personas.

#### Stand de apoyo a la comunidad

El propósito de este servicio es asesorar, guiar y facilitar el contacto a las personas que se acercan a este punto de información centralizada, con las instituciones de atención social que nuestra ciudad dispone y que más se adecuan a las problemáticas planteadas.

La organización administrativa está a cargo del grupo de voluntarias de la Asociación María de América. Está ubicado en la rotonda central del nivel Terminal y opera de lunes a viernes de 9 a 18 horas.

#### Asociación Down del Uruguay

Desde la inauguración de Tres Cruces se concedió un local a la Asociación Down del Uruguay, en el entendido de que la labor que desarrolla es de real importancia para nuestra sociedad. Desde entonces, esta oficina pasó a ser la más importante de todo el país. Allí se atiende y se da respuesta a miles de padres y familiares con niños con el síndrome de Down.



#### Niños con Alas

Niños con Alas utiliza como herramienta central el "padrinazgo", por el cual personas o empresas asumen el compromiso de financiar la escolaridad de uno o más

ahijados durante todo el ciclo de enseñanza primaria. Acompañan este cometido otras manifestaciones propias de un padrinazgo (en coordinación con la escuela y la familia).

Tres Cruces en particular, contribuye desde hace 7 años con un aporte anual de dinero y el compromiso de participar en la educación de un niño. Esto implica también realizar diferentes actividades que vinculen al ahijado con el personal de Tres Cruces, como por ejemplo participar de los actos en su escuela, en el festejo de su cumpleaños, acompañarlo en sus visitas al Complejo o participando en donaciones.

#### Apoyo a estudiantes universitarios

En el transcurso del año se apoyaron trabajos monográficos de estudiantes universitarios mediante entrevistas realizadas con la gerencia.

Los trabajos que recibieron el aporte en información y guía fueron sobre los siguientes temas:

- Sistema nacional de transporte de pasajeros - un trabajo monográfico
- Sistema de gestión gerencial - un trabajo monográfico
- Mercado de valores en Uruguay - dos trabajos monográficos
- Responsabilidad social empresaria - cinco trabajos monográficos

#### Un Techo para mi País



Tres Cruces colaboró con el aporte de una casa a la ONG "Un Techo para mi País", sumándose así a la iniciativa de mejorar la calidad de vida de personas en contexto crítico. También presta sus instalaciones para la difusión de sus actividades y la realización de acciones de recolección de fondos.

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

### Stands transitorios – Aldeas Infantiles y UNICEF

Durante agosto de 2008 y desde el 15 de noviembre al 31 de diciembre de 2008 se cedieron espacios en forma gratuita a ALDEAS INFANTILES y UNICEF para que comercializaran sus productos. De esta forma las instituciones pueden recaudar fondos para desarrollar sus actividades.

Asimismo aprovechan la oportunidad para realizar un contacto directo con el público y difundir su obra.

### Cita con la Historia

Todos los miércoles durante el período de clases, colaboramos con la actividad "Cita con la Historia", desarrollada por la empresa de transporte Cita. En la misma, participan los niños de las escuelas del interior de Canelones, Florida y San José, quienes visitan lugares históricos y de interés de Montevideo.

Personal de Tres Cruces acompaña a los niños en un recorrido por todo el Complejo incluyendo áreas técnicas, torre de control y cámaras de seguridad. Culminamos el paseo invitando a los niños con una merienda.

### Índice Nacional de RSE

Las instituciones ACDE y DERES desarrollaron en forma conjunta un índice nacional de RSE que mide la evolución del tema en las empresas uruguayas. Tres Cruces participa en forma ininterrumpida desde la edición 2006.

De la comparación de los resultados generales e individuales, podemos extraer conclusiones respecto al estado relativo de avance de la empresa en el contexto nacional.

### Programa Plataforma

En julio de 2008, Tres Cruces y el Ministerio de Educación y Cultura realizaron un llamado abierto a propuestas artísticas para ser desarrolladas en la rotonda central de la Terminal.

Al ser el lugar "Donde se Encuentra un País", el eje temático estuvo referido a la unión entre el Interior y Montevideo. Los proyectos estuvieron comprendidos en el concepto usado este año por el Programa Plataforma: TRÁNSITO / MOVIMIENTO. El artista responsable de la propuesta seleccionada recibió un monto de \$ 50.000 para la producción artística.



La obra ganadora contempló el siguiente pensamiento: "Entre la multitud de personas que circulan por la Terminal, se eligen 8 caminos de personas, 8 individualidades que frecuentan la terminal por distintos destinos. Se cuentan sus historias en 8 afiches colocados en las 8 columnas que envuelven el patio central, poniéndole así vida al derroche de caras."

### Muestra 23 concurso escolar de expresión plástica

En mayo de 2008, conjuntamente con Pinturas INCA se realizó una muestra de las obras ganadoras del 23° concurso escolar de expresión plástica. En el mismo concursaron los alumnos de 5° y 6° de las escuelas públicas de todo el país. Se aprovechó la oportunidad para premiar a los visitantes que votaron por la obra de su preferencia a través de un sorteo de pintura para su hogar.

### Muestra de arte - Arte Club

Como todos los años se realizan diferentes muestras de talleres de artes plásticas y fotografía en la rotonda central del nivel terminal, con el fin de acercar el arte a nuestros visitantes y brindar un espacio a todos los artistas que están realizando sus primeros trabajos.

### Cuidado de la salud

Tres Cruces colabora activamente con diferentes acciones de bien público organizadas por diferentes organizaciones tanto públicas como privadas. En agosto de 2008 Laboratorios Roemmers realizó un control arterial gratuito a quienes así lo desearon. Esta actividad promovió el cuidado de la salud y el control permanente para evitar las enfermedades arteriales.

### Actividades con escuela 254

Anualmente se realizan actividades con la escuela especial 254 ubicada frente al complejo. En setiembre de 2008 regalamos a los alumnos con productos de merchandising y compartimos una merienda.

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009



Stands de organizaciones de apoyo comunitario

### Restar es Positivo

En octubre de 2008, Tres Cruces participó en la campaña anual de Deres "Restar es positivo". En esta instancia la campaña promovió el uso responsable de los recursos naturales.

### Comisaría 4ª

Tres Cruces integra la comisión de apoyo a la comisaría 4ª, colaborando directamente con recursos a la institución y a sus integrantes. En diciembre de 2008 se hizo entrega de una canasta a cada funcionario así como un regalo para sus hijos.

### Stands de organizaciones de apoyo comunitario

A lo largo del año diferentes organizaciones se acercan a Tres Cruces solicitando un espacio para comunicar sus actividades. Tres Cruces les cede un espacio y apoya con la logística para instalar stands para la venta de bonos, productos o simplemente entregar material relevante. Este año colaboramos con: Animales sin hogar, Grupo Clamar, Lucha contra el cáncer de colon y Detección del glaucoma.

### Muestra RSE

En marzo de 2009 se expuso en la rotonda central del nivel terminal una muestra de las actividades de RSE que Tres Cruces realiza. El objetivo de la misma fue informar a los usuarios sobre las acciones que se desarrollan con la finalidad de difundir la importancia de tener una participación activa en el relacionamiento con la comunidad.

### Participación en DERES

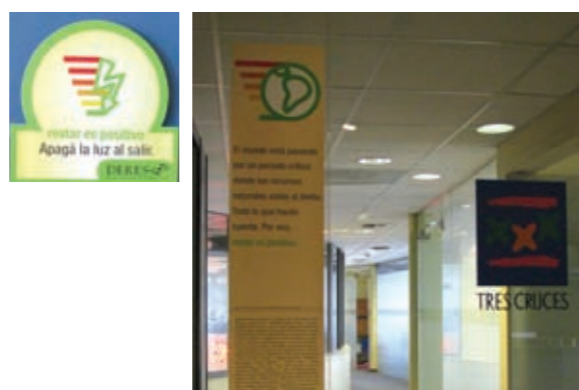
DERES surge de la unión de importantes empresas uruguayas que buscan desarrollar la Responsabilidad Social de las Empresas, tanto desde el punto de vista conceptual como en su aplicación práctica.

El concepto de RSE se ha desarrollado en todo el mundo como respuesta a los grandes cambios procesados recientemente y en definitiva es la adecuación de la organización empresarial a los desafíos del mundo actual.

Tres Cruces participa en forma activa y comprometida en DERES.

### Transportistas

Hacer más eficiente la operación de las empresas de transporte y ser una base para el correcto desarrollo del transporte carretero nacional, a un costo aceptable.



### Programa de prevención de accidentes de tránsito

Desde 2005 y hasta 2008 funcionó este programa en forma conjunta con la Compañía Uruguaya de Seguros S.A. y el Instituto de Seguridad y Educación Vial (ISEV). La capacitación estuvo orientada a la prevención de accidentes de tránsito y dirigida a los conductores de ómnibus de servicios de transporte por carretera. Los cursos se dictaron en la sala de capacitación de Tres Cruces con un promedio de veinte asistentes por seminario.

Fueron capacitados cerca de 900 conductores. Este programa contó con el apoyo del Ministerio de Transporte y Obras Públicas y la Asociación Nacional de Empresas de Transporte.

### Usuarios

Ser un lugar seguro, limpio y con buen nivel de mantenimiento, que permita llegar o salir de Montevideo con la máxima comodidad y puntualidad, ofreciendo todos los servicios y productos que éste requiera.



## 5. Principales indicadores de desempeño

### 5.1 INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

ECI Estado de demostración del valor agregado

	Año 2009
	\$
Ventas	185.979.152
Otros ingresos	46.689.173
Costos directos:	
	Nacionales
	91.923.950
Valor agregado generado	140.744.375
Distribución por grupo de interés	
	Estado
	21.414.941
	Recursos Humanos
	50.957.183
	Comunidad
	4.745.678
	Reinversión en la empresa
	7.617.379
	Proveedores financieros
	15.996.118
Valor agregado distribuido	40.013.076

## INFORME GRI

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA  
DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2009

EC3 El aporte de la empresa a programas de beneficios sociales en este ejercicio fue de \$ 6.129.515.

EC5 La relación entre el menor salario pagado por la empresa y el salario mínimo nacional es de 2.35 veces.

EC6 La proporción de gastos destinados a proveedores locales sobre el total fue de 98,1% en este ejercicio.

EC8 La suma total de impuestos pagados en el ejercicio ascendió a \$ 21.414.941.

### 5.2 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

EN3 El consumo directo de energía eléctrica en el ejercicio fue de 2.268.000 Kw.

EN4 El consumo indirecto estimado de energía eléctrica en el ejercicio fue de 4.461.000 Kw. Este consumo es el realizado por los comercios y empresas de transporte que operan en Tres Cruces.

EN5 En el ejercicio reportado se aplicaron medidas de mejora de eficiencia que implicó ahorros de energía por un estimado de 137.000 Kw. Esto representa un ahorro aproximado del 6% sobre el consumo directo de energía.

EN6 Las iniciativas en el ahorro de energía implementadas en el ejercicio fueron las siguientes:  
- Sustitución de luminarias por otras más eficientes.  
- Utilización de calentadores para las duchas del personal, lo que genera un ahorro del orden del 65 % en el gas consumido para calentar agua.

EN8 La captación total de agua por fuente durante el ejercicio fue la siguiente:

Agua suministrada por OSE	36.800 m <sup>3</sup>
Agua extraída de pozos y potabilizada por la empresa	46.924 m <sup>3</sup>
Total de agua consumida	83.724 m <sup>3</sup>

EN 22 El peso total de residuos gestionados en el ejercicio fue de 548 toneladas y su discriminación es la siguiente:

No reciclable	83 ton.
Cartón – Papel	145 ton.
Plásticos	100 ton.
Orgánicos	160 ton.
Vidrios	7 ton.
Metales	9 ton.
Varios	44 ton.

EN26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales implementadas en el ejercicio.

Se comenzó a utilizar bolsas oxi-biodegradables en el sistema de gestión de residuos del complejo.

Se comenzó a trabajar en la concientización al personal sobre la importancia de generar menos residuos. Por ello se sustituyeron fotocopias por presentaciones en pantalla. Se estimuló la reutilización de sobres y bolsas y evitar la impresión de mails.

Asimismo apoyamos acciones de DINAMA y DERES.

### 5.3 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES

LA1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo al cierre del ejercicio:

62 en planilla de Gralado  
192 en régimen de tercerización

LA2 Número de empleados y rotación media desglosado por edad y sexo.

	MUJERES	HOMBRES
Trabajadores entre 18 y 30 años	11	10
Trabajadores entre 31 y 45 años	10	18
Trabajadores entre 46 y 59 años	2	9
Trabajadores mayores de 60 años	0	2
<b>Total de trabajadores</b>	<b>23</b>	<b>39</b>
<b>Rotación media</b>	<b>22%</b>	<b>8%</b>

LA4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo: 100%

LA7 La tasa de ausentismo en todo el ejercicio fue de 0,72% de las horas totales.

LA10 El promedio de capacitación al año por empleado fue de 23 horas.

LA14 Relación entre salario base de hombres y mujeres para la misma categoría: 100%

### 5.4 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

SO1 Alcance y efectividad de prácticas para evaluar y gestionar los impactos de operaciones en la comunidad. La elección de las acciones guarda estrecha relación con la actividad de la empresa y su potencial beneficio directo sobre sus grupos de interés.

Como forma de tener efectividad en la ejecución y no perder foco en su gestión, Tres Cruces realiza alianzas con instituciones que se especializan en la actividad elegida, quienes son las que gestionan cada proyecto. La empresa define un sistema de reporte de esas instituciones para evaluar los resultados, de forma de verificar que los recursos sean aplicados en forma eficiente. Esa información es la que a su vez usa para el presente reporte.

SO5 La empresa contribuye a realizar propuestas de política pública a través de su participación en el Centro de análisis y propuesta "Uruguay al futuro".

SO8 La empresa recibió una sanción no monetaria del Banco Central del Uruguay por incumplimiento en el envío en fecha de información sobre distribución de dividendos.

### 5.5 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente. La empresa contrata los servicios de un cliente testigo que evalúa los servicios propios, los tercerizados y los de las empresas de transporte y comercios. Asimismo verifica que se responda el 100% de las quejas en los plazos previstos. Existen 8 formas diferentes de realizar quejas y sugerencias:

- buzón en el nivel terminal (2)
- buzón en el nivel shopping (1)
- stand de servicio de atención al cliente (2)
- administración abierta las 24 horas
- teléfono
- e-mail

En el ejercicio se recibieron 306 sugerencias y 796 quejas.

PR6 El artículo 228 de la ley 15.581 establece la prohibición a todo persona física o jurídica que desarrolle actividades de carácter civil, comercial y/o industrial, de otorgar premios en efectivo o en especie a los consumidores de sus productos, cualquiera que fuere el procedimiento empleado para ello.

Tres Cruces cumple a cabalidad con dicha regulación y cumple con todas las reglamentaciones sobre la información que contienen sus acciones. En éstas se especifica claramente las cantidades de producto a promocionar, la vigencia de las promociones, el tipo y características de los premios y se explica la mecánica en un lenguaje llano, evitando así generar confusiones.

Asimismo en todas las promociones se exhiben las bases de participación en los centros de canje y en la página web.

PR9 En el transcurso del presente ejercicio Tres Cruces no recibió ninguna multa económica ni observaciones por incumplimientos normativos de las actividades promocionales.

## 6. Auto calificación del nivel de aplicación

No fue posible completar la totalidad de los indicadores por alguna de las siguientes causas: no aplica a la actividad de la empresa, no existe disponibilidad de datos o no se obtuvo fiabilidad sobre la exactitud de los mismos.

Declaro bajo mi responsabilidad que la presente memoria se ha redactado de conformidad con los requisitos exigidos para el nivel de aplicación C establecido en la Guía G3 de GRI.

El nivel de aplicación C requiere que la empresa informe como mínimo sobre los ítems 1.1, 2.1 a 2.10, 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12, 4.1 a 4.4, 4.14 y 4.15. Asimismo es necesario informar un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada una de las dimensiones económica, social y ambiental.

Marcelo Lombardi  
Gerente General  
Setiembre de 2009