



x x x x x x x x x x x x

# INFORME GRI

x x x x x x x x x x x x

x x x x x x x x x x x x

x x x x x x x x x x x x







## INFORME GRI INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

### I. RSE EN LA ESTRATEGIA Y GESTIÓN DE LA EMPRESA

#### I.1 CARTA DEL PRESIDENTE

Tengo el agrado de presentarles nuestro sexto informe de Responsabilidad Social Empresaria y segundo consecutivo bajo el formato GRI.

Fue en 2005 que presentamos nuestro primer reporte preparado en base al "Manual de elaboración de Balance Social" desarrollado por DERES. En 2009 resolvimos presentarlo siguiendo la metodología propuesta por "La Iniciativa de Reporte Global" (GRI) con un nivel C de aplicación.

Al mismo tiempo que cambiamos de metodología para acercarnos al "estado del arte" en términos de reporte, nos comprometimos a seguir dando nuevos pasos.

Es por eso que realizamos adaptaciones en nuestro sistema de gestión que nos permitieran recoger con fiabilidad más información relacionada con los indicadores previstos por GRI.

Ello nos permitió sumar nuevos indicadores de forma de acceder a un nivel de aplicación superior; por lo que en esta oportunidad el mismo tiene un nivel B de aplicación.

Tanto el uso de la herramienta como el espíritu de seguir avanzando en este camino es una señal de la relevancia que tiene el concepto RSE en la gestión de Tres Cruces. Estamos convencidos de la importancia de gestionar negocios sustentables y socialmente responsables y para ello la medición y el reporte cumplen un papel fundamental

Esperamos que este Informe de RSE resulte de su interés.

Cordiales saludos,

Cr. Carlos A. Lecueder  
Presidente



## 1.2 DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES IMPACTOS, RIESGOS Y OPORTUNIDADES

En el desarrollo de su actividad habitual, Tres Cruces genera impactos que tienen efectos sobre sus grupos de interés.

Entre fines de 2008 y principios de 2010, la empresa encargó a destacados profesionales un informe específico sobre cada uno de los impactos en el marco de su proyecto de ampliación del Complejo. Asimismo solicitó se incluyeran las medidas propuestas de mitigación de los impactos identificados.

Los mismos fueron presentados para su evaluación a la Intendencia de Montevideo.

Desarrollamos a continuación una breve reseña de las principales conclusiones:

### IMPACTO SOCIOECONÓMICO

La actividad que desarrolla la empresa es fuerte generadora de mano de obra, ya que tanto el comercio como el transporte son servicios que requieren fundamentalmente de la intervención de personas. Esto se evidencia en las más de 1.900 personas que trabajan diariamente en el Complejo.

Los resultados positivos se reflejan también en el desarrollo económico de la zona, ya que el flujo de visitas que genera es aprovechado por comercios o servicios que no encuentran lugar dentro de Tres Cruces.

Si bien esto favorece el desarrollo económico de la zona, también constituye un riesgo para la empresa, ya que en muchos casos estos comercios compiten directamente con negocios instalados dentro del Complejo.

### IMPACTO URBANÍSTICO

A partir de la inauguración de Tres cruces comenzó un desarrollo urbanístico de una zona devaluada de la ciudad.

A través del estudio de estos impactos, pudimos verificar el desarrollo del barrio tanto con fines residenciales como comerciales y de servicios.

## LOS PRINCIPALES IMPACTOS POSITIVOS SON:

1. un aumento en la cantidad y calidad de soluciones residenciales
2. un aumento en la cantidad y calidad de oferta de servicios
3. un aumento en el valor de las propiedades por encima del resto de la ciudad
4. una mejora en la seguridad en general

### IMPACTO EN EL TRÁNSITO

Tres Cruces está ubicado en uno de los puntos de mayor circulación de vehículos de toda la ciudad.

Según mediciones realizadas a fines de 2008, el Complejo determina un 10% aproximado de todo el tránsito de la zona.

Prevedemos que la ampliación de Tres Cruces generará un incremento del tráfico de vehículos que podría afectar parcialmente la fluida circulación.

Para mitigar ese posible efecto, se prevé la construcción de nuevos estacionamientos y modificaciones en los accesos que hagan neutro el impacto.

### IMPACTO MEDIOAMBIENTAL

Los impactos principales están referidos a dos aspectos básicos: la gestión de los residuos y los consumos de recursos naturales.

Sobre el primer punto, vale destacar que la empresa cuenta con un completo sistema de gestión y disposición de residuos elaborados por especialistas independientes.

En cuanto al segundo aspecto, se desarrollan dentro de este informe las medidas tomadas para reducir los consumos.

## 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.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

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 con acciones al portador. 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".

Tres Cruces en cifras	2010	2009
Ventas del ejercicio	U\$S 9.433.352	U\$S 8.585.661
Utilidad contable del ejercicio	U\$S 2.579.138	U\$S 3.868.408
Generación neta de fondos	U\$S 4.650.568	U\$S 4.621.515
Cantidad de empleados propios	62	62
Cantidad de empleados tercerizados	185	192
Activos:	U\$S 17.826.402	U\$S 17.833.812
Pasivos:	U\$S 7.845.869	U\$S 7.032.416
Patrimonio:	U\$S 9.980.533	U\$S 10.801.396
Valor bursátil al 30/9:	U\$S 44.856.000	U\$S 33.321.600

### 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 sexto año consecutivo el Informe de RSE y por segundo año lo hace siguiendo 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 2009 y finalizó el 30 de abril de 2010. El informe de RSE previo fue publicado junto con la memoria anual del ejercicio finalizado el 30 de abril de 2009. 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.

A los efectos de la reexpresión de la información cuantitativa referida a la memoria del ejercicio finalizado el 30 de abril de 2009, se utilizó el Índice de Precios al Consumo elaborado por el Instituto Nacional de Estadística.

No existieron cambios significativos en la cobertura o métodos de valoración aplicados en esta memoria respecto al ejercicio anterior.

La empresa no cuenta con filiales ni ha realizado joint ventures en el ejercicio económico sobre actividades que por su materialidad deban ser destacadas.

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 Medio Ambiente

Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Esto que hoy se encuentra normalizado, implica una inclinación permanente y consciente para evaluar el impacto medio ambiental 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.

Las definiciones de cada una de las áreas de trabajo fueron elaboradas por DERES, institución líder en Uruguay en el desarrollo de la RSE.



# INFORME GRI

## INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

### ÍNDICE DE CONTENIDO DEL GRI

<b>1.</b>	<b>VISIÓN Y ESTRATEGIA</b>	
1.1	Declaración del Presidente	1
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	1
<b>2.</b>	<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>	
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	2
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
<b>3.</b>	<b>PARÁMETROS DE LA MEMORIA SOCIAL</b>	
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	3
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
<b>4.</b>	<b>GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>	
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
<hr/>		
5.	PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO	5
<hr/>		
6.	AUTO CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE APLICACIÓN	6
<hr/>		

### CRITERIO DE LOS NIVELES DE APLICACIÓN

Se detalla a continuación la matriz de los niveles de Aplicación, en la que se detallan los contenidos mínimos de cada Nivel.

Nivel de aplicación	C	B	A
Información sobre el perfil según la G3	Informa sobre: 1.1 2.1 – 2.10 3.1-3.8, 3.10-3.12 4.1-4.4, 4.14-4.15	Informa sobre todos los criterios enumerados en el nivel C además de: 1.2,3,9, 3.13, 4,5-4.13, 4.16-4.17	Los mismos requisitos que para el nivel B
Información sobre el enfoque de gestión según la G3	No es necesario	Información sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador	Los mismos requisitos que para el nivel B
Indicadores de desempeño según la G3 e indicadores de desempeño de los suplementos sectoriales	Informa sobre un mínimo de 10 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: económica, social y ambiental	Informa sobre un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad, responsabilidad sobre productos	Informa sobre cada indicador principal y sobre los indicadores de los suplementos sectoriales de conformidad con el principio de materialidad, ya sea a) informando sobre el indicador o b) explicando el motivo de su omisión

A su vez existe la calificación C+, B+ y A+ que incluyen para el correspondiente nivel de aplicación la verificación externa de la Memoria.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

## 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. Los directores no perciben remuneración por tal condición.

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 auditoria 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.

#### *Auditoria Interna de la Nación*

La Auditoria 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 Auditoria 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.
- Acta de Asamblea de Accionistas.

## 4.2 VISIÓN, MISIÓN Y PRINCIPIOS ÉTICOS

### VISIÓN

Mantener a Tres Cruces como 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.
- 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:

Academia Nacional de Economía  
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:

Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas  
Asociación Uruguaya de Caminos  
Cámara de Anunciantes del Uruguay  
CERES  
Conglomerado Turístico de Montevideo  
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. El enfoque adoptado para su inclusión es el tradicional. Consideramos grupo de interés a todo grupo que pueda ser identificado como tal y que mantenga una relación directa con la empresa o que pueda recibir impactos directos o indirectos por el desarrollo de su actividad.

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 a: Auditoría Interna de la Nación, Banco Central del Uruguay y Bolsa de Valores de Montevideo.

Además del cumplimiento de la información mínima requerida, la empresa prepara su memoria anual con información adicional para reportar 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).



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

#### AUTORIDADES NACIONALES, DEPARTAMENTALES Y MUNICIPALES

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.

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

##### *Gestión de reclamos y sugerencias*

Tres Cruces realiza una gestión de los reclamos y sugerencias recibidas. Para ello pone a disposición de los clientes y usuarios dos servicios de atención al cliente, tres buzones distribuidas en el complejo, la administración abierta las 24 horas, un mail y teléfono específico.

#### 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.

##### *Uso de paneles solares.*

Buena parte del agua usada en los vestuarios del personal es calentada a través del uso de paneles solares previstos a tales efectos.

##### *Gestión de residuos.*

La empresa cuenta con un completo plan de gestión y disposición de los residuos que genera. El mismo está aprobado por la Intendencia de Montevideo.

##### *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.

## 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 realizados 87 cursos por parte del personal de Tres Cruces que insumieron un total de 1.980 horas.

#### *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 802 volúmenes.

El Noticiero se publica cuatro 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*

Bimestralmente 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), Bodyguard 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 [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.





## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

#### 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.



#### 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 empresarial 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 18 aulas de informática y dotarlas de 270 equipos nuevos. A través de este programa se facilita el acceso al aprendizaje de informática a más de 20.000 jóvenes uruguayos por año. Las aulas ya instaladas o a instalarse este año son las siguientes:



LICEO	DEPARTAMENTO	EQUIPOS
LICEO MINAS 1	LAVALLEJA	15
LICEO MINAS 2	LAVALLEJA	15
LICEO MINAS 3	LAVALLEJA	15
JOSÉ BATLLE Y ORDÓÑEZ	LAVALLEJA	15
MARISCALA	LAVALLEJA	15
SOLÍS DE MATAOJO	LAVALLEJA	15
JOSÉ PEDRO VARELA	LAVALLEJA	15
VILLA ROSARIO	LAVALLEJA	15
UTU	DEPARTAMENTO	EQUIPOS
TÉCNICA RIVERA	RIVERA	15
TÉCNICA NUEVA PALMIRA	COLONIA	15
TÉCNICA "BLANES VIALE" MERCEDES	SORIANO	15
TÉCNICA SAN JOSÉ	SAN JOSÉ	15
TÉCNICA DURAZNO	DURAZNO	15
TÉCNICA PASO CARRASCO	CANELONES	15
TÉCNICA MINAS	LAVALLEJA	15
TÉCNICA PAN DE AZÚCAR	MALDONADO	15
PIEDRAS BLANCAS	MONTEVIDEO	15
ADM, Y SERVICIOS SALTO	SALTO	15



Éstas se suman a las 57 aulas y 790 equipos ya financiados por el programa en años anteriores.



#### Escuela de Ciudadanía e Informática

En enero de 2005 comenzó su actividad, en un local del nivel encomiendas diseñado especialmente, 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 4.800 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.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010



#### 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 8 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 cinco trabajos monográficos de estudiantes universitarios mediante entrevistas realizadas con la gerencia.

#### 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.



**Stands transitorios – Aldeas Infantiles, UNICEF y GURISES UNIDOS**  
 Durante agosto y setiembre de 2009 y desde el 15 de noviembre al 31 de diciembre de 2009 se cedieron espacios en forma gratuita a ALDEAS INFANTILES, UNICEF y GURISES UNIDOS 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.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010



#### Muestras relacionadas con la cultura

Se realizaron las siguientes muestras con el fin de acercar la cultura en sus diferentes manifestaciones a nuestros clientes y usuarios.

Junio 2009 - muestra del Departamento de Cultura de Trinidad – Intendencia de Flores.

Julio 2009 - actividad de “Danzas circulares”.

Julio 2009 - actividad “Día del Turismo”.

Noviembre 2009 – muestra fotográfica sobre el “Mundial del 30” con imágenes proporcionadas por la Intendencia de Montevideo.

Diciembre 2009 - muestra del concurso organizado por CEMPRE “Reciclar es cuidar el planeta donde vivimos”.

Febrero 2010 - muestra fotográfica en estilo panorámica “Lugares del Uruguay”.

#### 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 2009 se hizo entrega de una canasta a cada funcionario así como un regalo para sus hijos.

#### Hacete el bien

Tres Cruces participó en la campaña realizada por DERES y colaboró activamente en su elaboración y desarrollo. La misma estuvo orientada a fomentar la alimentación saludable de los colaboradores. El equipo de marketing participó en el comité de comunicación. En noviembre la campaña fue implementada en las empresas socias de DERES que adhirieron a la iniciativa, a través de la entrega de folletos, recetarios,



imanes e información relevante sobre el tema.

Stands de organizaciones de apoyo comunitario

En varias oportunidades 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 estos stands, para la venta de bonos, productos, difundir actividades o simplemente entregar material relevante. Este año colaboramos con: Sociedad Uruguaya de Actores, Fundación Ramón Guerra - Somma Moreira, Danzas Circulares, Lucha contra el Cáncer de Colon, Campaña de detección de Glaucoma, CEMPRE, Ministerio de Turismo y Deportes, Intendencia de Flores e Intendencia de Montevideo.

#### Inauguración Plaza Liber Seregni

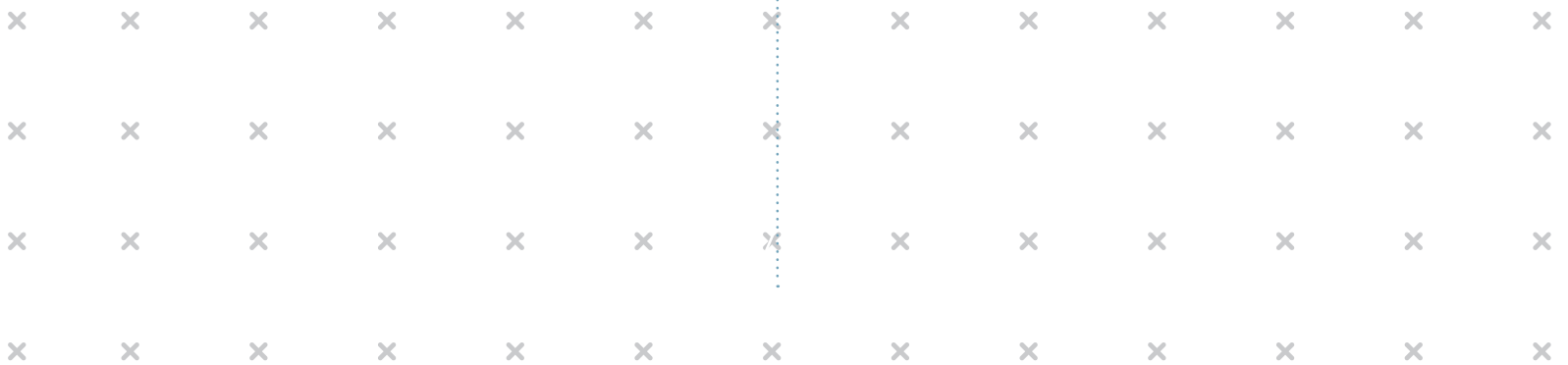
En noviembre de 2009 se inauguró la Plaza Liber Seregni, primer parque urbano de la ciudad. Dentro de los festejos de inauguración, Tres Cruces colaboró con el Consejo Vecinal que organizó un festival musical.

#### 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.





## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010



#### 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 PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONÓMICO

El enfoque de la gestión tiene en cuenta una razonable distribución del valor agregado generado entre los diferentes grupos de interés.

EC1 Estado de demostración del valor agregado

		Año 2010 \$	Año 2009 \$
Ventas		203.306.701	199.657.432
Otros ingresos		54.556.100	50.123.040
Costos directos:			
Valor agregado generado	Nacionales	99.303.437	98.684.716
		158.559.364	151.095.756
Distribución por grupo de interés			
	Estado	21.078.470	22.989.954
	Recursos Humanos	64.152.939	54.704.950
	Comunidad	4.928.554	5.094.710
	Reinversión en la empresa	6.862.659	8.177.617
	Proveedores financieros	-6.592.103	17.172.591
Valor agregado distribuido		68.128.845	42.955.933

EC3 El aporte de la empresa a programas de beneficios sociales en este ejercicio fue de:

2010	\$ 6.343.113
2009	\$ 6.478.548

EC4 La empresa no recibió ayudas financieras de parte del gobierno.

EC5 La relación entre el menor salario pagado por la empresa y el salario mínimo nacional fue de:

2010	2.22 veces
2009	2.35 veces

EC6 La proporción de gastos destinados a proveedores locales sobre el total fue de:

2010	96,2%
2009	98,1%

EC8 La suma total de impuestos pagados fue de:

2010	\$ 21.078.470
2009	\$ 22.989.954

Las cifras referidas al ejercicio finalizado el 30 de abril de 2009 están expresadas en valores constantes al 30 de abril de 2010.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

#### 5.2 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO AMBIENTAL

La gestión del desempeño ambiental está orientada al manejo adecuado de los residuos y la minimización de los consumos de recursos naturales con una doble finalidad: generar menores impactos ambientales y reducir los costos.

EN 3 El consumo directo de energía eléctrica en el ejercicio fue de:

2010	2.397.000 Kw.
2009	2.268.000 Kw.

EN 4 El consumo indirecto estimado de energía eléctrica en el ejercicio fue de:

2010	4.716.000 Kw.
2009	4.461.000 Kw.

Este consumo es el realizado por los comercios y empresas de transporte que operan en Tres Cruces.

EN 5 En el ejercicio reportado se aplicaron medidas de mejora de eficiencia que implicó ahorros de energía en el ejercicio por un estimado de 19.490 Kw.

EN 6 La iniciativa en el ahorro de energía implementada en el ejercicio fue la sustitución de luminarias por otras más eficientes en el sector de tránsito de vehículos del nivel terminal.

EN 8 La captación total de agua por fuente durante el ejercicio fue la siguiente:

Agua suministrada por OSE	34.480 m <sup>3</sup>
Agua extraída de pozos y potabilizada	35.067 m <sup>3</sup>
Total de agua consumida	69.547 m <sup>3</sup>

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

	2010	2009
No reciclable	90 ton.	83 ton.
Cartón – Papel	158 ton.	145 ton.
Plásticos	110 ton.	100 ton.
Orgánicos	180 ton.	160 ton.
Vidrios	7 ton.	7 ton.
Metales	7 ton.	9 ton.
Varios	49 ton.	44 ton.
Total	601 ton.	548 ton.

EN 26 Iniciativas para mitigar los impactos ambientales implementadas en el ejercicio.

En el ejercicio se diseñó un nuevo y completo plan de gestión de residuos con técnicos especializados en la materia. El mismo está aprobado por la Intendencia de Montevideo.

Asimismo apoyamos acciones de DINAMA y DERES.

EN 28 La empresa no recibió multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.

#### 5.3 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO DE PRÁCTICAS LABORALES

La gestión referida a este aspecto tiene en cuenta los siguientes elementos:

- Cumplir con todas las obligaciones legales de la seguridad social.
- Asegurar razonablemente al personal su permanencia en la empresa.
- Mantener un equipo de trabajo motivado y orgulloso de pertenecer a la empresa.
- Mantener un ambiente en el que se valore el trabajo en equipo, el respeto mutuo y la igualdad de oportunidades.
- Tener un sistema de compensación orientada a la competitividad respecto al mercado y a la equidad interna.
- Procurar la continua formación de los colaboradores.



LA 1 Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo al cierre del ejercicio:

2010 62 en planilla de Gralado S.A.  
185 en régimen de tercerización

2009 62 en planilla de Gralado S.A.  
192 en régimen de tercerización

LA 2 Número de empleados y rotación media desglosado por edad y sexo.



	2010		2009	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Trabajadores entre 18 y 30 años	11	8	11	10
Trabajadores entre 31 y 45 años	7	22	10	18
Trabajadores entre 46 y 59 años	3	10	2	9
Trabajadores mayores de 60 años	0	1	0	2
<b>Rotación media</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>23</b>	<b>39</b>
	<b>33%</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>	<b>8%</b>

LA 4 Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo: 100%

LA 7 La tasa de ausentismo en todo el ejercicio fue de:

2010 0,54% de las horas totales  
2009 0,72% de las horas totales

LA 10 El promedio de capacitación al año por empleado fue de:

2010 32 horas  
2009 23 horas

La cantidad de cursos asistidos fue de:

2010 87  
2009 14

El porcentaje de funcionarios que participaron de cursos fue de:

2010 68%  
2009 19%

LA 14 Relación entre salario base de hombres y mujeres para la misma categoría: 100%

## 5.4 PRINCIPALES INDICADORES DE DESEMPEÑO DE DERECHOS HUMANOS

La gestión está orientada a evitar prácticas discriminatorias o abusivas por parte de los integrantes de la organización.

A tales efectos el código de conducta es específico en esta materia. A la vez que dicta las normas de conducta esperadas, establece mecanismos de denuncia y resolución.



## INFORME GRI

### INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DEL EJERCICIO FINALIZADO EL 30 DE ABRIL DE 2010

HR 2 La empresa verifica el cumplimiento de las obligaciones referidas a la seguridad social de la totalidad de los servicios tercerizados que requieran de personal permanente y exclusivo dedicado a Tres Cruces.

HR 4 No existieron incidentes denunciados de discriminación de tipo alguno.

#### 5.5 PRINCIPALES INDICADORES DEL DESEMPEÑO SOCIAL

La gestión está orientada a producir impactos positivos y cuantificables sobre la Comunidad en la que está inserta. A tales efectos desarrolla las acciones de apoyo comunitario que se detallan en el numeral 4.4.

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.

SO 5 La empresa contribuye a realizar propuestas de política pública a través de su participación en el Centro de análisis y propuesta "Uruguay al futuro".

SO 7 No existieron en el ejercicio acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas o contra la libre competencia.

SO 8 La empresa no recibió sanciones monetarias o no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.

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

La gestión está orientada a generar una comunicación de servicios o promociones que sea clara, directa y que no admita espacios a equívocos o malas interpretaciones por parte de los clientes.

Asimismo se procura satisfacer los requerimientos del cliente de manera de generar la mejor experiencia posible en la utilización de nuestros servicios.

PR 2 No existieron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los servicios en la salud y la seguridad.

PR 4 No existieron incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a la información de los servicios.

PR 5 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
- mail

Se recibió la siguiente cantidad de reclamos y sugerencias:

	2010	2009
Reclamos	736	796
Sugerencias	370	306

PR 6 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.

PR 7 No existieron incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción o el patrocinio.

PR 8 No existieron reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de los clientes.

PR 9 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 B establecido en la Guía G3 de GRI.

El nivel de aplicación B requiere que la empresa informe como mínimo sobre los ítems 1.1, 1.2, 2.1 a 2.10, 3.1 a 3.13, 4.1 a 4.17 y sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador.

Asimismo requiere reportar un mínimo de 20 indicadores de desempeño y como mínimo uno de cada dimensión: económica, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad y responsabilidad sobre productos.

Marcelo Lombardi  
Gerente General  
Setiembre de 2010



x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x
x	x	x	x	x	x