



BALANCE SOCIO AMBIENTAL 2017-2018

EN
CIMA
DE
TODO





BALANCE SOCIO AMBIENTAL 2017-2018



MENSAJE DEL DIRECTORIO



“Salta es un modelo de exportación de turismo para la Argentina y la región, nos hemos demostrado que, aún en los momentos difíciles que hemos vivido pudimos salir adelante. De los últimos 10 años, 7 fueron de estancamiento de la economía, así y todo en Salta crecimos año tras año en la actividad turística.”

Complejo Teleférico Salta S.E. es una sociedad del Estado cuyo titular es el Gobierno de la Provincia de Salta, y brinda un servicio turístico recreativo, de carácter alternativo, de ascenso y descenso al cerro San Bernardo, incluyendo el desarrollo de servicios turísticos adicionales; capacitando a sus empleados; trabajando en equipo; gestionando la calidad del servicio; involucrando a las comunidades vecinas y organizaciones; cuidando la salud, la seguridad y el medio ambiente de manera responsable y sustentable.

La sociedad se desenvuelve como sujeto de derecho privado, entablado relaciones jurídicas con sus visitantes (usuarios del servicio), proveedores, empleados y otros organismos públicos y privados.

La sociedad anualmente confecciona sus Estados Contables al cierre de su ejercicio económico, y los integrantes del Directorio de la sociedad decidimos formular el tercer balance socio-ambiental, en el entendimiento de que constituye una obligación continuar rindiendo cuentas de la gestión que se lleva a cabo, convencidos de que resulta necesario conciliar un equilibrio económico, ambiental y social a fin de considerar a la sociedad como integralmente productiva.

Este año, se ha decidido renovar nuestro compromiso con la sociedad y el ambiente con la elaboración de la tercera edición del Balance Socio Ambiental con el objeto de dar continuidad al trabajo desarrollado para afianzar el compromiso asumido con la sociedad en relación al reporte de los indicadores ambientales, sociales y económicos.

Para su elaboración, un equipo interdisciplinario trabajó en los siguientes lineamientos: la estrategia -basada en el compromiso de desarrollar nuestra actividad cumpliendo estándares de calidad-; la visión y el respeto de los valores que la sociedad adoptó como propios: amabilidad, compromiso, transparencia, solidaridad y trabajo en equipo.

En ese sentido, los aspectos que el Directorio ha tenido en cuenta para decidir nuevamente confeccionar este reporte han sido: el gerencial, priorizando la transparencia en la gestión; el legal, cumpliendo acabadamente las normas legales vigentes (en primer lugar para con los trabajadores de la sociedad y consumidores internos del servicio prestado); la seguridad,

como valor innegociable frente a los usuarios y, finalmente, los aspectos económico y laboral, pues realizar un balance socio ambiental complementa y fortalece al balance económico que realiza el complejo todos los años, ya que permite integrar las facetas ambiental y social con el aspecto económico.

Esto permite calcular y reportar el impacto directo que tiene la buena utilización de los recursos económicos en pos de mejorar el impacto socio ambiental del organismo. Cuando analizamos el motivo o principal razón de nuestra existencia como empresa, aparece el concepto de Responsabilidad Social Empresaria como un aspecto ineludible a considerar en la definición de nuestra misión. En particular, este compromiso se profundiza porque el Gobierno de la Provincia de Salta es su propietario. En nuestra organización, la contribución al desarrollo humano sostenible, hacia los empleados y sus familias, la sociedad en general y la comunidad local, es prioritaria.

El desafío está planteado, Teleférico San Bernardo elaboró su tercer balance económico-social a fin de mostrar resultados mensurables que permitan conocer el desempeño económico, ambiental y social conformando un escenario en el cual ganamos todos.




Dr. Martín Miranda
Presidente del Directorio




CPN Cecilia Cancinos Díaz
Directora Titular



SUMARIO

MENSAJE DEL DIRECTORIO	06
01 SOBRE NUESTRA EMPRESA	11
02 SOBRE NUESTRA MEMORIA	19
03 SOBRE NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS	23
04 SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO	27
05 INDICADORES DE DESEMPEÑO DE GRI	45
CRÉDITOS	49



**SOBRE
NUESTRA
EMPRESA**

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

Teleférico San Bernardo es una sociedad del estado, regularmente constituida, orientada a la prestación de un servicio turístico-recreativo de carácter alternativo que permite –vía teleférico- el acceso a la cumbre del cerro San Bernardo.

Allí, se puede obtener una visión totalizadora de la ciudad y disfrutar de servicios turísticos adicionales, tales como: entretenimientos (cascada, juegos infantiles), gastronomía (confitería y drugstore), deportes (gimnasio), compras (local de merchandising, locales de artesanías) y paseos (anfiteatro, sendero ecológico, terrazas y mirador) y un servicio de fotografía; todo ello enmarcado en un ambiente de natural belleza.

UBICACIÓN Y VÍAS DE ACCESO

El Teleférico cuenta con dos estaciones:

La estación de salida, que está situada en el parque San Martín (Av. San Martín e Hipólito Yrigoyen) y la estación de llegada que se ubica en la cumbre del cerro San Bernardo. Ambas estaciones están localizadas en la ciudad de Salta, provincia de Salta, Argentina.

La construcción del Complejo Teleférico comenzó en el mes de octubre del año 1987, finalizando su montaje el día 12 de enero del año siguiente (fecha a partir de la cual se encuentra en funcionamiento).

El Complejo Teleférico cuenta con dos estaciones: una inferior o de salida, en el parque San Martín (superficie de 1486 m²) y otra superior o de llegada, en la cumbre del cerro San Bernardo (superficie de 618 m²).

En la sección inferior, además de las instalaciones vinculadas con el ascenso del teleférico, se encuentra una playa de estacionamiento, locales comerciales que ofrecen artesanías y artículos regionales, una confitería, un centro de atención turística y las oficinas del personal administrativo de la empresa.

En la estación superior, además del servicio de descenso hacia el parque San Martín, también se encuentra una confitería y locales con venta de artículos regionales y recuerdos de Salta, entre otros. También funciona una playa de estacionamiento para quienes accedan al mirador de la ciudad en vehículo.

Tanto en la estación superior como inferior hay sanitarios habilitados para los visitantes y empleados (todos en buenas condiciones).

Durante el trayecto del viaje en teleférico se puede disfrutar de una hermosa vista panorámica de la ciudad de Salta y sus alrededores.

El servicio opera todos los días de 09:00 a 19:00.

La distancia horizontal entre ambas estaciones es de 1016 m con una diferencia de altura entre ambas bases de 284,90 m. La distancia en sentido oblicuo es de 1046,35 m, con una pendiente media del recorrido de 28,87% (máxima 52,09%).

El tiempo de viaje es de unos 8 minutos a una velocidad media de 2 m/segundo.

La capacidad de transporte es de 300 personas/hora distribuida en las 25 góndolas disponibles (4 mayores por módulo/viaje). De acuerdo a los registros de la empresa, el promedio de visitantes es de 850 personas/día.

El teleférico se sostiene sobre nueve torres mecánicas tubulares con una altura máxima de 32,60 m y mínima de 4,60 m.

El sistema electromecánico es operado por un motor de 100 Kw que hace circular el cable de acero, de 40 mm, que transporta las góndolas. Su control, mantenimiento y reparación (en caso de ser necesaria), es realizado por la firma fabricante con una frecuencia de cuatro años.

En la cumbre del cerro San Bernardo se puede disfrutar de una hermosa vista de la ciudad y de un espacio verde muy bien cuidado. Asimismo, se cuenta con juegos para niños e instalaciones para prácticas deportivas.

RESEÑA HISTÓRICA Y ACTIVIDADES PRINCIPALES

DURACION DEL VIAJE **8** MINUTOS

DISTANCIA RECORRIDA **1046** METROS

PENDIENTE MEDIA **28.87** PORCIENTO

CAPACIDAD MAXIMA **25** GONDOLAS

VISITANTES POR DIA **983** PERSONAS

SALTA

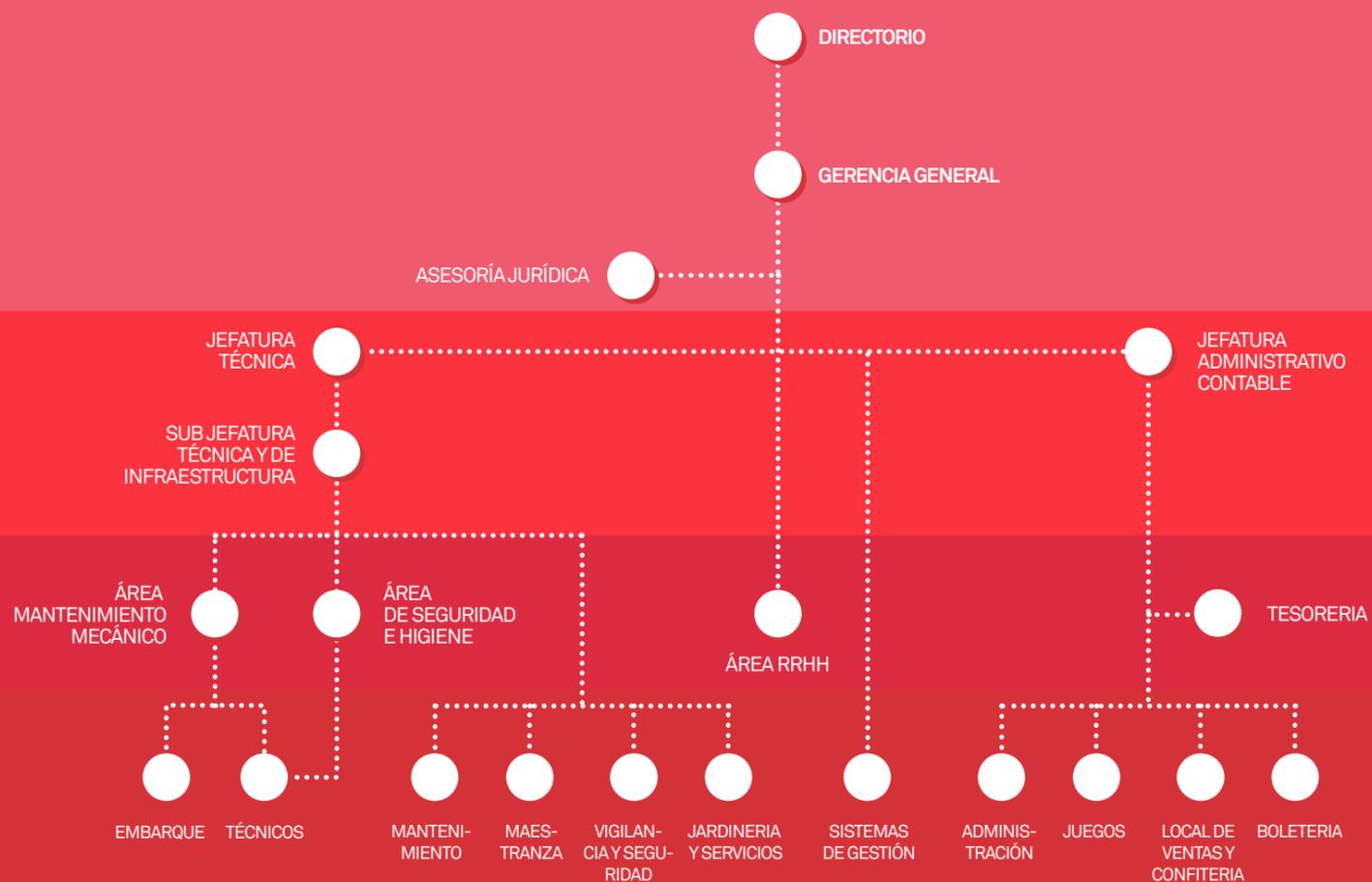


Además, el turista puede encontrarse en la cima del cerro San Bernardo con uno de los principales atractivos del Teleférico: su imponente cascada artificial, la cual se encuentra diseñada con hormigón. El agua de la misma, a través de distintas terrazas artificiales, recorre el paseo entre la belleza del paisaje y la exuberancia de la vegetación del lugar, con un gran respeto por el entorno natural.

Para comodidad de los visitantes, en la cima se puede disfrutar del servicio de confitería, juegos infantiles para la recreación de los niños, sendero ecológico, servicio de fotografía, locales de artesanías, gimnasio, anfiteatro y espacios verdes para esparcimiento; todo esto enmarcado en un ambiente natural con árboles nativos.

NUESTRA ORGANIZACIÓN

Teleférico San Bernardo cuenta con su sede principal en la ciudad de Salta y a los fines operativos se ha determinado un organigrama funcional que se complementa con la descripción de las principales responsabilidades de sus empleados a través de las fichas de puestos de trabajo.



La dirección y administración de la Sociedad está a cargo de un Directorio, integrado por tres (3) titulares y dos (2) suplentes. Dentro de los titulares de la organización, se encuentra el Presidente del Directorio, el Vicepresidente y un Director titular. Asimismo se cuenta con un síndico titular y uno suplente.

Teleférico San Bernardo se encuentra vinculado al Poder Ejecutivo de la provincia de Salta a través del Ministerio de Cultura y Turismo de la provincia con quien mantiene estrecha y permanente relación.

El Presidente del Directorio de la Sociedad cumple la función de Gerente dentro del Organismo y, asimismo, coordina el Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente.

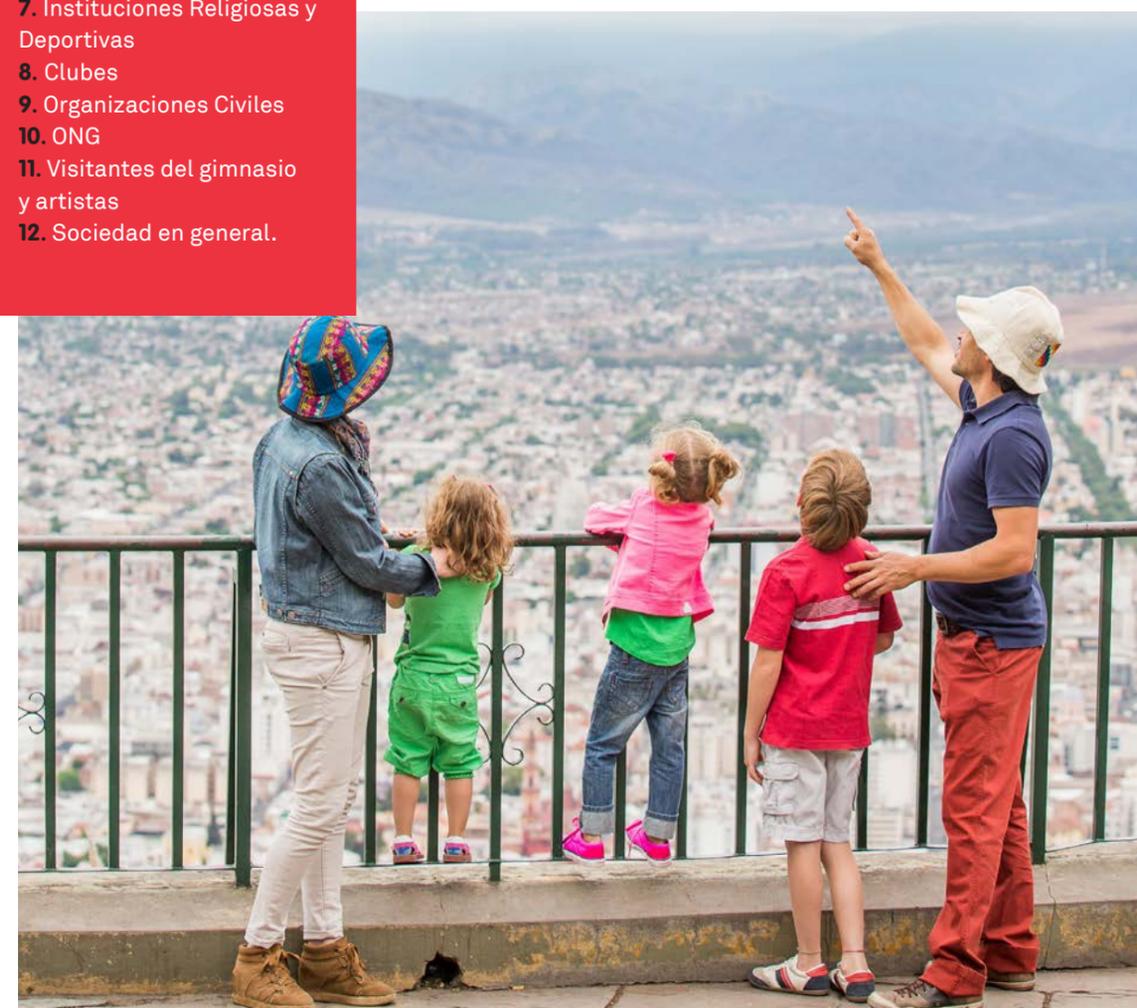
Teleférico San Bernardo presta su servicio a nivel Municipal, Provincial, Nacional y a países limítrofes y demás países que visitan el Complejo.

GOBIERNO Y DIRECCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

PRINCIPALES USUARIOS DEL SERVICIO

Entre sus principales clientes se encuentran:

1. Turistas del ámbito local, nacional e internacional
2. Escuelas
3. Centros vecinales
4. Comedores
5. Hogares
6. Instituciones Públicas y Privadas
7. Instituciones Religiosas y Deportivas
8. Clubes
9. Organizaciones Civiles
10. ONG
11. Visitantes del gimnasio y artistas
12. Sociedad en general.



PREMIOS Y DISTINCIONES OBTENIDOS

Se encuentra en proceso de migración del Sistema de Gestión de Calidad y Ambiente de la organización en base a la Norma ISO 9001:2015 y 14001:2015.

ESTRATEGIA Y OBJETIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

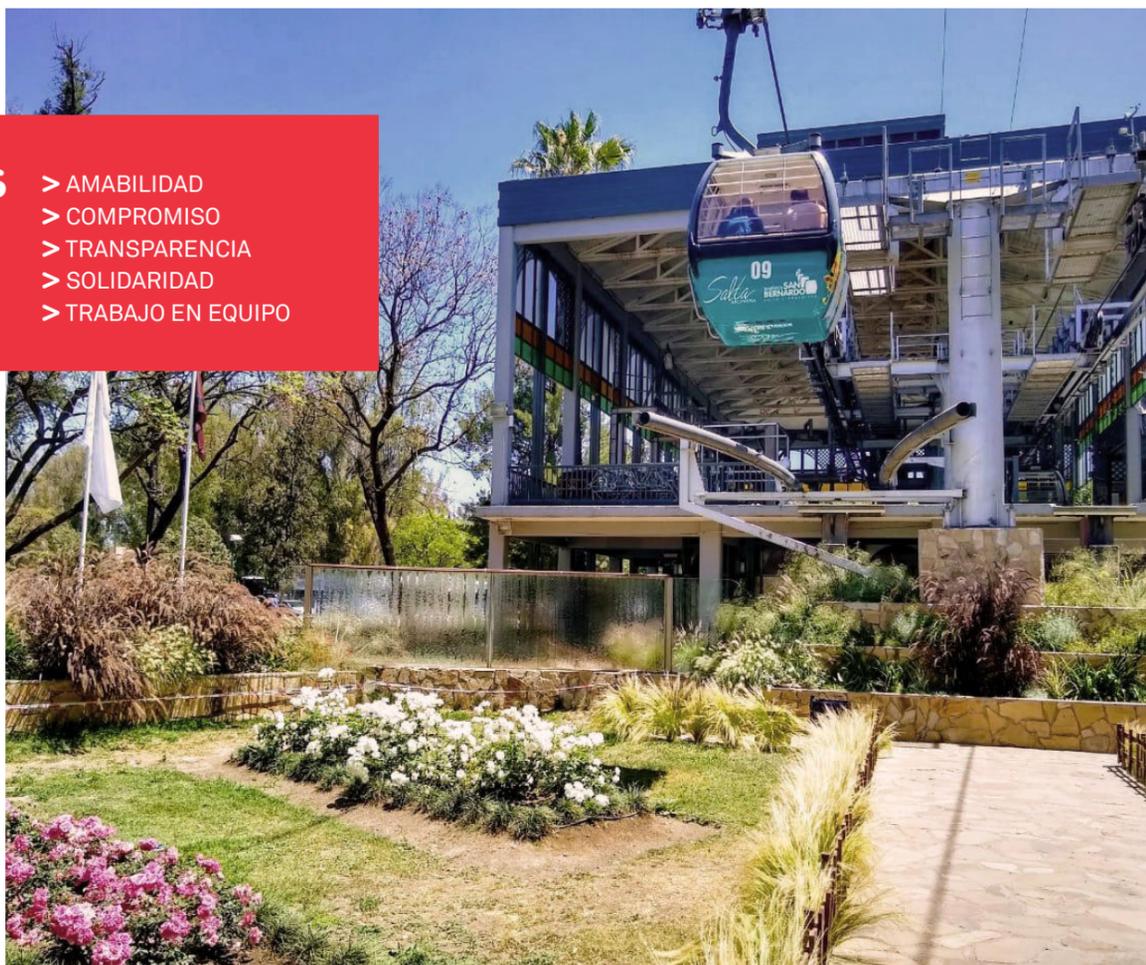
El Complejo Teleférico Salta S.E. (Teleférico San Bernardo) asume el compromiso de desarrollar su actividad, cumpliendo estándares de calidad, buscando equilibrar los aspectos sociales, ambientales y económicos en su gestión empresarial.

VISIÓN

Brindar un servicio turístico recreativo de carácter alternativo de ascenso y descenso al cerro San Bernardo, incluyendo el desarrollo de servicios turísticos adicionales, capacitando a los empleados, trabajando en equipo, gestionando la calidad del servicio, involucrando a las comunidades vecinas y organizaciones, cuidando la salud, la seguridad y el medio ambiente de manera responsable y sustentable.

VALORES

- > AMABILIDAD
- > COMPROMISO
- > TRANSPARENCIA
- > SOLIDARIDAD
- > TRABAJO EN EQUIPO



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. CAPACITAR AL PERSONAL PARA MEJORAR SU DESEMPEÑO Y COMPROMISO CON LA ORGANIZACIÓN.
2. FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO.
3. TRABAJAR EN UN AMBIENTE SALUDABLE Y SEGURO PREVIENIENDO INCIDENTES Y ACCIDENTES LABORALES.
4. MEJORAR CONTINUAMENTE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO.
5. INVOLUCRAR A LAS COMUNIDADES VECINAS EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD.
6. PRESTAR UN SERVICIO TURÍSTICO, RESPETANDO EL MEDIO AMBIENTE Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE.
7. VALORIZAR EL ENTORNO A TRAVÉS DE LA RESTAURACIÓN, PRESERVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA FLORA Y FAUNA AUTÓCTONAS.
8. PROMOVER EL CRECIMIENTO ECONÓMICO A FIN DE GARANTIZAR UN CORRECTO DESEMPEÑO DEL SERVICIO.

DESAFÍOS Y METAS DE LA ORGANIZACIÓN

1. MODERNIZACIÓN TECNOLÓGICA Y DE INFRAESTRUCTURA.
2. MEJORA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. PREVENCIÓN Y SEGURIDAD DEL SERVICIO.
4. UTILIZACIÓN SUSTENTABLE DE LOS RECURSOS NATURALES.
5. MEJORA E INCREMENTO EN LA GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS VISITANTES.
6. AMPLIACIÓN, CONSOLIDACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS ADICIONALES
7. DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA DE LA ORGANIZACIÓN.



**SOBRE
NUESTRA
MEMORIA**

SOBRE NUESTRA MEMORIA

La presente memoria de sostenibilidad socio-ambiental se realiza en cumplimiento del Decreto provincial 517/11 que establece el marco referencial para la elaboración de este tipo de reportes.

Asimismo, se destaca que Teleférico San Bernardo ha realizado su memoria en forma voluntaria, consciente de su responsabilidad social empresaria con el pueblo y el ambiente de Salta.

CONTENIDO

Para definir el contenido de la memoria se adoptó como modelo la guía del Global Reporting Initiative (GRI) en español.

Asimismo y con el objeto de establecer su contenido, se conformó un grupo de trabajo interno de la organización sobre responsabilidad social con el apoyo de un consultor externo. Este grupo elaboró un listado de los aspectos y asuntos que se debían incluir en esta tercera memoria, teniendo en cuenta los siguientes factores:

EXTERNOS

- > Marco legal aplicable a la actividad
- > Intereses y preocupaciones de los grupos de interés
- > Desafíos y retos de la organización
- > Inserción de la organización en el contexto turístico de la provincia y de la región
- > Riesgos, impactos y oportunidades que afecten a la sostenibilidad.

INTERNOS

- > Misión, valores y políticas de la organización
- > Intereses/expectativas de los integrantes de la organización
- > Objetivos estratégicos del Complejo Teleférico Salta S.E.

La memoria prioriza los aspectos e indicadores relacionados con las siguientes temáticas:

- > ECONÓMICAS
- > LABORALES
- > AMBIENTALES
- > SOCIALES



Su cobertura corresponde a los ejercicios fiscales 2017 y 2018, siendo la tercera que se elabora y estableciendo un ciclo bianual para la presentación de los sucesivos reportes. En cuanto a su alcance territorial, abarca el desarrollo de las actividades del Teleférico, que se llevan a cabo en el Municipio de Salta, Provincia de Salta, Argentina.

La cobertura y el alcance no tratan todos los impactos económicos, ambientales y sociales de la organización sino los diez indicadores que han sido elegidos y que figuran desarrollados en el capítulo específico de esta memoria.

El reporte está dirigido a los integrantes de los grupos de interés que ha identificado la organización, a fin de su interacción sobre esta memoria de sostenibilidad a través de su lectura y realización de aportes para su mejora en futuras ediciones.

Puntualmente, se consideran, en este grupo, a los siguientes integrantes:

- > Sociedad en general
- > Turistas y usuarios del servicio prestado
- > Empleados, otros trabajadores, y sus sindicatos
- > Proveedores
- > Estado nacional, provincial y municipal

ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA

DESTINATARIOS



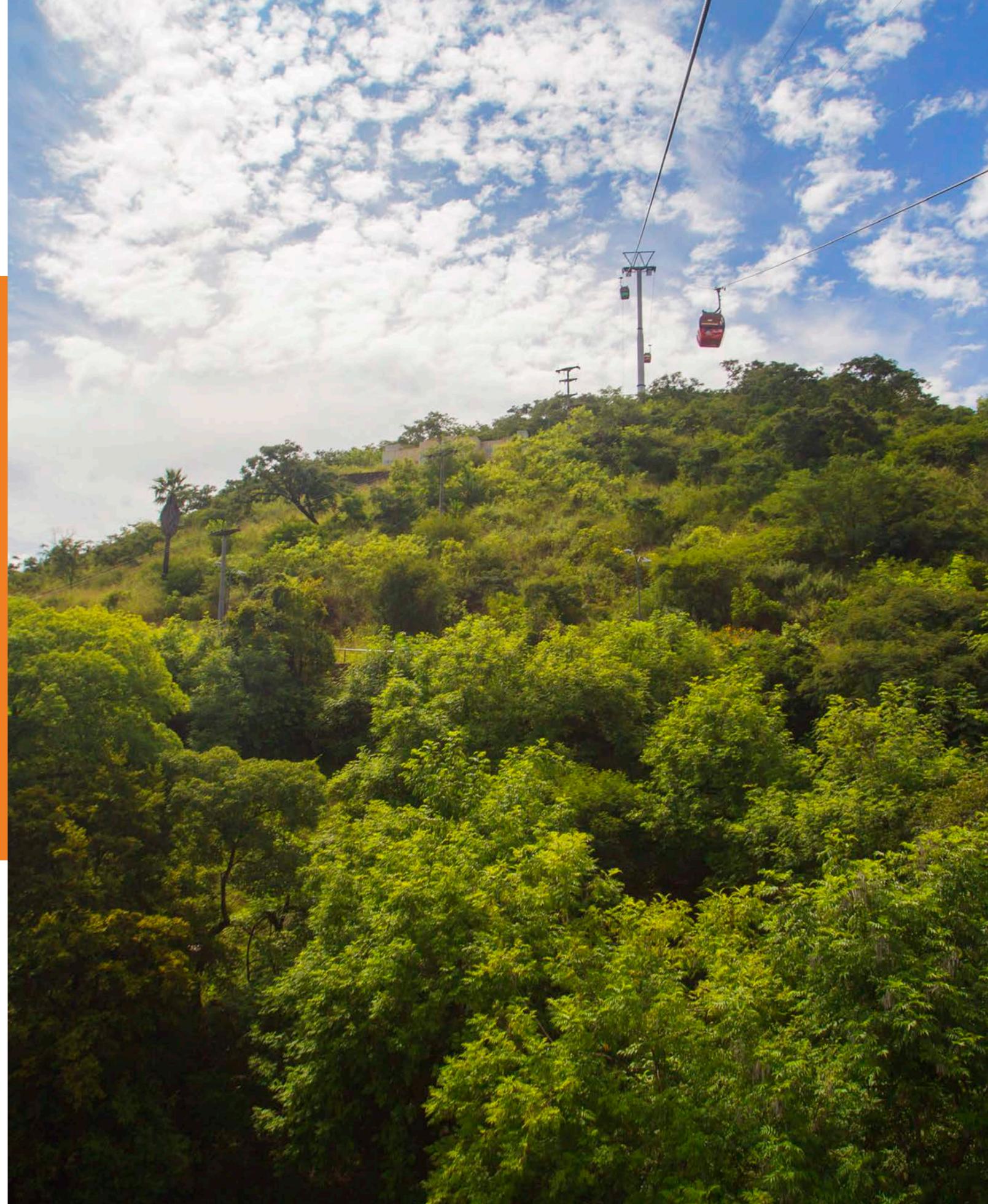
**SOBRE
NUESTRO
GRUPO DE INTERES**

SOBRE NUESTRA MEMORIA

Participación de los Grupos de Interés

Teleférico San Bernardo ha determinado, a través de su Directorio, los siguientes grupos de interés y su forma de relación:

GRUPOS DE INTERÉS	FORMA DE COMUNICACIÓN O CONTACTO
SOCIEDAD EN GENERAL	Página web, newsletter institucional, Facebook, atención personal o telefónica en las oficinas administrativas.
TURISTAS Y USUARIOS DEL SERVICIO PRESTADO	Encuestas de satisfacción, libros de quejas, reclamos y sugerencias, atención personal o telefónica en las oficinas administrativas.
EMPLEADOS	Reuniones en el marco de lo dispuesto por el Convenio Colectivo de Trabajo.
SINDICATOS	Reuniones en el marco de lo dispuesto por el Convenio Colectivo de Trabajo.
PROVEEDORES	Evaluaciones del Sistema de Gestión de Calidad.
ESTADO NACIONAL, PROVINCIAL Y MUNICIPAL	Informes de gestión, reuniones con el Ministerio de Cultura y Turismo, asambleas.





**SOBRE
NUESTRO
DESEMPEÑO**

METODOLOGIA

Para mostrar el desempeño de la organización, se han elegido 10 indicadores de la Guía para la elaboración de Memorias de Sustentabilidad del Global Reporting Initiative (GRI) en español.

Se ha optado por desarrollar la memoria de acuerdo al nivel de aplicación C (Guía GRI) con lo cual la elección de los indicadores responde al siguiente esquema:

Indicadores de Desarrollo:

A. ECONÓMICO	1
B. AMBIENTAL	3
C. PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO	5
D. SOCIAL	1

Estos indicadores, en cumplimiento al Decreto 517/11 de la Provincia de Salta han sido elaborados por profesionales con incumbencias en cada materia y auditados por profesionales independientes.



INDICADOR

El objetivo de este apartado consiste en calcular el valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución de empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y de gobierno.

Desempeño:

Los datos sobre creación y distribución de valor económico proporcionan indicaciones básicas sobre las formas en que la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés. Los datos sobre creación y distribución de valor económico, proporcionan indicaciones básicas sobre las formas en que la organización ha creado riqueza para sus grupos de interés. También ofrece un útil cuadro del valor añadido directo para las economías locales.

Diferencia en el Balance del 2018 respecto al 2016

VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO

	2018-2017	2017-2016
VENTAS NETAS	56,19%	35,09%
INGRESOS FINANCIEROS	140,92%	-5,17%
SUB-TOTAL	57,18%	34,42%

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED)

	2018-2017	2017-2016
COSTOS OPERATIVOS	65,89%	28%
PAGOS A PROVEEDORES	36,53%	32%
SALARIOS Y BENEFICIOS SOCIALES	22,03%	223%
PAGO DE IMPUESTOS	43,06%	33%
INVERSIONES COMUNIDAD	1,24%	47%
SUB-TOTAL	212,98%	39%

COMENTARIOS:

Año 2017: El resultado positivo del ejercicio se explica principalmente por el aumento de ventas de boletos El pago de impuestos incrementó, por las mayores ventas y mayores movimientos bancarios; los ingresos crecieron en mayor proporción que los costos; las amortizaciones incrementaron por la incorporación al activo de construcciones (en especial la construcción de la confitería del cerro). La disminución de ingresos financieros se debió a los usos de fondos para la construcción de los baños.

Año 2018: El resultado positivo del ejercicio se explica principalmente por el aumento de ventas de boletos. El pago de impuestos incrementó por las mayores ventas y mayores movimientos bancarios; los ingresos crecieron en mayor proporción que los costos; el aumento de ingresos financieros se debió al aumento de las tasas. Para efectuar la comparación no se tuvo en cuenta la variación inflacionaria.

B.
DESEMPEÑO
AMBIENTAL

ASPECTO: ENERGÍA

En relación a esta temática se ha calculado el consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.

INDICADOR 1

Energía intermedia adquirida y consumida.

Se refiere a la cantidad de energía intermedia adquirida y consumida procedente de fuentes externas a la organización informante (medida en julios o en múltiplos). Aquí se incluye:

Energía intermedia adquirida y consumida procedente de fuentes no renovables incluyendo:

- > Electricidad.
- > Gasoil.

Desempeño:

DESCRIPCION	2016	2017	2018
ELÉCTRICA KW/HORA	1,84	1,78	1,65
GASOIL LITROS	0,0048	0,0055	0,0052

COMENTARIOS:

En relación con el indicador comparativo se evidencia una mejora respecto a la **eficiencia energética eléctrica** y un pequeño incremento en el consumo de gasoil.

INDICADOR 2

La intensidad determina el consumo energético de una organización en el contexto de una medida específica de la organización. Para calcular la intensidad se dividió el consumo energético total entre las personas transportadas.

Desempeño:

DESCRIPCION	2016	2017	2018
ELÉCTRICA KW/HORA	0,54	0,56	0,61
GASOIL LITROS	207,0	182,1	193,1

COMENTARIOS:

En relación con el indicador comparativo de **intensidad energética** se evidencia una mejora respecto a la energía eléctrica y un pequeño incremento en el consumo de gasoil.

ASPECTO: AGUA

Se refiere al porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.

INDICADOR 3

Volumen de agua reutilizada sobre la base de la cantidad de la demanda de agua satisfecha, con agua reutilizada, evitando su captación de otras fuentes:

- > 600 m3 por ciclo, es decir 2280 m3 año

Volumen total de agua reutilizada por la organización, expresada en metros cúbicos por año (m3/año) y también en términos de porcentaje del agua total captada:

- > 2280 m3 año
- > 9,9 % del agua captada en la cima
- > 9,3 % del agua total utilizada por el teleférico (cima y oficinas)

Desempeño:

DESCRIPCION	2016	2017	2018
VOLUMEN DE AGUA REUTILIZADA (M3)	2280	2280	2280
RELACIÓN CON EL AGUA CAPTADA EN LA CIMA	9,9%	9,9%	9,9%
RELACIÓN CON EL TOTAL DE AGUA DE TELÉFERICO	9,3%	9,3%	9,1%

Se evidencia un volumen constante de agua reutilizada en los diferentes periodos, ya que se realiza una aplicación determinada de productos químicos para mantener un máximo periodo de tiempo el agua de la cascada sin necesidad de recambio.

COMENTARIOS: El grado de reutilización de agua sirve tanto como medida de la eficiencia de una empresa como para demostrar el éxito de la organización a la hora de reducir sus captaciones y vertidos totales. Una mayor reutilización se traduce en una reducción de los costes de consumo y vertido de agua. La reducción del consumo de agua es importante desde el punto de vista ambiental ya que se trata de un recurso vital. Para el cálculo de este indicador se tuvo en cuenta el agua reutilizada en la cascada -ubicada en la cima del cerro San Bernardo-, que estaría clasificada según el indicador, como agua reutilizada en el mismo proceso. Se considera agua reutilizada en la cascada al volumen de agua que se evita utilizar por la aplicación de productos químicos.

El agua de la cascada sin aplicación de productos químicos, con el aumento de la contaminación producida por el incremento de personas que ascienden a la cima tiene una vida útil de 30 días (más 5 de limpieza), por lo que debería cambiarse cada ese periodo de tiempo, pero con el mantenimiento se alarga ese período a 50 días (más 5 de limpieza) reduciendo su captación y aprovechando ese volumen.



ASPECTO: EMPLEO

INDICADOR 1

Se refiere al número, tasa de contrataciones y rotación media de los empleados.

Desempeño:

DESCRIPCION	2016	2017	2018
CANTIDAD DE EMPLEADOS	37	43	44
TIPOS DE EMPLEO PLANTA PERMANENTE	37	43	44
JORNADA DE TRABAJO COMPLETA	37	43	44
NUEVAS CONTRATACIONES	2	6	4
BAJAS DEL PERIODO	0	3	1

COMENTARIOS: Se evidencia un aumento significativo en la cantidad de personal, ya que se incorpora una nueva unidad funcional – confiterías del cerro - en el año 2017. El índice de rotación es 0 por cuanto las bajas del periodo se deben a la obtención del beneficio jubilatorio de un empleado.

INDICADOR 2

Consiste en los beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.

Desempeño:

Los datos correspondientes a este indicador reflejan el compromiso de los directivos de la sociedad por velar por el bienestar de los empleados, en tal sentido, otorgan beneficios sociales a sus empleados a jornada completa. La calidad de los beneficios sociales es un factor esencial para retener a los empleados.

- > PAGO COMIDA
- > PAGO GUARDERIA
- > SEGURO DE VIDA
- > DÍA DEL TRABAJADOR
- > PAGO AGASAJOS/CUM-
PLEAÑOS DEL PERSONAL
- > LICENCIA PARA CUIDADO
DE FAMILIAR ENFERMO
- > FIN DE AÑO
- > DÍA DEL TELEFÉRICO
- > DÍA DE LA MADRE/PADRE

COMENTARIOS: A partir del año 2016, se considera la licencia por cuidado de familiar enfermo, que si bien no se encuentra contemplada en el convenio colectivo, es otorgada al personal que lo solicite. Los beneficios se encuentran a disponibilidad de todo el personal en función de la demanda.

ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

INDICADOR 3

Se refiere a las tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por sexo.

Desempeño:

Los datos sobre seguridad y salud son una medida clave del compromiso de una organización con su deber de prevención de accidentes laborales. Unos índices de accidentes y absentismo bajos, van unidos, en general, a tendencias positivas en la productividad y estado de ánimo de los trabajadores. Este indicador pondrá de manifiesto si las prácticas de gestión de seguridad y salud se traducen en un menor número de incidentes de seguridad y salud en el trabajo.

DESCRIPCION	2016	2017	2018
ÍNDICE DE ACCIDENTES CON LESIONES	0	2	1
ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	1
DÍAS PERDIDOS	0	9	144
ABSENTISMO	0	9	144
VÍCTIMAS MORTALES	0	0	0

COMENTARIOS: En el año 2017 se produjo un accidente con dos empleados, siendo sus lesiones temporales, mientras que en el año 2018 un solo empleado se accidentó y se produjo una enfermedad laboral. El sistema de reglamentación que se aplica para el registro y la comunicación de accidentes a la ART es mediante correo electrónico.

INDICADOR 4

Este indicador permite observar si los acuerdos con sindicatos cubren asuntos relacionados con la salud y la seguridad.

El encuadre legal de la empresa se rige por convenio colectivo de empresa (Convenio Colectivo de trabajo del Complejo Teleférico Salta), en el cual no se encuentran especificados los temas de salud y seguridad. No obstante, estos temas son cubiertos por la ley de riesgos de trabajo N° 24.557/95, la que prevé la contratación de los servicios de un especialista en la temática de higiene y seguridad laboral.

El servicio contempla visitas periódicas a cada puesto de trabajo, a fin de capacitar y que cada trabajador realice su actividad en las mejores condiciones cuidando su integridad psico-física. Las capacitaciones brindadas por el sector cumplen con las normativas vigentes en materia de higiene y seguridad.

ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

INDICADOR 5

Tiene por objetivo calcular el promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.

Desempeño:

CONCEPTO	2016	2017	2018
HORAS DE FORMACION/AÑO	326	640	366
PROMEDIO HS CAPACITACION/EMPLEADO	8,81	14,88	8,32

HORAS PERSONAL	2016	%	2017	%	2018	%
MASCULINO	172	52,76%	488	76,25%	172	46,99%
FEMENINO	156	47,85%	152	23,75%	194	53,01%

HORAS POR CATEGORIA	2016	%	2017	%	2018	%
ADMINISTRACION	74	22,70%	64	10,00%	30	8,20%
BOLETERIA	44	13,50%	40	6,25%	54	14,75%
LOCAL DE VENTAS	26	7,98%	48	7,50%	138	37,70%
EMBARQUE	44	13,50%	80	12,50%	34	9,29%
JARDINERIA	8	2,45%	18	2,81%	36	9,84%
JUEGOS	26	7,98%	24	3,75%	20	5,46%
LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO	24	7,36%	44	6,88%	20	5,46%
RRHH	34	10,43%	8	1,25%	6	1,64%
SERENOS	8	2,45%	14	2,19%	6	1,64%
TECNICOS	38	11,66%	300	46,88%	22	6,01%
TOTAL	326	100%	640	100%	366	100%

COMENTARIOS: Luego de los indicadores calculados se puede observar que en el año 2016 se capacitó un promedio de 8 hs. por empleado, siendo significativo el aumento durante el año 2017 con un promedio de 14 hs. Asimismo, cabe aclarar que este aumento se produce principalmente en el personal masculino ya que se priorizó la capacitación en prácticas de evacuación, siendo esto fundamental para la correcta actuación de nuestro personal técnico en situaciones críticas. En el año 2018 se concentraron las temáticas, buscando mayor especificidad en las mismas. Las horas de capacitación promedio se reducen a 8 hs. por empleado.

Respecto de la temática de las capacitaciones, la empresa cumple con el dictado de cursos exigidos por las normas de higiene y seguridad vigentes, propuestos por profesionales de higiene y seguridad, primeros auxilios, gestión ambiental, uso de desfibrilador. Otras temáticas son a solicitud de los empleados y las que desde el Sector RRHH se plantean como necesarias para mejorar el clima laboral y la atención al cliente, haciendo hincapié en trabajo en equipo, comunicación efectiva, PNL, Atención al cliente interno y externo, entre otras de las temáticas elegidas.



D.
DESEMPEÑO
SOCIAL

ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES

INDICADOR

Consiste en el porcentaje de operaciones o centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.

Desempeño:
01 N° de Operaciones

Usuarios con Beneficios Totales y Seguro

	2018	2017
SEGURO Y SIN CARGO	11.402	11.373
ARTESANOS	2.920	2.920
USUARIOS	3.745	3.270
REYES	724	1.086
BIENVENIDA A LAS CLASES	348	127
DÍA DEL NIÑO	973	1.346
COLABORACIÓN PARA EVENTOS SOCIALES	413	806
TURISMO	1.550	1.494
PRENSA	187	23
INVITACIONES ESPECIALES	542	301
PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS	19.096	14.029
ARTESANOS	15.086	10.710
USUARIOS	507	344
REYES	798	644
BIENVENIDA A LAS CLASES	874	570
DÍA DEL NIÑO	1.831	1.761

	2018	2017
PROGRAMAS SOCIALES EXTERNOS	3.627	5.934
ESC. ABIERTAS	1.458	2.356
IMAG. DEL BICENTENARIO	27	85
PASEOS CULTURALES	1.989	2.390
VER MEJOR	35	70
PEQUEÑOS ANFITRIONES		193
SALÍ DE GIRA QUEDATE EN CASA		339
CONOCIENDO MI CIUDAD		510
AVISTAJE DE AVES	87	
SIRIA	31	
TOTAL BENEFICIARIOS	34.125	31.345

Usuarios con Beneficios Totales y Seguro

	2018	2017
TARIFAS ESPECIALES		
SIN CARGO Y SEGURO	34.125	31.345
ESTUDIANTES	6.281	6.219
JUVENILES	3.713	3.199
CONGRESOS Y EVENTOS	915	426
CONVENIO	2.327	2.089
IPS	216	196
PROMO SALTA	54	796
TOTAL BENEFICIARIOS	47.631	44.270

02 Programas de Desarrollo, Evaluaciones de Impacto y Participación en las Comunidades Locales, aplicados en toda la Organización:

Programas Socio-Comunitarios Directos y/o Propios

FORTALECIMIENTO COMUNITARIO-PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS

	2018	2017
01 REYES MAGOS	Se organiza un programa de actividades infantiles. En el ingreso, se hace entrega a cada niño de una bolsa de golosinas. En el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan juguetes y se realizan sorteos de bicicletas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.	REYES MAGOS Se organiza un programa de actividades infantiles. En el ingreso, se hace entrega a cada niño de una bolsa de golosinas. En el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan juguetes y se realizan sorteos de bicicletas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.
02 TELEFÉRICO LE DA LA BIENVENIDA A LAS CLASES	Se organiza un programa de actividades, se entrega a cada niño una bolsa de golosinas, en el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan útiles escolares y se realizan sorteos de mochilas completas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.	TELEFÉRICO LE DA LA BIENVENIDA A LAS CLASES Se organiza un programa de actividades, se entrega a cada niño una bolsa de golosinas, en el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan útiles escolares y se realizan sorteos de mochilas completas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.
03 DÍA DEL NIÑO	Se organiza un programa de actividades infantiles. En el ingreso se hace entrega a cada niño de una bolsa de golosinas, en el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan juguetes y se realizan sorteos de bicicletas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.	DÍA DEL NIÑO Se organiza un programa de actividades infantiles. En el ingreso se hace entrega a cada niño de una bolsa de golosinas, en el cerro se realizan actividades de entretenimiento con payasos, se regalan juguetes y se realizan sorteos de bicicletas. Los niños hacen uso del servicio con la tarifa sin cargo y los adultos que acompañan abonan una tarifa descuento.
04 COLABORACIÓN PARA EVENTOS SOCIALES	Se organizan traslados gratuitos, se entrega una bolsa de golosinas, en el cerro se implementa un programa de diversiones con payasos, magos y premios. El descuento es total para los niños, el acompañante paga la tarifa normal.	COLABORACIÓN PARA EVENTOS SOCIALES Se organizan traslados gratuitos, se entrega una bolsa de golosinas, en el cerro se implementa un programa de diversiones con payasos, magos y premios. El descuento es total para los niños, el acompañante paga la tarifa normal.
05 TURISMO	Se entregan pases sin cargo para los visitantes que recibe la provincia. Los mismos tienen la utilidad de promocionar los atractivos de la provincia.	TURISMO Se entregan pases sin cargo para los visitantes que recibe la provincia. Los mismos tienen la utilidad de promocionar los atractivos de la provincia.



	2018	2017
06 PRENSA	Se entregan pases sin cargo a miembros de la prensa que promocionan los atractivos de la provincia.	PRENSA Se entregan pases sin cargo a miembros de la prensa que promocionan los atractivos de la provincia.
07 INVITACIONES ESPECIALES	Visitantes.	INVITACIONES ESPECIALES Visitantes.
08 FUNDACIONES	Se coordina directamente con instituciones y organizaciones sin fines de lucro, que persiguen una finalidad social, trabajando para el progreso, desarrollo y bien común de la sociedad. (Centros Terapéuticos, HOPE, ADANNA, HIRPACE, OPJ, etc.).	FUNDACIONES Se coordina directamente con instituciones y organizaciones sin fines de lucro, que persiguen una finalidad social, trabajando para el progreso, desarrollo y bien común de la sociedad. (Centros Terapéuticos, HOPE, ADANNA, HIRPACE, OPJ, etc.).
09 JARDINCITO	Se otorgan descuentos especiales totales a los alumnos, y los acompañantes pagan el seguro.	JARDINCITO Se otorgan descuentos especiales totales a los alumnos, y los acompañantes pagan el seguro.
10 POLICIA INFANTIL	Coordinación con las instituciones públicas (municipalidad, educativas, etc.) y privadas (clubes, etc.) de capital e interior de la provincia. Se otorga el beneficio del pago únicamente del seguro.	POLICIA INFANTIL Coordinación con las instituciones públicas (municipalidad, educativas, etc.) y privadas (clubes, etc.) de capital e interior de la provincia; Se otorga el beneficio del pago únicamente del seguro.
11 BARRIALES	Coordinación con las instituciones de los barrios de capital e interior de la provincia. Se otorga el beneficio de tarifas especiales.	BARRIALES Coordinación con las instituciones de los barrios de capital e interior de la provincia. Se otorga el beneficio de tarifas especiales.
12 CONVENIOS ESPECIALES	Se otorgan descuentos a los afiliados a los distintos convenios (Colegio de Abogados, Concejo de Ciencias Económicas, Copaipa, ADP, CTERA).	CONVENIOS ESPECIALES Se otorgan descuentos a los afiliados a los distintos convenios (Colegio de Abogados, Concejo de Ciencias Económicas, Copaipa, ADP, CTERA).
13 ESTUDIANTILES	(Primarios y Secundarios): Coordina directamente con las diferentes instituciones educativas de nivel primario y secundario (públicas y privadas). Provincial, Nacional, e Internacional.	ESTUDIANTILES (Primarios y Secundarios): Coordina directamente con las diferentes instituciones educativas de nivel primario y secundario (públicas y privadas). Provincial, Nacional, e Internacional.
14 CONGRESOS Y EVENTOS	Se otorgan descuentos a los participantes de los distintos congresos autorizados.	CONGRESOS Y EVENTOS Se otorgan descuentos a los participantes de los distintos congresos autorizados.
15 IPS	Se otorgan descuentos a los afiliados al Instituto Provincial de Salud de Salta.	IPS Se otorgan descuentos a los afiliados al Instituto Provincial de Salud de Salta.
16 PROMO SALTA	Promociones para residentes salteños.	PROMO SALTA Promociones para residentes salteños.
17 LOCALES DE ARTESANOS	se cuenta con 12 locales ocupados destinados para exposición de artesanías, cuyos locatarios son de buen trato y cordial hacia la comunidad interna y externa.	LOCALES DE ARTESANOS se cuenta con 12 locales ocupados destinados para exposición de artesanías, cuyos locatarios son de buen trato y cordial hacia la comunidad interna y externa.

Programas Socio-Comunitarios Indirectos y/o Coordinados

FORTALECIMIENTO COMUNITARIO-PROGRAMAS SOCIALES EXTERNOS

	2018	2017
01	IMAG: DEL BICENTENARIO Niños y jóvenes estudiantes.	IMAG: DEL BICENTENARIO Niños y jóvenes estudiantes.
02	CONOCIENDO MI CIUDAD Niños y jóvenes estudiantes.	CONOCIENDO MI CIUDAD Niños y jóvenes estudiantes.
03	PEQUEÑOS ANFITRIONES Niños y jóvenes estudiantes.	PEQUEÑOS ANFITRIONES Niños y jóvenes estudiantes.
04	SALÍ DE GIRA QUEDATE EN CASA Niños y jóvenes estudiantes.	SALÍ DE GIRA QUEDATE EN CASA Niños y jóvenes estudiantes.
05	PASEOS CULTURALES Niños y jóvenes estudiantes.	PASEOS CULTURALES Niños y jóvenes estudiantes.
06	VER MEJOR Niños y jóvenes estudiantes.	VER MEJOR Niños y jóvenes estudiantes.
07	CAI Niños y jóvenes estudiantes.	CAI Niños y jóvenes estudiantes.
08	ESC ABIERTAS Niños y jóvenes estudiantes.	ESC ABIERTAS Niños y jóvenes estudiantes.
09	AVISTAJE DE AVES Niños y jóvenes estudiantes.	
10	SIRIA Niños y jóvenes estudiantes.	

03 Porcentaje de operaciones y/o centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto, y participación en las comunidades locales, incluido:

Análisis cuanti-cualitativo de Programas Socio-Comunitarios Directos y/o Coordinados:

Teleférico San Bernardo ha incorporado programas socio-comunitarios como: Barriales, Fundaciones, Convenio y colaboración para eventos sociales. Esto surgió para poder beneficiar a distintos usuarios y colaborar, asimismo, con diversas instituciones. De esta manera el incremento de beneficiados fue de un 14,81 %. Como se muestra en el siguiente cuadro:

PROGRAMAS	BENEFICIARIOS	2018		2017	
		SIN CARGO	PARCIAL	SIN CARGO	PARCIAL
01	REYES MAGOS Niños y papás.	724		1.086	
02	BIENVENIDA A LAS CLASES Niños y papás.	348		127	
03	DÍA DEL NIÑO Niños y papás.	973		1.346	
04	COLABORACIÓN PARA EVENTOS SOCIALES Grupo comunitario que participa de eventos organizados por terceros, Teleférico colabora con pases sin cargo para premios.	413		806	
05	TURISMO Operadores de Turismo y Agencias.	1.550		1.494	
06	PRENSA Periodistas.	187		23	
07	INVITACIONES ESPECIALES Invitados.	542		301	
08	PROGRAMAS SOCIALES INTERNOS				
	ESTUDIANTILES Estudiantes de nivel primario, secundario, terciario y universitario.	15.086	9.994	10.330	9.418
	JARDINES Estudiantes de nivel inicial.	507		334	
	FUNDACIONES Grupo comunitario que integran organizaciones o fundaciones.	798		644	
	POLICIA INFANTIL Niños que pertenecen al Cuerpo Infantil de la provincia.	874		570	
	BARRIALES Grupo comunitario de barrios (SUM, Centros Vecinales, CIC).	1.831		1.761	
	OTROS / USUARIOS	3.745		3.650	
	CONGRESOS Y EVENTOS Asistentes a Congresos y Eventos realizados en Salta.		915		426
	CONVENIO Afiliados.		2.327		3.650
	IPS Afiliados.		216		196
	PROMO SALTA Residentes Salteños.		54		796
09	ARTESANOS Comerciantes artesanos que atienden en los locales del Cerro San Bernardo.	2.920		2.920	
SUB-TOTAL DE USUARIOS		30.498	13.506	25.402	12.925
TOTAL DE USUARIOS		44.004		38.327	

Análisis cuanti-cualitativo de Programas Socio-Comunitarios Indirectos y/o Coordinados

Si bien en este ítem se modificaron los programas socio-comunitarios, debido al abanico de programas, en la gestión 2018, la cantidad de usuarios beneficiada representa una diferencia del 6,38 %, en relación a la Gestión 2017. Como se muestra en el siguiente cuadro:

PROGRAMAS	BENEFICIARIOS	2018		2017	
		SIN CARGO	PARCIAL	SIN CARGO	PARCIAL
10 PROGRAMAS SOCIALES EXTERNOS					
IMAG. DEL BICENTENARIO	Niños y jóvenes estudiantes.	27		85	
CONOCIENDO MI CIUDAD	Niños y jóvenes estudiantes.			510	
PEQUEÑOS ANFITRIONES	Niños y jóvenes estudiantes.			193	
SALÍ DE GIRA QUEDATE EN CASA	Niños y jóvenes estudiantes.			339	
PASEOS CULTURALES	Niños y jóvenes estudiantes.	1.989		2.390	
VER MEJOR	Niños y jóvenes estudiantes.	35		70	
CAI	Niños y jóvenes estudiantes.			389	
ESC. ABIERTAS	Niños y jóvenes estudiantes.	1.458		1.967	
AVISTAJE DE AVES	Adultos.	87			
SIRIA	Niños y adultos.	31			
TOTAL DE USUARIOS		3.627		5.943	

COMENTARIOS: Es importante destacar que Teleférico San Bernardo colabora con escuelas, hospitales, comedores, escolitas de futbol, instituciones barriales, no solo con los pases para el paseo en teleférico, sino también, con donaciones de juguetes, globos, alquiler de juegos infantiles, materiales de construcción, etc.

Cuando se reciben visitas de niños de bajos recursos, o que no pueden afrontar el gasto de una colación, los niños son invitados por la empresa con un refrigerio.

Buscando fortalecer los lazos con la comunidad, Teleférico San Bernardo desarrolló un programa de ploteo de góndolas, donde cada una de ellas simboliza un Departamento de la Provincia, logrando de esta manera que, cada uno de los 23 departamentos se encuentren representados.





INDICADORES
DE DESEMPEÑO
GRI



INDICADORES DE DESEMPEÑO GRI

En relación con el nivel de aplicación de la Guía GRI para este reporte, Teleférico San Bernardo obtiene un nivel de aplicación C, reportando 10 indicadores de diferentes aspectos, los cuales se listan a continuación:

INDICADOR GRI NÚMERO	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	PÁGINA
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y de gobierno.	29
EN3	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	30
EN5	Intensidad energética.	30
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	31
LA1	Número, tasa de contrataciones y rotación media de los empleados.	32
LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	32
LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	33
LA8	Asuntos relacionados con la salud y la seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	33
LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	34
S01	Porcentaje de operaciones o centros donde se han implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad.	36





CRÉDITOS

COORDINACIÓN

Mag. Abogado Diego Méndez Macías

ÁREA ENERGÍA

Ing. Alberto Elbirt
Ing. Luis Langone

ÁREA AMBIENTAL

Ing. Emilce Arias
Ing. Luis Langone

ÁREA SOCIAL

Lic. Gaby Mercedes Toro
Claudia Sanguedolce

ÁREA ECONÓMICA Y RECURSOS HUMANOS

CPN Fernando Faraldo
Lic. Carolina Macaferri

COMPAGINACIÓN Y REDACCIÓN

Dr. Martín Miranda
Dra. Lourdes Samsón
Mag. Abogado Diego Méndez Macías

REVISIÓN

CPN Mirtha Cecilia Cancinos Díaz
Dr. Martín Miranda

AUDITORÍA EXTERNA

CPN María Eugenia Escotorín

DISEÑO GRÁFICO

Gimena Moya Tonelli



Salta ARGENTINA
SAN BERNARDO
Teletransporte Chicana 06

Salta
ARGENTINA
Tan linda que enamora.

TELEFERICO SAN BERNARDO
Avenida San Martín esq. Irigoyen
Salta, Argentina
+54 387 4310641
www.telefericosanbernardo.com

