



 **ULTRAPORT**

40 AÑOS DE HISTORIA



40 años

 ULTRAPORT

## PRÓLOGO



**Diego Uribe-Etxeverría M.**  
Gerente General

Al cumplir 40 años escribiendo la historia de los puertos de Chile no podemos sino recordar nuestros orígenes, mirar atrás, analizar el camino que hemos recorrido para, desde lo construido, proyectar lo que será nuestro futuro.

Sin duda, en estas cuatro décadas cambiamos, evolucionamos, nos modernizamos, pero también mantuvimos la esencia de aquello que nos vio nacer, una cultura de cooperación, de esfuerzo, de desarrollo de las personas y de nuestras actividades.

A lo largo de los años fuimos consolidando nuestra cultura al interior de la organización e introdujimos desafíos en materia de clima laboral, equidad de género e inclusión y, con mucho énfasis, procuramos que la preocupación por la seguridad y salud de nuestros colaboradores y el cuidado del medio ambiente sean un eje central de nuestro quehacer. En una compañía en que las personas están al centro de todo lo que hacemos, la protección de la vida es un valor fundamental. En este sentido, dedicamos años, recursos y mucho esfuerzo en esto tan importante para la compañía.

Hemos impulsado relaciones de largo plazo con nuestros clientes, con las comunidades donde operamos, con las autoridades, con proveedores y, sobre todo, con nuestros colaboradores. Nos relacionamos desde la transparencia, la honestidad, la búsqueda de diálogo y acuerdos que favorezcan a todos. Así, hemos podido constatar el orgullo de trabajar en Ultraport, el sentido de pertenencia a una gran familia en la

que existen posibilidades de desarrollo, donde se cumple la palabra y se busca la construcción conjunta de valor compartido. En esta línea, estamos convencidos de que las relaciones deben ser justas y equitativas para que sean armoniosas y respetuosas.

Si bien nuestra historia no ha estado exenta de dificultades y en Ultraport hemos tenido periodos de expansión y otros de contracción, hemos sabido enfrentar de buena manera las crisis y el auge, pero lo más relevante, y lo que nos ha traído al punto donde hoy estamos, es la capacidad de ajustarnos a los tiempos, la flexibilidad para adaptarnos a los cambios de la industria y la credibilidad que hemos construido y que nos permite contar con un inmenso capital de confianza. Todo esto fue desarrollado junto con los dirigentes sindicales y los colaboradores -hombres y mujeres- de nuestra empresa.

Hoy somos líderes en el mercado de la estiba y desestiba en Chile, y la responsabilidad que esto conlleva no la tomamos a la ligera. Queremos marcar el rumbo, pero uno que conduzca a la instalación de mejores prácticas laborales, ambientales y sociales. Anhelamos ser ejemplo en la construcción de una cultura de acuerdos, donde el cuidado de la vida sea un valor intransable para todos.

Al cumplir 40 años conocemos bien nuestro camino, Ultraport ha sido parte activa de la modernización portuaria del país y, a partir de lo vivido en estas cuatro décadas, podemos estar seguros de que seguiremos siendo motor fundamental de la conexión de Chile con el mundo.



# ÍNDICE

01	02	03	04	05	06
EL PUNTO DE PARTIDA	EL PRESENTE	LOS CIMIENTOS	DE CARA A LAS PERSONAS	ENTORNO SUSTENTABLE	EL FUTURO
10	18	52	68	96	110

# 01

EL PUNTO DE PARTIDA

---



## ULTRAPORT Y SUS INICIOS

La creciente apertura de Chile al comercio internacional a fines de los años 70 mostró la necesidad de contar con un sistema portuario más eficiente y profesionalizado. La experiencia de Ultramar en el transporte marítimo abrió la oportunidad de entrar en este negocio y desarrollar desde ahí un servicio de altos estándares para atender a la creciente demanda de la industria portuaria.

Desde sus inicios, Ultraport centró su labor en las personas y en la necesidad de capacitarlas para formarlas en las mejores prácticas contribuyendo así a una mayor competitividad de los servicios portuarios y, desde ahí, aportar al desarrollo del comercio exterior chileno.

En 1981 se promulgó la Ley 18.042 y se da fin al modelo imperante, para iniciar la operación conjunta entre privados y la Empresa Portuaria de Chile, Emporchi. Nacen así las empresas de estiba, generándose un modelo distinto, donde los puertos pasaron a ser multioperados en muelles y patios, replegando operativamente a Emporchi a las áreas de almacenaje, donde oficia de custodio de las mercancías que entran y salen del país. No obstante, sigue bajo su administración y control la infraestructura portuaria.

Este importante cambio permitió que el 25 de mayo de 1981 se creara Ultraport, al alero de Ultramar Agencia Marítima, empresa que manejaba el agenciamiento portuario y la operación de las naves, modelo que perdura hasta el año 1998, cuando la organización decide separarlas, con el objeto de tener un mejor control de las actividades y los costos de todos los trabajos que se hacían dentro del puerto. Los primeros frentes de ataque que contaron con los servicios profesionales de Ultraport fueron los de Arica, Valparaíso y Punta Arenas.



Tomar el ritmo de crecimiento no fue fácil y tuvo riesgos. Hubo que profesionalizar cada vez más la actividad y continuar fortaleciendo la relación entre los trabajadores y la empresa, promoviendo el compromiso por el desarrollo de la eficiencia y la confianza, que trajo como contrapartida estabilidad, proyección laboral y seguridad, así como la búsqueda de una mejor calidad de vida para los trabajadores.

Con la mirada puesta en la modernización portuaria en países más desarrollados, Ultraport impulsó la capacitación para así dar respuesta a las necesidades de la creciente actividad en los servicios de estiba y desestiba.

En ese entonces era incipiente la incorporación de contenedores y de equipos de mayor envergadura; casi toda la carga y descarga de buques se realizaba de forma manual, con importantes riesgos para los trabajadores. Así, desde el inicio se trabajó en mejorar los procesos operativos, condiciones laborales y competencias a

través de la capacitación, para mejorar las operaciones y disminuir los riesgos, forjando desde entonces el sello característico de Ultraport, la preocupación por las personas y, a su vez, el que se convertiría en su principal valor: la seguridad y el cuidado de la vida.

“A mí me tocó comparar las operaciones con lo que estaba sucediendo en otros puertos, principalmente de Sudamérica, y diría que Ultraport estaba muy por delante, con una gestión mucho más eficiente en todo aspecto. Habitualmente los buques efectuaban operaciones de re-estibas en Chile, aun cuando esas mercancías no contemplaban a nuestro país como destino final, pero había conocimiento, experiencia y era más seguro hacerlo en nuestros puertos, en otras palabras, habíamos generado confianza”, comenta Arturo Osses G., Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional de Ultraport, quien se desempeña en la compañía desde sus inicios.



## LA IRRUPCIÓN DE LOS CONTENEDORES

Si bien los contenedores fueron creados en Estados Unidos en 1956 para el transporte terrestre, ya en 1965 comenzaron a circular los primeros buques con este tipo de carga y su masificación generó toda una revolución en la industria portuaria mundial, llevando a un segundo plano a aquellos de carga general, que fueron siendo reemplazados paulatinamente por buques portacontenedores.

En Chile, Ultraport fue de las primeras compañías que accedieron a una operación de contenedores. Es así como, a principios de los años 90, la empresa importó la primera grúa móvil para el movimiento de estos. “Siempre íbamos a la vanguardia en todo tipo de innovación tecnológica”, comenta el Subgerente de Operaciones, Ricardo Fernández F., quien trabaja en Ultraport desde sus inicios. “Nosotros fuimos los primeros en Chile que compramos una grúa móvil para transferir contenedores, de marca Gottwald.”, agrega.

Contar con esta maquinaria permitía a los buques reducir los tiempos de atraque y con ello bajar los costos del transporte.



## UNA NUEVA ETAPA

A fines de los 90, el sistema de multioperadores comenzó a mostrar debilidades por la alta congestión de los puertos, cada vez con más presencia de contenedores. El problema radicaba en que resultaba difícil para las distintas empresas de operaciones coordinar las inversiones necesarias para mejorar la infraestructura y la gestión de carga.

Ultrahport siguió expandiendo sus operaciones y en 1991 inició labores en Tocopilla, Quintero y Talcahuano; en 1993, en Caldera y Huasco, y en 1996 en Antofagasta y Puerto Chacabuco.

A fines de 1997 fue promulgada la Ley 19.542 de "Modernización del Sector Portuario Estatal", la cual planteaba dos objetivos centrales: impulsar y dinamizar el proceso de inversión en infraestructura, tecnología y gestión portuaria, y promover la competencia en el sector para mejorar la posición competitiva del comercio exterior chileno.

Para cumplir con estos propósitos, esta normativa introdujo la descentralización de Emporchi, la participación de privados en el desarrollo de los puertos estatales y la modernización de la labor portuaria.

En este sentido, se estableció que la propiedad de los puertos se mantendría en manos del Estado, derivando esta nueva estructura en un esquema de empresas estatales autónomas, que heredarían los activos de Emporchi como patrimonio. Luego de esto se establecieron las concesiones de los frentes de atraque en la modalidad de operadores únicos.

Entonces, en 1998 se llamó a licitación de los frentes de atraque de los principales puertos de Chile: Valparaíso, San Antonio y Talcahuano - San Vicente, los que se adjudicaron finalmente en 1999. Ultrahport



quedó a cargo de la labor de estiba en el Puerto de Valparaíso, en manos de Ultramar. Ese mismo año, Ultrahport comienza faenas en Los Vilos y Coronel, mientras que en 2001 entra a las operaciones de Puerto Montt. Estas marcaron la primera etapa del crecimiento de la compañía, que en la década siguiente continuó, además, invirtiendo en tecnología, capacitación y seguridad, principalmente junto con la apertura de oficinas en Coquimbo, Chañaral, Parga, Quellón y Minera Esperanza.

El Puerto de Arica fue concesionado el año 2004, respectivamente. También de la mano de la matriz, tras concesionarse la compañía comenzó a operar en Terminal Puerto Arica.

El objetivo inmediato era liberar al sector portuario de las limitaciones que históricamente habían inhibido la inversión, generando incentivos para que intervinieran empresas con experiencia portuaria y respaldo financiero. Con ello, se lograría un aumento importante de la productividad del sector, a través de inversiones en tecnología y gestión y, a futuro, en nuevas obras de infraestructura.

#### Fuentes:

- "La Transformación Económica de Chile", CEP. Felipe Larraín, Rodrigo Vergara.
- "Modernización Portuaria en Chile", Universidad Austral. Iris Carrillo, Astrid Santander.
- "Desarrollo Exportador Chileno: Evolución y Perspectivas", Universidad de Chile. Joseph Ramos.
- ProChile.
- Cámara Marítima Portuaria.

Se estableció el concepto de recinto portuario como un área inembargable, compuesta de espacios terrestres y acuáticos. En el ámbito de la planificación, la ley creó dos instrumentos destinados a orientar las inversiones de privados: el Plan Maestro Portuario y el Calendario Referencial de Inversiones.

En paralelo al proceso de concesiones, en 1995 Ultrahport llega a Puerto Mejillones, un puerto privado de uso público desarrollado por Ultramar y Belfi, y en el año 2003 la compañía ingresa en la operación de Puerto Angamos, uno de los terminales más relevantes del país.

"Pasamos desde la operación manual a la automatización, permitiéndonos en el proceso generar profesionales especializados, mayor seguridad para nuestros colaboradores, para la carga y para los equipos, con una mayor eficiencia para los clientes y la empresa", comenta Ricardo Fernández F.

02

EL PRESENTE



## VALORES QUE NOS MOTIVAN

La motivación por hacer un trabajo de excelencia, que contribuya al desarrollo del país, se sustenta en firmes convicciones que nos proyectan hacia el futuro.



## VISIÓN

“Ser el referente en operaciones portuarias de América”.

## NUESTRA MISIÓN

“Realizamos operaciones portuarias con excelencia y seguridad, innovando e implementando nuevas tecnologías a través de un equipo de personas altamente calificado y comprometido con nuestros clientes y comunidades”.

## PROPÓSITO

“Cuidamos a las personas y potenciamos su desarrollo, impulsando el crecimiento de los principales puertos de Chile”.

## NUESTROS VALORES

Nuestra historia y experiencia han marcado nuestra ruta, teniendo siempre como eje nuestros valores. Ellos han sido el hilo conductor que ha forjado el desarrollo y que nos marcarán el horizonte de los próximos desafíos.



### SEGURIDAD

Cuidamos la vida de nuestros colaboradores y la salud de las comunidades donde operamos, promoviendo lugares de trabajo libres de riesgo y amigables con el medio ambiente.



### INTEGRIDAD

Actuamos con altos estándares éticos que garantizan la sustentabilidad y resguardan nuestra reputación, teniendo a nuestras personas al centro de lo que hacemos.



### PASIÓN

Sentimos pasión por nuestra actividad, por conocer y entender a nuestros clientes, nos ocupamos de los detalles que marcan la diferencia en cada una de nuestras operaciones.



### EXCELENCIA

Aportamos al desarrollo y la competitividad de nuestros clientes anticipándonos a sus necesidades, con un servicio a la medida e innovador, creando soluciones más allá de lo tradicional.

## NUESTRA PROMESA

En 40 años de historia, Ultraport se ha transformado en el motor del desarrollo portuario del país. La experiencia de la compañía se ha trasladado siempre hacia las nuevas operaciones, siendo así una fuerza de crecimiento para Chile.

Nuestra promesa para el futuro es fortalecer ese espíritu, manteniendo las características que nos han posicionado como un actor clave de la industria.



## ENTREVISTA A LOS FUNDADORES



**Richard von Appen L.**  
Presidente de Ultraport

Nosotros creemos profundamente en que la actividad empresarial solamente tiene sentido si transforma la vida de las personas y esa ha sido nuestra historia.

**Richard von Appen L.**  
Presidente de Ultraport

### Orgullosos de nuestro legado

“Somos agradecidos de la oportunidad que tenemos de haber podido tener la visión del abuelo, el empuje de sus hijos, mi tío y mi padre. Por eso, junto a mis primos, hemos trabajado para continuar con este legado y poder ser un aporte para nuestro país y su gente”, señala el Presidente de Ultraport.

El esfuerzo, la mística, la cercanía, el respeto son valores que están en el ADN de los trabajadores de Ultraport, que se viven en cada puerto donde la empresa opera y trascienden al entorno. Desde cada uno de los colaboradores, pasan a las familias, a la comunidad y al mercado, generando cambios que aportan al mejoramiento de la sociedad. Estos valores están arraigados en lo profundo de la empresa y se instalaron con ella desde el primer día, porque es la marca que dejó el capitán Albert von Appen, quien en 1952 fundó la Agencia Marítima Ultramar, de la que años después se derivaría la matriz de Ultraport.

Sus hijos Sven y Wolf siguieron con su legado y mantuvieron su impronta emprendedora, la pasión por el trabajo, el respeto por el mar y la valoración del aporte de cada persona en la construcción de una sociedad con mayores oportunidades. La responsabilidad de la labor empresarial con el desarrollo del país estuvieron presentes en cada decisión que tomaron mientras estuvieron al frente de las empresas del grupo y formaron a sus hijos con esa visión. Hoy, la tercera generación von Appen encabeza el grupo de empresas Ultramar y Richard von Appen L. preside Ultraport.

Somos agradecidos de la oportunidad que tenemos de haber podido tener la visión del abuelo, el empuje de sus hijos, mi tío y mi padre. Por eso, junto a mis primos, hemos trabajado para continuar con este legado y poder ser un aporte para nuestro país y su gente.

**Richard von Appen L.**  
Presidente de Ultraport

“Nosotros creemos profundamente en que la actividad empresarial solamente tiene sentido si transforma la vida de las personas y esa ha sido nuestra historia”, dice Richard von Appen L. Ese es el rumbo que ha tenido su gestión como presidente de la empresa y se ha preocupado personalmente de crear espacios de diálogo, entendimiento y transparencia que han permitido el desarrollo de la compañía, poniendo siempre en el centro a las personas. Esa es la base de las relaciones laborales que Ultraport mantiene con sus trabajadores y que es reconocida en el mercado como exitosa.

Así, a lo largo de los años se han llevado adelante diálogos directos y honestos entre directores, gerentes, trabajadores y sindicatos, relación que se ha transformado en un valioso capital para el mejoramiento de nuestra organización y también para enfrentar dificultades.

“Estamos convencidos de que los buenos dirigentes sindicales están preocupados de su gente, pero también de la empresa. Al tener objetivos en común tenemos el deber de escuchar los planteamientos, inquietudes y problemas para trabajar en conjunto por lo que creemos que contribuye al bienestar de la sociedad. Esto se logra estableciendo relaciones personales de confianza y respeto, en las que debe involucrarse la más alta administración sin intermediarios”, manifiesta.

“Todos tenemos un interés común, trabajamos en la compañía y estamos interesados en su desarrollo y crecimiento, en ser líderes del mercado a través de una atención de excelencia a nuestros clientes. En todo esto estamos alineados, pero también en que los colaboradores tengan remuneraciones de acuerdo al mercado y al trabajo que hacen, que las condiciones laborales sean seguras y se proteja su integridad física y mental, con un entorno de compañerismo y respeto”, sostiene el presidente de la compañía,

apuntando a que del trabajo que han realizado en conjunto con los colaboradores han nacido grandes iniciativas de mejora en las instalaciones, capacitación y beneficios para el bienestar de ellos y sus familias, así como para el desarrollo de las labores.

### Sacar lo mejor de cada uno

“Ultraport es una empresa de servicios y los colaboradores son su capital más importante. Esta convicción se transmite desde nuestra organización a los territorios aledaños a la operación. Por eso, desde los inicios nos hemos comprometido con las comunidades en proyectos de educación y mejoramiento de la calidad de vida. También integramos a nuestros contratistas con quienes desarrollamos iniciativas para potenciar su crecimiento. Adicionalmente, buscamos establecer una gran cercanía con nuestros clientes para conocer constantemente cómo podemos mejorar”, señala, enfatizando que desde la filosofía empresarial es clave buscar y potenciar lo mejor de las personas dentro y fuera de la organización.

En este sentido, Richard von Appen L. comenta que Ultraport también se ha ido preparando para enfrentar los desafíos en una industria dinámica, con una creciente incorporación de tecnología, impulsando mejoras y avances que han permitido a muchas personas desarrollar sus talentos y profesionalizarse. Esto ha traído un aumento en la productividad, las rentas y las condiciones laborales, contribuyendo así a construir un sector portuario que es cada día más relevante en la competitividad de las exportaciones chilenas.

Convencidos del aporte que tiene cada persona, señala que Ultraport ha definido como un avance prioritario la incorporación de más mujeres al trabajo portuario, valorando la contribución que pueden hacer en un entorno que tradicionalmente ha sido



masculino. Actualmente un 13% de la dotación es femenina y la determinación de la compañía es ir elevando esa proporción con los años, ya que la mayor parte de los cargos pueden ser ejercidos indistintamente por hombres o por mujeres. “Esto va a fortalecer a Ultraport, así es que seguiremos perseverando y ojalá que muchas mujeres se sientan llamadas a incorporarse a este desafiante mercado portuario y accedan a posiciones de directorio, gerencia, supervisión u operaciones”, establece.

### Proyección

Las tendencias de modernización del sector portuario han abierto nuevos desafíos y proyecciones. Pero para la compañía tener que adaptarse no es algo nuevo. Ir un paso adelante, preparándose para lo que viene, es parte de su estrategia y su visión.

“La automatización de los procesos va a ir transformando toda la labor portuaria. Sin embargo, siempre estará la necesidad de contar con la propuesta de valor, experiencia y profesionalismo que tiene un especialista en operaciones portuarias como Ultraport”.

“Debemos seguir de cerca el desarrollo de la industria alrededor del mundo, donde el manejo de algunas cargas está requiriendo una incorporación mayor de tecnología y hay áreas, como el cuidado ambiental, en el cual podemos aportar a nuestros actuales y futuros clientes”, asegura.

Más allá de lo que traiga la tecnología, está claro que su valor fundamental seguirá siendo el capital humano que existe, por el cual seguirán apostando como un elemento multiplicador de bienestar y desarrollo, así como un aporte para el país.



Ultraport es un actor relevante para el desarrollo del comercio exterior del país.



## SERVICIOS Y CLIENTES

Desde sus inicios, Ultraport ha entregado un servicio de carácter profesional a la actividad portuaria. Con un trabajo alineado con organizaciones de capacitación y un equipo de excelencia, han podido certificar ciertas funciones, establecer parámetros de rendimiento, así como definir competencias para los trabajadores portuarios.

Una de las características de Ultraport es el desarrollo de los proyectos y la administración en relaciones directas con los clientes de Arica a Punta Arenas, y a la medida de sus necesidades.



Ultraport ha ido un paso adelante de las permanentes modernizaciones que ha experimentado la operación de sus puertos y terminales para responder en tiempo y efectividad a las necesidades de sus clientes. Junto con el desarrollo de la formación de sus colaboradores, la compañía ha debido incorporar sistemas que les permitan tener información en línea sobre cada proceso.

“Hay una exigencia mucho mayor por la calidad y la excelencia, pero también hay un requerimiento por la seguridad en los servicios”, explica Carlos Stolzenbach E., Gerente de Compañía Portuaria de Ultraport.

Es que los clientes no solo buscan excelencia operacional y productividad, también exigen que todos los procesos se realicen bajo estrictos estándares ambientales y de protección de las personas.

Además, en sus distintas operaciones la compañía ha tenido la responsabilidad de entregar servicios estratégicos para el desarrollo de las economías donde se desempeña. Es el caso de la Región de Antofagasta con la industria minera, o en Valparaíso, donde cumple una función esencial en la continuidad operacional del abastecimiento y exportación de los productos hortofrutícolas que se producen en la zona central de Chile.

Todo esto ha hecho que Ultraport se haya transformado en el principal operador portuario de Chile, posicionándose como un actor relevante para el desarrollo del comercio exterior del país.

### Terminales Multipropósito

A través de los Terminales Multipropósito, Ultraport está preparado para atender la operación de estiba y desestiba de contenedores, graneles y todo tipo de carga de grandes dimensiones.

El Terminal Puerto Arica (TPA) está en una ubicación geográfica privilegiada, ya que está en una región que limita con Perú y Bolivia, países donde se encuentran sus principales clientes. En este sentido ha tenido un rol estratégico para dar cumplimiento al Tratado de Paz y Amistad entre Chile y Bolivia, y se ha transformado en punto fundamental para las exportaciones e importaciones de ese país. De hecho, un 76% de la carga movilizada en TPA es boliviana, un 6% peruana y un 17% chilena.

Por medio de sus operaciones en los puertos de la II Región de Antofagasta, Ultraport se ha transformado en un punto crítico para dar continuidad operacional a la industria minera, entregando

servicios de recepción, acopio, embarque y desembarque de carga. Adicionalmente, la compañía estiba y desestiba todos los insumos para el desarrollo del trabajo de esa industria, gran parte de la cual se trata de carga sobredimensionada. Ejemplo de ello son los camiones para las faenas mineras y sus repuestos, como ruedas o motores, todos de gran escala.

Más allá del crecimiento económico, por las manos de Ultraport han pasado también proyectos emblemáticos para el desarrollo cultural del país, como es el caso de las estructuras y antenas para montar el observatorio ALMA - el mayor radiotelescopio del mundo - que se descargó en Puerto Angamos.

Desde el Terminal Puerto Coquimbo (TPC) se entregan servicios a la industria minera, agrícola y turística, siendo el principal producto transferido el concentrado de cobre. Lo siguen el cemento, maíz, trigo y fruta.

El Terminal de Punta Arenas, en tanto, por su ubicación estratégica, es el Terminal portuario más austral de Chile. A través de sus tres terminales – Terminal Arturo Prat en Punta Arenas, Terminal José de los Santos Mardones y Terminal Puerto Natales – ofrece servicios de muellaje, transferencia, almacenamiento, entre otros. Atiende

Hay una exigencia mucho mayor por la calidad y la excelencia, pero también hay un requerimiento por la seguridad en los servicios.

**Carlos Stolzenbach E.**  
Gerente de Compañía Portuaria

principalmente a cruceros internacionales y nacionales, naves de pesca, buques científicos y buques de la Armada.

### Terminal de Graneles

A través de los Terminales de Graneles, Ultraport realiza la transferencia de graneles, ya sea cobre, zinc, plomo, azufre y carbón. Su responsabilidad está en la administración de los terminales, la operación y el mantenimiento. También aporta todos los equipos móviles, en tanto, la infraestructura es responsabilidad del mandante.

Desde el punto de vista estratégico, la relevancia de la operación de Ultraport en estos puertos está dada por su contribución a la continuidad del suministro de energía. A ello se suma la transferencia de cobre, que tiene un valor importante para la economía del país.

Las exigencias en este tipo de terminales no son menores, dado que se transfieren cargas altamente delicadas desde el punto de vista ambiental, por lo cual se deben ejecutar las labores sin margen de error.

Esto implica un proceso de formación intenso, porque cambia la forma en que se administra. Estamos trabajando en la formación de las competencias en estrecha colaboración con el cliente.

**John Tala A.**  
Gerente de Puertos Mecanizados

En esta línea, Ultraport va a operar uno de los terminales más modernos de Latinoamérica, lo que requerirá preparar a los equipos en términos del conocimiento y de la tecnología. “Esto implica un proceso de formación intenso, porque cambia la forma en que se administra. Estamos trabajando en la formación de las competencias en estrecha colaboración con el cliente”, señala John Tala A., Gerente de Puertos Mecanizados de Ultraport.

Otro símbolo de lo que se puede avanzar mediante la preparación y el desarrollo de capacidades que permiten ejecutar procedimientos de alta complejidad es el caso de Puerto Angamos, donde se ha operado con excelentes resultados con contenedores autovolteables.

Con este proceso se está moviendo granel y la operación se ha llevado exitosamente adelante. “Tenemos clientes, como Codelco, que transfiere entre 700.000 y 1.000.000 de toneladas de concentrado de cobre al año, sin mayores complejidades en la operación”, comenta Francisco Wegertseder V., Gerente Comercial de Ultraport.

Entre las operaciones destacadas, a través del Puerto de Mejillones se participó en la descarga de toda la estructura para el desarrollo de la Planta de Gas Natural de ese lugar, proyecto estratégico para el suministro de gas a la región.

Otra operación que ha destacado y que se está llevando a cabo con BHP en este mismo puerto es la recepción, acopio y despacho de concentrados, a través de rotainers o containers volteables, proceso que implica grandes desafíos, ya que Puerto Mejillones es un puerto 100% granelero y la carga de este proyecto específico llega a través de contenedores.

### **Terminales de Contenedores**

El Terminal Pacífico Sur (TPS), ubicado en el Puerto de Valparaíso, es un terminal que opera fundamentalmente carga en contenedores, y se destaca porque por sus sitios se embarca un tercio de la fruta exportada por Chile. Lo siguen los embarques de vino, alimentos y cobre. Al mismo tiempo, se recibe una gran cantidad de las importaciones de la zona central.

Los servicios entregados por Ultraport en este terminal en la estiba y desestiba de naves, así como la consolidación y desconsolidación de cargas, lo sitúan como un actor relevante en la logística portuaria. A su vez, sobresale su participación y entrega de valor agregado en operaciones de estiba y desestiba de fruta en cámara y diversas cargas generales.



## TERMINALES MULTIPROPÓSITO

### TERMINAL PUERTO ARICA (TPA)

- Inicio de operaciones en Arica en 1981
- Inicio de operaciones en TPA en 2004
- Embarque y descarga de contenedores
- Servicio de operación de equipos portuarios
- Servicios de apoyo operativos para: descarga y manejo de carga general
- Manejo de carga a granel como soya, trigo, maíz y azúcar rubia
- Operación de bodega de minerales
- Manejo de patio de consolidado y desconsolidado de contenedores
- Promedio anual de carga transferida: 2,6 MM ton/año

El Terminal Puerto Arica está ubicado en el extremo norte de Chile y cuenta con una ubicación estratégica para atender el comercio con los países limítrofes, Bolivia y Perú. Esto lo transforma en líder en transferencia de carga multipropósito en la zona norte de Chile. TPA es un puerto natural, lo que facilita el tráfico de buques de gran calado. Cuenta con cuatro sitios de atraque y 22 hectáreas para desarrollar sus operaciones.





## PUERTO ANGAMOS

- Inicio de operaciones en 2003
- Embarque de cátodos de cobre
- Descarga/embarque de carga general y sobredimensionada
- Mantenimiento de equipos
- Recepción/embarque concentrado cobre
- Promedio anual de carga transferida: 4,2 MM ton/año

Puerto Angamos es uno de los terminales más relevantes para el país, ya que se ha transformado en el principal puerto exportador de cobre, lo cual representa para Ultraport un gran desafío para responder con eficiencia a las exigentes demandas de la actividad.

## TERMINAL PUERTO COQUIMBO (TPC)

- Inicio de operaciones en Coquimbo en 2002
- Inicio de operaciones en TPC en 2012
- Recepción/almacenaje concentrado cobre
- Provisión de personal portuario
- Mantenimiento de equipos
- Promedio anual de carga transferida: 0,6 MM ton/año

El Terminal Puerto Coquimbo presta servicios al turismo, la industria hortofrutícola y la minería, aportando con toda su experiencia en logística global y tecnología avanzada.

El año 2020 se inició un ambicioso proyecto de modernización que busca repotenciar la capacidad de transferencia de carga del terminal y posicionar a Coquimbo como un actor relevante en las rutas marítimas del mundo. A través de una forma de construcción amigable con el medio ambiente, se espera ofrecer una alternativa competitiva y sustentable que apoye el desarrollo de toda la región.



## PUERTO CHACABUCO

- Inicio de operaciones en 1996
- Contenedores/carga general y proyecto
- Des/consolidado de contenedores
- Acopio de carga
- Contenedores reefer
- Servicios de energía y monitoreo de contenedores
- Promedio anual de carga transferida: 0,06 MM ton/año

Ultraport Chacabuco tiene un rol fundamental al conectar a la Patagonia chilena hacia el resto del país y el mundo.

Cuenta con equipos de transferencia necesarios para dar un servicio eficiente a sus clientes, además de altos estándares de seguridad y protección ambiental, lo cual lo transforma en un importante referente regional.



## PUNTA ARENAS – EMPRESA PORTUARIA AUSTRAL

- Inicio de operaciones en 1981
- Embarque y descarga contenedores
- Manejo de pescado congelado y krill
- Provisión de personal portuario
- Servicios de energía y monitoreo de contenedores
- Promedio anual de carga transferida: 0,2 MM ton/año

Ultraport Punta Arenas opera desde los inicios de la compañía, en 1981, en la estiba y desestiba de buques pesqueros y multipropósito. Con cuatro décadas de trayectoria, Ultraport Punta Arenas ha logrado consolidarse con tecnología de última generación y personas altamente capacitadas, siendo uno de los protagonistas del desarrollo de la región, con proyectos a gran escala, como lo fue la descarga del proyecto fibra óptica, el cual permitió conectar a la región con el resto del país, así como también la implementación del sistema Octopi by Navis, herramienta de administración que fue diseñada específicamente para puertos medianos y pequeños, con el objetivo de reducir costos operacionales e incrementar la productividad, transformándose en el primer puerto nacional en implementarla.

## TERMINAL DE GRANELES

### MINERA CENTINELA

- Inicio de operaciones en 2011
- Operación bodega de concentrado de cobre
- Embarque de concentrado de cobre
- Aseo de instalaciones
- Promedio anual de carga transferida: 0,7 MM ton/año

A partir del año 2011, Ultraport comenzó con la operación del Terminal Portuario Minera Centinela, cuya principal actividad es la embarcación de concentrados de cobre. En esta operación trabaja junto a Antofagasta Minerals, con quienes han consolidado una relación de confianza y trabajo que les ha permitido ir mejorando año a año su productividad.





### TERMINAL GRANELES DEL NORTE (TGN)

- Inicio de operaciones en 2010
- Operación del terminal
- Descarga de carbón a granel
- Servicios de terminal
- Servicio de mantención de terminal
- Promedio anual de carga transferida: 3 MM ton/año

Esta sucursal inició sus operaciones en 2010, especializándose en transferencia de graneles sólidos. TGN se ha destacado en ser el pionero en el uso de cintas tubulares para la descarga de carbón, siendo una de sus principales operaciones abastecer de carbón la Central Termoeléctrica Angamos, filial de AES Gener en Mejillones.

### PUERTO MEJILLONES

- Inicio de operaciones en 1995
- Descarga de graneles sólidos y líquidos
- Operación de recepción, acopio y embarque de concentrado de zinc y plomo
- Descarga, almacenaje y despacho ácido sulfúrico
- Operación de recepción y embarque de concentrado de cobre
- Promedio anual de carga transferida: 3 MM ton/año

Las labores de Ultraport en Puerto Mejillones iniciaron en 1995 con la descarga de carbón para Engie (ex Edelnor), luego se incorpora la operación de ácido sulfúrico, la carga de carros de ferrocarril por medio de un andén especializado con 14 estaciones de transferencia o la carga de camiones a través de una isla con tres brazos automatizados.

Posteriormente se agregaron concentrados de zinc y plomo de Minera San Cristóbal.

Actualmente, es el principal terminal de ácido sulfúrico del mundo y un actor clave para la industria minera. El año 2021 se comenzaron las operaciones de embarque de concentrado de cobre para Spence - BHP.



## TERMINAL DE CONTENEDORES

### TERMINAL PACÍFICO SUR (TPS)

- Inicio de operaciones en Valparaíso en 1981
- Inicio de operaciones en TPS en 2000
- Descarga de fruta. Paletizado, consolidación y desconsolidación
- Provisión de personal portuario
- Arriendo de maquinaria
- Promedio anual de carga transferida: 7,3 MM ton/año

Este puerto ha sido testigo del desarrollo de la compañía y del comercio exterior chileno, partiendo por la carga a granel, hasta la carga de containers. De la misma manera, Ultraport ha estado siempre al día en la operación de maquinaria de última tecnología, para lo cual ha hecho importantes esfuerzos en capacitar a sus colaboradores y en entregarles todas las herramientas necesarias para el mejor desempeño.





#### TERMINALES MULTIPROPÓSITO

- Terminal Puerto Arica (TPA)
- Puerto Angamos
- Terminal Puerto Coquimbo (TPC)
- Puerto Chacabuco
- Empresa Portuaria Austral

#### TERMINALES DE GRANELES

- Minera Centinela
- Terminal Graneles del Norte (TGN)
- Puerto Mejillones

#### TERMINALES DE CONTENEDORES

- Terminal Pacífico Sur (TPS)



## DE NORTE A SUR

Ultraport entrega sus operaciones a lo largo de todo Chile a través de Terminales Multipropósito, Terminales de Graneles y Terminales de Contenedores.





## CIFRAS DESTACADAS

### DOTACIÓN

**2.500**  
colaboradores  
aproximadamente

### TIPO DE FUNCIÓN

Operativos	Administrativos	Mantenimiento
<b>75%</b>	<b>14%</b>	<b>11%</b>
Gerente - Subgerente	Jefe	Supervisor
<b>3%</b>	<b>7%</b>	<b>7%</b>

### DIVERSIDAD

Mujeres	Hombres
<b>13%</b>	<b>87%</b>

### ANTIGÜEDAD

(Promedio de años de antigüedad por categoría de cargo)

Gerente-Subgerente	Jefe	Supervisor
<b>13 años</b>	<b>11 años</b>	<b>10 años</b>

### CIFRAS DEL NEGOCIO

Movilización de carga  
**1.114.455**  
TEU's

Transferencia  
**+12**  
millones de toneladas  
movilizadas al año

Equipamiento  
**231**  
equipos

03

LOS CIMIENTOS





## ULTRAPORT Y SU ESTRUCTURA

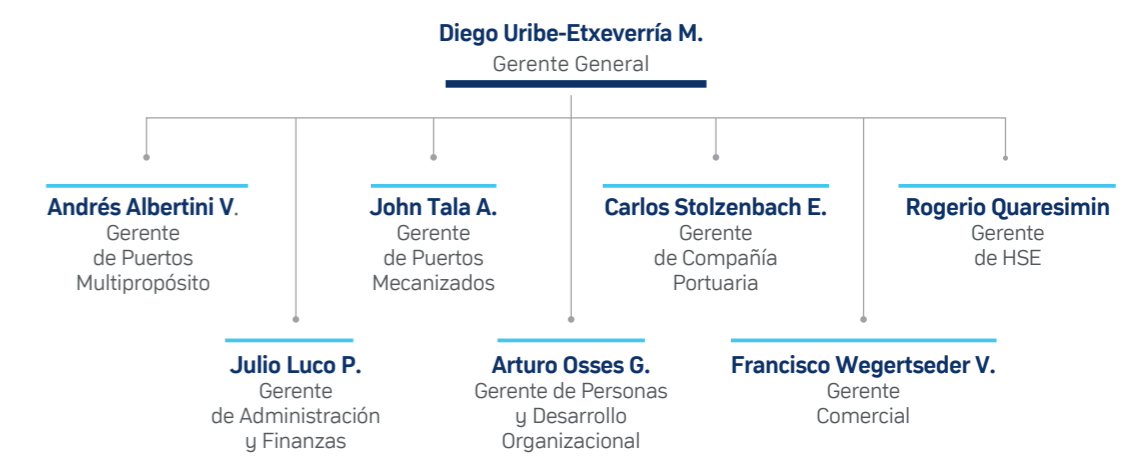
Ultraport se encuentra controlada por Neltume Ports, sociedad que actualmente tiene como socios a Ultramar (60%) y ATCO (40%).

En 1995, al alero de Ultramar, se crea Inversiones Neltume, sociedad que actualmente agrupa 16 operaciones portuarias en Chile, Uruguay, Argentina, Brasil y Estados Unidos.

En 2018 ingresó a la propiedad de Neltume Ports la empresa de origen canadiense ATCO, formando así una importante alianza con Ultramar.

### ORGANIGRAMA DE ULTRAPORT

La compañía cuenta con un equipo de líderes que están comprometidos con el quehacer de Ultraport y que buscan generar relaciones de confianza fluidas y permanentes con todos los grupos de interés, consistencia en las acciones y preocupación por el entorno. Así se estructura el liderazgo de la organización.



Para la compañía, la vida está al centro, de esta manera realiza constantemente iniciativas que fomentan ambientes seguros y libres de riesgos dentro de las distintas operaciones.





## LA COMPAÑÍA Y SUS LIDERAZGOS

Para la compañía es motivo de orgullo dar oportunidades de crecimiento. De esta forma, cada persona que asciende dentro de la organización, cada joven que decide quedarse para hacer una carrera, cada familia que ve en ella un buen lugar para trabajar, es valorado en Ultraport.

La perseverancia, la constancia, el trabajo bien hecho, creer en la importancia de la seguridad y el compromiso con el desarrollo de las competencias es lo que ha permitido a muchos abrir caminos y generar nuevas oportunidades de crecimiento.

Son varios los ejemplos y testimonios de que en Ultraport el techo depende de cada uno y son más los que, habiendo partido de trabajador eventual, han llegado a liderar equipos y han avanzado a cargos de mayor responsabilidad.

“Acá se valora mucho la experiencia operativa y la buena llegada con la gente. Un buen líder se reconoce porque es una persona

cercana, con carisma, que a la vez es proactivo. Es alguien que se la juega por el equipo”, dice Francisco Wegertseder V., Gerente Comercial de Ultraport.

Junto con ello, se le da una alta importancia al compromiso con los valores y principios de la compañía: la seguridad, la integridad, la pasión y la excelencia. El valor de la lealtad, el respeto, la honestidad y la disposición al diálogo son otros de los atributos que destacan en un líder de Ultraport.

Es el cultivo de estos valores lo que ha permitido el crecimiento del capital humano al interior de la compañía. Así lo dice su propósito corporativo: “Cuidamos a las personas y potenciamos su desarrollo, impulsando el crecimiento de los principales puertos de Chile”.

“Hemos visto casos de personas que partieron como auxiliares y han llegado a ser jefes de terminal... y así muchos”, señala.

Acá se valora mucho la experiencia operativa y la buena llegada con la gente. Un buen líder se reconoce porque es una persona cercana, con carisma, que a la vez es proactivo. Es alguien que se la juega por el equipo.

**Francisco Wegertseder V.**  
Gerente Comercial

## Historias de crecimiento



Arturo Osses G., de profesión marino mercante, llegó en 1981 a Ultraport y se desempeñó en un inicio como trabajador eventual. De los años en que estaba en el movimiento de carga, solo tiene los mejores recuerdos, pero desde hace cinco años está sentado en un escritorio como Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional. Su historia y la de tantos otros son el ejemplo de que en la empresa la experiencia y el conocimiento de la industria es lo que predomina en la selección de sus líderes.

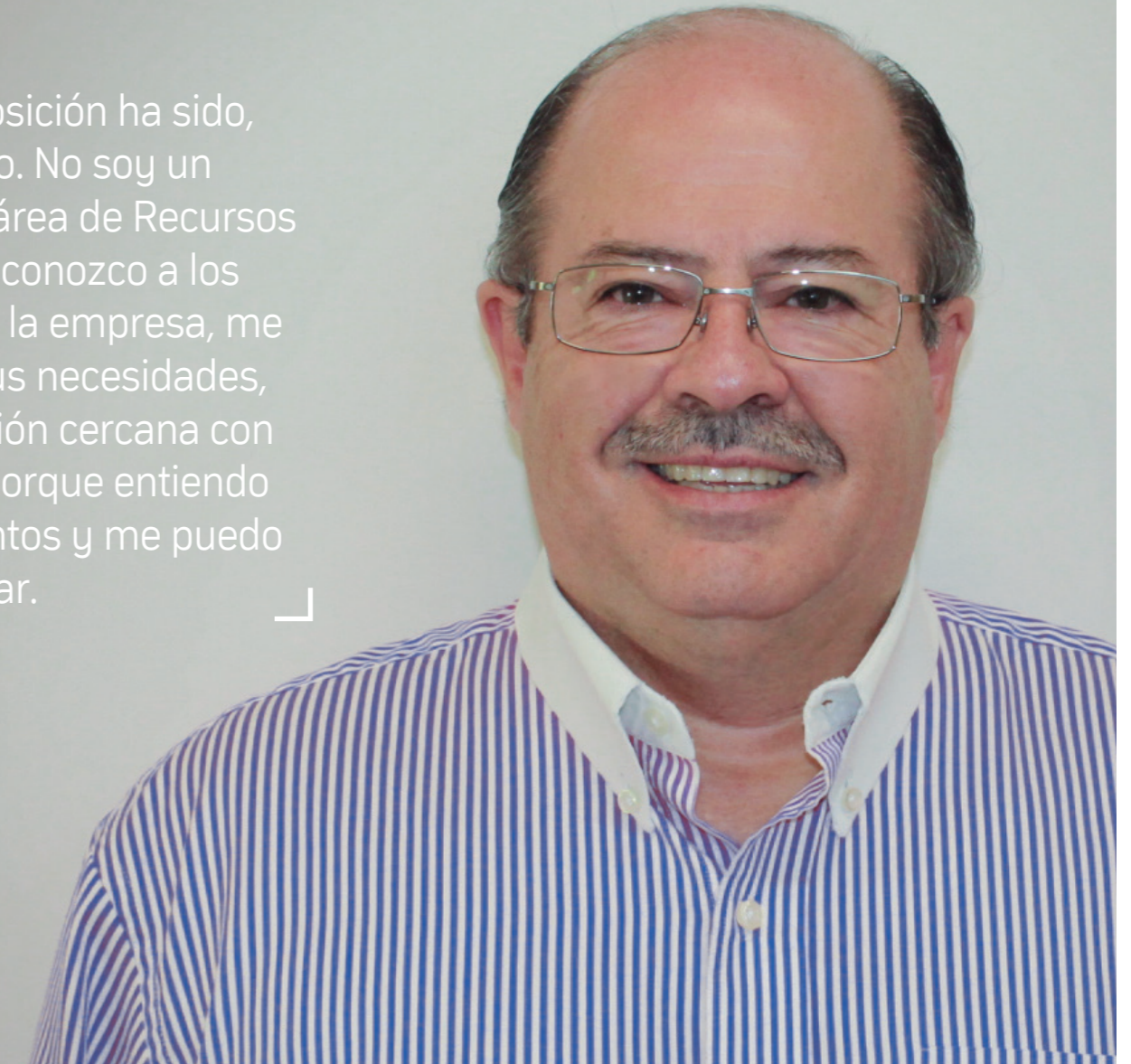
“Estar en esta posición ha sido, sin duda, un reto. No soy un profesional del área de Recursos Humanos, pero conozco a los trabajadores de la empresa, me identifico con sus necesidades, tengo una relación cercana con los sindicatos, porque entiendo sus requerimientos y me puedo poner en su lugar. Para el resto de las tareas que requieren especialización contamos con psicólogos, asistentes sociales e ingenieros que complementan lo que esta área requiere para dar un buen servicio a los colaboradores”, señala Arturo Osses G., quien recuerda, además, que

su primer jefe fue Ricardo Fernández F., actual Subgerente de Operaciones de la empresa y quien partió también trabajando directamente en la estiba.

“Si hay una compañía en Chile donde de verdad el principal capital son las personas, es en Ultraport”, comenta Ricardo Fernández F., quien agrega que “entregamos servicios portuarios y extraportuarios, por esto, son los colaboradores quienes impulsan el crecimiento de la compañía, cuyo esfuerzo diario ha permitido mantener la operación durante estas cuatro décadas”.

Esto es reafirmado por Alejandra Mehech C., exdirectora de Ultraport, y actual directora de Ultramar, quien reconoce que “si miramos a las personas que hoy están en posición de liderazgo podemos ver que todas ellas han hecho una carrera, que vienen dentro de la misma compañía o provienen de alguna de las empresas de Ultramar”, acota, señalando que para el grupo mantener la cultura y traspasarla de generación en generación es altamente valorado.

Estar en esta posición ha sido, sin duda, un reto. No soy un profesional del área de Recursos Humanos, pero conozco a los trabajadores de la empresa, me identifico con sus necesidades, tengo una relación cercana con los sindicatos, porque entiendo sus requerimientos y me puedo poner en su lugar.



**Arturo Osses G.**  
Gerente de Personas  
y Desarrollo Organizacional

## DESAFÍOS DE CRECER

A lo largo de estos 40 años Ultraport ha sorteado todas las vicisitudes de la vida. Frente a los momentos de crisis ha sabido salir adelante y en tiempos de holguras ha sabido capitalizarlos. La compañía ha logrado ser resiliente frente a los cambios, adaptándose a ellos para salir fortalecida. La clave de esta capacidad son sus valores, la cultura de diálogo y respeto, así como una mirada atenta sobre los impactos económicos, sociales y medioambientales, buscando generar en la sociedad no solo trabajos de calidad para las comunidades donde se inserta, sino también relaciones de largo plazo con todos los grupos de interés, actuando siempre de forma consecuente y consistente en todos los ámbitos del quehacer.

Ultraport es una empresa cuya flexibilidad le ha permitido actuar con audacia frente a las oportunidades que el mercado ha presentado a lo largo de la historia y aprovecharlas, pero también conducir con cautela a la organización frente a las crisis, con el fin de proteger los puestos de trabajo y asegurar su sostenibilidad, siempre destacándose por tener una sola línea cultural, una que hace primar el diálogo y el respeto.

De todas las dificultades se han sacado las mejores lecciones, frente a los errores se ha corregido el rumbo y al enfrentar conflictos siempre se ha actuado de acuerdo con los valores que cimentan la esencia de la empresa.



## EL VÍNCULO CON LAS PERSONAS

El propósito corporativo de contribuir a la calidad de vida de las personas conlleva el compromiso también con el entorno donde se desempeña Ultraport en cada una de sus operaciones. Más allá de ser una fuente de trabajo estable y segura para sus colaboradores, busca construir relaciones de largo plazo y ser un actor relevante en los lugares donde se inserta.

Es así como la compañía ha puesto su mirada en el entorno más próximo de sus colaboradores, sus familias y las comunidades que los rodean, buscando impactar positivamente en ellos, creando oportunidades que aporten a su desarrollo y calidad de vida. De la misma manera, busca agregar valor a la relación con sus clientes y proveedores, y ser un actor relevante para todos ellos en la cadena de valor.

La compañía ha definido un Plan de Relacionamiento Comunitario a través de distintas iniciativas que se sustentan en tres ejes de acción: educación, cultura y deporte.

Junto a la Fundación Crecer con Todos desarrolla un programa enfocado a escuelas vulnerables de Mejillones y Valparaíso llamado "Primero LEE", que busca desarrollar la motivación y gusto por la lectura en los niños, apuntando a mejorar sus capacidades de comprensión lectora. Este programa beneficia a más de 700 estudiantes de primero y segundo básico de la II y V Región.

En conjunto con la Fundación Rodelillo, Ultraport ha impulsado en distintas regiones un modelo de intervención integral que ha beneficiado a distintas familias para entregarles herramientas que les permitan mejorar su calidad de vida. Durante un año, un equipo de psicólogos, asistentes sociales e ingenieros abordan las distintas dimensiones de la actividad familiar, buscando entregar apoyo que les permita mejorar sus estándares en educación, salud,

vivienda y capacitación, entregando herramientas concretas para, por ejemplo, mejorar el manejo de su presupuesto, potenciar el cuidado de la salud familiar o completar sus estudios, permitiendo así un mayor desarrollo personal y el fortalecimiento de los vínculos familiares.

Este programa ha beneficiado desde el año 2008 a más de 1.000 familias de Arica, Huasco, Mejillones, Coquimbo, Valparaíso y Punta Arenas.

En el ámbito cultural, Ultraport, en conjunto con la Fundación Cultural de Mejillones, abrió en 2018 las puertas de la Academia de Arte "Ramón Vergara Grez", que imparte talleres gratuitos para jóvenes y adultos, para potenciar los talentos y el desarrollo de la expresión a través del arte. Este programa, que desarrolla clases en óleo, serigrafía, xilografía y grabado, anualmente beneficia a 50 personas.

Buscando colaborar con la educación de las familias de Ultraport, la compañía entrega Becas de Estudios Superiores que consideran el financiamiento del 100% de una carrera técnico-profesional en centros de educación superior como INACAP y DUOC UC para los hijos de los trabajadores eventuales. Es así como los más de 200 alumnos han sido becados desde 2005 a la fecha y se han capacitado en áreas como recursos humanos, finanzas, salud, seguridad, administración de empresas y otras carreras.

Otro importante programa destinado al desarrollo de los colaboradores y sus familias es el programa de Becas Laborales, que se imparte a través de Sence, bajo el cual se les entrega capacitación para que puedan alcanzar habilidades que les permitan fomentar el emprendimiento y mejorar el ingreso familiar. Cursos de cocina, peluquería, corte y confección son algunos de los que se han impartido bajo esta modalidad.





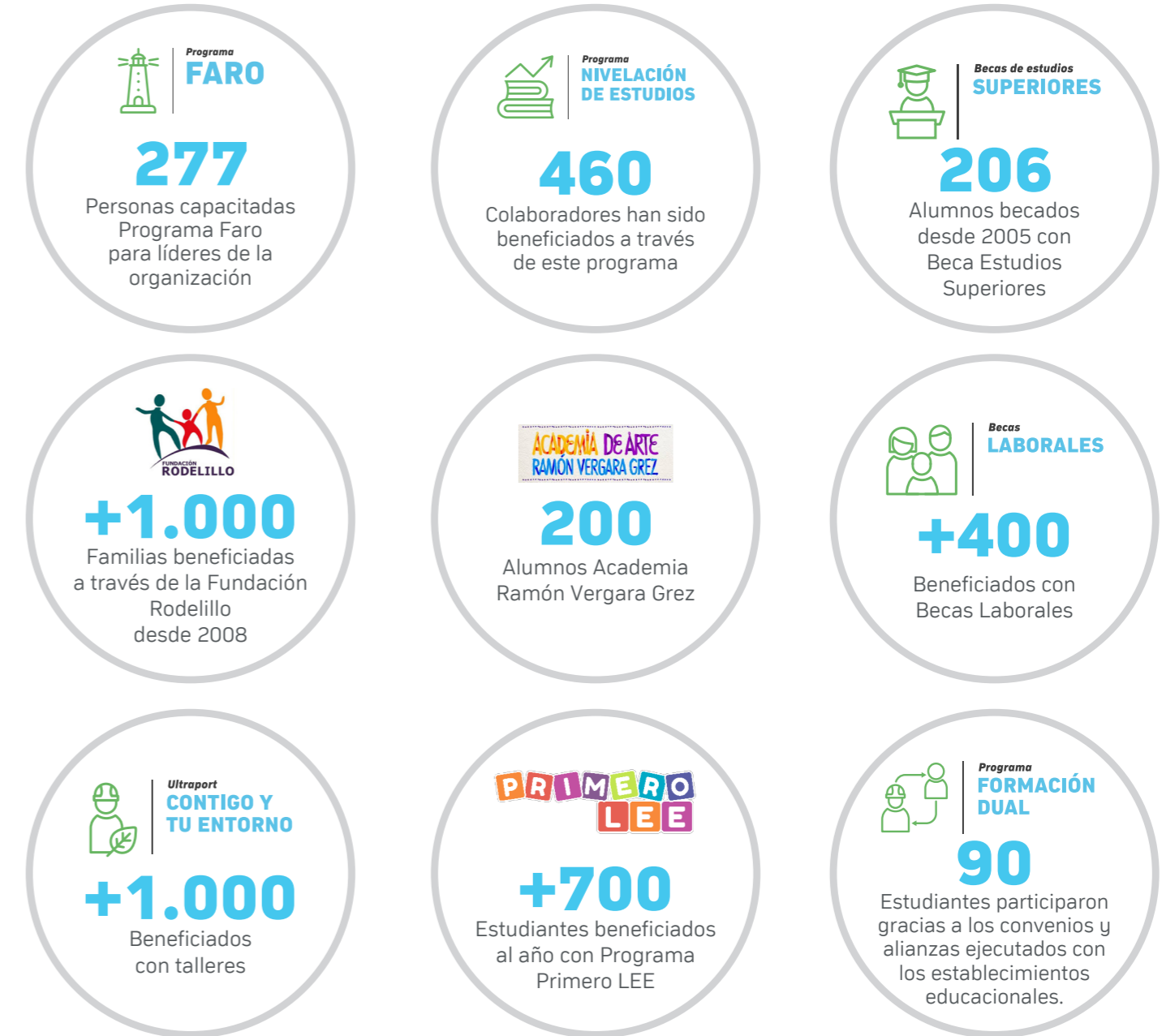
Convencidos de que la seguridad y el medio ambiente es un tema que debe instalarse en los colaboradores y la comunidad, la compañía desarrolla el programa "Ultraport, Contigo y tu Entorno", cuyo objetivo es generar conciencia en niños y adolescentes a través de charlas técnicas, actividades y dinámicas. Estas se realizan en diversos establecimientos educacionales de las comunas de Arica, Mejillones, Coquimbo, Valparaíso y Punta Arenas, beneficiando a cerca de mil personas. Esta actividad está a cargo del área de HSE de Ultraport, junto a expertos en seguridad de otros organismos, como el Instituto de Seguridad del Trabajo, Carabineros

o Bomberos, quienes visitan escuelas e instituciones educativas para impartir conocimientos en materia de seguridad, primeros auxilios y protección del medio ambiente.

La entrega y el compromiso es, sin duda, un sello de Ultraport que se plasma también en las actividades de voluntariado que los colaboradores, en forma independiente o a través de los sindicatos desarrollan. Son ellos los que apadrinan a instituciones como jardines infantiles, escuelas o promueven campañas ambientales y solidarias en las que son apoyados por la empresa.



## CIFRAS DESTACADAS





04

DE CARA A LAS PERSONAS

## LAS PERSONAS EN EL CENTRO

Desde los inicios de Ultraport sus fundadores marcaron el sello que sería uno de los distintivos de la empresa: poner a las personas en el centro y valorarlas como el principal activo de la compañía.

Con esa mirada, y con el fin de aportar mayor profesionalización y protección a una actividad que era principalmente informal, Ultraport le dio forma a la labor portuaria, estableciendo, en primer término, la importancia de la seguridad, la formación y la construcción de sólidas relaciones laborales basadas en la confianza y el respeto, con una mirada de largo plazo. Así, varias generaciones de trabajadores han pasado por la compañía, manteniendo los valores y propósito que se han convertido en un atributo distintivo de los colaboradores de Ultraport.

La importancia de las personas en todo lo que se hace es parte del ADN de la empresa, pero también es una directriz que viene desde el directorio y que se traduce en políticas internas que buscan potenciar el desarrollo de las personas, mejorar sus condiciones laborales e impulsar su bienestar. Es así como a lo largo de los años se han ido mejorando los beneficios laborales para los colaboradores con seguros de salud para ellos y sus familias, educación, planes de vivienda, bonos, entre muchos otros.

“Es importante que nuestras personas no solamente tengan remuneraciones de acuerdo con el mercado y al trabajo que

hacen, sino también que las condiciones en las que desarrollen sus funciones garanticen su cuidado, su integridad física y también mental, en un ambiente de compañerismo y respeto. Nos hemos preocupado de mejorar permanentemente las instalaciones, la formación y de entregar toda la ayuda que necesiten para su crecimiento y desarrollo. Ha habido una serie de iniciativas, muchas veces impulsadas en conjunto con los dirigentes sindicales, que nos permiten tener una relación especial con las personas que trabajan en la empresa y sus familias”, señala Richard von Appen, Presidente de Ultraport.

Es que tanto el directorio como sus ejecutivos están siempre abiertos a conversar y escuchar los planteamientos de los colaboradores. Esto es parte de la política “de puertas abiertas”, marcada por una relación estrecha y cercana, en la que el diálogo y la transparencia son la base para entenderse y llegar a acuerdos. De esta manera se ha llevado adelante el trabajo con los 35 sindicatos que mantiene actualmente la compañía y que han sido parte importante del desarrollo que ha tenido el capital humano al interior de la empresa.

Son estos los atributos los que hacen de Ultraport una empresa de la cual sus trabajadores se sienten orgullosos de pertenecer, generando un compromiso y lealtad que se sostienen y se fortalecen a través del tiempo.





## SEGURIDAD

En el año 1981, al llegar a Valparaíso, se podía ver a los trabajadores del puerto vestidos cada uno con buzos de distinto color, algunos con zapatillas o sin guantes. Entonces las personas tenían que proveerse sus propios elementos de protección personal. En este sentido, desde el inicio de sus operaciones, todos los trabajadores de Ultraport tenían su buzo verde y sus elementos de seguridad que los distinguían, fueran eventuales o contratados. Con los años se fueron fortaleciendo las medidas de seguridad, en línea con el aumento de la complejidad de las tareas en el puerto, el incremento del tamaño de los buques y la tecnologización de los equipos de estiba y desestiba. Poco a poco, Ultraport fue marcando la pauta en seguridad en la industria portuaria, siendo hoy un referente en esta materia.

Es así como el año 2010 se tomó la decisión de poner la seguridad en el foco central de la actividad, como parte del negocio y como un elemento clave para su desarrollo. Más adelante se instaló como parte de los cuatro valores corporativos: "Cuidamos la vida de nuestros colaboradores y la salud de las comunidades donde operamos, promoviendo lugares de trabajo libres de riesgo y amigables con el medio ambiente".

La empresa se ha puesto el desafío de introducir este tema como parte de la cultura y llegar a cada una de las personas, labores y estamentos de las distintas operaciones a lo largo de Chile e instalar, de manera indeleble, la relevancia del cuidado de la propia vida y la del resto.

En línea con este desafío se hizo un trabajo profundo a todo nivel, en cada uno de los puertos. Se armaron equipos de trabajo, y en todas las capacitaciones, talleres o entrenamientos se empezaron a introducir los conceptos de seguridad y prevención. "Eso fue consolidando el tema en la organización y se fue enraizando", explica John Tala A., Gerente de Puertos Mecanizados y ex Gerente de HSE, Formación y Entrenamiento, a quien le tocó ser parte de este proceso.

Impulsar la seguridad como principal valor ha generado también la necesidad de perfeccionar constantemente los procesos.

**Diego Uribe-Etxeverría M.**  
Gerente General

La introducción del tema entre los líderes fue clave para llevarlo a sus equipos y hacerlo parte de sus procesos en el día a día. “Hemos logrado que los colaboradores estén empapados de la seguridad. Estos últimos seis años se ha profundizado en esto y hemos puesto todos nuestros esfuerzos en que las personas aprecien volver a diario a sus casas sanas”, dice Arturo Osses G.

El objetivo fue consolidar una Cultura de Excelencia en Seguridad, buscando promover ambientes seguros y libres de riesgo al interior de las operaciones. Como parte de este camino, la empresa también obtuvo la certificación ISO 45001, que establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que toda una organización controle sus riesgos y mejore su desempeño en estas materias.

“Impulsar la seguridad como principal valor ha generado también la necesidad de perfeccionar constantemente los procesos”, sostiene Diego Uribe-Etxeverría M., Gerente General de Ultraport, apuntando a la gran cantidad de beneficios adicionales que genera la preocupación por la seguridad. De forma particular, ha permitido identificar las principales acciones que pueden provocar accidentes graves o fatales, los que se han enfrentado con fuertes campañas de comunicación y capacitación preventivas.

Producto de que Ultraport declaró la seguridad como un valor y gracias a una estrategia que busca avanzar en la consolidación de una Cultura de Seguridad, se ha logrado reducir los índices de accidentabilidad de manera sustancial. Es así como entre el año 2014 y el 2020 el Índice de Frecuencia -que mide el número de accidentes con tiempo perdido por cada millón de horas trabajadas- ha caído un 59%. En la misma línea, el Índice de Gravedad -que mide la cantidad de días perdidos por millón de horas trabajadas- ha caído en un 40% entre 2014 y 2020.

El año 2019 la CAMPORT realizó un estudio comparativo de la tasa de accidentabilidad (número de accidentes según la masa laboral promedio) en distintas industrias. En relación con los resultados obtenidos, Ultraport se ubica con un índice significativamente mejor que el promedio de la industria portuaria y muy en línea con el promedio de la industria minera, la que presenta la menor tasa promedio del país.



### PROGRAMA 4 A+C

Uno de los programas más relevantes en la prevención de los accidentes ha sido la campaña 4 A+C que se inicia en 2016 y busca fortalecer la seguridad en las operaciones de Arica a Punta Arenas. La iniciativa establece los cinco riesgos críticos que tienen un alto potencial de causar lesiones graves y fatales en las labores diarias.

Su foco es reforzar el cuidado personal y grupal de los colaboradores, a través de un estándar para cada uno de ellos.

Su nombre fue diseñado para recordar fácilmente los principales riesgos, a través de la inicial de cada uno de ellos:

- A** Trabajo en altura
- A** Atropello
- A** Atrapamiento de extremidades
- A** Aplastamiento
- C** Contacto con energías

## FORMACIÓN Y ENTRENAMIENTO



La capacitación de los trabajadores ha sido relevante para el crecimiento de la empresa y esta ha evolucionado también con la modernización de las tareas portuarias.

Ultraport valora el desarrollo de las capacidades de las personas no solo para mejorar su preparación frente a las labores que desempeña al interior de la compañía, sino también como un vehículo de superación personal y para mejorar la calidad de vida de sus colaboradores y sus familias.

Desde hace años que el proceso de formación está estructurado, planificado y se realiza junto a organismos de capacitación, sin embargo, no ha dejado de ser relevante en este proceso el

traspaso de experiencias y conocimientos de los colaboradores más antiguos a los nuevos; esto último es algo que está presente desde los inicios. “Yo fui formado por otros trabajadores portuarios que tenían un conocimiento y compromiso que se contagiaba”, dice Ricardo Fernández F., Subgerente de Operaciones.

La misma vivencia tuvo Arturo Osses G., Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional de Ultraport: “No solo aprendí cómo hacer las distintas labores, sino que también me inserté en una forma de trabajar, en una organización y en una cultura, que es lo que distingue a las personas en Ultraport. Esa mística de trabajo es algo que se va pasando de generación en generación”, agrega.

Así es como la carrera portuaria, que se desarrolló de manera espontánea en los inicios, a través de la capacitación organizada se fue profesionalizando.

A través del Centro de Formación Interno se desarrollan programas de capacitación según las necesidades de nuestras operaciones, apuntando al desarrollo de los colaboradores. Las clases son impartidas por personal interno seleccionado por sus conocimientos técnicos, experiencia y liderazgo, quienes se han formado como relatores expertos en materias de HSE y habilidades blandas. Son ellos los que, a su vez, traspasan sus conocimientos a los participantes en los diferentes cursos de capacitación.

Ultraport, en alianza con INACAP, creó el programa “Crece: Experiencia en Desarrollo” que, una vez cursado, acredita por parte esa Casa de Estudios, las competencias de los colaboradores con un alto énfasis en la gestión de riesgos críticos. Muchos de los cursos son impartidos por relatores certificados del Centro de Formación Interno y ejecutivos de la compañía.

Gran parte de las capacitaciones se realizan a través del Campus Virtual de Ultraport, una plataforma online, de fácil acceso, que pone a disposición de los colaboradores contenido de distintas materias, en áreas como seguridad, mantenimiento, operaciones o administración, permitiendo que el conocimiento esté al alcance de todos mediante la autogestión del aprendizaje.





Entregar conocimientos teóricos y prácticos que le permita desarrollarse profesionalmente a cada integrante de Ultraport es parte del compromiso diario de la compañía con los colaboradores.

 **ULTRAPORT**

## TESTIMONIOS

### Alex Muñoz Z.

Gerente de Operaciones, Ultraport Angamos

“Partí trabajando en Ultraport como eventual en Valparaíso el año 1988. En ese tiempo era estudiante de Ingeniería en Transportes y trabajaba en los veranos como tarjador, oficinista o la labor que me asignaran, principalmente en los buques fruteros. Cuando terminé la universidad entré formalmente a la empresa. De eso ya han pasado 29 años.

En este tiempo he visto la preocupación real por las personas. Yo mismo lo he experimentado. Cuando estuve enfermo hubo orientación para mi familia con los temas médicos y estuvieron para todo lo que necesitara. Todos, alguna vez, hemos vivido el espíritu de solidaridad y apoyo de la compañía.

Antes, a mí me había tocado apoyar a otros colegas y compañeros de trabajo con enfermedades graves y ayudarlos a nombre de la empresa, hasta que me tocó a mí. En el fondo, sabes que no estás solo, que siempre va a haber un respaldo.

Me emociona pensar en esto, porque me tocó vivirlo y he tenido la posibilidad de entregarlo. Por eso a Ultraport no solo le agradezco el trabajo y las oportunidades para realizarme profesionalmente, sino también la posibilidad de ayudar a las personas que lo necesitan”.



### Ruth Jara T.

Encargada de Internación, Ultraport Coquimbo

“Cuando llegué a trabajar al puerto de Coquimbo, hace 20 años, venía de un trabajo de oficina, de taco alto, y hacía algo diferente. Todo lo que hoy soy capaz de hacer lo aprendí acá, que me dieron la oportunidad de surgir.

Empecé trabajando como tarjadora, a costado de nave, llevando la cuenta de los pallets que se movían. En esa época éramos solo dos mujeres en terreno, así es que he visto la evolución que ha tenido el trabajo femenino a través de los años. Al principio a los hombres no les parecía muy bien ver a una mujer haciendo estas labores, pero han aprendido a respetarnos y a valorar el aporte que hacemos. Creo que mis compañeras no tienen la presión que tenía yo, porque ya saben que podemos hacer un buen trabajo. Ahora hay mujeres que trabajan en horquillas, manejando distintas maquinarias. Antes eso hubiera sido impensable.

Desde ahí he pasado por varias áreas dentro de la compañía. Hoy me encargo de ver toda la carga que entra y sale del puerto. El apoyo de la empresa ha sido fundamental, porque me han dado la confianza en cada puesto en el que estado. En todo este tiempo he crecido y me he desarrollado como persona”.





## Mario Ríos E.

Gerente de Ultraport Valparaíso

“Un atributo que diferencia a Ultraport es la relación con las personas. Eso, en una empresa como esta, que entrega servicios, es fundamental. Creo que la manera de relacionarnos siempre ha sido una marca reconocida dentro y fuera de la organización. La buena comunicación que tenemos con los trabajadores, sindicatos y, en general, con todas las organizaciones que componen la compañía ha sido uno de los cimientos para construir el crecimiento de Ultraport.

El resultado de la preocupación por las personas tiene como especial consecuencia el compromiso de todos los colaboradores de querer permanecer en la compañía. Eso, junto con la lealtad y la alegría de trabajar son características de las relaciones laborales en la empresa.

En 1994 partí mi relación laboral con Ultraport. Estuve en Caldera, Coquimbo, Huasco, Talcahuano, Arica y Angamos, y ahora en Valparaíso. En mi trayectoria he podido constatar que el alma de Ultraport es visible de Arica a Punta Arenas. Tenemos un distintivo claro que me ha tocado apreciar en distintos lugares”.

## Sergio Baeza G.

Presidente de Cotraporchi

“Yo veo que acá hay una alianza entre los trabajadores y la empresa. Tenemos una relación directa con los dueños, lo que demuestra que para ellos la comunicación con los trabajadores es importante.

Tenemos un diálogo permanente, franco y transparente, donde podemos exponer las necesidades de los trabajadores y la compañía está abierta a conversar y a evaluar lo que planteamos. Eso ha permitido que en todas las negociaciones que hemos tenido hayamos llegado a acuerdos positivos para ambas partes. Acá no hay ganadores ni perdedores. Gana la empresa y ganamos los trabajadores.

Ejemplo de esto es cómo hemos trabajado durante toda la pandemia. Desde el comienzo nos sentamos a ver en conjunto cómo abordar el trabajo en los puertos, tratando de disminuir lo más posible los contagios. Revisábamos lo que decía la autoridad, pero nosotros siempre íbamos un paso adelante. Se hicieron muchos cambios en todos los puertos, se habilitaron comedores, baños, camarines para adaptarlos a los nuevos protocolos. Gracias a todo esto, y al compromiso de todos, no hemos tenido enfermos graves.

Llegué a TPS el año 2000 y desde entonces siempre he visto la misma preocupación por los trabajadores y sus familias. Tenemos seguro de salud, becas para los hijos, bonos, ayuda para optar a vivienda, todo eso hace que las personas valoren trabajar en Ultraport”.



## Gabriel Trincado C.

Supervisor Portuario, Ultraport Valparaíso

“Estuve cuatro años de eventual y llevo 35 contratado, así es que en 2021 cumpla 40 años en la empresa.

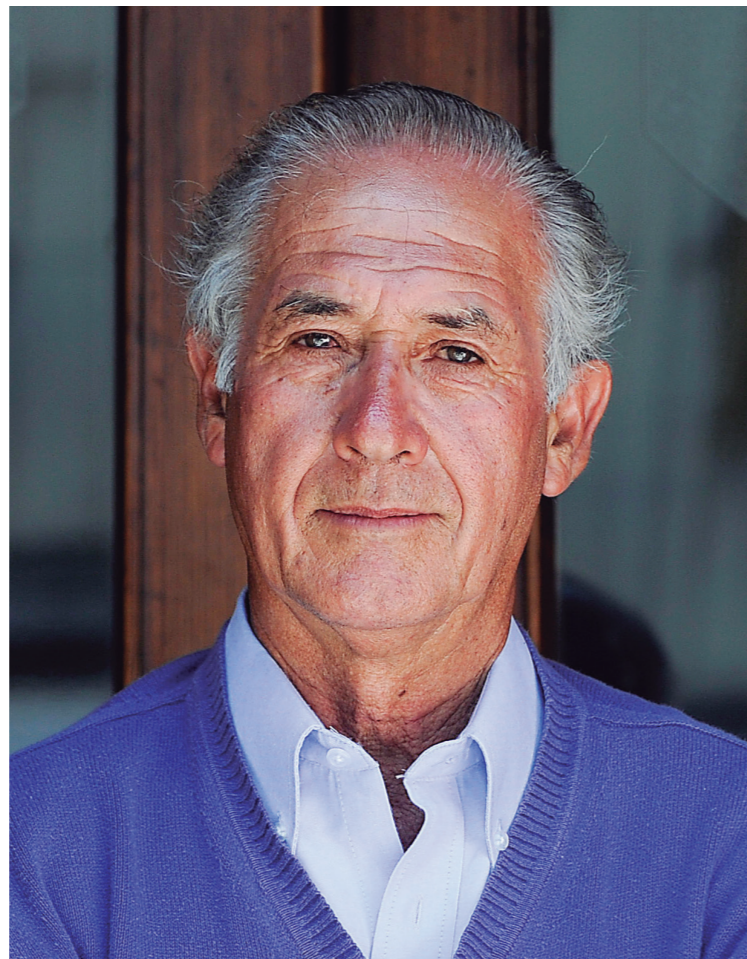
En 1981 se abrieron muchas compañías y la mayoría de los estibadores prefirieron irse a Ultraport, porque de todas las empresas era la que tenía el sello más marcado de la preocupación por las personas. Los estibadores le decían “la alemana”, porque era correcta en todo sentido. Eran muy estrictos y cumplidores, había muy buen trato con los trabajadores.

Algo que ha sido muy importante es la enseñanza a través del ejemplo.

Hemos tenido grandes líderes y ellos han traspasado más allá del oficio. Lo importante es enseñar que hay que trabajar con esfuerzo, responsabilidad y compromiso y, al mismo tiempo, hay que tener respeto y lealtad. Las personas que son así en Ultraport pueden llegar lejos.

Con las jefaturas había una relación cercana y directa, pero eran exigentes a la vez, todo eso es parte de la formación que tuvimos y que se fue traspasando a los que llegaban.

Mucha gente se ha podido perfeccionar y ha tenido nuevas oportunidades gracias a la capacitación”.



## Pamela Órdenes R.

Secretaria Gerencia Ultraport Administración Nacional

“La política de puertas abiertas es algo que veo permanentemente en el día a día. Yo he trabajado con cinco gerentes generales y siempre he visto lo mismo. Acá llega gente que quiere conversar con el gerente y habla con él. Los jefes siempre están abiertos para atender y escuchar a los colaboradores. En otras empresas tienen que pasar por varios filtros antes.

Es que acá se predica con el ejemplo, eso hace que el modelo se replique en todos los líderes. La relación cercana con las personas es parte de la cultura de la empresa, viene desde don Wolf von Appen y es lo que se ha ido haciendo a través de los años en todas las operaciones de Ultraport.

Un rasgo común de todos los gerentes que han pasado por Ultraport es la preocupación real por las personas y sus familias”.





### Liliana Tirado T.

Encargada de Bienestar, Ultraport Antofagasta

“Para mí era un sueño entrar a trabajar en Ultraport, porque la veía como una empresa sólida y profesional. Ahora cumpla 23 años desde que llegué a la oficina de Antofagasta. He trabajado como jefa administrativa y he visto temas como adquisiciones, remuneraciones, personas y gestión, lo que me fue permitiendo ver con mayor perspectiva los problemas de la gente. Todo eso me sirvió para lo que hago hoy en la oficina de Bienestar.

Ultraport es una compañía que te da oportunidades y que permite que te desarrolles. Si tú realmente haces bien tu trabajo, la empresa lo reconoce y confía en ti. Yo no era contadora, ni asistente social, pero ellos vieron que aprendí rápido, vieron cuál era mi potencial y me dieron la oportunidad para trabajar en distintas áreas”.

Las personas están al centro de la empresa, porque en la medida en que la gente está atendida, se le escucha y la ayudamos con sus problemas, ellos van a trabajar tranquilos. Ese es mi rol, que ellos sientan que tienen el apoyo de la empresa. Les damos a conocer los beneficios y les ayudamos a tramitarlos, tanto los internos como los del Estado. Uno de los beneficios que más valoran los trabajadores de Ultraport es el seguro médico, porque les ayuda con una parte importante de los gastos de salud”.



### Ítalo Kappes P.

Analista Contable, Ultraport Administración Nacional

“Estoy muy agradecido de pertenecer hace 36 años a Ultraport, porque he podido desarrollarme profesionalmente. También he vivido la experiencia de cometer errores, pero ha sido positivo, porque experimenté en persona las oportunidades que nos dan en la compañía para sobreponerse a las equivocaciones.

Con esta pandemia Ultraport siempre nos ha apoyado, conservando los beneficios, trabajando desde nuestros hogares sin presionarnos por volver a la oficina hasta que sea el momento oportuno. En fin, me siento querido por mis superiores y por mis pares, he dado lo mejor de mí, y quiero tener la dicha de cumplir 40 años en la empresa. Ojalá Dios me lo permita y así cumplir un sueño.

Mi compromiso es seguir siendo leal, responsable, disciplinado, entregando lo mejor de mí para compartir con las nuevas generaciones mi experiencia, dedicación y buen ejemplo”.



### Cristina Arenas P.

Control Room, Ultraport Arica

“Yo soy de familia portuaria. Mi papá lleva 25 años trabajando en el puerto y 15 años en la empresa. Yo llegué a hacer la práctica a Ultraport cuando tenía 16 años y después, cuando salí de IV medio, entré como eventual documental. A mí me encanta aprender, así es que siempre estaba atenta, mirando a la gente que tenía más experiencia. Así fui creciendo laboralmente y fui enfrentando nuevos desafíos, gracias a la confianza que me entregó Ultraport y a que siempre me estuve capacitando. De los 10 años que llevo, he estado en cerca de 15 funciones diferentes. Eso es muy bueno, porque he aprendido a desarrollar distintas tareas.

En forma paralela he seguido estudiando y la empresa siempre me ha apoyado. El año pasado terminé de estudiar Ingeniería en Administración de Empresas, así es que me siento muy orgullosa de haber podido trabajar y obtener mi título. A su vez, he tenido que desarrollar empatía, comunicación, responsabilidad, valores que son importantes para el trabajo en equipo”.

### Viviana Menares M.

Encargada de Almacén Remoto, Ultraport Angamos

“Cuando yo entré a Ultraport, el año 2007, estaba terminando de estudiar Relaciones Públicas y me apoyaron mucho en todo sentido. Por ejemplo, en los turnos, me ayudaban a acomodar los horarios para que no me toparan con los estudios. He visto cómo la empresa estimula a que la gente se perfeccione, que los que no han terminado la educación media, saquen su IV medio y que la gente se capacite. Hay un montón de cursos para perfeccionarse. Al que quiera crecer, Ultraport le da una mano.

Los beneficios de la empresa tanto para eventuales como para contratados son muy buenos y eso hace que a la gente le guste trabajar acá. Eso no pasa en todos lados.

Este trabajo ha sido muy bueno para mí, porque soy madre de dos hijos y me ha dado tiempo para todo. He podido desarrollarme laboralmente y al mismo tiempo he podido cumplir mi rol de mamá. Siempre he tenido ese apoyo, en cuanto a los horarios o los permisos si se enferman, y eso es algo que se agradece”.



## Mauricio Oliva O.

Jefe de Operaciones Marítimo, Ultraport Mejillones

“Tenemos un gran equipo de trabajo, nos ayudamos entre todos y así es como las cosas resultan bien. Más que un jefe trato de ser un líder, para motivarlos a que hagan su mejor trabajo y que estén contentos con lo que hacen. He ido a los talleres de liderazgo y me han servido muchísimo. Siempre se dice que el líder nace, pero en realidad acá los hacen.

El sello que marca a los trabajadores de Ultraport es la pasión por su labor, la responsabilidad, la lealtad y el compromiso. Hoy tenemos el desafío de hacer que las generaciones jóvenes, que les gustan las cosas más rápidas, que no tienen tanto arraigo, se comprometan. Tienen que saber que trabajar en un puerto no es como trabajar en cualquier parte, tienen que aprender a respetar las normas de seguridad e incorporarlas en su quehacer. Los estamos integrando, traspasando todo el conocimiento y la forma cómo se trabaja acá y está dando buenos resultados. Ese apoyo que yo recibí para surgir en la empresa es lo que le doy hoy a la gente que trabaja conmigo.

Yo quisiera jubilar acá en Ultraport. La verdad es que me siento como en mi casa, me siento cómodo. Converso con mis jefaturas y es como conversar con amigos. Soy un agradecido de Dios de estar aquí.”



## María Pérez P.

Jefa de Patio, Ultraport Punta Arenas

“Cuando entré, hace 11 años, había tres mujeres en la empresa de muellaje en Punta Arenas. Lo único a lo que podíamos optar era a ser tarjadora, el resto de los trabajos los hacían los hombres, pero de a poco me fui metiendo y aprendiendo otras cosas. Ellos mismos me enseñaron a estibar, a hacer algunas maniobras, empecé a movilizar cajas y enganchar. Les demostré que tenía interés y que lo podía hacer bien, así me gané su respeto. De tarjadora subí a documental o planillera y a la organización de carga. Actualmente estoy como jefa de patio y aprendiendo a ser capataz para buque containero. Esa es mi aspiración, porque en esa área no hay mujeres supervisoras en todo Chile.

Las mujeres tenemos características que nos ayudan a hacer un buen trabajo, somos más ordenadas y organizadas. Yo acá les cambié el sistema y lo ordené un poco más. Les demostré que mis compañeras también pueden manejar un tractocamión.

Actualmente soy presidenta del Sindicato de Eventuales de Ultraport Punta Arenas, ahí he tenido contacto con compañeras de otros puertos que hacen de todo. Por eso, yo incentivo a las chicas nuevas cuando hacen el curso portuario, les digo que acá en Ultraport no hay limitantes para hombres o mujeres. Los límites se los pone cada uno”.





### Ricardo Fernández F.

Subgerente de Operaciones Ultraport Administración Nacional

“A lo largo de estos 40 años de historia, en donde hemos cambiado, crecido, reinventado, nos ha tocado triunfos y fracasos, pero siempre logramos salir adelante, porque el motor que nos impulsa es fuerte y capaz de llevarnos a aguas calmas, aunque habiendo más de alguna tormenta.

Cada trabajador deja su huella en las faenas, donde sabe la importancia que tiene su trabajo en el desarrollo del comercio exterior del país. Ese colaborador que marca firme su compromiso en su puerto es aquel que ha permanecido toda su vida con nosotros, el vecino que hemos acompañado en sus sueños, en cada cliente que ha puesto su confianza en nuestro trabajo.

Cada familia en nuestra empresa es pilar fundamental de nuestra historia y son ellos los que nos han guiado con pasos firmes, pero sin olvidar que detrás de este negocio hay personas. Si hay una empresa en la que su principal activo son las personas, esa es Ultraport”.



## CIFRAS DESTACADAS

El año 2020 sin duda fue un año distinto, marcado por la pandemia y todas las restricciones que de ella se derivaron, sin embargo, Ultraport perseveró en su compromiso con la Formación y Entrenamiento y, tomando todas las medidas necesarias para respetar los protocolos internos y de la autoridad, se llevaron adelante numerosos cursos y capacitaciones a lo largo del año.

### CIFRAS DE CAPACITACIÓN

**86.068**

Horas de capacitación

**1.746**

Personas capacitadas

**4.883**

Participantes en sala de clases y online

**669**

Participantes en Centro de Formación Interno

**11.374**

Horas de capacitación en el Centro de Formación Interno

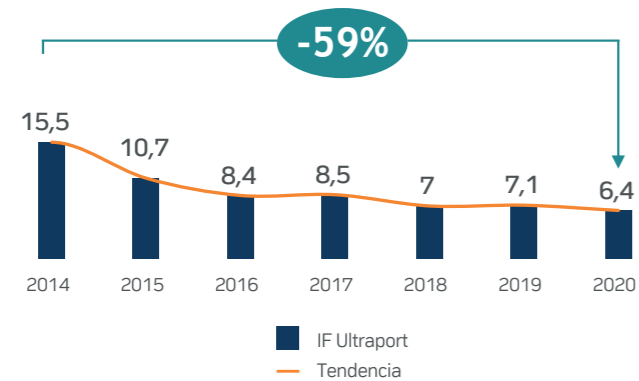
### INDICADORES DE SEGURIDAD

**6,4**

Índice de Frecuencia 2020

**231**

Índice de Gravedad 2020



Número de accidentes con tiempo perdido por cada millón de horas trabajadas



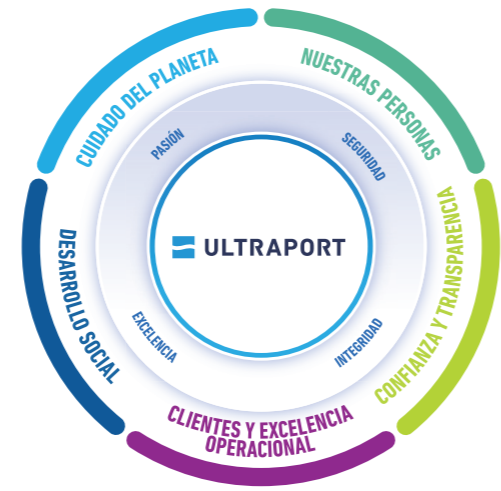
05

ENTORNO SUSTENTABLE

---



## SOSTENIBILIDAD EN ACCIÓN



La sostenibilidad ha estado presente desde los inicios de Ultraport, a través de las directrices establecidas por sus fundadores, que transmitieron la importancia de atender permanentemente el impacto del negocio en las personas, el entorno y el medio ambiente.

“Ultraport viene trabajando desde hace 40 años en sostenibilidad, probablemente con diferentes nombres a lo largo de los años, acorde con la evolución de este concepto, pero desde un inicio preocupándose por las personas, sus familias y las comunidades donde se insertan sus operaciones”, señala Diego Uribe-Etxeverría M., Gerente General de Ultraport. “En la medida del avance y la evolución de la empresa, se ha consolidado también el concepto de sostenibilidad”, acota.

En la actualidad, Ultraport basa sus acciones y estrategia en los lineamientos generales definidos desde la matriz Neltume Ports.

De esta forma, los ejes de la sostenibilidad de Ultraport se sustentan en cinco pilares: las personas, confianza y transparencia, clientes y excelencia operacional, desarrollo social y cuidado del planeta.

En el **pilar de las personas** se aborda el compromiso con los colaboradores en cuanto a su desarrollo, diversidad, talento y su seguridad. En tanto, la **confianza y transparencia** se conecta con el compromiso de mantener relaciones de confianza y de diálogo

con todos los grupos de interés, actuando al mismo tiempo con ética y transparencia. Adicionalmente, el **pilar de clientes y excelencia operacional** se centra en el ámbito económico y en la rentabilidad del negocio, apuntando a su viabilidad en el tiempo, un punto indispensable para que exista la sostenibilidad, además de aspirar siempre a entregar un servicio de excelencia a nuestros clientes. Son nuestra máxima preocupación. Por otra parte, el **desarrollo social** establece un compromiso con el crecimiento de las comunidades y proveedores, generando valor en cada uno de ellos. Por último, el **cuidado del planeta** plantea la obligación de ir más allá de la norma medioambiental, preocupándose de la biodiversidad y la mitigación de la huella de carbono, con operaciones respetuosas y preocupadas con el medio ambiente.

“Tenemos la fuerte convicción de que la única forma en que esta empresa sea sustentable en el tiempo, es que nosotros nos vayamos anticipando a los cambios que está sufriendo la sociedad y, al final, el mundo empresarial. Nosotros somos una empresa de servicios y la gente es lo más importante. Las personas están en el centro de lo que hacemos, pero eso se ha ampliado a lo que ocurre con todo el ambiente alrededor de nuestra operación”, señala Richard von Appen, Presidente de Ultraport. “Hemos tratado de ser un buen vecino en las comunidades donde estamos insertos, tratamos de que los contratistas se sientan parte y ver cómo los podemos ayudar a desarrollarse más”, agrega.





## MEDIO AMBIENTE

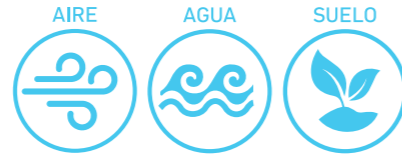
La actividad portuaria a nivel nacional, al igual que otras industrias, se ha visto enfrentada a la necesidad de revisar sus procesos para erradicar los impactos ambientales de sus operaciones.

Es así como Ultraport ha recogido las mejores prácticas de organismos e industrias de Chile y el mundo, para incorporarlas en su quehacer y realizar una gestión ambiental proactiva, que sea capaz de identificar y prevenir los riesgos ambientales, antes que reaccionar frente a ellos.

La madurez alcanzada por la compañía en la introducción del concepto de seguridad, en todos sus ámbitos de operación y en la internalización de la responsabilidad de los colaboradores en el manejo de los riesgos y controles críticos, estableció un punto de partida para abordar de la misma manera el tema medioambiental. “Nosotros veníamos trabajando desde hace bastante tiempo la gestión ambiental, siendo la primera empresa en la industria en certificar la norma ISO 14.001, pero dado que la seguridad y cuidado ambiental es un camino permanente, nos desafiamos a seguir explorando e incorporando mejores prácticas internacionales en la gestión de control de riesgos críticos. En ese sentido, dimos un siguiente paso al instalar el ámbito ambiental al mismo nivel de nuestra gestión de riesgos”, señala Alejandro Valenzuela Z., Subgerente de HSE de Ultraport.

Por esa razón se tomó la decisión de generar una estrategia medioambiental que tuviera una potencia similar a la de seguridad.

## AGUA, SUELO Y AIRE: LOS FOCOS DE NUESTRA ATENCIÓN



### EPA! Estándares de Protección Ambiental

Así, en el año 2020 se hizo el lanzamiento oficial a toda la organización de la campaña para promover los Estándares de Protección Ambiental, EPA, orientada a la protección de sus principales focos de potenciales impactos: agua, suelo y aire.

La iniciativa busca impactar a todos los integrantes de la organización, de manera que cada colaborador haga suya la preocupación por la protección del medio ambiente y al igual como se ha internalizado el cuidado de la vida, se siga potenciando la relevancia del cuidado del entorno, necesario también para el desarrollo humano.

Los Estándares de Protección Ambiental de Ultraport se enmarcan en el criterio de ciclo de mejoramiento continuo, basado en los conceptos de planificar, implementar y operar-verificar-actuar. Esto determina la necesidad de identificar riesgos ambientales y considerar la legislación aplicable, implementación de medidas de control en respuesta a estos requerimientos, una constante verificación de controles, establecimiento de responsabilidades y auditorías para verificar el proceso y tomar medidas frente a desviaciones.

Los Estándares de Protección Ambiental de agua, aire y suelo aplican a todas las operaciones de Ultraport que son susceptibles de generar impactos ambientales en las distintas etapas de un proceso o servicio, considerando la participación del personal de la compañía y externos.

Como parte del programa se establecen controles operacionales relevantes dentro del proceso operativo para prevenir impactos ambientales. Estos apuntan a fijar procedimientos y planes de preparación, mitigación y respuesta ante contingencias ambientales. Por otra parte, se considera la importancia de la mantención de infraestructuras y equipos móviles, y de contar con los medios y recursos para contención de derrames. A la vez, se aborda la formación, entrenamiento y competencias, como otra manera de prevención y se releva la necesidad de contar con indicadores, además de tener un monitoreo y un programa de auditorías ambientales. Todo esto apoyado por campañas comunicacionales que refuerzan la importancia y toma de conciencia.

Tras la fase de instalación, evaluación y establecimiento de matrices de procedimiento de los EPA, a partir de 2021 se pasa a una nueva etapa que busca generar competencias en los colaboradores a través de la capacitación. Al mismo tiempo, comienza el desafío de establecer indicadores estandarizados de desempeño ambiental para todas las operaciones portuarias que maneja Ultraport para medir los avances. Esto enfrenta a la empresa a nuevos desafíos dada la diversidad de servicios que entrega. "Debemos establecer indicadores que nos permitan medir nuestro desempeño en términos ambientales, independiente del tipo de operación que tengamos", explica Rogerio Quaresimin, Gerente de HSE.



Ultraport tiene la convicción de que el cuidado de la vida y la protección del medio ambiente son pilares esenciales en su cadena de valor.



En nuestros talleres de mantención, lugares donde tengamos posibilidades de derrame o donde realicemos trabajo con la posibilidad de filtración instalamos manteletas, receptáculos o bandejas de protección y así cuidamos el suelo.

**Rogério Quaresimin**  
Gerente de HSE



## LA PROTECCIÓN AMBIENTAL

Con una mirada crítica a cada uno de sus procedimientos, Ultraport incluso ha diseñado una política de compras, tanto de insumos operacionales como maquinaria y herramientas, que facilite y promueva la selección de aquellos que sean ambientalmente sustentables. De la misma manera, se privilegian aquellos productos que sean susceptibles de ser reutilizados o reciclados.

Adicionalmente, existe un programa de mantención preventivo de las instalaciones y equipos, de manera de asegurar el adecuado estado operativo de los sistemas, a fin de asegurar que no se afecte el entorno.

Ultraport está en permanente búsqueda de sistemas o herramientas de control para evitar contaminar el ecosistema marítimo, terrestre o aéreo durante la ejecución de cada una de las operaciones. “Si estamos embarcando minerales concentrados, tenemos aspersores, manteletas y coberturas de fibra que protegen la interacción de la transferencia entre la nave y el muelle para no contaminar el agua”, ejemplifica Rogério Quaresimin, Gerente de HSE de Ultraport.

“En nuestros talleres de mantención, lugares donde tengamos posibilidades de derrame o donde realicemos trabajo con la posibilidad de filtración instalamos manteletas, receptáculos o

bandejas de protección y así cuidamos el suelo”, añade el ejecutivo. Como una manera de reducir el consumo de combustibles fósiles, mensualmente cada operación lo mide, estableciendo el seguimiento de los puntos críticos para poder definir planes de acción que apoyen una disminución de su uso, asociado a la operación de equipos, mantenimiento y planificación, entre otros.

Otra área importante de acciones que se realizan en las distintas operaciones son las que tienen relación con la gestión de residuos, tomando todos los resguardos y estándares requeridos para asegurar que su almacenamiento, transporte y disposición final sean realizados bajo las mejores prácticas que dispone el mercado.

También existe una gran preocupación por el cuidado de las áreas protegidas cercanas a sus operaciones, que poseen un gran valor por su biodiversidad. Ahí destaca el trabajo realizado en la zona de Mejillones, donde se colabora activamente en la protección del gaviotín chico, especie que se encuentra actualmente en peligro de extinción, y en la preservación del gaviotín monjita, cuyas zonas de nidificación han disminuido debido a la extracción del guano y a la pesca de la anchoveta, entre otras causas.



## CIFRAS DE SOSTENIBILIDAD



Consumo de energía total anual no renovable  
**69.871**  
 Kwh



Residuos peligrosos generados  
**184**  
 toneladas

Residuos no peligrosos generados  
**924**  
 toneladas



Emisiones de Gases Efecto Invernadero (1)  
**4.858**  
 toneladas de CO2

Emisión de Gases Efecto Invernadero (2)  
**0,03**  
 toneladas de CO2

**Alcance 1:** son aquellas emisiones que provienen de fuentes que son propiedad o son controladas por la empresa, como por ejemplo, consumo de energía / combustibles fósiles en fuentes propias (generación propia de energía, autos - camiones de propiedad de la empresa, equipos de climatización, etc.).

**Alcance 2:** emisiones asociadas al consumo de electricidad y/o vapor generados por terceros.

**Nota:** todos los residuos generados cuentan con un estricto sistema de declaración y disposición final en lugares debidamente autorizados.

06

EL FUTURO



La compañía ha experimentado cambios sistémicos relevantes y ha sabido adaptarse, eso habla bien de los sistemas que se han implementado y que la empresa está abierta a recibir mejoras y a innovar.

**Andrés Albertini V.**  
Gerente de Puertos Multipropósito

Mirar el avance del sistema portuario en los países desarrollados lleva necesariamente a plantear las múltiples posibilidades que se abren para el sector en Chile.

La tecnología avanza a pasos agigantados en todos los ámbitos de la actividad económica y el sector portuario no es la excepción. Tal como ha sido en los últimos años, se seguirá viendo cómo nuevas tecnologías y equipamientos son introducidos en la operación portuaria, generando oportunidades de crecimiento y desarrollo para los puertos y para todos quienes se desempeñan en esta actividad.

La automatización y digitalización en el sistema portuario son temas de interés permanente en la industria local, sin embargo, existe coincidencia entre los distintos actores acerca de que cada puerto en Chile tiene diferentes realidades, ya sea por su ubicación geográfica, por la carga que mueve o las condiciones del mar, y las innovaciones no se aplican de igual forma en todos los puertos.

En ese sentido, al proyectar los desafíos de la industria portuaria mirando hacia los países desarrollados, es difícil establecer comparaciones. “Hay aspectos como el desarrollo de tecnologías y la automatización donde, hay un importante espacio de desarrollo, para ir introduciendo de a poco una mayor eficiencia, productividad y, por lo tanto, una mejor calidad de servicio y una atención superior

a los clientes”, señala Andrés Albertini V., Gerente de Puertos Multipropósito de Ultraport. “La compañía ha experimentado cambios sistémicos relevantes y ha sabido adaptarse, eso habla bien de los sistemas que se han implementado y que la empresa está abierta a recibir mejoras y a innovar”, continúa.

Richard von Appen L., Presidente de Ultraport, señala: “Yo creo que tenemos que seguir con atención el avance en los puertos del exterior. La automatización es algo que está llegando para algunas cargas”. Sin embargo, proyecta que la compañía tiene hoy potencialidades que van más allá. “Hay áreas para poder expandirnos no solo a la operación y mantención de los puertos, sino que hay todo un tema de manejo ambiental que es bien relevante, en el cual podemos aportar a nuestros actuales y futuros clientes”, agrega.

En efecto, otro de los frentes de ocupación que conlleva la gestión portuaria en la actualidad es el medio ambiente, tema que Ultraport está abordando en profundidad en cada una de sus operaciones, a través de la introducción de su modelo de gestión enfocado en los riesgos y sus Estándares de Protección Ambiental. Es así como el cuidado del medio ambiente se ha transformado en un eje fundamental del negocio, con un estricto control, a través de la vigilancia de indicadores de desempeño para todas las operaciones portuarias.



## CAPACITACIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS

Chile es un país que ha basado su desarrollo en una gran apertura comercial hacia el exterior, su crecimiento está íntimamente ligado a lo que sucede en los puertos y es, por lo mismo, que se pueden generar proyecciones positivas para la actividad portuaria durante los próximos años.

Nuevos clientes, nuevas cargas y nuevos proyectos se irán sumando a las sucursales de Ultraport, lo que desafiará a la compañía a adecuarse a las necesidades de estas nuevas operaciones manteniendo altos estándares de seguridad, cuidado del medio ambiente y productividad.

Esto implica, desde luego, también desafíos en términos de capacitación, para el manejo de nuevas tecnologías, el desarrollo de nuevas competencias y destrezas en la ejecución de los servicios portuarios, y Ultraport está preparado para enfrentarlos.

“De cara al futuro, la experiencia ha mostrado la importancia de las competencias técnicas que hay que tener para operar los nuevos equipos e implementos que antes no teníamos, pero también se ha visto cada vez más la importancia del desarrollo de las habilidades blandas. Esto no se puede dejar de lado”, observa John Tala A., Gerente de Puertos Mecanizados de Ultraport.

En este horizonte de mayores exigencias en la preparación de las personas, recobra especial relevancia el Centro de Formación Interno de Ultraport, que será un pilar clave en la capacitación de los hombres y mujeres de puerto, transmitiendo la experiencia recogida por los colaboradores a través de los años y hacer desde ahí la gestión del conocimiento. El desafío hacia adelante está en capacitar en el uso de tecnología, de nuevos equipamientos y sistemas. “Hoy día hay muchas herramientas distintas que antes no existían en el trabajo portuario, desde los equipamientos, las maniobras o algunos softwares. Tenemos que subirnos al carro de la tecnología para ser más seguros, eficientes y mejorar la productividad. Eso nos lleva a atender mejor a los clientes”, señala Carlos Stolzenbach E., Gerente de Compañía Portuaria de Ultraport.





## DIVERSIDAD

Las operaciones portuarias alrededor del mundo están buscando la incorporación de mujeres, lo que permite tener mayor equidad y nutrir el trabajo portuario del aporte de los mejores, sin distinción de género. Es en ese horizonte que se han hecho esfuerzos para crear espacios de formación y la constitución de organizaciones femeninas en torno a la labor portuaria.

En Ultraport es también un desafío presente y futuro la progresiva incorporación de las mujeres en sus distintos procesos. Si bien en el sector aún no es un fenómeno generalizado, siguiendo con la tendencia de distintas industrias, se proyecta que las mujeres comenzarán a tomar un rol más activo en las distintas áreas de la operación portuaria.

La definición de la compañía es propiciar un mayor espacio para el desarrollo laboral femenino, no solamente en tareas administrativas, sino que sobre todo en actividades operativas. "Esta es una actividad que tradicionalmente ha sido realizada por hombres, pero no hay ninguna razón por la cual no podamos tener equidad de hombres y mujeres", señala Richard von Appen L., Presidente de Ultraport. Si bien existe una determinación de avanzar en este sentido, reconoce, al mismo tiempo, que es un proceso lento, ya que exige un cambio cultural.

Alejandra Mehech C., directora de Ultramar y que desempeñó esa misma función en Ultraport, destaca que "en la empresa han hecho importantes esfuerzos en el reclutamiento más activo de mujeres para labores operativas. Sin duda, contar con más mujeres en funciones propiamente portuarias introduce positivos cambios culturales, mejoramiento en índices de seguridad y en el equilibrio en el clima laboral", señala.

## NUEVAS OPORTUNIDADES

El reordenamiento del sector naviero -específicamente de contenedores- con menos actores, pero más grandes, ha abierto nuevos desafíos a los puertos para enfrentar operaciones mucho más robustas. “Antes llegaban buques más chicos, distintos clientes, estaba todo bien diversificado. Hoy día, se ha ido consolidando y eso también hace una industria mucho más competitiva”, señala Andrés Albertini V.

Esto ha determinado que los terminales hayan tenido que elevar los estándares de sus servicios a los pocos clientes que tienen. “Es muy distinto que venga un buque que mueve 200 containers, todos los turnos, a que venga un buque un día a la semana que traiga 3.000. Eso requiere de una logística, una infraestructura distinta, grúas distintas, un diseño de los terminales diferente, que te obliga a tener una dotación suficiente para poder hacer un trabajo eficiente”, detalla.

Es el caso de Valparaíso, por ejemplo, que ha debido adaptarse a esta nueva realidad con grúas de última tecnología y tuvo que hacer un crecimiento en su propio terminal para poder atender a estos buques más grandes.

Cada puerto, según su localización geográfica, tiene distintas realidades, pero lo que es transversal a todas las operaciones es el esfuerzo por mejorarlas y lograr eficiencias en todos los ámbitos.

Los servicios portuarios han debido implementar sistemas que permitan tener información al instante. “Hoy día tenemos clientes cada vez más exigentes, que están ávidos de más y mejor información. Eso nos ha hecho ajustarnos a esa nueva realidad. Hay una exigencia mucho mayor por la calidad y la excelencia en los servicios”, señala Carlos Stolzenbach E., apuntando también

hacia las demandas de productividad. “Ya no es aceptable atender un buque en 10 horas, si se puede hacer en ocho, por ejemplo”, dice, apuntando que uno de los grandes desafíos del sector será seguir aumentando sus eficiencias y mejorando sus rendimientos, sin dejar de poner la seguridad y el cuidado del medio ambiente como eje principal.

Tanto al interior de Ultraport como en la industria se ha avanzado mucho en los últimos cinco años en la introducción de sistemas y procedimientos que estandaricen las operaciones y permitan aumentar la eficiencia. Se ha puesto especial énfasis en la actualización de la gestión de mantenimiento, de seguridad, contabilidad, en las operaciones y en la gestión de pago, así como en la asignación de dotación. Este último tema ha impactado directamente en la calidad de los trabajadores. “Antes los colaboradores tenían que estar siempre disponibles para el trabajo. Con el cambio de sistema hay una mayor planificación y anticipación que permite que las personas sepan con tiempo cuándo van a trabajar”, acota Andrés Albertini V.

Más allá de los avances tecnológicos en la industria portuaria, las opciones que toma Ultraport siguen y seguirán orientadas en primer término hacia el bienestar de las personas y a mejorar su calidad de vida.

Es en sus colaboradores, su seguridad, profesionalismo y en las buenas relaciones laborales donde se fundamenta su propuesta de valor. Son estos valores arraigados en la compañía los que reflejan la disciplina y el compromiso de todos los miembros y los que la proyectan hacia el futuro, entregando la confianza a los clientes de que serán capaces de enfrentar cualquier desafío, por complejo que sea.





**Producción editorial:**

Nexos

**Edición:**

Nexos - Ultraport

**Diseño:**

Nicole Baus

**Impresión:**

Larrea Marca Digital

**Fotografías:**

AgenciaUno/Ultraport

40 años

 **ULTRAPORT**