# BALANCE SOCIAL
# 2024

**01**

Misión y
Visión
5

**02**

Principios y
Valores
7

**03**

Nuestro
Compromiso
9

**07**

Gestión del
Medio
Ambiente
33

**08**

Clientes
37

**09**

Proveedores
43

**04**
Capital Humano
13

**05**
Acción Social
25

**06**
Desarrollo de Infraestructura
29

**10**
Gobierno Corporativo
47

**11**
Relaciones Institucionales
51

**12**
Publicaciones Corporativas
53

**13**
En Los Medios y redes
55

# ÍNDICE

2304
2304

# 01

# Misión y Visión

**Nuestra Misión**

Proveer servicios de transportes terrestres seguros, eficientes y de calidad

**Nuestra Visión**

Empresa líder en transporte terrestre en América del Sur

971
RESPONSABILIDAD
Y
EFICIENCIA

# 02

# Principios y Valores

**RESPETO**

Demos un trato digno a las personas.

**CONFIANZA**

Creemos en usted

**TRABAJO EN EQUIPO**

Trabajemos juntos por un mismo objetivo.

**HONESTIDAD E INTEGRIDAD**

Demos ejemplos con nuestros actos.

**RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Cuidemos a la comunidad, a nuestros clientes, proveedores y a nosotros mismos.

62002

# 03

# Nuestro Compromiso

**Ferroviaria Oriental S.A.** es una empresa de logística integral, líder en transporte ferroviario y logística nacional e internacional, con operaciones en Bolivia, Argentina y Brasil.

En el marco de nuestro **Principio de Responsabilidad Social** asumimos el compromiso de generar una interacción armónica y fructífera con la sociedad, a través de las instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil.

En Ferroviaria Oriental, la responsabilidad social empresarial -RSE, no es una entidad separada de los negocios. Nuestras acciones de RSE están orientadas a que nuestras operaciones se realicen en forma segura, preservando la integridad física de las personas y evitando dañar al medio ambiente, brindando a nuestros recursos humanos condiciones de trabajo aceptables, velando por su salud y seguridad, y asumiendo un compromiso con el progreso de nuestra sociedad, promoviendo el desarrollo de los pueblos por donde realizamos nuestras operaciones, a través de **alianzas estratégicas** con los actores sociales del territorio.

Ferroviaria Oriental define como una de sus principales conductas públicas el ser **"Buenos Ciudadanos y Buenos Vecinos";** buenos ciudadanos, cumpliendo con las leyes y normativas del Estado Boliviano, y buenos vecinos, desarrollando una relación de trabajo con las comunidades por donde transita el ferrocarril, constituyéndose en un factor para la generación de desarrollo y bienestar.

Bajo un comportamiento ético de trabajo, los ámbitos de acción de la Responsabilidad Social en Ferroviaria Oriental están centrados en las siguientes áreas:

I. Conducta ética pública.
II. Alianzas estratégicas con la comunidad.
III. Fortalecimiento de nuestros Recursos Humanos.
IV. Respeto y armonía con el Medio Ambiente.
V. Generación de valor para nuestros clientes.
VI. Generación de oportunidades económicas para nuestros proveedores.
VII. Cumplimiento de las leyes y normativas del Estado.

## 3.1. Certificación de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Seguridad

Un aspecto de significativa importancia en la gestión 2024 fue lograr la implementación y certificación del Sistema de Gestión de la Calidad por la Organización Internacional de Normalización -ISO 2001:2015, a través de la empresa certificadora TÜV Rheinland.

Para Ferroviaria Oriental la certificación de calidad significa el cumplimiento con las normas internacionales que permiten ofrecer un servicio de calidad al mercado, ratificando de esta manera nuestro compromiso con losclientes, proveedores y nuestros principales públicos. El sistema de gestión de la calidad **permitirá acceder a nuevos mercados** en los que se establece como requisito contar con dicha certificación, permitiendo mejorar la capacidad competitiva de la empresa en todos los aspectos.

También es importante resalar la certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria, exigida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT) y validada por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (Ibnorca), además de lograr la segunda renovación de la Licencia Ambiental de toda la Red Ferroviaria y la segunda renovación del Plan General de Salud y Seguridad en el Trabajo (PGSST), por parte del Ministerio de Trabajo, Empleo y Previsión Social. Estos logros son fundamentales para la consolidación de los Sistemas de Calidad, Seguridad, Salud y Medio Ambiente, generando sustentabilidad de la empresa en el largo plazo.

974
974

2011
2011
2011
REPOTENCIADA

# 04

# Capital Humano

En **Ferroviaria Orienta**l, nuestro equipo de trabajo es el motor que impulsa nuestra actividad y el activo más valioso de la empresa.Por ello,promovemos una Gestión del Talento basada en el respeto, la ética y el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

Nos enfocamos en construir un entorno de trabajo seguro, inclusivo y motivador, donde cada persona pueda crecer profesional y personalmente, contribuyendo a su bienestar integral. A través de iniciativas de formación, bienestar y desarrollo, buscamos potenciar el talento de nuestra gente y fortalecer la cultura organizacional que nos distingue.

Nuestro compromiso con el capital humano es clave para garantizar la excelencia operativa y el crecimiento sostenible de la empresa.

## 4.1. Capital Humano

Una de las bases para el éxito en la Gestión Humana, es lograr una estructura organizacional eficiente, que esté alineada a la estrategia y objetivos centrales. Para brindar los servicios de transporte ferroviario y de logística integral, la empresa cuenta con 526 trabajadores, 475 se desempeñan en el ámbito operativo; ellos conforman equipos liderados por 31 profesionales que asumen responsabilidades de jefatura y supervisión. La gestión y administración de Ferroviaria Oriental es confiada a 20 ejecutivos.

La fidelización de los trabajadores con la empresa se puede comprobar al considerar que aproximadamente el 79% de nuestros colaboradores tienen una antigüedad mayor a los cinco años, siendo el promedio de antigüedad en la empresa de 13,28 años y la rotación 0,58% en la gestión 2024.

El 79% de los trabajadores tiene una edad comprendida entre los 21 y 55 años, una valiosa combinación de experiencia y mucho potencial.



### Características de Nuestros Recursos Humanos

| | 2024 | 2023 | 2023 | 2022 | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N°. de empleados y empleadas al final del periodo | 526 | 526 | 539 | 551 | 548 | 520 | 559 | 608 | 607 | 580 | 563 |
| N° de estudiantes en practica | 20 | 20 | 18 | 20 | 9 | 8 | 12 | 16 | 10 | 6 | 22 |
| N° de mujeres que trabajan en la empresa | 47 | 47 | 42 | 40 | 41 | 34 | 38 | 47 | 47 | 47 | 43 |
| N° de mujeres en cargo de mando (ejecutivos y Jefaturas) | 11 | 11 | 10 | 10 | 9 | 9 | 9 | 16 | 12 | 13 | 14 |

## 4.2. Gestión Humana

Nuestra estrategia de gestión humana está orientada a potenciar la productividad y el desarrollo de las personas, promoviendo la gestión efectiva del talento, el conocimiento y el bienestar. A través de este enfoque, buscamos no solo fortalecer las competencias individuales, sino también impulsar el crecimiento sostenible de la organización. Asimismo, trabajamos en la consolidación de una cultura organizacional fuerte y alineada con la visión, los valores y los objetivos estratégicos de la empresa. De esta manera, fomentamos un entorno donde el compromiso, la innovación y el sentido de pertenencia sean la base para el éxito colectivo.

### 4.2.1. Administración de Recursos Humanos

Nuestra administración de Recursos Humanos tiene como objetivo garantizar el cumplimiento de los procedimientos relacionados con la legislación laboral, la salud ocupacional y la seguridad social. La estabilidad laboral sigue siendo un principio clave que guía todas nuestras acciones, asegurando así relaciones laborales armoniosas y productivas entre empleador y empleado. Dentro de las principales acciones llevadas a cabo, destacan:

- **Carrera Funcional**: Este programa fomenta el **crecimiento profesional** de nuestros colaboradores, ofreciéndoles la oportunidad de ascender a **puestos vacantes** dentro de la empresa. A través de esta iniciativa, promovemos una cultura de ***competitividad saludable*** y **motivación**, incentivando a nuestros empleados a desarrollar su potencial y alcanzar nuevas metas dentro de la organización.
- **Salud Ocupacional**: Nuestros programas de salud ocupacional están orientados a la prevención de enfermedades profesionales y al cumplimiento de las normativas de seguridad y salud, en línea con nuestras certificaciones. En la gestión 2024, se ha dado un enfoque prioritario a la implementación y continuidad de un plan integral de salud preventiva, con el objetivo de mejorar

la calidad de vida de nuestros trabajadores y garantizar un entorno laboral seguro y saludable. Se realizaron campañas de análisis clínicos, vacunación, valoraciones médicas y campañas de prevención de enfermedades estacionales, especialmente para aquellos trabajadores que desempeñan sus funciones en áreas operativas. Además, se proporcionaron kits de medicamentos con tratamientos básicos para beneficiar a los empleados. Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua y el cumplimiento de las normativas de salud, medio ambiente y seguridad industrial, también se ha fortalecido la formación del personal, asegurando que nuestros colaboradores estén debidamente capacitados para manejar los riesgos asociados a sus actividades y para promover prácticas de trabajo seguras. Este enfoque integral nos permite no solo proteger la salud de nuestros empleados, sino también mantener la conformidad con los estándares de calidad que nuestras certificaciones requieren.

- Cumplimiento de Normativas Internas: En nuestra organización, promovemos de manera continua el respeto y cumplimiento del **Reglamento Interno de Trabajo**, así como de las políticas relacionadas con las Operaciones ferroviarias, Seguridad y Calidad. Nuestro objetivo es asegurar un ambiente laboral seguro, saludable y alineado con los más altos estándares para todos nuestros empleados. Adicionalmente, llevamos a cabo campañas de prevención centradas en el consumo de alcohol y otras sustancias. Estas iniciativas están diseñadas para concientizar a los colaboradores sobre los riesgos asociados al consumo irresponsable y fomentar un ambiente de trabajo libre de sustancias que puedan afectar la seguridad y el bienestar de todos. Estas acciones complementan nuestros esfuerzos por garantizar el cumplimiento normativo y promover una cultura de seguridad integral en la empresa.
- Este enfoque integral refleja nuestro compromiso con el bienestar de los colaboradores, el cumplimiento normativo y la mejora continua de nuestros procesos.

### 4.2.2. Escuela de Formación Ferroviaria Oriental (CEFFO)

En 2010, se creó el **Centro de Formación Ferroviaria Oriental (CEFFO)** con el propósito de **formar técnicamente** a nuestros colaboradores en las diversas especialidades del ámbito ferroviario, brindándoles las herramientas necesarias para el desarrollo profesional y el fortalecimiento de su desempeño. Este proyecto tiene como objetivo principal **potenciar las capacidades de nuestros trabajadores**, a la vez que **incrementa nuestra competitividad** en un entorno cada vez más dinámico y exigente.

Lo que diferencia al **CEFFO** es que sus **docentes son trabajadores ferroviarios con más de 20 años de experiencia**, así como **extrabajadores jubilados** que comparten su vasto conocimiento con las nuevas generaciones, asegurando que la formación impartida esté directamente alineada con las necesidades reales del sector y las exigencias de la empresa.

Hasta el **año 2024**, el **CEFFO** ha graduado a **137 personas**, quienes se han formado en diversas áreas del ámbito ferroviario y ahora contribuyen al crecimiento y éxito continuo de la empresa.

**Plataforma de educación virtual**

Fortaleciendo los programas de formación, los trabajadores de nuestras regionales continuaron desarrollando **competencias** a través de la plataforma de capacitación virtual **Nivelat**. Esta herramienta, fácil de utilizar y con un sistema de aprendizaje intuitivo, ha demostrado ser altamente efectiva para reforzar **conocimientos.**

El formato virtual de **Nivelat** permite a nuestros colaboradores un aprendizaje flexible y eficiente, adaptándose a las necesidades operativas de la empresa y al ritmo de trabajo de cada uno. Esta modalidad asegura que los empleados estén siempre actualizados y preparados para enfrentar los desafíos del sector ferroviario, contribuyendo a la mejora continua en la calidad y seguridad de nuestras operaciones.

Esta iniciativa no solo favorece el desarrollo profesional interno, sino que también refuerza el compromiso de la organización con la **capa-**

**citación continua** y el **fortalecimiento de una cultura organizacional sólida y competitiva**.

### 4.2.3. Becas técnicas para hijos y esposas o esposos de trabajadores

Buscando facilitar el acceso a oportunidades educativas se ha habilitado un fondo para otorgar becas parciales en áreas técnicas a los hijos y cónyuges de los trabajadores de la empresa, en convenio con la Fundación INFOCAL. Esta iniciativa ha beneficiado a más de 90 personas, brindándoles valiosas oportunidades para su formación y el desarrollo de nuevas competencias que les permitirán avanzar en sus carreras. Además de promover el aprendizaje técnico, este programa refuerza el vínculo entre la empresa y las familias de sus colaboradores, generando un impacto positivo a largo plazo en su desarrollo personal y profesional. En la gestión 2024, 10 beneficiarios del programa lograron graduarse, reafirmando el compromiso de la empresa con la educación y el crecimiento integral de su personal y sus seres queridos.

## 4.3. Relaciones Sindicales

La empresa mantiene una estrecha relación con los cuatro Sindicatos de Trabajadores Ferroviarios de las bases de Santa Cruz, Roboré, Puerto Quijarro y Yacuiba, reconociendo la importancia de la actividad sindical interna para el fortalecimiento de la comunicación y el bienestar de nuestros colaboradores.

Con el objetivo de fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y transparente, brindamos apoyo continuo en la logística de sus actividades sindicales. Además, la empresa mantiene un canal de consulta permanente entre los dirigentes sindicales y sus bases a lo largo de la línea. Esta interacción constante contribuye a la resolución de inquietudes y a la construcción de un diálogo abierto y constructivo entre la organización y los trabajadores, fortaleciendo así las relaciones laborales y promoviendo un ambiente de cooperación mutua.

## 4.4. Seguridad Ferroviaria

La seguridad Industrial, Operacional, Ocupacional y Medio Ambiente es un pilar fundamental en la industria del transporte. En nuestra empresa, forma parte integral de la cultura y los valores ferroviarios, reflejándose de manera clara en nuestra Política de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

Durante la gestión 2024, el enfoque principal del área estuvo centrado en la consolidación del Sistema de Gestión de Seguridad en todas nuestras bases. El sistema fue auditado con éxito para asegurar que los procesos estuvieran alineados con los requisitos exigidos por la Autoridad de Transporte y Telecomunicaciones (ATT). Este proceso fue crucial para obtener la certificación final e impulsar una cultura de mejora continua, en la que la revisión constante

de procedimientos y la identificación de oportunidades de optimización fueron claves para mantener un entorno laboral seguro, eficiente y comprometido con la protección del medio ambiente.

En paralelo, se estuvo trabajando en la integración de sistemas de gestión, lo que ha llevado a la creación de la Subgerencia de Seguridad Operacional, Medio Ambiente y Calidad, que tendrá un papel fundamental en gestionar y consolidar todas las certificaciones, así como en mantenerlas y asegurar su renovación a través de la supervisión constante de los procesos operativos y la implementación de medidas para seguir cumpliendo con los más altos estándares internacionales.

### 4.4.1. Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar

Nuestra empresa ha implementado y mantiene en pleno funcionamiento los **Comités Mixtos de Higiene, Seguridad Ocupacional y Bienestar**, en cumplimiento de la **Ley 16998** y la **RM 496/04**. Estos comités están presentes en las bases de **Santa Cruz, Roboré, Puerto Quijarro** y **Yacuiba**, y están conformados por representantes de la parte patronal y los trabajadores. Su principal función es gestionar e implementar medidas y acciones que contribuyan a **mejorar las condiciones laborales y la salud ocupacional** de nuestros colaboradores.

Durante la **gestión 2024**, los comités realizaron **sesiones ordinarias y extraordinarias** en diversas instalaciones, incluyendo estaciones intermedias y bases de trabajo a lo largo de la red ferroviaria. De esta manera, se facilitaron los **reportes y el seguimiento** de temas críticos, lo que contribuyó a mejorar las condiciones laborales y de seguridad en los distintos puntos de trabajo.

El esfuerzo constante de los comités para **fortalecer la comunicación** y **coordinación entre las partes** resultó en la implementación de medidas correctivas, brindando un ambiente de trabajo más seguro y alineado con las normativas vigentes. Este trabajo conjunto no solo refleja el compromiso con el **bienestar de los trabajadores**, sino también el afán de nuestra empresa por mantener estándares elevados en materia de seguridad y salud ocupacional.

### 4.4.2. Programa Sistema de Gestión de la Seguridad Ferroviaria – SGSF

En el marco de la Política de Seguridad Salud y Medio Ambiente, se ejecuta el Sistema de Gestión de Seguridad Ferroviaria (SGSF), el cual se implementó con éxito en la red de terminales, siendo auditado y certificado por el Instituto Boliviano de Normas de Calidad (IBNORCA) y certificado por cinco años por la de Transporte y Telecomunicación (ATT), afianzando nuestra cultura de seguridad.

Se cumplió con los requisitos establecidos en la normativa legal para consolidar el cambio cultural en todas las terminales de la empresa, logrando importantes hitos y logros siendo los principales:

1602

Fortalecimiento de los conocimientos en los equipos de trabajo con programas educativos a medida, en función a la operativa de cada área dentro de cada Terminal.

Desarrollo de plataformas digitales de capacitación para una mejor sistematización e integración entre áreas, destacando que el proceso abarcó todas las áreas del Sistema de Gestión de la Seguridad, incorporando para ello una plataforma y aplicativo de las diferentes fases del SGSF para su desarrollo y aprovechamiento de todo el personal.

### 4.4.3. Programas de Seguridad

Se dio continuidad a los programas estándares de seguridad, tales como: "Certificación de operadores de equipos pesados, grúas y equipos de izaje", "Equipos de seguridad operacional", "Diálogos, videos cortos y capsulas diarias de seguridad", "Formación de brigadistas de seguridad", "Semana de la prevención de accidentes con terceros en pasos a nivel y derecho de vía" y "Terminales más eficientes y seguras".

.

Los programas en gestión de seguridad registraron un 100% de ejecución en la implementación, a la gestión de prevención se mencionan los siguientes:

- Talleres teórico-prácticos de Primeros auxilios básicos a cargo del Medico Laboral.
- Talleres de uso de equipos antiincendios y extintores.
- Talleres sobre Formación de Brigadas de Seguridad
- Sesiones de Lecciones Aprendidas para el Personal operativo.
- Programa de Prevención del consumo de coca, alcohol y drogas de abuso.
- Prevención de Accidentes por Factores Humanos.
- Prevención de Dengue y enfermedades endémicas.

NUNCA INTENTE GANARLE AL TREN.
EL TREN NO PUEDE FRENAR, GIRAR NI MANIOBRAR EN CORTA DISTANCIA.
ESCUCHE - MIRE - PARE
NUNCA INTENTE GANARLE AL TREN
ESCUCHE - MIRE - PARE
PARE

# 05

# Acción Social

En esta gestión se continuó la política social de trabajo directo con los líderes del territorio y las organizaciones de base de las poblaciones del entorno de la vía férrea, que ha permitido mantener de una buena relación entre la empresa y la comunidad.

El contacto directo permitió la suscripción de Alianzas Estratégicas de Solidaridad Social –AESS, y Alianzas Estratégicas Institucionales -AEI, con Gobiernos Municipales y organizaciones de base y de la sociedad civil para encarar proyectos y actividades de responsabilidad social, entre las cuales se destacan:

## 5.1. Programa especial de apoyo a la salud

### a. Combate al dengue

Para apoyar las acciones de prevención de contagios por dengue, nuestra empresa desplegó campañas de fumigación contra el mosquito transmisor de dicha enfermedad en las poblaciones, comunidades y barrios próximos a nuestras áreas operativas, como también a varias instituciones públicas y de la sociedad civil, a fin de contribuir a mitigar los riesgos de contagios.

### b. Campaña de Oftalmología

Juntamente con los dirigentes del Sindicato Yacuiba, se desarrolló una campaña oftalmología en sector Sur con la Fundacion Kolping, donde se realizaron revisiones médicas y mediciones de la vista y dotación de lentes a nuestros trabajadores, sus familias y personas de las comunidades de Francisco Mora, Charagua, Boyuibe y Yacuiba, en base a un convenio entre nuestra empresa los trabajadores, beneficiando a unas 355 personas.

## 5.2. Alianzas Estratégicas de Solidaridad Social –AESS

5.2.1. **AESS con la Asociación de Ex Trabajadores de ENFE Red Oriental**, para la creación de microempresas en las áreas de servicios generales, apoyo a mecánica, desbroce de vías, servicios a pasajeros y mantenimiento de estaciones, generando 150 empleos directos.

5.2.3. **AESS Agua Para El Chaco**, suscrito juntamente con la cooperativa de Agua Potable y Alcantarillado de Santa Cruz –SAGUAPAC y las Capitanías Guaraníes de Charagua y Santa Cruz, para el abastecimiento de agua potable a 11 comunidades del Chaco beneficiando a más de 1.000 familias guaraníes de las comunidades de Aimirí, El Espino, Ipitacuape, Muchirí, Río Grande, San Antonio, San Lorenzo, Sunchal, Taquiperenda, Tahiguati y Tiguipa. En la gestión se enviaron 479 vagones tanques a las comunidades haciendo un total de 7,5 millones de litros de agua potable, y desde que se inició el programa en 2005 se han transportado 3.640 vagones tanques haciendo un total de 91,2 millones de litros de agua potable.

## 5.3. Alianzas Estratégicas Institucionales –AEI

**5.3.1. Acuerdo de apoyo con la Fundación Equipo Solidario**, institución que lidera la gestión de la Casa del Migrante y apoya en programas de salud y educación los migrantes en nuestro país.

**5.3.2. Acuerdo con el Instituto Erwin Reck**, de San José de Chiquitos, mediante el cual nuestra empresa financió la construcción de vivero modular para la carrera de agropecuaria de dicha institución técnica educativa, beneficiando a unos 50 jóvenes estudiantes.

**5.3.3. Alianza con la organización Enseña por Bolivia**, institución que promueve oportunidades de educación transformadora en las áreas más vulnerables del país, a través de propiciar experiencias transformadoras para jóvenes a quienes se los capacita como docentes para que enseñen por dos años en escuelas comunitarias.

## 5.4. Programas y Actividades Específicas

**5.4.1. Programa Tren de Vida**

El programa Tren de Vida se creó con la **misión de educar para la salvar vidas**, desarrollando sus actividades en las áreas de educación vial y educación ambiental. En la gestión 2024 se realizaron rastrillajes casa por casa llevando mensajes educación vial por el derecho de vía en las zonas más críticas para la ocurrencia de accidentes con terceros. Así también se realizó la campaña de concientización de respeto a la señalización en los pasos a nivel más críticos en la ciudad de Santa Cruz, Roboré, Quijarro , Yacuiba, Pocitos (Argentina).

Los mensajes fueron: **"No camines ni juegues en las vías del tren."** "**No camines con audífonos por el trillo**" **"No te cuelgues del tren. No tires piedras al tren y No intente ganarle al tren**. Se visitó un total de 12 poblaciones y se llegó a impactar un total de **15.000** personas, de las cuales el 89% son niños y adolecientes.

FERROCARRIL
PARE

# 06

# Desarrollo de Infraestructura

## 6.1. Pasos a nivel

Siguiendo las normas de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, y en coordinación con la Unidad Operativa de Tránsito, la Administradora Boliviana de Carreteras - ABC y los respectivos Gobiernos Municipales, en esta gestión se realizaron mejoras en pasos a nivel urbano y rulares, que por lo general se realiza mediante la construcción de reductores de velocidad y señalética.

Al presente están cubiertos el 100% de los pasos a nivel registrados oficialmente por la autoridad reguladora. Con estas obras que respetan normas de seguridad internacionales, mejora la seguridad vial en la perspectiva de minimizar los riesgos para el transporte rodado, el ferroviario y la ciudadanía en general.

## 6.2. Gestión de áreas operativas

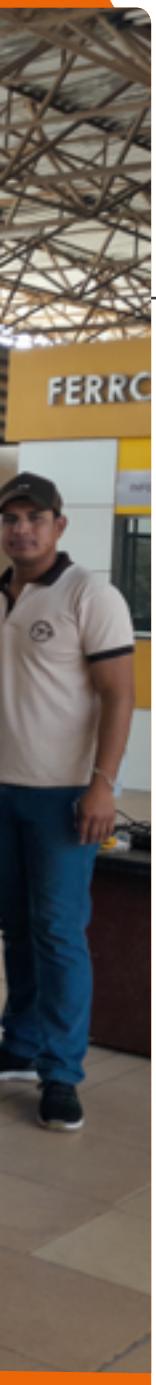
En el marco de nuestra política de buenos ciudadanos, buenos vecinos, con el objetivo de precautelar las áreas operativas y el derecho de vía del ferrocarril, se ha realizado evaluación y verificación del saneamiento realizado mediante monumentación perimetral geo-referenciada, cierres de PANs clandestinos, retiro parcial de invasiones e identificación de invasiones en todas las Áreas Operativas de la Red Ferroviaria.

## 6.3. Gestión de Obras

Se ejecutaron obras hidráulicas y defensivos para proteger los puentes en ríos, arroyos y quebradas. Se construyeron dos obras tipo paso abierto, se mejoró una alcantarilla, se canalizo dos cursos de agua, se construyeron seis obras de defensivo hidráulicos en el sector Sur, Este y Norte. En los tres sectores se construyeron defensivos en diferentes ríos y cuencas, lográndose proteger la infraestructura ferroviaria ante los desbordes de ríos, garantizando la continuidad de las operaciones.

IENTAL S.A.

SALIDA
SCZ




# 07

# Gestión del Medio Ambiente

La dimensión ambiental en nuestra empresa guarda consistencia con nuestros principios de responsabilidad social, para lo cual se desarrollaron Programas de Gestión Ambiental y Gestión ambiental aplicadas en áreas operativa.

## 7.1. Programas de Gestión Ambiental

Se dio continuidad a los Programas de Gestión ambiental como la Gestión Integral de Residuos y Orden y Limpieza, con la realización de actividades de acuerdo con el cronograma preestablecido; de tal manera que estos contribuyeron al cumplimiento de las metas anuales en la gestión.

## 7.2. Gestión Ambiental aplicada

En el marco del seguimiento y la Mejora continua de la Gestión Ambiental, se implementaron nuevos Procedimientos y Registros que ayudarán a tener un manejo adecuado de los hallazgos relativos a la Gestión Ambiental en cada una de las áreas operativas.

CAP. 20t

# 08

# Clientes

Como parte de nuestra Responsabilidad Social, la satisfacción del cliente es un pilar estratégico, por lo cual Ferroviaria Oriental mantiene su vocación de servicio, brindando soluciones de logística integral, mejorando la calidad y el alcance de nuestros servicios, en función a la demanda y necesidades de nuestros clientes.

## 6.1. Transporte de Carga

En la gestión 2024 se logró transportar cerca de 1.5 millones de toneladas de carga. El año estuvo marcado por muchas dificultades externas, no controlables por Ferroviaria Oriental como el bajo calado de la Hidrovía Paraguay – Paraná prácticamente durante todo el año, a esto se sumó la baja producción de soya afectada por la sequía, falta de divisas y el incremento en las comisiones bancarias que afecta directamente a nuestros clientes de importación (sector siderúrgico, hidrocarburos e importaciones en general), incremento de costos en la logística complementaria en países vecinos, especialmente Argentina (transbordos y transporte carretero), afectando la logística de exportación por la ruta Sur, los conflictos sociales (bloqueos) y falta de diésel, que afectaron especialmente al transporte de cemento (distribución al mercado nacional) y la baritina. Sin embargo, considerando estas dificultades, las soluciones y alternativas logísticas que se trabajaron para nuestros clientes, fueron fundamentales para minimizar el impacto y alcanzar los objetivos.

## 6.2. Logística Internacional por el Sector Sur

Se continuó con la consolidación del Sector Sur como una alternativa logística sostenible para nuestros clientes, ampliando la capacidad de la terminal de carga de Yacuiba y Pocitos, Salvador Mazza, Argentina; donde se realizaron operaciones integrales con cargas diversas (soya, urea, baritina, harinas alimenticias, trigo y productos siderúrgicos), llegando a transportar cerca de 300.000 toneladas, entre cargas de exportación e importación.

## 6.3. Nuevas Soluciones Logísticas

En la gestión 2024 y ante las adversidades por el bajo nivel de la Hidrovía, incremento de costos en la logística, falta de dólares y nuevas oportunidades de cargas potenciales, se implementaron nuevas soluciones logísticas para el transporte de los siguientes productos:

- ***Soya:*** Se ejecutó una nueva solución logística desde Quijarro hacia el Pacífico para el transporte de harina de soya y aceite a granel. Logística que implicó el transporte ferroviario desde Quijarro hasta Guaracachi (Santa Cruz), transbordo y trasegado de vagón a camión (contenedor y cisterna, según el producto), para luego continuar tránsito carretero hacia el Puerto de Arica, consolidando de esta manera un nueva solución de logística integral.
- ***Urea:*** Se implementó una solución de transporte de urea a granel en bodegas convencionales, desde Puerto Jennefer – Quijarro hasta Salvador Mazza – Pocitos, coadyuvando de esta manera con el cliente en una solución de salida para su carga que estaba imposibilitada de continuar tránsito por la Hidrovía por el bajo calado de esta. Adicionalmente, incremento de capacidad en Salvador Mazza (Pocitos) para el transporte de urea en big bag.

2011

- ***Clinker:*** Solución integral de la logística para el transporte de Clinker a granel para nuestro cliente Itacamba, para un volumen de 250.000 toneladas año que consiste en el transporte ferroviario desde la Planta de Itacamba en Yacuses hasta la Estación Warnes, implementación de un sistema de descarga en dicha estación, carguío a camiones tipo volqueta y transporte interno en camiones desde la Estación Warnes hasta la Planta cementera Soboce.
- ***Baritina:*** Solución integral para la logística de exportación de Baritina en big bag por la ruta Sur a través de Ferroviaria Oriental, haciéndonos cargo del transporte carretero desde Cochabamba, transbordo de camión a vagón en Guaracachi (Santa Cruz), transporte ferroviario hasta Salvador Mazza – Pocitos, transbordo de vagón a camión en Pocitos, para luego continuar transito carretero hasta Neuquen (Argentina), de esta manera consolidamos el servicio puerta a puerta para un nuevo cliente.

### 6.4. Transporte récord en transporte de cemento

En 2024 se registró un récord en el transporte de cemento, superando las 450.000 toneladas para nuestro cliente Itacamba, en beneficio del sector de la construcción. Asimismo, se incorporó un nuevo producto a transportar para Itacamba como el "Clinker" con una solución logística integral, altamente competitiva en precio y capacidad.

## 6.5. Servicio de Terminales orientada al Cliente y a generar eficiencias

Con el objetivo de garantizar un servicio de calidad, en función a las necesidades y demandas de nuestros clientes, se dio continuidad al programa eficiencias en nuestra red de terminales de transferencia de carga y centros de distribución, para lo cual se implementó la sistematización del servicio, logrando maximizar la capacidad de transporte, a través de la disminución de los tiempos de permanencia en terminales, generando una mejor rotación de los vagones, así como el aprovechamiento de la capacidad máxima en nuestro parque.

## 6.6. Servicios de logística

Con el objetivo de acompañar la demanda y necesidades de nuestros clientes, Ferroviaria Oriental incrementó también su capacidad de transporte, brindando servicios integrales y operando con transporte multimodal, además de contar con alianzas con proveedores serios y garantizados para las rutas donde no se cuenta con vías ferroviarias.

## 6.7. Nuevos Productos, Clientes y Servicios

También se realizaron soluciones logísticas para nuevos productos y clientes, tanto de exportación (soya, baritina y urea), como para importación (Schwartz Vrena, NUR, Agroservet, Indara, Cimal, Synergy, Inged, Madeplus, entre otros ) *y así como transporte regional de combustible (YPFB).*

FEC
crea
SANY

# 09

# Proveedores

En la perspectiva de fortalecer el desarrollo de la industria, acompañar a las empresas bolivianas en su crecimiento y generar efectos multiplicadores en los sectores económicos, Ferroviaria Oriental se destaca por dar prioridad a la contratación de proveedores nacionales, constituyéndose de esta manera en un generador de oportunidades económicas.

En la gestión 2024 trabajamos con 397 proveedores que nos brindaron apoyo para el cumplimiento de nuestros objetivos, de éstos el 12,94% corresponde a proveedores internacionales y el 87,06% a proveedores nacionales.

De esta manera, Ferroviaria Oriental promueve la creación de empleos indirectos aportando al desarrollo económico de nuestro país.

Los rubros que se acentuaron en la gestión 2024 fueron aquellos relacionados a la provisión de materiales e insumos para el mantenimiento de la vía férrea, provisión de repuestos para locomotoras y vagones, servicios de metalúrgica y metalmecánica, provisión de equipos y maquinarias, obras civiles, provisión de aceites y lubricantes, contratación de personal de apoyo para operaciones de infraestructura, servicios generales, entre otros.

Es importante acentuar la creación constante de alianzas estratégicas a fin de cooperar y flexibilizar el suministro de algunos productos de alta rotación, entre los rubros destacados mencionamos: materiales de ferretería, materiales eléctricos, fierros y planchas, suministros de electrodos y fundentes, entre otros. Este tipo de cooperación mutua nos ayudan a brindar a nuestros clientes internos una atención eficiente manteniendo los estándares de calidad y tiempos de entrega acordes a sus necesidades.

Nos complace informar que los proveedores son nuestros mejores colaboradores lo cual motiva una relación estrecha y de confianza que permite el fortalecimiento de ambas partes; una sana relación basados en la buena comunicación, honestidad, competitividad y enfocando esfuerzos que impacten de manera positiva en la cadena de suministros.

En el marco de la Alianza Estratégica de Solidaridad Social, con la Asociación de Ex Trabajadores Ferroviarios de la Red Oriental, en la gestión se ha trabajado con siete microempresas de este gremio quienes han prestado sus servicios de forma competitiva en los rubros de mantenimiento de vía, servicio de desbroce y fumigado, servicio de limpieza en áreas operativas, estaciones y pasos de nivel, servicio de carguío de durmientes y provisión de durmientes, generando unos 70 empleos directos.

# 10

# Gobierno Corporativo

Ferroviaria Oriental asume la importancia de la adopción de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, cuyos principios fundamentales están contenidos en el Código de Comercio Boliviano y el Estatuto de la Sociedad, dentro del cual se encuentran los siguientes:

El papel esencial del Directorio, cómo máxima Autoridad Administrativa en la dirección y administración de la sociedad, junto con los Síndicos que coadyuvan con su labor de fiscalización interna de la Sociedad.
Transparencia informativa, en las relaciones con los empleados, accionistas y clientes.

El Directorio de Ferroviaria Oriental está compuesto por miembros independientes de la administración; profesionales calificados con mucha experiencia en el ámbito profesional, el negocio ferroviario y en distintas áreas de negocios, garantizando de esta manera un mejor cumplimiento de sus funciones.

Nuestra empresa es supervisada y regulada, entre otros organismos del Estado, por la Autoridad de Supervisión y Control Social de Telecomunicaciones y Transportes –ATT y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y se encuentra comprometida con el estricto cumplimiento de todas las leyes y regulaciones a las cuales está sujeta.

Nuestra cultura corporativa y estilo gerencial son abiertos y transparentes, a través de nuestros reportes semestrales de estados financieros auditados e informes mensuales de gestión y de ejecución presupuestaria para el Directorio e informes de auditorías externas anuales a nuestros accionistas. Asimismo, la empresa provee a los gerentes, informes mensuales de gestión y de ejecución presupuestaria, así como información detallada de la ejecución de las inversiones y gastos.

Por otra parte, en cumplimiento de sus obligaciones como Emisor registrado en el Registro del Mercado de Valores, remite en forma periódica y de acuerdo con normativa la información requerida por la ASFI y la Bolsa Boliviana de Valores S.A., así como cualquier hecho relevante que deba ser comunicado al Mercado. Toda esta información adquiere carácter público y está a disposición en dichas entidades.

Asimismo, la solvencia financiera de la empresa es evaluada periódicamente a través de la opinión independiente de la Entidad Calificadora de Riesgo Pacific Credit Ratings S.A. (PCR), entidad regulada por la ASFI.

La cultura de planificación estratégica está arraigada en la empresa. Mediante planes operativos anuales por área, planes de inversión por área, y presupuesto por área, el seguimiento y control de la ejecución de los mismos son constante a todo nivel.

Se trabaja con determinación para mantener informados a nuestros accionistas, clientes y trabajadores sobre el accionar de la empresa, reuniones informativas periódicas, las páginas web internas y externas, las redes sociales de la empresa y otros medios de difusión y de esta manera se asegura que nuestra política de divulgación de información cumpla con todos los estándares éticos y llegue a todo el público que corresponda.

CONOCIMIENTO
ELECTORAL

# 11

# Relaciones Institucionales

La empresa mantiene las mejores relaciones institucionales con las organizaciones empresariales y de cooperación, formando parte activa de las mismas y apoyando su accionar. También desarrolla actividades conjuntas con instituciones públicas y de la sociedad civil a fin de brindar un mejor servicio a sus clientes y usuarios.

**Organizaciones Empresariales**

- La empresa desarrolla una intensa actividad de relacionamiento con su entorno social nacional e internacional. En este marco, Ferroviaria Oriental forma parte de:
- Asociación Latinoamericana de Ferrocarriles – ALAF.
- Cámara de Industria, Comercio, Servicio y Turismo de Santa Cruz – CAINCO.
- Cámara de Exportadores de Santa Cruz – CADEX.
- Cámara de Comercio Boliviana Americana –AmCham.
- Cámara Nacional de Comercio – CNC.
- Cámara Binacional de Comercio Boliviana Paraguaya
- Fundación para la Organización y Gestión del Destino Turístico Santa Cruz –OGD.

Rieles

Año 1/ Nº 2 / marzo 2024

## Educación vial en zonas críti

En esta semana se inició la campaña
educación vial en la ciudad de San
Cruz, en una longitud de 45 Km. Al pre
sente más más 5.000 personas han sid
beneficiadas con los mensajes de pre-
vención del Tren Vida, en la perspectiva
de prevenir accidentes con el tren.

PREVENCIÓN

Año 1/ Nº 5/ Agosto 2024

## Capacitación de Agentes de Seguridad

AGENTES
SGS-F Ta

Rieles

Año 1/ Nº 8 / julio 2024

## NUEVOS CLIENTES EN LA EMP

Ferroviaria Oriental ha incorporado seis nuevos clientes a su cartera, lo que marca una importante gestión en su trayectoria de crecimiento y diversificación. Este logro es el resultado de una muy buena gestión a cargo de la Gerencia Comercial, enfocada en la búsqueda de soluciones innovadoras y la apertura a nuevos mercados.

Los nuevos clientes son importadores de aglomerados de madera desde Brasil para el mercado boliviano. Nuestra empresa ha brindando un servicio de

NUEVOS CLIENT

- Cimal,
- Schwartz Ure
- Sinergia,
- Tablecon

Gestión Ambient

Año 1/ Nº 1 / marzo 2024

## Promovemos l

El enfoque del área de Medio Ambiente en nuestra empresa es fortalecer la Gestión Ambiental aplicada a nuestras operaciones, buscando generar mecanismos que promuevan buenas prácticas en nuestros colaboradores internos y externos.

También se implementaron nuevos **PUNTOS LIMPIO**
tre línea tercera y quinta de la Terminal de Carga G
chi para mejorar la separación de residuos, como
bolsas, precintos plásticos y otros. El objetivo de
es la reducción de gastos por la limpieza del p
posición final de la basura.

**En la Terminal Guaracachi se acondicionó una bodega fuera de uso para el almacenamiento transitorio de residuos empetrolados provenientes del lavado de vagones tanques**

Gestión Ambiental

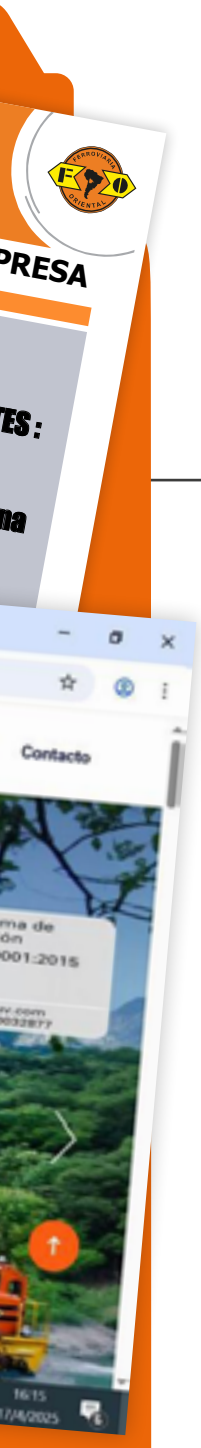
Año 1/ Nº 2/ junio 2024

## Renovamos Licencia Ambiental

Dando cumplimiento a la Ley de Medio Ambiente y luego de cumplir con todos los requisitos, Ferroviaria Oriental logró la renovación de la Licencia Ambiental para actividades con Sustancias Peligrosas y transporte de pasajeros y cargo por Vía Férrea y servicio Logístico, conocida como la "Licencia Madre" para toda la red ferroviaria.

Las Licencias fueron emitidas el 18 de junio del 2024 por el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, tienen una vigencia de 10 años, a partir de la fecha de la emisión, Ferroviaria Oriental cumplirá con los compromisos asumidos, de presentar los informes de monitoreo ambi
anual

**La renovación de la Licencia Ambiental nos permite continuar operando de manera responsable y sostenible, minimizando nuestro impacto ambiental y contribuyendo al desarrollo sostenible**




# 12

# Publicaciones Corporativas

Ferroviaria Oriental desarrolló medios de comunicación electrónicos y multimedia, dirigidos a mantener informados sobre las acciones de la empresa a sus trabajadores, clientes y otros públicos.

En la gestión se realizó la renovación de la página web de **www.fo.com.bo**, en base a una plataforma moderna, la cual incluye contenido corporativo sobre nuestros servicios, el desarrollo del negocio, proyectos de crecimiento, logística integral internacional, responsabilidad social, entre otros.

Entre los medios informativos se tienen:

**Medios corporativos**

- **Ferro Noticias:** Boletín interno digital sobre las actividades de la empresa.
- Portal corporativo: **www.fo.com.bo**
- Intranet corporativa.
- Redes sociales como Facebook, Linkedin e Instagram
- **Viodeos informativos y motivacionales:** para desarrollar campañas de salud, informar sobre la marcha de la empresa y motivar al personal.
- **Folletos digitales:** Para distribuir en redes social internas y externas.

COMISIÓN DE DESARROLLO,
LOGÍSTICA Y TRANSPORTE
FERROVIARIA ORIENTAL APUESTA A
LA LOGÍSTICA INTEGRAL COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA
FERROVIARIA ORIENTA
CERTIFICA SU SISTEMA DE GESTIÓN
CALIDAD BAJO NORMA ISO 9001:20
Publicaciones
ferroviariaoriental
Cada kilómetro recorrido haremos con excelencia
Ferroviaria Oriental
Conectamos Bolivia con el mundo
Transporte seguro y eficiente
Ferroviaria Oriental
21 mil Me gusta
22 mil seguidores
Ferroviaria oriental es reconocida por su talento humano
Karem Roca
Kathia Roca
Gerente General
FERROVIARIA ORIENTAL S.A.
BRAND SANTA CRUZ
Ferroviaria Oriental certifica su Sistema de Gestión de Calidad bajo norma ISO 9001:2015

# 13

# En Los Medios y redes

Los medios de comunicación, las redes sociales y las publicaciones especializadas de Bolivia y el exterior destacaron como las plataformas informativas en las redes sociales, destacaron en sus ediciones las actividades desarrolladas por nuestra empresa. En ese sentido se destacó la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad, norma ISO 9001:2015, además los planes de inversión, las operaciones de logística y transporte multimodal y los proyectos de desarrollo estratégico internacional e iniciativas de responsabilidad social empresarial.

Ferroviaria Oriental S.A.
Av. Montes final s/n
Santa Cruz - Bolivia

Telef.: (591-3) 338 7000
Fax.: (591-3) 338 7105
ferroviaria@fo.com.bo

**www.fo.com.bo**