



# INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO

4ª Presentación – Enero 2013



**Linser**

*Cuando se exige limpieza ...*

# CONTENIDO

Breve Descripción de la Empresa	
¿Quiénes somos? .....	3
Objetivo .....	3
Datos .....	3
Certificaciones .....	3
Suscripciones .....	3
Organigrama .....	4
Públicos de Interés (stakeholders) .....	5
Política Integrada .....	8
Política de Sustentabilidad .....	9
Misión, Visión y Valores .....	11
Ámbitos significativos de acción .....	12
Compromiso de Continuo Apoyo a los Principios del Pacto Global .....	14
Participación en la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global .....	15
Derechos Humanos	
Principio N° 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos a nivel mundial .....	17
Principio N° 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos .....	17
Condiciones Laborales	
Principio N° 3: Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva .....	34
Principio N° 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio .....	35
Principio N° 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.....	39
Principio N° 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación .....	44
Medio Ambiente	
Principio N° 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales .....	49
Principio N° 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental .....	49
Principio N° 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente .....	49
Anticorrupción	
Principio N° 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno .....	61
Conclusiones .....	62

PERÍODO COMPRENDIDO PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME: Año 2012.
--

**Formato utilizado:** ESTÁNDAR

**Responsables:**

Presidente: Carmen Liliana Adelardi

Directora: Elba Beatriz Bocafusca

Responsable Gestión Integrada: Lidia Mabel Iglesias

## **BREVE DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

### **¿Quiénes somos?**

Una empresa con una trayectoria de más de 42 años de trabajo en la provisión de servicios integrales de limpieza en oficinas, áreas del alto tránsito, casinos y salas de juego, plantas industriales, terminales automotrices, plantas de pintura de vehículos, hospitales, laboratorios, centros polideportivos, canales de televisión, etc., con la mayor dedicación y empeño puestos a disposición de nuestros clientes, comprometidos por alcanzar un desarrollo sustentable de nuestro negocio.

### **Objetivo**

El principal objetivo es satisfacer las necesidades de los Clientes ofreciendo a cada uno un servicio a su medida que contemple todos sus requerimientos, buscando los métodos más eficientes, consolidando nuestro liderazgo en el mercado y manteniendo una presencia sostenida a nivel nacional, con eficacia y competitividad, logrando elevados niveles de servicio y rentabilidad. Sabemos que todo ello podemos lograrlo, desarrollando y afianzando nuestra estrategia de empresa únicamente en base al respeto por las personas, valores éticos, al ambiente y a la comunidad.

### **Datos**

Cuenta al 31 de diciembre de 2012, con una dotación de 2.176 trabajadores.

Los lugares de prestación de servicios totalizan 331, satisfaciendo las expectativas de una amplia cartera de clientes tanto del sector público como privado; localizados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias de Buenos Aires, Santa Fé, Córdoba y Entre Ríos.

### **Certificaciones**

Certificación Internacional ISO 9001:2008 de Sistema de Gestión de la Calidad.

Certificación Internacional ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental.

Certificación Internacional OHSAS 18001:2007 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

### **Suscripciones**

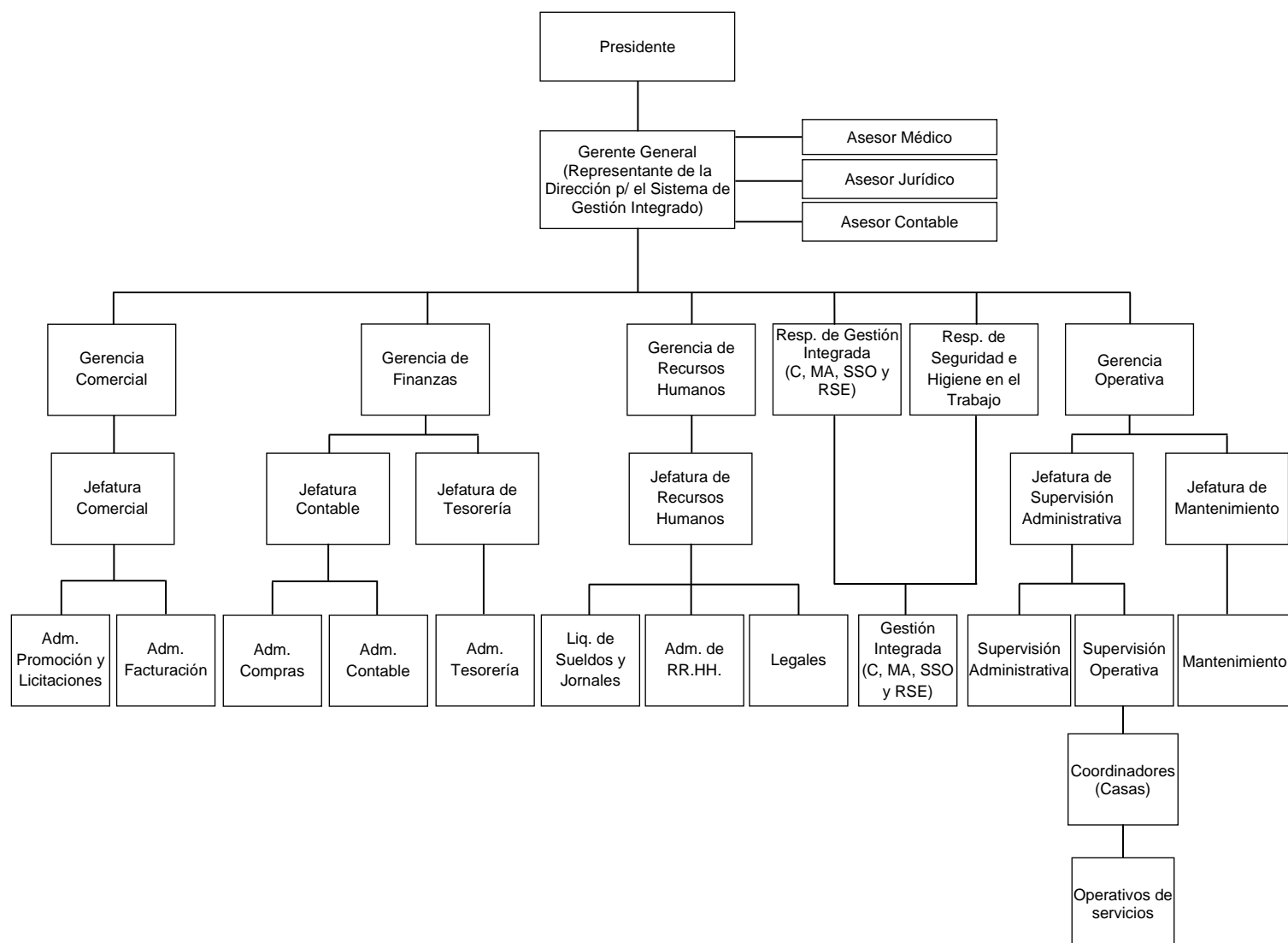
Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas el 5 de noviembre del año 2007.

El 28 de junio de 2010, suscribimos al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil de CONAETI.

El 22 de noviembre de 2011 fuimos nombrados miembros suplentes de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global, para el período que va desde enero de 2012 hasta diciembre de 2013.

## Organigrama

La planificación, organización, dirección y control de la empresa, se realiza con la participación de los representantes de cada área en reuniones periódicas de comité, considerando y examinando todas las alternativas, asegurando que la elección ha sido la correcta, aumentando la confianza, capacidad y eficiencia para la toma de decisiones.



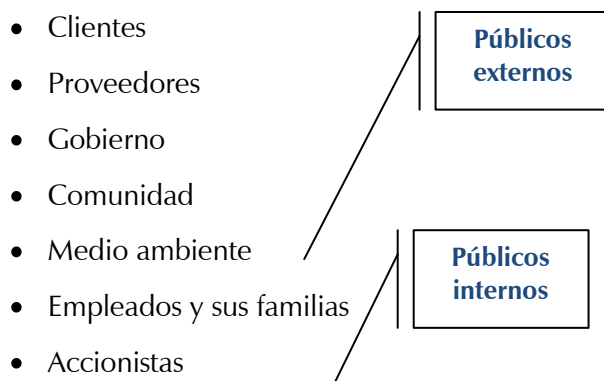
## Públicos de Interés (stakeholders)

Linser avanza en sus políticas de Sustentabilidad, con el objetivo principal de fortalecer la ventaja de la sustentabilidad para el negocio y consolidar su gestión transversal. Para ello, la empresa encara un proceso de mapeo de públicos de interés o stakeholders e intenta analizar las tendencias, riesgos y oportunidades de la sustentabilidad para el sector.

En este sentido, para llevar adelante el “Compromiso con la Sustentabilidad”, la compañía trabaja para comprender a las comunidades y tender puentes que construyan caminos conjuntos hacia el desarrollo. Para ello, es consciente de la importancia de percibir lo que sucede alrededor de la empresa y armonizar esas demandas, intereses y expectativas con la estrategia y el corazón del negocio. Se trata no sólo de realizar un mapeo de temas relevantes e identificar los problemas actuales, sino de buscar soluciones para las demandas y los desafíos futuros. Es por eso que la sustentabilidad para Linser es la capacidad de escuchar y comprender a los públicos de interés.

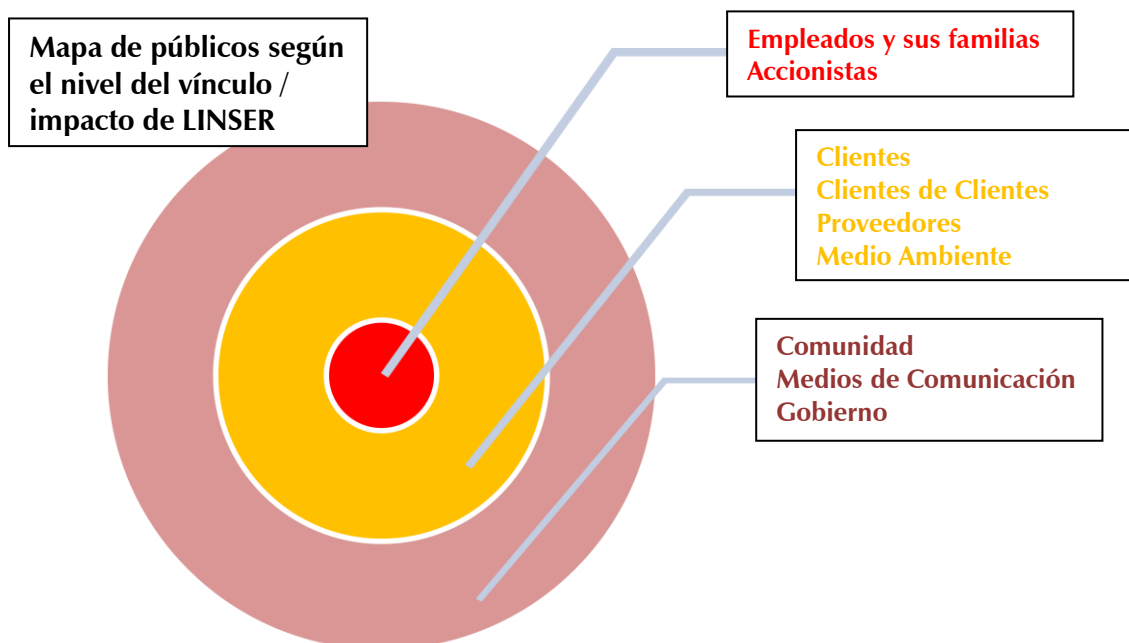
Linser trabaja y se esmera en respetar y considerar a sus públicos de interés. Desarrolla estrategias para identificar a sus públicos de interés, reconocer y mostrar el debido respeto por sus intereses e inquietudes y darles respuesta en la medida de lo posible en un marco de sustentabilidad.

Linser ha identificado como tales a:



Al mapeo de públicos estándar, Linser incluye a los **clientes de los clientes** y a los **medios de comunicación** como otros stakeholders a los que debe atender. Los Clientes de Clientes (CdC) porque son quienes reciben los servicios integrales de higiene y limpieza, sean empleados de la compañía cliente o clientes de las empresas. A los medios de comunicación porque son quienes pueden difundir información sobre la empresa y su accionar, y promover o dañar la reputación de Linser.





Linser ha delineado sus acciones mediante:

- Accionistas: Por medio del Directorio nombrado en asamblea, compartiendo información amplia y transparente sobre la gestión general de la compañía, haciendo foco en los aspectos vinculados con la sustentabilidad del negocio, para la toma de decisiones estratégicas.
- Empleados: Promoviendo políticas y prácticas de respeto a los principios del Pacto Global, cuidado y promoción del medio ambiente; concientizando y profundizando cada vez más sus conocimientos en cuanto a la seguridad y salud ocupacional; identificando acciones para el cuidado de la salud (propia y de la familia), etc.
- Familias de los Empleados: Compartiendo información a través de las capacitaciones realizadas a nuestro personal en temas de interés general, y brindándoles beneficios que apuntan a mejorar su calidad de vida.
- Clientes: Acompañando los desafíos de gestión y promoviendo políticas y prácticas en el cuidado del medio ambiente, de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Proveedores: Colaborando para que identifiquen oportunidades de mejoras en temas de calidad, medio ambiente y salud, estableciendo criterios claros y alcanzables para la contratación, e incorporándolos a la cadena de valor de la compañía.
- Comunidad: Promoviendo espacios de trabajo destinados a fortalecer las potencialidades individuales y colectivas de las comunidades, a través de los distintos programas de la compañía.
- Medio Ambiente: promoviendo políticas y prácticas sobre el cuidado del medio ambiente y el uso eficiente de los recursos, principalmente el agua, papel y energía.

### **Canales de Comunicación con:**

Los Accionistas:

El Directorio, nombrado por los Accionistas, realiza reuniones trimestrales como mínimo o con mayor frecuencia de acuerdo a las necesidades, donde analizan los avances reportados por la Gerencia y determinan las estrategias a aplicar.

Los Empleados:

A través de publicaciones en carteleras, boletín semestral, capacitaciones al ingreso y mensuales, cumpliendo un plan anual de capacitación desarrollado con temas generales y específicos, comunicándose diariamente con sus supervisores y coordinadores, teniendo a disposición líneas abiertas de comunicación con las áreas de Supervisión, Recursos Humanos y Gestión Integrada

(Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional) y mediante boletines informativos semestrales. También en reuniones mensuales, y comités de seguridad y operativos.

Las Familias de los Empleados:

Mediante capacitaciones brindadas a los trabajadores en temas inherentes a derechos humanos, cuidado de la salud, adicciones, optimización de recursos, etc.

Los Clientes:

Por medio de correo electrónico, telefónicamente, y a través de visitas permanentes de los supervisores y personal de Gestión Integrada. Encuestas semestrales de satisfacción al cliente sobre los principales ítems de la prestación del servicio.

Los Proveedores y Subcontratistas:

Por medio de correo electrónico, telefónicamente, a través de visitas a sus instalaciones y la posibilidad de que ellos visiten los lugares donde brindamos nuestros servicios.

La Comunidad:

A través de nuestra página web.

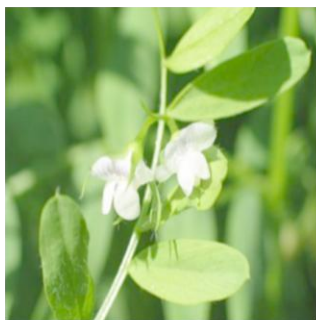
Asociación con distintas empresas a través de la Comisión Nacional Contra el Trabajo Infantil.

**La Comunicación del Progreso se transmitirá por los siguientes medios:**

- Será publicada en nuestra Página Web.
  - Se comentará en Reuniones de Comité con personal de la empresa.
  - Se comunicará a Clientes y Proveedores de importancia.
- 

Para ampliar información acerca de las actividades, política, misión, visión y valores, consultar la página web de la empresa: [www.linser.com.ar](http://www.linser.com.ar)





Rev. 01 – Vigencia 30/06/2008



## POLITICA INTEGRADA

### Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional

La Dirección de **Linser**, empresa dedicada a la provisión de servicios integrales de limpieza para oficinas, áreas de alto tránsito, casinos y salas de juego, plantas industriales, terminales automotrices, plantas de pintura de vehículos, hospitales, laboratorios, centros polideportivos y canales de televisión, establece los siguientes principios para la implementación de su **Sistema de Gestión Integrado**:

- ➡ Lograr la **Satisfacción del Cliente**, cumpliendo puntualmente con sus requisitos.
- ➡ Cumplir con los **requisitos legales** aplicables, incluyendo aquellos relacionados con los aspectos ambientales y de seguridad y salud ocupacional.
- ➡ Implementar la **Mejora Continua** en lo que respecta a la organización, a través del desarrollo de procedimientos de evaluación de desempeño ambiental e indicadores de desempeño de **Gestión Integrada**, realizando el seguimiento periódico de los objetivos y metas fijados.
- ➡ Realizar el análisis de procesos, productos, servicios e insumos, para **asegurar la calidad requerida**, prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.
- ➡ Involucrar al **Personal** para lograr que la responsabilidad por la **seguridad y salud ocupacional** y cuidado del medio ambiente, sea propia e indelegable a cada integrante de la organización.
- ➡ Realizar las acciones adecuadas para la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas.
- ➡ Adherir al **Pacto Global** con el objeto de profundizar la cultura de la responsabilidad social dentro de la organización, alineando esta Política a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables.
- ➡ **Comunicar esta política** y asegurar que sea entendida, aplicada y mantenida por todo el personal, propio o contratado, y todas las partes interesadas en la organización.
- ➡ Capacitar, comunicar, **cumplir y hacer cumplir** la legislación vigente, normas y procedimientos de seguridad.
- ➡ Revisar periódicamente esta **Política Integrada** para demostrar su continua adecuación.

La Dirección de **Linser** se compromete a proveer los recursos necesarios para cumplir y hacer cumplir esta **Política Integrada**.

  
**Linser S.A.C.I.S.**  
 CARMEN LILIANA ADELARDI  
 Presidenta





# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Extracto para su Comunicación y Difusión

## LINSER: Compromiso con la sustentabilidad

---

LINSER crece junto con el cliente y acompaña sus desafíos de gestión en un mundo crecientemente competitivo. LINSER actúa con visión de futuro, de largo plazo, con un sistema de gestión integrado de alta calidad y certificado por las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001 de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

LINSER **piensa a la sustentabilidad** como un modelo de gestión integral y transversal a toda la organización, el cual implica una forma de hacer negocios que considera el comportamiento ético como eje de toda su práctica empresarial. Su compromiso con una **gestión sustentable** nace de la convicción de que LINSER sólo podrá desarrollarse de la mano de una estrategia a largo plazo que considere el ambiente y el entorno social.

El **compromiso con la sustentabilidad** de la compañía está inspirado, construido y liderado por su misión, visión y valores. Principios que brindan la impronta a la concepción con la que LINSER gestiona y encara los desafíos de la sustentabilidad de su negocio. La **visión de sustentabilidad** de la compañía **es brindar soluciones de limpieza e higiene que faciliten el despliegue del potencial productivo, operativo y humano y que promuevan espacios saludables sin incrementar el impacto ambiental.**

***LINSER Compromiso con la sustentabilidad: contribuir con el crecimiento de su negocio colaborando con la salud y el bienestar de personas y comunidades y minimizando el impacto ambiental de sus prácticas, acompañando el desarrollo de los colaboradores y promoviendo el despliegue del potencial productivo y comunitario.***

LINSER procurará alcanzar los más altos estándares en Sustentabilidad incorporando los principios del desarrollo sostenible en todas sus operaciones.

- **“El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible”<sup>1</sup>**  
LINSER comprende que su desempeño en relación con la sociedad y su impacto sobre el ambiente es clave para medir su desempeño integral como compañía y su habilidad para seguir creciendo de manera sostenible en un mundo crecientemente complejo.

---

<sup>1</sup> Extracto de la Introducción, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

- **Compromiso con el desarrollo del negocio sostenible en el largo plazo**

Integrar y establecer una gestión sustentable en todas las relaciones y procesos procurando el equilibrio entre las dimensiones económicas, sociales y ambientales.

- **Compromiso con la salud, el bienestar**

Nada es más importante que la salud y el bienestar. LINSER procurará hacer crecer su negocio de tal manera que ayude a mejorar la salud y el bienestar de las personas, reduciendo el impacto ambiental.

El servicio de limpieza e higiene es un elemento esencial en la promoción de la salud pública y en este sentido, el impacto del negocio de la compañía tiene una clara contribución al desarrollo sostenible.

- **Compromiso con el ambiente**

LINSER promueve el cuidado ambiental haciendo un uso más eficiente y responsable de los recursos naturales y la energía. La empresa trabajará para minimizar los impactos ambientales de sus operaciones fomentando el compromiso de sus colaboradores y acompañando los desafíos ambientales y de sustentabilidad de sus clientes.

- **Respeto por las personas y desarrollo de los colaboradores**

El hombre es el principio y fin de LINSER como organización y comunidad de personas y trabajo. La persona es la medida de todos los valores de la empresa, cuyos principios distintivos son: la confianza en las personas, en sus capacidades y en sus deseos de evolucionar.

- **Despliegue del potencial de las comunidades**

La compañía acompaña y promueve el despliegue de las potencialidades individuales y colectivas de las comunidades, desarrollando o sumándose a iniciativas de promoción humana y comunitaria.

LINSER reconoce la importancia de implementar debidamente este Compromiso con la Sustentabilidad a través del Sistema de Gestión Integrado y en todas las relaciones y operaciones de la compañía, desde los proveedores hasta los clientes.

LINSER se compromete a trabajar para cumplir, promover y difundir los principios del Pacto Global de Naciones Unidas.

LINSER se compromete a mantener esta Política actualizada y a mejorar en forma continua su performance en sustentabilidad.

Diciembre de 2011



**Linser S.A.C.I.S.**  
CARMEN LILIANA ADELARDI  
Presidenta

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **Misión**

Brindar con excelencia Servicios Integrales de Limpieza, insertándonos en las actividades de nuestros clientes con estándares de Calidad que satisfagan sus necesidades, contribuyendo a su desarrollo y al de nuestra gente, velando por la preservación del Medio Ambiente y por la Seguridad y Salud de las personas.

### **Visión**

Ser la primera opción para nuestros Clientes, consolidar nuestro liderazgo en el mercado y mantener una presencia sostenida a nivel nacional, con eficacia y competitividad, logrando elevados niveles de productividad y rentabilidad.

Estar a la vanguardia en nuestro rubro en lo referente a Seguridad y Salud Ocupacional y cuidado del Medio Ambiente.

### **Valores**

- Vocación de Servicio: Reflejada en la utilización de la capacidad, esfuerzo e inteligencia para poner en evidencia esa propensión a satisfacer las necesidades del Cliente.
- Competitividad: Somos eficientes en la realización de los procesos con la utilización de los recursos necesarios.
- Integridad: Encontramos entre todos la mejor solución al verdadero problema en el momento justo y en el lugar adecuado.
- Honestidad: Somos honestos y transparentes, y mantenemos nuestros valores y comportamientos en nuestra vida laboral y personal.
- Compromiso: Con la Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad y Salud Ocupacional, y con el cumplimiento de todas las leyes y reglamentaciones aplicables a nuestra actividad, para asegurarle a nuestros Clientes la tranquilidad de un servicio que cumple con los requisitos legales.
- Personal: Seleccionamos y motivamos a todas aquellas personas comprometidas en el desarrollo personal, profesional y organizacional, para que interactúen, con el fin de mejorar su calidad de vida.

# Ámbitos significativos de acción

## Contribución con el desarrollo sostenible


Los servicios de Linser brindan importantes diferencias a la calidad de vida diaria de las personas y contribuyen al despliegue del potencial productivo de las organizaciones. Linser trabaja para mejorar la calidad de vida, contribuyendo con su salud y minimizando los impactos ambientales.

Brindar servicios integrales de limpieza que provean espacios limpios y con buena higiene tiene un impacto directo en la salud de las personas, el clima laboral y el bienestar de los empleados de las empresas clientes, el cuidado ambiental y la promoción de ámbitos amigables para las comunidades.

Linser se propuso encarar su política de “Compromiso con la Sustentabilidad” a partir del siguiente esquema, como marco de referencia y punto de partida, cuya instrumentación ha iniciado en el año 2012 y pretende completar hacia 2014:




## ***Programas que comprenden***



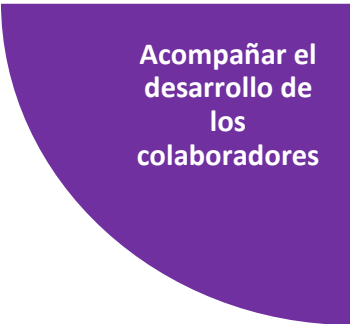
**Colaborar con la salud y el bienestar de personas y comunidades**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”



**Minimizar el impacto ambiental de nuestras prácticas**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Linser con Vida Verde”



**Acompañar el desarrollo de los colaboradores**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”
- “Nos Ponemos de Acuerdo”
- “Concurso de Dibujo – Linser Pequeños Creativos”



**Promover el despliegue de las potencialidades comunitarias**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”

# **COMPROMISO DE CONTINUO APOYO A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL**

## **Linser S.A.C.I.S.**

### **2012**

**Buenos Aires, 28 de enero de 2013**

2012 ha sido un año en el que, no sin dificultades, hemos continuado trabajando con decisión y compromiso hacia la gestión responsable y sostenida de nuestro negocio; asumiendo los desafíos que plantea la prestación de servicios integrales de limpieza hemos consolidado nuestras acciones de responsabilidad social y encarado las primeras etapas de instrumentación de los planes propuestos en pos de alcanzar un nivel superior en el abordaje en materia de sustentabilidad.

Hemos lanzado diversos programas y revisado prácticas y procesos destinados a alinear nuestro quehacer diario a los compromisos de sustentabilidad asumidos. En este sentido, enmarcamos acciones y actividades en diferentes programas llegando a los distintos “ámbitos significativos de acción”. Pusimos en ejecución el Programa “Iniciativa Linser con la vida”, “Limpios y sanos cuidamos el Planeta”, “Nos ponemos de acuerdo”, “Con vida verde”, entre otros.

Cumplimos cinco años de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y el primero como miembros suplentes de la Mesa Directiva de su Red Local.

El año próximo nos presentará complejos desafíos pero con la fuerza, profesionalismo y pasión que nos caracterizan durante estos más de 42 años de vida de la compañía, podremos desplegar todo nuestro potencial creativo para continuar ofreciendo a nuestros clientes las respuestas que ellos necesitan.

En Linser decidimos pensar sobre “como” queremos trabajar y así entre otras cosas “nos ponemos de acuerdo” a seguir brindando nuestros servicios de limpieza con calidad, seguridad, respeto, educación y compromiso con el trabajo, las personas y el ambiente.

Somos conscientes que el desarrollo sostenible es una tarea que comprende el esfuerzo y la responsabilidad de todos los sectores y actores de nuestras comunidades. Por ello, nuestra empresa se encuentra decidida a responder ante los complejos desafíos de la sustentabilidad. Sabemos que aún nos queda un largo camino por recorrer pero continuaremos trabajando en pos del cumplimiento de los valores que promueva el Pacto Global y colaborando en su difusión a través de nuestra actividad cotidiana.

Por lo expresado anteriormente, ratificamos nuestro compromiso, adhesión y apoyo a los diez principios que integran la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas.

Atentamente



Carmen Liliana Adelardi  
Presidenta



## PARTICIPACIÓN EN LA MESA DIRECTIVA DE LA RED ARGENTINA DEL PACTO GLOBAL

Luego de la designación como miembro suplente para el período 2012–2013, **Linser** ha participado activamente en casi la totalidad de las reuniones de la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global, manteniendo su firme compromiso asumido con el cuerpo de gobierno de nuestra Red Local.

Aunque todas las reuniones del año fueron de destacada importancia, en la última asistimos a la presentación del informe final del Diálogo con los Grupos de Interés que realizó Julia D'Agostino del CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento), y hemos interactuado en grupos para trabajar sobre las recomendaciones realizadas por dicho centro, a partir del análisis realizado, identificando actividades y aspectos a desarrollar para el año próximo.

Dicha reunión fue realizada en instalaciones de Planta Pacheco de nuestro cliente Volkswagen Argentina, al que acompañamos estrechamente en la alianza de Responsabilidad Social Empresaria más importante del mundo.



También estuvimos presentes el pasado 8 de Agosto en la reunión que la Mesa Directiva del Pacto Global realizó en la Casa Central de Río Uruguay Seguros, en Concepción del Uruguay, Provincia de Entre Ríos. Compartimos en esta oportunidad la primera experiencia en la que la Red Argentina del Pacto Global de la ONU sesiona en el interior del país.





# DERECHOS HUMANOS

**PRINCIPIO Nº 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel mundial.**

**PRINCIPIO Nº 2 Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos.**

<b>COMPROMISO</b>	<p>Continuar profundizando la cultura de la Responsabilidad Social dentro de la organización, manteniendo nuestras acciones alineadas a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables, y los procesos a las orientaciones de la norma de referencia ISO 26000:2010.</p> <p>No efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, casta, nacionalidad, religión, discapacidad, ideología política o género.</p> <p>Elevar la calidad de vida del personal, fomentando el cuidado de la salud.</p> <p>Seguir incrementando el alcance de nuestras acciones, tanto hacia nuestros grupos de interés internos como externos.</p>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En la Política Integrada de Linser se mantiene la expresa declaración sobre la vocación de compartir los principios establecidos por el Pacto Global.</li> <li>- Contamos con un Sistema de Gestión Integrado, que comprende la Gestión de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud Ocupacional; el cual se encuentra certificado bajo Normas Internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.</li> <li>- Se contemplan dentro del Plan Anual de Inversiones, recursos para ser destinados a acciones de promoción de sustentabilidad para la comunidad, los colaboradores y el medio ambiente.</li> <li>- La empresa se encuentra abierta al diálogo ante cualquier inquietud, reclamo o malestar que surgiere en el lugar de trabajo.</li> <li>- Se continúa fomentando la participación de nuestros proveedores.</li> <li>- En su nueva Política de Sustentabilidad "Linser: Compromiso con la Sustentabilidad", la empresa expresa su convicción de que sólo podrá desarrollarse de la mano de una estrategia a largo plazo que considere el entorno social, colaborando con la salud y el bienestar de personas y comunidades, acompañando el desarrollo de sus colaboradores y promoviendo el despliegue de las potenciales comunitarias.</li> </ul>

## ACTIVIDADES

Linser posee un alto compromiso con el capital humano, incorporándolo dentro de los valores y entendiéndolo no sólo como fuerza de trabajo, sino como una persona integral.

### 1- Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.)

Mantenemos un Sistema de Gestión Integrado, certificado bajo las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, en continua mejora, comprometidos con el fortalecimiento de los estándares de la Calidad que venimos ratificando desde la certificación del 25/01/2000, con la firme pretensión de lograr el desarrollo sostenible de nuestras actividades, y la preservación de la salud e integridad físicas de nuestros trabajadores.

Además, de las acciones desarrolladas dentro del S.G.I., se realizan otras gestiones de Responsabilidad Social Empresaria que hacen posible plasmar nuestros compromisos expuestos en la presente.

#### DESEMPEÑO

En mayo de 2012, IRAM realizó la Auditoría Externa de Seguimiento Nº 2 con el objeto de verificar que nuestro S.G.I. continúa cumpliendo con todos los



requisitos de las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Como resultado final, el equipo auditor recomendó el mantenimiento de las certificaciones al comité de IRAM, y destacó las siguientes fortalezas:

- “la comunicación que mantienen los supervisores y encargados de la empresa con los responsables de los sitios del cliente, lo que provee información para la toma de acciones en pos del aumento de la satisfacción de los mismos”, y
- “el grado de conocimiento de las tareas y los diferentes aspectos de los servicios, demostrado por supervisores de los sitios auditados, incluyendo lo relativo a peligros ocupacionales y aspectos ambientales”.

Cabe agregar que al igual que el año anterior, no se han detectado no conformidades, sólo observaciones y oportunidades de mejora a partir de las que deberemos continuar trabajando para el fortalecimiento de los procesos de nuestro S.G.I.

También, durante el año 2012, nuestro S.G.I. ha superado exitosamente otras auditorías externas:

- 2 auditorías realizadas por nuestros clientes.  
Una ambiental realizada por nuestro cliente Mercedes Benz Argentina, y la otra auditoría de Responsabilidad Social que realizó nuestro cliente Petrobras Energía S.A., según principios de la Norma SA8000, en la que evidenciaron los importantes avances logrados en la materia especialmente en los últimos 5 años.
- 2 participaciones en auditorías externas (de seguridad y salud ocupacional y ambiental) realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes, (Volkswagen Argentina Centros Industriales de Pacheco y de Córdoba) de las cuales hemos recibido agradecimientos por nuestro desempeño, el cual contribuyó al logro del objetivo.

Finalmente, cabe señalar que se han llevado a cabo 155 auditorías internas, incrementando significativamente la cantidad respecto al año anterior cuyo total había sido de 90. Las mismas fueron realizadas por auditores calificados, integrantes de la organización; lo que nos permite mantener la vigilancia suficiente sobre cada uno de los procesos componentes. Estas 155 auditorías internas incluyeron:

- 2 auditorías generales
- 137 auditorías a servicios
- 16 auditorías a proveedores

## **2- Capacitación al Ingreso del Personal**

Al ingreso a la empresa, todos los trabajadores reciben la capacitación de inducción, la cual es brindada por un técnico del área de Gestión Integrada e incluye temas generales de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional, Medio Ambiente, y Responsabilidad Social Empresarial, haciéndoles entrega del material específico con todos los contenidos abordados de forma accesible.

### **DESEMPEÑO**

Al momento de ingresar a la empresa, todo el personal recibe una capacitación que incluye los siguientes temas:

- Introducción a las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001
- Aspectos Ambientales
- Optimización de Recursos
- Introducción a la Seguridad
- Trabajo Seguro
- Uso de Elementos de Protección Personal
- Riesgo Mecánico
- Sistema de Gestión Integrado
- Introducción al Personal Ingresante
- Reglamento Disciplinario

- Política Integrada
- Riesgo Eléctrico
- Ruidos
- Cuidado de la Salud
- Primeros Auxilios
- Prevención de Accidentes In-Itínere
- Procedimiento sobre el Uso de Escaleras
- Manejo de Residuos
- Riesgos por Esfuerzos Físicos
- Manejo de Productos Químicos
- Procedimiento ante un Accidente

Como adicional, los que ingresan a trabajar en servicios como laboratorios, hospitales o plantas industriales, reciben capacitaciones en procedimientos especiales y, cuando corresponde, las solicitadas por los clientes en particular; también en caso de estar expuestos a riesgos específicos como, por ejemplo, trabajos en altura o trabajos de jardinería.

Junto con esta capacitación de ingreso, se hace entrega de un cuadernillo que comprende todos los temas tratados y, en caso de que corresponda, material adicional de capacitaciones específicas.

En los últimos años se han incorporado paulatinamente temas de Responsabilidad Social Empresaria. A diciembre de 2012, las capacitaciones (y su correspondiente material) incluye:

- Introducción a la Responsabilidad Social Empresaria
- Política de Sustentabilidad
- Derechos humanos y derechos del niño

En 2012, se han totalizado 1.030 horas hombre en capacitaciones de ingreso.

### 3- Programa Anual de Capacitación

Linser cuenta con un Programa Anual de Capacitación dinámico, donde se incluyen temas de Gestión de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud Ocupacional, generales y específicos para cada área de trabajo, de acuerdo a los riesgos a los que el personal se pudiese encontrar expuesto, a los aspectos ambientales inherentes a cada tarea en particular y teniendo en cuenta los estándares de calidad respectivos. El programa comprende otros temas que también hacen a la promoción del desarrollo sustentable, de índole social, relativos a los derechos humanos, a la adopción de hábitos de vida saludable, a la RSE, etc.



#### DESEMPEÑO

A continuación se detallan los temas que formaron parte del Programa Anual de Capacitación 2012:

Temas	Total de horas hombre de capacitación	Cantidad de personas
Calidad e Integrados:		
· Buenas Prácticas de Manufactura – GMP (para personal que trabaja en laboratorios)	30,50	61
· Buenas Prácticas Operativas SENASA	57,00	114
· Curso Office Essential mas internet	72,00	1
· Curso G.C. 03	16,00	1
· Curso G.C. 08	16,00	1
· Congreso internacional de seguridad y salud ocupacional	2,00	1
· Dilución de Productos	47,00	94
· Escuelita de Coordinadores	174,00	58
· Etiquetado de Residuos Patológicos	160,00	160



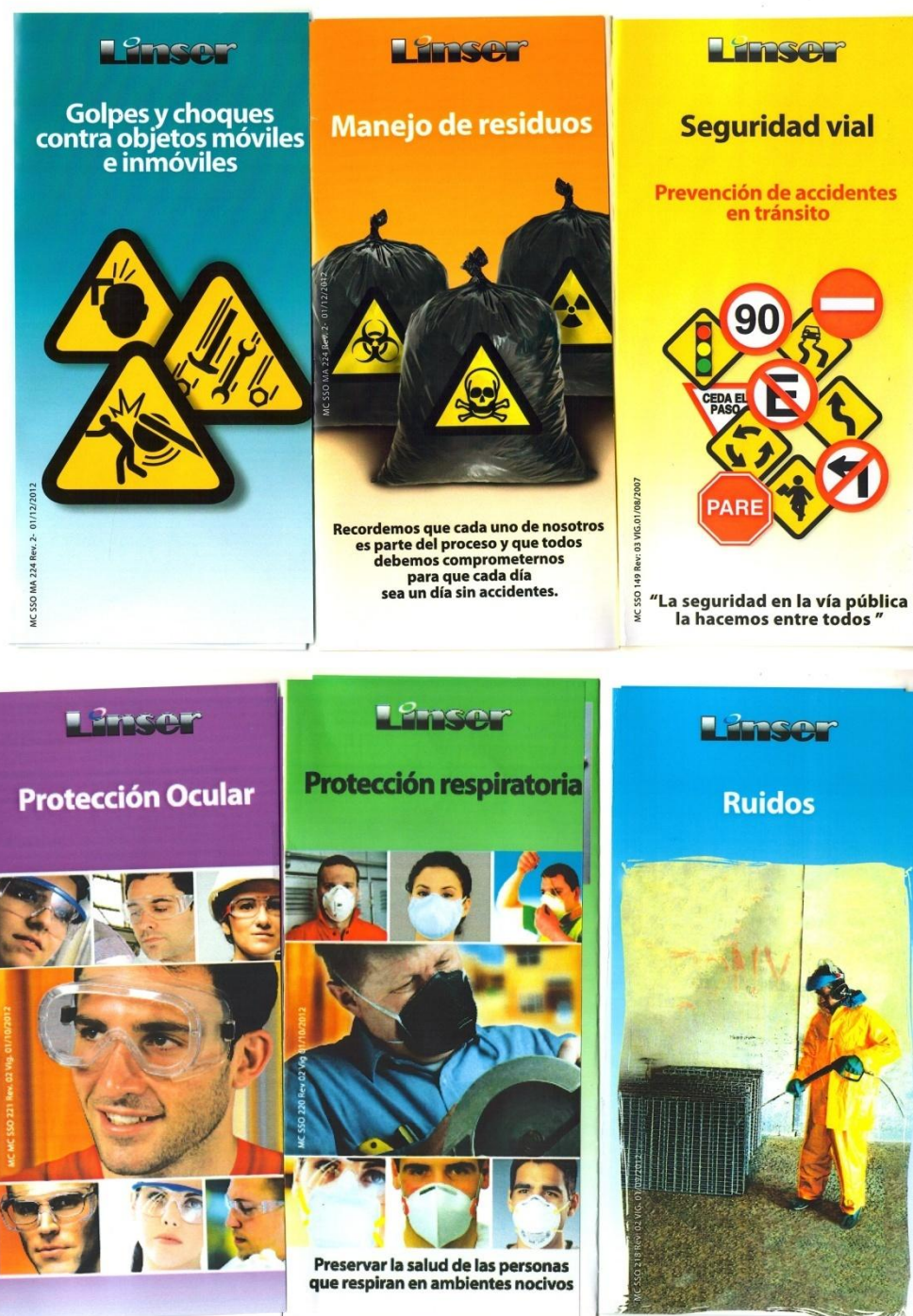
· Identificación y Rotulado de Productos	1.535,00	1535
· Instrucciones de trabajo operativas	1.601,00	1601
· Inducción al personal ingresante operativo	1.026,00	515
· Inducción al personal ingresante administrativo	4,00	2
· Instructivo de trabajo I.T. 7,5,1,20	52,00	52
· Instructivo de trabajo I.T. 7,5,1,17	6,00	6
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5.1.05	93,00	93
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5.1.13	6,00	6
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5.1.66	6,00	6
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5.1.19	36,00	36
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5.1.77 rev 01	12,00	12
· Instructivo de trabajo I.T. 7.4.2.06 Control de tareas especiales	80,00	160
· Limpieza de Baños y Vestuarios	28,00	56
· Licenciatura en Gestión de RRHH	336,00	2
· Manejo de Productos Químicos	1.633,00	1632
· Manejo de Vehículos Eléctricos Melex	4,00	4
· Mundo Volkswagen (C.I.C.)	29,00	58
· Orden y Limpieza	908,50	1528
· Poda y Jardinería	10,00	10
· Pautas generales de seguridad RSE, Calidad, Medio ambiente	3,50	7
· Manejo de Máquinas y Herramientas de Jardinería	5,50	11
· Política Ambiental Guidi	9,00	9
· Política Integrada	765,50	1531
· Responsabilidades en el trabajo	6,00	6
· Técnica “Doble Trapo – Doble Balde”	54,50	109
<b>Total</b>	<b>8.824,00</b>	
<b>Higiene y Seguridad Laboral y Ambiental:</b>		
· Agentes Patológicos de la Sangre	172,00	172
· Análisis y Estadísticas de Accidentes 2012	76,00	38
· Brigada de fábrica y casa central	6,00	6
· Clasificación y Manejo de Residuos en los servicios de SENASA – Laboratorios Animal y Vegetal	32,50	65
· Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales	1.529,00	1529
· Conducción de motos y bicicletas	1.051,50	442
· Control de Derrame de Ácido Nítrico	27,50	55
· Derrames y uso de elementos absorbentes	24,00	6
· Ergonomía	20,00	20
· Extracción segura de agua	28,50	57
· Evacuación y puntos de encuentro	0,50	1
· Golpes y Choques contra Objetos	1.066,50	2132
· Guía para la prevención de riesgos en jardinería	10,00	10
· Higiene Hospitalaria	54,50	109
· Investigación de Incidentes	22,50	45
· Levantamiento y Transporte de Carga	17,50	35
· Lavado y manejo de rejas VW	1,00	1
· Licenciatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo	420,00	1
· Manejo de maquinas Desmalezadoras y Motoguadaña	5,00	10
· Manejo de maquinas Hidrolavadoras	33,00	12
· Manejo de maquinas de limpieza	1.043,00	1043



· Manejo de Residuos	1.866,50	2095
· Manejo de Residuos Hospitalarios	101,00	202
· Manejo de Residuos Peligrosos	20,00	5
· Manejo Defensivo	68,50	37
· Medidas de seguridad	5,00	10
· Manipulación de Rejas	73,50	147
· Nociones Básicas sobre Animales de Laboratorio	20,00	20
· Optimización de Recursos	1.152,00	1152
· Plan de Evacuación y Simulacro	1.721,00	1721
· Política de Medio Ambiente de MBA	161,00	161
· Puntos de encuentro	58,00	58
· Prevención de Accidentes in Itínere	567,50	1135
· Prevención de riesgos en la industria	5,00	1
· Procedimiento sobre el Uso de Escaleras	771,00	1540
· Procedimiento sobre el Uso de Autoelevador Nissan	6,50	13
· Procedimiento para el tratamiento de filtros MBA	80,00	160
· Protección integral, Ocular, Respiratoria	1.534,00	1154
· Riesgo Eléctrico	764,50	1529
· Riesgos por Resbalones, Tropiezos y Caídas	814,00	1628
· Recolección selectiva de residuos	2,00	4
· Rotulado y precintado de residuos patogénicos	59,00	59
· Ruidos	1.181,00	1181
· Seguridad en las Manos	813,50	1627
· Seguridad en Limpieza de Granalladora	5,00	10
· Seguridad en Manejo de Máquinas y Herramientas	1.951,00	1055
· Reglas de seguridad para peatones	594,50	1189
· Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	80,50	161
· Simulacro de evacuación	6,50	13
· Simulacro de incendio y accidentado	11,00	11
· Trabajo Seguro	833,00	1666
· Trabajos en Altura	117,00	117
· Tecnicatura en seguridad e higiene	168,00	1
· Uso de Autoelevadores	126,00	63
· Uso de elementos de protección personal	6,50	13
· Uso correcto de puertas y credenciales	58,00	58
· Uso de Matafuegos	855,50	1711
· Uso de Tarjetas Indicadoras de Peligro	61,00	122
Total	22.358,50	
Salud:		
· Charla Cáncer de Mama	561,00	561
· Charla Cáncer de Próstata	222,00	111
· Trabajo al aire libre: Protección solar	5,00	10
· Colesterol Hipertensión Estrés	44,00	44
· Adicciones en el trabajo	768,00	384
Total	1.600,00	
Responsabilidad Social Empresaria:		
· Política de Sustentabilidad	734,00	1468
· Violencia domestica	641,50	1283
· Taller modelo de gestión del pacto mundial	4,00	1

· RSE IRAM-ISO 26000:2010	24,00	1
· Taller "Reportando con GRI"	8,50	1
· RSE, Derechos Humanos y Derechos del Niño	1.412,00	1166
Total	2.824,00	
<b>Total general</b>	<b>35.606,50</b>	

Del acompañamiento en los avances y desarrollo de nuestros clientes, de la aplicación de nuevos programas, tecnologías, procesos, etc., surgen renovadas necesidades de capacitación, que sumadas a las habituales, arrojan para este período 35.606,50 horas, incrementado el promedio de capacitación anual por colaborador que venimos registrando en los últimos años, complementadas con la entrega de material didáctico ( trípticos, volantes, instructivos, etc.) diseñados específicamente para cada tema en particular.



#### 4- Becas y Apoyo en Formación para el Personal

Durante el año 2012 se mantuvieron las becas otorgadas para la realización de carreras universitarias y se recibieron desde distintos niveles de la empresa, nuevas solicitudes para cursos de formación complementaria. De esta manera, se apunta a favorecer la formación de colaboradores en distintas disciplinas contribuyendo a su desarrollo tanto en lo personal como en lo profesional.

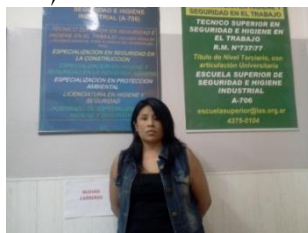
##### DESEMPEÑO

Durante el período informado, se mantuvieron las 4 becas universitarias según el siguiente detalle:

- 2 para la Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos
- 1 para la Licenciatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo
- 1 para la Tecnicatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo

Cabe señalar que se mantiene abierta la recepción de solicitudes en forma permanente y que las mismas son otorgadas sin condicionamientos de ningún tipo, a fin de promover la igualdad de oportunidades en toda la empresa.

En este año, de los 4 mencionados, 2 han concluido sus carreras:



Zaida Vázquez, quien trabaja en nuestra empresa como Oficial de Limpieza desde hace 13 años, se graduó como Técnico en Seguridad e Higiene en el Trabajo, quien nos dijo: “Se me hace muy difícil resumir la alegría y satisfacción que siento al haber logrado uno de mis mayores metas, graduarme en una profesión, Técnico en Seguridad e Higiene cuyo objetivo fue crecer como persona.

Mi camino laboral comenzó en la empresa LINSER S.A.C.I.S. a mis 18 años y actualmente llevo 13 años de servicios en esta firma.

Lo significativo de aprender fue adquirir conocimientos para educarme y poder enseñar, ayudar y colaborar desde mi formación.

Agradezco a Linser la oportunidad, el aporte, la confianza y el apoyo constante que sentí durante mis tres años de desarrollo académico, al igual que a mi familia, supervisores, encargados y compañeros de trabajo que me acompañaron y alentaron a nunca renunciar a mis sueños, objetivos y crecimiento trazados. En este año 2013 que comienza deseo llevar con vocación desde mi humilde lugar lo aprendido, observar, analizar, evaluar y aportar para lograr minimizar los riesgos para una mejora personal, laboral y educativa.”

También Mabel Iglesias, Responsable del área Gestión Integrada, culminó su carrera de Licenciatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo y Control Ambiental Laboral:

“El día 12 de Julio he rendido el último examen de mi carrera. Agradezco a la empresa y a mi familia por el apoyo brindado durante éstos años de estudio, dándome la posibilidad de obtener los conocimientos que desde hace tiempo vengo aplicando para el desarrollo de mis tareas. Es muy satisfactorio el haber llegado a la meta propuesta y logrado con mucho esfuerzo este enriquecimiento tanto en lo personal como en lo profesional. Nuevamente Gracias!!!! a todos lo que me apoyaron y alentaron para llegar hasta el final.”





Por otra parte, el Supervisor Daniel Chávez, realizó un curso "Office Essential e Internet" que incluyó herramientas informáticas como manejo de programas de paquete Office y navegación por Internet, dictado por IAC (Instituto Argentino de Computación) de San Isidro; logrando su objetivo de capacitarse en un área que informó de su interés.



## 5- Comunicaciones internas

Se han mantenido los canales de comunicación ente el personal operativo y administrativo y nuestra área de Recursos Humanos.

### DESEMPEÑO

Durante 2012, se mantuvo una fluida comunicación interna a través de los distintos canales de comunicación, que permiten evacuar todas las inquietudes del personal sin demoras, a través de las comunicaciones telefónicas con Oficina Central, de los Supervisores que recorren permanentemente la totalidad de los servicios acercando las novedades a la Oficina de Personal, y a través de la telefonía celular con la que cuentan los Supervisores y Coordinadores de los servicios, correo electrónico y sistema web.

Por otra parte, se mantienen las reuniones mensuales entre los referentes operativos, sus superiores y responsables de recursos humanos, a fin de tratar y dar respuesta personalmente a nuevas inquietudes o transmitir en forma general las novedades que hubieran surgido durante el transcurso del mes.

Otro recurso comunicacional muy importante, es el Boletín Interno "Notilinser", de carácter informativo que se publica en forma semestral y que acerca a la totalidad del personal.

En enero y en Julio del 2012 se publicaron la 3º y 4ª Edición, con una tirada de 500 ejemplares en total, y un costo total de diseño e impresión de \$30940.-

Se mantiene el canal de comunicación para "Correo de Lectores", donde se reciben novedades, fotos, y sugerencias para la nueva edición del boletín.

A la fecha del presente informe, se encuentra en proceso de impresión la 5º Edición del boletín interno "Notilinser".



## 6- Linser Libre de Humo:

Se continúa difundiendo a todo el personal los perjuicios para la salud que conlleva el fumar, tanto para el propio individuo que lo practica como para su entorno.

### DESEMPEÑO

Se mantiene la política instalada en la empresa desde hace varios años, que establece la prohibición de fumar dentro del establecimiento de la empresa, dando como resultado un ambiente libre de humo y la reducción de fumadores que aprovechan su hora de almuerzo para salir a fumar.

Se continúan las capacitaciones referidas a este tema, en esta oportunidad



dentro del tema “Alcohol y Drogas, haciendo entrega de material didáctico donde se mencionan los perjuicios para la salud, con la intención de impactar sobre el grupo familiar, y acercar información para que pueda difundir entre quienes lo necesiten. Durante el año 2012 se impartieron 991 horas hombre de capacitación en el tema mencionado.

## **7- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**

Se mantiene vigente el Sistema de Gestión Integrado con la finalidad de realizar acciones coordinadas para dar respuesta a las demandas cambiantes del medio en el cual se encuentra inserta nuestra empresa, siempre velando por la salud e integridad física de las personas y bienes de la empresa y de terceros.

### **DESEMPEÑO**

Durante 2012, nuestro sistema ha superado exitosamente varias instancias de evaluación externa:

- La Auditoría Externa de Seguimiento N° 2 conforme al estándar OHSAS 18001:2007, por la cual se obtuvo el mantenimiento de la certificación., realizado por el I.R.A.M. (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)
- 2 participaciones en auditorías externas realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes: la de Recertificación realizada por Bureau Veritas a Volkswagen Argentina y la de Renovación realizada por TÜV Rheinland Argentina a Volkswagen Argentina – Centro Industrial Córdoba.

Además, se desarrollan permanentemente actividades con el fin de mantener actualizado el Sistema de Gestión, entre las que se encuentran:

- Implementación de la Política Integrada que involucra al personal, y que muestra el compromiso de realizar las acciones adecuadas destinadas a la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas. En la Revisión por la Dirección efectuada el 25 de enero de 2012, se ha determinado que la Política Integrada – Revisión 04 – se mantiene en concordancia con las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser.
- Se ha comunicado la Política Integrada a la totalidad del personal, dedicando un total de 765,5 horas hombre de capacitación, siendo además parte en capacitaciones de inducción; también se extiende su divulgación a proveedores de servicios y de productos críticos, a fin de que se alineen a las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser.
- La Dirección verifica continuamente su correcta interpretación por parte del personal de Linser, en todos los niveles de la organización, y determina que es entendida por la totalidad del personal.
- Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente. Se trabaja permanentemente con un estudio jurídico especializado en temas de seguridad y salud ocupacional, a fin de relevar y controlar el cumplimiento de la normativa vigente, y detectar necesidades de actualización de las plantillas legales en base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal.
- Se continúan desarrollando y se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo que incluyen las medidas preventivas y los elementos de protección personal que se deben utilizar en la realización de las tareas de limpieza en los servicios, en base a las cuales se realizan las capacitaciones operativas pertinentes.
- Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, también de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.

- Se continúan realizando mensualmente las reuniones de “Comité de Seguridad” con Coordinadores y Supervisores de los servicios, y en forma quincenal entre el responsables de Seguridad e Higiene, la responsable de Gestión Integrada, técnicos del área de seguridad, gerentes operativos y un administrativo del área de Personal, a fin de comentar, evaluar, desarrollar, comunicar los temas de seguridad, analizando los accidentes de trabajo ocurridos, y estableciendo las causas, medidas correctivas y preventivas para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes no solo en el ámbito laboral, sino contemplando otros factores que son externos al mismo.
- Se continúa brindando soporte a los proveedores críticos en el desarrollo de los procesos de gestión fundamentales a fin de alinearlos a los de nuestra empresa. Se les realizan Auditoría Integradas en forma anual, que incluyen aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional.

## 8- Día del Niño

Se hizo entrega de regalos con motivo del Día del Niño, a todos los hijos del personal menores de 12 años, manteniendo de esta forma las acciones que venimos desarrollando desde hace varios años con el fin de que todos los niños tengan un regalo en su día.

### DESEMPEÑO

Como siempre, se hizo entrega de juguetes para los más pequeños, y a fin de fomentar la lectura, a los más grandes se les hizo entrega de libros con títulos interesantes y adecuados a su edad.



## 9- Concursos Infantiles “Pequeños Creativos”

Durante el año 2012, se realizaron 2 concursos de dibujo, abierto a todos los niños y nietos del personal entre 6 y 12 años, con la finalidad de promover la participación y la comunicación a través de una actividad orientada a fortalecer el vínculo familia-empresa; basándonos en que la familia es el núcleo de la sociedad y debemos trabajar entre todos para mantenerla íntegra en todos los sentidos.

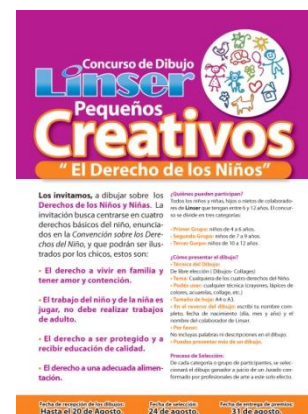
### DESEMPEÑO

En 2012, se llevaron a cabo 2 concursos de dibujo:

Con este lema se lanzó Concurso de Dibujo N° 5 destinado a que los niños tomen conciencia sobre cuáles son sus derechos. Se trabajó sobre cuatro derechos específicos:

- El derecho a vivir en familia y tener amor y continencia.
- El trabajo del niño y de la niña es jugar, no debe realizar trabajo de adultos.
- El derecho a ser protegido y a recibir educación.
- El derecho a una adecuada alimentación.

En este concurso participaron 106 niños que presentaron sus dibujos mostrando en general sus conocimientos adquiridos en las escuelas sobre estos temas.







Desde Linser invitamos a los **Hijos y Nietos** de los colaboradores propios y contratados, a participar en el 6º Concurso de "Pequeños Creativos", donde todos los dibujos se publican luego en las tarjetas de salutación de la empresa para fin de año, y donde todos los participantes recibirán un premio.

**Técnica del Dibujo:**  
De libre elección (Dibujos- Collages).

**Tema:** Conmemorativo a las próximas fiestas de Fin de Año.

**Proceso de Selección:**  
De cada categoría o grupo de participantes, se seleccionará el dibujo ganador a juicio de un Jurado conformado por profesionales de arte a este solo efecto.

**Fecha de recepción de los dibujos:**  
Hasta el 24 de Octubre.

**Fecha de selección:**  
31 de Noviembre.

**Fecha de entrega de premios:**  
18 de Diciembre.

**Bases y Condiciones:**  
Participantes: **Hijos y Nietos** de los colaboradores de Linser que tengan entre 4 y 12 años.

El concurso se divide en tres categorías:  
**Primer Grupo:** niños de 4 a 6 años.  
**Segundo Grupo:** niños de 7 a 9 años.  
**Tercer Grupo:** niños de 10 a 12 años.

En el reverso del dibujo indicar: Tema, Nombre, Edad, Nombre del papá, mamá o abuelito/a que desempeña tareas laborales en LINSER y lugar donde presta servicios.

El Concurso de Dibujo N° 6 se basó en la temática de "Las Fiestas de Fin de Año", donde los hijos y nietos de los colaboradores propios y contratados participaron y nos enviaron 105 dibujitos que fueron utilizados en su totalidad para diseñar 3 modelos de almanagues del año 2013 que fueron repartidos entre todos nuestros colaboradores junto con las cajas navideñas.

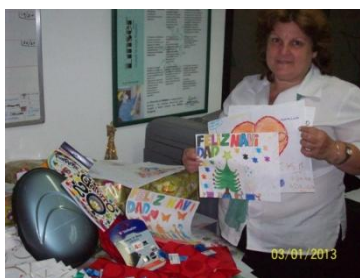
Se nota un aumento en la participación de los niños, ya que en el año anterior habíamos recibido 33 para el concurso N° 3 y de 92 para el N° 4, lo que nos dejó ver un incremento que denota una mayor participación y entusiasmo en este tipo de actividades.

Como siempre, todos los niños recibieron sus regalos en concordancia con sus edades. (Cajas con lápices de colores, libros, pen-drive, mochilas, etc.).

Por otra parte, los dibujos seleccionados fueron publicados en el boletín "Notilinser" de distribución interna entre todo el personal de la empresa.



Algunos de los dibujos seleccionados:



### **10- Felices Fiestas para Todos**

Continuamos con la entrega de una caja con algunos dulces para contribuir y estar presentes en la mesa navideña de todo el personal junto a sus familiares y amigos.

#### **DESEMPEÑO**

A fines de diciembre de 2012, se ha hecho llegar a la totalidad del personal una caja con variedad de productos para estar presentes de alguna manera en sus mesas en estas fiestas, facilitando que nuestros colaboradores puedan compartir buenos momentos con sus familias y amigos.



### **11- Cumpleaños, regalos y saludos**

Este fue el 3º período consecutivo de entrega de un regalo de cumpleaños para la totalidad del personal de la empresa, que cada superior inmediato entrega en mano junto a una tarjeta de salutación por el aniversario y un fuerte abrazo.

#### **DESEMPEÑO**

En esta oportunidad se hizo entrega de un hermoso toallón que fue recibido con mucha alegría por cada uno de los colaboradores.



### **12- Almanagues y tarjetas para fin de año**

Para las fiestas de fin de año se diseñaron y distribuyeron a todo el personal almanagues 2013, aprovechando esta oportunidad para dar a conocer en ellos todos los dibujitos que enviaron los hijos y nietos de los colaboradores en el último concurso de dibujo infantil, con motivo de las fiestas de fin de año.

Por otra parte, se diseñaron tarjetas para enviar por correo electrónico a nuestros clientes y proveedores.

## DESEMPEÑO

En esta ocasión, se diseñaron 3 modelos de almanaques para poder incluir todos los dibujos recibidos en el Concurso Infantil “Pequeños Creativos” Nº 6. Los mismos fueron entregados a la totalidad del personal.



Además, se enviaron tarjetas alusivas a nuestros clientes y proveedores.



### 13- Programa “Acciones Compartidas”

Continuamos desarrollando actividades de apoyo en el Instituto Educativo “La Casita de Jesús”, Jardín de Infantes que se encuentra ubicado en la localidad de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, donde siempre las maestras y alumnos esperan y cuentan con nuestro aporte de juguetes, artículos de librería, mobiliario, ropa, elementos de informática, etc., sumando a nuestros proveedores a esta iniciativa solidaria.

## DESEMPEÑO

### ➤ Linser junto al Jardín de Infantes “La Casita de Jesús”

En este año 2012, hemos colaborado con el Jardín de Infantes “La Casita de Jesús” ubicado en Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, contribuyendo con un aporte tanto propio como de nuestro proveedor de indumentaria Hand Made, haciéndoles llegar los siguientes elementos, a la medida de sus necesidades:

- ❖ Remeras
- ❖ Mochilas
- ❖ Gorritos
- ❖ Acolchados
- ❖ Almohadoncitos
- ❖ Shortcitos
- ❖ Juguetes
- ❖ Colchonetas de goma eva
- ❖ Artículos de Librería: cartulinas, papeles afiche, papel glasé, brillantina, marcadores, plastilina, crayones, creolina y pegamentos de papel

### ➤ Linser contra el trabajo infantil

Continuamos desarrollando actividades realizadas como integrantes de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la Comisión Nacional contra el Trabajo Infantil (CONAETI).



#### 14- Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil”

Por iniciativa conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la CONAETI y la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, se organizó la carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” para conmemorar el Día Mundial contra el Trabajo Infantil.

El objetivo que persiguió esta iniciativa fue el de concientizar y difundir la problemática entre empresas, clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad. A la vez, lo recaudado fue donado a una institución de bien público.

##### DESEMPEÑO

El 1º de julio de 2012 se realizó la primera carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” que fue auspiciada por Linser junto a otras empresas de la Red y tuvo lugar en los bosques de Palermo en la Ciudad de Buenos Aires. Contó con la participación de más de 1.500 corredores, tanto profesionales como del público en general, y familias enteras compartieron con mucha alegría esta actividad.



Los asistentes que participaron en dos modalidades: una carrera de 3 km no competitiva con una gran cantidad de niños junto a sus padres y familiares, y otra de 8 km competitiva y cronometrada.



Lo recaudado por el costo de la inscripción fue donado al Hospital Materno Infantil de la Provincia de Salta, habiendo sido entregado en el mismo acto por el Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, Dr. Carlos Tomada.

#### 15- Proyecto de Prácticas Educativas Laborales

En 2012, se continuó el Proyecto de Prácticas Educativas Laborales que se había instrumentado en 2008 y 2009, comprometiéndonos también con la educación. El mismo se realizó en alianza con una institución educativa de nivel medio cercana al establecimiento de la empresa, en el barrio de Flores de la Ciudad de Buenos Aires, que brinda conocimientos aplicables en tareas administrativas que se realizan en nuestra Oficina Central. Tiene el objetivo de crear oportunidades de crecimiento y consolidación de conocimientos, mediante la aplicación práctica de los mismos en un puesto real de trabajo, facilitando el acceso de jóvenes al mundo laboral. Otros objetivos que persigue son:

- Valorizar la tarea educativa con un accionar de inserción e integración social desde las relaciones laborales.
- Promover la cooperación mutua entre la institución educativa y la empresa.
- Transmitir a los alumnos, directivos del establecimiento, padres, familiares, vecinos de nuestro barrio, el valor que nuestra empresa le da a la persona humana, y nuestras intenciones de devolver de alguna manera a la sociedad lo que día a día nos brinda.

##### DESEMPEÑO

Con mucho cariño hemos recibido nuevamente en el 1º semestre a un alumno del Instituto Monseñor Aneiros de San José, quien se desempeñó en el área de Gestión Integrada con mucha eficiencia y demostrando gran responsabilidad en su trabajo. Transcribimos a continuación la carta que envió la mamá a la responsable del área:

*“Soy la mamá de Maximiliano Zabaleta, quería agradecer por medio tuyo a la Empresa Linser por haberle dado la gran oportunidad a Maxi de experimentar el hecho de trabajar, agradecerle a vos especialmente por haberlo tratado como a tu propio hijo y a los compañeros por haberle tenido paciencia para enseñarle los primeros pasos en esta etapa tan importante que está por comenzar.*

*Fue una etapa muy importante y gratificante no solo para Maxi, sino para*

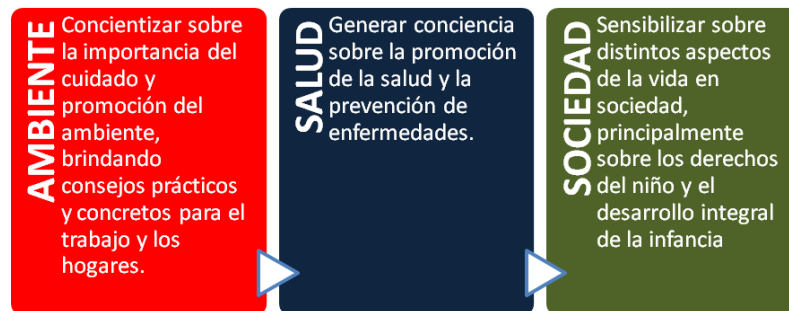
*nosotros, como papás queremos ver sus pasos... y estoy más que orgullosa de todo lo que ha logrado.*  
*Cuesta mucho educarlos, pero más cuesta dejarlos crecer y convertirse en hombres de bien, y Uds. fueron partícipes de este proceso!....”*  
 Para nosotros es un placer trabajar con los chicos que nos envía el Instituto, y somos conscientes de la enorme responsabilidad que significa darles las primeras prácticas laborales, que seguramente recordarán por siempre.

## 16- Iniciativa Linser por la Vida

Esta campaña tiene como finalidad promover estilos de vida saludables y responsables entre los colaboradores de la empresa y nuestros públicos de interés. Está destinada a brindar información y sensibilizar sobre distintos aspectos de la salud, el ambiente y la vida en comunidad.



Objetivos:



Entendiendo que el principio y fin de toda organización es la persona humana en su dimensión integral, tiene como ejes conceptuales fundamentales al hombre y su vínculo armónico y ordenado con su cuerpo y su compromiso social. En este sentido, los mensajes están destinados a brindar información, datos, consejos, novedades sobre salud (crianza y lactancia, cáncer de mama, alimentación saludable, estrés, tabaquismo, alcoholismo, sida, enfermedades cardíacas, otros) y vida en comunidad (derechos del niño, violencia doméstica, seguridad vial, diversidad, otros).

La campaña aborda diversos temas que tienen como núcleo común al ser humano y su relación con el entorno social y ambiental. Brinda información, datos, consejos y novedades sobre aspectos de la salud, ambiente y sobre nuestras formas de actuar en sociedad.

Conscientes que la tarea de ayudar a compartir información y intentar modificar verdaderamente pensamientos, prácticas y conductas en temas vinculados a cuidados ambientales, promoción de hábitos de vida saludables y un mayor compromiso y respeto en la vida social la campaña cuenta con un esquema de contenidos ágil y dinámico que podrá adaptarse rápidamente a las necesidades del entorno.

Los contenidos temáticos a abordar contarán como eje transversal la importancia de promover comunidades familiares sólidas y vínculos afectivos y sociales que contribuyan con el desarrollo integral del ser humano y las comunidades.

Públicos: empleados, empresas clientes, proveedores y comunidad en general en contacto con la empresa.

## DESEMPEÑO

A lo largo del año 2012, se han difundido los siguientes 8 mensajes en los pies de e-mails que se envían desde todas las cuentas de correo electrónico de sede central de la empresa.



### 8 de marzo – Día Internacional de la Mujer

La igualdad no es uniformidad, es respeto por las diferencias.

Según el Observatorio de la Maternidad, el 30,9% de las madres indígenas, el 17,8% de las que están en situación de pobreza y el 13,5% de las no pobres, son jefas de hogar. Conocer su realidad, acompañarlas y ayudarlas es responsabilidad de todos. Información de interés: [www.o-maternidad.org.ar](http://www.o-maternidad.org.ar) [www.nuestrafamilia.org.ar](http://www.nuestrafamilia.org.ar)



Este 22 de abril se celebra el Día Internacional de la Tierra, con el objetivo de recordar que el planeta y sus ecosistemas son el hogar de los seres humanos y crear conciencia acerca del impacto de nuestras acciones.

¿Qué podemos hacer para cuidar nuestro planeta?

- Aprovechá la iluminación del sol y apagá las luces en los ambientes donde no hay nadie.
- Sólo calenta la cantidad de agua que necesites para mate, te o café, no calientes de más.
- No abras la heladera sin necesidad, y no guardes comida caliente, esperá a que se enfríe.
- Reducí el tiempo de duración de nuestro baño diario.

	<p><b>Tolerancia</b> es la actitud de las personas que respetan las ideas y forma de ser de otras aunque no las compartan.</p> <p><b>16 de Noviembre Día Internacional de la Tolerancia.</b></p>	
	<p>En Linser la seguridad en el trabajo es una responsabilidad que asumimos entre todos. Para ello, identificamos los riesgos, los evaluamos en matrices y los controlamos mediante programas asociados. Recuerde siempre que ...<b>"No hay nada tan importante, ni tan urgente, que no pueda ser hecho con Seguridad"</b>.</p>	
	<p>LINSER, integrante de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, adhiere al Día Mundial contra el Trabajo Infantil. El trabajo infantil es peligroso y prejudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño. La educación es la forma más efectiva para dar respuesta al problema. <b>Erradicar el trabajo infantil es una responsabilidad de todos.</b></p>	
	<p>Cualquier hombre o mujer, de cualquier edad, raza o nivel económico, puede ser víctima de violencia doméstica. Hablar, discutir y tomar conciencia de esta realidad es el primer paso para resolver el problema. LINSER acompaña los esfuerzos de la sociedad por eliminar la violencia doméstica en todas sus formas (física, psicológica, sexual y económica).</p>	

### Nuestro desafío:

- Continuar trabajando en alianza con nuestros clientes, proveedores y con asociaciones civiles, desarrollando programas conjuntos para beneficio de la comunidad.





# CONDICIONES LABORALES

**PRINCIPIO Nº 3 Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.**

<b>COMPROMISO</b>	Mantener el respeto del derecho de los trabajadores a la libre asociación sindical, permitiendo un continuo feedback y apoyando la negociación colectiva.
<b>PROCESOS</b>	La libre afiliación y el ejercicio de la negociación colectiva son considerados como una oportunidad para proponer un diálogo constructivo en lugar de confrontativo, esto libera la energía necesaria para formular las soluciones que benefician a los trabajadores, y a la empresa en su conjunto.

**ACTIVIDADES**

**17- Empleados en convenios colectivos de trabajo**

Nuestros colaboradores se encuentran incluidos en convenios colectivos de trabajo (C.C.T.) lo que les garantiza que se cumplan sus derechos en cuanto a salarios, jornada, descansos, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, régimen de despidos, definición de las categorías profesionales; respetando las regulaciones vigentes.

<b>DESEMPEÑO</b>	Existen a la fecha 99,36% de los 2.176 trabajadores encuadrados dentro de Convenios Colectivos de Trabajo, de acuerdo a su actividad: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Comercio = 4,22%</li> <li>➤ Maestranza = 88,11%</li> <li>➤ Sor y Br (Barrido) = 4,27%</li> <li>➤ SOELSAC = 2,75%</li> </ul>
------------------	--

**18- Reuniones con los representantes sindicales**

Durante 2011, se continuaron realizando periódicas reuniones con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.).

<b>DESEMPEÑO</b>	Nuestra organización, juntamente con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza, llegamos a consensuar mayores beneficios económicos para los trabajadores.
------------------	--

**19- Reuniones con los delegados gremiales**

Mensualmente se mantienen reuniones con los delegados gremiales elegidos libremente por los trabajadores, quienes nos acercan las inquietudes de los mismos, a fin de permanecer siempre atentos a las necesidades del principal patrimonio de nuestra compañía: la persona.

<b>DESEMPEÑO</b>	En el año 2012, la empresa consolidó su feedback con los delegados gremiales, representando esto una armoniosa convivencia Delegado – Colaborador – Empresa.
------------------	--

**20- Asesoramiento al personal ingresante**

Continuamos asesorando a la totalidad del personal ingresante a la empresa, acerca de los beneficios de su afiliación al sindicato y sobre los trámites para llevarla a cabo.

<b>DESEMPEÑO</b>	Al 31/12/2012, el 97,36% de nuestro personal se encuentra afiliado al Sindicato.
------------------	--

**Nuestros Desafíos:**

- Seguir manteniendo un buen clima de trabajo entre nuestros trabajadores y los representantes sindicales, a través del diálogo permanente con el fin de conocer sus inquietudes y cumplir sus expectativas.
- Aportar capacitaciones para el desarrollo y crecimiento de nuestros trabajadores.

**PRINCIPIO Nº 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.**

<b>COMPROMISO</b>	No contratar personal en forma desleal, ocultando las verdaderas condiciones de trabajo. Evitar toda situación de trabajo esclavo.
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En conformidad con otras áreas de la empresa, se monitorea las condiciones de trabajo y el trato que los inmediatos superiores dispensan a los trabajadores a su cargo.</li> <li>- La relación de trabajo entre el personal y Linser es elegida libremente, no existiendo ningún tipo de amenaza y mal uso, y contemplando las normas de protección.</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

**1- Descanso entre jornadas de trabajo**

La empresa cumple estrictamente lo que establece la Ley en cuanto al descanso entre jornadas laborales.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Linser asegura al empleado el tiempo mínimo que necesita para recuperarse del esfuerzo psicofísico efectuado durante la jornada de trabajo y para ocuparse de cuestiones particulares como, por ejemplo: su vida familiar, esparcimiento, educación, etc.</p> <p>Para ello, entre el cese de una jornada y el comienzo de la siguiente se respeta en todos los casos, una pausa no inferior a 12 horas.</p>
------------------	--

**2- Respeto de las horas semanales de trabajo y de los períodos de descanso anual**

La empresa respeta las horas semanales de trabajo según los límites legales y de los períodos de vacaciones.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Los empleados de Linser, en ningún caso superan las 44 horas de trabajo semanales.</p> <p>En cuanto a los períodos de descanso anual, se tiene buena predisposición para la elección de las fechas; a fin de dar libertad para que puedan hacer proyectos y aprovechar, por ejemplo, para compartir con la familia días de esparcimiento.</p>
------------------	--

**3- Pago de salarios en forma anticipada**

El personal percibe sus haberes en forma anticipada a la fecha límite establecida por la normativa vigente.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Linser continúa abonando a sus empleados antes del 4<sup>to</sup> día hábil del mes siguiente al correspondiente a la prestación, medida que fue muy bien recibida por la totalidad del personal asalariado mensualmente, al igual que el pago anticipado del aguinaldo, sobre todo en épocas de las fiestas navideñas.</p> <p>La empresa se ha esforzado para contar con la disponibilidad de fondos para afrontar dichas obligaciones, logrando abonar las remuneraciones en forma anticipada, sin esperar al límite fijado por la normativa vigente.</p>
------------------	--

**4- Marco de seguridad para el desarrollo de las tareas**

Realización de las tareas en un marco de seguridad para nuestro personal, minimizando los riesgos implícitos; más allá del cumplimiento de los requisitos legales vigentes a nivel nacional, provincial y municipal, y de los establecidos por la norma internacional OHSAS 18001:2007.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Para que el personal desarrolle sus tareas en un marco de seguridad, se toman las siguientes medidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entrega de los EPP de acuerdo a la tarea a desarrollar, especificados en las</li> </ul>
------------------	---

	<p>instrucciones de trabajo respectivas, llevando un control riguroso de las entregas mediante la registración respaldatoria en soportes de papel y sistema, con el formato y los datos que indica la legislación desde 2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Capacitación en cuidados de seguridad y salud ocupacional, desde el ingreso del personal y en forma periódica, de carácter general y específico según la tarea y el ámbito donde se desempeñe: oficina, hospital, laboratorio, planta industrial o automotriz. Los temas desarrollados durante 2012, se detallan en la sección “Derechos Humanos” de la presente.</li> <li>➤ Desarrollo de planes de evacuación y realización de simulacros tal como lo establece el procedimiento general interno “Planes de Evacuación y Simulacro” con alcance a todos los establecimientos donde se desempeñan nuestros trabajadores.</li> <li>➤ Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, también de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.</li> </ul>
--	--

#### **5- Apoyo a nuestros empleados**

En el año 2012, la empresa siguió afianzando el diálogo con sus trabajadores, escuchando sus inquietudes más allá del plano laboral, en su vida personal, tratando de asesorar y brindarles todo nuestro apoyo, y en muchos casos brindándole la solución.

#### **DESEMPEÑO**

En el año 2012 la empresa brindó ayuda a muchos colaboradores que sufrieron pérdidas materiales a consecuencia de los fenómenos climáticos ocurridos en nuestro país.

En general, ante fallecimientos siempre se colabora, ya sea mediante auxilio para la realización de todos los trámites y sepelios, apoyo psicológico y buena disposición para otorgar licencias.

#### **6- Sistema de control permanente de las condiciones en que el personal realiza las tareas**

Se continúa mejorando los sistemas de control permanente desde las áreas de Recursos Humanos, Supervisión y Gestión Integrada, realizando periódicas verificaciones de las condiciones en que el personal realiza las tareas, para asegurar que se realizan en forma adecuada, sin presiones ni malos tratos por parte de nuestro personal de coordinación.

#### **DESEMPEÑO**

- Cada 3 meses se realiza la “Escuelita de Coordinadores”. Esta actividad dura 2 días y está orientada a la preparación de los trabajadores elegidos por sus inmediatos superiores para asumir las nuevas responsabilidades como coordinadores en los servicios de limpieza. En la misma, se aborda, entre otros temas, el del buen trato del personal a cargo; y se hace entrega a los participantes del “Manual para el Coordinador de Limpieza” (MC C, MA y SSO 015) que lo incluye, fomentando un clima de convivencia y comunicación entre los equipos de trabajo.
- Visitas del supervisor, en forma diaria o semanal según el servicio, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general PG 8.2.4 – “Inspección de Servicios”. En tales visitas, el supervisor controla que el personal realice las tareas en un clima de armonía, sin maltratos ni presiones.
- Las Auditorías del Sistema de Gestión Integrado también contemplan la verificación de cómo se coordinan las tareas, a fin de evitar el trabajo forzado de cualquier índole.

Como resultado de estas acciones, en ningún caso se detectó o denunció alguna forma de trabajo forzado o maltrato de superiores, durante el año 2012.

#### **7- Promoción de condiciones adecuadas de trabajo hacia nuestra cadena de valor**

Mantenimiento de la interacción con proveedores con el fin de asegurar condiciones laborales adecuadas dentro de nuestra cadena de valor.

<b>DESEMPEÑO</b>	Durante 2012, se han realizado 16 auditorías a proveedores contemplando las verificaciones de horario del personal, registraci3n, inexistencia de trabajo infantil, etc. y las recomendaciones al respecto, dando continuidad a las iniciativas desarrolladas en a1os anteriores. No se han reportado casos de trabajo forzado u obligatorio, ni de incumplimiento de la reglamentaci3n.
------------------	--

#### 8- Modalidades de contrataci3n honestas

En ning3n caso, se coarta la libertad de nuestros trabajadores, ni se aplican cualquiera de los m3todos imperantes en la actualidad, como retenci3n de documentos, extorsiones o condicionamientos.

<b>DESEMPEÑO</b>	En 2012, y desde que se fund3 nuestra empresa, no se han cometido actos que vayan en desmedro de la libertad de nuestros empleados ni promovido pr3cticas de esta 3ndole.
------------------	---

#### 9- Proyecto de Pr3cticas Educativas Laborales

Lejos de aplicar o promover m3todos de trabajo forzado, la empresa como entorno de desarrollo del “Proyecto de Pr3cticas Educativas Laborales” detallado en la secci3n anterior del presente informe, se prest3 a apoyar el aprendizaje complementario del pasante, que le servir3 para disponer de mayores herramientas cognitivas para una digna inserci3n laboral.

<b>DESEMPEÑO</b>	En el 3rea de Gesti3n Integrada, en el a1o 2012, se desempe13 un pasante; se le ense1aron y encomendaron tareas 3tiles, y pudo conocer procedimientos de trabajo de aplicaci3n en el mundo laboral.
------------------	---

#### 10- Equipamiento en constante renovaci3n

Para la prestaci3n del servicio, m3s all3 del compromiso con el cliente, el personal cuenta con las herramientas y equipamiento para que la tarea se haga m3s accesible, desde carros prensa mopa hasta la 3ltima tecnolog3a en materia de maquinarias.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Durante este per3odo, continuamos realizando una importante inversi3n incorporando maquinarias de 3ltima generaci3n, que nos permiten realizar cualquier tipo de tarea, en menor tiempo y con excelentes resultados, consolidando nuestro liderazgo en el mercado.</p> <p>Ello trae aparejada la necesidad de contar con personal altamente capacitado, con un perfil orientado a nuevas tecnolog3as que nos permiten estar a la vanguardia, aumentando nuestra capacidad de respuesta inmediata, adaptada a las necesidades cada vez m3s exigentes de nuestros clientes. Pero, por sobre todo, constituyen herramientas para que el personal pueda desarrollar sus tareas con mayor facilidad y menor esfuerzo.</p> <p>A continuaci3n, fotos de algunas de las m3quinas nuevas y el listado completo de las adquiridas este a1o.</p>
------------------	--



Fregadora hombre a bordo Advenger 3405D



Lavadora Fimap MMg 85B

- o 17 aspiradoras industriales
- o 2 barredoras
- o 1 fregadora hombre a bordo
- o 6 hidrolavadoras

- o 2 lavadoras
- o 21 lustradoras
- o 5 motoguada1as
- o 2 zorras hidr3ulicas



## 11- En equipo

Linser fomenta a sus empleados la realización de actividades recreativas, de esparcimiento e integración.

### DESEMPEÑO

En 2012, dos equipos formados por empleados que colaboran en planta automotriz de Mercedes-Benz Argentina, participaron del Campeonato SMATA 2012 de fútbol.

Más allá de que el sólo hecho de participar es suficiente, además podemos destacar los logros alcanzados a nivel competitivo, ya que uno de los equipos resultó el campeón y el otro alcanzó el meritorio 3<sup>er</sup> puesto.

Linser ha comunicado estos logros en la revista interna que se distribuye a todo el personal, felicitando a cada uno de los integrantes de los equipos e invitándolos a que continúen con sus éxitos, y alentando al resto del personal a realizar actividades en equipo.



Equipo campeón



Equipo en 3<sup>er</sup> Puesto

También se puede agregar la participación de un equipo de Linser en más de 10 partidos del campeonato de fútbol 7 organizado por el Centro Industrial Córdoba de Volkswagen Argentina, desarrollado durante el segundo semestre. El equipo estuvo formado por empleados que trabajan en ese servicio.

### Nuestros desafíos:

- Continuar manteniendo nuestro compromiso de evitar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Seguir trabajando sobre nuestros sistemas de control y verificación permanente desde las áreas de Recursos Humanos, Supervisión y Gestión integrada sobre las condiciones de trabajo, para asegurar que se realizan en forma adecuada, sin presiones ni maltratos desde ninguna naturaleza.
- Seguir controlando las formas de contratación.
- Seguir aplicando nuevas tecnologías para minimizar los riesgos por esfuerzos del personal, y cuidado del medio ambiente.

## PRINCIPIO Nº 5 Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.

<b>COMPROMISO</b>	<p>Reafirmar nuestra adhesión a los términos establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, la cual define los Derechos Humanos básicos que disfrutan los niños y niñas en todas las partes del mundo, poniendo énfasis en continuar el curso de su extensión hacia nuestra cadena de valor.</p> <p>Mantener y reafirmar el cumplimiento de las cláusulas que nos aplican del Convenio Marco del Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), y trabajar fuertemente para promover el compromiso e incorporación a la Red de clientes y proveedores.</p>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Es condición necesaria de empleo ser mayor de 18 años.</li><li>- La organización ha suscripto al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil promovida por CONAETI.</li><li>- Auditorías a proveedores que incluyen la verificación al respecto.</li></ul>

## ACTIVIDADES

### 1- Actividades internas de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil

Desde nuestra suscripción a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil) en junio de 2010, la empresa ha realizado y participado de numerosas actividades, ya sea con los miembros de la Red como también con nuestros diversos públicos de interés.

En primer lugar, es importante informar que la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil comprende a 98 empresas, cámaras líderes, el Ministerio de Trabajo y la CONAETI, y está dividida en subcomisiones, para un mejor y más efectivo tratamiento de las distintas temáticas. Linser integra la Subcomisión de Consolidación y como tal participa en forma permanente de las reuniones internas de la misma, como también de las reuniones plenarias y demás actividades de la Red.

**DESEMPEÑO** La Subcomisión de Consolidación tiene a cargo las siguientes responsabilidades:

### **Red de Empresas contra el Trabajo Infantil**



#### Subcomisión de Consolidación

- Institucionalización de la Red
- Análisis del estado de situación
- Nuevas adhesiones a la Red
- Incorporación de nuevos sectores
- Revisión de la reglamentación
- Invitación de especialistas a las reuniones plenarias
- Encuesta

Durante 2012, nuestra empresa ha mantenido una participación activa y comprometida, estando presente en la totalidad de sus reuniones plenarias y de subcomisión, y dispensando buenos recursos para contribuir a la elaboración de contenidos y el desarrollo de ideas útiles que generen valor agregado a la Red.

Detalle de reuniones:

- 6 de Subcomisión de Consolidación.
- 5 Plenarias.

En la última reunión Plenaria de la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil se presentó el “Plan de Acción 2013”, donde se plasmaron los ejes de trabajo para el año, con los objetivos de: fortalecer las acciones de intervención comunitaria a través del impulso de alianzas estratégicas, reforzar la institucionalidad de la Red promoviendo la participación y la generación de acciones de todos los miembros de la Red y profundizar la revisión de la cadena de valor a partir del análisis de la política con proveedores en cada empresa. En esta oportunidad cada Sub-Comisión de trabajo (integradas por las empresas que conforman la Red) presentó sus proyectos: Subcomisión de Intervención Comunitaria, Subcomisión de Formación, Subcomisión de Comunicación y la Subcomisión de Consolidación. Los objetivos propuestos por Subcomisión de Comunicación de la cual Linser forma parte, fueron:

- Fortalecimiento de la institucionalización de la Red de Empresas: Seguimiento del cumplimiento del nuevo reglamento de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil; registro de participación en los distintos espacios de la Red; presentación de especialistas sobre la temática en los encuentros plenarios de la Red.
- Incorporación de nuevas empresas y cámaras relacionadas con modalidades de trabajo infantil tales como pesca, ladrillo y calzado que aún no se encuentran conformando este espacio.

## 2- Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil”

Por iniciativa conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la CONAETI y la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, se organizó la carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” para conmemorar el Día Mundial contra el Trabajo Infantil.

El objetivo que persiguió esta iniciativa fue el de concientizar y difundir la problemática entre empresas, clientes, proveedores, colaboradores y la sociedad. A la vez, lo recaudado sería donado a una institución de bien público relativa.

### DESEMPEÑO

El 1º de julio de 2012 se realizó la primera carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” que fue auspiciada por Linser junto a otras empresas de la Red y tuvo lugar en los bosques de Palermo en la Ciudad de Buenos Aires. Contó con la participación de más de 1.500 corredores, tanto profesionales como del público en general, y familias enteras compartieron con mucha alegría esta actividad.



Los asistentes que participaron en dos modalidades: una carrera de 3 km no competitiva con una gran cantidad de niños junto a sus padres y familiares, y otra de 8 km competitiva y cronometrada.



De nuestra empresa, participó en la categoría competitiva el Sr. Alberto Lío del Dpto. de Recursos Humanos, acompañado por otros colaboradores que se hicieron presentes.



Sr. Alberto Lío (derecha) con el Ministro de Trabajo

Lo recaudado por el costo de la inscripción fue donado al Hospital Materno Infantil de la Provincia de Salta, habiendo sido entregado en el mismo acto por el Ministro de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, Dr. Carlos Tomada.



La gran convocatoria que tuvo esta primera edición, promueve a que se reitere en 2013.



### 3- Iniciativa Linser por la Vida

Como parte de esta iniciativa que tiene entre otros objetivos el de sensibilizar sobre distintos aspectos de la vida en sociedad, principalmente sobre los derechos del niño y el desarrollo integral de la infancia, se enmarcó la difusión del Día Mundial contra el Trabajo Infantil hacia nuestros públicos de interés interno, en junio de 2012.

#### DESEMPEÑO

Se diseñó un afiche propio de Linser alusivo a esta campaña.



En cartelera de sede central, en el taller de mantenimiento y en algunas de nuestras oficinas ubicadas en los establecimientos de los clientes donde se presta servicios, se dispuso a la vista este afiche junto al de CONAETI.



Asimismo, se difundió vía correo electrónico desde todas las cuentas de sede central de la empresa, un mensaje especialmente diseñado, incluido en los pies de e-mails.

LINSER, integrante de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, adhiere al Día Mundial contra el Trabajo Infantil. El trabajo infantil es peligroso y perjudicial para el bienestar físico, mental o moral del niño. La educación es la forma más efectiva para dar respuesta al problema. **Erradicar el trabajo infantil es una responsabilidad de todos.**





#### **4- Promoción de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil a clientes y proveedores**

Manteniendo nuestra firme convicción de eliminar toda forma de Trabajo Infantil junto a otras empresas compartimos el espacio brindado por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación aprovechando esta articulación público-privada para hacer posibles las acciones y alcanzar los resultados que en forma individual serían inalcanzables. Para ello, diseñamos e implementamos junto a otras empresas, programas y acciones que constituyen herramientas fundamentales destinadas a retirar a los niños, niñas y adolescentes del mundo laboral y promover la reinserción escolar, recreativa y la salud integral. Hemos promovido la incorporación de nuevas empresas a este espacio de articulación público-privado, el cual constituye una experiencia única a nivel mundial, con el propósito de sumarse a esta lucha contra el trabajo infantil, a fin de aunar esfuerzos y recursos.

##### **DESEMPEÑO**

De nuestra gestión desarrollada durante el año 2012 con nuestra cadena de valor a fin de incorporar nuevas empresas a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, hemos despertado el interés de varias empresas, concretando la incorporación de una de ellas. En tal sentido CEMEPLA (Centro Médico del Plata) suscribió el Protocolo de Adhesión de la Red sumándose a la iniciativa en común.



#### **5- Auditorías a proveedores**

Se mantienen los programas de auditorías a proveedores a fin de controlar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de edad mínima de empleo, solicitándoles que hagan extensivos los controles en su cadena de valor.

##### **DESEMPEÑO**

El plan anual de auditorías específico de 2012 alcanzó a 16 proveedores, uno más que el año anterior.

#### **6- Sistema de control de edades del personal**

Se mantiene un sistema informático de control de edades del personal.

##### **DESEMPEÑO**

Al igual que en toda la historia de Linser, durante el año 2012 la totalidad del personal ha contado con la mayoría de edad de acuerdo a las Leyes vigentes (18 años).

#### **Nuestros desafíos:**

- Continuar sumando a nuevos clientes y proveedores a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil.
- Continuar difundiendo la problemática, participando en iniciativas y desarrollando actividades que promuevan la abolición del trabajo infantil, dirigidos a clientes y proveedores y a la comunidad.
- Continuar las acciones a fin de asegurar que tanto a nivel interno como hacia nuestra cadena de valor no se hace empleo alguno de personal con menos de 18 años de edad.

**PRINCIPIO N° 6 Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.**

<b>COMPROMISO</b>	<p>Mantener nuestra convicción de no efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en la participación en sindicatos, afiliación política, edad, género, creencias religiosas, origen (social o étnico) al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar a su personal.</p> <p>Sostener un ambiente de inclusión, igualdad de oportunidades y satisfacción laboral, el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, así como el balance entre la vida laboral y personal.</p> <p>Mantener abiertos los canales de comunicación con los empleados para promover su integración.</p>
<b>PROCESOS</b>	<p>Los procesos de selección y promoción se efectúan en igualdad de condiciones y oportunidades, sin discriminación, aceptando la diversidad, basándose en la identificación de personas comprometidas con el desarrollo personal, profesional y organizacional.</p>

**ACTIVIDADES**

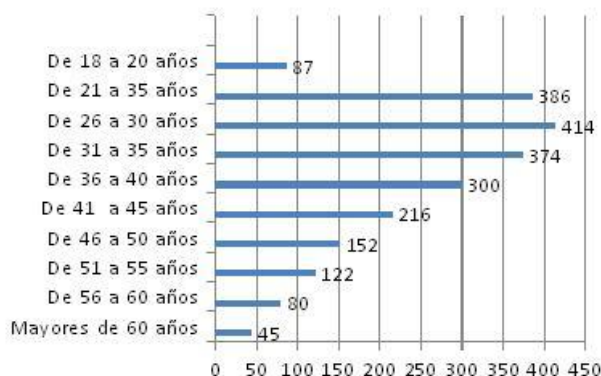
**1- Selección del Personal**

La selección del personal se realiza teniendo en cuenta su aptitud para la tarea a realizar en base al perfil del puesto establecido para cada una de ellas, sin hacer distinción de raza, género, ideología política, religión, nivel socioeconómico, edad, etc.; ofreciendo buenas oportunidades de crecimiento profesional en todos los niveles de la organización.

Por ejemplo, para el ingreso de personal extranjero, el único requisito es contar con la documentación de identidad en regla.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Desde hace varios años nuestra empresa cuenta con personal femenino en las áreas operativas, administrativas y gerenciales, lo que respalda nuestra posición de igualdad de género, con equidad de oportunidades de crecimiento y remuneración. En este sentido, se puede señalar que nuestra dotación total de personal en la actualidad, está compuesta por 1.011 varones y 1.165 mujeres. De esta manera, el sexo femenino representa el 53.54% del personal empleado. Además, es muy relevante destacar que si evaluamos estas proporciones en cargos directivos, gerenciales y de jefaturas, las mujeres representan el 41,67%: 5 mujeres sobre un total de 12 puestos.</p> <p>Además, contamos con personal de nacionalidad extranjera que en la actualidad asciende al 3,49% del total, porcentaje que prácticamente se mantiene respecto de diciembre de 2010.</p> <p>Por otra parte, el siguiente gráfico muestra las cantidades de colaboradores por rango de edades a Diciembre de 2012, donde se observa que, si bien son superiores las cantidades entre 21 y 30 años, son considerables los totales de empleados de las franjas de edades mayores:</p>
------------------	---

**TOTALES DE COLABORADORES POR RANGOS DE EDADES**



Por ejemplo, la cantidad de colaboradores mayores de 50 años representa el 11.35%, significando una importante proporción que alcanza a todos los niveles, sectores y puestos de la organización.

## **2- Libre acceso a toda la comunidad para postularse para ingresar a Linser**

Desde julio de 2010, nuestra web cuenta con un espacio accesible a toda la comunidad para que todo aquel que desee cargar su currículum vitae en la base de datos de la empresa, pueda hacerlo fácilmente.

### **DESEMPEÑO**

En 2012, el sitio de Internet de Linser ([www.linser.com.ar](http://www.linser.com.ar)) recibió un promedio aproximado de 2.000 visitas mensuales. En el mismo, fueron cargados un total de 1.492 currículum vitae.

## **3- Formación del personal en todos los niveles de la organización**

La empresa le ofrece a todo el personal buenas oportunidades para su progreso personal sin distinción de niveles jerárquicos. Nuestro Programa Anual de Capacitaciones comprende, además de una amplia gama de actividades de capacitación desarrolladas internamente por personal propio con gran experiencia y conocimientos dependiendo de los temas a tratar, carreras universitarias aranceladas como se menciona en la sección "Derechos Humanos" y otros cursos realizados externamente para acrecentar las facultades de nuestros empleados.

### **DESEMPEÑO**

Durante el período informado, se mantuvieron las 4 becas universitarias según el siguiente detalle:

- 2 para la Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos
- 1 para la Licenciatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo
- 1 para la Tecnicatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo

Cabe señalar que se mantiene abierta la recepción de solicitudes en forma permanente y que las mismas son otorgadas sin condicionamientos de ningún tipo, a fin de promover la igualdad de oportunidades en toda la empresa.

En este año, de los 4 mencionados, 2 han concluido sus carreras sobre las que profundizamos en la sección "Derechos Humanos" de la presente.

Por otra parte, el Supervisor Daniel Chávez, realizó un curso de herramientas informáticas, quien también logró su objetivo de capacitarse en un área que informó de su interés.

Por último, se estuvieron analizando necesidades de capacitación de acuerdo a las evaluaciones de desempeño en la posición ocupada y el perfil establecido para la misma. De acuerdo al resultado se harán programas de acción para el próximo año.

#### **4- Regalos, actividades y medios de comunicación con todo el personal**

Los regalos de cumpleaños, los presentes para las fiestas de fin de año, los concursos de dibujo, los medios de comunicación como el boletín semestral y el correo de lectores se realizan con todo el personal, sin discriminación alguna.

##### **DESEMPEÑO**

El desempeño de estas actividades se encuentra detallado en la sección "Derechos Humanos" del presente informe.

#### **5- Desarrollo de instrucciones de trabajo, relevamientos de riesgos laborales y de aspectos ambientales**

Se continúa dando participación al personal involucrado en la redacción de la documentación relativa a su tarea: instrucciones de trabajo, relevamientos de riesgos laborales y de aspectos ambientales.

##### **DESEMPEÑO**

Continuamos alentando a los trabajadores en la participación de la redacción de las instrucciones de trabajo, los relevamientos de riesgos y de aspectos ambientales de cada puesto de trabajo. En este aspecto, por ejemplo, se puede mencionar que la instrucciones de trabajo operativas desde fines del año 2011 son firmadas como preparadas por el supervisor a cargo del servicio.

Se mantiene una asidua comunicación en todos los niveles de la empresa con los superiores inmediatos.

#### **6- Revisión de prácticas y procedimientos de ingreso a la compañía**

Se realizó la revisión de prácticas y procedimientos de ingreso a la compañía.

##### **DESEMPEÑO**

Se modificaron procedimientos de las entrevistas laborales de admisión y en la Solicitud de Ingreso, eliminando los requerimientos referidos a los conceptos de "buena presencia".

#### **7- Campaña "Nos ponemos de acuerdo"**

Con la finalidad de llevar a la práctica nuestra misión, visión y valores corporativos, se diseñó y se puso en ejercicio una campaña de concientización en temas de diversidad y respeto mutuo.

Esta iniciativa tiene como finalidad promover hábitos, conductas y estilos de comportamiento basados en el respeto, la ética, la educación, tolerancia y las buenas maneras.

En Linser somos conscientes que nuestra característica distintiva como compañía es la forma en la que brindamos nuestro servicio, cómo nos vinculamos con nuestros clientes y cómo nos relacionamos con nuestros compañeros de trabajo. Para ello, a través de esta campaña recordamos lo que nuestros padres y abuelos nos enseñaron de niños, y ahora nosotros enseñamos a nuestros hijos: ser educados, respetuosos y tolerantes.

##### **DESEMPEÑO**

Lanzamos en este año la Campaña "Nos ponemos de acuerdo", incluyendo una sección en las revistas Notilinser que son distribuidas internamente a la totalidad del personal de la empresa.

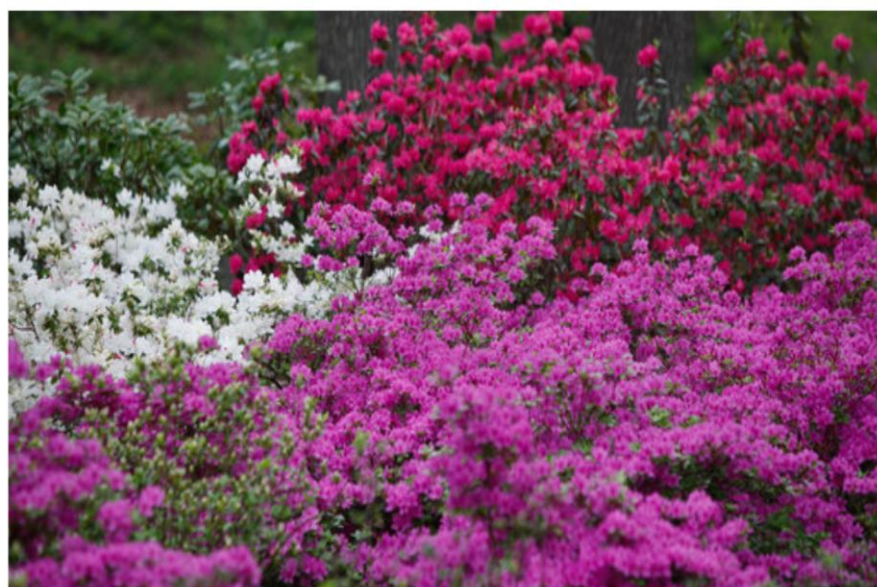
En la edición N° 4 se publicaron las primeras guías que a modo de ejemplo mencionamos algunas a continuación:

- Respeto en el trato en y entre todos los niveles de la organización.
- Cordialidad en las relaciones entre compañeros y terceros.
- Actitud positiva y compañerismo.

## **Nuestros desafíos:**

- Continuar promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades.
- Garantizar un entorno laboral en el que no tienen lugar las actitudes discriminatorias, por sexo, origen étnico, credo, edad, religión, discapacidad, inclinación política o sexual, nacionalidad, estado civil o nivel económico.
- Cumplir rigurosamente con la legislación vigente donde opera los convenios, disposiciones legales y reglamentarias de carácter laboral en materia de trabajo infantil y forzado, apoyando su total y completa eliminación.
- Mantener los canales de comunicación abiertos entre empresa y colaboradores para que puedan exponer aquellas situaciones éticamente cuestionables, incluyendo aquellos de los que pudiera derivar en cualquier vulneración de los derechos humanos.
- La Diversidad e Inclusión son parte de la estrategia de sustentabilidad de LINSER y se trabaja para que sean incorporadas a cada aspecto del ciclo de vida, área y tarea en la empresa. LINSER es consciente que con una fuerza de trabajo diversa, se puede entender mejor a los clientes, identificar sus necesidades y proporcionar soluciones de limpieza e higiene efectivas, sensatas y simples. La compañía ha decidido trabajar la temática de forma orgánica a partir del 2013





# MEDIO AMBIENTE

**PRINCIPIO Nº 7 Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.**

**PRINCIPIO Nº 8 Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.**

**PRINCIPIO Nº 9 Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente.**

<b>COMPROMISO</b>	<p>Mantener el análisis de procesos, productos, servicios e insumos, para asegurar la calidad requerida, prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.</p> <p>Promover el cuidado ambiental haciendo un uso más eficiente y responsable de los recursos naturales y la energía, mejorando los indicadores.</p> <p>Minimizar los impactos ambientales de las prácticas y operaciones, fomentando el compromiso de sus colaboradores y acompañando los desafíos ambientales y de sustentabilidad de sus clientes.</p> <p>Desarrollar acciones de promoción de la preservación ambiental y reciclado con los empleados y la comunidad.</p>
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mantenemos un Sistema de Gestión Ambiental certificado bajo la norma ISO 14001:2004, y nos orientamos conforme a la norma de referencia ISO 26000:2010.</li><li>- Se mantienen identificados y evaluados los Aspectos Ambientales, así como también los Objetivos y Programas Ambientales.</li><li>- Nuestra Política Integrada (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional) incluye el compromiso de desarrollar nuestras actividades en forma sustentable, con la participación de la totalidad del personal de la empresa.</li><li>- Nuestra Política de Sustentabilidad expresa el compromiso de contribuir al desarrollo sostenible, incluso en el largo plazo, haciendo un uso más eficiente y responsable de los recursos naturales y la energía.</li><li>- Se programan actividades internas y externas de concientización.</li></ul>

## ACTIVIDADES

### **21- Sistema de Gestión Ambiental**

Desde el 03/07/2007, mantenemos la certificación bajo norma ISO 14001:2004 de nuestro Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.) que incluye al Sistema de Gestión Ambiental, para lograr el desarrollo sostenible de nuestras actividades.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>En mayo de 2012, nuestro Sistema de Gestión Integrado ha superado exitosamente la Auditoría Externa de Seguimiento Nº 2 realizada por IRAM, destacado organismo certificador, en base a los requisitos establecidos por la norma ISO 14001:2004.</p> <p>Al igual que el año anterior, no se han detectado no conformidades, sólo observaciones y oportunidades de mejora. Además, el equipo auditor resaltó como fortaleza “el grado de conocimiento de las tareas y los diferentes aspectos de los servicios, demostrado por supervisores de los sitios auditados, incluyendo lo relativo a peligros ocupacionales y aspectos ambientales”. Esto demuestra el óptimo nivel de competencia y toma de conciencia de nuestro personal, asegurando que los procesos de prestación de servicios se realizan bajo condiciones controladas, a fin de minimizar el impacto ambiental de nuestras actividades.</p> <p>Adicionalmente, hemos sido evaluados en otras oportunidades a lo largo del año,</p>
------------------	--

	<p>según se detalla a continuación, obteniendo resultados satisfactorios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 139 auditorías internas realizadas por auditores integrantes de la organización, cuyo desempeño se evalúa periódicamente.</li> <li>➤ 2 auditorías realizadas por nuestros clientes Mercedes Benz Argentina y Petrobras Energía S.A., la primera bajo el estándar ISO 14001 y la segunda de Responsabilidad Social Empresaria bajo la norma SA8000 que también incluye los compromisos por la preservación del medio ambiente.</li> <li>➤ 1 participación en auditoría externa realizada por el organismo certificador de nuestro cliente Volkswagen Argentina, por la que hemos recibido agradecimientos.</li> </ul> <p>Por otra parte, se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente. Se trabaja permanentemente con el Estudio Jurídico Castellet y Asociados a fin de controlar el cumplimiento de la normativa vigente, y detectar necesidades de actualización de las plantillas legales en base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal.</p> <p>Continuamos desarrollando a nuestros proveedores relevantes, promoviendo prácticas amigables con el medio ambiente. En 2012, se ha cumplido con un plan anual de auditorías específico, alcanzando a 16 proveedores, lo que significa un incremento en 1 respecto al año 2011.</p>
--	--

## **22- Identificación de Aspectos Ambientales, y desarrollo y cumplimiento de Planes Asociados**

Se continúa identificando y evaluando los aspectos ambientales relativos a los procesos que realiza nuestra empresa; determinando para cada uno de ellos, objetivos, metas y programas específicos, en base a la metodología establecida.

### **DESEMPEÑO**

En la actualidad, estos procesos se aplican a la totalidad de los puestos de trabajo en los 333 establecimientos (2 propios y el resto de nuestros clientes). Para elaborar un estado de situación ambiental, se tiene en cuenta el accionar de los proveedores y subcontratistas como también la adquisición de ítems.

Los aspectos ambientales comprenden:

- Efectos sobre la calidad de aire (emisiones atmosféricas)
- Efectos sobre la calidad de aguas superficiales / parámetros hidráulicos de cuerpos de aguas superficiales (vertidos al agua)
- Efectos sobre la calidad de aguas subterráneas / parámetros hidráulicos de cuerpos de aguas subterráneas (vertidos al agua)
- Efectos sobre la calidad / integridad de suelos (contaminación del suelo)
- Gestión de residuos
- Consumo de materias primas y recursos naturales
- Efectos sobre la Higiene y Seguridad (empleados/subcontratistas)
- Efectos sobre la comunidad (salud poblacional, bienestar, viviendas, infraestructura de comunicaciones/servicios, etc.)

Dichas potenciales afectaciones ambientales se asocian en forma directa o indirecta a las acciones en cada lugar de trabajo (ordinarias o extraordinarias) y actividades asociadas, procesos/infraestructura y/o eventuales contingencias y respuesta ante emergencias de las actividades involucradas en el Sistema de Gestión.

## **23- Aplicación y comunicación de la Política Integrada de la empresa**

Nuestra Política Integrada establece los lineamientos en materia ambiental para la implementación de las acciones que desarrolla la empresa, y refleja claramente el compromiso de la Alta Dirección con la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales y la prevención de la contaminación.

Durante el año 2012, en el marco de la reunión de Revisión por la Dirección, se efectuó análisis de la Revisión 04, la actualmente vigente; hallándola en concordancia con las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser. Asimismo, se verifica continuamente su correcta interpretación

por parte del personal, en todos los niveles de la organización.  
A los proveedores también es recordada en oportunidad de las visitas a sus establecimientos.

#### **DESEMPEÑO**

La totalidad del personal tiene acabado conocimiento en la Política Integrada desde su ingreso a la empresa, por medio de su inclusión en las capacitaciones de inducción (que en 2012 alcanzaron un total de 1.030 horas hombre) y de una capacitación anual específica sobre la misma (que en 2012 alcanzó un total de 765,5 horas hombre), de modo que cada persona dentro de nuestra empresa realice sus tareas dentro del marco de las medidas de cuidado del medio ambiente establecidas.

Por otra parte, en las auditorías a proveedores se verifica la difusión de la misma a su personal, manteniéndolos alineados a nuestro compromiso con el medio ambiente.

#### **24- Desarrollo de instrucciones de trabajo para el control operacional**

Para cada una de las tareas que se llevan a cabo en los establecimientos de nuestros clientes, se desarrollan instructivos de trabajo que incluyen los aspectos medioambientales a tener en cuenta al momento de la realización de los servicios. El contenido de estos instructivos, es transmitido al personal mediante capacitaciones a través de sus coordinadores y supervisores.

#### **DESEMPEÑO**

Continuamos confeccionando los instructivos de trabajo para los nuevos lugares de prestación y actualizando los ya existentes con anterioridad. Dichos instructivos de trabajo se aplican en la totalidad de los establecimientos donde se prestan servicios, en base a los requerimientos y especificaciones del cliente, y para asegurar que las tareas se realizan bajo condiciones controladas. Estos instructivos tienen en cuenta el cumplimiento de la reglamentación vigente y aplicable a cada servicio en particular, especificando por ejemplo el tratamiento y disposición de los residuos según su característica.

En 2012, las horas hombre de capacitación en instrucciones de trabajo para el control operacional alcanzó un total de 1.859.

#### **25- Mediciones de contaminantes en ambientes de trabajo, establecimiento de objetivos y metas, y planificación**

La identificación y evaluación de Aspectos Ambientales se basan en informaciones provistas por el cliente, dado que los ambientes donde se desempeñan mayormente nuestros trabajadores les pertenecen. Tales Evaluaciones Ambientales constituyen una herramienta práctica para la identificación de Aspectos Ambientales, y para evaluar/ponderar los potenciales impactos ambientales asociados a dichos aspectos. El Sistema de Gestión suscripto por Linser alienta su desarrollo aún cuando no existan obligaciones legales al respecto. En caso de sí existir las mismas, su desarrollo es un requisito mandatorio para el Sistema de Gestión.

Asimismo, se realiza medición y seguimiento del desempeño ambiental en forma sistemática, para lo cual se recopila información en regularmente, siendo estas mediciones tanto cuantitativas como cualitativas con la finalidad de hacer el seguimiento de distintos componentes del Sistema de Gestión Ambiental.

En las reuniones de Revisión por la Dirección se establecen y evalúan los Objetivos y Metas Medioambientales, y se realiza el seguimiento de los indicadores. De allí surgen los criterios para la toma de decisiones y acciones relacionadas con los objetivos establecidos, y la asignación de los recursos necesarios para tal fin.

#### **DESEMPEÑO**

Mantenemos vigente el Programa Anual de Mediciones. El mismo contempla los contaminantes ambientales relacionados con nuestra tarea en determinados procesos en plantas automotrices.

Dichas mediciones corresponden a:

- Concentración en aire de contaminantes (solventes e hidrocarburos)

Se han asignado las fechas para las realizaciones de las mediciones correspondientes al año 2013.

Se ha cumplido con la revisión anual de la evaluación de aspectos o impactos

ambientales, habiéndose realizado el correspondiente análisis de lo que surgieron los siguientes resultados: se han relevado 10 aspectos ambientales inherentes a las actividades de la empresa, los que han sido incluidos en los 5 programas asociados para mitigar sus potenciales consecuencias (se mantienen los mismos del período anterior).

Por otra parte, se continúan analizando mensualmente los resultados de los indicadores ambientales a fin de realizar su seguimiento y control, y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos.

- Consumo de gas:

Con respecto al indicador que mide el consumo promedio mensual de gas, cuyo promedio mensual definitivo del año 2011 no se había podido reportar en el informe anterior, se obtuvo 7,73 m<sup>3</sup> por persona en sede central.

Comparando con el promedio del año anterior, que fue de 7,76, se concluyó que se estaba logrando mantener la favorable tendencia decreciente que se viene registrando desde 2010. Aunque no se haya podido cumplir con el objetivo propuesto a diciembre de 2011, de lograr un consumo promedio mensual inferior a 7,60 m<sup>3</sup> por persona en el año, se esperaba que se pudiera alcanzar durante 2012 de continuar la tendencia.

Con los recientes resultados obtenidos de la medición de este indicador en el año 2012, se puede confirmar la estimación. Se verifica un consumo promedio mensual de 5,88 m<sup>3</sup> por persona, cumpliendo ampliamente con objetivo establecido.

Esta es una muestra más de los óptimos resultados que se vienen obteniendo como fruto del esfuerzo entre todos y de la capacitación respectiva.

- Consumo de energía eléctrica:

Se continúa con el seguimiento del consumo eléctrico en los establecimientos de la empresa. Se verifica que en 2012 se registró un promedio mensual de consumo por persona de 126,39 kWh en sede central, lo que significa una leve disminución respecto del año anterior (127,56 kWh), aunque todavía no se ha podido alcanzar el pretencioso objetivo de no superar el promedio de 124 kWh por persona. Se analizarán en el presente período las causas y las potenciales medidas a tomar, a fin de poder alcanzar la meta en 2013.

Por el contrario, se verifica una nueva disminución del consumo en el taller de Mantenimiento: desde 282,03 kWh en 2010 y 279,15 kWh en 2011, hasta 266,25 kWh por persona en 2012; logrando superar en buena medida la meta propuesta de menos de 278 kWh por persona, a pesar del incremento en las operaciones realizadas en el establecimiento.

- Consumo de agua de red:

Con respecto al consumo de agua en sede central, si se lo compara con el consumo de años anteriores, se observa que se ha logrado mantener la excelente tendencia de disminución, tal como se observa a continuación.

- 2007: 3,46 m<sup>3</sup>/persona
- 2008: 3,47 m<sup>3</sup>/persona
- 2009: 2,81 m<sup>3</sup>/persona
- 2010: 1,81 m<sup>3</sup>/persona
- 2011: 1,80 m<sup>3</sup>/persona

Esto nos ha permitido prácticamente alcanzar el objetivo que se había podido ajustar en enero de 2011, continuando con la mejora.

Esto muestra los resultados concretos de las acciones y campañas realizadas durante los últimos años. Se puede mencionar, entre otras, las medidas implementadas sobre la disminución de la frecuencia de baldeado de la vereda, con la utilización de una pistola de agua que permite optimizar el consumo.



También se puede mencionar las campañas de concientización, extendidas a la totalidad del personal fundamentalmente a través de la capacitación “Optimización de Recursos”.

Contando con los valores de este indicador hasta octubre de 2012, se espera poder superar el objetivo propuesto para el año, de lograr un consumo menor a 1,80 m<sup>3</sup> por persona.

Del análisis realizado para la última Revisión por la Dirección, se considera que el consumo se encuentra en un nivel aceptable, dado que se trata de un recurso que hace a la salubridad del personal que se desempeña en el establecimiento o lo visita eventualmente.

- Consumo de combustible:

Los valores analizados corresponden al consumo promedio de los vehículos utilizados por la empresa cada 100 kilómetros recorridos.

Del indicador “Consumo de combustible: vehículos a nafta” resultó un rendimiento promedio mensual de 8,74 litros/100km, significando un aumento respecto del año anterior y por lo tanto no cumpliéndose con el objetivo propuesto para la mejora de menos de 8,00 litros/100km.

Mientras que el indicador “Consumo de combustible: vehículos a gas-oil” arrojó un promedio de 8,91 litros/100km, lo que representa una disminución respecto del año anterior y el cumplimiento del objetivo fijado en alcanzar un rendimiento menor a 9,00 litros/100km.

Tal como estaba previsto, se efectuó una importante renovación de una parte del parque automotor de la compañía, para lograr un mayor rendimiento en 2012; por lo que sus respectivas metas asociadas se mantienen para ambos indicadores, quedando a la expectativa de que mejoren los resultados. Tales están fijadas en alcanzar promedios mensuales que cumplan con los siguientes criterios:

- “Consumo de combustible: vehículos a nafta” → < 8,00 litros/100km
- “Consumo de combustible: vehículos a gas-oil” → < 9,00 litros/100km

En la próxima presentación del presente informe, se expondrán los resultados y se verificará el cumplimiento de estas metas.

- Consumo de resmas de papel:

Aunque es importante señalar que el papel de las resmas que se vienen utilizando, está fabricado con fibra de caña de azúcar, previniendo que su producción no ocasione la tala de bosques o por lo menos la reduzca; se mantiene su seguimiento a fin de igualmente procurar una mejora constante en su consumo.

Se continúa con el método de medición implementado en 2009, mediante el control de cantidad de impresiones por máquina por sector. En este sentido se contemplan no sólo las resmas de papel sino también aquellos papeles con membrete, recibo de sueldos, planillas, etc. que también son impresas. Con este método se consiguió un indicador más significativo y mejor evaluado, porque antes se tomaban las compras que no representan el consumo cuando realmente se efectúa. Sin embargo, en 2011 fue aplicado al indicador “Cantidad de impresiones por persona”, implementando paralelamente el nuevo método de control de entregas de resmas por sector que se aplicará para calcular el indicador ya denominado como “Consumo de resmas de papel”.

A principios de año, se analizaron los resultados obtenidos con estos indicadores:

- “Consumo de resmas de papel” → 9,57 resmas por persona (en los 7 meses evaluados)
- “Cantidad de impresiones por persona” → 960 páginas impresas por persona por mes

Con la meta establecida de un total anual de menos de 20 resmas por persona, proporcional a los 7 meses evaluados (<11,67 resmas por persona) se verifica que finalmente se ha cumplido considerablemente en 2011. Se espera poder

ajustar esta meta en pos de la mejora constante cuando se evalúen los resultados de 2012, contando con los datos de todos los meses. En tal sentido, ya se puede informar que los mismos arrojaron un total anual de 15,17 resmas por persona, pudiéndose observar que se ha superado la meta asociada a este indicador. Para el segundo indicador, se pudo establecer la meta a evaluar con los resultados de 2012, en alcanzar un promedio mensual inferior a 900 páginas impresas por persona. Con la medición efectuada durante 2012, se obtuvo un promedio mensual de 1.126 páginas impresas por persona, evidenciándose fácilmente que no se ha podido cumplir con el objetivo propuesto y en próxima reunión de Revisión por la Dirección se deberá analizar las causas y las medidas a tomar con vistas a la mejora de los resultados.

## **26- Permanentes capacitaciones al personal**

La Dirección fija los lineamientos que sirven de base para asegurar la toma de conciencia y motivación de todo el personal y otros que pudieran realizar tareas en su nombre, a fin de cumplir con los requisitos establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión Ambiental.

### **DESEMPEÑO**

Linser dispone de un Programa Anual de Capacitación dinámico en el que va incorporando los temas ambientales de acuerdo a los requerimientos que van surgiendo.

A continuación, se detallan los temas que se han tratado en las capacitaciones de 2012, consignando los totales de horas de capacitación.

<b>Temas</b>	<b>Total de horas hombre de capacitación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inducción al personal ingresante</li> <li>· Política Integrada</li> <li>· Temas ambientales generales y específicos</li> </ul>	3.606,00
Residuos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Clasificación</li> <li>· Manejo de residuos comunes y especiales</li> <li>· Etiquetado</li> </ul>	2.241,00
Productos químicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificación y rotulado</li> <li>· Manejo</li> <li>· Dilución</li> </ul>	3.215,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Optimización de recursos</li> </ul>	1.152,00
<b>Total</b>	<b>10.214,00</b>

Por lo que se puede observar, se ha obtenido un relevante incremento del 28,88% en el total de horas hombre de capacitación en temas ambientales respecto del año anterior, incluso sin tener en cuenta que las capacitaciones sobre temas de RSE también abarcan contenidos relativos.

Por otra parte, personal del Departamento de Gestión Integrada, supervisora, coordinadores y personal operativo de los servicios de Laboratorio Vegetal y Animal de SENASA, participaron de los cursos “Taller de Gestión Ambiental para Laboratorios” y “Taller de Actualización en Gestión Ambiental para Laboratorios”, dictados por la Coordinadora de la Gestión Ambiental DILAB de SENASA, los días 22, 23, 24 y 25 de noviembre de 2012. Los cursos versaron sobre normas técnicas desarrolladas para el cumplimiento de las leyes vigentes en materia ambiental, de acuerdo a las jurisdicciones correspondientes, procedimientos internos para el tratamiento de residuos patogénicos in situ y manejo de residuos peligrosos en general. También se presentaron los documentos que integran el Sistema de Gestión Ambiental de la Dirección de Laboratorios, motivando a utilizar en equipo, las herramientas de gestión ambiental desarrolladas.



## **27- Productos biodegradables**

Se utilizan, en lo posible, productos biodegradables o de bajo impacto ambiental para la aplicación en la prestación de los servicios.

### **DESEMPEÑO**

A la hora de elegir los productos más adecuados para su aplicación en los servicios, Linser da preponderancia a los fabricantes que cuenten con certificaciones que avalen su compromiso con el cuidado del medio ambiente. Por eso, de disponer en el mercado de productos de firmas que cumplan esta condición, se privilegian como opción para la aprobación.

Las siguientes son algunas de las certificaciones que poseen:

- ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental
- ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad
- Directiva del Consejo 99/45/CEE para la protección del hombre y del ambiente
- Certificación Europea ECOLABEL CE Nº 1980/2000
- Charter A.I.S.E.

Otras aprobaciones como por ejemplo:

- Inscripción en la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires
- Aprobaciones de ANMAT, INAL, SENASA o INTI.

## **28- Búsqueda de Nuevos Productos de Limpieza**

Se mantiene una permanente búsqueda de nuevos productos que, además de ser más eficientes para el logro de un aumento en la calidad de los resultados de los procesos de prestación de servicios; favorezcan al medio ambiente, minimizando su impacto e incrementando el aprovechamiento de los recursos.

### **DESEMPEÑO**

Se han iniciado las investigaciones, trabajando en conjunto con los responsables de Infectología y Bioquímica de algunos clientes críticos en temas de descontaminación, (Hospital Militar Central y Hospital de Clínicas), para realizar los análisis de laboratorio y el control de la documentación pertinente.

Se solicitó al fabricante las habilitaciones faltantes para poder incorporar productos que traerá aparejada una significativa reducción de envases de plástico y embalajes de cartón.

## **29- Programa “Linser con Vida Verde”**

Este programa se ha desarrollado con el objetivo de promover el consumo consciente y responsable de energía, papel y agua en todo nuestro desempeño como compañía. Desde Linser hemos decidido encarar este camino de mejora continua, tanto en nuestros servicios como en nuestra sede administrativa.

En este sentido, el consumo de materiales de oficina (en el que incluimos no sólo el papel sino también la energía y el agua) es una de las operaciones que más impactan en el ambiente. Por ello, se han lanzando distintas iniciativas de comunicación para orientar nuestro uso y consumo de forma responsable y comprometida con nuestro entorno y las futuras generaciones.



## DESEMPEÑO

Se ha lanzado este programa con vistas a una plena instrumentación en el curso del año 2013.

Este programa comprende tanto diversas iniciativas que ya se venían implementando desde años anteriores como nuevas que vayan surgiendo.

- Alianza con la Fundación Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan entregando tapitas, papel, y ahora hemos incorporado cartón y llaves de bronce.

Contribución en 2012

- ↗ Papel: 367 kg
- Cartón: 30 kg
- ↘ Tapitas: 54 kg

La campaña de recopilación de llaves de bronce se ha lanzado durante el segundo semestre.

- Se ha continuado con las capacitaciones en optimización de recursos: 1.152 horas hombre de capacitación en total.
- Los totales de consumo de papel y el análisis respectivo se reportan en el punto 5 de la presente sección.

Para 2013, se espera avanzar en las campañas de concientización sobre el uso de papel, energía y agua, en forma integral.



### 30- Programa “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”

En Linser somos conscientes de la importancia de compartir y difundir información sobre el impacto que tienen la higiene y hábitos de limpieza en la vida familiar, barrial y comunitaria. La iniciativa busca llegar a las familias y a la comunidad a través de los niños, creando en ellos conciencia sobre el impacto y la contribución de hábitos de higiene y limpieza en la salud y ambiente.



Linser y Asociación Conciencia establecieron un convenio de cooperación a principio de 2012 para desarrollar los contenidos de este programa educativo especialmente diseñado para las escuelas de los hijos de nuestros empleados. Conciencia es una organización no gubernamental que desde hace ya 30 años trabaja para alcanzar la formación para la ciudadanía desde una perspectiva integral, contemplando la participación comunitaria y la inclusión social.



El programa está compuesto por talleres informativos y didácticos, que se llevan a cabo durante una hora y media en escuelas de gestión estatal donde concurren hijos de empleados de la compañía o que se encuentran en el área de influencia de la organización. Los talleres están compuestos por dos módulos:

- ❖ Expositivo-Informativo
- ❖ Lúdico-Recreativo

El juego permite generar ambientes cálidos de aprendizaje. A través de una presentación pedagógica, actividades recreativas y consignas se aprehenden mejor los contenidos significativos. Los contenidos básicos son provistos por Linser, mientras Asociación Conciencia trabaja sobre ellos y los presenta de forma dinámica y atractiva para los niños.

Para finalizar el taller y trabajar sobre temas ambientales se les enseña a los niños cómo hacer bolsas ecológicas con papel de diario o revistas.

Las escuelas se seleccionaron siguiendo los criterios establecidos por el Programa: escuelas donde asisten los hijos de empleados/as de LINSER.

## DESEMPEÑO

Durante el 2012 se realizaron tres talleres, llegando a más de 70 niños y niñas de dos escuelas primarias del gran Buenos Aires. La idea para el 2013 es continuar con el programa y extender su alcance.



### 31- Iniciativa Linser por la Vida

Esta campaña que presentamos en la sección “Derechos Humanos” de la presente, tiene como finalidad promover estilos de vida saludables y responsables entre los colaboradores de la empresa y nuestros públicos de interés. Está destinada a brindar información y sensibilizar sobre distintos aspectos, incluyendo la promoción de una mayor responsabilidad ambiental, para poder afrontar mejor los retos que nos presenta este público de interés a toda la comunidad.



## DESEMPEÑO

Durante el año 2012, 2 de los 8 mensajes difundidos en los pies de e-mails que se envían desde todas las cuentas de correo electrónico de sede central de la empresa, abordaron temas ambientales.



Este 22 de abril se celebra el Día Internacional de la Tierra, con el objetivo de recordar que el planeta y sus ecosistemas son el hogar de los seres humanos y crear conciencia acerca del impacto de nuestras acciones.

¿Qué podemos hacer para cuidar nuestro planeta?

- Aprovecha la iluminación del sol y apaga las luces en los ambientes donde no hay nadie.
- Sólo calenta la cantidad de agua que necesites para mate, té o café, no calientes de más.
- No abras la heladera sin necesidad, y no guardes comida caliente, espera a que se enfríe.
- Reducí el tiempo de duración de nuestro baño diario.

### 32- Reutilización de recipientes de productos químicos

Seguimos desarrollando con proveedores actividades tendientes a la reducción de residuos. Se incluyen las gestiones de recuperación y reutilización de recipientes plásticos y de metal, contenedores de productos de limpieza que se aplican en los servicios.

## DESEMPEÑO

La devolución de recipientes contenedores vacíos de productos químicos utilizados en plantas automotrices para su reutilización en 2012, fue de 810 unidades (entre tambores y bidones).

Además, se puede agregar que se ha incorporado un indicador en el Sistema de Gestión Integrado, a efectos de medir y controlar la devolución de recipientes contenedores de productos químicos con relación a los recibidos del proveedor.

### 33- Recopilación y disposición de pilas

Mantenemos el sistema de recolección de pilas y baterías usadas, y capacitación del personal acerca de las consecuencias ambientales de una mala gestión.

## DESEMPEÑO

Pilas y baterías recolectadas y entregadas a empresas que cuentan con sistemas que se especializan en su disposición final:

Año	Unidades
2007	283
2008	781
2009	834
2010	333
2011	282
2012	336
<b>TOTAL</b>	<b>2.849</b>

La importante disminución que se viene observando en los últimos años se debe a que actualmente las pilas comunes no producen el impacto ambiental que antes ocasionaban, debido a la eliminación del contenido de mercurio.



### **34- Establecimiento de pautas ambientales para la contratación de servicios**

Se mantienen vigentes las “Bases para la Contratación de Servicios”, siendo adecuadas a los requerimientos de Linser en su compromiso con el medio ambiente. Estas establecen las reglas y pautas que deben observar las empresas, de cumplimiento obligatorio, incluyen las referentes a la legislación y disposiciones aplicables al respecto.

#### **DESEMPEÑO**

Hemos verificado en auditorías realizadas a 16 proveedores significativos que cumplen y han avanzado respecto de la ampliación de sus sistemas, en concordancia con las pautas generales de preservación del medio ambiente establecidas por Linser.

### **35- Equipamiento en constante renovación**

La empresa se mantiene siempre a la expectativa del desarrollo de tecnologías que favorezcan al medio ambiente, minimizando su impacto e incrementando el aprovechamiento de los recursos. Es relevante señalar los importantes progresos realizados en la implementación del sistemas web de maquinarias, que nos permitirá efectuar un monitoreo más efectivo de las tareas de mantenimiento preventivo, entre otros beneficios significativos.

#### **DESEMPEÑO**

En 2012, se ha realizado una importante inversión para la ampliación y modernización de nuestro parque de máquinas. El nuevo equipamiento adquirido se encuentra detallado en la sección “Condiciones Laborales” del presente informe: punto 10 del Principio Nº 4.

En cuanto al sistema web de maquinarias se ha hecho un importante avance en la implementación, para efectuar un control más eficiente de las tareas de mantenimiento, a fin de sostener en el rendimiento de nuestros equipos.

### **36- Renovación del parque automotor de la compañía**

Para el año 2012, se planificó una importante renovación del parque automotor de la compañía, con la finalidad de obtener un mayor rendimiento de combustible e insumos de vehículos, entre otros objetivos, el cual va acompañado por los destacados progresos realizados en cuanto a la implementación del sistemas web de Mantenimiento y las mejoras en los procesos respectivos.

#### **DESEMPEÑO**

En 2012, se adquirieron 5 vehículos 0 Km. que reemplazan los que se venían utilizando en distintos lugares de trabajo.

- 2 Volkswagen Gol Trend
- 1 Mercedes Benz Sprinter
- 2 Fiat Fiorino Fire

### **37- Conociéndonos un poco más**

En 2012, se incluyó una sección en la que se brindan interesantes consejos en el boletín informativo semestral que se distribuye a todos los empleados de la empresa.

#### **DESEMPEÑO**

En la edición Nº 4, publicada en julio de 2012, el Sr. Eduardo Chávez, especialista en jardinería con sólida experiencia desempeñándose en la empresa desde 2001, siendo consciente de la importancia del cuidado de las plantas, compartió recomendaciones detalladas para el cultivo y mantenimiento de 2 plantas florales: azalea y estrella federal y el cuidado del césped en épocas de primavera/verano.



### **Nuestros desafíos:**

- Continuar difundiendo a los públicos de interés los beneficios provenientes de la optimización de los recursos, acompañándolo con el pleno desarrollo del programa “Linser con Vida Verde” para un abordaje más integral y lograr una mayor repercusión.
- Continuar transmitiendo los lineamientos e intenciones globales de nuestra Política de Sustentabilidad.
- Seguir alineando los procesos del sistema de gestión a la norma internacional ISO 26000:2010.
- Intensificar el desarrollo y el alcance de los programas iniciados en 2012, que promueven la conciencia y preservación ambientales, integrándolos a las iniciativas de sustentabilidad empresarial.
- Finalizar las investigaciones y el desarrollo conjunto de nuevos productos de limpieza, con vistas a su aplicación definitiva en los servicios prestados, cumpliendo con el principio de Reducción, uno de los tres conceptos básicos de la ecología.



# ANTICORRUPCIÓN

**PRINCIPIO Nº 10 Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.**

<b>COMPROMISO</b>	Linser asume los desafíos que plantea el respeto a principios y comportamientos éticos y trabaja para desarrollar sus actividades guiada por los lineamientos establecidos en la “Declaración de Comportamiento Ético Esperado”.
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se mantiene en la Política Integrada de la organización la expresa alineación de Linser a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aplicables.</li> <li>- Tenemos definido como uno de nuestros Valores, la honestidad: “somos honestos y transparentes, y mantenemos nuestros valores y comportamientos en nuestra vida laboral y personal”.</li> <li>- Se realizan reuniones mensuales de Comité Gerencial donde se analizan los procesos internos a nivel general y los procedimientos de contratación de proveedores, subcontratistas, etc. en particular.</li> <li>- Mantenemos dentro de nuestro Sistema de Gestión Integrado el proceso de análisis de las matrices legales y la verificación del cumplimiento de los requisitos legales.</li> </ul>

**ACTIVIDADES**

**38- Diseño de la “Declaración de comportamiento ético esperado”**

Se diseñó la “Declaración de Comportamiento Ético Esperado” donde se establecen una serie de criterios, principios y prácticas sobre el comportamiento ético esperado de sus colaboradores, especialmente sus directivos.

<b>DESEMPEÑO</b>	Se realizaron reuniones del Comité Gerencial para difundir, sensibilizar e internalizar los contenidos de la “Declaración de comportamiento ético esperado”.
------------------	--

**39- Sensibilización en temas vinculados a buenas prácticas y comportamientos éticos**

A través de la Campaña “Nos ponemos de acuerdo” se promueven hábitos, conductas y estilos de comportamiento basados en el respeto, la ética, la educación, tolerancia y las buenas prácticas.

<b>DESEMPEÑO</b>	Se realizaron campañas en la que se compartieron con toda la compañía buenas prácticas y conductas esperadas en el desempeño de las responsabilidades y tareas.
------------------	---

**40- Mecanismos de consulta**

Se establecieron mecanismos de consulta ante dudas y/o sugerencias con respecto al cumplimiento de las buenas prácticas y comportamientos éticos esperados.

<b>DESEMPEÑO</b>	En las reuniones del Comité Gerencial se capacitó sobre estos mecanismos.
------------------	---

**Nuestro desafío:**

- Ampliar los espacios de sensibilización y capacitación sobre la temática dentro de la compañía.

## Conclusiones

El Informe de la Comunicación del Progreso del año 2012 ha sido elaborado no sólo con la finalidad de compartir con nuestros públicos de interés las principales líneas estratégicas y acciones de la compañía sino principalmente como punta pie inicial para nuestras prácticas de dialogo con ellos.

Como venimos desarrollando en los últimos años, se detallan los distintos programas encarados e información sobre algunos procesos y prácticas que han sido revisados en función de nuestros compromisos de sustentabilidad. Culmina un año en el que la empresa ha identificado varias oportunidades de mejora vinculadas a la temática y ha decidido seguir profundizando en esta línea.

2012 quedará en la historia de la compañía como el año en el que la empresa comenzó a poner en práctica los lineamientos en sustentabilidad identificados en el año anterior. Los desafíos en la gestión se multiplican para los próximos años, pero la decisión estratégica de la compañía ya ha sido tomada y se está extendiendo a todos los mandos y cuadros técnicos y operativos.

Esperamos que la información sea de interés. Para nosotros representó una nueva oportunidad de poder compartir con distintos actores y sectores nuestros logros y desafíos y nuestros compromisos con la transparencia y las prácticas responsables del negocio.