



**REPORTE
SOCIOAMBIENTAL 2008**

INTRODUCCIÓN

- 01 Presentación de la Memoria
- 01 Mensaje del Gerente General Rodolfo Fraire
- 03 Mensaje del Gerente de Contrato, Oscar Martino
- 05 Alcance y Enfoque de la Memoria
- 06 Grupo CLIBA
- 06 Nuestra Historia
- 09 Estructura de Gobierno
- 11 Compromiso con la Sustentabilidad
- 14 Nuestros Grupos de Interés

NUESTRA EMPRESA

- 17 Nuestro Negocio
- 18 Estructura de Cliba Buenos Aires
- 19 Gestión del Negocio
- 20 Sistema de Gestión Integral

ANEXOS

- 70 Listado de Acrónimos
- 71 Índice Correlativo del GRI
- 86 Glosario
- 93 Contactos

DESEMPEÑO AMBIENTAL

- 22 Aspectos Generales
- 22 Emisiones Gaseosas y Sonoras
- 22 Ruidos
- 22 Gases
- 23 Consumo de Agua y Tratamiento de Efluentes Líquidos
- 23 Sustancias Peligrosas Clase 1 y Clase 2
- 24 Control de Generación de Residuos Peligrosos/Patogénicos
- 24 Molestias al Tránsito
- 24 Consumo de Energía Eléctrica
- 25 Plan de Control y Análisis Ambientales
- 25 Invariabilidad del Estado Cero
- 25 Seguridad y Medio Ambiente
- 25 Flota de Vehículos
- 25 Certificaciones
- 27 Plan de Control de Calidad del Servicio
- 27 Análisis de Informes de la Unidad de Inspección
- 28 Nuevo Software: Inspecciones Optimizadas
- 29 Nuevo Indicador de Eficacia de Inspecciones de Calidad
- 30 Habilitación Municipal
- 30 Refuerzo de Servicios
- 30 Campaña Contenerización Zona I
- 30 Servicio de Pre-Recolección
- 30 Campaña de Ahorro de Energía
- 31 Centro de Control Operativo
- 31 Objetivo
- 32 Nuevos Recursos Tecnológicos
- 33 Programa de Comunicación de Eventos Operativos
- 34 Nuevos Recursos Humanos
- 35 Recolección Diferenciada

DESEMPEÑO SOCIAL

- 37 NUESTRA GENTE
- 39 Capacitación
- 39 Capacitación: Módulo de Aprendizaje Actitudinal
- 42 Capacitación: Taller de Prevención de Accidentes
- 44 Capacitación: Liderando Equipos
- 45 Capacitación: Programa de Integración y Competencias (PIC)
- 48 Beneficios y Compensaciones
- 49 Programa Identidad Cliba
- 49 Ciclo de Prevención en Salud
- 50 COMUNIDAD
- 50 Plan de Relaciones con la Comunidad
- 50 Campañas de Comunicación Masiva:
- 50 Separemos para Reciclar
- 51 Jugá Limpio
- 52 Comunicación
- 52 Soporte Operativo
- 54 Mega Zona Testigo
- 56 Acciones y Campañas Directas
- 58 Auditorías Sociales - CGPCs
- 59 Encuestas de Satisfacción Clientes
- 60 ACCIONES
- 60 "Día del Niño Cliba 2008"
- 63 Cliba Educa
- 64 Jornada Fin de Año
- 64 Estamos Presentes
- 65 Clisol
- 66 Biblioteca Cliba
- 67 Cliba y el Deporte
- 68 Comunicación Interna

Presentación

Gerente General, Rodolfo Fraire

Desde hace más de 20 años trabajamos para prestar servicios eficientes y de calidad en el ámbito de la higiene urbana y la ingeniería ambiental, cumpliendo no sólo con las obligaciones normativas sino también imprimiendo el sello propio de una organización.

En este sentido, el camino de la sustentabilidad es un desafío presente a través del cual buscamos establecer estándares de gestión acordes a nuestros compromisos contractuales y a los intereses y necesidades de nuestros grupos de interés. Este compromiso implica mejorar la calidad de los servicios que brindamos a nuestros clientes, públicos y privados; fomentar el desarrollo profesional y personal de nuestros empleados; promover criterios y principios de sustentabilidad en la cadena de valor de la compañía; trabajar en la difusión de valores educativos en materia ambiental en la comunidad; propiciar el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías y realizar nuestras actividades preservando el medio ambiente.

Con mucha satisfacción les presentamos los resultados del desempeño social y ambiental de Cliba Buenos Aires en el año 2008. En este segundo Reporte de Sustentabilidad les damos a conocer los indicadores de gestión que hemos considerado bajo los principios de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI – G3).

Durante 2008, al tiempo que implementamos los compromisos asumidos en el Balance 2007, sentamos las bases necesarias para los principios de gestión del año 2009. Este Reporte fue realizado a partir del lógico y necesario trabajo en equipo de las distintas áreas, tanto operativas como administrativas.

En esta línea, hemos trabajado aspectos necesarios como la educación en sustentabilidad y responsabilidad social empresarial y nos hemos propuesto mejorar no sólo nuestras herramientas de comunicación interna sino también su sistematicidad y los procesos de construcción del mensaje.

Nuestro primer Balance Socio Ambiental 2007 fue presentado en distintos espacios de diálogo y nuestros grupos de interés pueden visitarlo en la Web de nuestra compañía. De modo complementario, presentamos el Balance como pieza de Comunicación de Progreso para evidenciar la implementación de los Principios rectores del Pacto Global de Naciones Unidas.



Rodolfo Fraire
Gerente General

Continúa en la página siguiente »

Queremos destacar que en 2008 trabajamos en la implementación del Sistema de Gestión Integral bajo los estándares de las Normas ISO 9001, ISO 14001 y la OHSAS 18001, finalmente certificado por las autoridades competentes en el curso del primer semestre del 2009.

En materia social hemos privilegiado el desarrollo de acciones en el marco de nuestras relaciones con la comunidad e implementado módulos de formación y capacitación que atendiesen las principales variables socio-laborales de nuestros empleados.

El compromiso de esta Dirección, plasmado en este documento, busca evidenciar de manera sostenible el principio de mejora continua que encierra el concepto de sustentabilidad. Por ello, nos proponemos para período 2009 - 2010, profundizar el diálogo con nuestros grupos de interés; promover la incorporación de la responsabilidad en la gestión de nuestra cadena de valor; sistematizar la implementación de procesos para la reducción del impacto ambiental de nuestras operaciones y profundizar las acciones formativas – educativas del personal operativo de nuestra empresa.

Por último, deseo agradecer a todas las personas que forman parte del equipo de trabajo de Cliba Buenos Aires quienes, a partir de su compromiso y tenacidad, hacen posible que nuestra empresa brinde a la comunidad un servicio eficiente y responsable.



Rodolfo Fraire
Gerente General

Mensaje Gerente de Contrato, Oscar Martino

Con este segundo Reporte Socioambiental 2008 de Cliba Buenos Aires buscamos hacer público nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas y damos cuenta de nuestro cumplimiento de los principios a través de los indicadores del GRI. Hemos desarrollado una guía – índice donde los aspectos cualitativos y cuantitativos de las dimensiones ambiental y social que componen este Reporte son cotejados por distintas directrices en términos de gestión en Responsabilidad Social Empresaria y Sustentabilidad: GRI, Pacto Global y Metas del Milenio.

El diálogo con nuestros grupos de interés ha sido parte fundamental de la agenda de trabajo. Presentamos nuestro Balance 2007 en distintos ámbitos públicos vinculados a la Responsabilidad Social Empresaria y a diferentes *stakeholders*: Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC – Unidades Administrativas del GCBA) y Agrupaciones Vecinales, entre otros. Además, lo difundimos a nuestro público interno a través de distintas acciones de comunicación, ya que la elaboración y el contenido de la dimensión ambiental y social son el resultado del trabajo conceptual, técnico y práctico realizado en distintas áreas de la empresa. Los aportes de todos estos grupos forman parte del trabajo que estamos presentando.

En 2008 decidimos apostar por la capacitación, ya que entendemos es una herramienta fundamental para favorecer la comunicación y el trabajo en equipo; pilares necesarios y complementarios para la aplicación técnica que nuestras prestaciones demandan. Consecuentemente, la coordinación entre los distintos departamentos de Cliba Buenos Aires nos ha permitido desarrollar herramientas de gestión interna y acciones de comunicación directa con los vecinos, que arrojaron indicadores satisfactorios.

Podemos destacar, en este sentido, la valoración ciudadana de los servicios prestados por Cliba Buenos Aires. Las encuestas de satisfacción de cliente y los resultados obtenidos en los módulos de aprendizaje actitudinal a nivel interno son, correspondientemente, referencias empíricas de estas iniciativas.



Oscar Martino
Gerente de Contrato – Cliba Buenos Aires

Continúa en la página siguiente »

Por otra parte, en 2007 nos habíamos propuesto mejorar las condiciones de seguridad y salud ocupacional de nuestras actividades. Para ello, durante todo el año 2008 trabajamos en la implementación de los estándares propuestos por la Norma OSHAS 18001. Esta certificación posiciona a Cliba Buenos Aires como empresa pionera del sector en implementar un Sistema de Gestión Integral a partir de las normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001.

Es necesario destacar la necesidad de profundizar la sistematicidad de las comunicaciones externas de nuestro desempeño; trabajar rigurosamente no sólo en el registro documentado del *feedback* de nuestras partes interesadas, sino también en la necesidad de promover acciones específicas y el marco justo para que el intercambio enriquezca nuestra visión de gestión. Sin lugar a dudas es una oportunidad sobre la que deberemos trabajar a futuro para fortalecer el esquema de diálogo actual.

Esperamos que este segundo Reporte Socioambiental refleje de manera apropiada nuestro accionar y deseamos que sea de utilidad para establecer una vía de comunicación directa y abierta con nuestros grupos de interés. Escuchar sus opiniones y sugerencias nos permitirá aunar esfuerzos para obtener resultados en beneficio de todos.



Oscar Martino
Gerente de Contrato – Cliba Buenos Aires

Alcance y Enfoque del Reporte

Este Reporte resume el desempeño social y ambiental de Cliba Buenos Aires para el ejercicio 2008, es decir, desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre. La información fue recolectada bajo los criterios de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del *Global Reporting Initiative* (GRI – G3). Se incluyen los indicadores de gestión de 2007, año de realización del primer Balance de Cliba Buenos Aires, a efectos comparativos y de transparencia. A partir de este año, hemos definido realizar los Reportes en un período bienal, ya que realizamos una evaluación del proceso y concluimos que en ese lapso podremos evidenciar, de forma más concluyente, nuestros avances en relación a acciones y programas. Así, nuestro próximo Reporte sería en 2011.

La información incluida es resultado tanto del proceso de recolección de datos realizado por el equipo interdisciplinario abocado a la realización del Reporte, como producto resultante de las distintas matrices y procesos de los sistemas de gestión de calidad y medio ambiente. Este proceso de identificación y registro de datos ha sido acompañado por los parámetros provistos por un consultor externo con *expertise* en la materia, en base a los Indicadores del GRI y del Instituto Ethos (Base de Datos Cuantitativa).

La prioridad de los aspectos incluidos en este Reporte surge entonces de los mencionados procesos, al igual que de las expectativas de nuestros principales *stakeholders* (Cliente-Gobierno, Usuarios, Empleados y Sindicato). No se incluyen datos de desempeño económico ya que Cliba Ingeniería Ambiental S.A. cuenta con balances auditados disponibles en Internet. Roggio S.A. cotiza en la Bolsa de Valores y debe publicar los balances de sus controladas directas. Al respecto se puede visitar la Web de la Comisión Nacional de Valores, www.cnv.gov.ar

Asimismo, se incluye una correlación de los indicadores de desempeño con los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y su correspondencia con las Metas del Milenio.



Presentación Balance Socioambiental 2007. IV Jornadas – Argentina Sustentable 2008 – Sheraton Hotel – 4 de diciembre de 2008

Como muestra de compromiso con la profundización del proceso de sustentabilidad, este año ampliamos la cantidad de Indicadores del GRI reportados hasta alcanzar hasta alcanzar 57 Items, 9 más que en 2007.

El Balance Socioambiental 2007 fue presentado a nuestro personal, instituciones públicas vinculadas a la RSE, accionistas, Agrupaciones Vecinales, entre otros. Sus comentarios y sugerencias han sido tenidos en cuenta en la elaboración del presente Reporte.

Este año aspiramos ampliar y reforzar la difusión de este documento, especialmente hacia nuestro público interno. Este Reporte fue desarrollado con la participación de una consultora externa, con el objetivo de garantizar la metodología, el rigor informativo y validar la transparencia de la información presentada.

La versión completa del Reporte es presentada en formato digital y estará disponible, al igual que el Balance 2007, en la Web del grupo CLIBA – www.cliba.com.ar

Grupo CLIBA - Nuestra Historia

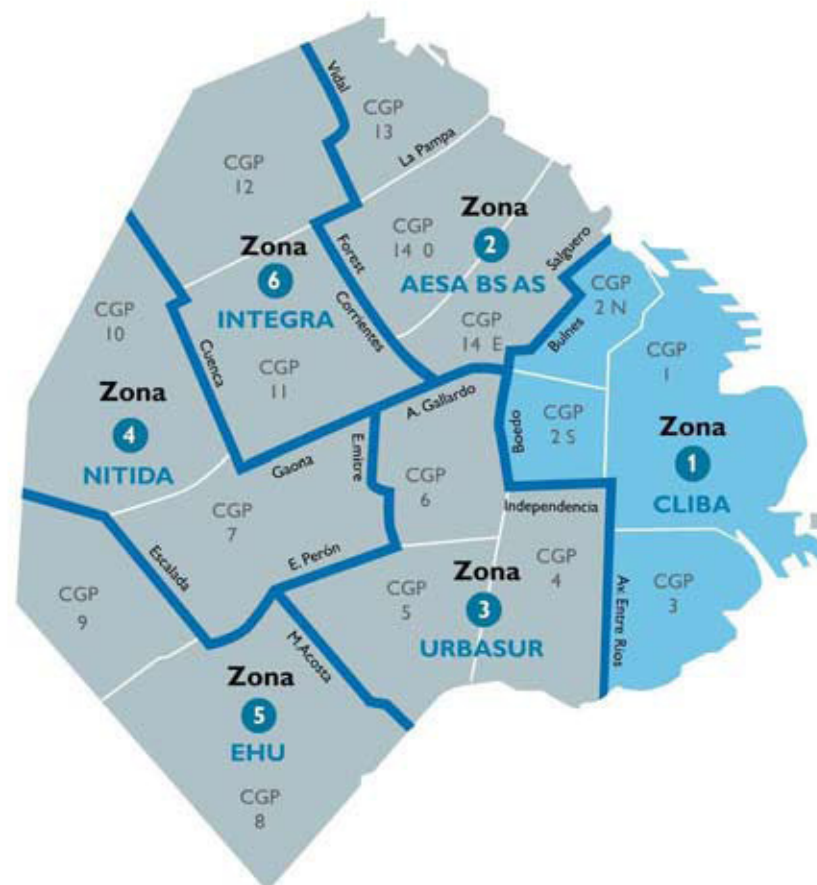
CLIBA forma parte de Roggio S.A., uno de los más antiguos e importantes grupos empresarios en la Argentina, con amplia experiencia mundial en los sectores de infraestructura y servicios. Específicamente, sus principales áreas de acción son la construcción, el transporte y la ingeniería ambiental.

El grupo CLIBA inició sus actividades en el año 1986, cuando obtuvo la concesión del servicio de recolección de residuos de la Ciudad de Córdoba. Este hecho nos permite hoy acreditar una experiencia positiva de más de 20 años en la gestión de los residuos sólidos urbanos.

Desde entonces y de manera progresiva, se crearon empresas dedicadas a la prestación de servicios ambientales, que luego dieron lugar a la especialización de nuestras tareas en tres divisiones operativas, Higiene Urbana, Servicios Industriales y Tratamiento y Disposición Final de Residuos, en Argentina y Uruguay. En 2008 dejamos de prestar servicios en algunas localidades como Tres de Febrero e Ituzaingó, al tiempo que consolidamos nuestra participación en el área de Tratamiento y Disposición Final de Residuos a través de Tecsan y Ecoayres en la Provincia de Buenos Aires.

Cliba Buenos Aires desarrolla sus actividades en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires de manera continua desde el año 1987, como resultado de distintos procesos licitatorios. En agosto de 2004 se inicia el contrato de prestación hoy vigente: luego de la licitación se adjudica la prestación de servicios urbanos en la denominada Zona 1 de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA, 2004. Decreto N° 1390, art.1).

Cliba Buenos Aires fue la primera empresa del sector en alcanzar la certificación de la Norma ISO 9000. En la actualidad, ese compromiso inicial se complementa con el Sistema de Gestión Integral, consolidado a partir de la articulación de sus sistemas de Gestión de la Calidad (ISO 9001), Medio Ambiente (ISO 14001) y Seguridad y Salud Ocupacional (OHSAS 18001).



Continúa en la página siguiente »

Estructura de Gobierno

La gestión de CLIBA, está a cargo de una Gerencia General que reporta al Comité Ejecutivo, conformado por Directores de Roggio S.A. y Gerencias de CLIBA.

De la Gerencia General dependen las Gerencias Corporativas: Administración y Finanzas, Relaciones Laborales, Relaciones Institucionales, Control de Gestión Operativo y Legal (con actuación sobre toda la organización) y las Gerencias Regionales Operativas: Patagonia, Metropolitana, Litoral, Centro y Buenos Aires.

Las Gerencias Regionales son responsables de las distintas unidades de negocios, con dependencia directa a la Gerencia General.

Existen reuniones rutinarias y extraordinarias intergerenciales donde intervienen las autoridades del Comité Ejecutivo, de CLIBA y del holding Roggio.

Entre las reuniones de rutina se encuentran las Reuniones Operativas, espacio de funcionalidad, gestión y toma de decisiones con las máximas autoridades del Grupo CLIBA. Asisten a las Reuniones Operativas mensuales las siguientes autoridades:

- Presidente del grupo CLIBA.
- Gerente General del grupo CLIBA.
- Representantes de Roggio S.A.
- Gerente Corporativo de Administración y Finanzas.
- Gerente Corporativo de Control de Gestión Operativo.
- Gerente de Contrato Cliba Buenos Aires.
- Gerentes de áreas del Contrato de Buenos Aires (según el temario de la reunión).

Por su parte, Cliba Buenos Aires, con sede central en Sarmiento 3800, cuenta con ocho Jefaturas con dependencia directa al Gerente de Contrato.

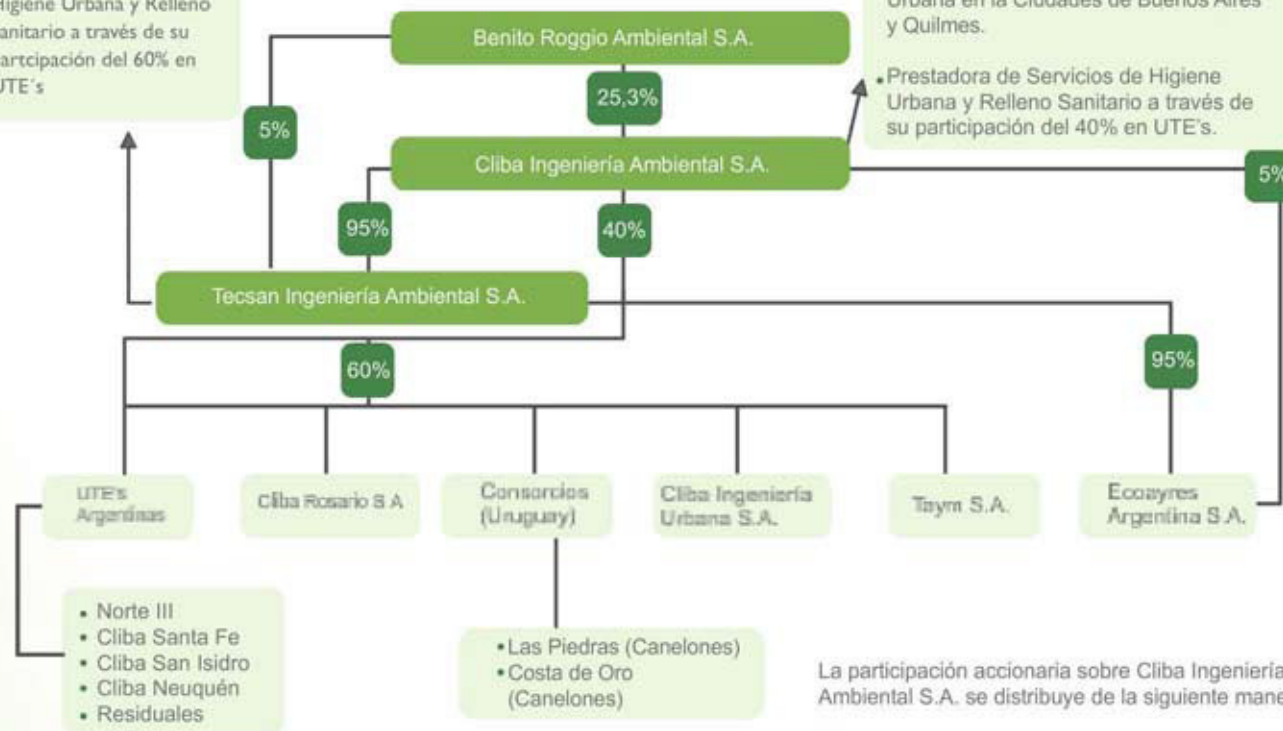


Continúa en la página siguiente »

SOCIOGRAMA

- Prestadora de Servicios de Higiene Urbana y Relleno Sanitario a través de su participación del 60% en UTE's

- Prestadora del Servicio de Higiene Urbana en la Ciudades de Buenos Aires y Quilmes.
- Prestadora de Servicios de Higiene Urbana y Relleno Sanitario a través de su participación del 40% en UTE's.



Compromiso con la Sustentabilidad

Actuar de manera responsable en todos los ámbitos de nuestra actividad empresarial es un principio rector plasmado en nuestra Misión y Visión. Los objetivos que nos hemos planteado en relación a la sustentabilidad se traducen en los valores que orientan cada una de nuestras acciones. Nuestros compromisos apuntan a lograr el pleno equilibrio entre la actividad empresarial, el desarrollo social y el cuidado del medio ambiente.

Pacto Global

Año a año validamos el compromiso asumido con el Pacto Global de la Organización de Naciones Unidas www.unglobalcompact.org/languages/spanish. Entendemos que es un símbolo de apertura y transparencia a nuestros grupos de interés cotejar nuestro accionar con los 10 principios promovidos por la mayor iniciativa global y voluntaria en la materia.

Nuestro compromiso de avanzar en materia de sustentabilidad se evidencia en este segundo Reporte Socioambiental, que será presentado como Comunicación del Progreso (C.O.P – *Communication On Progress*) en la oficina del Pacto Global y a la Red Argentina del mismo www.pactoglobal.org.ar.

Para mejorar la implementación e integración de los principios del Pacto Mundial en la visión y la estrategia de la empresa, el área de Recursos Humanos participó en noviembre de 2008 del Taller de Formadores, en el marco de la Red Argentina del Pacto Global.

Estos talleres están inspirados en la serie de formación del *Barcelona Center for the Support of the Global Compact* www.fundacioforum.org/globalcompact. Y basados en el Modelo de Desempeño de Excelencia creado para el Pacto Mundial.



http://www.unglobalcompact.org/COP/non_communicating.html?detail=Grupo+Cliba

GRUPO CLIBA

Misión

Brindar servicios que contribuyan, en un marco de sustentabilidad, a una óptima Gestión de los Residuos, preservando la satisfacción de los ciudadanos y el respeto por el medio ambiente.

Visión

Ser una empresa líder en la operación de Servicios de Higiene Urbana en un marco de compromiso con el medio ambiente y la comunidad.

Objetivo

Prestar con calidad y bajo criterios de sustentabilidad los Servicios de Higiene Urbana en una ciudad que se caracteriza por su alta densidad poblacional, la heterogeneidad de situaciones urbanas, su productividad y por un elevado nivel de generación de residuos.

Continúa en la página siguiente »

Activa participación en Asociaciones del Sector

A lo largo de 2008 hemos participado en distintos espacios que promueven valor y capital social en la comunidad. Podemos destacar nuestro apoyo y participación en la ARS –Asociación para el Estudio de los Residuos Sólidos Urbanos-, www.ars.org.ar, espacio de diálogo y análisis que favorece el desarrollo de estas temáticas.

Nuestros profesionales han participado del Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible (CEADS), www.ceads.org.ar, capítulo local del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), www.wbcsd.org, la asociación global liderada por los CEOs de más de 230 compañías que se dedica exclusivamente a investigar y promover la vinculación empresa y desarrollo sostenible.



Taller de Formador de Formadores – Red Argentina del Pacto Global – Noviembre de 2008



Principios del Pacto Global

Derechos Humanos

Principio 1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.

Principio 2. No ser cómplice de abusos de los derechos.

Ámbito Laboral

Principio 3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.

Principio 4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.

Principio 5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.

Principio 6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.

Medio Ambiente

Principio 7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.

Principio 8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.

Anticorrupción

Principio 10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Continúa en la página siguiente »

Nuestra prioridad: los Usuarios

Los encuentros con distintos actores de la sociedad civil han sido parte de nuestra agenda de gestión. En este sentido, participamos periódicamente de las reuniones de trabajo en los Centro de Gestión y Participación Comunales (CGPCs) en favor de la adecuación y mejora del servicio y la promoción del consenso ciudadano en el marco de la prestación de un servicio público como la higiene urbana.

Promoción del Desarrollo Sustentable en la Organización

La Dirección de CLIBA además apoyó la formación y capacitación en Responsabilidad Social Empresaria como parte del necesario proceso de aprendizaje organizacional para una progresiva internalización de los conceptos y principios de una gestión socialmente responsable. En este sentido, se desarrollaron talleres sobre "Estrategia Empresarial, Sustentabilidad y Responsabilidad Social Empresaria", coordinados por el Instituto para el Estudio de la Sustentabilidad Empresaria, a cargo del Dr. Miguel Ángel Gardetti. Asistieron 38 mandos medios y gerenciales de Cliba Buenos Aires.

Esta acción continuará en 2009 en distintos formatos práctico – pedagógicos con todo el personal de CLIBA. Los principales objetivos planteados para 2009 son:

- Promover que los conceptos de desarrollo sustentable y sustentabilidad sean considerados como modelos de gestión y no como acciones aisladas.
- Desarrollar la Política de Responsabilidad Social Empresaria de CLIBA en conjunto con los empleados
- Difundir el accionar del Grupo CLIBA en la materia entre los empleados de la empresa.

Proceso de Monitoreo

Además, en 2008 decidimos mejorar los procesos de monitoreo de nuestras actividades para reflejar los desarrollos y cambios en el desempeño de la organización anualmente.

La Base de Datos Cuantitativos, elaborada por una Consultora externa en base a Indicadores del GRI y del Instituto Ethos, nos permitió realizar un monitoreo continuo de los principales ítems incluidos en el Reporte.

El proceso incluyó:

- Definición de los indicadores que serían monitoreados mensualmente.
- Definición de los responsables de coordinar la recolección de los datos.
- Desarrollo un calendario de reuniones periódicas de monitoreo del relevamiento de los datos.

La ventaja de este proceso es contar con una herramienta formal, alineada a criterios internacionales de RSE, que permite el relevamiento de la información de manera sistematizada, simple y dinámica.

Más Recursos Humanos

También, definimos reforzar el área de Recursos Humanos de Cliba Buenos Aires para ejecutar las acciones de RSE en el Contrato. Se incorporó un profesional con dedicación exclusiva en la profundización de la relación con nuestros empleados jornalizados, la ejecución de planes de capacitación y la coordinación de cuestiones corporativas en el Contrato.

Además, reformulamos la designación de equipos de las distintas áreas de la empresa para la recolección de información para este Reporte, ampliando y promoviendo su participación.

Nuestros Grupos de Interés

Desarrollamos nuestras actividades en el marco de un sistema de calidad, cuidado del medio ambiente y privilegiando la seguridad y salud ocupacional de todos nuestros empleados y el entorno en general. Este compromiso implica actuar de manera responsable en todos los ámbitos de nuestra actividad empresarial, de acuerdo a nuestra Misión, Visión, Valores y Objetivos.

Reconocemos la importancia de los grupos de interés para el buen funcionamiento de nuestra empresa y contamos con diferentes canales de comunicación preestablecidos con cada uno de ellos.

A través de los siguientes objetivos asumimos **compromisos generales** para los próximos años con nuestros grupos de interés:

- Mantener y mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
- Asegurar la competencia del personal y su capacitación continua para el desarrollo de sus habilidades y posibilidades.
- Asegurar el bienestar del personal a través de acciones para la prevención de riesgos, lesiones y enfermedades
- Crear conciencia y compromiso a nivel interno sobre calidad y seguridad en las tareas desarrolladas e incentivar una participación activa de nuestro personal en el cuidado del medio ambiente.
- Identificar, controlar y prevenir aquellos impactos negativos de nuestra actividad sobre el medio ambiente.
- Cumplir con la legislación ambiental, seguridad laboral y otras normativas aplicables a las actividades de Recolección y Limpieza. Identificar, evaluar y controlar los impactos ambientales de toda nueva actividad y/o servicio que realice la empresa. Eliminar los peligros potenciales al medio o las personas.
- Asignar los recursos necesarios para garantizar la seguridad en las operaciones de recolección y limpieza de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto de proteger al trabajador y su entorno.

En el presente Reporte Socio Ambiental detallamos las acciones que realizamos durante 2008 para cumplir con cada uno de los compromisos establecidos. Nuestros objetivos y principios de mejora para el ciclo 2009-2010 proyectan comprender las opiniones y expectativas de los grupos de interés integrados a la operación, servicio y gestión de Ciba Buenos Aires.



Continúa en la página siguiente »

Para ello, proponemos una serie de compromisos mínimos a desarrollar e implementar en los próximos dos años:

Compromiso con los Empleados

- Garantizar un entorno de trabajo adecuado para el desarrollo de las tareas y que promueva la calidad de vida de los empleados.
- Asegurar un ambiente de trabajo que favorezca el aporte de valor al negocio e impulse el desarrollo profesional de los empleados.
- Desarrollar esquemas y procesos de comunicación que promuevan el diálogo vertical y horizontal en la compañía.
- Impulsar programas y acciones que aborden y acerquen propuestas de solución a las problemáticas sociales y laborales planteadas.



Compromiso con el Sindicato

- Desarrollar y promover conjuntamente acciones sustentables para el desarrollo personal y humano de los trabajadores y mantener abiertos permanentes canales de comunicación.

Compromisos con el Cliente

- Lograr la satisfacción permanente, brindando el mejor servicio posible en base a políticas y condiciones del Contrato de Prestación de Servicios.
- Evaluar de manera constante las necesidades y condiciones para la mejora continua de nuestros servicios.

El Contrato firmado con la Ciudad de Buenos Aires posee numerosos mecanismos para garantizar una mejora permanente de los servicios. Entre ellos podemos mencionar: la auditoría e inspección permanente de servicios por parte de la empresa independiente IATASA; las encuestas trimestrales de satisfacción a los vecinos de la Zona 1; las reuniones mensuales con los vecinos de los distintos Centros de Gestión y Participación Comunal (CGPC) y el Centro de Atención al Usuario.

Todos estos mecanismos posibilitan una rápida respuesta a los crecientes requerimientos de vecinos y el GCBA, que, combinados con nuestro sistema de calidad y las acciones de comunicación y concientización, permiten lograr el *feedback* necesario para asegurar la calidad de nuestros servicios.

Continúa en la página siguiente »

Compromisos con la Comunidad

- Sustener la calidad de los servicios brindados para mejorar la higiene urbana, cumplir con los requerimientos de "Zona Limpia" y lograr un mejor nivel de satisfacción de los usuarios.
- Promover acciones específicas orientadas a resolver y/o minimizar problemas crónicos vinculados a la higiene urbana.
- Establecer una comunicación efectiva con las distintas partes interesadas para dar una respuesta adecuada y efectiva a las necesidades planteadas.
- Promover un diálogo constante con la Sociedad Civil Organizada a favor del desarrollo de capital social para la comunidad en su conjunto.

Reconocemos la importancia y el impacto de este público en nuestras actividades. Para cumplir con estos compromisos y relevar sus expectativas, contamos con una línea 0800 y nuestra página Web, elaboramos un índice de satisfacción del servicio, a través de encuestas permanentes a nuestros usuarios y realizamos campañas de comunicación masivas y directas a través del Plan de Relaciones con la Comunidad. Así, buscamos conocer sus expectativas y mejorar nuestros servicios.

Los principales planteos que realizan los vecinos en el ámbito de la Comisión Vecinal para el Mejoramiento de la Higiene Urbana, que funciona en cada CGPC, están vinculados en su mayoría a la preocupación sobre el orden del espacio público y su vínculo estrecho con el resultado de la tarea de algunos grupos de recuperadores urbanos. Asimismo, toma mayor fuerza en la actualidad el planteo de la necesidad de la aplicación de multas a quienes no cumplen con las normas que rigen a la higiene urbana, y circunstancialmente se exponen situaciones puntuales sobre los servicios de la empresa. En otro orden, son frecuentes los informes de vecinos sobre esquinas o puntos crónicos y solicitudes de acciones de concientización para corregir estas situaciones.

Compromisos con la Cadena de Valor

- Desarrollar acciones a favor del desarrollo de micro-emprendimientos bajo la filosofía de negocios inclusivos.
- Mantener relaciones a largo plazo para mejorar la calidad de los productos y de los servicios.
- Establecer mecanismos objetivos de selección con el fin de optimizar la relación con los proveedores en un marco de procesos claros y transparentes.
- Exigir el cumplimiento normativo en materia de derechos laborales y derechos humanos.
- Exigir los criterios de seguridad, calidad y ambientales requeridos por Cliba Buenos Aires.
- Promover la Responsabilidad Social Empresaria en la cadena de valor.

Compromisos de Sustentabilidad

- Certificar ante el IRAM el Sistema de Gestión Integrado bajo las Normas ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18000.
- Racionalizar el consumo energético en Base Salguero de Cliba Buenos Aires.
- Identificar y minimizar otros impactos ambientales de nuestras actividades.

Compromisos con los Accionistas

- Trabajar para generar una rentabilidad creciente y sostenible.
- Desarrollar nuestras actividades eficientemente en el próximo proceso de licitación de servicios en la Ciudad de Buenos Aires.

Nuestro Negocio

Cliba Buenos Aires tiene a cargo la Zona 1, que abarca los barrios de Balvanera, La Boca, Constitución, Montserrat, Puerto Madero, Recoleta, Retiro, San Nicolás, San Telmo y parte de Almagro, Barracas y Palermo. En total son 3.910 cuadras altamente complejas, ya que incluyen sectores administrativos y gubernamentales, oficinas públicas y privadas, áreas bancarias y financieras, centros comerciales, sitios turísticos y de protección histórica que conviven con zonas residenciales de gran concentración poblacional. Se producen más de 1.200 toneladas de residuos por día y aproximadamente medio millón de personas transitan la Zona.

Cliba Buenos Aires brinda los siguientes servicios:

Recolección Domiciliaria Manual.
Recolección Puerta a Puerta.
Recolección Domiciliaria Contenerizada (Húmedos y Secos).
Recolección Combinada: recolección del producido por el barrido y Grandes Generadores (recolección mecanizada).
Recolección Diferenciada.
Recolección de Voluminosos.
Recolección de Restos Verdes.
Recolección de Obras y Demoliciones.
Pre – Recolección.
Refuerzo I.
Limpieza de Villas de Emergencias.
Barrido Manual.
Barrido Mecánico.
Lavado de Veredas.
Lavado de Calzadas.
Lavado de Peatonales.
Servicio de Limpieza y Desinfección de Contenedores.
Limpieza de Frentes y Mobiliario Urbano.
Limpieza y Desinfección de Cestos Papeleros.
Limpieza Integral de Campanas de Reciclaje.

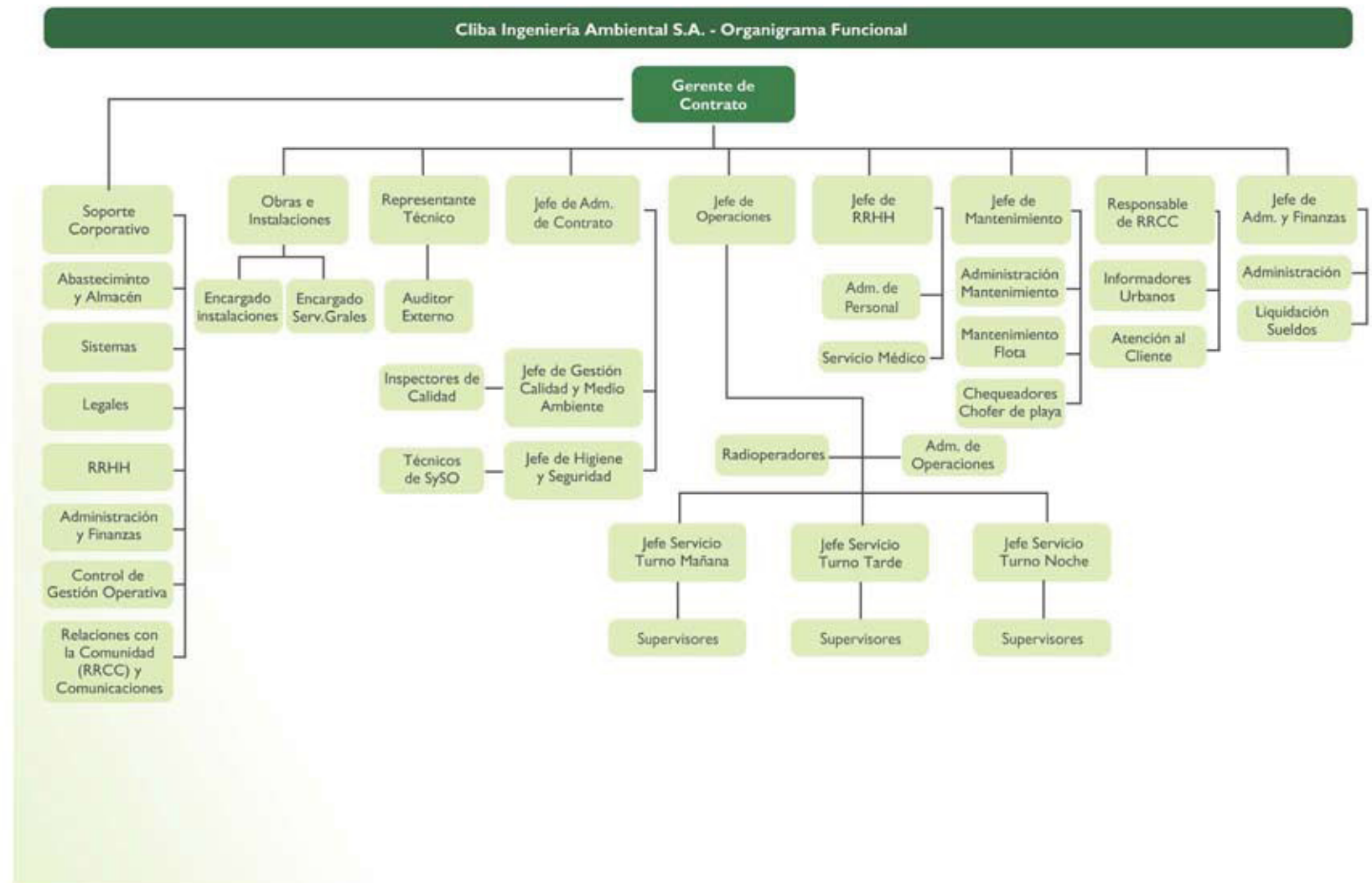


Referencias

- Cliba Buenos Aires tiene 20 años de experiencia en este rubro.
- Los servicios operativos están orientados a mantener el equilibrio entre calidad del servicio, el cuidado responsable del medio ambiente y la salud de la población.
- Contamos con 7 Bases Operativas.
- 1.498 colaboradores trabajan en relación de dependencia.
- Equipamiento: poseemos 104 unidades pesadas propias y 11 contratadas; 75 livianas propias y 6 contratadas.
- Prestamos servicios en 3.910 cuadras correspondientes a la Zona 1 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Instalamos en la vía pública 1.580 contenedores para residuos húmedos y 937 contenedores para residuos secos.
- Colocamos 10 mil cestos papeleros.
- Poseemos 200 campanas tipo igloo para disponer los residuos reciclables (vidrio, papel y plástico) en puntos de alto tránsito peatonal.
- Brindamos servicio de recolección diferenciada a hoteles de 4 y 5 estrellas, edificios públicos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (administrativos y escuelas municipales), Puerto Madero y todos aquellos edificios que posean más de 19 pisos dentro de la Zona de prestación.

Continúa en la página siguiente »

Estructura de Cliba Buenos Aires



Gestión del Negocio

En términos de gestión, el año 2008 fue un período de intenso trabajo, tanto en aspectos operativos y técnicos como aquellos vinculados a la apuesta por el desarrollo sustentable. Hemos comprendido que la reputación de Cliba Buenos Aires está fuertemente vinculada al desarrollo en el más amplio de los sentidos. Por esta razón, el camino iniciado en 2007 nos conduce a definir compromisos sustentables y sostenibles; pilares necesarios para el proceso de mejora continua que nos hemos propuesto.

Durante el presente año comenzamos con la implantación de un sistema de gestión integral más abarcativo. Este modelo nos permitirá interrelacionar las normas de calidad, medio ambiente y seguridad y salud ocupacional bajo el principio de mejora continua, en el cual es crucial y necesario el compromiso de cada uno de los integrantes de la organización.

Además, luego de certificar las Normas ISO 9001 e ISO 14001, nuestro objetivo era avanzar en la certificación de las Normas de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001. Resultó una oportunidad única para generar un sistema de gestión integrado, unificando todas las herramientas de nuestros sistemas.

En el marco de los Servicios de Higiene Urbana en la Zona I de la Ciudad de Buenos Aires, podemos destacar las acciones desarrolladas para reducir y minimizar las contingencias operativas derivadas de ciertas conductas desaprensivas por parte de la ciudadanía en materia de hábitos y costumbres para la disposición de los residuos sólidos urbanos. Esta necesidad condujo a nuestra empresa a profundizar, entre otras acciones, la comunicación para impulsar actitudes ambientalmente responsables y la promoción de los programas de separación, reutilización y valorización de residuos.

Asimismo, durante 2008 hemos realizado acciones en materia de gestión social. El Área de Recursos Humanos promovió programas de desarrollo orientados a mejorar las variables vinculadas a los aspectos de la salud y seguridad ocupacional, la educación y la calidad de vida.

Sabemos que es nuestro personal quien nos convierte en líderes del mercado y es el pilar de nuestro éxito. Por ello, hemos invertido una gran cantidad de recursos en su capacitación, motivación e integración.

Estamos convencidos que nuestros mandos medio son el nexo fundamental entre la dirección y los colaboradores de los sectores operativos. Para desarrollar todas sus cualidades, hemos creado especialmente y ejecutado el Programa de Integración de Competencias (PIC).

Algunas acciones se consolidaron en 2008, por ejemplo, el Sistema Pre-Recolección, que fue expuesto y reconocido en el 15vo Congreso Internacional de Ética, Empresa y Sociedad desarrollado por la Escuela de Negocios IESE, en Barcelona, España. Nuestra experiencia será caso de estudio para las distintas escuelas de negocios del mundo.

Sabemos que fue un año de mucho trabajo y grandes logros. Debemos redoblar nuestros esfuerzos en todos los ámbitos, ya el progreso nos permite visualizar el camino a seguir. La mejora continua es un principio que se expande en todas las áreas de la empresa. Confiamos en que el estudio, la investigación y la capacitación permanente serán los pilares del avance que permitan continuar brindando servicios de calidad mundial.

Sistema de Gestión Integral

En 2007 comenzamos a trabajar en un Sistema de Gestión Integral que interrelacionara las normas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional.

Es una decisión acertada en el ámbito de la Seguridad y las actividades vinculadas a las prestaciones de nuestros servicios, ya que se trata de aspectos íntimamente relacionados entre sí, que deben tratarse en conjunto.

De acuerdo con estos requerimientos, Cliba Buenos Aires trabajó en el último trimestre de 2008 en la implementación de la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO) según los lineamientos de la Norma OHSAS 18000, junto a las Normas ISO 9001 e ISO 14001 como parte del proceso continuo de gestión. Este hecho posibilitará que la empresa dé un marco a su Sistema de Gestión Estructurado Integrado.

La Certificación del Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el Trabajo (OHSAS 18000) es vital, ya que de este modo se promueve la participación de todos los integrantes de los emprendimientos en la problemática de la prevención de los riesgos laborales y el cuidado de la salud.

Los mismos protagonistas que realizan las tareas, analizan sus trabajos y participan en las evaluaciones de los riesgos, hecho que permite que se tome conciencia de los peligros a los que están expuestos y de las medidas de control que se deben adoptar.

Sin lugar a dudas, a partir de la gestión del conocimiento, el compromiso y la responsabilidad de los distintos actores podremos incidir positivamente en los distintos indicadores e índices de siniestralidad y accidentología.

La implementación de las Normas del Sistema de Gestión Integral evidencia el compromiso asumido por la Dirección en la protección de la vida humana y del medio ambiente.

Sistema de Gestión Integral

- ISO 9001 - Sistema de Gestión de la Calidad
- ISO 14001 - Sistema de Gestión del Medio Ambiente
- OHSAS 18000 - Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional



Continúa en la página siguiente »

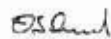


POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL

En concordancia con las políticas corporativas del GRUPO CLIBA, Cliba Ingeniería Ambiental S.A se compromete a:

- Mantener y mejorar continuamente el desempeño del Sistema de Gestión Integral.
- Asegurar la competencia del personal y capacitarlo continuamente para el desarrollo de sus habilidades y posibilidades.
- Asegurar el bienestar del personal a través de acciones para la prevención de riesgos, lesiones y enfermedades.
- Crear conciencia y compromiso en el personal sobre los conceptos de calidad, seguridad en las tareas que desarrolla, e incentivar una participación activa del mismo en el cuidado del medio ambiente.
- Identificar, controlar y prevenir aquellos impactos negativos de nuestra actividad sobre el medio ambiente.
- Cumplir con la legislación ambiental, seguridad laboral y con toda otra norma a la que adhiera la empresa, aplicable a sus actividades de Recolección y Limpieza.
- Identificar, evaluar y controlar los impactos ambientales de toda nueva actividad y/o servicio que realice la empresa. Eliminar los peligros potenciales al medio o personas.
- Asignar los recursos necesarios para garantizar la seguridad en las operaciones de recolección y limpieza de la Ciudad de Buenos Aires, con el objeto de proteger al trabajador y al entorno en el que se desarrolla.

La protección de la vida humana es el principio básico de Cliba Ingeniería Ambiental S.A., es por ello que asume la responsabilidad de hacer de esta política integrada una actitud y un hábito diario.


Oscar Martino
Gerente de Gestión



Cliba

Desempeño Ambiental

La Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) realizada para el año 2008 nos permite monitorear todos los efectos ambientales generados por nuestras actividades. Consideramos que la EIA es una herramienta de gestión única para mitigar y reducir los impactos ambientales negativos y potenciar los positivos. Dado que no existieron grandes cambios en los servicios prestados a la Ciudad de Buenos Aires durante el último año, los indicadores más significativos y relevantes permanecieron constantes, enumerándose los principales a continuación.

Aspectos Generales

Emisiones Gaseosas y Sonoras

La antigüedad de una flota vehicular está directamente ligada al desempeño ambiental: a medida que aumenta el promedio de antigüedad de nuestras unidades, se generan mayores niveles de emisiones gaseosas y ruidos. Por este motivo, nuestro objetivo es conservar la flota en perfectas condiciones mecánicas y así minimizar el efecto producido por el envejecimiento de las unidades.

Nuestro programa de mantenimiento preventivo logró mantener los niveles de emisiones por debajo de lo requerido por la ley y a niveles semejantes al año 2007. Este dato resulta especialmente meritorio teniendo en cuenta que en la actualidad nuestra flota pasó a tener en promedio 3,78 años de antigüedad.

Ruidos

Se inspeccionan los ruidos en los escapes, durante la compactación de las cajas, del motor en ralentí (encendido sin acelerar) y gases de salida de escape para controlar sus niveles. Tal como comentábamos en 2007, las mediciones se realizan en cumplimiento de los artículos 33 del Decreto Reglamentario Nro 779/95 de la Ley de Tránsito Nro 24.449 y de acuerdo al Pliego de Bases y Condiciones.

Gases

A través de la utilización de un Analizador de Gases Modelo Bosh EFAW 65 B, una empresa independiente obtiene los valores de emisión dentro de la escala de Bacharch, que establece como aceptables aquellos valores menores a 5 (para vehículos modelo 1994 o posteriores). Los valores siempre tienen como límite de referencia los asignados por los requisitos legales. En caso de detectar valores fuera de los límites legales, se realiza el mantenimiento a la unidad en cuestión en el taller de la Base.

Es clave el monitoreo de la combustión interna de los motores, ya que una combustión completa, con la cantidad exacta de oxígeno, garantiza evitar emisiones de monóxido de carbono.



Continúa en la página siguiente »

Consumo de Agua y Tratamiento de Efluentes Líquidos

Durante el año 2008 realizamos una campaña interna de concientización sobre el uso racional del agua. Es importante destacar que nuestros servicios requieren el uso de agua para lograr una limpieza óptima de la Ciudad de Buenos Aires: los efluentes líquidos son generados por el uso de hidrolavadoras, desobstructores y barredoras mecánicas. Todos los efluentes son tratados en nuestra Planta de Tratamiento, que recibe las corrientes cloacal e industrial.

Debido a que el predio de nuestra empresa es compartido con la empresa AESA Buenos Aires, la empresa AYSA, prestadora del servicio de provisión de agua, factura por superficie –metros cuadrados cubiertos y semicubiertos-. Con el fin de conocer nuestro consumo específico, se iniciaron gestiones frente a este organismo para lograr la bifurcación de la cañería maestra que alimenta el predio.

Sustancias Peligrosas Clase 1 y Clase 2

Estos tipos de sustancias son exhaustivamente monitoreados con indicadores específicos en la Evaluación de Impacto Ambiental.

Las Sustancias Peligrosas Clase 1 son aquellas utilizadas en las tareas de limpieza: solventes, detergentes, ácidos corrosivos, desengrasantes y desinfectantes. Las Sustancias Peligrosas Clase 2 son las utilizadas en tareas de mantenimiento y recolección: lubricantes, hidrocarburos, grasa, pintura y baterías.

Respecto al uso de detergentes, se ha investigado sobre nuevos productos biodegradables, no agresivos al medio ambiente y que resguarden la seguridad de los operarios para incorporarlos al uso diario y reemplazar los anteriores.



Durante el año 2008 se han tomado acciones preventivas y correctivas en toda la flota de unidades operativas a fin de prevenir roturas en mangueras y derrames en la Base o la vía pública.

Además del control del consumo, hemos tomado medidas para fortalecer la prevención de los derrames de estas sustancias, es decir, el mantenimiento preventivo de las unidades en tiempo y forma, así como los cuidados en el taller y en la recepción y carga de combustibles.

Control de Generación de Residuos Peligrosos / Patogénicos

Durante el año 2008 desarrollamos un sistema de inspecciones de calidad al taller para evaluar in situ y en forma aleatoria el estado de limpieza y correcta disposición de residuos peligrosos. Adicionalmente, las concientizaciones y capacitaciones a operarios lograron una mejora evidente en esta área, por lo que durante 2009 continuaremos con esta política de capacitación y concientización.

Respecto a los residuos patogénicos, pese a que generamos una cantidad mínima que nos coloca en la categoría de “pequeños generadores”, se tomaron todas las medidas correspondientes de seguridad exigidas por la ley.



Molestias al Tránsito

Si bien las molestias al tránsito son inherentes al servicio prestado, durante el año 2008 se probó en campo un modelo matemático de diagramación optimizada de rutas. Este modelo fue validado en campo, logrando el rediseño de rutas de forma tal que minimizan el impacto de nuestras actividades.

Consumo de Energía Eléctrica

Se controla a través de un seguimiento de los KWH consumidos en horario de trabajo. La implementación de un plan de ahorro permitió durante el año 2008 obtener una disminución en el consumo de energía eléctrica. El plan, entre otros, incluyó el cambio de lámparas convencionales por de bajo consumo y la concientización de todo el personal administrativo.

En términos generales, realizamos un seguimiento de la proporción de energía reactiva y capacitiva que se consume para mantenernos dentro de los parámetros permitidos y que no impliquen un mayor consumo. En caso de superar el valor ideal se contrata a una empresa autorizada y se procede a la corrección. El objetivo final es siempre el control y la disminución del consumo.

ENERGIA	kwH	2007	1614835
ELECTRICA	kwH	2008	1536720

Además, tenemos previsto colocar células fotoeléctricas a nuestra iluminación para que las luces no permanezcan encendidas.

Plan de Control y Análisis Ambientales

Se verificó el cumplimiento del Plan de Controles establecido para año el 2008, en cumplimiento de los requisitos legales y contractuales.

Invariabilidad del Estado Cero

Previo al inicio de las prestaciones y puesta en marcha del servicio, se presentó ante el Gobierno de la Ciudad la caracterización ambiental de la Base Salguero para definir el diagnóstico ambiental "estado cero". Durante la vigencia del Contrato se deben presentar cada seis meses los resultados de los estudios que verifiquen la invariabilidad de este estado inicial.

Contempla los siguientes controles:

- Aire, Ambiente y Laboral.
- Agua, Napa Freática.
- Suelo.

Los resultados obtenidos durante el año 2008 se encuentran dentro de los límites legales admisibles. Asimismo, se verifica la invariabilidad de los parámetros del estado cero, no detectándose perjuicios ambientales.

Seguridad y Medio Ambiente

Los resultados obtenidos en 2008 se encuentran dentro de los límites legales admisibles:

- Control anual al transformador.
- Control anual a los tanques subterráneos de combustible, al tanque de GLP y al tanque de aire comprimido.
- Control de la Puesta a Tierra.
- Control del Efluente Líquido de la Planta de Tratamiento.
- Control de ruido en ambiente laboral y ruido molesto al vec indario.
- Análisis al agua de consumo.
- Limpieza de tanques de agua.
- Medición de iluminación en oficinas y espacios laborales.

Flota de Vehículos

Los resultados logrados el año pasado se encuentran dentro de los límites legales admisibles:

- Medición de ruidos y humos.
- Auditorias de verificación técnica.

Certificaciones

- ISO 9001
- ISO 14001
- OHSAS 18001

La Certificación de los estándares OHSAS 18001 de Seguridad y Salud en el Trabajo implica sumar controles referentes al seguimiento y cuidado de la salud de los trabajadores, a cargo del un médico especialista en medicina laboral.

El objetivo de certificar esta Norma es posicionar a Cliba Buenos Aires como una de las principales empresas en la actividad de Higiene Urbana, cumpliendo con los estándares de calidad internacionales y en vistas a la próxima licitación.

Los estándares sobre gestión de la SST tienen como finalidad proporcionar elementos de un sistema de gestión eficaz que se integre con otros requisitos de gestión. El sistema de SST comparte los mismos principios generales con la gestión de la calidad y con la gestión ambiental (de acuerdo con las normas ISO 9001 e ISO 14001, ambas certificadas en esta empresa), compatibiliza actuaciones que convergen para dar una respuesta idónea a las necesidades y requerimientos de la competitividad y la mejora continua. Un Sistema de Gestión Estructurado Integrado nos permitirá alcanzar y demostrar un sólido desempeño en nuestra actividad acorde con la política y objetivos planteados.

Continúa en la página siguiente »

La gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en la organización nos permite identificar, evaluar y controlar los riesgos laborales a fin de minimizar las causas de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo. Además de las razones éticas y legales existen razones económicas que justifican la reducción de los daños derivados del trabajo.

El éxito y eficacia del sistema dependen del compromiso de todos los niveles y funciones de la organización y especialmente de la alta dirección para poder contar con una fuerte estructura interna. No sólo permite satisfacer los requisitos legales y la normativa vigente,

sino también, y mucho más importante, contribuye a generar convicción en cada integrante de la empresa de que trabajar en un ambiente seguro, saneado y controlado frente a toda legislación aplicable es productivo para todas las partes y beneficia la salud del trabajador.

Esta estructura de gestión posibilita una mejora del desempeño operativo y económico a partir del control del sistema integral para el cumplimiento de los requisitos de nuestro cliente, el control de los riesgos para la SST y el control de los impactos de nuestra actividad sobre el medio ambiente.



Plan de Control de Calidad del Servicio

En 2008 realizamos diferentes reformas en el Sistema de Control de Calidad Interno para lograr mayor eficiencia del servicio.

- **Más recursos humanos.** Se incorporaron dos inspectores adicionales y un analista técnico a cargo de analizar toda la información generada por el área y por el Organismo de Control Externo IATASA.
- **Reuniones de trabajo semanales.** Se establecieron para analizar las situaciones específicas y unificar criterios de inspección.
- **Seguimiento permanente.** El seguimiento quincenal de los niveles de calidad permitió establecer tendencias sobre la prestación del servicio. Así, se toman acciones directas para evitar desvíos o faltas y se analizan propuestas para la mejora continua.

Análisis de Informes de la Unidad de Inspección

La heterogeneidad de la información derivada de las inspecciones de la empresa IATASA impedía su correcto procesamiento. Por este motivo, durante el segundo semestre del año, se desarrolló una metodología semiautomática de transformación y análisis de dicha información.

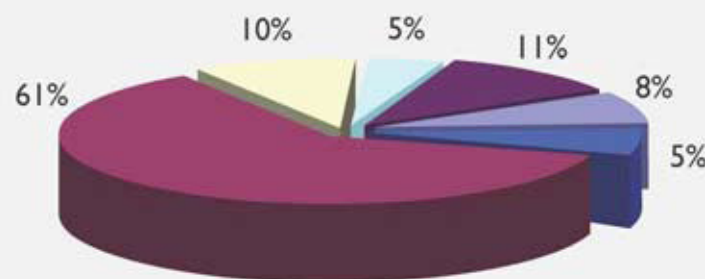
Con la creación de un puesto exclusivamente dedicado a las tareas de análisis de calidad, deficiencias y apoyo a la oficina técnica, se obtuvieron desarrollos importantes en la gestión de la información del área. Así, en la actualidad, se informa semanalmente la evolución de los indicadores a la Gerencia de Contrato y al sector de Operaciones. Las alertas tempranas evitan sobrepasar los valores límites mensuales de deficiencias. Además, se mantiene contacto permanente con IATASA, como parte de un proceso de continua actualización de los criterios de inspección del servicio.

Objetivos 2009

El próximo año proyectamos generar mecanismos de consulta para la supervisión del servicio, para realizar semanalmente seguimientos puntuales e internalizar la gestión de las deficiencias en su rutina diaria. Entre otros aspectos se tendrán en cuenta:

- la distribución de deficiencias entre servicios y sectores,
- el acceso a la información desde las SubBases de Operaciones.

Otras Recolec. y B. de Residuos



Continúa en la página siguiente »

Nuevo Software: Inspecciones Optimizadas

Uno de los procesos críticos del área de calidad es la documentación de los hallazgos de inspección, a partir de los cuales se obtiene el nivel de calidad del emprendimiento y se desarrolla el seguimiento de las no conformidades o desvíos.

Objetivo

Necesidad de **optimizar el tiempo de trabajo de los inspectores.**

En los meses de noviembre y diciembre de 2008 se desarrolló una herramienta de carga de datos denominada SCA-2009, que demostró en las pruebas iniciales una reducción del 40% en el tiempo de carga a los inspectores, permitiendo así:

- mayor control estadístico de las deficiencias en operación,
- obtención de niveles de calidad y evaluación de supervisores en forma automática,
- posibilidad de georreferenciar la información cargada con el uso del sistema georreferenciado SIGMA.

Beneficios

El mayor beneficio del nuevo sistema es la automatización de tareas que históricamente se desarrollaban en forma manual, y por tanto, disminuía el número de inspecciones y tareas especiales del área. El nuevo método utiliza un único medio de carga completamente parametrizado y administrado por la propia Oficina de Calidad. Es un desarrollo autónomo que responde a las necesidades de la Administración del Contrato

INFORMACIÓN BÁSICA DE LA INSPECCIÓN

Fecha de Inspección: Día [] Mes []
Barrido: [Recolección] [Especiales]
Servicio Derivado: []

Sector: [] Cuadro/Ruta: [] Interno: [] Hora: [] Minuto: []

Inspección Unitaria: [] Supervisor de Servicio: []

Calle: [] Altura General: []

Estado y Calificación: [] Cuadra Unitaria: []

[SALIR] [CONTINUAR]

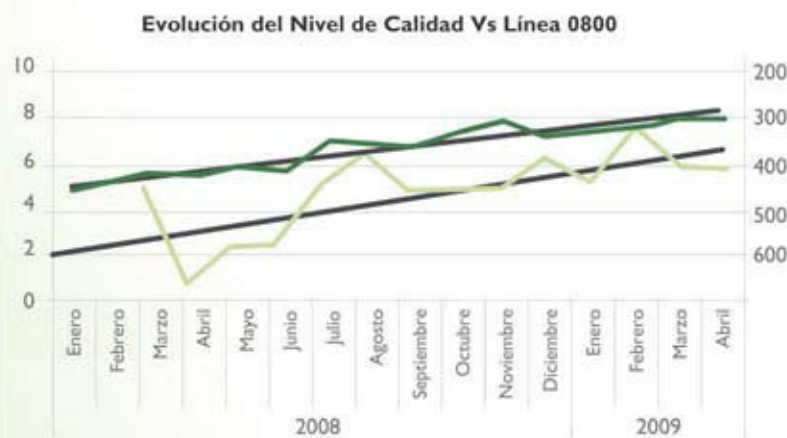
Objetivos 2009

El uso del SCA-2009 se habilitará en el mes de Enero y estará a prueba en el primer trimestre de 2009, fecha de una primera revisión y actualización completa de las variables críticas del sistema, según las necesidades y requerimientos de la administración del contrato.

Continúa en la página siguiente »

Nuevo Indicador de Eficacia de Inspecciones de Calidad

El área de Control de Calidad realizó un análisis de correlación entre el comportamiento del Nivel de Calidad de Cliba Buenos Aires y los reclamos atendidos a través de la línea 0800 durante 2008. Como conclusión se determinó que existe una relación inversa de -0.7 entre las dos variables: si aumenta el nivel de calidad disminuyen proporcionalmente los reclamos. Este resultado, que estadísticamente es considerado significativo, demuestra la correlación directa inversa existente entre estos dos factores. Es otra muestra más de la eficacia de nuestro sistema de inspecciones de calidad.



Objetivos 2009

Se integrarán los datos de Calidad y comunicación con el usuario para contar con un nuevo indicador del área. Así, se cumple con el objetivo de contar con un instrumento que permita visualizar el desempeño del servicio en relación a la satisfacción del cliente y actuar en consecuencia. La variable representativa de la eficacia del proceso control de calidad para el año 2009 partirá de una desagregación de las variables por servicios y turno, en busca de correlaciones específicas con los niveles de calidad de cada servicio, como parte de un seguimiento más detallado al proceso.



Habilitación Municipal

Cliba Ingeniería Ambiental S.A. es la única empresa de recolección de la Ciudad de Buenos Aires en alcanzar la habilitación municipal en todas sus Bases y Sub-Bases.

Esta habilitación permite no sólo cumplir con la legislación vigente, sino también nos garantiza contar con todas las medidas necesarias en materia de seguridad edilicia.

Base Operativa Salguero

Se evaluaron las siguientes actividades:

- administración de procesos soporte de la prestación del servicio,
- playa de estacionamiento de la flota de vehículos,
- taller de mantenimiento de la flota de vehículos.

Direcciones

- Ingreso por Av Sarmiento: Av Casares esq Av Sarmiento s/n
- Ingreso por Av Casares: Av Casares y Pje Chonino

Sub-Bases Operativas:

Se evaluaron las siguientes actividades:

- guardería de carros y herramientas de barrido
- limpieza de calles.

Direcciones

- Esmeralda 486
- Bartolome Mitre 2007
- Brandsen 1116
- Bernardo De Irigoyen 1112
- Tucuman 2919
- Chacabuco 382
- Pavon 2715

Refuerzo de Servicios

Campaña Contenerización Zona 1

Continuamos en 2008 la campaña de concientización a los usuarios sobre la correcta separación y disposición de los residuos bajo la modalidad contenerizada. Ir a [Campaña Contenerización](#)

Servicio de Pre-Recolección

Luego de mucho trabajo y esfuerzo, podemos decir que logramos un alto acatamiento y aceptación de los recuperadores urbanos a este servicio. Por tanto, reforzamos la cantidad de contenedores destinados a controlar la generación de diseminados de residuos provenientes de la separación en la vía pública, para mantener satisfactorias condiciones de limpieza en la Ciudad y evitar puntos críticos en el Microcentro.

Los recuperadores se encuentran conformes con la ayuda brindada por el servicio de Pre-Recolección y cada vez más solicitan más contenedores para realizar su separación en forma prolija y ordenada.

Campaña de Ahorro Interno de Energía

Se realizaron trabajos de automatización, colocando fotocélulas a todos los reflectores de la Base. Además, se colocaron lámparas halógenas en el sector Almacén.

Respecto a los equipos de aire acondicionado, reciben mantenimiento constante para optimizar el rendimiento de los mismos.

Centro de Control Operativo

El 1º de abril de 2008 se puso en funcionamiento en Cliba Buenos Aires un moderno Centro de Control Operativo (CCO), para permitir un salto de calidad en la Gestión Operativa y Comunicaciones, cumpliendo así una de las metas propuestas en 2007.

Objetivo

Brindar asistencia y soporte a la operación para optimizar el servicio de higiene urbana que prestamos en la Zona 1.



Qué es el CCO?

Es un cambio de paradigma:

Coordinación de Operación del Radioperado



Centro Integral de Gestión Operativa

Ventajas

- Es un área de Apoyo al Servicio y nodo de información
- Proporciona una comunicación rápida y fluida, para actuar inmediatamente
- Permite un monitoreo de todas las rutas y seguimiento online

Áreas CCO



Continúa en la página siguiente »

Nuevos Recursos Tecnológicos

Se trata de un nuevo software de seguimiento en línea satelital de todos los equipos, con reportes de alarmas y desvíos y un módulo de administración de Operación.

Esta tecnología permite visualizar de manera on line los puntos del servicio que se encuentran operando en la vía pública.

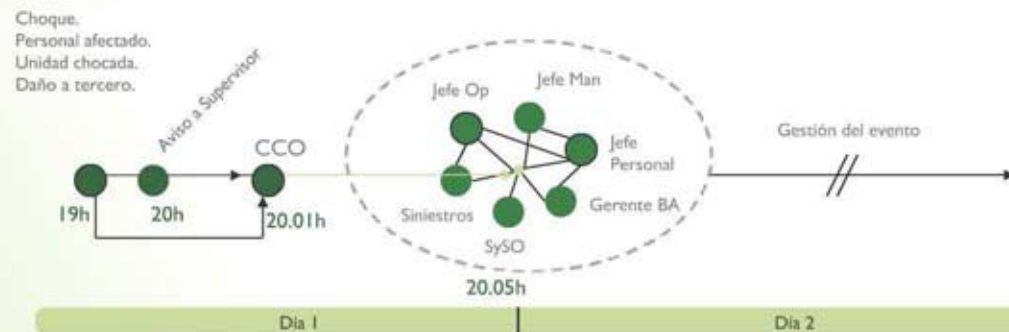
El vínculo directo al área de Operaciones lo transforman en nodo integrador de información, apoyando a sectores diversos como Operaciones, Calidad, Mantenimiento, Seguridad e Higiene, RRHH, Comunicaciones y Control de Gestión.

Beneficios del Sistema de Comunicación de eventos CCO

Modelo Tradicional



Modelo Comunicación Mediante CCO



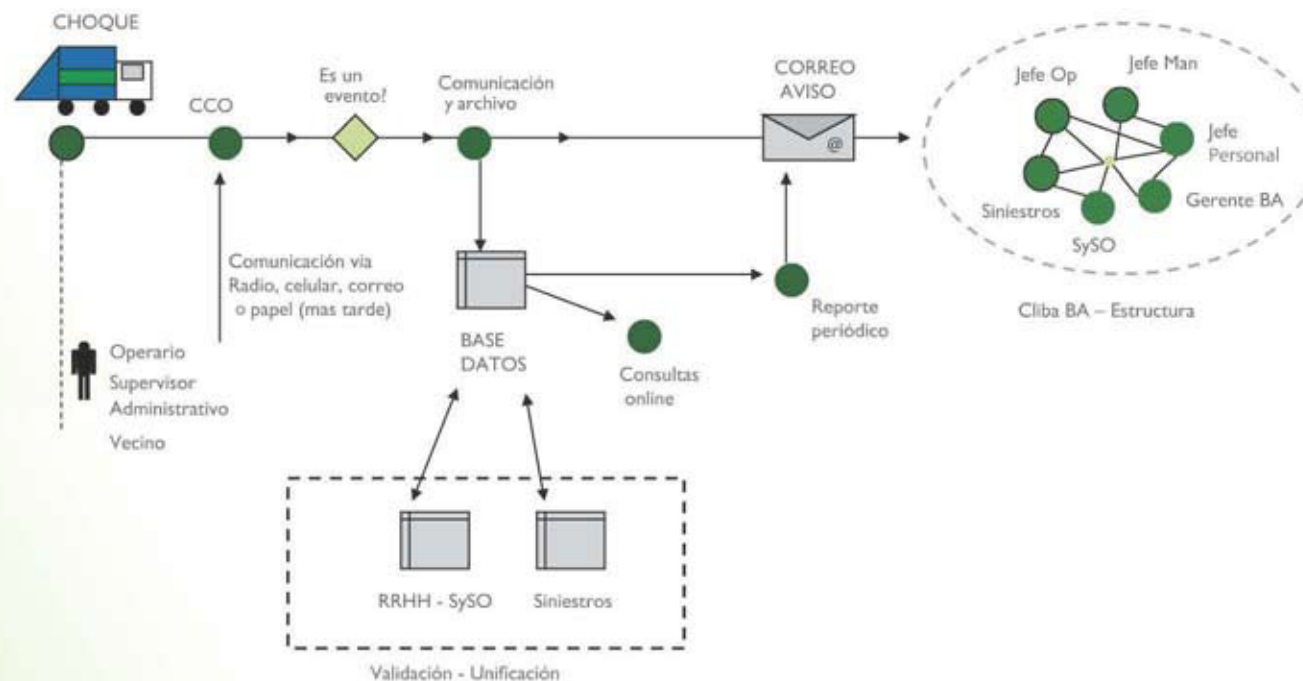
Continúa en la página siguiente »

Programa de Comunicación de Eventos Operativos

El CCO es receptor de todos los incidentes y eventualidades que surgen de las operaciones diarias. Mediante un sistema automático, los datos se catalogan y envían a todas las partes involucradas (desde

el Gerente General hasta las áreas operativas del Contrato), según sea la naturaleza y gravedad del evento y por correo electrónico. El resultado es mayor velocidad para gestionar irregularidades del servicio y tomar decisiones correctivas.

Detalle de etapas y Tareas de las Areas involucradas



Continúa en la página siguiente »

Programa de Comunicación

- **Objetivo** lograr una comunicación fluida, rápida y eficaz a la Organización
- **Rápidez** se actúa apenas ocurrido el evento a través de radio, nextel, celular, correo y teléfono
- Descripción clara + datos + velocidad de respuesta + calidad
- Servicio Médico disponible 24 horas para consultas
- Consultas **qué hacer, cómo actuar, gravedad del hecho**



Principales funciones

- Monitoreo on line de la flota a través de un software de gestión geográfica (Crossway) y de dispositivos GPS instalados en cada unidad.
- Seguimiento de la operación a través del sistema de radiooperador.
- Gestión de solicitudes, reclamos y deficiencias de los Organismos de Control.
- Comunicación de eventos vecinales y del CCO al resto de las áreas de la empresa.
- Gestión de auxilios en la vía pública.

Base de datos

Está disponible a todos y permite gestión en base a:

- Acciones correctivas (solución del evento)
- Acciones administrativas y de gestión
- Acciones preventivas (impedir que se repita)

Nuevos Recursos Humanos disponibles

El área CCO trabaja jornada completa, en tres turnos. En cada turno se desempeña un radio-operador y un comunicador. El Jefe responsable de área depende de manera directa del Jefe de Operaciones.

Recolección Diferenciada

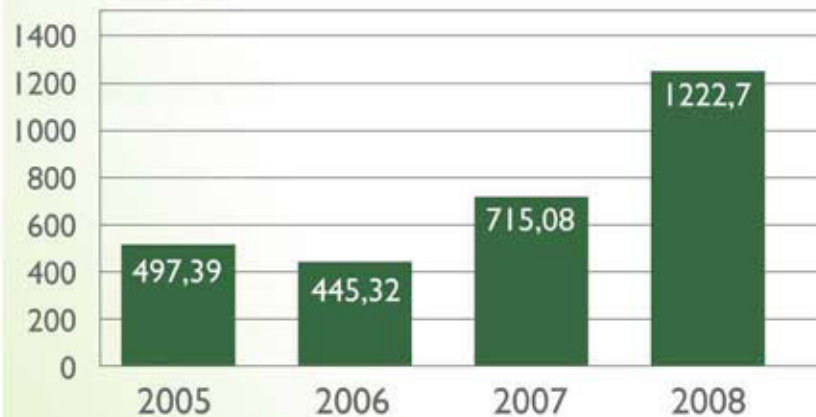
Durante 2008 redoblamos los esfuerzos para el cumplimiento de la Resolución Nro. 50 y Nro 808 del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, referida a la disposición selectiva de residuos por parte de Hoteles de 4 y 5 estrellas, edificios de más de 19 pisos, Corporación Puerto Madero y edificios públicos del Gobierno de la Ciudad.

Cliba Buenos Aires, a través del servicio de recolección diferenciada, retira materiales reciclables producidos por los mencionados generadores, entre otros, papeles, plásticos, vidrios, metales y textiles.

Este año logramos a través de campañas de concientización, casi duplicar la cantidad de toneladas recolectadas, alcanzando las 1.222 toneladas.



TN por Año



Año	Toneladas
2005	497,39
2006	445,32
2007	603,84
2008	1.222

Desempeño Social

Al igual que en 2007, nuestro personal y la comunidad fueron eje central de los esfuerzos de mejora y concentraron la mayoría de las acciones desarrolladas por Cliba Buenos Aires. En relación a nuestros empleados, durante 2008 intensificamos las horas y ampliamos los temas de capacitación; profundizamos nuestras acciones para mejorar la salud y prevención de accidentes y ampliamos el Plan de Beneficios y Compensaciones. Con Cliba y el Deporte, Clisol, Estamos Presentes, CLIBA con los Niños y el Programa Identidad Cliba buscamos crear un mejor ámbito de trabajo, fortalecer los vínculos internos y promover el trabajo en equipo. Realizamos una reevaluación de Cliba Educa y el Voluntario Corporativo para en 2009 lograr mejores resultados en materia de educación y formación.

Como parte de nuestro Plan de Relaciones con la Comunidad, realizamos dos campañas de Comunicación Masivas: **Separemos para Reciclar** en varios barrios de la Ciudad y **Jugá Limpio**, campaña realizada con el resto de las empresas de higiene urbana, que propuso a los ciudadanos lograr entre todos la limpieza de la Ciudad.

Continuamos asimismo durante 2008 con las campañas y acciones directas, bajo la modalidad de contactos personales con los vecinos, para fortalecer el compromiso de la empresa con la calidad de los servicios. También, el equipo de comunicaciones continuó el desarrollo de acciones de concientización en carácter de soporte operativo.

El mayor desafío fue la ejecución de la campaña en la denominada Mega Zona Testigo, iniciativa conjunta entre el Gobierno de la Ciudad y Cliba Buenos Aires. Luego de 60 puntos de información instalados y 9.046 vecinos contactados en 124 días, logramos mejorar los hábitos de limpieza y la imagen de la empresa en la Zona.

Por otra parte, el último trimestre de 2008 finalizamos con las obras previstas según el Pliego de Bases y Condiciones para la construcción del denominado Centro Verde, determinado en la Ley 1854/05. Luego de 6 meses de garantía edilicia, el inmueble fue recibido oficialmente por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en abril de 2009.

Actualmente, este Centro Verde es operado por El Ceibo, Cooperativa que recibe el resultado del Servicio de Recolección Diferenciada en el marco del cumplimiento de la Resolución N° 50 y N° 808 del GCABA. Complementariamente, les enviamos el resultado de la separación de residuos en origen (papel y cartón) en nuestras instalaciones administrativo – operativas del barrio de Palermo.

En relación a nuestro trabajo en la Villa 31 de Retiro, durante 2008 continuamos con la prestación de los distintos servicios operativos programados para la misma.

Continúa en la página siguiente »

Nuestra Gente

Nuestra empresa está compuesta por 1478 empleados bajo relación de dependencia, sumada la disponibilidad operativa del personal eventual. Más del 90% de los equipos de trabajo forman parte del sindicato del sector.

La estructura del colectivo no ha variado sustancialmente en relación a 2007 en términos de antigüedad de los empleados o porcentaje de mujeres sobre el total de empleados. Se evidencia un crecimiento de la dotación superior al 2% si comparamos diciembre de 2007 con mismo mes de 2008.

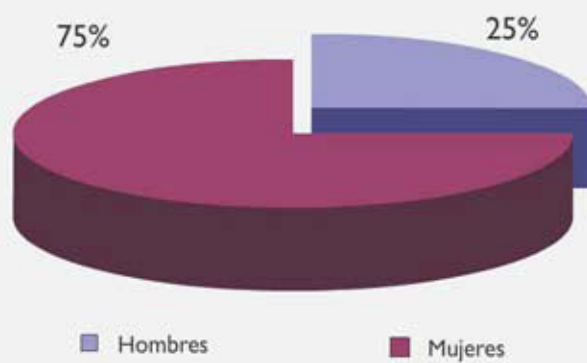


En 2008 definimos que era necesario conocer mejor a nuestros empleados. Así, iniciamos un **relevamiento de datos cualitativos y cuantitativos** para contar con un mejor cuadro de situación. A partir del análisis de los indicadores del relevamiento, validaremos las acciones directas o programas de desarrollo vinculados al personal. En términos prácticos, nuestros objetivos vinculados a la salud y seguridad ocupacional, más aquellos planteados en torno a la formación humana, se ajustarán a partir de los resultados del relevamiento.

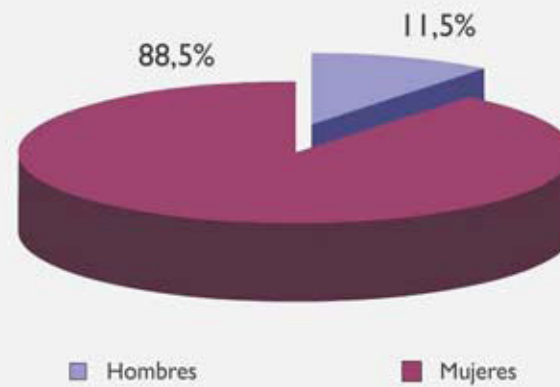


Continúa en la página siguiente »

Porcentaje de mujeres mensualizadas en Cargos Ejecutivos



Porcentaje de mujeres mensualizadas sobre el total de empleados mensualizados



Continúa en la página siguiente »

Capacitación

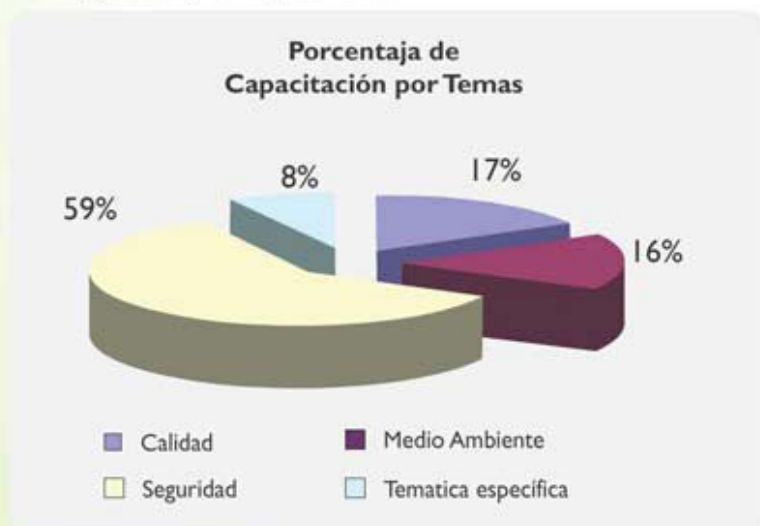
Además de la concientización programada, definida mensualmente en el Plan de Capacitación, hemos articulado una formación continua focalizada en los siguientes objetivos:

- Fomentar una actitud positiva.
- Mejorar el vínculo entre el supervisor y su equipo.
- Revisar el desempeño para mejorar la ejecución de las tareas.

Estas prácticas se apoyan en tres aspectos:

- Un nuevo paradigma basado en la comunicación productiva.
- Requiere la participación e interacción de todos los agentes intervinientes en la operación para el fortalecimiento del trabajo en equipo a la hora de abordar los problemas que dificultan la tarea.
- Este proceso hace necesario el acompañamiento de las partes involucradas así como la planificación de otras acciones complementarias.

Así, a partir de este nuevo paradigma se articularon formaciones como: **Liderando Equipos, Módulo de Aprendizaje Actitudinal, Taller Prevención de Accidentes y el Programa de Integración y Competencias.**



Capacitación: Módulo de Aprendizaje Actitudinal

Realizamos un análisis de nuestro desempeño respecto al tratamiento de acciones de adaptación y correctivas de RRHH y concluimos que era necesario desarrollar nuevas herramientas que permitieran mejorar la adaptabilidad y competitividad de la organización desde una perspectiva distinta o complementaria a los programas de capacitación (o como llamamos tradicionalmente concientización) y a las medidas disciplinarias que se aplican dentro del contexto de las relaciones laborales duras.

Para transformar estas prácticas en acciones más “amigables” y efectivas, consideramos necesario que exista un ambiente que facilite el diálogo, la discusión, la observación, la imitación, la práctica y la experimentación.

Desde el aprendizaje en el trabajo, se puede realizar un cambio adaptativo que luego se expresa en la conducta y perdura en el tiempo. Es así que junto a la Lic. Nel Rogal de CEL Consultora, pensamos en el diseño de un programa de formación más armonioso y reflexivo, que permitiera instalar nuevos pensamientos y actitudes y así acompañasen los cambios estratégicos que la organización requiriera.

Presentamos como objetivo general brindar al trabajador:

- **Información** (el saber),
- **Habilidades** (saber hacer),
- **Destrezas** (saber usar) y
- **Actitudes** (querer).

Continúa en la página siguiente »

El módulo inicial, denominado "Módulo de Aprendizaje Actitudinal", permitió conocer mejor a las personas y sus distintas necesidades para luego continuar con el desarrollo de nuevos aprendizajes basados en el modelo de "formación-acción".

Sin embargo, no todos los cambios en la actitud o la resolución de dificultades de adaptación dependen sólo del aprendizaje, por lo que se desarrolló un rescate de lo vivenciado en cada

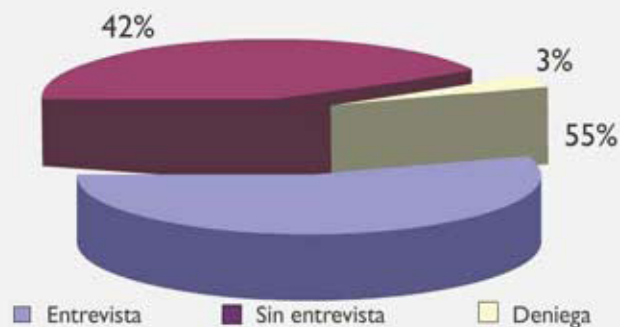
actividad, que permitió diferenciar problemáticas que requirieran otro tipo de abordaje, intervención o derivación.

Es por ello que la metodología se realizó en un contexto dinámico, reflexivo, de escucha y retroalimentación permanente, donde los temas o situaciones se organizan a partir de la tarea de los participantes y de su realidad actual, teniendo como objetivo principal transitar el camino de los cambios adaptativos o generativos dentro del entorno laboral.



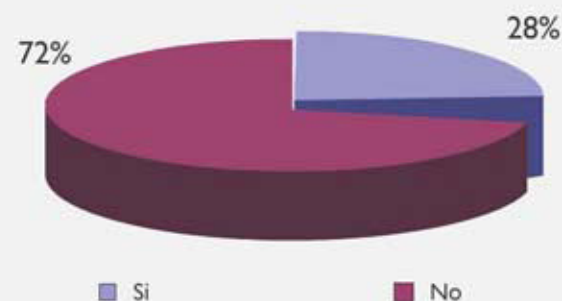
Datos: Derivaciones trimestre Octubre-Diciembre 2008

Entrevista RRHH



55% de los asistentes fueron entrevistados, priorizando aquellos con altos niveles de ausentismo y accidentes.

Porcentaje Derivaciones en relacion a Entrevistas



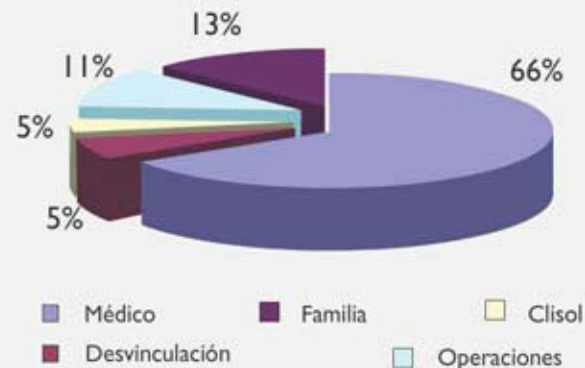
Se deriva una de cada 4 entrevistas.

Derivación Médico



44% de las derivaciones son de carácter médico (enfermedades del aparato digestivo, respiratorio y cardiovascular).

Tipología Derivaciones



66% de las ausencias registradas son por enfermedad, incluyendo internaciones (2) y bajas médicas prolongadas (4).

Continúa en la página siguiente »

Capacitación: Taller de Prevención de Accidentes

El Servicio de Seguridad e Higiene del grupo CLIBA realiza un intenso trabajo en materia de capacitación y procedimientos. A pesar de ello, registramos índices de siniestralidad y accidentología que deben ser mejorados y corregidos.

El objetivo es, en última instancia, lograr la reducción de siniestralidad de la empresa. Para ello, el equipo de trabajo del departamento de Recursos Humanos de Cliba Buenos Aires, junto a Consolidar ART, desarrollaron una prueba piloto con el personal de los equipos de Recolección y Barrido.

Participantes de la Jornada -Taller

- Personal operativo: Jefes de Servicio, Supervisor y Operarios.
- Equipo de Recursos Humanos.
- Equipo de Seguridad e Higiene.
- Delegados

Taller: Prevención de Accidentes

4 grupos : 4 casos : 4 preguntas

1. ¿ **Qué** ocurrió?
2. ¿ **Por qué** pasó?
3. ¿Qué se tiene que hacer para **evitar** que vuelva a pasar?
4. ¿Otras **observaciones** que consideren necesaria?

La premisa de trabajo fue abordar la problemática a través de una nueva metodología que apueste por involucrar y sensibilizar al personal que compone las diferentes áreas, en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados en un tema vital como la prevención de accidentes.

La acción formativa se desarrolló mediante un Taller de Análisis de Casos o Situaciones. Estas se utilizan desde hace mucho tiempo en capacitación. Si bien experimentó modificaciones a lo largo del tiempo, su finalidad es posibilitar la extracción de aprendizaje a partir de situaciones más o menos complejas de realidades similares a las del contexto empresarial donde se desenvuelve el entrenamiento.

El 5 de diciembre se celebró la primera Jornada-Taller "Prevención de Accidentes", con 18 asistentes en una sesión de 3 horas, en la Sala de Capacitación de Cliba Buenos Aires.

A lo largo de 2009 se ejecutará el plan de capacitación destinado a replicar las conclusiones obtenidas por los grupos participantes en este Taller, con el propósito de contribuir a la disminución de los índices de accidentes.

Continúa en la página siguiente »

Taller: Prevención de Accidentes Caso 2 LOS POLENTAS



Fecha del accidente: 14/03/08

Hora: 10:30 hs

Servicio: Servicio Combinado

Dotación: Chofer, Cargador A (opera comandos de la unidad) y Cargador B (opera a la izquierda de la unidad)

Tarea al momento del accidente: Recolección de residuos y contenedores.

Accidentado: Cargador B

Sitio: Calle Lavalle, frente al Policlínico del Docente

Lesión: Amputación de dedos de la mano izq. (Mayor, anular y meñique)

Testigos: Cargador A, Chofer y personal del policlínico



Sector donde introduce la mano

Continúa en la página siguiente »

Capacitación: Liderando Equipos

Fue desarrollada durante el primer semestre de 2008 en tres módulos de tres horas cada uno. Estuvo dirigido a Supervisores de Cliba Buenos Aires, de las áreas de Operaciones, Mantenimiento, Almacén y Servicios Generales de los turnos mañana, tarde y noche.

Tres Módulos Revisar, Comunicar y Liderar Objetivos

- **Revisión** del rol de líder en la organización.
- **Evaluación** del desempeño e identificación de estilos de liderazgo.
- **Mejora continua** centrada en la comunicación, valores y hábitos del "buen líder".

La acción formativa estuvo a cargo de Nel Rogal (CEL Consultora) y José A. Bermúdez (Recursos Humanos - Cliba Buenos Aires). Cabe destacar la colaboración de Damián Rodríguez (Coach Ontológico y entrenador de rugby).

La metodología aplicada interactuó entre dos factores: el contenido teórico y técnicas didácticas (Dinámicas Grupales), dirigidas al aprendizaje por medio de la experiencia vivencial. Estas dos técnicas se coordinan y complementan entre sí para lograr una formación completa e integral sobre los temas abordados. Para lograr un aprendizaje significativo no deben considerarse estos factores de manera autónoma.

Las dinámicas para grupos son un método de enseñanza basado en actividades estructuradas con propósito y formas variables, en la que los integrantes pueden tomar conciencia sobre cómo sienten y viven las situaciones cotidianas, estimulando la creatividad, privilegiando las relaciones y creando contextos de confianza. Se rescata de esta metodología la posterior reflexión acerca de lo vivenciado.

Además, se utilizaron a lo largo de las sesiones tanto material audiovisual como escrito, que profundizaron en los conceptos presentados. Por otro lado, destacamos la composición heterogénea de los diferentes grupos, ya que participaron mandos medios de diferentes áreas.



Continúa en la página siguiente »

Capacitación: Programa de Integración y Competencias (PIC)

El Programa de Integración y Competencias (PIC) se desarrolló entre agosto y noviembre, como continuación de la labor realizada en la capacitación en liderazgo, dirigida a mandos medios (Supervisores y Jefes de Servicio). Las actividades, ejecutadas por el equipo de la Consultora Proguide, se llevaron a cabo en el predio del Club Pueyrredón, provincia de Buenos Aires.

Objetivos

- Generar un impacto positivo en la calidad del servicio.
- Integrar a los diferentes equipos de la empresa.

Programa de Integración y Competencias

- 4 meses – encuentros mensuales + talleres
- 75 participantes: Jefes y Supervisores (Operaciones y Mantenimiento) + Directivos

Se invitó a participar en encuentros mensuales a Jefes y Supervisores (Operaciones y Mantenimiento), otros directivos de la organización y personal de las diferentes áreas de gestión y apoyo, para abordar temas que permitieran mejorar las competencias personales (comunicación, liderazgo, etc.) y generaran un impacto positivo en la calidad del servicio prestado.

También se desarrollaron talleres para trabajar en la elaboración, implementación y seguimiento de planes de acción a partir de las oportunidades de mejora detectadas a lo largo de las jornadas.

Se ejecutaron diferentes acciones dirigidas a cuestiones operativas (reducir deficiencias en bolsas de barrido, diseminado y cestos llenos) que repercutieron en la mejora de la calidad.

Por último, el programa permitió optimizar la integración entre los diferentes equipos que componen la empresa.



Continúa en la página siguiente »

Tres indicadores responden al primer objetivo planteado en la acción formativa, es decir, el impacto positivo en la calidad del servicio:

- 1) **Nivel de calidad:** en último trimestre de 2008 se alcanzaron los mayores niveles de calidad, superando el **70%**.
- 2) **Reducción de deficiencias** identificadas por parte del Gobierno.
- 3) **Reducción de reclamos por parte de vecinos**, con un valor mínimo de **380** en diciembre.

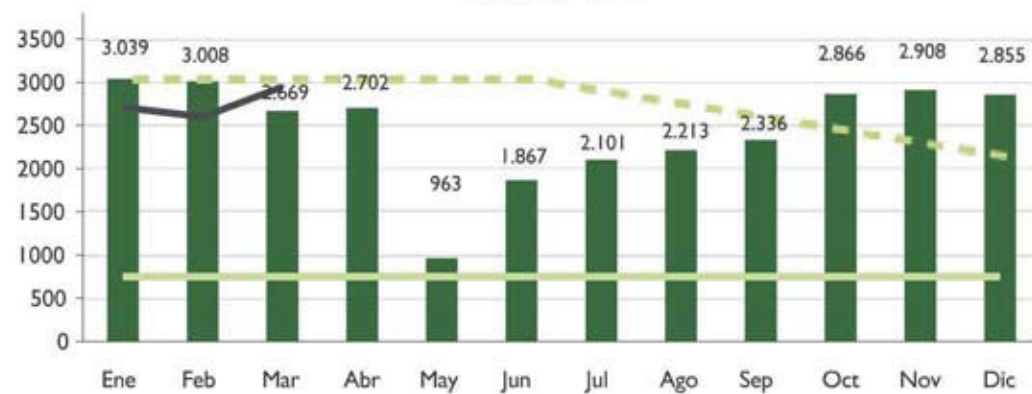


Nivel de Calidad
Año 2007 - 2008

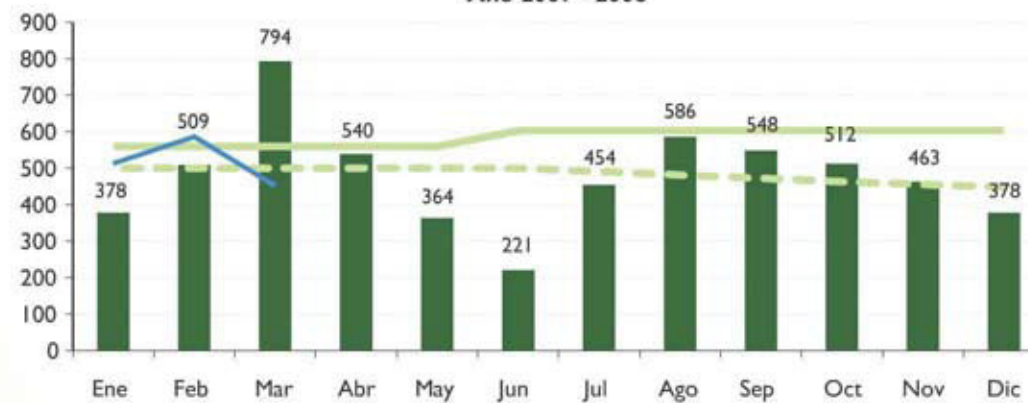


Continúa en la página siguiente »

Reclamos Municipales Año 2007 - 2008



Reclamos de Vecinos Año 2007 - 2008



Continúa en la página siguiente »

Beneficios y Compensaciones

Mejorar la calidad de vida y fomentar el desarrollo profesional de nuestros empleados es un objetivo rector de la política de Recursos Humanos. En relación a beneficios, en 2008 focalizamos nuestras acciones a cuestiones relacionadas con la salud y la promoción de la vida saludable, además de los descuentos en diferentes empresas de productos y servicios, medicina prepaga, comedor en planta, tarjeta de consumos interna, transporte desde Plaza Italia a Base Salguero y asesoramiento integral en variedad de temas.



**Por favor, no fume
en el sector de oficinas**



Programa DEJA DE FUMAR HOY

Destinatarios

En esta primera etapa, personal mensualizado.

Inicio

Fines de 2008

Ejecución

En base al programa de Swiss Medical, definimos darle un marco propio a través de:

- Charlas informativas sobre los perjuicios del tabaco y beneficios del abandono del hábito a cargo de personal médico del Grupo CLIBA.
- Gestión de turnos y reintegros.
- Cobertura total de los gastos del tratamiento a cargo de la empresa.

Resultados

En agosto de 2009, 12 empleados dejaron de fumar.

Objetivos 2009

En base a un relevamiento realizado al personal fuera de convenio, pudimos conocer que el 35% de los encuestados es fumador y más de la mitad de ellos ingresaría a un programa de cesación tabáquica.

Más información

<http://www.swissmedical.com.ar/frontend/programas/tabaquismo.asp?menu=230>

Continúa en la página siguiente »

Programa de Identidad Cliba

Ciclo de Prevención en Salud

- Durante 2008 realizamos una serie de charlas, en el marco del programa de Capacitación y RSE.
- Estuvo a cargo de profesionales de la Campaña Nacional de lucha contra los Retrovirus del Humano SIDA y ETS del Ministerio de Salud.
- Brindamos información útil para la prevención del VIH / SIDA, formas de transmisión, cómo se detecta, métodos de prevención, cómo abordar el tema con adolescentes, entre otros.
- Complementariamente, se inició el Ciclo Calidad de Vida, a cargo del Grupo de Estudio y Trabajo para la Salud (GETS).
- En este espacio se abordó un programa de desarrollo integrativo para la salud orientado a mejorar la calidad y estilo de vida.
- Asistieron a las 4 charlas propuestas más de 50 empleados.

Más información: <http://www.msal.gov.ar/sida/>



Apoyos en trámites

- Durante 2008 los empleados de Cliba Buenos Aires tuvieron la posibilidad de obtener la cédula y el pasaporte en Base Salguero.
- Personal del Departamento de Documentación de la Policía Federal asistió a nuestras instalaciones para facilitar los trámites.
- 90 empleados optaron por el beneficio.

Comunidad

Plan de Relaciones con la Comunidad

Campañas de Comunicación Masiva - Separemos para Reciclar

Como parte del Plan de Comunicación y Publicidad, Cliba Buenos Aires desarrolló la campaña denominada "Separemos para reciclar", cuyo objetivo fue promover la separación de residuos domiciliarios en origen en aquellas áreas de la Zona 1 que cuentan con contenedores para la correcta disposición de materiales reciclables de forma discriminada respecto del resto de los residuos.

Esta campaña comenzó en el mes de febrero de 2008 y se extendió durante 6 semanas. Nuestro objetivo era incorporar en los vecinos el hábito de separar sus residuos en origen para luego disponerlos en los contenedores respectivos. Fue realizado a través de acciones motivadoras como pequeñas obras de teatro en la vía pública, monólogos, creación de personajes y juegos de recreación. Acompañó el lanzamiento de esta campaña el cambio de imagen en la gráfica de los contenedores.



En estas acciones de atracción de público, un equipo de promotoras entregó folletería con la incorporación de mensajes ecologistas y un juego didáctico del tipo de "encastres", con el formato de los dos contenedores y los tipos de residuos a disponer en cada uno.

Las acciones se desarrollaron en plazas y parques, entradas de supermercados, ferias municipales de frescos, entradas de colonias y escuelas, centros de atención primaria de salud y esquinas de alta circulación peatonal, en los barrios de Barracas y parte de La Boca, Constitución, Almagro y Balvanera.

Asimismo, estas acciones se complementaron con una campaña de comunicación masiva segmentada en la vía pública, a través de la cual mediante el canal publicitario se buscó instalar el mensaje de este hábito ambientalmente sustentable.



Continúa en la página siguiente »

Campañas de Comunicación Masiva - Jugá limpio

El Ministerio de Medio Ambiente y Espacio Público, junto a las empresas prestatarias del servicio de higiene urbana, lanzaron en Noviembre de 2008 una campaña de comunicación llamada Jugá Limpio.

La campaña se basa en la teoría de los juegos colectivos, que requiere del consenso de los participantes, en este caso, aplicado a la limpieza de la Ciudad y bajo la consigna de "si lo hacemos entre todos, lo logramos".

El desarrollo de la campaña de comunicación es de abordaje múltiple, para alcanzar todos los públicos.

Además, se realizaron acciones directas de concientización, en complemento a la campaña publicitaria que se presentó en diferentes medios: vía pública, televisión, radio y gráfica. Estas acciones directas o de motivación fueron dirigidas a los vecinos y al público infantil en el ámbito educativo.

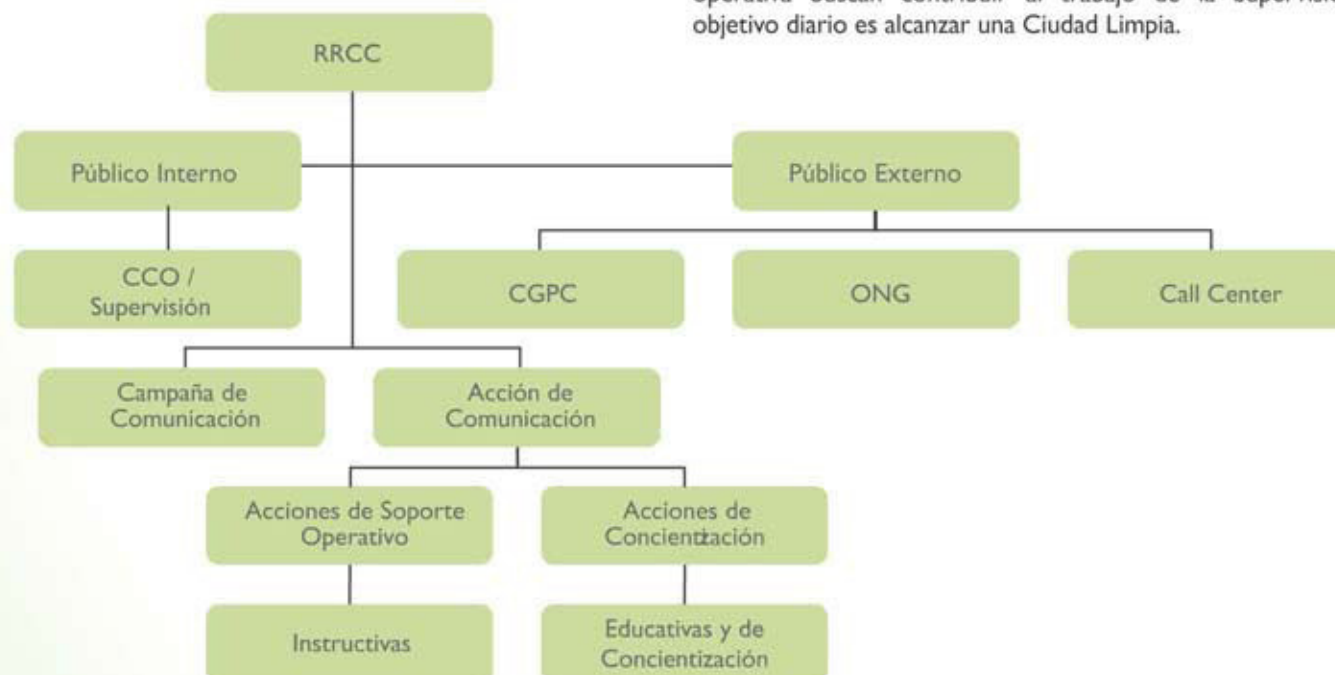


Continúa en la página siguiente »

Comunicación - Soporte Operativo

Durante 2008, el equipo de Comunicaciones continuó el desarrollo de acciones de concientización en carácter de Soporte Operativo. Estas acciones tienen por objetivo intervenir ante la conducta inadecuada de algunos vecinos, cuando se disponen residuos fuera de hora y lugar, y que son identificadas por la Supervisión de nuestros Servicios.

A través de este trabajo, se distingue a la Comunicación como un canal que busca establecer lazos entre las necesidades de la comunidad atendida y la fuerza operativa que presta los servicios, promoviendo el acercamiento a través de la información de cada servicio y las normas a los usuarios para que los utilicen correcta y responsablemente. A su vez, el trabajo se focaliza en las problemáticas que detecta la Supervisión y que afectan a la calidad del resultado final de los servicios, muchas veces por un uso no adecuado de los servicios y/o el no cumplimiento de las normas por parte de los vecinos. En este sentido, las acciones de comunicación operativa buscan contribuir al trabajo de la Supervisión, cuyo objetivo diario es alcanzar una Ciudad Limpia.

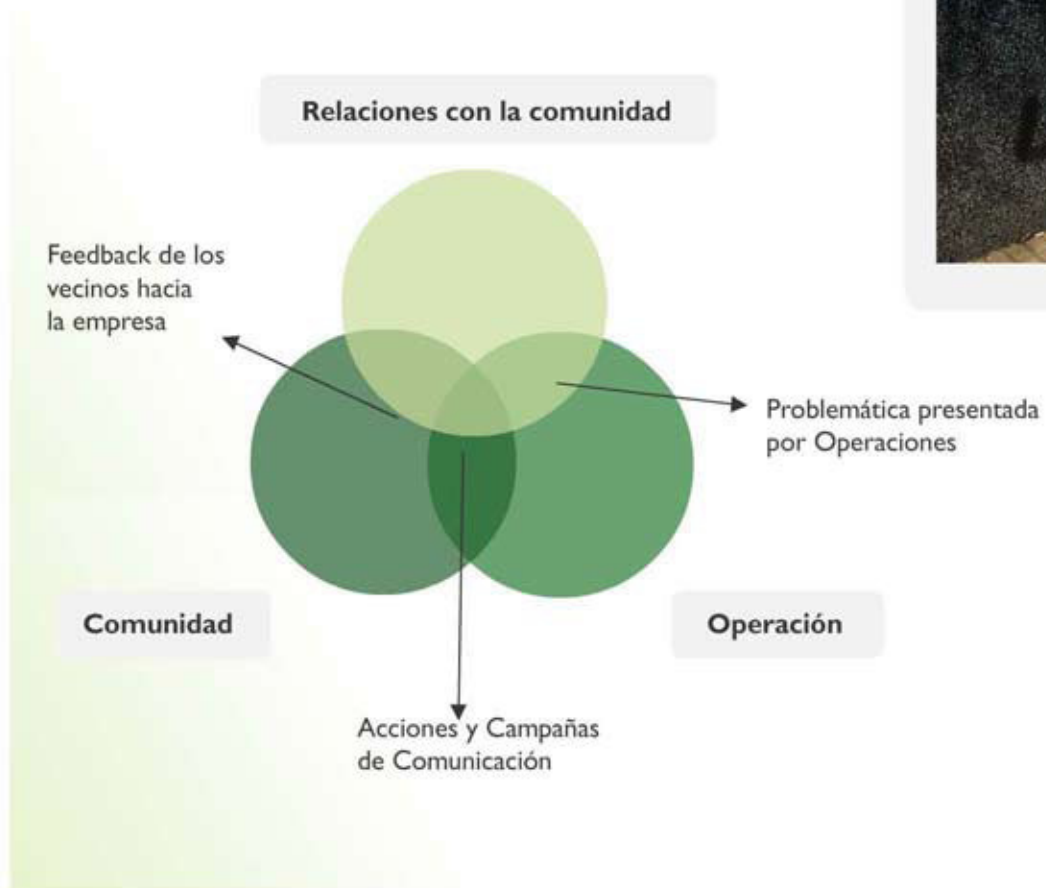


Continúa en la página siguiente »

Gestión 2008

Objetivos:

- Profundizar la comunicación alineada a los servicios
- Trabajar territorialmente la problemática de la Higiene Urbana



Continúa en la página siguiente »

Plan de Mejoramiento Integral de Limpieza y Comunicación - Mega Zona Testigo

El mayor desafío para el departamento de Relaciones con la Comunidad durante el año 2008 fue la implementación de la campaña realizada en la denominada Mega Zona Testigo, iniciativa conjunta entre el Gobierno de la Ciudad y Cliba Buenos Aires.



Esta Zona crítica, de 460 manzanas, es uno de los sectores más conflictivos por su alto tránsito peatonal y la concentración de la mayor cantidad de actividades urbanas.

El día 9 de mayo del año 2008 comenzó una campaña de control y comunicación para lograr el ordenamiento de los residuos en la vía pública en esa zona y así concientizar a los vecinos del barrio.

Zona Testigo

Avenida San Juan – Paseo Colon – Alem – Avenida Libertador –
Ayacucho – Sarandi – Avenida Independencia – Avenida Entre Ríos

Un equipo de promotores especialmente capacitados recorrió las cuadras de la zona informando y concientizando puerta a puerta a los vecinos, encargados de edificios y comerciantes de la zona. En total se logró tomar contacto con 9.046 vecinos.

Los esfuerzos operativos por parte de la empresa fueron sobresalientes y extraordinarios para adaptarse a este nuevo proyecto. A las acciones de comunicación se sumaron nuevos servicios y la realización de tareas de control vecinal por parte del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Adicionalmente, se instalaron en esquinas estratégicas de alto tránsito, stands de información, con mesas, banners de Campaña y un juego didáctico para la participación de los vecinos.

Continúa en la página siguiente »

La campaña en Cifras

- 124 días de campaña de comunicación
- 60 puntos de información instalados
- 9.046 vecinos contactados
- 1.832 cuadras (46.85% de la Zona 1)
- 3 equipos de control sobre disposición de residuos fuera de hora

Resultados

Luego de 3 meses de campaña, la consultora D'Alessio IROL realizó un estudio de la percepción de mejora de los servicios, sobre una muestra de 128 casos entre residentes, comerciantes y transeúntes.

Los resultados obtenidos respecto de nuestros servicios expresan que 8 de cada 10 consultados califican el servicio de Cliba Buenos Aires como bueno o muy bueno. Incluso la mitad le otorga un puntaje superior a 8 puntos en escala de 1 a 10. El servicio recibió un promedio de 7 puntos, calificación que supera al asignado a otros servicios públicos y privados.

Además, los consultados reconocen que Cliba Buenos Aires es uno de los actores que más trabaja para mejorar la limpieza de las calles con un 56% de menciones. Los transeúntes que no viven en la zona reciben un 60% de menciones ante la pregunta sobre quienes no hacen nada o hacen poco para mejorar la limpieza, indicadores que serán considerados en futuras acciones de comunicación.

En términos de limpieza objetiva, las mejoras respecto de las conductas ciudadanas en el sector expresó los siguientes resultados:

51% menos de bolsas de residuos depositadas en la vía pública fuera de hora

36% menos de frentes que disponen sus residuos fuera del horario establecido

Clasificación de los Servicios de Cliba



Continúa en la página siguiente »

Acciones y Campañas Directas

Como parte del compromiso de la empresa con la calidad de los servicios, continuamos durante 2008 con las campañas y acciones directas, bajo la modalidad de contactos personales con los vecinos. A través de entrevistas informamos y concientizamos sobre la correcta utilización de los servicios que prestamos.

El Departamento de Relaciones con la Comunidad tiene tres fuentes fundamentales de información para la realización de estas acciones y campañas:

Centro de Control Operativo - CCO	Los supervisores registran todos los incumplimientos vecinales. Esta información permite reforzar las campañas en zonas críticas.
Centro de Atención a Usuario - CAU	Muchos vecinos se comunican directamente con la empresa para solicitar concientizaciones en sitios problemáticos de la Zona 1.
Reuniones en CGPCs	La empresa participa mensualmente. Se realizan debates con los vecinos sobre la situación de la higiene en los distintos barrios.

A través de estas fuentes, se canalizan inconvenientes y malas conductas de los vecinos. Cada acción tiene un mensaje particular según el público y la problemática que se aborda.

Durante 2008 se realizaron

- 49 Acciones de Concientización
- 6 Campañas de Comunicación.
- 7 Operativos extraordinarios de limpieza y concientización
- 18.641 vecinos contactados

Estas acciones y campañas dieron como resultado un total de 18.641 vecinos contactados e instruidos sobre la correcta utilización de los servicios que prestamos



Continúa en la página siguiente »



EVENTOS ENERO DICIEMBRE 08	CANTIDAD	%
CLIBA - Consultas	2.123	6,41%
CLIBA - Observaciones Ente	13	0,04%
CLIBA - Quejas	150	0,45%
CLIBA - Reclamos	824	2,49%
CLIBA - Reclamos Ente	3.539	10,68%
CLIBA - Reclamos GCBA	1.798	5,43%
CLIBA - Solicitudes	22.574	68,14%
CLIBA - Solicitudes GCBA	4	0,01%
CLIBA - Sugerencias	32	0,10%
CLIBA - Varios	2.071	6,25%
TOTAL ENERO - DICIEMBRE - 08	33.128	100%

Baldeadas en San Telmo

Cliba Buenos Aires comenzó a participar de las baldeadas simbólicas que realizan los vecinos de las distintas asociaciones de San Telmo, acompañando el desarrollo y favoreciendo a la higiene de ese barrio. El objetivo en común con los vecinos es que los residentes del barrio y los transeúntes de la zona colaboren para tener una mejor higiene en las calles.

La empresa participó de 3 baldeadas colocando stands informativos y entregando folletería con consejos útiles sobre la higiene urbana y los servicios, a la vez que aportó recursos humanos y materiales.

Continúa en la página siguiente »

Auditorías Sociales - CGPs

Cliba Buenos Aires participa mensualmente de la Comisión Vecinal para el Mejoramiento de la Higiene Urbana que funciona en cada CGPC, como parte del Programa de Relaciones con la Comunidad. En la denominada Zona 1 hay 4 CGPCs. Durante estas reuniones con los vecinos y representantes del GCBA, se debaten y analizan distintos puntos para encontrar la mejora y la satisfacción de los vecinos en cuanto a la higiene urbana.

Por otro lado, la empresa presenta informes de las acciones de comunicación realizadas en cada CGPC para informar a los vecinos sobre la activa participación y compromiso de Cliba Buenos Aires en los barrios donde presta sus servicios.

Como mencionamos previamente, las principales demandas de los integrantes de la Comisión Vecinal se relacionan con el orden del espacio público, el trabajo de algunos grupos de recuperadores urbanos, la aplicación de multas a quienes no cumplen con las normas que rigen a la higiene urbana, y circunstancialmente se exponen situaciones puntuales sobre los servicios de la empresa.

En otro orden, son frecuentes las identificaciones de esquinas o puntos crónicos: los vecinos nos informan sobre ellos y solicitan la realización de acciones de concientización para corregir estas situaciones.



Continúa en la página siguiente »

Encuestas de Satisfacción Clientes Evaluación Social

En los cuatro años de Contrato del Servicio de Higiene Urbana, el área de Relaciones con la Comunidad y Comunicaciones ha realizado cuatro encuestas por año para conocer la satisfacción de los usuarios de la Zona 1.

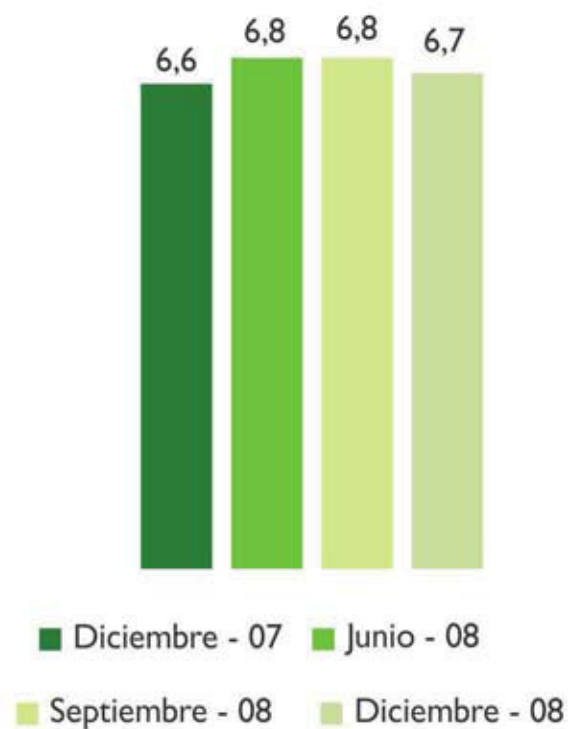
Estas encuestas se realizan en toda la extensión de la Zona 1 sobre una muestra de 400 casos; su relevamiento y análisis está a cargo de la encuestadora Analogías

Durante 2008 la percepción de los usuarios hacia los servicios que prestamos es buena y mantienen una línea constante. De hecho, es importante resaltar que los índices de satisfacción han aumentado en relación a los resultados obtenidos en el año 2007.



Por otro lado, se observa que la medición del mes de diciembre muestra una leve baja, la cual se refleja todos los meses de diciembre desde el inicio del Contrato, asociándose las mismas a razones estacionales.

Evolución del Índice de Satisfacción del Cliente



Acciones

"Día del Niño Cliba 2008"

Año de inicio Cliba con los Niños
2003

Fecha
18 de agosto de 2008
Paseo La Plaza

Destinatarios
Familias del personal

Objetivo
Participar en familia de una propuesta cultural y recreativa.

Asistentes
2607 grupo CLIBA
1450 - Cliba Buenos Aires

Festejos Día del Niño

Los invitados de CLIBA disfrutaron en el Paseo La Plaza de todo un ámbito de entretenimiento infantil, desde el mismo acceso al "Día del Niño CLIBA 2008".

Durante el transcurso del evento los niños pudieron disfrutar junto con malabaristas, zanquistas, una banda musical itinerante y una variedad de personajes integrantes de las distintas propuestas artísticas. En las callecitas y patios del Paseo, los visitantes también pudieron complementar su esparcimiento con talleres y actividades alternativas.

El evento contó con 12 propuestas distintas en las diferentes Salas, con una capacidad óptima programada de 5700 accesos a espectáculos y actividades, más varias propuestas de talleres de acceso libre.



Continúa en la página siguiente »

Espectáculos y Talleres en Salas

- La compañía teatral LIBERTABLAS
- Gertrudis y el Perro Vaca (musical)
- Taller de Estimulación Visual y Auditiva "Descubriendo"
- Taller de Narración Oral - Cuenta Cuentos
- Taller de Reciclado Fabricando Papeles y Cartón
- Taller de Música Haciendo Instrumentos y Aprendiendo a Tocar
- Taller de Ciencias Pruebas y Experimentos
- Taller de Plástica Dibujo y Pintura
- Taller Educativo sobre el Medio Ambiente (juegos y aprendizaje)

Actividades al aire libre

- El Patio del Reloj / "El show de Conga y Pinky" (clowns y malabaristas)
- Terraza de Picasso / "El Castillo Gigante" (inflable para los más chiquitos)
- Por las calles del Paseo / "Los Hermanos Chirimolos" (banda musical itinerante)



Continúa en la página siguiente »

Cliba Educa

Año de inicio

1987 -Ciudad de Córdoba.

2003 – Ciudad de Buenos Aires.

Destinatarios

Empleados que deseen terminar estudios primarios y secundarios.

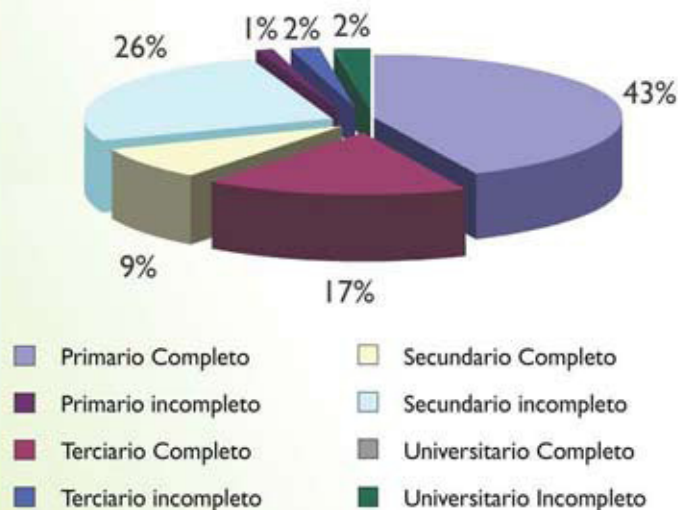
Objetivo

Promover la re-inserción escolar y la continuidad en el sistema de educación formal.

Convenios

Dirección de Adultos, Ministerio de Educación – Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.

Nivel Estudios



Evaluación Estratégica

Comenzamos Cliba Educa en 2003, convencidos que el acceso a la educación aumenta la valoración personal y profesional de las personas, genera cambios positivos de actitudes y hábitos y contribuye a la formación ciudadana. Así, pusimos a disposición de nuestros empleados un aula propia para el dictado de clases, docentes para cada materia de estudio, material gratuito de estudio, apoyo en la gestión de trámites oficiales, días de estudio, entre otros. Además, organizamos nuestro Plan de Voluntariado para que nuestros empleados apoyen a sus compañeros.

En 2008 nuestros esfuerzos y medios para lograr un mayor nivel de alfabetización y educación suficientes: sólo cursaron 2 empleados.

Por este motivo, realizamos una reevaluación estratégica del Programa, tanto para estudios primarios como secundarios:

- El área de Recursos Humanos de Cliba Buenos Aires realizó un muestreo del nivel de escolaridad de la población del Contrato para conocer la situación correcta de nuestros empleados.
- En diciembre de ese año Cliba Buenos Aires realizó una solicitud formal para que el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires reconozca a la empresa como Centro de Educación de Adultos y se habilite una escuela primaria en sus instalaciones.

Los objetivos planteados para 2009 se sustentan en la demanda surgida a partir del relevamiento realizado: más de 150 colaboradores manifestaron interés en iniciar y retomar sus estudios secundarios, mientras que 25 colaboradores hicieron lo propio para el nivel primario.

En función de los cambios en el Programa, evaluaremos asimismo nuestro Voluntariado Corporativo.

Continúa en la página siguiente »

Jornada de Fin de Año



Destinatarios

Personal

Fechas

16 y 18 de diciembre

Objetivo

- Integrar todas las áreas del equipo de Cliba Buenos Aires para festejar el fin de año en una jornada lúdica.
- Informar, a modo de balance, los resultados obtenidos en el ejercicio y de los objetivos establecidos para el año siguiente, a cargo del Gerente Ing. Martino y las diferentes jefaturas.

Estamos Presentes

Distinciones por Antigüedad



Destinatarios

Personal mensualizado

Fechas

Diciembre

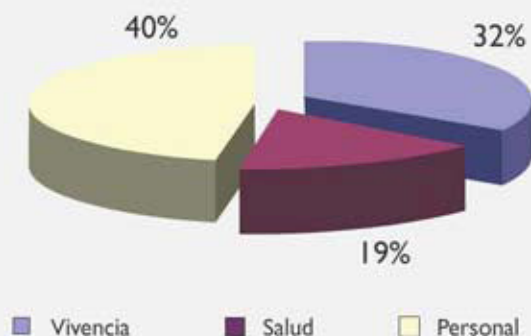
Objetivo

- Participar en los momentos importantes de la vida de los empleados, promoviendo el sentido de pertenencia y la integración de los empleados del grupo CLIBA.

Continúa en la página siguiente »

Clisol - Programa de Prestamos al Personal

Entrevista RRHH



Destinatarios

Empleados

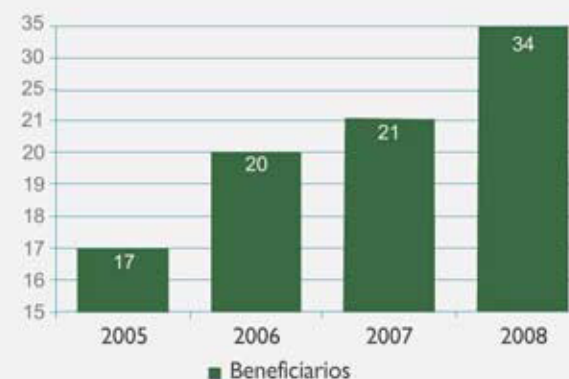
Fechas de inicio

2001

Objetivo

Mejorar la calidad de vida de los empleados a través de préstamos sin interés para situaciones de extrema necesidad.

Beneficiarios Cliba Buenos Aires



Desarrollo en 2008

Desde 2001 el grupo CLIBA otorga préstamos a tasa cero, que se descuentan del salario de los beneficiados en cuotas mensuales.

El Programa cuenta con un presupuesto anual asignado -Fondo Solidario- y un mecanismo transparente de asignación de préstamos. Articula las necesidades detectadas por los responsables de Recursos Humanos de cada empresa, con el área de Desarrollo Social.

En 2008, 34 empleados de Cliba Buenos Aires fueron beneficiados con este mecanismo, para colaborar en asuntos de vivienda, salud o temas personales, por un total de casi \$80.000.

Continúa en la página siguiente »

Biblioteca Cliba

Destinatarios

Personal mensualizado

Año

2005

Objetivo

- Favorecer el desarrollo del hábito de la lectura.
- Promover el enriquecimiento cultural de los empleados y sus familias, a través de un variado catálogo de títulos.

Porcentaje de empleados que utilizan la Biblioteca



Avances en 2008

Buscamos favorecer la lectura como patrimonio cultural y motivar el hábito de la lectura, además de reforzar la identidad corporativa a través de temáticas variadas.

Este año nuestra Biblioteca creció hasta alcanzar los 486 ejemplares para así captar el interés de los empleados mediante una selección de títulos alineados a las tendencias actuales.



Continúa en la página siguiente »

Biblioteca Cliba

Destinatarios

Personal mensualizado

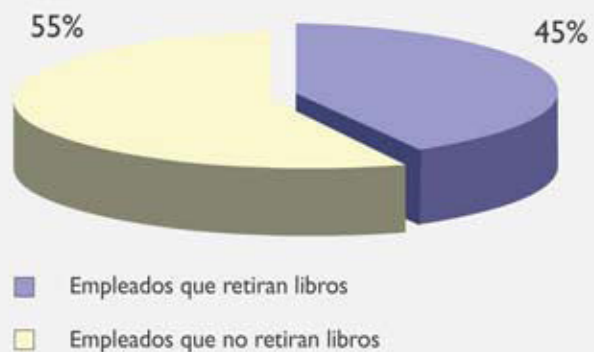
Año

2005

Objetivo

- Favorecer el desarrollo del hábito de la lectura.
- Promover el enriquecimiento cultural de los empleados y sus familias, a través de un variado catálogo de títulos.

Porcentaje de empleados que utilizan la Biblioteca



Avances en 2008

Buscamos favorecer la lectura como patrimonio cultural y motivar el hábito de la lectura, además de reforzar la identidad corporativa a través de temáticas variadas.

Este año nuestra Biblioteca creció hasta alcanzar los 486 ejemplares para así captar el interés de los empleados mediante una selección de títulos alineados a las tendencias actuales.



Continúa en la página siguiente »

Comunicación Interna

En 2008 renovamos el Plan de Comunicaciones Internas para mejorar los canales de contacto con nuestros colaboradores y planificar las acciones previstas para el año siguiente. Realizamos un taller con los referentes de la Red de Comunicaciones Internas de todo el país y no sólo unificamos los criterios de comunicación sino que determinamos las responsabilidades del área.

Redefinimos además las herramientas de comunicación, específicamente, las carteleras y un nuevo diseño de correos electrónicos diferenciado por colores para las áreas. Además, decidimos editar una revista bimestral.

Año de inicio
2004

Destinatarios
Todo el personal.



Objetivos

- Coordinar e implementar las actividades de comunicación dirigidas al personal.
- Difundir la cultura de la empresa y la Visión, Misión y Valores para consolidar su conocimiento y entendimiento.
- Facilitar y fortalecer el proceso de cambio cultural.
- Informar en tiempo y forma sobre temas relacionados con la gestión comercial, los procesos, la estructura y la gente.
- Transmitir las actitudes y comportamientos que concuerden con los objetivos estratégicos de la compañía.
- Promover la iniciativa propia, el liderazgo efectivo, el aporte de ideas y el cumplimiento de nuestros valores.
- Lograr que todos se sientan partícipes del cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos y contribuir al logro de una identidad homogénea.
- Motivar la comunicación descendente, ascendente y horizontal asegurando feedback en toda la organización.
- Obtener un fuerte compromiso de los empleados con el proyecto del grupo CLIBA.
- Asociar el futuro laboral al éxito de la empresa.
- Identificar las probables diferencias y convergencias culturales existentes entre las unidades y luego hacer viables alternativas para una mejor sinergia organizacional.

Continúa en la página siguiente »

Revista de Comunicación Interna

Periodicidad: Bimestral, 6 números al año.

Tirada: 500 ejemplares.

Tipo de revista: Tríptico.

Responsable Edición, Diseño e Impresión: Comunicaciones Internas – RRHH.

Responsable Editorial: Comité Editorial.

Objetivo Principal:

- Generar un nuevo canal de contacto en la estructura de Comunicaciones Internas del grupo CLIBA.

Objetivo Secundario:

- Desarrollar un canal interno que sea la “voz” institucional y medio para vehicular un discurso único y homogéneo.
- Difundir las noticias de los distintos Contratos en un mismo espacio.



Ejes de comunicación

1. Institucionales: noticias de la empresa y relaciones con la comunidad de los Contratos del grupo CLIBA, requerimientos ambientales, certificaciones ISO, información sobre residuos sólidos urbanos, etc.

2. Sistema de Gestión Integral: calidad, ambiente, salud y seguridad ocupacional, control de gestión.

3. Recursos Humanos: ingresos-egresos, movimientos de personal, administración de recursos humanos, obras sociales, capacitación, etc.

4. Beneficios: paquete de propuestas al personal.

5. Sociales: actividades sociales con el personal, fechas festivas y conmemorativas, nacimientos, casamientos, empleados destacados, rendimientos académicos, etc.

6. Responsabilidad Social Empresaria: acciones, campañas y programas; desarrollo social, relaciones con la comunidad; participaciones institucionales, entre otros.

This block contains several communication materials. On the left, there are two vertical banners for 'Sociales' and 'Beneficios'. In the center, there is a 'Programa de Cesación Tabáquica' banner with text about quitting smoking and a cartoon character. To the right, there is a 'Graduación' banner with text about a graduation ceremony. At the bottom right, there is a cartoon character with a speech bubble that says 'No hagas Humo tu Vida'.

Listado de Acronimos

ADM. Administración

ARS. Asociación para el Estudio de los Residuos Sólidos Urbanos.

BA Buenos Aires

CAU. Centro de Atención al Usuario.

CCO. Centro de Control Operativo.

CEADS. Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible.

CEO. Chief Executive Officer.

C.O.P. Communication On Progress.

EIA. Evaluación de Impacto Ambiental.

GCBA – GCABA. Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

GETS. Grupo de Estudio y Trabajo para la Salud.

CGPCs. Centros de Gestión y Participación Comunal.

GLP. Gas Licuado del Petróleo.

GPS. Global Positioning System.

GRI. Global Reporting Initiative.

MAN. Mantenimiento

ONG. Organización No Gubernamental

OP. Operaciones

PIC. Programa de Integración y Competencias.

RRHH. Recursos Humanos.

RRCC. Relaciones con la Comunidad.

RSE. Responsabilidad Social Empresaria.

SST. Seguridad y Salud en el Trabajo.

SySO Salud y Seguridad Ocupacional

UTE Unión Transitoria de Empresas

VIH / SIDA y ETS. Virus de Inmunodeficiencia Humana -
Enfermedades de Transmisión Sexual.

WBCSD. World Business Council for Sustainable Development.

Índice Correlativo GRI

ÍNDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI						
PRESENTACIÓN	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Estrategia y Análisis						
Declaración del funcionario de más alto rango.	1.1			1, 2, 5, 6, 7 y 8	7 y 8	1, 2, 3 y 4
Descripción de impactos, riesgos y oportunidades claves.	1.2			1, 2, 5, 6, 7 y 8	7 y 8	1, 2, 3, 4, 11 hasta 16, 19 y 20
Perfil de la Organización	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Nombre de la organización.	2.1					6
Marcas, productos y/o servicios principales.	2.2					6
Estructura de operación de la organización, incluyendo sus divisiones, empresas en actividad, empresas controladas y joint ventures principales.	2.3					7, 10 y 18
Ubicación de la oficina central de la organización.	2.4					9 y Página Final s/n
Número de países donde opera la organización y nombres de los países donde posee operaciones.	2.5			7 y 8		6 y 7
Mercados donde presta servicios (incluido el desglose geográfico, sectores donde opera y tipos de clientes/ beneficiarios).	2.7			7 y 8	7	6 y 7
Escala de la organización que elabora la Memoria.	2.8					5 y Página Final s/n

Continúa en la página siguiente »

INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI

Perfil de la Organización	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Cambios significativos durante el período de información en cuanto a tamaño, estructura o titularidad.	1.9					6
PARÁMETROS DE LA MEMORIA	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Perfil de la Memoria						
Período de información (por ejemplo, ejercicio económico/año calendario) para la información provista.	3.1					5
Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiera).	3.2					5
Ciclo de elaboración de Memorias (anual/ bienal).	3.3					5
Datos de contacto para realizar preguntas respecto de la Memoria o su contenido.	3.4					Página Final s/n
Proceso para definir el contenido de la Memoria.	3.5					5
Límite de la Memoria.	3.6					5
Cualquier limitación específica sobre el alcance o límite de la Memoria.	3.7					5
Técnicas de medición de datos y bases de cálculos, incluidos los supuestos y técnicas que subyacen a estimaciones aplicadas a la compilación de los Indicadores y otra información en la Memoria	3.9					5

Continúa en la página siguiente »

INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI

PARÁMETROS DE LA MEMORIA	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Tabla que identifique la ubicación de la información estándar en la Memoria.	3.12					Índice e Índice Correlativo GRI
Política y práctica actual con respecto a la búsqueda de garantías externas para la Memoria.	3.13					Página Final s/n
Gobierno, Compromiso y Participantes	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Declaraciones de misión o valores, códigos de conducta y principios referidos al desempeño económico, ambiental y social que hayan sido desarrollados internamente y el estado de su implementación.	4.8			1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8	7	11 hasta 13
Cartas, principios u otras iniciativas económicas, ambientales y sociales desarrolladas externamente, a las cuales la organización apoya y suscribe.	4.12			1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8	7	11 hasta 13
Participación en asociaciones (tales como asociaciones industriales) y/o organizaciones de promoción nacionales/internacionales.	4.13			1, 2, 3, 4, 5, 6 y 8	7	11 hasta 13
Lista de grupos de interés involucrados con la organización.	4.14			1, 4, 5 y 8	1 y 2	14 hasta 16
Base para la identificación y selección de grupos de interés involucrados.	4.15					14 hasta 16
Abordajes para involucrar grupos de interés, incluida la frecuencia de participación por tipo y grupo de interés.	4.16			1, 4, 5 y 8	1, 4, 5 y 8	14 hasta 16
Temas e inquietudes clave que han surgido a través de la participación de los grupos de interés y de qué manera ha respondido la organización a esos temas e inquietudes, incluido por medio de la elaboración de Memorias.	4.17			1, 4, 5 y 8	1, 4, 5 y 8	14 hasta 16

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

DIMENSIÓN AMBIENTAL	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Materiales						
Materiales usados por peso y volumen	EN I			7,8 y 9	7	23
Consumo de sustancias peligrosas						23
SPI	EN I			7,8 y 9	7	
Detergentes utilizados por lavado de vehículo.		2426	5285			
Desengrasante utilizado (total).		550	695			
Desinfectante Amoniacal utilizado (total).		6975	1760			
Desinfectante Perfumina utilizado (total).		4520	6560			
Lavandina utilizada (total).		3597	4784			
SPI	EN 3			7,8 y 9	7	24
Combustible consumido por los vehículos operativos cada 1000 Km. recorridos.		709,783	695			
Residuos Peligrosos	EN I			7,8 y 9	7	24
Filtros de aceite utilizados cada 10000 Km. recorridos.		1,8827	887			
Filtros de aceite utilizados cada 10000 Km. recorridos.		1,8827	887			

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

Materiales	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Baterías utilizadas cada 10000 Km. recorridos.		1,31	1,2			
Cubiertas utilizados cada 10000 Km. recorridos.		3,12	1,9			
Filtros de aire utilizados cada 10000 Km. recorridos.		2,33	626			
Otros	EN 1			7, 8 y 9	7	22 hasta 24
Reparaciones de chapa y pintura.		302	237			
Consumo de papel.		9.069 Kg.	3.500 resmas A4 por 500 hojas			
Energía	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	EN 3			7 y 8	7	24
Consumo de electricidad base Salguero.	EN 4	1.614.835 KW	1.536.720 KW			
Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	EN 4					24
Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones en el consumo resultados de tales iniciativas	EN 4			7, 8 y 9	7	24
Captación total de aguas por fuentes.	EN 8			7, 8 y 9	7	23

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

Energía	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Consumo de agua.	EN 8	44840m3	44840m3			23
Porcentaje y total de volumen de agua reciclada y reutilizada.	EN 10					23
Emisiones, Vertidos y Residuos						
Emisiones totales, directas o indirectas, de gases de efecto invernadero.	EN 16			7, 8 y 9	7	22
Emisión total de gases efecto invernadero (CO2, Nox, CH4, COVDM, CO, N2O) cada 1000 Km. recorridos.		18,0950	19,764			
CO2 TN/año cada 10000 Km. recorridos.		17,6822	18,3848			
NOx TN/año cada 10000 Km. recorridos.		0,2436	0.2532			
CH4 TN/año cada 10000 Km. recorridos.		0,0024	0.0025			
COVDM TN/año cada 10000 Km. recorridos.		0,0434	0.0451			
CO TN/año cada 10000 Km. recorridos.		0,1230	0.1279			
N2O TN/año cada 10000 Km. recorridos.		0,0005	0.0005			
Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	EN 21			7, 8 y 9	7	23

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

Productos y Servicios	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	EN 26			7, 8 y 9	7	21 hasta 35
Emisiones sonoras, ruidos y vibraciones (escape).	EN 26	71 DbA	71 DbA			22
Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	EN 28			7 y 8	7	
Transporte						
Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales usados para las actividades de la organización, así como el transporte de personal.	EN 29			7, 8 y 9	7	22 hasta 24
Litros de combustible / toneladas recolectadas (promedio mensual).	EN 29	4.86 Lts. /Kg.	5.7 Lts/Kg.			
Toneladas de material reciclable (promedio mensual).	EN 26	46 TN	101 TN	7 y 8	7	22 hasta 24
General						
Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	EN 30			7 y 8	7	21 hasta 35
Inversión mejoras edilicias (promedio mensual).	EN 30	\$ 1.292.119	\$640.000			21 hasta 35

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

DIMENSIÓN SOCIAL	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Empleo						
Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	LA 1			1, 2, 3, 4, 5 y 6	2, 3, 5 y 6	37 y 38
Número de empleados mensualizados.		120	130			
Número de empleados jornalizados.		1325	1348			
Número de empleados pique.		-	-			
TOTAL EMPLEADOS		1.445	1478			
Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo, antigüedad y región.	LA 2			1, 2, 3, 4, 5 y 6	2, 3, 5, 6 y 8	
Promedio de edad del personal mensualizado.		41 años	42 años			
Promedio de edad del personal jornalizado.		31 años	41 años			
Promedio de edad del personal jornalizado pique.		26 años	30 años			
Porcentaje de personas con edad superior a 45 años.			32%			
Porcentaje de personas entre 20 y 30 años.			19%			
Porcentaje de personas entre 30 y 40 años.			35%			

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

Empleo	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Porcentaje de mujeres sobre el total de empleados.			2,37%			
Antigüedad promedio de los empleados a nivel operativo.			10			
Antigüedad promedio de los empleados a nivel administrativo.			12			
Antigüedad promedio de los empleados a nivel directivo.			6			
Número de empleados responsables (padres o no) de niños de 0 a 5 años de edad.			406			
Número de empleados responsables (padres o no) de niños de 0 a 5 años de edad discapacitados.			0			
Total de hijos de empleados menores de 1 año de edad.			55			
Porcentaje de personas con discapacidad en la empresa.			0,07			
Porcentaje de personal femenino mensualizado.		10,83%	11,45%			
Porcentaje de personal femenino mensualizado en cargos gerenciales.		25,00%	25,00%			
Porcentaje de personal femenino jornalizado.		2,10%	2,16%			
Porcentaje de personal femenino jornalizado pique.		1,70%	1,60%			
Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	LA 3			1, 2, 3 y 4	1, 2, 3 y 5	39 hasta 49

Continúa en la página siguiente »

INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI

Empleo	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Beneficios para los empleados más allá de los establecidos por la ley.	LA 3					39 hasta 49
Relaciones Empresa - Trabajadores						
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	LA 4		1, 2, 3, 4, 5 y 6	1 y 3	1 y 3	37
Porcentaje de empleados representados por organizaciones sindicales.	LA 4	92,88%	91%			
Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	LA 5					37
Salud y Seguridad en el Trabajo						
Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	LA 7			1, 2 y 4	3, 5 y 6	37
Número de accidentes de trabajo del personal (promedio mensual).		28	32			
Número de accidentes de tránsito (promedio mensual).		22	21			
Índice de gravedad accidentes -personal + accidentes tránsito- (promedio mensual).		2,42	2,36			
Índice de frecuencia accidentes (personal+accidentes tránsito) (promedio mensual).		108,89	97,01			

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

Salud y Seguridad en el Trabajo	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Programas de educación, formación y asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	LA 8			1, 2, 4 y 5	3, 5 y 6	39 hasta 49
Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con los sindicatos.	LA 9			1, 2, 4 y 5	3, 5 y 6	39 hasta 49
Formación y Educación						
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	LA 10			1, 2 y 6	2, 3 y 8	39 hasta 49
Total de horas de formación a todo el personal (mensualizado + jornalizado).		25.383 hs.	19.675hs			
Promedio de horas de capacitación por empleado.		14,97hs.	14,62hs			
Total horas capacitación – Calidad.		8.498	3.400 + Medio Amb 3.150hs			
Total horas capacitación – Seguridad.		13.351	11.675			
Total horas capacitación - Temática específica.		2.680	1.450			
Total horas capacitación - Trabajo en Equipo.		854				
Porcentaje horas capacitación calidad / horas capacitación total.		30%	33%			

Continúa en la página siguiente »

INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI

Formación y Educación	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Porcentaje horas capacitación Seguridad / horas capacitación total.		60%	59%			
Porcentaje horas capacitación temática específica / horas capacitación total.		8%	7%			
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y del desarrollo profesional.	LA 12			1 y 2		39 hasta 47
Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	LA 11			1, 2 y 6	2, 3 y 8	39 hasta 47
Porcentaje horas capacitación trabajo en equipo/ horas capacitación total.	LA 11	2%	1.9%			
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	LA 14			1 y 6	33	38
Relación entre el salario de hombres y mujeres mensualizados.	LA 14	9,26%	8,6%			
Relación entre el salario de hombres y mujeres mensualizados en cargos ejecutivos.	LA 14	25,16%	24,16%			

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

DERECHOS HUMANOS	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Prácticas de Inversión y Abastecimiento						
Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	HRI			1, 2, 3 y 6	1, 2, 3 y 8	11
Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	HR5			3	8	37
SOCIEDAD	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Comunidad						
Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	SO 1			1, 2, 7, 8 y 9	7 y 8	50 hasta 60
Naturaleza, alcance y efectividad de programas para evaluar los impactos de las operaciones en la comunidad.	SO 1	Plan de RRCC	Plan de RRCC			50 hasta 60

Continúa en la página siguiente »

**INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL
GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI**

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Salud y Seguridad del Cliente						
Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	PR 1			1, 2, 7, 8 y 9	7 y 8	1 hasta 4, 16, 19 hasta 21 y 25
Fases del ciclo del servicio en las cuales se evalúan los impactos del mismo en la salud y seguridad de los usuarios.	PR 1	Normas ISO	Normas ISO			1 hasta 4, 16, 19 hasta 21 y 25
Etiquetado de Productos y Servicios						
Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	PR 3			1, 2, 7 y 8	8	50 hasta 60
Información sobre el servicio.	PR 3	Plan de RRCC	Plan de RRCC			50 hasta 60

Continúa en la página siguiente »

INDICE CORRELATIVO A LOS CRITERIOS DEL GLOBAL REPORTING INITIATIVE - GRI						
Comunicaciones de Marketing	GRI	2007	2008	Pacto Global	Metas del Milenio	Pág.
Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	PR 5			1, 2, 7 y 8	7 y 8	50 hasta 60
Encuestas satisfacción a usuarios.	PR 5					50 hasta 60
Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios para las comunicaciones de MKT y otras actividades promocionales.	PR 6	Pacto Global y Plan de RRCC	Pacto Global y Plan de RRCC	1, 2, 7 y 8	7 y 8	11 y 50 hasta 60

Glosario

Conceptos Generales

Acción Social: Es cualquier actividad realizada por las empresas para atender a las comunidades en sus diversas formas (consejos comunitarios, organizaciones no gubernamentales, asociaciones comunitarias, etc.), en áreas como asistencia social, alimentación, salud, educación, cultura, medio ambiente y desarrollo comunitario.

Incluye desde pequeñas donaciones a personas o instituciones, hasta acciones estructuradas, con los recursos monitoreados, ya sea por la propia empresa, por fundaciones e institutos de origen empresarial, o por individuos especialmente contratados para la actividad.

Accionista Mayoritario - Persona física o jurídica, o grupo de personas vinculadas por acuerdo de voto, o bajo control común, que: a) sea titular de derechos de socio que le aseguren la mayoría de los votos en las resoluciones de la asamblea general y el poder de elegir la mayoría de los administradores de la compañía; b) use efectivamente su poder para dirigir las actividades sociales y orientar el funcionamiento de los órganos de la compañía.

Agentes de Desarrollo: Son los individuos, organizaciones o grupos involucrados en proyectos sociales y que pueden influir en los resultados de ese trabajo.

Agentes de Desarrollo: Son los individuos, organizaciones o grupos involucrados en proyectos sociales y que pueden influir en los resultados de ese trabajo.

Alianza/Aliados: Cuando una organización busca otras instituciones para compartir el mismo objetivo y se disponen a conquistarlo por medio de un esfuerzo colectivo.

Código de Conducta: Es el manual elaborado por la Dirección, según los principios y políticas definidas por el Consejo de Administración, usado para orientar administradores y empleados en su forma de conducta profesional cotidiana.

Código de Ética: El Código de Ética o de compromiso social contiene la visión y la misión de la empresa y orienta sus acciones y explicita su postura frente a todos con quienes mantiene relaciones.

Desarrollo Sustentable: Se trata de un concepto que alerta para el cuidado con la explotación irracional de los recursos naturales, con los derechos humanos, con el rescate de la ciudadanía y con el acceso al consumo de bienes y servicios. Es el desarrollo que cubre las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Diversidad: Asegura a cada uno condiciones de pleno desarrollo de sus talentos y potencialidades, considerando la búsqueda por oportunidades iguales y respeto a la dignidad de todas las personas. La práctica de la diversidad representa el derecho a la diferencia, creando condiciones y ambientes en que las personas puedan actuar según sus valores individuales.

Eco-eficiencia: Significa la competitividad en la producción y colocación en el mercado de bienes o servicios que satisfacen las necesidades humanas, aportando calidad de vida, minimizando los impactos ambientales y el uso de recursos naturales, contemplando el ciclo de vida de la producción y reconociendo la "eco-capacidad" planetaria

Empleabilidad: Es la capacidad que tiene una persona de permanecer en el mercado laboral, o sea, de conseguir rápidamente un otro empleo, con la misma calidad que tenía en la empresa de la que se ha desligado, o bien de conseguir un primer empleo adecuado.

Ética Empresarial: Comprende los principios y estándares que orientan el comportamiento del mundo de los negocios. El comportamiento ético de la organización es la base de la Responsabilidad Social, expresada en los principios y valores adoptados por la empresa. No existe Responsabilidad Social sin ética en los negocios.

Continúa en la página siguiente »

Gobernanza Corporativa: Es el sistema que dirige y monitorea las sociedades, involucrando las relaciones entre accionistas/participantes, consejo de administración, dirección, auditoría independiente y consejo fiscal. Las buenas prácticas de gobernanza corporativa tienen la finalidad de aumentar el valor de la sociedad, facilitar su acceso al capital y contribuir para su perennidad.

Herramientas de Gestión: Son instrumentos que aportan mayor eficiencia para las acciones y proyectos desarrollados por las empresas. Tienen la característica de auto evaluación y aprendizaje. Son desarrolladas para responder a las necesidades de las empresas en las diversas etapas de su gestión, desde el diagnóstico, planificación e implementación, hasta benchmarking y evaluación, además de aportar transparencia y aprendizaje.

Impacto Social: Es la transformación de la realidad de una comunidad o región a partir de una acción planeada, monitoreada y evaluada. Sólo es posible dimensionar el impacto social cuando la evaluación de resultados detecte efectivamente los resultados alcanzados.

Indicadores: Son datos que reflejan sistemáticamente las variaciones de la situación en un momento dado, para un país, región u organización sobre factores como desempeño de procesos y productos, índices de precios de consumo, desempleo, salarios, importación y exportación, etc. No deben analizarse aisladamente, sino que deben usarse como herramienta auxiliar en la toma de decisión, análisis de tendencias, construcción de escenarios futuros.

Inversión Social Privada: Es el aporte voluntario de recursos privados, en forma planeada, monitoreada y sistemática para proyectos sociales, ambientales y culturales de interés público. Se incluyen en este universo las acciones sociales protagonizadas por empresas, fundaciones e institutos de origen empresarial o instituidos por familias o individuos.

Proveedores: Cualquier organización o persona que suministre bienes o servicios. Son también proveedores los prestadores de servicios de las áreas de salud, entrenamiento y educación.

Responsabilidad Social Empresarial (RSE): Es la forma de gestión que se define por la relación ética y transparente de la empresa con todos los públicos con los cuales se relaciona. La RSE establece metas empresariales compatibles con el desarrollo sustentable de la sociedad, al preservar recursos ambientales y culturales para generaciones futuras, y al respetar la diversidad y promover la reducción de las desigualdades sociales.

Stakeholder: Término ampliamente utilizado para designar las partes involucradas (públicos), o sea, cualquier individuo o grupo que pueda afectar a la empresa por medio de sus opiniones o acciones, o bien afectarse por ella: público interno, proveedores, consumidores, comunidad, gobierno, accionistas, etc.

Sustentabilidad/Sostenibilidad Empresarial: Es asegurar el éxito del negocio a largo plazo y a la vez contribuir para el desarrollo económico y social de la comunidad, un medio ambiente saludable y una sociedad estable. La sustentabilidad/sostenibilidad tiene tres amplios componentes, generalmente descritos como “las personas, las ganancias y el planeta”, o sea, los aspectos “sociales, económicos y ambientales”.

Trabajo Forzado: Es obligar a una persona a realizar ciertos tipos de trabajo e imponerle una penalidad en caso de que no lo haga. El trabajo forzado puede estar relacionado al tráfico de personas, surgir de prácticas abusivas de reclutamiento que llevan a la esclavitud por deudas, involucrar la imposición de obligaciones militares a civiles, estar ligado a prácticas tradicionales, involucrar la punición por opiniones políticas y, en algunos casos, puede adquirir las características de esclavitud y de tráfico de esclavos de tiempos pasados.

Voluntariado Empresarial: Es el apoyo formal y organizado de una empresa a empleados y jubilados que desean servir voluntariamente a una comunidad con su tiempo y habilidades.

Continúa en la página siguiente »

Normativa Internacional

A nivel mundial hay algunos estándares internacionales y otras tantas iniciativas, todas de aplicación voluntaria, que establecen un marco de referencia para la aplicación de una estrategia de RSE y para la construcción del Balance Social.

Balance Social - (o Reporte Social/Informe de RSE/ Memoria de Sustentabilidad): Es una herramienta clave de comunicación que permite evaluar cuantitativa y cualitativamente el proceso de Responsabilidad Empresarial que ha llevado adelante la empresa tanto interna como externamente y su relación con sus públicos. Puede ser realizado con un esquema en base a diferentes lineamientos internacionales. Los mercados financieros, atentos a estas realidades, tienen en los informes de sustentabilidad una fuente de información privilegiada para cualificar, cuantificar y priorizar las inversiones financieras, así como para providenciar el costo y la cobertura de los respectivos riesgos.

Balance Social: Argentina. Ley Nro.25.877. Esta ley exige que las empresas con más de 300 empleados, presenten ante la organización sindical correspondiente un estado detallado sobre las condiciones laborales y algunos detalles más de sus empleados. A este informe, dicha ley llama Balance Social. Entre los artículos 25 a 27 establece los lineamientos que tiene que tener este Balance Social. Entre ellos menciona que: "Las empresas que ocupen a más de TRESCIENTOS (300) trabajadores deberán elaborar, anualmente, un balance social que recoja información sistematizada relativa a condiciones de trabajo y empleo, costo laboral y prestaciones sociales a cargo de la empresa. Este documento será girado por la empresa al sindicato con personería gremial, signatario de la convención colectiva de trabajo que le sea aplicable, dentro de los TREINTA (30) días de elaborado. Una copia del balance será depositada en el MINISTERIO DE TRABAJO EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL, la que será considerada estrictamente confidencial. (...)

El balance social incluirá la información que seguidamente se indica, la que podrá ser ampliada por la reglamentación tomando en cuenta, entre otras consideraciones, las actividades de que se trate: a) Balance general anual, cuenta de ganancias y pérdidas, notas complementarias, cuadros anexos y memoria del ejercicio; b) Estado y evolución económica y financiera de la empresa y del mercado en que actúa; c) Incidencia del costo laboral; d) Evolución de la masa salarial promedio. Su distribución según niveles y categorías; e) Evolución de la dotación del personal y distribución del tiempo de trabajo; f) Rotación del personal por edad y sexo; g) Capacitación, etc.

GRI - Iniciativa de Reporte Global - (Global Reporting Initiative): Iniciativa internacional para crear un marco común en el cual las organizaciones informen voluntariamente el impacto económico, ambiental y social de sus actividades a través de indicadores de desempeño.

Constituye una guía para la elaboración de reportes sobre desarrollo sustentable, aplicable globalmente.

Indicadores Económicos: Es información del área económica de la empresa que se utiliza en el Reporte Social. Incluye, por ejemplo, el porcentaje de participación en el mercado, información de proveedores, empleados, contribuciones de capital, impuestos pagados, donaciones a la comunidad, etc.

Indicadores Medioambientales: Es información del área medioambiental de la empresa que se utiliza en el Reporte Social. Incluye, por ejemplo, el impacto de los procesos, productos y servicios sobre el aire, agua, tierra, biodiversidad y salud humana.

Continúa en la página siguiente »

Indicadores Sociales: Es información del área de recursos humanos, relaciones con la comunidad y relaciones externas de la empresa, que se utiliza en el Reporte Social. Incluye, por ejemplo, salud y seguridad en el lugar de trabajo, estabilidad de los empleados, derechos laborales, derechos humanos, salarios y condiciones laborales, programas con la comunidad, información del producto, etc.

Metas del Milenio: Alianza Global promovida por las Naciones Unidas (ONU) con foco en pobreza, educación, salud materna, equidad de géneros, mortalidad infantil, Sida y otras enfermedades.

Principios:

1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre.
2. Lograr la educación primaria universal.
3. Promover la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de la mujer.
4. Reducir la mortalidad de niños menores de 5 años.
5. Mejorar la salud materna.
6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades.
8. Fomentar una alianza mundial para el desarrollo.

Pacto Global de las Naciones Unidas: Es la iniciativa generada por las Naciones Unidas (ONU - 1999) para que la comunidad internacional y en particular el sector empresario, se adhiera a valores y principios universales en las áreas de los derechos humanos, los derechos laborales y el medio ambiente. En Argentina fue lanzado en abril de 2004 y ya se han adherido más de 200 empresas.

Principios:

1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos.
2. No ser cómplice de abusos de los derechos.
3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el derecho a la negociación colectiva.
4. Eliminar el trabajo forzoso y obligatorio.
5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil.
6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación.
7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
8. Promover mayor responsabilidad medioambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
10. Las empresas deberán trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y criminalidad.

Proceso de Mejora Continua: Como en los sistemas de gestión ISO, implica que los procesos de la empresa irán detectando puntos de mejora con el compromiso de informar avances y de alcanzar mejores resultados año tras año.

Verificación Externa: La información suministrada por una empresa puede ser auditada por verificadores independientes quienes chequean si se han cumplido con las políticas enunciadas por la empresa y también se audita la veracidad de la información comunicada.

Continúa en la página siguiente »

Parámetros y Aspectos Ambientales. Cliba BSAS

Accidentes Laborales: Riesgo de sufrir lesiones, de menor o mayor gravedad, asociados a las respectivas tareas.

Agua: Consumo de agua tanto para las tareas operativas y administrativas de la base como para la prestación del servicio.

ASP: Riesgo de explosión y/o incendio por uso de aparatos sometidos a presión, como ser: garrafas de butano/propano, compresores de aire, tubos de oxígeno, tubos de acetileno, matafuegos.

Cargador: Es aquella persona cuya actividad laboral consiste en recolectar los residuos domiciliarios y depositarlos en el camión recolector.

Centro Atención al Usuario (CAU): Es el canal por el cual los consumidores y clientes hacen sus reclamos y sugerencias. Proporciona fácil acceso a la empresa para los consumidores/clientes, en forma gratuita.

Centro Verde: Los centros verdes -incluidos en la ley 1.854/05 de Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos- son infraestructuras que permiten a los Recuperadores Urbanos desarrollar las tareas de selección, enfardado y acopio de materiales reciclables para su posterior venta a la industria.

Contenedores: Son recipientes usados para almacenar residuos. Pueden estar fabricados de metal o plástico con tapa y ruedas y pueden abrirse manualmente o a través de un pedal que abre la tapa cuando se lo pisa. Tiene diferentes formas (rectangulares y cilíndricos) y tamaños (120, 240 360, 1000 litros)

Derrames de SP: Riesgo de derrames de SP 1 y SP clase 2. Riesgo de derrames de SP 1 y SP clase 2. Efluentes Líquidos - Generación de efluentes líquidos en la prestación del servicio, y en el desarrollo de las tareas de la base de productos del uso de hidrolavadoras, desobstructores, barredoras mecánicas, lavado de vehículos y otros.

Energía eléctrica: Consumo de energía eléctrica tanto para las tareas operativas y administrativas de la base como para la prestación del servicio.

Esquinas Crónicas: Esquinas que presentan acumulación de bolsas de residuos durante todo el día.

Evaluación de Impacto Ambiental: es un procedimiento capaz de garantizar un examen sistemático de los efectos ambientales de una acción propuesta y de sus alternativas. Es un instrumento de gestión ambiental que asegura un proceso de toma de decisiones adecuado al interés público.

Gases y Material Particulado: Emisión difusa de gases (dióxido de carbono, óxidos de nitrógeno, metano, compuestos orgánicos volátiles distintos del metano, monóxido de carbono y óxido nítrico) y material particulado a la atmósfera producto de la combustión interna de motores.

Grandes Generadores: Se refiere a los residuos que generan hoteles, empresas y edificios de más de 19 pisos. Impacto Ambiental - Es cualquier cambio en el medio ambiente sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una Organización.

Impacto Ambiental: Es cualquier cambio en el medio ambiente sea adverso o beneficioso, total o parcialmente resultante de las actividades, productos o servicios de una Organización.

Incendio: Riesgo de incendio en talleres, depósito de materiales, oficinas y durante la prestación del servicio.

Ley Basura Cero: Ley Nro. 1854. Establece pautas, obligaciones y responsabilidades en el territorio de la Capital Federal, en forma sanitaria y ambientalmente adecuadas, a fin de proteger el ambiente, seres

Continúa en la página siguiente »

vivos y bienes. Prioriza las actuaciones para prevenir y reducir la cantidad de residuos generados y su peligrosidad. Fomenta el uso de materiales biodegradables, la disminución de riesgos para la salud pública y el ambiente utilizando metodologías y tecnologías de tratamiento y disposición final que minimicen la generación y optimicen los procesos de tratamiento.

Ley Nro. 922.: Declara como un Servicio Público a los Servicios de Higiene Urbana de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Incorpora a los recuperadores de residuos a la recolección diferenciada en el servicio de Higiene Urbana vigente. Concibe una Gestión Integral de los Residuos Urbanos en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que permite la recuperación de materiales reciclables y reutilizables, y deje sin efecto, como disposición final, el entierro indiscriminado de los residuos en los rellenos sanitarios.

Medio Ambiente: Es el entorno del sitio en el que opera una organización, incluyendo el aire, agua, suelos, recursos naturales, flora, fauna, seres humanos y su interrelación. Tal es así, que en la interacción entre la Organización y el medio surgen los aspectos ambientales.

Norma ISO 9001: Es elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización. Especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad y puede ser aplicado en todo tipo de organizaciones. La actual versión de ISO 9001 data de diciembre de 2000, por ello se expresa como ISO 9001:2000:1.

Norma ISO 14001: Es elaborada por la Organización Internacional para la Estandarización. Establece herramientas y sistemas enfocados en los procesos de producción para optimizar los efectos o externalidades que de estos deriven al medio ambiente. Provee un conjunto de estándares basados en procedimiento y unas pautas desde las que una empresa puede construir y mantener un sistema de gestión ambiental.

Olores: Olores generados por las tareas de recolección, lavado, limpieza u otras que sean molestos para el vecindario y la comunidad afectada.

Papel: Consumo de papel para tareas administrativas y baños.

Planta de Transferencia de Residuos Sólidos Urbanos: Las Estaciones de Transferencia de Carga –ETC- reciben los residuos sólidos urbanos recolectados por las empresas. Los residuos, previamente pesados, son transferidos a camiones de mayor capacidad para su transporte a disposición final. A fin de disminuir impactos en la circulación de tránsito pesado se asigna a cada prestador la estación de transferencia donde operar. En la Ciudad existen tres ETC, situadas en los barrios de Pompeya, Colegiales y Flores, operadas a través de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado -CEAMSE-.

Polvo: Generación de polvo producto de las tareas de barrido.

Reciclaje: Separación en Origen – Disposición Selectiva de Materiales - Es el proceso por medio del cual un determinado material retorna al ciclo de producción, tras haber sido utilizado y desechado, para que se transforme nuevamente en un bien de consumo, ahorrando así energía y preservando los recursos naturales y el medio ambiente.

Recolección Selectiva de Materiales. Recolección Diferenciada: Es una alternativa de recolección de residuos que prevé una etapa inicial de separación de los tipos de materiales desechados antes de destinarlos al reciclaje, evitando su envío a rellenos sanitarios.

Recuperadores Urbanos/Cartoneros: son personas que desarrollan su actividad laboral separando, clasificando y vendiendo los residuos generados en las diferentes ciudades.

Rellenos Sanitarios: Es un método de ingeniería para la disposición de residuos sólidos en el suelo de manera que se le dé protección al ambiente, mediante el esparcido de los residuos en pequeñas capas, compactándolos al menor volumen práctico y cubriéndolos con suelo al fin de día de trabajo, previniendo los efectos adversos en el medio ambiente. Además, como forma de minimizar el impacto ambiental y

Continúa en la página siguiente »

como implementación del Protocolo de Kyoto los rellenos sanitarios incluyen tratamiento de lixiviados, quema de gas metano, planes de reforestación y control de olores.

Residuo: Cualquier material, gaseoso, líquido o sólido, que sobra de un proceso de producción, transformación, extracción de recursos naturales, ejecución o consumo de productos y servicios.

Residuos Sólidos Urbanos (RSU): Residuos sólidos asimilables a domiciliarios (no peligrosos) generados en las áreas de administración y mantenimiento.

Residuos Peligrosos: Todo residuo que pueda causar daño, directa o indirectamente, a seres vivos o contaminar el suelo, el agua, la atmósfera o el ambiente en general. Por ejemplo: trapos sucios con SP, material absorbente usado, envases de SP, baterías y aceites usados, toner, filtros.

Residuos Patogénicos: Desechos o elementos materiales en estado sólido, semisólido, líquido o gaseoso, que presenta características de toxicidad y/o actividad biológica, que puedan afectar directamente a los seres vivos y/o causar contaminación del suelo, agua o atmósfera. Por ejemplo: vendas usadas, materiales descartables con y sin contaminación sanguínea.

Residuos Voluminosos: Residuos sólidos que por sus características, no pueden ser dispuestos en las Estaciones de Transferencia o no pueden ser cargados en el camión compactador y es necesario disponer de un equipamiento especial. Incluye artefactos del hogar, muebles, artefactos sanitarios, cerramientos, chatarras, maderas, entre otros.

Resolución Nro.50: Establece la obligación, para los generadores denominados Hoteles, de cuatro y cinco estrellas, edificios públicos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires -administrativos-, Corporación Puerto Madero y edificios de propiedad horizontal que tengan una altura superior a 19 pisos radicados en el tejido de la Ciudad, de separar los residuos domiciliarios generados, y disponerlos en forma diferenciada, a partir del 20 de febrero de 2005.

Ruidos y Vibraciones: Ruidos y vibraciones generados por las compactaciones, desobstrucciones, barridos mecánicos, hidrolavadoras y otras tareas que puedan generar ruidos y/o vibraciones que afecten al personal de la empresa o sean molestos para el vecindario y la comunidad afectada.

Servicio Comunitario: Beneficios generados por la prestación del servicio que evita la diseminación de residuos, la generación de olores y la proliferación de vectores, manteniendo la higiene urbana de la ciudad.

Sistema de Gestión Ambiental: Es el sistema que define las etapas de evaluación, planificación, implementación, monitoreo y revisión, según prevén las normas internacionales ISO 14000, con perspectiva de mejoría continua progresiva.

SP Clase 1: Consumo de sustancias peligrosas para limpieza: solventes, detergentes, ácidos corrosivos, desengrasantes, desinfectantes.

SP Clase 2: Consumo de sustancias peligrosas de mantenimiento y recolección: lubricantes, hidrocarburos, grasa, pintura y baterías.

Trabajo Insalubre: La jornada de trabajo insalubre es la que se desarrolla en lugares que por las condiciones del lugar de trabajo, por las modalidades o por su naturaleza, ponen en peligro la salud de los trabajadores y que la autoridad administrativa determinó como insalubre.

Trabajador Pique: Es el trabajador contratado a través de una empresa prestadora de servicios.

Tránsito: Alteraciones de las condiciones normales del tránsito debido a la circulación del equipamiento por la ciudad y las detenciones requeridas para la prestación del servicio.

Vectores de Enfermedades: Proliferación de vectores de enfermedades consecuencia de las tareas de recolección, limpieza y otras.

Fuente: Instituto Ethos – IARSE – Prohumana – Cliba Buenos Aires

Contactos

Participaron en la elaboración de este Reporte Socioambiental los siguientes responsables y sus respectivos equipos de trabajo:

Cliba Buenos Aires:

Oscar Martino - Gerente de Contrato

Pablo Sánchez - Jefe de Operaciones

Alexandros Polijronopulos - Jefe de Administración de Contrato

Gabriela Anania - Jefe de Relaciones con la Comunidad

Eugenia Quiroga - Jefe de Instalaciones y Obras

Gastón Gagey - Jefe de Mantenimiento

Marcelo Vicentin - Jefe de Administración

Oscar Peris - Jefe de Recursos Humanos

José Bermúdez – Desarrollo, Capacitación y Empleo, Recursos Humanos.

Grupo CLIBA

Rodolfo Fraire - Gerente General

Pablo Delorenzi - Gerente de Administración y Finanzas

Juan Vázquez - Gerente de Recursos Humanos

Fernando Zepponi – RSE y Comunicaciones Internas, Recursos Humanos

Delta Comunicación – Departamento de RSE

Dirección del Proyecto

Miriam De Paoli - Consultora

Lorena Pujó – Consultora

Julieta Levin - Diseño

CINNAMON IDEAS - Diseño y Comunicación.

Brochure y Presentación Digital

Maximiliano del Intento Ortiz

Celeste Gamboa

Contacto

Sobre cualquier duda o ampliación sobre el contenido de este documento, por favor contactarse con:

Fernando Zepponi – RSE y Comunicaciones Internas - Grupo CLIBA

fzepponi@cliba.com.ar

José Bermúdez – Recursos Humanos – Cliba Buenos Aires

jbermudez@cliba.com.ar

Sarmiento 3800

CI425FGY - Buenos Aires - Capital Federal