



# INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



**Linser**

*Cuando se exige limpieza...*

---

5ª Presentación – Enero 2014

# CONTENIDO

Breve Descripción de la Empresa	
¿Quiénes somos? .....	3
Objetivo .....	3
Datos .....	3
Certificaciones .....	3
Suscripciones .....	3
Organigrama .....	4
Públicos de Interés (stakeholders) .....	5
Política Integrada .....	8
Política de Sustentabilidad .....	9
Misión, Visión y Valores .....	11
Ámbitos significativos de acción .....	12
Carta de compromiso de adhesión a los principios del Pacto Global .....	14
Participación en la Mesa Directiva de la Red Argentina del Pacto Global .....	15
Reconocimiento de nuestros clientes .....	15
Derechos Humanos	
Principio N° 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos a nivel mundial .....	17
Principio N° 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos .....	17
Condiciones Laborales	
Principio N° 3: Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva .....	35
Principio N° 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio .....	36
Principio N° 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil .....	41
Principio N° 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación .....	44
Medio Ambiente	
Principio N° 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales .....	50
Principio N° 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental .....	50
Principio N° 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente .....	50
Anticorrupción	
Principio N° 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno .....	61
Conclusiones .....	62

PERÍODO COMPRENDIDO PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME: Año 2013.
--

**Formato utilizado:** ESTÁNDAR

**Responsables:**

Presidente: Carmen Liliana Adelardi

Directora: Elba Beatriz Bocafusca

Responsable Gestión Integrada: Lidia Mabel Iglesias

# **BREVE DESCRIPCION DE LA EMPRESA**

## **¿Quiénes somos?**

Una empresa con una trayectoria de más de 43 años de trabajo en la provisión de servicios integrales de limpieza general y técnica de bienes muebles e inmuebles para la actividad pública y privada; incluyendo oficinas, áreas del alto tránsito, casinos y salas de juego, plantas industriales, terminales automotrices, plantas de pintura de vehículos, hospitales, laboratorios, centros polideportivos, canales de televisión, etc., en la República Argentina, con la mayor dedicación y empeño puestos a disposición de nuestros clientes, comprometidos por alcanzar un desarrollo sustentable de nuestro negocio.

## **Objetivo**

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

## **Datos**

Cuenta al 31 de diciembre de 2013, con una dotación de 2.190 trabajadores.

Los lugares de prestación de servicios totalizan 348, satisfaciendo las expectativas de una amplia cartera de clientes tanto del sector público como privado; localizados en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en las provincias de Buenos Aires, Santa Fé y Entre Ríos.

## **Certificaciones**

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

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

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

## **Suscripciones**

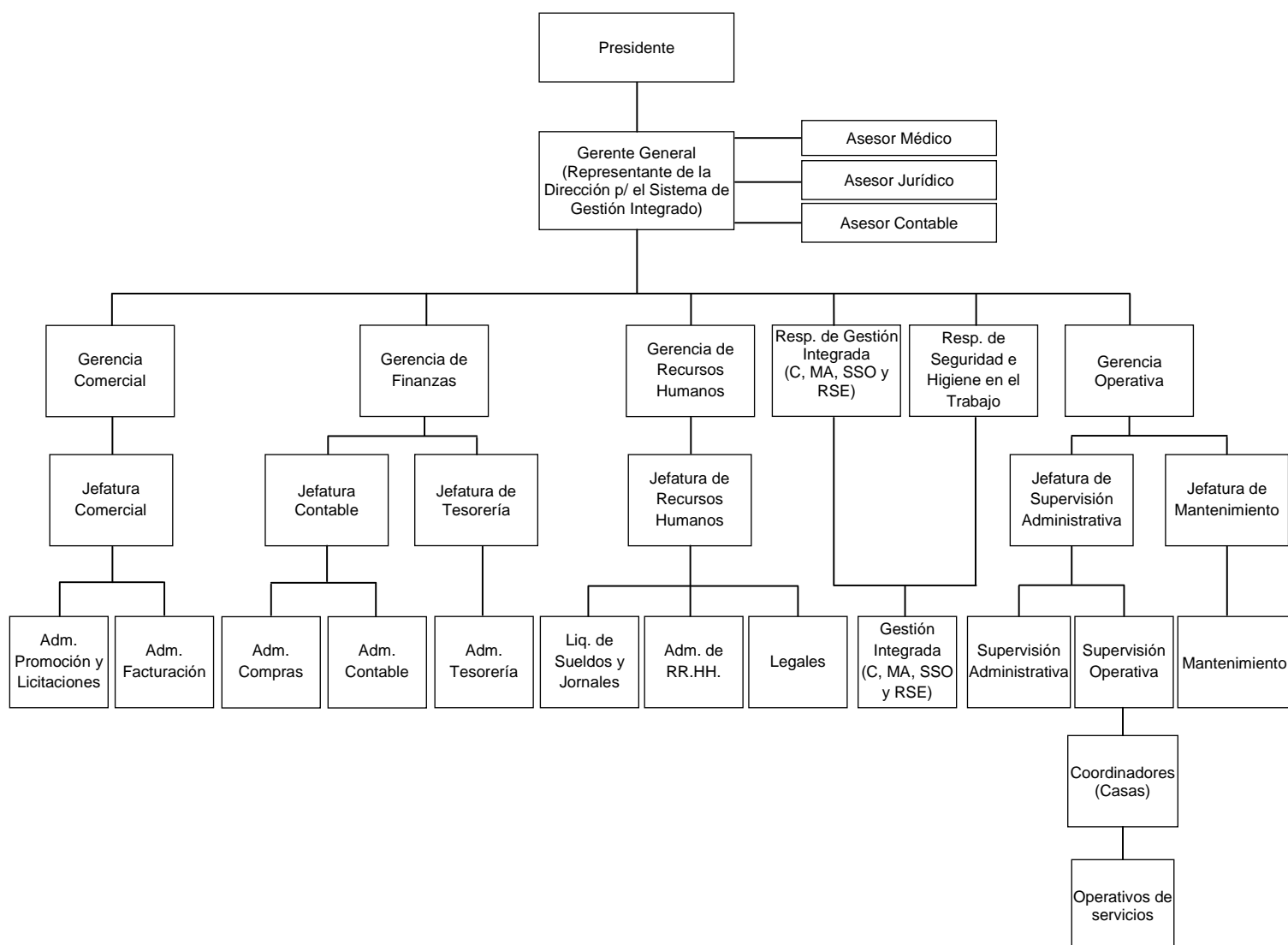
Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas el 5 de noviembre del año 2007.

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

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

## Organigrama

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



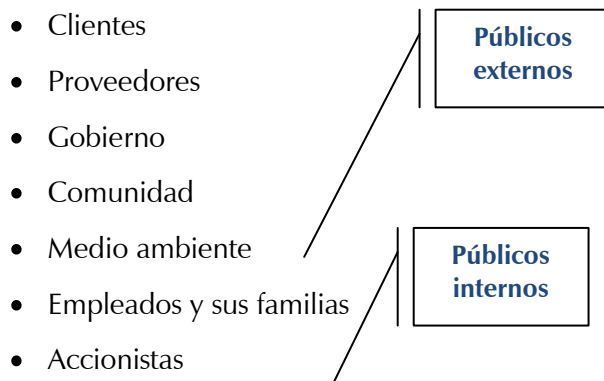
## Públicos de Interés (stakeholders)

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

En este sentido, para llevar adelante el “Compromiso con la Sustentabilidad”, la compañía trabaja para comprender a las comunidades y tender puentes que construyan caminos conjuntos hacia el desarrollo. Para ello, es consciente de la importancia de percibir lo que sucede alrededor de la empresa y armonizar esas demandas, intereses y expectativas con la estrategia y el corazón del negocio. Es por eso que la sustentabilidad para Linser es la capacidad de escuchar y comprender a los públicos de interés.

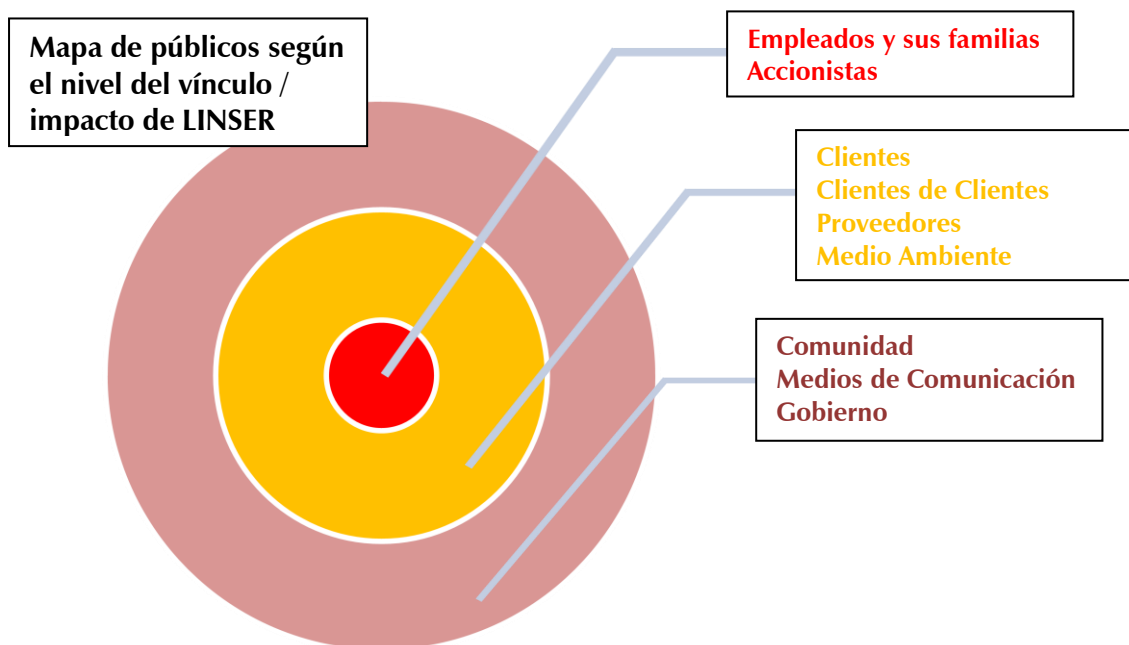
Linser trabaja y se esmera en respetar y considerar a sus públicos de interés. Desarrolla estrategias para responder a las expectativas de sus públicos de interés, reconocer y mostrar el debido respeto por sus intereses e inquietudes y darles respuesta en la medida de lo posible en un marco de sustentabilidad.

Linser ha identificado como tales a:



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





Linser ha delineado sus acciones mediante:

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

### **Canales de Comunicación con:**

Los Accionistas:

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

Los Empleados:

A través de publicaciones en carteleras, boletín semestral, capacitaciones al ingreso y mensuales, cumpliendo un plan anual de capacitación desarrollado con temas generales y específicos, comunicándose diariamente con sus supervisores y coordinadores, teniendo a disposición líneas

abiertas de comunicación con las áreas de Supervisión, Recursos Humanos y Gestión Integrada (Calidad, Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional) y mediante boletines informativos semestrales. También en reuniones mensuales, y comités de seguridad y operativos.

Las Familias de los Empleados:

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

Los Clientes:

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

Los Proveedores y Subcontratistas:

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

La Comunidad:

A través de nuestra página web.

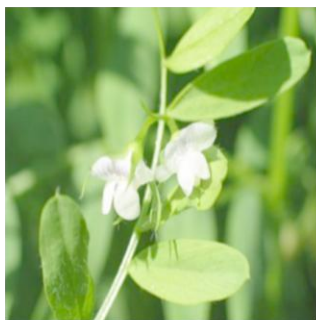
Asociación con distintas empresas a través de la Comisión Nacional Contra el Trabajo Infantil.

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

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

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





Rev. 01 – Vigencia 30/06/2008



## POLITICA INTEGRADA

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

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

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

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

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





# POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

Extracto para su Comunicación y Difusión

## LINSER: Compromiso con la sustentabilidad

---

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

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

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

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

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

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

---

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

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

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

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

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

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

- **Compromiso con el ambiente**

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

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

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

- **Despliegue del potencial de las comunidades**

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

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

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

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

Diciembre de 2011



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

## **MISIÓN, VISIÓN Y VALORES**

### **Misión**

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

### **Visión**

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

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

### **Valores**

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

# Ámbitos significativos de acción

## *Contribución con el desarrollo sostenible*


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

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

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




## ***Programas que comprenden***



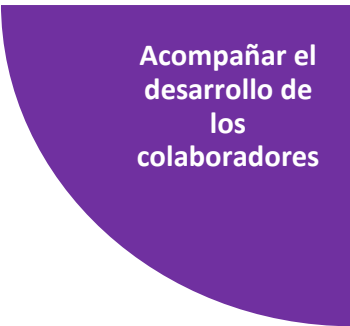
**Colaborar con la salud y el bienestar de personas y comunidades**

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




**Minimizar el impacto ambiental de nuestras prácticas**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Linser con Vida Verde”
- “Limpios y Sanos Cuidamos el Planeta”



**Acompañar el desarrollo de los colaboradores**

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Acompañamiento en el retiro laboral”
- “Nos Ponemos de Acuerdo”
- “Concurso de Dibujo – “Pequeños Creativos””



**Promover el despliegue de las potencialidades comunitarias**

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

# CARTA DE COMPROMISO DE ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

**Linser S.A.C.I.S.**  
**2013**

Buenos Aires, enero de 2014

Durante 2013 en LINSER continuamos transitando el camino de la sustentabilidad, entendiéndola como un modelo de gestión integral y transversal a toda la compañía, el cual implica una forma de hacer negocios que considera el comportamiento ético como eje de toda su práctica empresarial. Por eso, uno de los grandes desafíos de este año fue llevar adelante un análisis de materialidad, con el objetivo de incorporar la perspectiva de sustentabilidad y adecuar a la Política de Sustentabilidad todas las prácticas, procesos, procedimientos en distintas áreas de la compañía. Este año hemos puesto foco en la dimensión público interno y hemos comenzado a trabajar en nuestra cadena de suministro.

En esta misma línea también hemos profundizado sobre los programas lanzados, alcanzando mayores impactos y lanzando nuevas iniciativas para continuar trabajando sobre los compromisos de sustentabilidad asumidos. Enmarcamos acciones y actividades en diferentes programas llegando a los distintos ámbitos significativos de acción: “Iniciativa Linser con la vida”, “Limpios y sanos cuidamos el Planeta”, “Nos ponemos de acuerdo”, “Linser con vida verde”, “Programa de mecenazgo”, “Programa de acompañamiento en el retiro laboral”, entre otros.

Cumplimos seis años de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y tuvimos el honor de formar parte de la Mesa Directiva de su Red Local como miembros suplentes durante el último año. Nos comprometemos a continuar participando de la iniciativa, con el objetivo de seguir trabajando para fortalecer los esfuerzos del sector empresario para con la sustentabilidad, ratificando nuestro compromiso, adhesión y apoyo a los diez principios que integran la iniciativa del Pacto Global de Naciones Unidas.



Carmen Liliana Adelardi  
Presidenta



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

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

También ha acompañado las distintas acciones desarrolladas en el país y participado de las actividades de capacitación. La empresa seguirá trabajando para fortalecer los esfuerzos del sector empresario con la sustentabilidad y con los principios del Pacto Global.



## RECONOCIMIENTO DE NUESTROS CLIENTES

El jueves 12 de diciembre tuvimos el honor de compartir en la Escuela Técnica de Mercedes-Benz Argentina, un agasajo que nuestro Cliente brindó a varias Organizaciones sin Fines de Lucro, y a nuestra empresa, en reconocimiento a las acciones desarrolladas encuadradas dentro de la Responsabilidad Social Empresaria.



Responsabilidad Social Empresaria

**Pasión sustentable**

**Integridad**  
Compromiso con la comunidad  
Educación  
Protección ambiental

Queremos agradecerles por toda su dedicación y esfuerzo que hicieron posible que este 2013 fuera un año en el que nuestra estrella llegó con gran compromiso y responsabilidad a toda nuestra comunidad.

Por esto y por mucho más los invitamos este **jueves 12 de diciembre a las 12:00 Hs.** para cerrar el año y disfrutar con nosotros de un almuerzo en nuestra Escuela Técnica Fundación Fangio.

Mercedes-Benz

RSVP: josefina.furlong@daimler.com/4808-8781

Escuela Técnica Fundación Fangio  
Ruta 3, Km 43  
Al lado de Centro Industrial Juan Manuel Fangio.

# DERECHOS HUMANOS



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

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

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

## ACTIVIDADES

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

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

Mantenemos un Sistema de Gestión Integrado, que cuenta con las certificaciones de las normas internacionales ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, en continua mejora, comprometidos con el fortalecimiento de los estándares de la Calidad que venimos ratificando desde la certificación del 25/01/2000, con la firme pretensión de lograr el desarrollo sostenible de nuestras actividades, y la preservación de la salud e integridad físicas de nuestros trabajadores. Además, de las acciones desarrolladas dentro del S.G.I., se realizan otras gestiones de Responsabilidad Social Empresaria que hacen posible plasmar nuestros compromisos expuestos en la presente.

<b>DESEMPEÑO</b>	Los días 23 de mayo, 3, 4 y 5 de junio de 2013, IRAM realizó la Auditoría Externa de Recertificación con el objeto de verificar la implementación eficaz del Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.) de Linser, en base al cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas IRAM ISO 9001:2008, IRAM ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Como resultado final, el equipo auditor
------------------	--

recomendó al Comité General de Certificación de IRAM el otorgamiento de las certificaciones del S.G.I. con vigencia hasta junio de 2016, habiendo aprobado las acciones correctivas que fueron requeridas oportunamente. Además, consideró apropiado destacar las siguientes fortalezas:

- “el programa implementado de control de herramientas eléctricas semestral aplicado a todos los equipos de los servicios”, y
- “las actividades de capacitación realizadas en los servicios al personal tanto en temas de Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud Ocupacional como así también en temas de Responsabilidad Social, Prevención de Violencia y Derechos Humanos”.

Esto demuestra el óptimo nivel de competencia y toma de conciencia de nuestro personal, asegurando que los procesos de prestación de servicios se realizan bajo condiciones controladas, a fin de lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes, minimizando el impacto ambiental de nuestras actividades, y resguardando la salud e integridad física de nuestros trabajadores.

También, durante el año 2013, nuestro S.G.I. ha superado exitosamente otras auditorías externas:

- 3 participaciones en auditorías externas realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes (1 de seguridad y salud ocupacional, y 1 ambiental –de Volkswagen Argentina–; y 1 de calidad y ambiental –de Mercedes-Benz Argentina), de las cuales hemos recibido agradecimientos por nuestro desempeño. En la última mencionada, los auditores de TÜV Rheinland destacaron como fortaleza, en el sistema de gestión de nuestro cliente Mercedes-Benz Argentina, “las condiciones de orden y limpieza que regularmente se observan en todo el centro industrial”.

Por último, es pertinente agregar que se han llevado a cabo 126 auditorías internas, realizadas por auditores calificados, integrantes de la organización; con el propósito de asegurar que los procesos se mantienen conformes con las disposiciones planificadas, los requisitos de las 3 normas internacionales y los del S.G.I. establecidos por la organización, y de manera eficaz. Estas 126 auditorías internas incluyeron:

- 2 auditorías generales
- 1 auditoría extraordinaria
- 115 auditorías a servicios
- 8 auditorías a proveedores

## 2- Capacitación al Ingreso del Personal

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

### DESEMPEÑO

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

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

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

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

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

En los últimos años se han incorporado paulatinamente temas de Responsabilidad Social Empresaria. Fruto del análisis de materialidad encarado este año, se han realizado modificaciones a distintos procesos, documentos y procedimientos que alinean estos temas con la Política de Sustentabilidad de la compañía y mejora aspectos de cumplimiento de los derechos de las personas. A diciembre de 2013, las capacitaciones (y su correspondiente material) incluye:

- Introducción a la Responsabilidad Social Empresaria
- Política de Sustentabilidad
- Programas de RSE de Linser

En 2013, se han totalizado 1.754 horas hombre en capacitaciones de ingreso, lo que representa un significativo incremento del 70,10% respecto del año anterior. Todos los temas mencionados, se encuentran registrados en el programa anual de capacitación con el título “Inducción al personal operativo”.

### 3- Programa Anual de Capacitación

Linser cuenta con un Programa Anual de Capacitación dinámico, donde se incluyen temas de Gestión de Calidad, Ambiental, y de Seguridad y Salud Ocupacional, generales y específicos para cada área de trabajo, de acuerdo a los riesgos a los que el personal se encuentre expuesto, a los aspectos ambientales inherentes a cada tarea en particular y teniendo en cuenta los estándares de calidad respectivos.

El programa comprende otros temas de relevancia para la promoción del desarrollo sustentable, de índole social, relativos a los derechos humanos, a la adopción de hábitos de vida saludable, a la RSE, etc.



#### DESEMPEÑO

A continuación se detallan los temas que formaron parte del Programa Anual de Capacitación 2013:

Temas	Total de horas hombre de capacitación	Cantidad de personas
Calidad e Integrados:		
· Atender las indicaciones de su coordinador	4,5	9
· Autoorganización	1	2



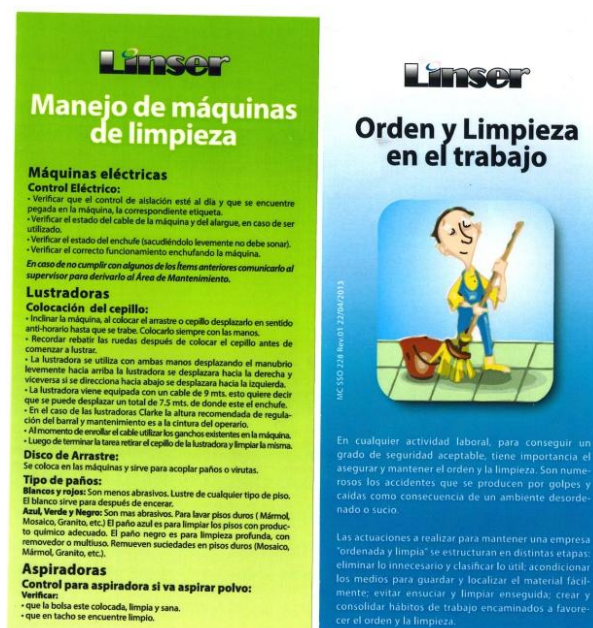
	· Buena conducta	6	12
	· Buena presencia	4,5	9
	· Buenas Prácticas de Manufactura – GMP (para personal que trabaja en laboratorios)	50	100
	· Buenas Prácticas Operativas SENASA	43,5	87
	· Capacidad de innovación	0,5	1
	· Capacitación Normas de Convivencia laboral	8	4
	· Capacitaciones impartidas	0,5	1
	· Comunicación con el cliente	188	47
	· Control de registros (P.G. 4.2.4)	2	2
	· Cuidado integral de pisos	280	14
	· Dilución de Productos	0,5	1
	· Distribución de autoridades y responsabilidades	143	286
	· Escuelita de Coordinadores	186	62
	· Flexibilidad, Iniciativa	10,5	22
	· Identificación y Rotulado de Productos	1.576,00	1576
	· Inducción al personal ingresante operativo	1.754,00	879
	· Instrucción de trabajo	1224	1224
	· Introducción a liquidación	6	6
	· Instructivo de trabajo I.T. 7.4.2.06 Control de tareas especiales	225	450
	· Limpieza de Baños y Vestuarios	610,5	1221
	· Limpieza de fosas	5	5
	· Limpieza de laboratorios	19,5	39
	· Manejo de Productos Químicos	800,50	1601
	· Manejo de tubos	2,00	4
	· Orden y Limpieza	668	1336
	· Poda y Jardinería	11	11
	· Manejo de Máquinas y Herramientas de Jardinería	5,5	11
	· Acompañamiento en el retiro laboral	28,5	19
	· Política Integrada	858,5	1717
	· Presentismo y puntualidad	3	6
	· Provisión de materiales e insumos	1	2
	· Requisitos legales aplicables a la actividad	1	2
	· Seminario en sistema de gestión de calidad	18	1
	· Trabajo en equipo y armonía	5,5	11
	· Técnica “Doble Trapo – Doble Balde”	56	112
	<b>Total</b>	<b>8.807,00</b>	<b>10891</b>
	<b>Higiene y Seguridad Laboral y Ambiental:</b>		
	· Agentes Patológicos de la Sangre	84	84
	· Análisis y Estadísticas de Accidentes 2013	114	57
	· Clasificación y Manejo de Residuos en los servicios de SENASA – Laboratorios Animal y Vegetal	25,5	51
	· Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales	1.237	1237
	· Conducción de motos y bicicletas	4,50	9
	· Consejos preventivos contra el delito: Robo	782,50	1565
	· Control de No Conformidades	4,00	4
	· Curso de alta especialización: Master en Seguridad	40,00	1



	· Derrames y uso de elementos absorbentes	10	5
	· Ergonomía	10	10
	· Golpes y Choques contra Objetos	20,50	41
	· Higiene Hospitalaria	42	84
	· Interpretación ISO 14001:2004	12	12
	· Investigación de Incidentes	787	1574
	· Levantamiento de pesos	2	4
	· Levantamiento y Transporte de Carga	22	44
	· Manejo de maquinas Desmalezadoras y Motoguadaña	5,5	11
	· Manejo de maquinas Hidrolavadoras	2,5	5
	· Manejo de maquinas bordeadoras	7,5	15
	· Manejo de maquinas de limpieza	1.238,00	1238
	· Manejo de Residuos	800,05	1601
	· Manejo de Residuos Hospitalarios	58,5	117
	· Manejo de Residuos VW	0,5	1
	· Manejo de Residuos Y1	7	7
	· Manejo Defensivo	10,5	21
	· Manipulación de Rejas	41	82
	· Nociones Básicas sobre Animales de Laboratorio	55	55
	· Optimización de Recursos	1.590,00	1590
	· Plan de Evacuación y Simulacro	1.678,00	1678
	· Plan de emergencia y evacuación	12,00	12
	· Política de Medio Ambiente de MBA	34	34
	· Política de Medio Ambiente de VW	0,5	1
	· Política Ambiental Guidi	23	23
	· Puntos de encuentro	1694	1694
	· Prevención de Accidentes	9	18
	· Procedimiento sobre el Uso de Escaleras	911,5	1801
	· Procedimiento para el tratamiento de filtros	17	34
	MBA		
	· Procedimiento y manejo de compactadora	3	6
	· Protección integral, Ocular, Respiratoria	20,00	20
	· Riesgo Eléctrico	618,5	1237
	· Riesgos por Resbalones, Tropiezos y Caídas	909,5	1819
	· Rotulado y precintado de residuos	84	84
	patogénicos		
	· Ruidos	40,00	40
	· Seguridad e higiene, salubridad y primeros auxilios	6,00	3
	· Seguridad en las Manos	834,5	1669
	· Seguridad en Manejo de Máquinas y Herramientas	1.459,00	1459
	· Reglas de seguridad para peatones	224	448
	· Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001	17	34
	MBA		
	· Sistema de Gestión Ambiental	6	12
	· Trabajo Seguro	812,5	1625
	· Trabajos en Altura	2	2
	· Uso correcto de puertas y credenciales	83	95
	· Uso de EPP	1363	1363

· Uso de EPP para uso de STRIP VW	15,5	31
· Uso de Matafuegos	848	1696
· Uso de Isoclor Diluciones	4	4
· Uso de Tarjetas Indicadoras de Peligro	5	10
<b>Total</b>	<b>18.746,55</b>	<b>26477</b>
<b>Salud:</b>		
· Diabetes	1567	1567
· Enfermedades estacionales	1567	1567
· Prevencion Gripe A	738	1476
· Primeros auxilios	5	5
· Trabajo al aire libre: Protección solar	5,5	11
· Verse bien	800,5	1601
<b>Total</b>	<b>4.683,00</b>	<b>6227</b>
<b>Responsabilidad Social Empresaria:</b>		
· Capacitacion en RSE	18	1
· Política de Sustentabilidad	856,5	1713
· Violencia domestica	2,5	5
· RSE, Derechos Humanos y Derechos del Niño	22,00	22
<b>Total</b>	<b>899,00</b>	<b>1741</b>
<b>Total general</b>	<b>33.136,05</b>	

De requisitos legales, acompañamiento en los avances y desarrollo de nuestros clientes, de la aplicación de nuevos programas, tecnologías, procesos, etc., surgen permanentemente nuevas necesidades de capacitación, que arrojan para este período un total de 33.136,05 horas, manteniendo el promedio de capacitación anual por colaborador que venimos registrando en los últimos años, complementadas con la entrega de material didáctico ( trípticos, volantes, instructivos, etc.) diseñados específicamente para cada tema en particular.



## Linser Diabetes



**Iniciativa Linser POR LA VIDA**  
Español de información y educación sobre salud, seguridad y medio ambiente

MC SSO133 Rev. 01 Vig.01/11/2013

## Linser Optimización de Recursos



MC MA 004 Rev. 06 Vigencia 24613

## Linser Uso de Elementos de Protección Personal



MC SSO 105 REV 02 VIG. 01102013

## Linser Levantamiento y Transporte de cargas

El traslado y levantamiento de materiales en forma manual puede producir lesiones físicas como fracturas, hernias, contracturas musculares, etc. Muchas de estas lesiones se pueden prevenir aplicando técnicas seguras de levantamiento de carga.

**Transporte de cargas:**  
Evaluar la posibilidad de trasladar y/o levantar la carga por medio de maquinarias o equipos diseñados para esto.  
• En caso que la carga sea voluminosa o exceda su capacidad pedir ayuda a otro compañero.  
• Planifique el recorrido mas corto, revíselo y elimine todo obstáculo posible. recuerde la ubicación de los obstáculos no pueda ser modificado y señalcelos.  
• Mantenga plena visión del camino.  
• Cuando transportemos cargas por escaleras fijas una de las manos debe estar libre para tomarnos del pasamanos, tanto en el ascenso como para el descenso.  
• Usar guantes de seguridad cuando la carga posea bordes cortantes.  
• Para tomar la carga utilice las palmas de las manos y nunca las yemas de los dedos.



MC SSO 086 Rev. 01 Vigencia 1-6-13

## Linser Enfermedades estacionales



**Iniciativa Linser POR LA VIDA**  
Español de información y educación sobre salud, seguridad y medio ambiente

3

## Linser Manejo de residuos Hospitalarios



MC SSO 227 Rev. 01 Vig.03/2013

Evitemos actitudes que generen accidentes, lesiones personales o a terceros y daños a instalaciones y equipos. Para lograrlo, deberemos desempeñarnos en forma segura en el desarrollo de nuestras tareas, cumpliendo con las normas establecidas para cada caso.

## Linser Uso de escaleras



MC SSO 230 Rev. 01 Vig.04/2013

## Linser Resbalones, Tropiezos y Caídas



A fin de evitar situaciones que generen accidentes, lesiones a los trabajadores o a terceros, se debe ser consciente sobre estos riesgos y lograr actitudes seguras.

**Resbalones**  
Causas Principales:  
1. Esto se debe principalmente por no usar el calzado apropiado  
2. Derrames en los pisos.  
3. Áreas mojadas sin delimitar hasta que se sequen  
4. Escaleras o pasadizos sucios u obstruidos

Por ejemplo un simple cartón o un lápiz en el piso pueden ser causa de un accidente (Resbalón y posterior caída). También un derrame de líquidos en los pisos. En este caso, para evitar resbalones, debe secarse inmediatamente la superficie, y en caso de no poder hacerlo colocar cinta y avisos de peligro. delimitar áreas de limpieza colocando carteles de aviso "piso resbaladizo", "piso mojado" o similar, y mantener escaleras y pisos limpios y sin obstruir.

**Tropiezos**  
Cuando circula puede encontrarse con:  
1. Pisos rotos.  
2. Falta de rejillas.  
3. Falta de iluminación.  
4. Falta de pasamanos en escaleras.  
5. Cables que atraviesen los pasillos.  
6. Cajones abiertos.  
7. Falta de barandas

MC SSO 232 Rev. 01 Vig. 02/2013

## Linser Trabajo Seguro



**Consideraciones generales**  
Las actitudes inseguras son aspectos del comportamiento humano. Las actitudes inseguras son violaciones de prácticas comúnmente aceptadas, que causan o permiten que el accidente de trabajo ocurra. A pesar que los accidentes están directamente relacionados a las condiciones de trabajo, la mayor causa de ocurrencia de los mismos es por actitudes inseguras. Con la colaboración y la participación de todos se puede lograr un Trabajo Seguro. Todo accidente o incidente, tiene una o varias causas que motivaron su ocurrencia.

Ejemplo: un operario al proceder a lavar una pieza con una hidro lavadora sin utilizar las empuñaduras de protección asignadas para esa tarea, sufre el ingreso de un cuerpo extraño en su ojo derecho.

MC SSO 044 Rev. 01 Vig. 01/2013



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

Durante el año 2013 se mantuvieron las becas otorgadas para la realización de carreras universitarias y se recibieron desde distintos niveles de la empresa, nuevas solicitudes para cursos de formación complementaria. De esta manera, se apunta a favorecer la formación de colaboradores en distintas disciplinas contribuyendo a su desarrollo tanto en lo personal como en lo profesional.

##### DESEMPEÑO

Durante el período informado, se mantuvieron las 3 becas universitarias según el siguiente detalle:

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

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

De las becas otorgadas oportunamente, una colaboradora que se desempeña en nuestra empresa como Oficial de Limpieza desde hace 13 años, en el período anterior se había recibido como Técnico en Seguridad e Higiene en el Trabajo, hoy continúa cursando la Licenciatura en Seguridad e Higiene en el Trabajo.

#### 5- Comunicaciones internas

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

##### DESEMPEÑO

Durante 2013, se mantuvo una fluida comunicación interna a través de los distintos canales de comunicación, que permiten evacuar todas las inquietudes del personal sin demoras, a través de las comunicaciones telefónicas con Oficina Central, de los Supervisores que recorren permanentemente la totalidad de los servicios acercando las novedades a la Oficina de Personal, y a través de la telefonía celular con la que cuentan los Supervisores y Coordinadores de los servicios, correo electrónico y sistema web.

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

Continuamos entregando a la totalidad del personal el Boletín Interno "Notilinser", de carácter informativo que se publica en forma semestral.

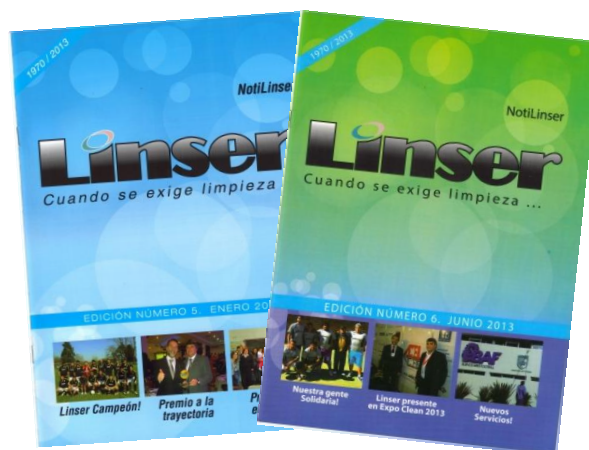
En enero y en Junio del 2013 se publicaron la 5ª y 6ª Edición, con una tirada de 2500 ejemplares en cada edición (total 5.000 ejemplares), y un costo total de diseño e impresión de \$39.080.-


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

Durante el 2013 se han distribuido, acompañados por actividades de capacitación, cinco folletos y flyers con distintas temáticas propias del negocio, sociales, salud y ambiente.

A la fecha del presente informe, se encuentra en proceso de impresión la 7ª Edición del boletín interno "Notilinser".

Se incorporó un nuevo canal de comunicación interna realizada a través de la



	dirección de correo electrónico “iniciativalinser@linser.com.ar”, dirigida a la totalidad del personal gerencial, administrativo y de supervisión, donde ampliamos la información que permanentemente enviamos en los pies de e-mails, en concordancia con un temario programado.
<b>6- Linser Libre de Humo</b>	
Se continúa difundiendo a todo el personal los perjuicios para la salud que conlleva el fumar, tanto para el propio individuo que lo practica como para su entorno.	
<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Con la firme convicción de luchar contra el consumo de tabaco, desde hace varios años, mantenemos la prohibición de fumar dentro del establecimiento de la empresa, incluyendo señalización, dando como resultado un ambiente libre de humo y la reducción de fumadores que aprovechan su hora de almuerzo para salir a fumar. Se ha programado una capacitación dirigida a la totalidad del personal de la empresa, para ser impartida durante 2014, sosteniendo el firme compromiso en esta cuestión.</p> 
<b>7- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional</b>	
Se mantiene vigente el Sistema de Gestión Integrado con la finalidad de realizar acciones coordinadas para dar respuesta a las demandas cambiantes del medio en el cual se encuentra inserta nuestra empresa, siempre velando por la salud e integridad física de las personas y bienes de la empresa y de terceros.	
<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Durante 2013, nuestro sistema de gestión ha superado exitosamente dos instancias de evaluación externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ La Auditoría Externa de Recertificación conforme al estándar OHSAS 18001:2007, realizada por el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación)</li> <li>➤ 1 participación en auditoría externa realizada por el organismo certificador de nuestro cliente Volkswagen Argentina, la de Mantenimiento Nº 2 (SV1) realizada por Bureau Veritas en el Centro Industrial Pacheco.</li> </ul> <p>Además, se desarrollan permanentemente actividades con el fin de mantener actualizado el Sistema de Gestión, entre las que se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Implementación de la Política Integrada que involucra al personal, y que muestra el compromiso de realizar las acciones adecuadas destinadas a la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas. En la Revisión por la Dirección efectuada el 25 de enero de 2012, se ha determinado que la Política Integrada – Revisión 04 – se mantiene en concordancia con las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser.</li> <li>➤ Se ha comunicado la Política Integrada a la totalidad del personal, dedicando un total de 858,5 horas hombre de capacitación, siendo además parte en capacitaciones de inducción; también se extiende su divulgación a proveedores de servicios y de productos críticos, a fin de que se alineen a las intenciones globales, objetivos y orientación de Linser.</li> <li>➤ La Dirección verifica continuamente su correcta interpretación por parte del personal de Linser, en todos los niveles de la organización, y determina que es entendida por la totalidad del personal.</li> <li>➤ Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente. Se trabaja permanentemente con un estudio jurídico especializado en temas de seguridad y salud ocupacional, a fin de relevar y controlar el cumplimiento de la normativa vigente, y detectar necesidades de actualización de las plantillas legales en</li> </ul>

	<p>base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Se continúan desarrollando y se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo que incluyen las medidas preventivas y los elementos de protección personal que se deben utilizar en la realización de las tareas de limpieza en los servicios, en base a las cuales se realizan las capacitaciones operativas pertinentes.</li> <li>➤ Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, también de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.</li> <li>➤ Se continúan realizando mensualmente las reuniones de “Comité de Seguridad” con Coordinadores y Supervisores de los servicios, y en forma quincenal entre el responsables de Seguridad e Higiene, la responsable de Gestión Integrada, técnicos del área de seguridad, y colaboradores del área de personal, a fin de comentar, evaluar, desarrollar, comunicar los temas de seguridad, analizando los accidentes de trabajo ocurridos, y estableciendo las causas, medidas correctivas y preventivas para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes no solo en el ámbito laboral, sino contemplando otros factores que son externos al mismo.</li> <li>➤ Se continúa brindando soporte a los proveedores críticos en el desarrollo de los procesos de gestión fundamentales a fin de alinearlos a los de nuestra empresa. Se les realizan Auditoría Integradas en forma anual, que incluyen aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional.</li> </ul>
--	---

#### 8- Día del Niño

Continuando con las actividades que desde hace varios años se desarrollan para esta fecha, se hizo entrega de regalos con motivo del Día del Niño, a todos los hijos del personal hasta los 12 años inclusive, con el fin de que todos los niños tengan un regalo en su día.

##### DESEMPEÑO

Como siempre, se hizo entrega de juguetes para los más pequeños, y a en esta oportunidad a los más grandes se les hizo entrega de cajas de lápices o pen – drive de acuerdo a su edad.

#### 9- Concursos Infantiles “Pequeños Creativos”

Con el objetivo de promover la participación de los hijos y nietos de nuestros colaboradores, incentivar su espíritu creativo y colaborar en que tomen conciencia y reflexionen sobre temas que son importantes para su desarrollo pleno e integral, se llevó adelante el Concurso de dibujo “Pequeños Creativos” Nº 7. En el marco del mes de la Paz invitamos a los chicos a dibujar sobre qué representa la paz para ellos.

##### DESEMPEÑO

En el marco del mes de la Paz, invitamos a los más chicos a dibujar sobre qué representa la Paz para ellos. Se distribuyeron afiches en todos los lugares de trabajo para invitar a los niños a participar de la actividad. Participaron 70 niños de entre 4 y 12 años con distintos dibujos. A los niños de más de 7 años también se les pidió una frase sobre qué es la paz para ellos. Todos los dibujos fueron utilizados en el calendario Linser 2014. Fueron invitados a participar todos los niños y niñas, hijos o nietos de colaboradores de Linser, dividiéndose en tres categorías:

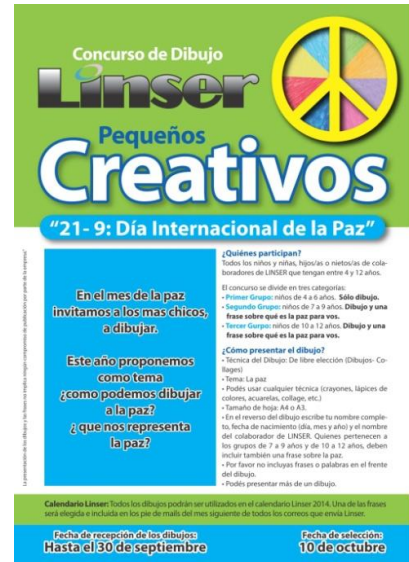
- Primer grupo: niños entre 4 a 6 años. Sólo dibujo
- Segundo grupo: niños de 7 a 9 años. Dibujo y una frase sobre que es la paz para ellos.
- Tercer grupo: niños entre 10 y 12 años. Dibujo y una frase sobre que es la paz para ellos.



Las técnicas utilizadas fueron de libre elección.

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

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



Algunos de los dibujos seleccionados:



## 10- Iniciativa "Felices Fiestas para Todos"

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

### DESEMPEÑO

A fines de diciembre de 2013, se han entregado 2253 Cajas Navideñas, haciéndolas llegar a la totalidad del personal propio y eventual, en cada lugar de trabajo.

Como siempre, la caja incluyó productos de primera línea para estar presentes de alguna manera en sus mesas en estas fiestas, invitando a nuestros colaboradores a que compartan buenos momentos con sus familias y amigos.



## 11- Programa “Acciones Compartidas”

Continuamos desarrollando actividades de apoyo a entidades educativas, con el objetivo de fomentar, reforzar y aportar a la educación del nivel inicial a través de distintas actividades y acciones llevadas a cabo por Linser.

### DESEMPEÑO

En esta oportunidad, y ante la colaboración solicitada en el mes de octubre 2013, por el SMATA (Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor) de la zona norte de la provincia de Buenos Aires, donde brindamos servicios en una empresa automotriz), y a fin de paliar las necesidades básicas existentes de la Escuela 369 “Florentino Ameghino” de la localidad de Oberá Provincia de Misiones, Linser contribuyó con \$ 10.000 junto a otras empresas, a solventar parte de los gastos para mejorar las condiciones de esta escuela.

En agosto 2013, se llevó a cabo un acuerdo entre el Ministerio de Cultura, Educación, Ciencia y Tecnología de la Pcia. de Misiones, con el Director de la escuela, de proyecto de intervención edilicia del establecimiento, el cual se materializaría con el aporte del Sindicato y parte de los materiales a cargo de la municipalidad.

El proyecto prevé una intervención de envergadura, con reposición de chapas y reemplazo parcial de estructura de la cubierta y ampliación de una galería, además de hacer funcionales y ampliar en casi 30 m2 las áreas de servicios y administrativa.

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

Por segundo año consecutivo Linser participa de la carrera como miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, invitando a sus colaboradores y sus familias. La actividad es organizada por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación; la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil; y busca concientizar y movilizar a la sociedad en torno a esta problemática.

### DESEMPEÑO

Linser apoyó esta iniciativa colaborando en calidad de auspiciante, aportando \$7.000.-

Participaron de la carrera más de 2500 personas en distintas categorías. La carrera contempla la participación de corredores “profesionales” y público en general, familia, niños, pudiendo inscribirse en distintas categorías, según elección de los participantes.

En esta oportunidad se recaudaron \$130.000 en concepto de inscripciones, los que fueron destinados a dos organizaciones que trabajan en el fortalecimiento familiar para impedir el trabajo infantil. Uno es el Centro de Contención “El Remate” de Jujuy y el otro es “Jardines de Cosecha de Salta”, los cuales

son dos programas de atención, contención y cuidado para los hijos de los trabajadores de la cosecha del tabaco en Salta y Basural de Jujuy.



### 13- Proyecto de Prácticas Educativas Laborales

En 2013, se continuó el Proyecto de Prácticas Educativas Laborales que se había instrumentado en 2008, 2009 y 2012, comprometiéndonos también con la educación. El mismo se realizó en esta oportunidad, incorporando a un estudiante, al vencimiento de su pasantía, como personal eventual, quien desarrolló tareas durante todo el año 2013 en nuestras oficinas centrales.

Mantenemos el objetivo de crear oportunidades de crecimiento y consolidación de conocimientos, mediante la aplicación práctica de los mismos en un puesto real de trabajo, facilitando el acceso de jóvenes al mundo laboral. Otros objetivos que persigue son:

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

#### DESEMPEÑO

En este período, y con el objetivo de extender su período de adquisición de conocimientos y experiencia laboral, se incorporó a un estudiante como personal eventual de la empresa, quien había desarrollado su primera experiencia laboral en nuestra empresa bajo la modalidad de pasantía, mientras cursaba su último año de estudios en una institución educativa de nivel medio cercana al establecimiento de la empresa en el barrio de Flores de la Ciudad de Buenos Aires, que brinda conocimientos aplicables en tareas administrativas que se realizan en nuestra Oficina Central.

Para nosotros es un placer trabajar con los futuros profesionales que nos envía el Instituto Monseñor Aneiros de San José, y somos conscientes de la enorme responsabilidad que significa darles las primeras prácticas laborales, que seguramente recordarán por siempre.

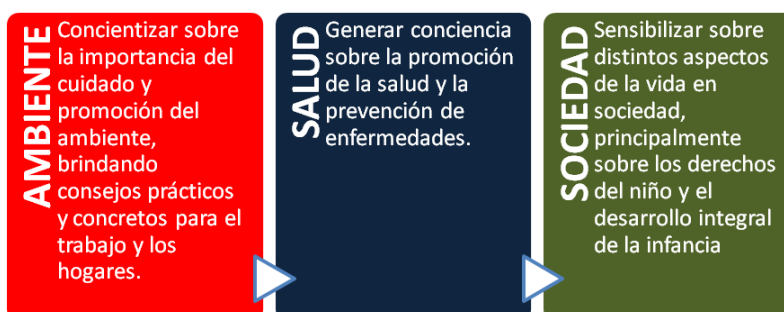
### 14- Iniciativa Linser por la Vida

Linser trabaja en la formación en valores y temas de interés que aborden las necesidades cotidianas de los empleados. En este sentido, la iniciativa “Linser por la Vida” nació con el objetivo de compartir información sobre nuestras actitudes y acciones como integrantes de la sociedad y sobre la contribución que la empresa hace al desarrollo sostenible. El programa aborda diversos temas que tienen como núcleo común al ser humano, la familia y su relación con el entorno social y ambiental. Brinda información, datos, consejos y novedades sobre aspectos de la salud, ambiente y sobre nuestras formas de actuar en sociedad. El programa se desarrolla a través de distintas herramientas y soportes de comunicación interna. Los contenidos se abordan en cartelera al personal, folletos, pie de mail, etc.



A modo de complemento y para lograr un mayor impacto, en 2013 se creó la casilla de correo electrónico [iniciativalinser@linser.com.ar](mailto:iniciativalinser@linser.com.ar), para enviar información destacada y ampliada sobre las distintas problemáticas abordadas desde la iniciativa.

Objetivos:





## DESEMPEÑO

A lo largo del año 2013, se han difundido los siguientes 10 mensajes en los pies de e-mails (2 más que el año anterior) que se envían desde todas las cuentas de correo electrónico de sede central de la empresa.

**2013**

Recibimos el 2013 renovando nuestro compromiso con la calidad y sustentabilidad de nuestras operaciones. Que la esperanza y la alegría, que trae toda nueva etapa, nos acompañe todos los días del año. ¡Felicidades para todos!

**Linser**  
Cuando se exige limpieza ...

Cambiamos nuestros hábitos hacia una vida más sustentable. **¡Separemos nuestros residuos en nuestros hogares y en la oficina!!!**

**Iniciativa Linser POR LA VIDA**  
Español de información y refuerzo sobre el cuidado personal

8 DE MARZO  
DÍA INTERNACIONAL DE LA MUJER

Sólo si la mujer puede ejercer plenamente sus derechos podremos construir una sociedad integrada, inclusiva y sustentable.

**Linser**

El trabajo infantil impide a familias, comunidades y países, desarrollarse y alcanzar su potencial.

**Iniciativa Linser POR LA VIDA**

En Linser nos sumamos a los esfuerzos para erradicar este grave problema.

**2ª CARRERA POR UNA NIÑEZ SIN TRABAJO INFANTIL**  
9 de junio, a las 9.00. Rosedal de Palermo

Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social | conaeti | RED CONTRA EL TRABAJO INFANTIL | OIT

**NOS PONEMOS DE ACUERDO**

En Linser nos ponemos de acuerdo para juntos promover hábitos, conductas y estilos de comportamiento basados en el respeto, la ética, la tolerancia y las buenas maneras.

**Linser**

Del 1 al 7 de agosto celebramos la **Semana Mundial de la Lactancia Materna**, una de las formas más eficaces de asegurar la salud y la supervivencia de los niños.

**Iniciativa Linser POR LA VIDA**

3 de septiembre, **Día de la Higiene**. En Linser trabajamos por la higiene mediante soluciones de limpieza que promueven espacios saludables.

**Iniciativa Linser POR LA VIDA**

14 DE NOVIEMBRE. DÍA INTERNACIONAL CONTRA LA DIABETES. ¿Sabías que una dieta saludable, actividad física regular, y evitar el consumo de tabaco pueden prevenir la diabetes?

**Linser**  
Cuando se exige limpieza ...

### 15- Programa “Nos ponemos de acuerdo”

Con la finalidad de llevar a la práctica nuestra misión, visión y valores corporativos, lanzamos la Campaña “Nos ponemos de acuerdo”. Esta iniciativa tiene como finalidad promover hábitos, conductas y estilos de comportamiento basados en el respeto, la ética, la educación, la tolerancia y las buenas maneras.

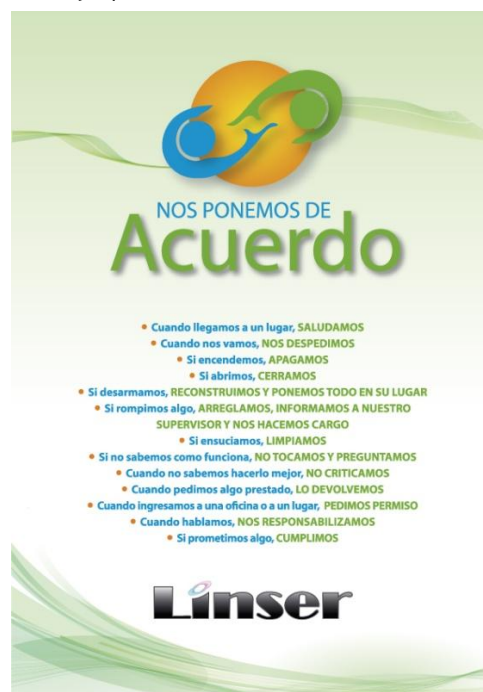
En Linser somos conscientes que nuestra característica distintiva como compañía es la forma en la que brindamos nuestro servicio, cómo nos vinculamos con nuestros clientes y cómo nos



relacionamos con nuestros compañeros de trabajo. Para ello, a través de esta campaña recordamos lo que nuestros padres y abuelos nos enseñaron de niños y nosotros ahora enseñamos a nuestros hijos: ser educados, respetuosos y tolerantes.

## DESEMPEÑO

En las dos ediciones anuales de la revista “Notilinser”, se publicaron las piezas de comunicación destinadas a concientizar sobre estos temas. También se expusieron en cartelera en los lugares de trabajo y oficina central.



También se desarrollaron dos talleres de sensibilización dirigidos a supervisores y coordinadores.

## 16- Programa “Acompañamiento en el retiro laboral”

Desde su creación, Linser trabaja en promover un ambiente de trabajo adecuado, valorando a sus Recursos Humanos. Es por eso que ha diseñado un programa especialmente destinado a acompañar y ayudar a aquellas personas que se encuentran próximas a su retiro laboral a prepararse para una nueva etapa de su vida.

Para la gran mayoría de las personas el trabajo ocupa una posición central en su vida: además de ser el medio habitual de supervivencia, cumple otros objetivos igualmente esenciales como la autoexpresión, relaciones sociales, oportunidades para aprender, mejorar el servicio a la sociedad, mejorar la calidad de vida. Es por ello que iniciar el proceso de retiro causa un alto impacto emocional en quienes lo atraviesan. El retiro laboral como hecho social y personal implica pensar en el futuro como una etapa de proyección, como un evento que puede marcar el inicio de un nuevo período de realizaciones, ya sea desde el plano material, intelectual, social y/o afectivo.

De esta manera, con las jornadas del programa de Acompañamiento en el retiro laboral, Linser se propone que los destinatarios de las charlas pongan en marcha nuevos caminos adaptativos, proyectos personales y comunitarios, generar planes a desarrollar durante su etapa de jubilación.

## DESEMPEÑO

A lo largo del año 2013 se realizaron 2 talleres con la participación de 21 colaboradores de distintas áreas de la empresa y organizados en conjunto entre las áreas de Personal, Gestión Integrada y la Lic. en Psicología Dra. Pécker del Centro Médico del Plata (especializado en medicina Laboral).

Entre los concurrentes y la licenciada, se trabaja en forma conjunta. El Feedback resulta muy enriquecedor ya que todos exponen sus inquietudes y despejan sus dudas. Se hace entrega de un material impreso mediante el cual se les informa acerca de todos los beneficios con los que cuentan los jubilados tanto en los sectores del público en general, privado y social, brindan para el desarrollo de actividades que contribuyen a su bienestar.

Cabe destacar que en los dos encuentros se desarrollaron en un clima muy armonioso entre los colaboradores y los disertantes.



### 17- Análisis de materialidad

Con el objetivo de incorporar la perspectiva de sustentabilidad y adecuar a la Política de Sustentabilidad todas las prácticas, procesos, procedimientos y documentos de LINSER, entre diciembre 2012 y junio 2013 se realizó un proceso de análisis exhaustivo. Se hizo especial énfasis en el público interno, uno de los principales grupos de interés de la compañía, y se comenzó a trabajar en la cadena de valor y especialmente cadena de suministro.

#### DESEMPEÑO

En lo que respecta al público interno, se realizó un proceso de análisis de documentación, políticas y prácticas en torno a la relación de los colaboradores con la empresa. A partir de ello se procedió a realizar mejoras en los procesos de las entrevistas de admisión y todos los documentos de selección e inducción. Este proceso de mejora también dio fruto al programa de “Acompañamiento en el retiro laboral” y la “Iniciativa Linser por la diversidad”.

En lo que respecta a la cadena de valor y de suministro, se realizó una revisión de los procesos de selección y calificación de proveedores, con el objetivo de incorporar criterios de sustentabilidad en las dinámicas de identificación de proveedores. Asimismo, se trabajó sobre un plan de encuentros con proveedores con el fin de fortalecer y reafirmar los principios de la política de colaboración y promover la comprensión de los beneficios de ser una empresa socialmente responsable.

### 18- Bodas de Oro de la Escuela Primaria Nº 106 “República Federal de Alemania”

La Escuela Primaria Estatal Nº 106 “República Federal de Alemania”, que se encuentra inserta en el Barrio Mercedes Benz, km. 43 de Ruta 3 en la localidad de Virrey del Pino, al lado de la Planta Automoriz en la que prestamos nuestros servicios desde el año 2000, cumplió los 50 años el 18 de agosto de 2013.

#### DESEMPEÑO

Nuestra relación con esta institución comenzó a partir de los talleres dirigidos a los niños, que desarrollamos en alianza con Asociación Conciencia.

Desde la institución organizaron una gran fiesta el viernes 15 de noviembre de 2013 con muchas emociones, en la que la empresa participó junto a todos los invitados, entre los que se encontraban todos aquellos que pasaron por sus aulas y quienes lo hacen en la actualidad, tanto docentes o como alumnos.





### Nuestro desafío:

- Continuar trabajando en alianza con nuestros clientes, proveedores y con asociaciones civiles, desarrollando programas conjuntos para beneficio de la comunidad, con la participación e integración de los trabajadores que hacen nuestra empresa.

# CONDICIONES LABORALES



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

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

**ACTIVIDADES**

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

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

<b>DESEMPEÑO</b>	Existen a la fecha 99,36% de los 2.190 trabajadores encuadrados dentro de Convenios Colectivos de Trabajo, de acuerdo a su actividad: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Comercio = 4,27%</li><li>➤ Maestranza = 90,78%</li><li>➤ Sor y Br (Barrido) = 4,22%</li><li>➤ S.O.E.L.S.A.C. = 0,09%</li></ul>
------------------	--

**2- Reuniones con los representantes sindicales**

Durante el período informado, se continuaron manteniendo reuniones periódicas con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.).

<b>DESEMPEÑO</b>	Continuamos consensuando a través de estas reuniones a lo largo de año, identificando oportunidades de mejora para nuestros colaboradores.
------------------	--

**3- Reuniones con los delegados gremiales**

Seguimos en el camino de afinar nuestra relación con los delegados gremiales que han sido elegidos libremente por sus pares.

<b>DESEMPEÑO</b>	Durante el año 2013, continuamos reuniéndonos mensualmente con los delegados gremiales en nuestra sede de Linser y en los lugares de trabajo, para mejorar el diálogo y afianzar el vínculo ya constituido en años anteriores.
------------------	--

**4- Asesoramiento al personal ingresante**

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

<b>DESEMPEÑO</b>	Al 31/12/2013, el 97,72% de nuestro personal se encuentra afiliado al Sindicato.
------------------	--

**5- Capacitaciones realizadas por el S.O.M.**

Siguiendo con nuestra línea de apoyo a la libre asociación sindical en todos sus aspectos, podemos destacar que en el año 2013 el Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.) realizó un curso para sus afiliados, al que nuestros colaboradores pudieron concurrir libremente e incentivados por la empresa.

<b>DESEMPEÑO</b>	Los días 27 y 28 de agosto de 2013, se realizó el curso de Seguridad e Higiene, Salubridad y Primeros Auxilios brindado por el S.O.M., en el que participaron 4 de nuestros colaboradores.
------------------	--

## Nuestros Desafíos:

- Linser se compromete a seguir creciendo en el diálogo con nuestros colaboradores y los representantes gremiales, y, a través del mismo, consensuar cualquier inquietud que pudiera surgir, permitiendo mantener el buen clima de trabajo.
- Seguir apoyando el crecimiento y desarrollo de nuestros colaboradores, generando nuevas capacitaciones.

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

<b>COMPROMISO</b>	Linser asume desde sus inicios el compromiso de realizar contrataciones transparentes, dando a conocer los detalles y condiciones del puesto de trabajo. Evitar toda situación de trabajo esclavo.
<b>PROCESOS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- En conformidad con otras áreas de la empresa, se monitorea las condiciones de trabajo y el trato que los inmediatos superiores dispensan a los trabajadores a su cargo.</li><li>- La relación laboral entre el trabajador y Linser se formaliza de conformidad con lo establecido en las leyes vigentes, contemplando las normas de protección y seguridad.</li></ul>

## ACTIVIDADES

### **1- Tiempo de descanso entre jornadas de trabajo**

La empresa fomenta el estricto cumplimiento de lo que establece la Ley en cuanto al descanso entre jornadas laborales, lo que asegura a los colaboradores el tiempo que necesita para recuperarse del esfuerzo psicofísico efectuado durante la jornada de trabajo y para ocuparse de cuestiones particulares como, por ejemplo: su vida familiar, esparcimiento, educación, etc.

<b>DESEMPEÑO</b>	Entre el cese de una jornada y el comienzo de la siguiente se respeta en todos los casos, una pausa no inferior a 12 horas. Periódicamente o ante la necesidad de cambio de horario en cada puesto de trabajo, se realiza estricto control de que el tiempo de descanso se preserve.
------------------	---

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

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

<b>DESEMPEÑO</b>	Los empleados de Linser, en ningún caso superan las 44 horas de trabajo semanales. En cuanto a los períodos de descanso anual, se consensúan con los trabajadores la época de goce; a fin de respetar sus proyectos en épocas de vacaciones. Se respetan las solicitudes en caso de matrimonios o parejas en convivencia que trabajen en Linser, sea cual fuere el sector en el cual se desempeñan. Se comenzó a implementar un sistema para la elección del período de vacaciones, teniendo prioridad el personal con hijos en edad escolar, para facilitar a los padres las vacaciones en familia.
------------------	---

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

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

<b>DESEMPEÑO</b>	Se mantiene dentro de las posibilidades de la empresa, el sistema de pago
------------------	---

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

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

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

##### DESEMPEÑO

Linser cuenta con un equipo propio de profesionales especializados en Seguridad e Higiene en el Trabajo que desarrollan actividades permanentemente a fin de minimizar los riesgos a los que se encuentra expuesto el personal, trabajando en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Entre estas actividades, podemos mencionar:

- Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, también de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.
- Entrega de los EPP de acuerdo a la tarea a desarrollar, especificados en las instrucciones de trabajo respectivas, llevando un control riguroso de las entregas mediante la registración respaldatoria en soportes de papel y sistema, con el formato y los datos que indica la legislación desde 2011.
- Capacitación en cuidados de seguridad y salud ocupacional, desde el ingreso del personal y en forma periódica, de carácter general y específico según la tarea y el ámbito donde se desempeñe: oficina, hospital, laboratorio, planta industrial o automotriz. Los temas desarrollados durante 2012, se detallan en la sección “Derechos Humanos” de la presente.
- Desarrollo de planes de evacuación y realización de simulacros tal como lo establece el procedimiento general interno “Planes de Evacuación y Simulacro” con alcance a todos los establecimientos donde se desempeñan nuestros trabajadores.
- Reuniones de Comité mensuales con supervisores y coordinadores para capacitación y análisis de accidentes/incidentes.
- Reuniones semanales con el área de personal y del servicio médico para el desarrollo y mantenimiento de planes de salud.

#### 5- Apoyo a nuestros empleados

En el año 2013, la empresa siguió afianzando el diálogo con sus trabajadores, escuchando sus inquietudes más allá del plano laboral, en su vida personal, tratando de asesorar y brindarles todo nuestro apoyo, y en muchos casos brindándole la solución.

##### DESEMPEÑO

En el año 2013 Linser continuó brindando ayuda a muchos colaboradores que sufrieron pérdidas materiales a consecuencia de los fenómenos climáticos ocurridos en nuestro país, que cada vez son más frecuentes.

También en caso de fallecimiento de familiares o personal, se colabora en forma material, mediante auxilio para la realización de todos los trámites de sepelios, apoyo psicológico y otorgando las licencias necesarias.

En casos de fallecimiento de familiares del personal por motivos especiales, y cuando es requerido, se ofrece el asesoramiento legal por intermedio del estudio jurídico de Linser.

Se respeta el otorgamiento de la vacante en caso de fallecimiento del trabajador,



reservándola al familiar que la solicite.

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

Se mantienen los sistemas de control permanente desde las áreas de Personal, Supervisión y Gestión Integrada, con verificaciones periódicas de las condiciones en las que el personal desarrolla sus tareas, a fin de controlar que se realizan en un clima cordial, sin presiones ni malos tratos por parte de los mandos medios o entre pares.

##### **DESEMPEÑO**

- Cada 3 meses se realiza la “Escuelita de Coordinadores”. Esta actividad se desarrolla en 2 jornadas y está orientada a la preparación de los trabajadores promocionados para asumir nuevas responsabilidades como coordinadores en los servicios de limpieza. En la misma se aborda, entre otros temas, el del buen trato del personal a cargo, formas de comunicación, planificación del trabajo, regímenes de licencias, urbanidad, liderazgo, respeto, etc., haciéndole entrega a los participantes del “Manual para el Coordinador de Limpieza” (MC C, MA y SSO 015) que incluye éstos y muchos otros temas, fomentando un clima de convivencia y buena comunicación entre los equipos de trabajo.
- Visitas del supervisor, en forma diaria o semanal según el servicio, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general PG 8.2.4 – “Inspección de Servicios”. En tales visitas, el supervisor controla que el personal realice las tareas en un clima de armonía, sin maltratos ni presiones.
- Las Auditorías del Sistema de Gestión Integrado también contemplan la verificación de cómo se planifican y coordinan las tareas, recursos asignados, control de personal, etc., a fin de evitar el trabajo forzado de cualquier índole.

Como resultado de estas acciones, en ningún caso se detectó o denunció alguna forma de trabajo forzado o maltrato de superiores, durante el año 2013.

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

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

##### **DESEMPEÑO**

Durante 2013, se han realizado 8 auditorías a proveedores contemplando las verificaciones de horario del personal, registración, inexistencia de trabajo infantil, etc. y las recomendaciones al respecto, dando continuidad a las iniciativas desarrolladas en años anteriores. No se han reportado casos de trabajo forzado u obligatorio, ni de incumplimiento de la reglamentación.

Se continúa invitando a nuestros proveedores críticos y clientes a formar parte de la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (Comisión Nacional contra el Trabajo Infantil) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Se realizó un encuentro de sensibilización con proveedores.

#### **8- Modalidades de contratación honestas**

En ningún caso, se coarta la libertad de nuestros trabajadores, ni se aplican métodos que conlleven retención de documentos, extorsiones o condicionamientos.

##### **DESEMPEÑO**

En 2013, y desde que se fundó nuestra empresa, no se han cometido actos que vayan en desmedro de la libertad de nuestros empleados ni promovido prácticas de esta índole.

La selección y contratación del personal se realiza con respeto y sin crear falsas expectativas.

#### **9- Equipamiento en constante renovación**

Para la prestación del servicio, más allá del compromiso con el cliente, el personal cuenta con las

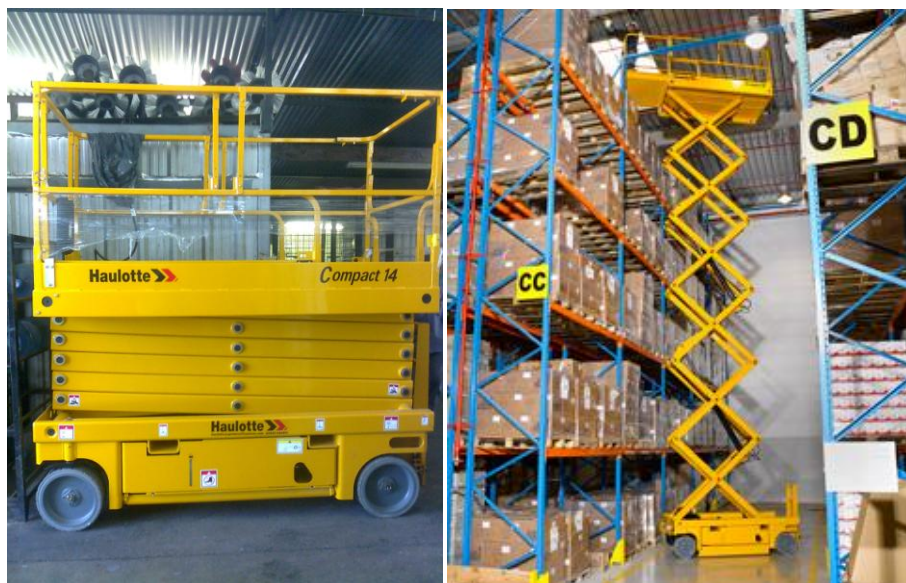
herramientas y equipamiento para que la tarea se haga más accesible, manteniéndonos a la vanguardia utilizando la última tecnología en materia de maquinarias.

## DESEMPEÑO

Continuamos renovando nuestros equipos, incorporado en esta oportunidad nuevas maquinarias con tecnología de punta aprovechando los beneficios del vapor, fáciles de usar, livianas, con alarmas sonoras que indican los niveles insuficientes de agua/detergente, regulador de caudal para elegir si se combina el vapor con el agua o con el detergente y en que grado se mezcla, y en el caso de la aspiradora neumática, mejora los tiempos de trabajo además de eliminar el ruido y riesgo eléctrico.

Además se adquirió un sistema de elevación que permite realizar las tareas en altura con mayor comodidad y seguridad.

A continuación, fotos de algunas de las máquinas nuevas.



**Plataforma Elevadora** (14 metros) tipo tijera, para que el personal realice el trabajo en altura en forma más segura. Cuenta con 3 puntos de anclaje para enganche de los arneses de seguridad. Esta plataforma se utiliza para limpieza en las plantas industriales.



**Lavadora de vapor industrial** limpieza y sanitizado



**Pistola de Aspiración Multipropósito**



**Lavadora de vapor para oficinas**



**Aspiradora Neumática de líquidos y sólidos**

## 10- En equipo

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

### DESEMPEÑO

Nuevamente el equipo de veteranos representativo de Linser fue invitado a participar en el torneo de futbol organizado por SMATA ( Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor) en nuestro cliente Mercedes Benz Argentina, logrando un destacado 2º Puesto.



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

## 11- Programa “Acompañamiento en el Retiro Laboral”

Este programa ha sido diseñado a fin de acompañar y ayudar a aquellas personas que se encuentran próximas a su retiro laboral, a prepararse para una nueva etapa de su vida.

### DESEMPEÑO

Reportado en principios 1 y 2, sección “Derechos Humanos” del presente informe.

### Nuestros desafíos:

- Mantener nuestro compromiso de evitar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Continuar las líneas de trabajo destinadas a fortalecer nuestros sistemas de control y verificación permanente desde las áreas de Personal, Supervisión y Gestión Integrada sobre las condiciones de trabajo, para asegurar que se realizan en forma adecuada, sin presiones ni maltratos desde ninguna naturaleza.
- Mantener los controles que se vienen realizando sobre las formas de contratación.
- Seguir a la vanguardia, utilizando tecnologías de punta para minimizar los riesgos por esfuerzos del personal, y cuidado del ambiente.

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

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

## **ACTIVIDADES**

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

Continuamos desarrollando las acciones que desde nuestra suscripción a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil) en junio de 2010 venimos realizando, participado de numerosas actividades, ya sea con los miembros de la Red como también con nuestros diversos públicos de interés.

En primer lugar, es importante informar que la Comisión Nacional contra el Trabajo Infantil está integrada con representantes de organismos gubernamentales, organizaciones de trabajadores, de empleadores y de la sociedad civil, y cuenta con el asesoramiento de las agencias internacionales de coopeación OIT y UNICEF.

Actualmente son 99 empresas registradas y algunas participan en subcomisiones, para un mejor y más efectivo tratamiento de las distintas temáticas. Linser integra la Subcomisión de Consolidación y participamos en forma permanente de las reuniones internas de la misma, como también de las reuniones plenarias y otras actividades de la Red.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>En Reunión Plenaria de la Red realizada en diciembre 2013, cada Subcomisión presentó un Plan de Trabajo para el año 2014. (Subcomisión de Intervención Comunitaria, Subcomisión de Formación, Subcomisión de Comunicación y la Subcomisión de Consolidación).</p> <p>A continuación mostramos el Plan presentado por la Subcomisión de Consolidación, de la que Linser forma parte como miembro activo:</p>
------------------	--





- ❖ Fortalecer la institucionalidad de la Red, mediante: revisión y seguimiento del cumplimiento del Reglamento de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil; registro de participación en los distintos espacios de la Red; presentación de especialistas sobre la temática en los encuentros plenarios de la Red; presentación de buenas prácticas que realizan empresas que conforman esta Red en los encuentros plenarios
- ❖ Propiciar la incorporación de nuevas entidades empresarias. Realizar desayunos de trabajo previa firma del protocolo de adhesión
- ❖ Realizar encuentros entre las distintas subcomisiones temáticas de la Red
- ❖ Propiciar acciones de difusión de la Red en espacios vinculados al sector privado (encuentro de Cámaras, etc.)

Durante 2013, nuestra empresa ha mantenido una participación activa y comprometida, estando presente en 4 de las 5 reuniones plenarias y de en 4 de 5 reuniones de subcomisión, y además mantuvo su contribución a la elaboración de contenidos y el desarrollo de ideas útiles que generen valor agregado a la Red.

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

Por iniciativa conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la CONAETI y la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, se organizó la 2ª carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” para conmemorar el Día Mundial contra el Trabajo Infantil.

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

### DESEMPEÑO

Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” (reportado en este mismo informe en actividad N° 12 de principios 1 y 2 – sección “Derechos Humanos”).

## 3- Proyecto Cultural “Aventura con el Auto Mágico”

Mediante el sistema de la Ley de Mecenazgo Cultural de la Ciudad de Buenos Aires, Linser colaboró con el proyecto cultural “Aventura con el auto mágico” que se desarrolló en distintos centros de Primera Infancia del Gobierno de la Ciudad y en otros ámbitos.

### DESEMPEÑO

40 chicos de 4 años participaron del taller educativo junto a sus familias. Éste consistió en la lectura de un cuento y el armado de un auto de madera. El Centro de Primera Infancia recibió un kit con los autos para armar, de modo de replicar la actividad en el futuro. En diciembre, Linser ha recibido una nota de agradecimiento de parte de la Dirección General de Fortalecimiento de la Sociedad Civil del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires.







#### 4- Concurso de dibujo “Pequeños Creativos”

Con el objetivo de promover la participación de los hijos y nietos de nuestros colaboradores, incentivar su espíritu creativo y colaborar en que tomen conciencia y reflexionen sobre temas que son importantes para su desarrollo pleno e integral, se llevó adelante el Concurso de dibujo “Pequeños Creativos” N° 7. En el marco del mes de la Paz invitamos a los chicos a dibujar sobre qué representa la paz para ellos.

##### DESEMPEÑO

Reportado en punto 9 de principios 1 y 2, sección “Derechos Humanos” del presente informe.

#### 5- Iniciativa Linser por la Vida

Como parte de esta iniciativa que tiene entre otros objetivos el de sensibilizar sobre distintos aspectos de la vida en sociedad, principalmente sobre los derechos del niño y el desarrollo integral de la infancia, se enmarcó la difusión del Día Mundial contra el Trabajo Infantil hacia nuestros públicos de interés interno, en junio de 2013.

##### DESEMPEÑO

Se diseñó un pie de correo electrónico de Linser alusivo a esta campaña, difundiéndolo vía correo electrónico desde todas las cuentas de sede central de la empresa.



Reportado en forma completa en actividad N° 14 de principios 1 y 2, sección “Derechos Humanos” del presente informe.

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

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

##### DESEMPEÑO

De nuestra gestión desarrollada durante el año 2013, se acercó información a clientes claves.



## 7- Auditorías a proveedores

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

### DESEMPEÑO

El plan anual de auditorías específico de 2013 alcanzó a 8 proveedores, uno más que el año anterior.  
Además se solicita documentación correspondiente al seguro y pago de cargas sociales a los proveedores de servicios a fin de asegurarnos del cumplimiento de la normativa legal vigente.

## 8- Sistema de control de edades del personal

Se mantiene vigente el sistema informático de control de edades del personal.

### DESEMPEÑO

Al igual que en toda la historia de Linser, durante el año 2013 la totalidad del personal ha contado con la mayoría de edad de acuerdo a las leyes vigentes (18 años).

### Nuestros desafíos:

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

## PRINCIPIO Nº 6 Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

### COMPROMISO

Mantener nuestra convicción de no efectuar ni auspiciar ningún tipo de discriminación basada en la participación en sindicatos, afiliación política, edad, género, creencias religiosas, origen (social o étnico) al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir, o jubilar a su personal.  
Sostener un ambiente de inclusión, igualdad de oportunidades y satisfacción laboral, el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, así como el balance entre la vida laboral y personal.  
Mantener abiertos los canales de comunicación con los empleados para promover su integración.

### PROCESOS

Los procesos de selección y promoción se efectúan en igualdad de condiciones y oportunidades, sin discriminación, aceptando la diversidad, basándose en la identificación de personas comprometidas con el desarrollo personal, profesional y organizacional.

## ACTIVIDADES

### 1- Selección del Personal

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

Por ejemplo, para el ingreso de personal extranjero, el único requisito es contar con la

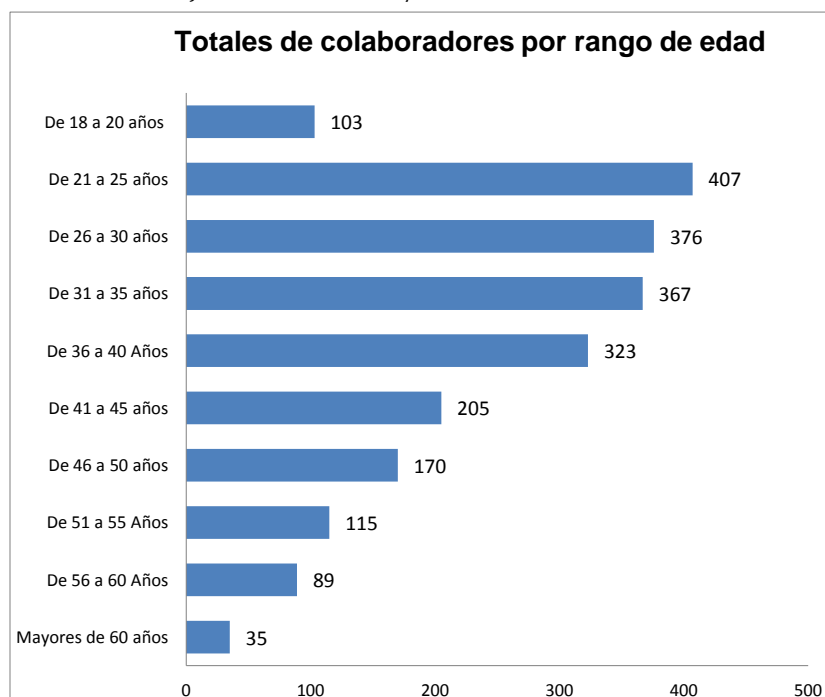
documentación de identidad en regla.

## DESEMPEÑO

Desde hace varios años nuestra empresa cuenta con personal femenino en las áreas operativas, administrativas y gerenciales, lo que respalda nuestra posición de igualdad de género, con equidad de oportunidades de crecimiento y remuneración. En este sentido, se puede señalar que nuestra dotación total de personal en la actualidad, está compuesta por 981 varones y 1.209 mujeres. De esta manera, el sexo femenino representa el 55,21% del personal empleado, habiéndose incrementado dicha proporción en un 1,67% con respecto al año anterior (al 31/12/2012, el sexo femenino representaba el 53,54% del total de personal). Además, es muy relevante destacar que si evaluamos estas proporciones en cargos directivos, gerenciales y de jefaturas, las mujeres representan el 41,67%: 5 mujeres sobre un total de 12 puestos, igual que el año anterior.

Además, contamos con personal de nacionalidad extranjera que en la actualidad asciende al 3,51% del total, manteniéndose los porcentuales respecto al 31/12/2012.

Por otra parte, el siguiente gráfico muestra las cantidades de colaboradores por rango de edades a Diciembre de 2013, donde se observa que, si bien son superiores las cantidades entre 21 y 30 años, son considerables los totales de empleados de las franjas de edades mayores:



Por ejemplo, la cantidad de colaboradores mayores de 50 años representa el 10,91%, significando una importante proporción que alcanza a todos los niveles, sectores y puestos de la organización. Se mantuvo prácticamente el porcentaje respecto al año anterior.

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

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

## DESEMPEÑO

En 2013, el sitio de Internet de Linser ([www.linser.com.ar](http://www.linser.com.ar)) recibió un promedio aproximado de 2.000 visitas mensuales. En el mismo, fueron cargados un total de 3.460 currículum vitae.

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

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

#### DESEMPEÑO

Cabe señalar que se mantiene abierta la recepción de solicitudes en forma permanente y que las mismas son otorgadas sin condicionamientos de ningún tipo, a fin de promover la igualdad de oportunidades en toda la empresa. Por otra parte, se implementó en este período un sistema informático para detectar las necesidades de capacitación surgidas a través de las evaluaciones de desempeño en la posición ocupada y el perfil establecido para la misma. De acuerdo al resultado se desarrollarán programas de acción para el próximo año.

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

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

#### DESEMPEÑO

Continuamos alentando a los trabajadores en la participación de la redacción de las instrucciones de trabajo, los relevamientos de riesgos y de aspectos ambientales de cada puesto de trabajo. Se mantiene una asidua comunicación en todos los niveles de la empresa con los superiores inmediatos.

### 5- Revisión de prácticas y procedimientos de ingreso a la compañía

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

#### DESEMPEÑO

Se continuó con la adecuación de procedimientos de las entrevistas laborales de admisión y en la Solicitud de Ingreso, a la Política de Sustentabilidad y a los Principios del Pacto Global.

### 6- Campaña “Nos ponemos de acuerdo”

En nuestra campaña “Nos ponemos de acuerdo” abordamos distintas temáticas que hacen a la buena convivencia en los lugares de trabajo, basada en el respeto mutuo, compañerismo, solidaridad, etc.

#### DESEMPEÑO

A través talleres presenciales, mediante afiches, presentaciones, la revista de la compañía “Notilinser” y otros medios de comunicación interna, se generó dentro de la empresa un espacio de reflexión para reforzar hábitos, conductas, modales y formas de vincularnos y tratarnos entre compañeros de trabajo. Esta campaña también se encuentra tratada en sección “Derechos Humanos”.

### 7- Política de diversidad

En Linser consideramos que la diversidad es el reconocimiento de que los lugares de trabajo, los mercados y la sociedad están formados por individuos: hombres y mujeres de diferentes naciones, culturas, grupos étnicos, generaciones, historia, habilidades, capacidades, orientaciones sexuales y todas las características únicas que forman a cada una de las personas. Para la compañía, un ambiente inclusivo es aquel en el que todos puedan participar plenamente en la generación del éxito de la empresa y donde cada persona es valorizada por sus propios talentos.

Por eso, en Linser nos esforzamos para que Diversidad e Inclusión sean parte de nuestra estrategia de sustentabilidad e incorporadas a cada aspecto del ciclo de vida, área y tarea en la empresa. En Linser somos conscientes de que con una fuerza de trabajo diversa se puede entender mejor a los clientes, identificar sus necesidades y proporcionar soluciones de limpieza e higiene efectivas,

sensatas y simples. Sabemos que la pluralidad del personal es una fuente de innovación continua que, a la vez, promueve la retención del talento.

A través del proceso de reclutamiento, selección y el desarrollo de talentos, hasta en las inversiones sociales que realizamos desde Linser apuntamos a generar un ambiente en el que se brindan oportunidades equitativas para que mujeres y hombres, personas de distintas generaciones y con distintas capacidades puedan contribuir con la empresa y lograr el éxito dentro de la misma.

<b>DESEMPEÑO</b>	A través del proceso de reclutamiento, selección y el desarrollo de talentos, hasta en las inversiones sociales que realizamos desde LINSER apuntamos a generar un ambiente en el que se brindan oportunidades equitativas para que mujeres y hombres, personas de distintas generaciones y con distintas capacidades puedan contribuir con la empresa y lograr el éxito dentro de la misma.
------------------	--

## 8- Promoción de la igualdad de género

En Linser estamos convencidos de que únicamente si la mujer puede ejercer plenamente sus derechos podremos construir una sociedad integrada, inclusiva y sustentable. Por eso, nos enfocamos no sólo en promover la igualdad de oportunidades y un ambiente que reconozca la diversidad en todas sus formas, sino que también fomentamos activamente la formación en valores que apunten a generar un entorno más equitativo entre todo el equipo.

<b>DESEMPEÑO</b>	Desde hace muchos años Linser está formado por un 55,21% de colaboradores femeninos: Al 31 de diciembre nuestra empresa cuenta con 1209 mujeres de un total de 2190 empleados. El personal femenino ocupa diversos puestos en la organización, incluyendo cargos directivos y ejecutivos, con casi la mitad de la supervisión operativa del personal asumida por mujeres. Cabe señalar que en relación al período anterior, hubo un incremento del 1,67% en proporción del personal femenino sobre el masculino.
------------------	---

## 9- Día de la Integración

En el año 2013 concretamos un anhelado proyecto, “El día de la Integración”, es una reunión que se realiza 3 veces por año, donde participan distintos departamentos de la organización, previamente sorteados. El sector sorteado debe realizar el almuerzo (todos deben participar), la decoración del lugar y buscar dinámicas de juegos para lograr la integración de los distintos departamentos.

<b>DESEMPEÑO</b>	Es una forma divertida de integrar a los distintos departamentos junto a la gerencia que también participa del encuentro. El objetivo de Linser es crear un muy buen clima laboral y de compañerismo en la organización.
------------------	--

## 10- Matriz Polivalente

En el marco de la mejora continua, en el 2013 hemos comenzado a dar nuestros primeros pasos en el Departamento de Recursos Humanos en el desarrollo de este concepto.

<b>DESEMPEÑO</b>	La matriz polivalente nos permitirá lograr la versatilidad de todo el personal, en principio para las actividades del área de Personal, para luego trasladar esta experiencia al resto de las áreas administrativas. Con ello se aspira a que la totalidad del personal de cada área, adquiera las habilidades para llevar adelante más de un proceso o actividad. Para ello se han comenzado a impartir una serie de capacitaciones internas, donde los colaboradores que realizan determinada tarea, capacitan a sus pares.
------------------	--



**Nuestros desafíos:**

- Continuar promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades, extendiendo los alcances de las campañas “Nos Ponemos de Acuerdo” e iniciativas similares.
- Mantener los canales de comunicación abiertos entre empresa y colaboradores para que puedan exponer aquellas situaciones éticamente cuestionables, incluyendo aquellos de los que pudiera derivar en cualquier vulneración de los derechos humanos.

# MEDIO AMBIENTE



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

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

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

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

## ACTIVIDADES

### 1- Sistema de Gestión Ambiental

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

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Durante los días 23 de Mayo, y 3,4 y 5 de junio del 2013, se llevó a cabo la Auditoría de Recertificación realizada por el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación), mediante la cual este prestigioso organismo certificó que Linser posee un Sistema Ambiental que cumple con los requisitos de la Norma IRAM-ISO 14001 en su versión 2004.</p> <p>De esta manera queda demostrada la continuidad nuestra gestión ambiental, aplicando permanentemente la mejora continua que nos permite alinear nuestros esquemas de trabajo a las mejores prácticas.</p> <p>Adicionalmente, hemos evaluado internamente y sido evaluados en forma externa en distintas oportunidades a lo largo del año, según se detalla a continuación, obteniendo resultados muy satisfactorios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ 118 auditorías internas realizadas por auditores habilitados integrantes de la organización, cuyo desempeño se evalúa periódicamente.</li></ul>
------------------	--

	<p>➤ 2 participaciones en auditorías externas realizadas por los organismos certificadores de nuestros clientes Volkswagen Argentina y Mercedes-Benz Argentina, de las cuales hemos recibido agradecimientos por nuestro desempeño. En la última mencionada, los auditores de TÜV Rheinland destacaron como fortaleza, en el sistema de gestión de nuestro cliente Mercedes-Benz Argentina, “las condiciones de orden y limpieza que regularmente se observan en todo el centro industrial”.</p> <p>Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente.</p> <p>Durante el año 2013 se realizó un cambio de estudio Jurídico de asesoramiento externo a fin de mejorar los controles del cumplimiento de la normativa vigente, y realizar cambios de las plantillas legales donde se registra la normativa relevada aplicable y no aplicable a nivel Nacional, Provincial y Municipal, manteniéndolas actualizadas en forma mensual, con análisis permanente de la nueva normativa.</p> <p>Continuamos desarrollando a nuestros proveedores relevantes, promoviendo prácticas amigables con el medio ambiente. En 2013, se ha cumplido con un plan anual de auditorías específico, alcanzando a 8 proveedores. También se han realizado otras actividades, entre las que se destaca una reunión sensibilizándolos en temas de sustentabilidad.</p>
--	--

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

Mantenemos actualizados los relevamientos realizados de identificación y la evaluación de los aspectos ambientales relativos a los procesos que realiza nuestra empresa; determinando para cada uno de ellos, objetivos, metas y programas específicos, en base a la metodología establecida.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>En la actualidad, estos procesos se aplican a la totalidad de los puestos de trabajo en los 350 establecimientos (2 propios y el resto de nuestros clientes).</p> <p>Para elaborar un estado de situación ambiental, se tiene en cuenta el accionar de los proveedores y subcontratistas como también la adquisición de ítems.</p> <p>Los aspectos ambientales comprenden efectos sobre el aire, agua, suelos, comunidades, etc.</p> <p>Dichas potenciales afectaciones ambientales se asocian en forma directa o indirecta a las acciones en cada lugar de trabajo (ordinarias o extraordinarias) y actividades asociadas, procesos/infraestructura y/o eventuales contingencias y respuesta ante emergencias.</p>
------------------	--

## 3- Aplicación y comunicación de la Política Integrada de la empresa

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

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

A los proveedores también es recordada en oportunidad de las visitas a sus establecimientos.

<b>DESEMPEÑO</b>	<p>La totalidad del personal tiene acabado conocimiento en la Política Integrada desde su ingreso a la empresa, por medio de su inclusión en las capacitaciones de inducción (que en 2013 alcanzaron un total de 1.752 horas hombre) y de una capacitación anual específica sobre la misma (que en 2013 alcanzó un total de 858,50 horas hombre, lo que representa un incremento de 12,15% respecto del año anterior), de modo que cada persona dentro de nuestra empresa realice sus tareas en forma consciente cuidando el medio ambiente.</p>
------------------	--

	<p>Por otra parte, en las auditorías a proveedores se verifica la difusión de la misma a su personal, manteniéndolos alineados a nuestro compromiso del cuidado del medio ambiente.</p>
<b>4- Desarrollo de instrucciones de trabajo para el control operacional</b>	
<p>Para cada una de las tareas que se llevan a cabo en los establecimientos de nuestros clientes, se desarrollan instructivos de trabajo que incluyen los aspectos medioambientales a tener en cuenta al momento de la realización de los servicios. El contenido de estos instructivos, es transmitido al personal mediante capacitaciones a través de sus coordinadores y supervisores.</p>	
<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo de la totalidad de los establecimientos donde se prestan servicios, en base a los requerimientos y especificaciones del cliente, y para asegurar que las tareas se realizan bajo condiciones controladas. Estos instructivos tienen en cuenta el cumplimiento de la reglamentación vigente y aplicable a cada servicio en particular, especificando las cuestiones medioambientales que deben ser tenidas en cuenta al momento de la realización de las tareas (identificación de productos, correctas diluciones, disposición de residuos, colores de bolsas a utilizar, etc.).</p> <p>En 2013, se registró un total de 1.449 horas de capacitación en instrucciones de trabajo para el control operacional.</p>
<b>5- Mediciones de contaminantes en ambientes de trabajo, establecimiento de objetivos y metas, y planificación</b>	
<p>La identificación y evaluación de Aspectos Ambientales se basan en informaciones provistas por el cliente, dado que los ambientes donde se desempeñan mayormente nuestros trabajadores les pertenecen. Tales Evaluaciones Ambientales constituyen una herramienta práctica para la identificación de Aspectos Ambientales, y para evaluar/ponderar los potenciales impactos ambientales asociados a dichos aspectos. El Sistema de Gestión suscripto por Linser alienta su desarrollo aún cuando no existan obligaciones legales al respecto. En caso de existir las mismas, su desarrollo es un requisito mandatorio para el Sistema de Gestión.</p> <p>Asimismo, se realiza medición y seguimiento del desempeño ambiental en forma sistemática, para lo cual se recopila información regularmente, con la finalidad de hacer el seguimiento de distintos componentes del Sistema de Gestión Ambiental.</p> <p>En las reuniones de Revisión por la Dirección se establecen y evalúan los Objetivos y Metas Medioambientales, y se realiza el seguimiento de los indicadores. De allí surgen los criterios para la toma de decisiones y acciones relacionadas con los objetivos establecidos, y la asignación de los recursos necesarios para tal fin.</p>	
<b>DESEMPEÑO</b>	<p>Mantenemos vigente el Programa Anual de Mediciones. El mismo contempla los contaminantes ambientales relacionados con nuestra tarea en determinados procesos en plantas automotrices.</p> <p>Dichas mediciones corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Concentración en aire de contaminantes (solventes e hidrocarburos)</li> </ul> <p>Se han asignado las fechas para las realizaciones de las mediciones correspondientes al año 2014.</p> <p>Se ha cumplido con la revisión anual de la evaluación de aspectos o impactos ambientales, habiéndose realizado el correspondiente análisis de lo que surgieron los siguientes resultados: se han relevado 15 aspectos ambientales inherentes a las actividades de la empresa, ampliándose en 5 aspectos con respecto al año anterior, los que han sido incluidos en 5 programas asociados para mitigar sus potenciales consecuencias.</p> <p>Por otra parte, se continúan analizando mensualmente los resultados de los indicadores ambientales a fin de realizar su seguimiento y control, y evaluar el cumplimiento de los objetivos establecidos. En 2013, se ha realizado un análisis del criterio aplicado para determinar la cantidad de personal considerado en los</p>



cálculos de los mismos. Se concluyó en un cambio que redundó en un importante ajuste reduciendo dicho total, resultando en indicadores mejor evaluados, pero que nos obligó a reconsiderar los resultados aunque se evidencien incrementos significativos, adecuando sus respectivas metas propuestas. Por tal motivo, exponemos a continuación también los resultados de 2012 ajustados, para su comparación.

- Consumo de gas:

Con respecto al indicador que mide el consumo promedio mensual de gas en sede central, a partir del ajuste mencionado en la cantidad de personal considerado en su cálculo, en 2013 se verificó 9,03 m<sup>3</sup> por persona.

Comparando con el promedio del año anterior, que fue de 8,45, cuya meta asociada se había fijado por debajo de este, se concluye que no se ha logrado mantener la favorable tendencia decreciente que se venía registrando desde 2010.

Durante 2014, se reforzarán las campañas en el marco del programa “Linser con Vida Verde” con vistas a mejorar el consumo de gas en Sede Central.

- Consumo de energía eléctrica:

Se continúa con el seguimiento del consumo eléctrico en los establecimientos de la empresa. Se verifica que en 2013 se registró un promedio mensual de consumo por persona de 180,38 kWh en sede central, lo que significa una leve disminución respecto del año anterior (182,18 kWh).

Se han reforzado las capacitaciones y campañas de concientización en la temática de optimización de recursos.

- Consumo de agua de red:

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

- 2007: 3,46 m<sup>3</sup>/persona
- 2008: 3,47 m<sup>3</sup>/persona
- 2009: 2,81 m<sup>3</sup>/persona
- 2010: 1,81 m<sup>3</sup>/persona
- 2011: 1,80 m<sup>3</sup>/persona
- 2012: 1,69 m<sup>3</sup>/persona

Contando con los valores de este indicador hasta octubre de 2013 (1,20 m<sup>3</sup>/persona), se espera poder superar la meta fijada, de lograr un consumo bimestral menor a 1,80 m<sup>3</sup> por persona en el año, continuando con la mejora.

Esto muestra los resultados concretos de las acciones y campañas realizadas durante los últimos años. Se puede mencionar, entre otras, las medidas implementadas sobre la disminución de la frecuencia de baldeado de la vereda, con la utilización de una pistola de agua que permite optimizar el consumo. También se puede mencionar las campañas de concientización, extendidas a la totalidad del personal fundamentalmente a través de la capacitación “Optimización de Recursos”.

Aunque se haya cumplido con la meta, dado que se considera que el consumo se encuentra en un óptimo nivel (menos de 40 litros per cápita por día) y que se trata de un recurso que hace a la salubridad del personal que se desempeña en el establecimiento o lo visita eventualmente, se ha decidido mantenerla.

- Consumo de combustible:

Indicador	Promedio mensual cada 100 km recorridos
“Consumo de combustible: vehículos a nafta”	9,45 litros
“Consumo de combustible: vehículos a gas-oil”	10,06 litros

A fin de realizar un seguimiento más estricto del rendimiento de los vehículos, se ha determinado que se deberá informar a Mantenimiento el detalle de los vehículos que superen los rendimientos esperados, en forma trimestral, para que evalúe los motivos e informe a la Gerencia Operativa, a fin de definir las medidas a tomar.

En la próxima presentación del presente informe, se expondrán los resultados para su comparación.

- Consumo de resmas de papel:

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

Manteniendo el método de medición implementado a partir de junio de 2011, consistente en el control de entregas de resmas por sector, el indicador “Consumo de resmas de papel” arrojó en 2013 un total anual de 26,62 resmas por persona. De esta manera, no se ha podido cumplir con la meta establecida de alcanzar un consumo anual inferior a 21 resmas por persona, aumentando respecto del año anterior en el que se había obtenido un total de 21,86.

Del análisis de este incremento, se ha determinado como causas el aumento de las exigencias de nuestros clientes, que redundan en un mayor consumo de papel.

- Cantidad de impresiones por persona:

Por su parte, el indicador “Cantidad de impresiones por persona” que puede significar una herramienta para nuestra intención de controlar también el consumo de tóner, arrojó un promedio mensual de 1.590 páginas impresas por persona en 2013. Aunque no se ha logrado cumplir con la meta propuesta de alcanzar un promedio mensual inferior a 1.500 páginas impresas por persona, se ha obtenido una reducción del 2,10% respecto de 2012 que había promediado 1.624 páginas impresas por persona.

## 6- Permanentes capacitaciones al personal

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

### DESEMPEÑO

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

A continuación, se detallan los temas que se han tratado en las capacitaciones de 2013, consignando los totales de horas de capacitación.

Temas	Total de horas hombre de capacitación
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Inducción al personal ingresante</li> <li>· Política Integrada</li> <li>· Temas ambientales generales y específicos</li> </ul>	4.888,50
Residuos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Clasificación</li> <li>· Manejo de residuos comunes y especiales</li> <li>· Etiquetado</li> </ul>	975,55
Productos químicos: <ul style="list-style-type: none"> <li>· Identificación y rotulado</li> <li>· Manejo</li> <li>· Dilución</li> </ul>	2.377,00
<ul style="list-style-type: none"> <li>· Optimización de recursos</li> </ul>	1.590,00

	Total	9.831,05
7- Productos biodegradables		
Se utilizan, en lo posible, productos biodegradables o de bajo impacto ambiental para la aplicación en la prestación de los servicios.		
DESEMPEÑO	<p>Se mantiene la línea de elegir los productos más adecuados para su aplicación en los servicios, tomando en cuenta en la selección, a los fabricantes que cuenten con certificaciones que avalen su compromiso con el cuidado del medio ambiente.</p> <p>Las siguientes son certificaciones que poseen algunos de los productos que utilizamos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ISO 14001 – Sistemas de Gestión Ambiental</li><li>➤ ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad</li><li>➤ Directiva del Consejo 99/45/CEE para la protección del hombre y del ambiente</li><li>➤ Certificación Europea ECOLABEL CE Nº 1980/2000</li><li>➤ Charter A.I.S.E.</li></ul> <p>Otras aprobaciones como por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Inscripción en la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires</li><li>➤ Aprobaciones de ANMAT, INAL, SENASA o INTI.</li></ul>	
8- Búsqueda de Nuevos Productos de Limpieza		
Se mantiene una permanente búsqueda de nuevos productos que, además de ser más eficientes para el logro de un aumento en la calidad de los resultados de los procesos de prestación de servicios; favorezcan al medio ambiente, minimizando su impacto e incrementando el aprovechamiento de los recursos.		
DESEMPEÑO	<p>Durante el año 2013, y luego de un intenso trabajo en conjunto con las profesionales responsables de las áreas de Infectología y Bioquímica del Hospital de Clínicas José de San Martín, se logró la aprobación para la utilización de lavandina en polvo.</p> <p>Esta medida favorece la reducción en gran medida, de la compra de envases de plástico que contienen la lavandina líquida y los embalajes de cartón, ya que la presentación de la lavandina en polvo consiste en pequeños sobres con gran concentración del producto.</p> <p>Otros beneficios redundan en la reducción de costos de transporte y del espacio que se debe disponer para su acopio en los lugares de trabajo.</p> <p>También nos trae aparejados beneficios ergonómicos, al evitar la estiba.</p> <p>A partir del mes octubre del año 2013, se concretó esta medida, incorporando la lavandina en polvo en reemplazo de la líquida para brindar nuestro servicio de limpieza en el Hospital de Clínicas, evitando la utilización mensual de 140 envases de plástico y 35 cajas de cartón.</p> <p>Se continúa trabajando en su aprobación, con el área de infectología del Hospital Militar Central donde Linser también brinda servicios de limpieza, encontrándonos a la espera de una respuesta favorable para principios del año 2014.</p>	
9- Programa “Linser con Vida Verde”		
Este programa se ha desarrollado con el objetivo de promover el consumo consciente y responsable de energía, papel y agua en todo nuestro desempeño como compañía. Desde Linser hemos decidido encarar este camino de mejora continua, tanto en nuestros servicios como en nuestra sede administrativa.		

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



## DESEMPEÑO

El programa “Linser con Vida Verde”, lanzado en 2012, alcanzó la plena instrumentación en el curso del año 2013. Comprende tanto diversas iniciativas que ya se venían implementando desde años anteriores como nuevas que vayan surgiendo.

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

Contribución en 2013

- Papel: 508 kg
- Cartón: 1.300 kg
- Tapitas: 86,1 kg

Las promociones y gestiones realizadas durante 2013, incluyendo en los procesos de distribución de insumos para los servicios, nos permiten un muy destacado incremento respecto del año anterior. Los incrementos respecto de 2012 fueron del 38% en papel, 4.23% en cartón y 59% en tapitas.

- Se ha continuado con las capacitaciones en optimización de recursos: 1.590 horas hombre de capacitación en total, que representa un incremento del 38% respecto del año 2012.

- Los totales de consumo de papel y el análisis respectivo se reportan en el punto 5 de la presente sección.

- En 2013, se han llevado a cabo las campañas de concientización



### Consumo Responsable de Energía en el Trabajo

- Apague la luz al salir de la oficina.
- Regule la temperatura del aire acondicionado en 24 grados.
- Si vea la calefacción o el aire acondicionado encendido no abra las ventanas.
- No desperdiciar el agua. Ayude a mantener el agua caliente que cambia o reemplaza no corra el agua constantemente.
- Si tiene la opción utilice agua fría en lugar de caliente.
- Cuidado con el servicio. Separe los residuos: vidrio, aluminio, plástico y resto de los alimentos.
- Reduzca su consumo de energía al modo "información".
- El único modo de salvaguardar que ahorra energía es si que abra la puerta de su oficina. Opcionalmente, por un lado de 10 minutos.
- Ahorre papel. No imprima si no es necesario. Cuando se imprima, utilice los lados de ambos lados.

DIFUNDIRLO ENTRE TUS COMPAÑEROS!

previstas sobre el uso de papel, energía y agua, en forma integral. Se han diseñado 4 modelos de stickers, cada uno con mensajes para su difusión en Sede Central y los lugares de trabajo donde contamos con espacios asignados a nuestra empresa.

- También se desarrolló un afiche sobre consumo responsable de energía en el trabajo que fue distribuido de la misma manera.
- Se han dispuesto en Sede Central contenedores para los distintos tipos de residuos (papel, cartón, plástico, etc.), incentivando su separación.





## 10- Programa Limpios y sanos cuidamos el Planeta

Con el objetivo de compartir y difundir información sobre el impacto que tienen la higiene y hábitos de limpieza en la vida familiar, barrial y comunitaria, Linser desarrolló junto a Asociación Conciencia el programa educativo “Limpios y sanos cuidamos el planeta”, que se lleva adelante en escuelas públicas donde concurren hijos o familiares de empleados de la compañía o que se encuentran en el área de influencia de la organización. De esta manera, Linser apunta a replicar en un ámbito educativo los valores corporativos, creando en los chicos conciencia sobre el impacto y la contribución de hábitos de higiene y limpieza en la salud y ambiente.



### DESEMPEÑO

En esta oportunidad participaron los chicos de la Escuela Nro. 106 de Virrey del Pino, y de la Escuela Nro 30 de Garín. 71 alumnos de 5° y 6° grado recibieron consejos sobre hábitos de higiene y salud y la cultura del cuidado del ambiente, a través de un taller didáctico con actividades lúdicas en el que chicos y docentes participaron con entusiasmo y motivación. Así, se desarrollaron distintos temas relacionados a los hábitos saludables como alimentación sana, higiene personal, el ejercicio físico, y vinculados con el cuidado del ambiente, como el uso responsable del agua y las 3 R (reciclar, reutilizar y reducir). Mediante actividades recreativas los chicos aprendieron sobre la importancia del cuidado de uno mismo y de su entorno, y comprendieron el estrecho vínculo entre higiene, salud y ambiente.

2da. Edición



## 11- Iniciativa Linser por la Vida (reportado en los principios 1, 2 y 5)

En el marco de este programa se concientizó sobre la importancia del cuidado y promoción del ambiente, brindando consejos prácticos para el trabajo, los hogares y la comunidad.



### DESEMPEÑO

Se difundieron mensajes relacionados al uso responsable de los recursos naturales, la separación de residuos y el cuidado del ambiente.

## 12- Reutilización de recipientes de productos químicos

Continuamos desarrollando con proveedores actividades tendientes a la reducción de residuos. Se incluyen las gestiones de recuperación y reutilización de recipientes plásticos y de metal, contene-



dores de productos de limpieza que se aplican en los servicios.

#### **DESEMPEÑO**

A la gestión que se venía desarrollando respecto a la devolución de recipientes vacíos contenedores de productos químicos utilizados en plantas automotrices para su reutilización, que (durante el año 2013 fue de 649 unidades entre tambores y bidones), en éste período se incorporó la utilización de 3 maxi-bidones de acero inoxidable con una capacidad de 1.000 litros cada uno, para contener solventes.

Con esta medida, continuamos optimizando nuestro sistema de almacenado de productos químicos en la plantas automotrices, evitando la utilización de tambores, arrojando como resultado una reducción considerable de la cantidad de contenedores empleados.

### **13- Recopilación y disposición de pilas**

En este período hemos introducido modificaciones en el sistema de recolección de pilas y baterías usadas, y capacitación del personal acerca de las consecuencias ambientales de una mala gestión.

#### **DESEMPEÑO**

A partir del año 2013, nuestra gestión se ha ajustado a las modificaciones de la normativa vigente, ya que en el caso del usuario que se encuentra en la Ciudad de Buenos Aires o Gran Buenos Aires, las pilas comunes y alcalinas pueden ser desechadas junto con los residuos comunes. Esta basura domiciliaria es dispuesta en rellenos sanitarios pertenecientes al CEAMSE, y según informa la Secretaría de Ambiente de la Nación, estos rellenos han sido diseñados con técnicas preparadas para recibirlas.

Por tal motivo, hemos comunicado esta situación, divulgando en nuestra oficina central (sita en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires) colocando en el lugar donde antes se realizaba la recolección de estas pilas, un listado de marcas, lugares y direcciones donde los usuarios pueden hacer devolución de las baterías (por ejemplo de celulares).

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

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

#### **DESEMPEÑO**

En 2013, se han revisado y modificado las “Bases para la Contratación de Servicios”, agregando una mención explícita a las políticas y requisitos específicos de nuestros clientes que también deben observar las contratistas que, en muchos casos, comprenden los requisitos ambientales.

Hemos verificado en auditorías realizadas a 8 proveedores significativos que cumplen y han avanzado respecto de la ampliación de sus sistemas, en concordancia con las pautas generales de preservación del medio ambiente establecidas por Linser.

### **15- Equipamiento en constante renovación**

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

#### **DESEMPEÑO**

En 2013, se ha realizado, al igual que el año anterior, una importante inversión para la ampliación y modernización de nuestro parque de máquinas. El nuevo equipamiento adquirido se encuentra detallado en la sección “Condiciones Laborales” del presente informe: punto 10 del Principio N° 4.

## 16- Renovación del parque automotor de la compañía

En el año 2013, se dio continuidad al plan de renovar el parque automotor de la compañía, con la finalidad de obtener un mayor rendimiento de combustible e insumos de vehículos, entre otros objetivos.

### DESEMPEÑO

En 2013, se adquirieron 6 vehículos 0 km que reemplazan los que se venían utilizando en distintos lugares de trabajo.

- 2 Volkswagen Gol Power
- 1 Mercedes Benz Sprinter
- 2 Fiat Fiorino Fire
- 1 Peugeot Partner

## 17- Análisis de Materialidad

Del Análisis de Materialidad (en la dimensión Proveedores) realizado en este período, se estableció como objetivo, incorporar la perspectiva de sustentabilidad y alinear a la Política de Sustentabilidad todas las prácticas, procesos, procedimiento en la relación de LINSER con su cadena de valor.

### DESEMPEÑO

El impacto de Linser con la sociedad se asienta, en buena medida, en la actuación de sus proveedores. Por eso se ha decidido trabajar con ellos sobre principios de acción en materia de sustentabilidad y responsabilidad social.

A raíz de ello, se mantuvo un encuentro con los principales proveedores, a fin de mantener una charla y capacitarlos, y de esta forma se mantuvo el primer encuentro del “DIÁLOGO SOBRE RSE Y SUSTENTABILIDAD PARA LA CADENA DE VALOR”, llevada a cabo en un marco ameno, donde todos nuestros proveedores mostraron gran interés en la temática, ya sea los que ya contaban con experiencia, como los que no tenían claro el concepto de sustentabilidad.

En la exposición, Linser contó con la participación de un asesor externo especializado en RSE y se proyectó un video desarrollado por un importante cliente, quien nos lo facilitó para compartir este material donde se explicaba claramente este concepto.

Además, por Linser asistieron a la reunión 11 personas pertenecientes a 9 empresas proveedoras, más el Gerente General, Gerentes Operativos, Recursos Humanos y del área Contable.

### Nuestros desafíos:

- Continuar difundiendo a los públicos de interés los beneficios provenientes de la optimización de los recursos, acompañándolo con acciones que se incorporen en el programa “Linser con Vida Verde”.
- Continuar transmitiendo los lineamientos e intenciones globales de nuestra Política de Sustentabilidad.
- Seguir alineando los procesos del sistema de gestión a la norma internacional ISO 26000:2010.
- Continuar las investigaciones y el desarrollo de nuevos productos de limpieza, trabajando en conjunto con clientes y proveedores, con vistas a su aprobación e incorporación en los servicios prestados, cumpliendo con el principio de Reducción, uno de los tres conceptos básicos de la ecología.

# ANTICORRUPCIÓN



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

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

**ACTIVIDADES**

**1- “Declaración de comportamiento ético esperado”**

A través de esta “Declaración de Comportamiento Ético Esperado” se establecen una serie de criterios, principios y prácticas sobre el comportamiento ético esperado de sus colaboradores, especialmente sus directivos.

<b>DESEMPEÑO</b>	En reuniones del Comité Gerencial continuaron las acciones de sensibilización sobre los alcances de la Declaración.
------------------	---

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

En el 2013 se dio continuidad a la Campaña “Nos ponemos de acuerdo” mediante la cual se promueven hábitos, conductas y estilos de comportamiento basados en el respeto, la ética, la educación, tolerancia y las buenas prácticas.

<b>DESEMPEÑO</b>	Se realizaron campañas de comunicación en la que se compartieron con toda la compañía buenas prácticas y conductas esperadas en el desempeño de las responsabilidades y tareas. Asimismo, la campaña “Nos ponemos de acuerdo” incluyó este año talleres y encuentros de trabajo destinados a sensibilizar sobre las temáticas.
------------------	--

**Nuestro desafío:**

- Ampliar el alcance cuantitativo y cualitativo de la Campaña “Nos ponemos de acuerdo” en estos temas para llegar directamente a todos los colaboradores de la compañía.

## CONCLUSIONES

El Informe de Comunicación del Progreso del año 2013 reúne información relevante y de interés para nuestros públicos de interés y resume las principales líneas estratégicas acciones y aprendizajes logrados en este período por LINSER en la creación de valor económico, social y ambiental.

A lo largo de este año, dimos continuidad a los distintos programas diseñados en el 2012 y hemos puesto especial foco en la adecuación de nuestras políticas, procesos y prácticas en función de nuestros compromisos de sustentabilidad. Hemos identificado posibilidades de aprendizaje y oportunidades para cambiar algunas líneas de acción importantes, principalmente en lo que se refiere a público interno y proveedores.

En estos años hemos puesto en marcha un proceso para promover de manera integral y transversal, la gestión sustentable del negocio, áreas y públicos con los que interactuamos. En el año entrante profundizaremos la puesta en práctica de los lineamientos en sustentabilidad identificados. Los desafíos y aprendizajes pendientes en la gestión se multiplican para los próximos años, pero el compromiso de LINSER se renueva y se amplía a todos los mandos y cuadros técnicos y operativos.

Como siempre, esperamos que esta información sea de interés. Para nosotros representó una nueva oportunidad de poder compartir con distintos actores y sectores nuestros logros y desafíos. Trabajando juntos, poco a poco iremos alcanzando una gestión cada vez más integrada y sustentable. Aprovechamos para agradecer a todos los que a través de su trabajo diario y compromiso contribuyeron a que LINSER despliegue todo su potencial para el desarrollo de nuestra sociedad.