



INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



Linser
Cuando se exige limpieza ...

6ª Presentación – Enero 2015

CONTENIDO

Nuestra compañía	
¿Quiénes somos?	3
Objetivo	3
Datos.....	3
Certificaciones	3
Compromisos.....	4
Organigrama	4
Linser y su compromiso con la sustentabilidad.....	5
Canales de Comunicación con.....	6
La contribución con el desarrollo sostenible	7
Política Integrada.....	9
Política de Sustentabilidad	10
Misión, Visión y Valores.....	12
Carta de compromiso de adhesión a los principios del Pacto Global.....	13
Derechos Humanos	
Principio N° 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos reconocidos a nivel mundial.....	15
Principio N° 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de abusos a los derechos humanos	15
Condiciones Laborales	
Principio N° 3: Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	33
Principio N° 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	34
Principio N° 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.....	39
Principio N° 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	43
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.....	63
Conclusiones	65

PERÍODO COMPRENDIDO PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME: Año 2014.
--

Formato utilizado: ESTÁNDAR

Responsables:

Presidente: Carmen Liliana Adelardi

Directora: María del Pilar Rego / Ángela Rosa Piro

Responsable Gestión Integrada: Lidia Mabel Iglesias

NUESTRA COMPAÑÍA

¿Quiénes somos?

Una empresa con una trayectoria de más de 44 años de trabajo dedicado a:

- 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 y canales de televisión.

Todas estas actividades desarrolladas en la República Argentina, con el mayor empeño puesto a disposición de sus clientes, con el firme compromiso por alcanzar un desarrollo sustentable de su 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 2014, con una dotación de 2.450 trabajadores.

Los lugares de prestación de servicios totalizan 436, 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 Fe, Entre Ríos, Córdoba, Mendoza, San Juan y San Luis.

Certificaciones

Certificaciones nacional IRAM-ISO 9001:2008 e internacional ISO 9001:2008 de Sistema de Gestión de la Calidad.

Certificaciones nacional IRAM-ISO 14001:2004 e internacional ISO 14001:2004 de Sistema de Gestión Ambiental.

Certificaciones nacional e internacional OHSAS 18001:2007 de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Compromisos

Desde el año 2007, **Linser** adhiere al Pacto Global de las Naciones Unidas y participa activamente en la Red Argentina de esta iniciativa.

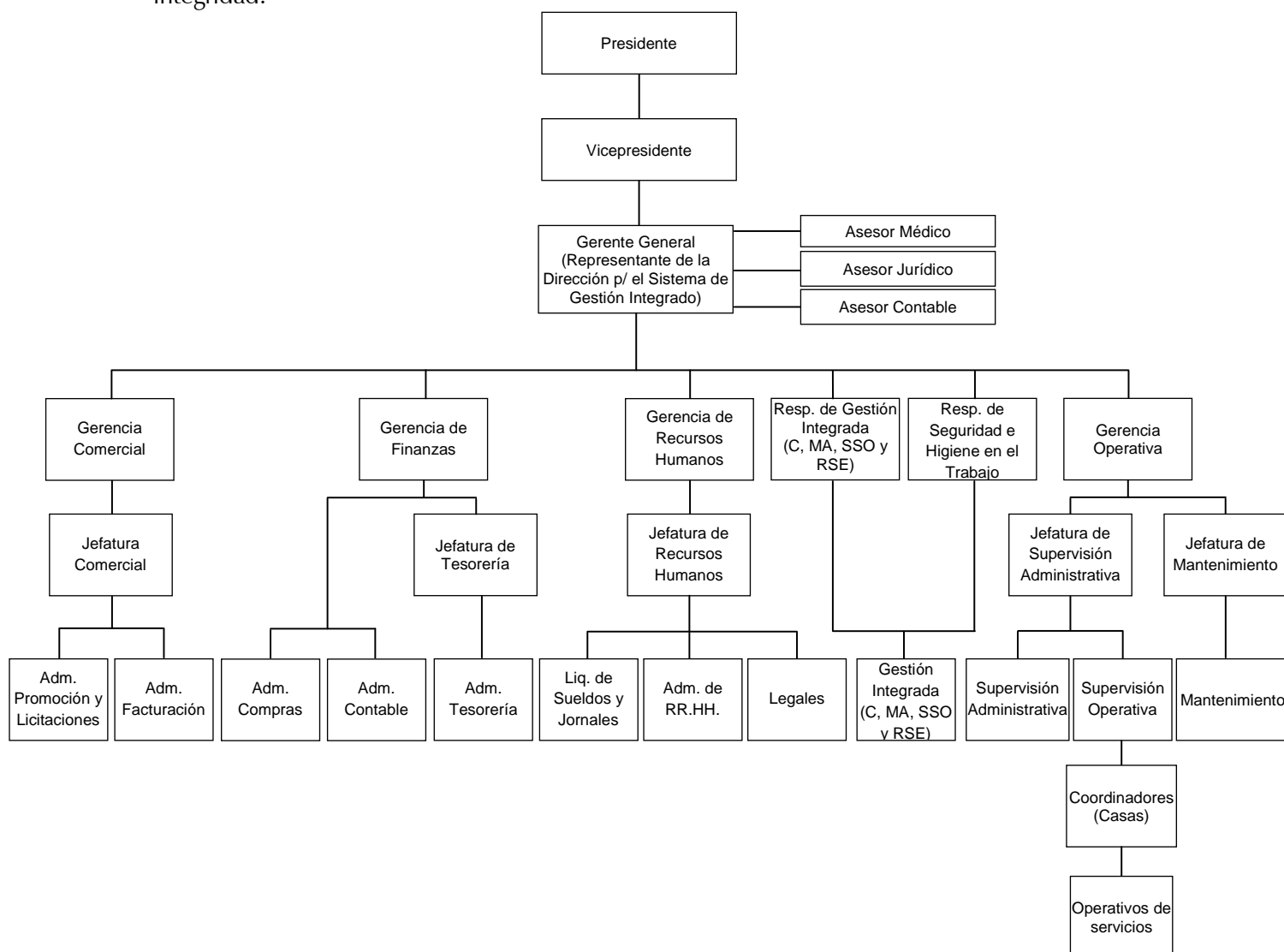
La empresa suscribió en 2010 el Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de CONAETI. Con firmeza y compromiso mantiene su presencia y promueve su misión.

Como empresa líder del sector, **Linser** tiene la responsabilidad de impulsar la profesionalización y el desarrollo responsable de la industria de la higiene y mantenimiento. Para ello, desarrolla una activa participación en cámaras y asociaciones empresarias. En particular, se destaca la integración de ADEL –Asociación de Empresas de Limpieza.

Somos socios de IRAM –Instituto Argentino de Normalización y Certificación–, de categoría azul, desde septiembre de 2013.

Organigrama

Linser cuenta con un sólido esquema de gobierno corporativo y un Sistema de Gestión Integrado que asegura el cumplimiento de los objetivos comerciales en un marco de ética e integridad.



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.

El Comité Gerencial está integrado por los gerentes que se reúnen periódicamente con el objetivo de supervisar la estrategia, el cumplimiento de los objetivos operativos y temas vinculados al negocio, entre ellos, el abordaje de la sustentabilidad y responsabilidad social de la compañía.

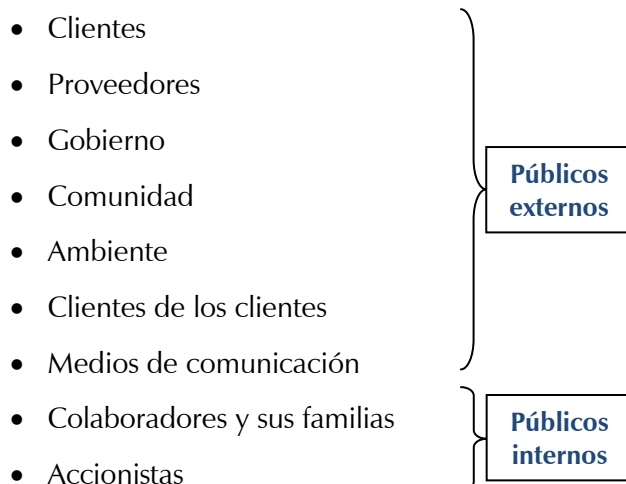
Linser y su compromiso con la sustentabilidad

Trabajar con visión de futuro y guiados por el paradigma de la sustentabilidad implica ampliar la mirada, analizar beneficios, impactos y riesgos asociados a la actividad de la compañía y actuar en consecuencia, contemplando las expectativas de todos los grupos de interés.

A la hora de diseñar su estrategia de sustentabilidad, **Linser** ha identificado sus públicos de interés y en función de ello definido la Política de Sustentabilidad y adecuado sus políticas, procesos y prácticas a la misma.

La compañía trabaja para comprender a sus diferentes públicos y tender puentes que construyan caminos conjuntos hacia el desarrollo. Para ello, trabaja y se esfuerza por ser 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 la empresa es la capacidad de escuchar y comprender a los públicos de interés.

Linser ha identificado como tales a:



La empresa destaca la relevancia de los colaboradores (operarios) y sus familias dentro de los grupos de interés. Es por ello que las principales áreas de acción de sustentabilidad se encuentran dirigidas a ellos.

Sin perjuicio de esto, se reconoce la importancia de todos los grupos de interés para la empresa, así como las expectativas que cada uno tiene respecto del accionar de **Linser**.

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 cartelera, 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 contribución con el desarrollo sostenible


El modelo de gestión sustentable que desarrolla la compañía contribuye con la calidad de vida diaria de las personas y colabora con el despliegue del potencial productivo de las organizaciones en las que brinda servicio. **Linser** trabaja para mejorar la calidad de vida, contribuyendo con la 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.

En 2014, continuó utilizando como marco de referencia para encarar su política de Sustentabilidad los cuatro ámbitos significativos de acción.



Programas y acciones que comprenden



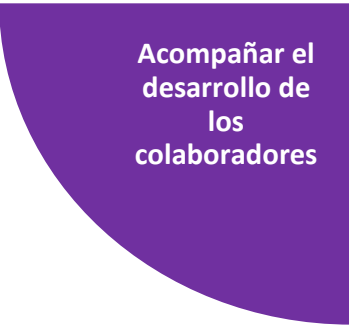
Colaborar con la salud y el bienestar de personas y comunidades

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”: obra de teatro “Locos por la basura”




Minimizar el impacto ambiental de nuestras prácticas

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Linser con Vida Verde”
- “Limpios y Sanos Cuidamos el Planeta”: obra de teatro “Locos por la basura”



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”
- Análisis de materialidad: revisión de políticas, prácticas y procesos
- “Iniciativa Linser por la Diversidad”



Promover el despliegue de las potencialidades comunitarias

- “Iniciativa Linser por la Vida”
- “Limpios y Sanos, Cuidemos el Planeta”
- Compromiso en la lucha contra el trabajo infantil integrando la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil y promoviendo sus actividades.



POLÍTICA INTEGRADA

CALIDAD - MEDIO AMBIENTE
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

La Dirección de Linser, empresa dedicada a la provisión de servicios integrales de limpieza general y técnica de bienes muebles e inmuebles para la actividad pública y privada; incluyendo 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:

- 1 Lograr la Satisfacción del Cliente, cumpliendo puntualmente con sus requisitos.
- 2 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.
- 3 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.
- 4 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.
- 5 Capacitar, comunicar, cumplir y hacer cumplir la legislación vigente, normas y procedimientos de seguridad.
- 6 Cumplir con los requisitos legales aplicables, incluyendo aquellos relacionados con los aspectos ambientales y de seguridad y salud ocupacional.
- 7 Realizar el análisis de procesos, productos, servicios e insumos, para asegurar la calidad requerida, prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales.
- 8 Realizar las acciones adecuadas para la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas.
- 9 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.
- 10 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.

Carmen Liliana Adelardi
Presidenta LINSER S.A.C.I.S.

Linser
Cuando se exige limpieza...



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”¹**
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.

¹ 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.

CARTA DE COMPROMISO DE ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Linser S.A.C.I.S.

2014

Buenos Aires, enero de 2015

Presentamos con gran satisfacción el sexto Informe de Comunicación del Progreso, que resume nuestro desempeño como organización en función de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que hemos suscripto oportunamente. Este año hemos dado continuidad a nuestro análisis de materialidad para adecuar políticas, prácticas y procesos a la Política de Sustentabilidad de la compañía. Esto nos ha permitido evolucionar y mejorar muchos temas claves de nuestra gestión, vinculados principalmente con nuestros colaboradores.

Ha sido un año desafiante para el sector, con muchos cambios y retos por superar, pero no ha sido impedimento para consolidar nuestro compromiso en ayudar a mejorar la salud y calidad de vida de las personas a través de los servicios de higiene y mantenimiento integral que ofrecemos.

A lo largo del 2014, hemos hecho hincapié en programas y acciones con foco en nuestros colaboradores para ayudar a generar cambios y brindar respuestas innovadoras a sus necesidades y las de sus familias. En esta línea, trabajamos con nuestros operarios como ejes multiplicadores en sus hogares en temas vinculados con: salud, ambiente y promoción social a través de los programas “Iniciativa Linser por la Vida” y “Limpios y Sanos Cuidamos el Planeta”. Hemos sostenido y promovido el compromiso con la lucha contra el trabajo infantil integrando activamente la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de CONAETI.

Entendemos que la mejor carta de presentación como empresa comprometida en brindar un servicio de calidad y alineada con el desarrollo sustentable es contar con colaboradores altamente capacitados y conscientes de su rol como personas, trabajadores y ciudadanos. Por ello trabajamos, a través de la campaña “Nos Ponemos de Acuerdo”, en la formación en valores (respeto, diversidad, transparencia, convivencia, ética, ciudadanía).

Agradecemos al Pacto Global de Naciones Unidas la posibilidad que nos brinda de encarar año tras año procesos de mejora y nos comprometemos a continuar participando de la misma, ratificando nuestra adhesión y apoyo a los diez principios que la integran.

Saludamos a todos nuestros grupos de interés, esperamos que encuentren en este documento de rendición de cuentas la información necesaria para su relacionamiento con nuestra organización.

Atentamente,



Carmen Liliana Adelardi
Presidenta



DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO N° 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos reconocidos a nivel mundial.

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

COMPROMISO	<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>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none">- En la Política Integrada de Linser se mantiene la expresa declaración sobre la vocación de compartir los principios establecidos por el Pacto Global.- 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, lo que avala la sustentabilidad de nuestro negocio.- 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.- La empresa se encuentra abierta al diálogo ante cualquier inquietud, reclamo o malestar que surgiere en el lugar de trabajo.- Se continúa fomentando la participación de nuestros proveedores.- 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.

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.

DESEMPEÑO	Los días 24 y 30 de junio, y 1º y 2 de julio de 2014, IRAM realizó la Auditoría Externa de Seguimiento N° 1 con el objeto de verificar que el Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.) de Linser continúa cumpliendo con todos los requisitos de las
------------------	--

normas IRAM-ISO 9001:2008, IRAM-ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007. Como resultado final, el equipo auditor emitió 5 observaciones y 4 oportunidades de mejora. Una vez aprobados los planes de correcciones y acciones correctivas a implementar como respuestas y soluciones a las 5 observaciones que le fueron presentados a fines del mes de julio, junto con los informes de investigaciones de causas y verificaciones de implementación a la fecha; el equipo auditor recomendó al Comité General de Certificación de IRAM el mantenimiento de las certificaciones y el otorgamiento del cambio de alcance del S.G.I. Dicho alcance se amplía a la prestación de los servicios en toda la República Argentina, e incorpora los servicios de corte de pasto y mudanzas internas.

El buen nivel de desempeño de los procesos que se mantiene, ha permitido que no se detecte ninguna no conformidad y que se destaquen las siguientes 4 fortalezas:

- “los mecanismos dispuestos por la Organización para difundir y concientizar al personal en temas relativos a la Seguridad, la Salud y el cuidado del Medio Ambiente, por ejemplo trípticos didácticos a color sobre temas específicos”;
- “el compromiso evidenciado por el personal operativo entrevistado en los sitios de prestación del servicio visitados”;
- “la opinión favorable expresada por los clientes entrevistados respecto de la Calidad del servicio así como de la predisposición del personal en relación a sus solicitudes”; y
- “el análisis de los datos realizado, por ejemplo en cuanto la satisfacción de cliente y el tratamiento sistemático y documentado de todas las acciones correctivas, preventivas y de mejora que resultan del mismo, los que permiten tener en este caso una clara evidencia del funcionamiento del ciclo PHVA para la mejora continua del S.G.I.”.

También, durante el año 2014, nuestro S.G.I. ha superado exitosamente otras auditorías externas:

- 3 auditorías realizadas por nuestros clientes:
Una de calidad bajo norma internacional ISO 9001:2008 efectuada por el cliente Petrobras Argentina en nuestras oficinas centrales (en la que detectaron 3 oportunidades de mejora) y dos ambientales bajo norma internacional ISO 14001:2004 efectuadas por los clientes Volkswagen Argentina S.A. y Mercedes-Benz Argentina S.A. en sus respectivas plantas.
- 3 participaciones en auditorías externas realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes. La primera, ambiental bajo norma ISO 14001:2004 efectuada por TÜV Rheinland en planta Pacheco de Volkswagen Argentina S.A.; la segunda, de calidad y ambiental según normas ISO/TS 16949:2009 e ISO 14001:2004 que se llevó a cabo en Casa Central y en Centro Industrial de Mercedes-Benz Argentina S.A.; y la última, de seguridad y salud ocupacional bajo norma OHSAS 18001:2007 realizada por Bureau Veritas Certification también en planta de Volkswagen Argentina S.A.

Por último, es pertinente agregar que se han llevado a cabo 103 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 103 auditorías internas incluyeron:

- 2 auditorías generales
- 93 auditorías a servicios

➤ 8 auditorías a proveedores

ISO se encuentra trabajando en nuevas versiones de las tres normas internacionales que certifican a nuestro Sistema de Gestión Integrado. Las nuevas versiones de las normas ISO 9001 e ISO 14001, se prevé que sean publicadas en 2015. Mientras que la nueva norma ISO 45001:2016, reemplazará a la OHSAS 18001:2007. Los cambios significativos que se avizoran, demandarán importantes esfuerzos para adaptar los procesos del Sistema de Gestión Integrado a la nueva normativa. Como socios de IRAM, **Linser** se mantiene al tanto de las novedades de los trabajos de revisión, participando de las reuniones de Subcomité de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que se realizan en la Sede Central de IRAM, además de concurrir a charlas sobre los avances de la revisión de ISO 9001.

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
- Peligros y Riesgos
- Introducción a la Seguridad
- Trabajo Seguro
- Levantamiento y Transporte de Cargas
- 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
- Prevención de enfermedades y afecciones comunes
- Prevención de la Gripe A
- Prevención del Dengue
- 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 encontrarse expuestos a riesgos específicos.

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 2014, las capacitaciones (y su correspondiente material) incluye:

- Introducción a la Responsabilidad Social Empresaria
- Política de Sustentabilidad
- Ámbitos significativos de acción
- Programas de RSE de **Linser**
- “Nos ponemos de acuerdo”

En 2014, se han totalizado 1.680 horas hombre en capacitaciones de ingreso, lo que representa una leve disminución del 4,22% 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 2014:

Temas	Total de horas hombre de capacitación	Cantidad de personas
Calidad e Integrados:		
· Auditorias y controles de calidad VW	5	5
· Buenas Prácticas de Manufactura – GMP (para personal que trabaja en laboratorios)	54	108
· Buenas Prácticas Operativas SENASA	10	20
· Cambios en la futura norma IRAM ISO 9001:2015	2	4
· Capacitación operativa	43	43
· Control de documentos PG 4,23	22	43
· Disolución de lavandina en polvo	4	4
· Distribución de autoridades y responsabilidades	189	377
· Escuelita de Coordinadores	78	26
· Identificación y gestión de efluentes líquidos VW	1	1
· Identificación y trazabilidad	22	43
· Identificación y Rotulado de Productos	2.418	2.418
· Inducción al personal ingresante operativo	1.678	839
· Inducción al personal ingresante administrativo	2	1
· Inducción al trabajo seguro en corredor ferroviario	18	18

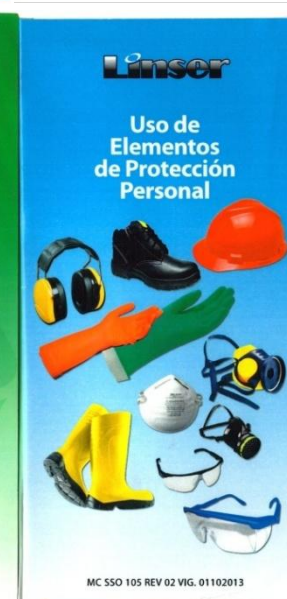
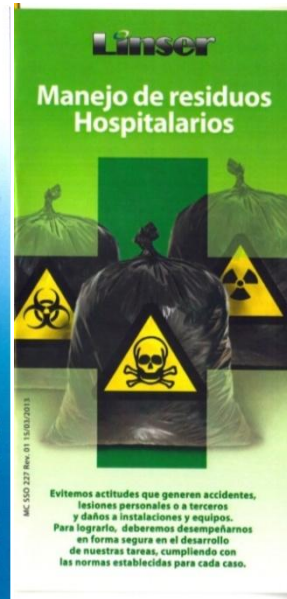
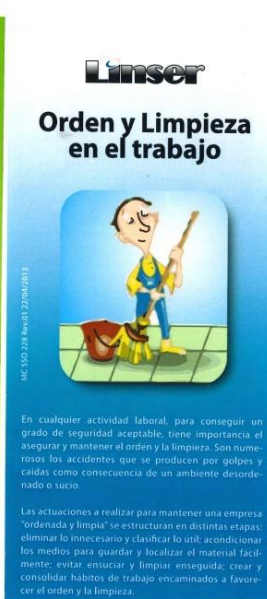
· Interpretacion norma ISO 14001	13	13
· Instructivo de destruccion y control de estuches y cartones	3	5
· Instructivo Limpieza Pantografo	3	6
· Instruccion de trabajo	1.331	1.331
· Instructivo de trabajo I.T. 7.4.2.06 Control de tareas especiales	389	778
· Instructivo de trabajo I.T. 7.5,1,2,2	63	63
· Separacion en Origen de Residuos Solidos Urbanos	6	2
· Limpieza de Baños y Vestuarios	687	1.374
· Limpieza tecnica VW Carroceria	15	5
· Limpieza de caloventores en altura	6	12
· Manejo de Productos Químicos	1.209	2.417
· Nuevas tecnologias aplicadas a la limpieza	5	5
· Orden y Limpieza	677	1.354
· Acompañamiento en el retiro laboral	26	17
· Política Integrada	686	1.372
· Planillas de EPP	487	973
· Reaccion ante imprevistos	3	6
· Satisfaccion al cliente	2	2
· Seminario Regimen de Contrataciones del Estado	8	1
· Trabajo en equipo	15	5
· Tareas de mudanza	20	20
· Técnica "Doble Trapo – Doble Balde"	89	178
Total	10.285	13.889
Higiene y Seguridad Laboral y Ambiental:		
· Agentes Patológicos de la Sangre	178	178
· Clasificación y Manejo de Residuos en los servicios de SENASA – Laboratorios Animal y Vegetal	38	76
· Colocacion y retiro de vestimenta protectora	13	25
· Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales	1.400	1.400
· Consejos preventivos contra el delito: Robo	719	1.438
· Congreso Internacional de Seg y SSO	4	2
· Ergonomía	2	2
· Esfuerzos fisicos	25	49
· Estibado y traslado	2	6
· Gestion de residuos MBA	2	2
· Golpes y Choques contra Objetos	1	1
· Hojas de seguridad	2.064	1.032
· Higiene Hospitalaria	89	178
· Jornada de gestion de residuos	4	1
· Investigación de Incidentes	744	1.487
· Levantamiento y Transporte seguro de Carga	9	18
· Levantamiento y Transporte de Carga	72	143
· Manejo de maquinas Hidrolavadoras	3	5
· Manejo de maquinas de limpieza	758	758
· Manejo de Vehículos Eléctricos Melex	4	4
· Manejo de Residuos	291	582
· Manejo de Residuos Hospitalarios	103	206
· Manejo de Residuos en ambiente Hospitalario	13	25

· Manejo de Residuos VW	1	1
· Manejo de Residuos industriales	3	6
· Manejo de autoelevadores	24	12
· Manipulación de Rejas	46	92
· Nociones Básicas sobre Animales de Laboratorio	32	32
· Optimización de Recursos	974	974
· Plan de Evacuación	2.117	2.117
· Plan de Emergencia y evacuacion	13	13
· Planta Segura de normas de seguridad e higiene	137	137
· Política de Medio Ambiente de MBA	140	140
· Política de Medio Ambiente de VW	1	1
· Política Ambiental Guidi	14	14
· Puntos de encuentro	2.117	2.117
· Prevención de riesgos del trabajo	18	18
· Procedimiento sobre el Uso de Escaleras	743	1.415
· Procedimiento para el tratamiento de filtros MBA	66	132
· Retiro de residuos en baños y palieres	44	44
· Riesgo Eléctrico	709	1.417
· Riesgos por Resbalones, Tropiezos y Caídas	692	1.384
· Rotulado y precintado de residuos patogénicos	178	178
· Ruidos	61	61
· Seguridad e higiene en el trabajo MBA	57	57
· Seguridad e higiene en el trabajo empresas contratistas	17	17
· Seguridad en las Manos	692	1.384
· Reglas de seguridad para peatones	387	773
· Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 MBA	70	140
· Sistema de Gestión Ambiental	7	13
· Trabajo Seguro	755	1.509
· Trabajo en altura	9	18
· Uso correcto de puertas y credenciales	2	2
· Uso de EPP	472	863
· Uso de Escaleras	44	44
· Uso de Matafuegos	1.059	2.117
· Uso de Meghometro	4	7
· Uso de compactadora de residuos	25	50
· Uso de Tarjetas Indicadoras de Peligro	34	67
Total	18.294	24.984
Salud:		
· Adicciones en el trabajo	1	1
· Control integral de embarazadas	3	6
· Ebola	25	25
· Tabaquismo	826	826
· Primeros auxilios	1.403	1.403
· Verse bien	339	678
Total	2.597	2.939
Responsabilidad Social Empresaria:		
· Política de Sustentabilidad	680	1.379
· Seminario Abierto " Derechos Humanos y Empresa"	6	2

· Programa LINSER con vida verde	758	758
Total	1.444	2.139
Total general	32.619	43.951

El indicador “Capacitación General” en 2014 arrojó un valor total de 15,07 horas anuales de capacitación por empleado, manteniéndose en el nivel alcanzado en 2013 que satisface la meta propuesta de superar las 14 horas anuales de capacitación por empleado y consolida la tendencia creciente de los últimos 5 años. Este buen desempeño redunda en el cumplimiento de la intención de la Dirección de aumentar la competencia y capacidades del personal.

De requisitos legales, acompañamiento en los avances y desarrollo de los clientes, de la aplicación de nuevos programas, tecnologías, procesos, etc., surgen permanentemente nuevas necesidades de capacitación, que arrojan para este período un total de 32.619 horas hombre de capacitación. Estas actividades son complementadas con la entrega de material didáctico (trípticos, volantes, instructivos, etc.) diseñados específicamente para cada tema en particular.



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 más corto, revíelo y elimine todo obstáculo posible; recuerde la ubicación de los obstáculos no pueda ser modificado y señálelos.
- 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 048 Rev 03 Vigencia 14-13

Linser

Golpes y choques contra objetos móviles e inmóviles



MC SSO 044 Rev 03 Vigencia 14-13

Linser

IDENTIFICACIÓN Y ROTULADO DE PRODUCTOS

MC SSO 102 / Identificación y Rotulado de Productos / 6 / 01.06.2014



Linser

Uso de escaleras



MC SSO 210 Rev 01 22/04/2013

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
Caídas obvia puede encontrarse con:
1. Pisos rotos.
2. Falta de rejillas.
3. Falta de iluminación.
4. Falta de pasamanos en escaleras.
5. Cables que atraviesan los pasillos.
6. Cajones abiertos.
7. Falta de barandas

MC SSO 210 Rev 01 22/04/2013

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 hidra lavadora sin utilizar los anteojos de protección asignados para esa tarea, sobre el ingreso de un cuerpo extraño en su ojo derecho.

MC SSO 044 Rev 03 Vigencia 14-13

PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS

MC SSO 101 / Procedimiento para el uso de Productos Químicos / 4 / 01.06.2014



Es importante saber qué tipo de productos químicos estamos utilizando.

Si bien la mayoría de los productos de limpieza que utilizamos son inocuos para la vida humana, la permanente exposición y el mal uso podrían traer consecuencias para quien los utilice como para terceros.

Además, como es de nuestro conocimiento, el manejo de productos químicos en forma indiscriminada provoca daños irreparables al medio ambiente, por lo que se deben tener presentes los resguardos necesarios para reaccionar ante cualquier contingencia y prevenir con anticipación que se produzcan las mismas.

Linser

MC SSO 101 Rev 02 Vigencia 01/06/2014

Linser

TABAQUISMO



El tabaquismo no es un estilo de vida. Es una poderosa adicción que produce una triple dependencia: física, psicológica y social

MC SSO 180 Rev 02 Vigencia 01/06/2014

4- Campañas sobre temas de salud

Por los distintos medios que se disponen, se llevan a cabo campañas de promoción del cuidado de la salud y la prevención de enfermedades.

DESEMPEÑO

En 2014, se comenzó con la campaña referente a la prevención de la diabetes, una silenciosa pero grave enfermedad. En el Comité de Seguridad con supervisores y coordinadores del mes de marzo, el médico laboral Dr. Kinaszuk del Centro Médico del Plata abordó el tema de diabetes, entre otros mencionados en la próxima sección, con el fin de que lo transmitan a todo el personal operativo.



5- Capacitaciones operativas

Se continúan reforzando las capacitaciones operativas que son de suma importancia para un correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, para el logro de la calidad de servicios esperados reafirmando el buen desempeño de los procesos de prestación.

DESEMPEÑO

En el año 2014, continuamos incluyendo actividades de capacitación operativa en los comités de seguridad para supervisores y coordinadores que se llevan a cabo mensualmente, las cuales se han intensificado ya que se incorporaron como habituales.

En febrero los supervisores Isabel Reina Burgos y Julio Zacarías Sánchez, trataron el tema de acrilizado de pisos.

En abril el supervisor Mauro Gómez habló sobre la limpieza que se realiza en el servicio prestado al cliente Industrias Guidi S.A.C.I.F. en su planta industrial de Burzaco.

En mayo Ezequiel Patriarca y Ángel Figueredo hablaron sobre limpieza de Bioterio que se efectúa en laboratorio de la Coordinación General de Laboratorio Animal de SENASA.

En junio el Gerente Operativo, Hugo Galindo, se refirió a la limpieza integral de cabinas de plantas de pintura de vehículos.

En julio el supervisor Jorge Solís y la supervisora Cristina Llubrán, supervisores en planta de Volkswagen Argentina, instruyeron también sobre limpieza de cabinas de pintura, casas de aire y hornos.

En agosto nuevamente la supervisora Isabel Reina Burgos y el supervisor Julio Zacarías Sánchez, explicaron el correcto procedimiento de abrillantado de pisos.



6- Becas y Apoyo en Formación para el Personal

Durante el año 2014 se mantuvieron las becas otorgadas para la realización y finalización de carreras universitarias del personal, y se trabajó fuertemente en el desarrollo de cursos para aumentar el profesionalismo de los mandos medios otorgando certificaciones que avalen su competencia en la materia. 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 este año reportado, se contribuyó para la finalización y trámite de título de los estudios universitarios de la Sra. Elba Bocafusca –Responsable de Recursos Humanos– y de la Srta. Susana Zabransky –administrativa del mismo sector. Nos llena de satisfacción y les hacemos llegar nuestras felicitaciones por haber alcanzado este importante logro, para el que tuvimos el honor de acompañarlas.

Elba Bocafusca nos dejó un comentario al respecto:

“En este año 2014 pude finalizar la carrera y me he recibido de Licenciada en Gestión de Recursos Humanos. Esto se lo debo a la empresa Linser por proponer y solventar este crecimiento tanto personal como profesional.

Gracias al apoyo brindado por Linser y a la contención de mi familia, que hicieron posible este increíble logro”.

Por su parte, Susana Zabransky también nos dejó unas palabras:

“Quiero agradecer a Linser por darme la oportunidad de crecer y ayudarme a concretar un proyecto postergado durante muchos años. También no quiero olvidarme de todos los que me acompañaron en este tan importante recorrido de mi vida; sin ellos no hubiera sido posible, en especial a mi familia por darme fuerzas para seguir, y a mis amigos y compañeros de trabajo que siempre estuvieron presentes. ¡¡¡GRACIAS!!!”.

Paralelamente, un administrativo que se desempeña desde hace 7 años en el Centro Industrial del cliente Mercedes-Benz Argentina ha iniciado la carrera de Técnico Superior en Higiene y Seguridad con orientación en Calidad y Gestión Ambiental en el IPES – Instituto Profesional de Enseñanza Superior. La empresa también ha decidido acompañarlo, colaborando con parte del arancel.

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.

Por otra parte, es pertinente agregar que internamente se continuó brindando el curso “Escuelita de Coordinadores”, una actividad integradora que tiene como principal objetivo brindar los conocimientos necesarios y prácticos para el personal operativo que será promocionado para el cumplimiento de funciones de coordinación. El curso está compuesto de 2 jornadas. En 2014, fue brindado en 2 oportunidades; aunque se prevé retomar en 2015 la habitual frecuencia de 3 meses. Se hace entrega del “Manual del Coordinador”, una amplia guía que ha sido desarrollada por la empresa rescatando la vasta experiencia con la que cuenta buena parte de nuestro personal de Supervisión, basándonos también en las buenas prácticas operativas, enriquecidas a lo largo de los más de 44 años ajustándonos a los rigurosos y estrictos requisitos de nuestra extensa cartera de clientes. Este curso les aporta profesionalismo y, al finalizar dicha actividad, se otorga un certificado que además les sirve de aval de sus antecedentes laborales.

Por último, hacia finales de 2014, se iniciaron las gestiones para el desarrollo de una nueva actividad de capacitación, destinada a completar la formación de



Susana Zabransky, con 24 años de trabajo en la empresa, se graduó de licenciada en Gestión de Recursos Humanos en la Universidad Maimónides.

nuestros supervisores operativos, para asegurar que su competencia se encuentre a la altura de las crecientes exigencias de nuestros clientes y de los estándares que nos avalan. La misma se denominará “Escuela de Supervisores” y está previsto que se componga de 7 módulos. Los contenidos y el material de capacitación están siendo elaborados por cada área de la empresa; incluyendo una autoevaluación para que tomen conciencia de su nivel y los requerimientos esperados. Al finalizar, también se les extenderá un certificado, que se agregará como requisito para la selección de nuevos supervisores y su perfil de puesto.

7- Comunicaciones internas

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

DESEMPEÑO

En 2014, 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 Recursos Humanos, 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 anual. En 2014, se publicó la 7ª Edición, con una tirada de 2.500 ejemplares de 24 páginas cada uno. A la fecha del presente informe, se encuentra en proceso de diseño la 8ª Edición.

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

Durante el 2014 se han distribuido, acompañados por actividades de capacitación, 14 folletos y 12 flyers con distintas temáticas propias del negocio, sociales, salud y ambiente.

Se mantiene el 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, en el marco del programa “Iniciativa Linser por la Vida”.



8- Linser Libre de Humo

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

DESEMPEÑO

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, dando como resultado un ambiente libre de humo y la reducción de fumadores que aprovechan su hora de almuerzo para salir a fumar.



Como estaba previsto del año anterior, en 2014 se ha realizado una capacitación específica, dirigida al personal de la empresa. Se registró un total de 826 horas hombre de capacitación sobre este tema.

9- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional

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

DESEMPEÑO

Durante 2014, nuestro sistema de gestión ha superado exitosamente dos instancias de evaluación externa:

- La Auditoría Externa de Seguimiento N° 1 conforme al estándar OHSAS 18001:2007, realizada por el IRAM – Instituto Argentino de Normalización y Certificación.
- 1 participación en auditoría externa realizada por el organismo certificador de nuestro cliente Volkswagen Argentina, realizada por Bureau Veritas en el Centro Industrial Pacheco, los días 15 y 16 de octubre.

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

- Implementación de la Política Integrada que involucra al personal, y que muestra el compromiso de realizar las acciones adecuadas destinadas a la prevención de lesiones y enfermedades del personal y otras partes interesadas. En la Revisión por la Dirección efectuada el 7 de febrero de 2014, se analizó la nueva Revisión 05 de la Política Integrada, en la cual fue actualizado el alcance en coincidencia con los nuevos certificados de las normas IRAM ISO 9001:2008, IRAM ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 emitidos por IRAM. Se concluyó que expresa adecuadamente las intenciones globales, objetivos y orientación de **Linser**, y que todos sus puntos demuestran el compromiso de cumplir con los requisitos y mejorar continuamente la eficacia del sistema.
- Se ha comunicado la Política Integrada a la totalidad del personal, dedicando un total de 686 horas hombre de capacitación, siendo además parte en capacitaciones de inducción; también se extiende su divulgación a proveedores de servicios y de productos críticos, a fin de que se alineen a las intenciones globales, objetivos y orientación de **Linser**.
- La Dirección verifica permanentemente su correcta comprensión por parte del personal de **Linser**, en todos los niveles de la organización, y determina que es correctamente interpretada por la totalidad del personal.
- Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente. Se trabaja permanentemente con un estudio jurídico especializado en temas de seguridad y salud ocupacional, a fin de relevar y controlar el cumplimiento de la normativa vigente, y detectar necesidades de actualización de las plantillas legales en base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal. Se realizó una mejora del seguimiento de los requisitos legales y ampliación de la información acerca de los mismos. Se desarrolló un trabajo en conjunto con el nuevo estudio jurídico contratado y se incorporó una planilla de resumen de cada requisito legal.
- 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

	<p>los servicios, en base a las cuales se realizan las capacitaciones operativas pertinentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, también de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes. ➤ Se continúan realizando mensualmente las reuniones de “Comité de Seguridad” con Coordinadores y Supervisores de los servicios, y en forma quincenal entre el responsables de Seguridad e Higiene, la responsable de Gestión Integrada, técnicos del área de seguridad, y colaboradores del área de Recursos Humanos, a fin de comentar, evaluar, desarrollar, comunicar los temas de seguridad, analizando los accidentes de trabajo ocurridos, y estableciendo las causas, medidas correctivas y preventivas para evitar la ocurrencia de nuevos accidentes no solo en el ámbito laboral, sino contemplando otros factores que son externos al mismo. ➤ Se continúa brindando soporte a los proveedores críticos en el desarrollo de los procesos de gestión fundamentales a fin de alinearlos a los de nuestra empresa. Se les realizan Auditoría Integradas en forma anual, que incluyen aspectos de Seguridad y Salud Ocupacional. ➤ ISO se encuentra trabajando en la nueva norma ISO 45001:2016, que reemplazará a la OHSAS 18001:2007. Como socios de IRAM, Linser se mantiene al tanto de las novedades de los trabajos de revisión, participando de las reuniones de Subcomité de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional que se realizan en la Sede Central de IRAM.
--	--

10- Día del Niño

Mantenemos las actividades que desde hace varios años se desarrollan para esta fecha, que en 2014 se celebró el 10 de agosto, con el fin de que todos los niños tengan un regalo en su día. En esta oportunidad, nuestras acciones no solamente estuvieron dirigidas al público interno sino que también se realizó una colaboración para el Hospital de Clínicas “José de San Martín”, respondiendo a una solicitud de este cliente, y al Sindicato de Obreros de Maestranza –S.O.M.

DESEMPEÑO

Como todos los años 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. En esta ocasión, se obsequiaron juguetes, juegos didácticos y entradas de cine.

Además, tuvimos el placer de colaborar con el Hospital de Clínicas “José de San Martín”, respondiendo a un pedido de su Comisión Interna, para celebrar el Día del Niño con un festejo que realizaron en las instalaciones del hospital. El evento brindado a los hijos del personal del hospital y a los niños internados, comprendió la proyección de una película, obra de teatro, animación infantil con almuerzo y merienda. Desde **Linser**, contribuimos con 40 juguetes de ingenio de “Sombrecitos” para niñas y de “Jungla” para niños.

Por último, cabe mencionar que, en el marco del programa “Acciones Compartidas” también se hizo una donación al S.O.M. para el Día del Niño, que se menciona en el punto 12 de la presente sección.

11- 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 2014, se han entregado cerca de 2.400 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.



Entrega en servicio de SENASA en Martínez el 23/12/2014. En la foto: Rubén Villalba (a la izquierda) y Mario Villalba (a la derecha).

12- Programa “Acciones Compartidas”

Continuamos concretando actividades de apoyo y contribuciones a distintas organizaciones, con fines benéficos, manteniendo importantes alianzas en pos del desarrollo de la comunidad.

DESEMPEÑO

En 2014, se realizaron las siguientes contribuciones:

- Se hizo llegar un televisor LCD LED de 32” nuevo a la Delegación San Justo del Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor (S.M.A.T.A.), para ser agregado como premio en el sorteo que dicha organización llevó a cabo el día 29 de noviembre, con motivo de festejar la despedida de año con los trabajadores del gremio.
- Se donaron 10 bicicletas 0 km de distintos rodados al Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.) para su sorteo del Día del Niño.

13- Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil”

Por tercer año consecutivo, **Linser** –como miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil– participó de esta actividad 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. **Linser** forma parte de este encuentro, al que invita a todos sus colaboradores y sus familias, con motivo de concientizar y movilizar a la sociedad en torno a esta problemática, y en conmemoración del Día Mundial contra el Trabajo Infantil –12 de junio.

DESEMPEÑO

Participaron de la carrera más de 1.500 personas en distintas categorías. **Linser** brindó un aporte como patrocinador de \$9.000. Lo recaudado en concepto de inscripciones –alrededor de \$60.000– fue destinado a organizaciones que trabajan en el fortalecimiento familiar para impedir que niños y jóvenes sean enviados a trabajar.



14- Programa “Iniciativa Linser por la Vida”

A través de este programa, desde **Linser** se realizan campañas mensuales de concientización en las que se abordan distintos temas relacionados a la salud, el ambiente, los valores y los derechos de los niños. Este año se focalizó especialmente sobre temas que se identificaron como de interés de los colaboradores y que abordaban sus necesidades cotidianas. El programa se desarrolla a través de distintas herramientas y soportes de comunicación interna. Los contenidos se abordan principalmente en el pie de mail de todos los colaboradores y un mailing específico desde una casilla de correo creada para tal fin y se complementan con mensajes difundidos en talleres especiales, la cartelera al personal, folletos, y artículos de la revista interna “Notilinser”.



DESEMPEÑO

Este año se crearon 12 pie de mails y 12 mailings internos sobre las siguientes problemáticas: crianza, seguridad en el trabajo, cuidado del agua, salud, respeto y tolerancia, reciclaje, solidaridad, cáncer de mama, violencia doméstica, trabajo infantil. Las mismas se alinearon con el calendario social-ambiental, de modo de celebrar y recordar distintas fechas como el Día Internacional del Agua, el Día Mundial contra el trabajo infantil, el Día contra la violencia doméstica, el Día Nacional de la solidaridad, entre otros.

26 de agosto - Día Nacional de la Solidaridad
Trabajemos para ayudar al otro
La solidaridad es una recompensa en si misma



25 de noviembre
Día Internacional para la eliminación de la Violencia contra la Mujer
Trabajemos entre todos para
erradicar la violencia de nuestras vidas



44
24 septiembre 1970

En nuestro 44° aniversario,
renovamos nuestro compromiso con la calidad
y sustentabilidad de nuestras operaciones.



La prevención es la mejor garantía para cuidar nuestra salud
Realizá un chequeo médico anual
7 de abril - Día Mundial de la salud



15- Protección a las embarazadas, y consejos para mamás y bebés saludables

En el marco de la “Iniciativa Linser por la Vida”, también se comenzó a desarrollar un proyecto con el objetivo de brindar información a las futuras mamás, tanto de tipo específicamente laboral como también consejos médicos para ayudarlas y acompañarlas en este proceso tan importante que requiere de suma atención para preservar su salud y el desarrollo del bebé.



DESEMPEÑO

Durante el año 2014, se comenzó con el desarrollo del Programa de Salud Ocupacional y Medicina Preventiva y del Trabajo, que incluye el acompañamiento a las trabajadoras embarazadas.

Personal de las áreas de Recursos Humanos y Gestión Integrada trataron el tema en las reuniones con el médico laboral, Dr. Kinaszuk del Centro Médico del Plata.

Habitualmente un administrativo de Recursos Humanos comienza a citar a las futuras mamás a partir del 3^{er} mes de gestación para que efectúen los trámites de maternidad. Más tarde, al 6^o mes, se las invita a acercarse al centro médico laboral contratado para que mantenga una charla con un médico, el cual le brinda asesoramiento y efectúa un seguimiento general de su estado de salud, verificando que el cumplimiento del calendario de vacunación y los distintos requerimientos de alimentación y cuidados necesarios.

Se lograron desarrollar 2 folletos, uno con información laboral y otro con los consejos médicos. El primero contiene todos los datos que ya se les brindaba pero con una mayor claridad, notificando las normas básicas y principales derechos que poseen como también los trámites que les corresponden realizar: cobro prenatal, licencia por maternidad, controles médicos que se le ofrecen, facilitándoselos en forma concisa y detallada para hacerles más simples estas gestiones. El segundo trata sobre “las 10 ‘A’ para mamás y bebés saludables”, desarrollado íntegramente en forma novedosa con todos los cuidados y hábitos a incorporar para transitar adecuadamente.

Actualmente, estos folletos se encuentran en etapa de diseño e impresión, y serán entregados cuando se presentan citadas por Recursos Humanos.



16- Análisis de materialidad

Se realizó con el objetivo de incorporar la perspectiva de sustentabilidad y adecuar a la Política de Sustentabilidad todas las prácticas, procesos, procedimientos y documentos en el ingreso y relación

con los colaboradores de **Linser**, así como en su cadena de valor a través de sus proveedores.

DESEMPEÑO

En lo que respecta al público interno, entre diciembre 2012 y junio 2013 se realizó un proceso de análisis exhaustivo en la que se analizaron documentación, políticas y prácticas en torno a la relación de los colaboradores con la empresa. A partir de ello, en 2014 se continuó realizando mejoras en los procesos de las entrevistas de admisión, todos los documentos de selección e inducción de los colaboradores. Este año también se agregó al proceso de desvinculación, un documento guía para la búsqueda de otro empleo y reinserción laboral, con el fin de promover el cuidado y buen trato en la desvinculación de una persona que prestó servicios en la empresa. 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, 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 para 2015 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.

17- Programa “Acompañamiento en el retiro laboral”

En 2013, a partir del análisis de materialidad, desde **Linser** se creó un programa especialmente destinado a acompañar a aquellas personas que se encuentran próximas a su retiro laboral, con el fin de que logren prepararse para esta nueva etapa de su vida. De este modo, se trabaja a través de encuentros para aclarar dudas, hablar sobre las potenciales preocupaciones, planificar nuevos proyectos y preparar el camino para este momento. En dichos encuentros se cuenta con la participación de una psicóloga del centro médico laboral que la empresa tiene contratado.

DESEMPEÑO

A través de una jornada se trabajó con 15 destinatarios, a quienes se los orientó en los pasos a seguir una vez retirados, tanto desde lo legal como desde el acompañamiento personal.



Nuestros desafíos:

- Realizar 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.
- Desarrollar una nueva actividad de capacitación, destinada a completar la formación de nuestros supervisores operativos.
- Concretar proyectos previstos durante 2014 con vistas a contribuir al sostenimiento y mejora de las condiciones del personal y de la comunidad en general.
- 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.

COMPROMISO	Respetar el derecho de los trabajadores a la libre asociación sindical, permitiendo un continuo feedback y avalando la negociación colectiva.
PROCESOS	El establecimiento de un diálogo genuino con los representantes de los trabajadores elegidos libremente, permite tanto a los trabajadores como a la empresa, entender mejor sus problemas y colaborar en su resolución. Garantizar la representación sindical, es uno de los pilares sobre los que se construye la confianza entre ambas partes. La libertad de afiliarse y el ejercicio de la negociación colectiva son considerados como una oportunidad para proponer un diálogo constructivo en lugar de otro confrontativo y esto libera la energía necesaria para formular soluciones que beneficien al trabajador.

ACTIVIDADES

1- Empleados en convenios colectivos de trabajo

Todos nuestros colaboradores se encuentran incluidos en convenios colectivos de trabajo (C.C.T.) garantizando el cumplimiento de todos sus derechos en cuanto a salarios, jornada, descanso, vacaciones, licencias, condiciones de trabajo, capacitación profesional, régimen de despidos, definición de las categorías profesionales; respetando las regulaciones vigentes.

DESEMPEÑO	<p>Linser cuenta a la fecha con el 99,51% de personal bajo Convenio Colectivo de Trabajo, de acuerdo a su actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comercio = 4,29% ➤ Maestranza = 72,57% ➤ Sor y Br (Barrido) = 3,31% ➤ S.O.E.L.S.A.C. = 1,59%
------------------	---



2- Reuniones con los representantes sindicales

Se continuó realizando reuniones periódicas con los representantes del Sindicato de Obreros de Maestranza (S.O.M.).

DESEMPEÑO	Seguimos consensuando a través de estas reuniones mejoras para nuestros trabajadores.
------------------	---

3- Reuniones con los delegados gremiales

Continuamos estrechando nuestra relación con los delegados gremiales los cuales han sido elegidos libremente por sus pares.

DESEMPEÑO	En el año 2014, Linser continúa realizando reuniones gremiales tanto en nuestras oficinas como también en los lugares de trabajo con los delegados gremiales. Las mismas se realizan en un clima de cordialidad y entendimiento, consensuando continuas mejoras en favor de los trabajadores.
------------------	--

4- Asesoramiento al personal ingresante

Todo el personal ingresante es asesorado sobre los beneficios que brinda el sindicato a todos sus afiliados, en todos los aspectos: salud, viajes, asesoramiento legal, etc.

DESEMPEÑO **Linser** cuenta al 31/12/2014 con un 81,76% de afiliaciones.

Nuestros Desafíos:

- Nuestra empresa se compromete a continuar consolidando el vínculo con nuestros colaboradores y sus respectivos representantes gremiales, y continuar consensuando a través del mismo cualquier inquietud que pudiera surgir.
- Generar nuevas capacitaciones, para que nuestros colaboradores puedan seguir desarrollándose y creciendo en su trabajo.

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

COMPROMISO	Linser asume desde sus inicios el compromiso de realizar contrataciones transparentes, dando a conocer a los postulantes los detalles y condiciones del puesto de trabajo. Evitar toda situación de trabajo esclavo. Bregar por el mantenimiento y mejora de las condiciones de trabajo, incluyendo seguridad y ambientes laborales.
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none">- En consenso con todas las áreas de la empresa, se controlan las condiciones de trabajo y el trato que los inmediatos superiores dispensan a los trabajadores a su cargo.- Linser formaliza su relación laboral con cada trabajador conforme con lo establecido en las leyes vigentes, y monitorea que los procesos se efectúen bajo condiciones seguras.- Se mantiene a la expectativa de la detección de oportunidades de mejora en las condiciones de trabajo de sus colaboradores.

ACTIVIDADES

1- 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.

2- Nuevas oficinas centrales

En 2014, se concretó la mudanza de nuestras oficinas centrales al Microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo principal de disponer de espacios más adecuados de trabajo.

DESEMPEÑO Nuestra sede central cambió de domicilio a partir del mes de noviembre de 2014. Nos mudamos a nuevas oficinas más amplias, lo que se va a traducir en mejoras de nuestros procesos de trabajo.
Estar más cerca de nuestros clientes de la zona céntrica nos ayuda a mejorar la comunicación con los mismos, y facilita al personal acercarse a las oficinas por cualquier trámite que debieran realizar.

Contamos, además, con un nuevo y muy moderno espacio para realizar las reuniones y capacitaciones que venimos desarrollando en forma mensual.



Nuestras nuevas oficinas ubicadas en Reconquista 575, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

3- Tiempo de descanso entre jornadas de trabajo

Desde sus inicios, la empresa cumple estrictamente con lo establecido en la Ley en cuanto al descanso entre jornadas laborales, respetándolo estrictamente y asegurando que todos los colaboradores tengan el tiempo necesario para recuperarse del esfuerzo psicofísico que realiza en la jornada de trabajo y poder ocuparse por ejemplo de su vida privada, esparcimiento, educación, etc.

DESEMPEÑO

Se priorizan las 12 horas de descanso entre el fin y el comienzo de la jornada laboral. En nuestra actividad ante una necesidad de cambio de horario en los puestos de trabajo se realiza un estricto control para preservar el tiempo de descanso.

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

Las horas semanales están encuadradas dentro de los límites que estipula la Ley como así también los períodos de vacaciones.

DESEMPEÑO

Todos nuestros colaboradores no superan en ningún caso las 44 horas semanales que estipula la Ley.
Todos los períodos de descanso anual, son consensuados con los trabajadores, teniendo en cuenta las solicitudes en caso de matrimonios o convivientes que se desempeñan en nuestra empresa, sin distinción de sector. Se hace un análisis de los casos de trabajadores con hijos en edad escolar, a fin de buscar y otorgarles prioritariamente los períodos de goce de vacaciones, para contribuir a un pleno desarrollo de los vínculos familiares.

5- Pago de salarios en forma anticipada

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

DESEMPEÑO

Continuamos, dentro de nuestras posibilidades, con el sistema de pago de haberes anticipados antes del 4º día hábil del mes siguiente al correspondiente a la prestación. Esta medida contribuye a que nuestros trabajadores puedan asumir compromisos económicos programados. Dicho procedimiento se hizo extensivo como en otros años al aguinaldo, abonándose la 2ª cuota en forma anticipada por la época navideña.

6- 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 de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.
- Entrega de los elementos de protección personal (E.P.P.) 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.
- La empresa cuenta con un equipo de profesionales que se mantienen en contacto con los distintos proveedores de E.P.P., a fin de estar permanentemente actualizados con las novedades en la materia.
- 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 desempeña: oficina, hospital, laboratorio, planta industrial o automotriz. Los temas desarrollados durante 2014, 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 semanales con el área de personal y del servicio médico para el desarrollo y mantenimiento de planes de salud.
- Reuniones de Comité con supervisores y coordinadores que se detallan en el siguiente punto.

7- Reuniones de Comité con supervisores y coordinadores

Se continúan realizando los habituales comités con supervisores y coordinadores para capacitación sobre los diversos temas previstos de seguridad e higiene laboral, y análisis de accidentes/incidentes, incluyendo también temas de salud.

DESEMPEÑO

Desde febrero a noviembre se realizaron en forma mensual, totalizando 10 en el año.

En el mes de febrero, contamos con la participación especial del Ing. Faustino

Costa, prevencionista de la A.R.T., que habló sobre cómo actuar en caso de incendios, haciendo mención a tipos de fuego, tipos de extintores y su respectivo uso.

El médico laboral Dr. Kinaszuk del Centro Médico del Plata (CEMEPLA) capacitó en marzo sobre primeros auxilios, para brindar nociones básicas sobre los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales que se deben prestar a las personas accidentadas o con enfermedades de aparición súbita antes de ser atendidos en un centro asistencial.

En varios de los comités de este período también participaron administrativos del área de Recursos Humanos, para recordar a los supervisores y coordinadores sobre distintos aspectos de fundamental conocimiento para el manejo de los servicios.



Ing. Faustino Costa de la A.R.T. en la capacitación de febrero.



Administrativos de RR.HH. en los comités.

8- Apoyo a nuestros empleados

Durante el 2014, continuamos consolidando nuestro vínculo con el personal, brindando nuestro apoyo en temas personales, asesorándolos y, en algunos casos dentro de nuestras posibilidades, acercándoles la solución.

DESEMPEÑO

Como en años anteriores, en 2014 nuestro país sufrió severos fenómenos climáticos, lo que le ocasionó, en algunos casos, graves pérdidas materiales a nuestros trabajadores. Ante estas situaciones, **Linser** continuó ofreciendo su ayuda.

Cuando ocurre el fallecimiento de algún trabajador o familiar, la empresa brinda colaboración en forma material, ayuda en la realización de los trámites de sepelio, además de autorizar licencias especiales más allá de las que por Ley le corresponda.

El estudio jurídico contratado ofrece asesoramiento legal al personal que, por motivos especiales ante el fallecimiento de familiares directos así lo requiera.

En caso de fallecimiento del trabajador, la vacante se reserva al familiar que así lo solicite.

9- Sistema de control permanente de las condiciones en que el personal realiza las tareas

En forma conjunta los departamentos de Recursos Humanos, Supervisión Operativa y Gestión Integrada continúan monitoreando en forma periódica las condiciones en que los colaboradores realizan las tareas asignadas, asegurando que las mismas se realicen en un clima afable, sin apremios ni malos tratos en todos los niveles de la organización, ya sea con distinto cargo o entre pares.

DESEMPEÑO

- Continuamos realizando cada 3 meses la “Escuela de Coordinadores”. Esta capacitación se realiza en dos jornadas y su objetivo es la preparación del personal promocionado a Coordinador de los servicios de limpieza. El temario que abarca dicha capacitación comprende las distintas formas de comunicación, planificación del trabajo, regímenes de licencias, urbanidad, liderazgo, respeto y el buen trato del personal a su cargo, etc. A todos los participantes se le entrega “El Manual para el Coordinador de Limpieza”

	<p>(MC C, MA y SSO 015). Este manual abarca todos los temas inherentes al buen desempeño de la función de Coordinador, fomentando un clima de convivencia y buena comunicación entre los equipos de trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ El supervisor realiza en forma diaria o semanal, visitas a los servicios de acuerdo a lo establecido en el procedimiento general PG 8.2.4, “Inspección de Servicios”. El objetivo de las mismas, entre muchos otros, es controlar que los colaboradores realicen las tareas en un clima de armonía, sin presiones ni maltrato. ➤ 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. <p>Durante el año 2014, no se detectó ni se registró ninguna denuncia sobre trabajo forzado, maltrato o discriminación de ningún tipo.</p>
--	---

10- 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	<p>Durante 2014, 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.</p> <p>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.</p>
------------------	---

11- 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	<p>Continuamos con nuestro plan de mejora del parque de máquinas de la empresa.</p> <p>En este período se adquirieron las siguientes máquinas nuevas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 24 aspiradoras • 23 lustra-lavadoras • 1 lavadora industrial • 6 hidrolavadoras • 2 camionetas • Zorras y carros <p>También se incorporó, importante cantidad de equipos de comunicación para renovar y ampliar la disponibilidad a todos los usuarios, y aumentar la eficiencia en este aspecto fundamental para las operaciones. A diciembre de 2014, se dispone de un total de 374 equipos de telecomunicaciones móviles; habiendo adquirido 76 durante el año 2014.</p>
------------------	--

12- Programa “Iniciativa Linser por la Vida”

En el marco de este programa también se concientizó sobre la importancia de trabajar aplicando las normas de seguridad y sobre el cuidado de la salud.



DESEMPEÑO

Durante el año, se difundieron 2 mensajes relacionados a la seguridad en el trabajo y al cuidado de la salud.



Nuestros desafíos:

- Continuar con nuestro compromiso de evitar toda forma de trabajo forzado y obligatorio.
- Seguir afianzando nuestros métodos de control sobre las condiciones de trabajo, en equipo con los departamentos de Recursos Humanos, Supervisión Operativa y Gestión Integrada, para garantizar a todo nuestro personal un ambiente de trabajo cordial, sin presiones ni maltratos.
- Superarnos día a día, en tecnología y controles para minimizar todos los riesgos de trabajo de nuestro personal y preservando el ambiente.
- Proyecto de capacitación integral de nuestros Supervisores.

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

COMPROMISO

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.

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.

PROCESOS

- Es condición necesaria de empleo ser mayor de 18 años.
- La organización ha suscripto al Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil promovida por CONAETI.
- Auditorías a proveedores que incluyen la verificación al respecto.
- Invitación a proveedores críticos y clientes a formar parte de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (Comisión Nacional para la Erradicación contra el Trabajo Infantil) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

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, participando de numerosas actividades, ya sea con los miembros de la Red como también con nuestros diversos públicos de interés.

La Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil está integrada por representantes de organismos gubernamentales, organizaciones de trabajadores, de empleadores y de la sociedad civil, y cuenta con el asesoramiento de las agencias internacionales de cooperación OIT y UNICEF.

La Red de Empresas fue creada en 2007 a partir de la firma de un convenio entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, CONAETI, y presidentes y directores de más de 50 empresas de primera línea. Actualmente son 97 empresas registradas, de las cuales 22 están consideradas como miembros activos por su nivel de participación.

La Red genera y apoya programas para la prevención y erradicación del trabajo infantil, y funciona en el ámbito del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, siendo presidida por la CONAETI. A su vez, cuenta con un Comité Directivo integrado por 8 empresas titulares y 2 suplentes; mientras que todas las empresas deben integrar alguna de las 4 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.



DESEMPEÑO

En 2014, **Linser** ha participado activamente de las diversas actividades de la Red tanto a nivel interno como externo, y ha respondido a cada requerimiento de la misma.

Un representante de la empresa ha estado presente en las 5 reuniones plenarias de la Red y en el 75% de las reuniones de subcomisión que este año incluyó 2 reuniones conjuntas con la Subcomisión de Intervención Comunitaria.

Por el cumplimiento a lo largo del año 2014, la empresa ha recibido el reconocimiento como miembro Activo de la Red en la última reunión plenaria llevada a cabo el pasado 17 de diciembre de 2014.



Lic. Lidia Mabel Iglesias –Responsable de Gestión Integrada de Linser S.A.C.I.S.– (izquierda) recibe de manos de la Dra. María del Pilar Rey Méndez –Presidenta de CONAETI– (derecha) el certificado de reconocimiento como miembro Activo de la Red, el 17 de diciembre de 2014.

Asimismo, se contribuyó económicamente para el desarrollo de un estudio de sistematización de acciones de intervención comunitaria de las empresas de la Red por parte de la consultora ZIGLA.

Se destacan varios progresos logrados por la Red y la CONAETI durante este año.

Al trabajo en conjunto que viene realizando con las COPRETI (Comisiones Provinciales para la



Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil), se sumaron los importantes avances para el desarrollo de proyectos locales y mesas municipales. Estas gestiones buscan alcanzar un impacto mucho más significativo, focalizando los esfuerzos, mediante el trabajo de campo y la acción directa con las distintas organizaciones y empresas que operan en diversos contextos y comunidades del país.

Por otra parte, la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de Argentina representa un modelo pionero a nivel mundial de articulación del sector público y privado en la lucha contra esta problemática. Como tal, se encuentra a la expectativa de varios requerimientos que están surgiendo desde otros países de Latinoamérica y el Caribe que están pretendiendo desarrollar iniciativas similares, tomándola como ejemplo, por lo que la Red y CONAETI se preparan para asesorar a nivel internacional y prestar su valiosa cooperación. Además, en 2017, Argentina será sede de la IV Conferencia Global sobre Trabajo Infantil, pudiendo difundir la importante experiencia en su tratamiento, que la ha permitido alcanzar una reducción del 66% del trabajo de niños menores de 13 años en la última década. Este resultado ha sido posible a partir de distintas medidas adoptadas durante este período: desde la institucionalización del tema con la creación de la CONAETI y de las 23 COPRETI, el desarrollo e implementación del Plan Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente 2011-2015, la Red misma, y la sanción de la Ley Nº 26.847 del Código Penal.

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 3ª 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 organizaciones de bien público.

DESEMPEÑO

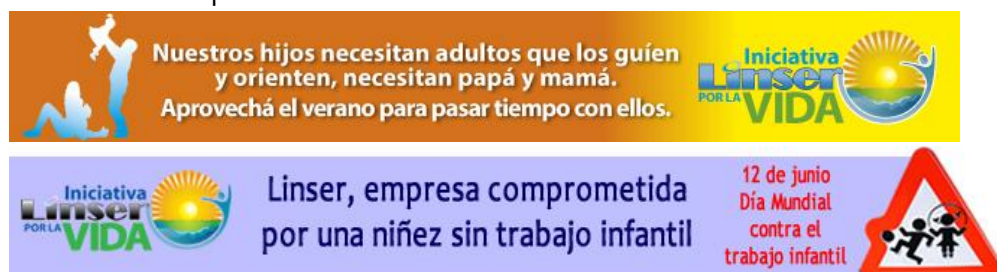
Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil” (reportado en este mismo informe en actividad Nº 13 de principios 1 y 2 – sección “Derechos Humanos”).

3- Programa “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, se incluye la promoción de los derechos del niño y el desarrollo integral de la infancia.

DESEMPEÑO

En 2014, este programa incluyó 2 pies de correo electrónico que fueron difundidos desde las cuentas de sede central de la empresa, que hicieron referencia a campañas relacionadas con estas temáticas.



4- Cláusula de prevención y erradicación del trabajo infantil para proveedores

Se implementó la cláusula propuesta por la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil en la política con proveedores de **Linser** y –por ende- en sus condiciones de contratación. Se trata de un instrumento especialmente diseñado para ayudar a eliminar la mano de obra infantil en la cadena de valor.

DESEMPEÑO	En el último bimestre, se comenzó a enviar la información sobre esta cláusula a los proveedores claves de la empresa. En 2015, se explicarán en encuentros presenciales los alcances de la misma, y se prevé realizar un trabajo conjunto desde el área de Compras con dichos proveedores a fin asegurar su compromiso con la prohibición del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente conforme a lo establecido por la Ley 26.390, haciéndoles firmar una “Carta Garantía” cumpliendo por lo resuelto por la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil.
------------------	---

5- 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. Continuamos promoviendo 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	En cada oportunidad que se presenta, damos a conocer la Red a clientes y proveedores, y los invitamos a participar en los desayunos de trabajo que se realizan cada año para presentar este espacio, con la finalidad de motivarlos a que se sumen suscribiendo a su Protocolo de Adhesión. En 2014, mantuvimos gestiones con una empresa automotriz cliente, de la cual asistió un representante al desayuno de trabajo organizado por la Subcomisión de Consolidación para interiorizarse sobre la Red. Actualmente nos encontramos a la espera de una respuesta de los resultados de su evaluación sobre su incorporación.
------------------	---

6- Concurso “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”. Este año invitamos a los chicos a dibujar sobre su relación con el planeta y la importancia del cuidado del ambiente, bajo el lema “El Planeta es la casa de todos y el lugar donde vamos a vivir toda nuestra vida”.

<p>DESEMPEÑO</p> <p>Participaron 60 chicos de entre 4 y 12 años con distintos dibujos. A los chicos de más de 7 años también se les pidió una frase sobre lo que implica el cuidado del planeta.</p>	 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <p>Concurso de dibujo</p> <p>PEQUEÑOS CREATIVOS</p> <p>MI PLANETA Y YO</p> <p>Los invitamos a dibujar, mostrándonos cuánto amor tienen por Nuestro Planeta</p> <p><small>¿Quiénes participan?</small> Todos los niños y niñas, hijos o nietos de colaboradores de LINSER que tengan entre 4 y 12 años.</p> <p><small>El concurso se divide en tres categorías:</small> Primer Grupo: niños de 4 a 6 años. Solo dibujo. Segundo Grupo: niños de 7 a 9 años. Dibujo y una frase. Tercer Grupo: niños de 10 a 12 años. Dibujo y una frase.</p> <p><small>Una de las frases será elegida e incluida en los pie de mails del mes de todos los correos que envía Linser</small></p> <p><small>¿Cómo presentar el dibujo?</small> Técnica del Dibujo: de libre elección. Podés usar cualquier técnica (crayones, lápices de colores, acuarelas, collage, etc.) Tema: Mi Planeta y Yo Tamaño de hoja: A4 o A3</p> <p><small>En el reverso del dibujo escribe tu nombre completo, fecha de nacimiento (día, mes y año) y el nombre del colaborador de LINSER. Quiénes pertenecen a los grupos de 7 a 9 años y de 10 a 12 años, deben incluir también una frase sobre la importancia del cuidado del ambiente. Por favor no incluyas frases o palabras en el frente del dibujo.</small></p> <p><small>Fecha de recepción de los dibujos</small> Hasta el 22 de agosto</p> <p><small>Podés presentar más de un dibujo.</small></p> <p>Linser</p> </div>
---	--

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 2014 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 2014, la totalidad del personal ha contado con la mayoría de edad de acuerdo a las leyes vigentes (18 años).

Nuestros desafíos:

- Difundir en encuentros con proveedores los alcances de la cláusula de prevención y erradicación del trabajo infantil, y realizar un trabajo conjunto desde el área de Compras a fin asegurar el compromiso de los mismos con la prohibición del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.
- Seguir difundiendo entre clientes y proveedores las acciones de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, invitándolos a formar parte de la Red.
- 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

Continuar apoyando la no participación en materia de discriminación ni efectuarla en ninguna forma, sobre la participación en sindicatos, afiliación política, sexualidad, religión, género, edad, origen social o étnico al contratar, remunerar, entrenar, promocionar, despedir o jubilar a su personal.
Promover un ambiente de inserción, igualdad de oportunidades y satisfacción laboral, preservando el cuidado de la salud y seguridad en el trabajo, así como el balance entre la vida laboral y personal.
Conservar una fluida comunicación con el personal para lograr su integración al grupo de trabajo.

PROCESOS

Linser realiza todos los procesos de selección del personal en un ambiente de respeto y de igualdad de condiciones, comprometiéndonos a no divulgar los datos personales suministrados.

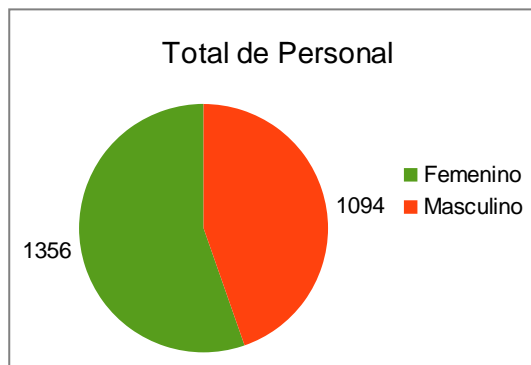
ACTIVIDADES

1- Selección del Personal

Para la selección del personal, nuestra empresa se basa en los perfiles del puesto, considerando las aptitudes de los postulantes, la selección se realiza respetando la ideología política, género, raza, religión, nivel socioeconómico, edad, inclinación sexual, etc.
Cabe destacar que contamos con una gran diversidad de religiones, raza, ideologías políticas y extranjeros en el total de nuestro personal logrando una libre convivencia.

DESEMPEÑO

Continuamos como hace ya muchos años, con personal femenino en todas nuestras áreas operativas, administrativas, y gerenciales, afianzando nuestra posición de igualdad de género, con equidad de oportunidades de crecimiento y remuneración. Hoy en día nuestra dotación total de personal está compuesta por 1.356 mujeres y 1.094 hombres; esto significa que el personal femenino representa 55,34% —más de la mitad de nuestro personal son mujeres. El incremento con el año 2013 es de un 0,13% ya que al 31/12/2014 el total de personal femenino era de 55,21%. También destacamos que en nuestros cargos gerenciales, directivos y jefaturas están cubiertos por personal femenino, la incidencia es de 5 mujeres sobre 12 puestos, como en otros años su porcentaje es de 41,67%.



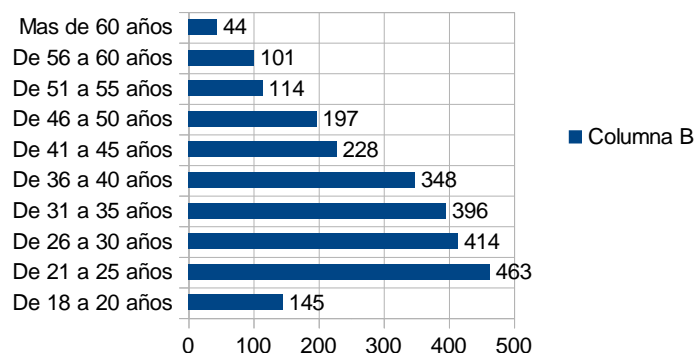
En nuestra empresa contamos con un total de 3,88%.

Además, contamos con personal de nacionalidad extranjera que en la actualidad asciende al 3,88% del total, aumentando 0,37% en 2014 lo que representa un incremento en la proporción de extranjeros de más del 10% con respecto a diciembre de 2013.

Por otra parte, a continuación, graficamos la cantidad de trabajadores por rango de edades a diciembre de 2014. Como en el año 2013, el rango de 21 a 30 años continúa siendo los mayores, al igual que los trabajadores mayores, que representan un 10,57% del total.

Por otra parte, en el siguiente gráfico, se muestran las cantidades de colaboradores por rango de edades a diciembre de 2014. En el mismo observamos que es considerablemente superior la cantidad de colaboradores de 21 a 30 años, esta tendencia viene desde el año 2013. Además, es muy destacable que se mantiene la proporción de aproximadamente 28% de trabajadores con más de 40 años con respecto a los años anteriores, lo que reflejan la estabilidad laboral, la importancia que la empresa le da a la experiencia y la fidelidad del personal.

Totales de colaboradores por rango de edades



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

Desde los comienzos de nuestra página web, siempre estuvo abierta a quien quisiera subir su currículum vitae, en nuestra base de datos, es un formato sencillo y accesible.

DESEMPEÑO

El sitio web de **Linser** (www.linser.com.ar) durante el 2014 recibió un promedio de visitas 2.560 visitas mensuales y fueron cargados 4.300 currículum vitae.

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

Continuamos como en años anteriores, con nuestra política de brindar a nuestro personal, sin medir el nivel jerárquico, el apoyo para continuar su progreso a través de una amplia variedad de capacitaciones desarrolladas, algunas por nuestro personal –el cual cuenta con una amplia experiencia y conocimientos–, cursos realizados externamente para contribuir a su formación y carreras universitarias arancelas por **Linser**, como se describe en la sección “Derechos Humanos”.

DESEMPEÑO

La empresa continúa abierta a la recepción de solicitudes de apoyo para la realización de cursos y carreras, los cuales son otorgados sin condicionamiento de ninguna índole, promoviendo la igualdad de todo el personal de la empresa. Por otra parte, este año se desarrollaron las necesidades de capacitaciones, resultantes de las evaluaciones de desempeño del año 2013.

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

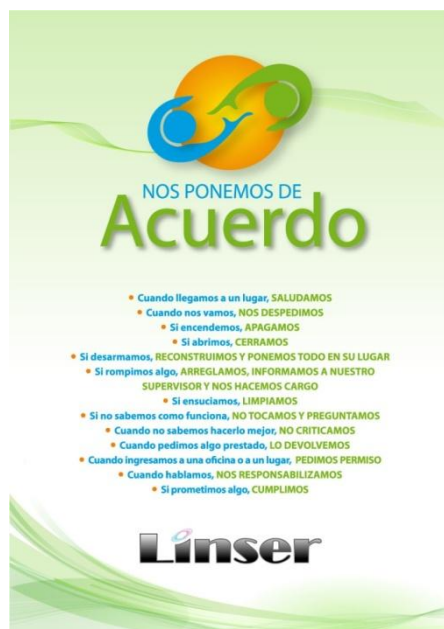
Continuamos alentando a los trabajadores en la participación de la redacción de las instrucciones de trabajo, los relevamientos de riesgos y de aspectos ambientales de cada puesto de trabajo.
Se mantiene una asidua comunicación en todos los niveles de la empresa con los superiores inmediatos.
Se le da participación al personal, consultando su opinión sobre políticas y planes de trabajo.

5- 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 y la tolerancia. A través de talleres y piezas de comunicación, se trabaja no sólo en promover hábitos, y estilos de comportamiento basados en las buenas maneras dentro del trabajo, sino también afuera. Todos somos ciudadanos que debemos respetar las normas de convivencia para vivir armoniosamente en comunidad.

DESEMPEÑO

A través de 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. Este año se profundizó en la promoción de contenidos vinculados a la “Iniciativa Linser por la diversidad” (ver en el punto a continuación). Asimismo, a través de un taller para supervisores se focalizó en la importancia de nuestra manera de comunicarnos, las palabras que utilizamos y el respeto y tolerancia como ejes de nuestra forma de dirigirnos entre colaboradores.



6- 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, 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. 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.

DESEMPEÑO

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.

Este año, tomando los desafíos planteados en 2013, se reforzó a partir de campañas de comunicación en el marco de “Nos ponemos de acuerdo”, la importancia de poner en práctica la tolerancia y el respeto a partir de la celebración de las diferencias.

7- 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.

DESEMPEÑO

Desde hace muchos años, **Linser** está formado por más de un 50% de colaboradores femeninos: nuestra empresa cuenta con 1.356 mujeres de un total de 2.450 empleados, representando exactamente un 55,34% y significando un crecimiento del personal femenino en 2014 del 0,13%. 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.

8- Jornada de integración

Así como todos nacemos artistas (porque antes de escribir aprendemos a dibujar) también todos nacemos jugadores (porque antes de estudiar y trabajar aprendemos a jugar). El juego es la primera actividad que nos asocia y nos acerca. Tomando esa esencia, se volvió a organizar una nueva Jornada de Integración. La intención fue dejar que nuestros niños internos se acerquen sin prejuicios, como buenos niños que somos, y entre todos lo logramos; para que todos se acerquen a sus compañeros de trabajo desde un lugar diferente al habitual. Esto apunta a la mejora de la comunicación del personal.

DESEMPEÑO

Esta nueva Jornada de Integración la compartimos entre ejecutivos, administrativos de sede central y supervisores operativos, el viernes 26 de septiembre; y, de esta manera, le dimos la bienvenida a la primavera y despedimos las oficinas con motivo de mudanza próxima. Esta vez se hizo al aire libre y basada en el juego; recreamos los juegos de la infancia (bolita, payana, figuritas, tejo) y les agregamos otros por el placer de jugar (conocer la canción, sostener los platos entre dos).

Como resultado, esta actividad fue muy bien recibida por el personal que se manifestó muy complacida por tener la oportunidad de participar de la misma.



9- Matriz Polivalente

En el marco de la mejora continua, en el año 2014, continuamos avanzando en el Departamento de Recursos Humanos en el desarrollo de este concepto.

La matriz polivalente nos permitirá en el futuro lograr la versatilidad de todo su personal, comenzando por el área de Recursos Humanos y en un futuro extender la experiencia a otras áreas. Como beneficio para los trabajadores, se puede mencionar el de que cuenten con mayores y más amplios conocimientos administrativos que les sirvan para incrementar sus antecedentes laborales.

DESEMPEÑO

Con el fin de continuar creciendo en el desarrollo de dicha matriz, el área de Recursos Humanos continúa realizando capacitaciones internas. En 2014 se llevaron a cabo 3 capacitaciones y espera completar el plan en 2015.

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.

COMPROMISO	<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>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none">- 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.- Se mantienen identificados y evaluados los Aspectos Ambientales, así como también los Objetivos y Programas Ambientales.- 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.- 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.- Se programan y se llevan a cabo actividades internas y externas de concientización.

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.

DESEMPEÑO	<p>Durante los días 24 y 30 de junio, y 1º y 2 de julio de 2014, se llevó a cabo la Auditoría Externa de Seguimiento Nº 1 realizada por el IRAM (Instituto Argentino de Normalización y Certificación), mediante la cual este prestigioso organismo verificó que Linser mantiene un Sistema de Gestión Ambiental que cumple con los requisitos de la norma ISO 14001:2004. El equipo auditor destacó “los mecanismos dispuestos por la Organización para difundir y concientizar al personal en temas relativos” al “cuidado del Medio Ambiente”, y “el compromiso evidenciado por el personal operativo entrevistado en los sitios de prestación del servicio visitados”.</p> <p>Hemos sido evaluados en forma externa en otras oportunidades a lo largo del año, según se detalla a continuación, obteniendo resultados muy satisfactorios:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 2 auditorías realizadas por nuestros clientes Volkswagen Argentina S.A. y
------------------	--

	<p>Mercedes-Benz Argentina S.A. En la última obtuvimos como resultado de su evaluación un 100%, lo que califica en el nivel de “Excelencia Ambiental” en el sistema de nuestro cliente.</p> <p>➤ 2 participaciones en auditorías externas realizadas por los organismos certificadores de nuestros clientes Volkswagen Argentina y Mercedes-Benz Argentina, en las que no se han emitido hallazgos.</p> <p>Además, hemos evaluado internamente el Sistema de Gestión Ambiental mediante la realización de 95 auditorías internas, efectuadas por auditores habilitados integrantes de la organización, cuyo desempeño se evalúa periódicamente.</p> <p>Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente.</p> <p>Durante el año 2014 se trabajó permanentemente con un estudio jurídico asesor, a fin de relevar y controlar el cumplimiento de la normativa vigente, y detectar necesidades de actualización de las plantillas legales en base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal. Se realizó una mejora del seguimiento de los requisitos legales y ampliación de la información acerca de los mismos. Se desarrolló un trabajo en conjunto con el nuevo estudio jurídico contratado y se incorporó una planilla de resumen de cada requisito legal.</p> <p>Mantenemos un seguimiento de nuestros proveedores relevantes, promoviendo prácticas amigables con el ambiente. En 2014, se ha cumplido con un plan anual de auditorías específico, alcanzando a 8 proveedores. La revisión de los procesos de selección y calificación de proveedores que se realizó con el objetivo de incorporar criterios de sustentabilidad, también comprende las cuestiones ambientales.</p>
--	--

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

Se mantienen vigentes la 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.

DESEMPEÑO

En la actualidad, estos procesos se aplican a la totalidad de los puestos de trabajo en los 438 establecimientos (contando los 2 propios y los de nuestros clientes).

Para elaborar un estado de situación ambiental, se tiene en cuenta el accionar de los proveedores y subcontratistas como también la adquisición de ítems.

Los aspectos ambientales comprenden efectos sobre el aire, las aguas, los suelos, recursos naturales no renovables, la comunidad y generales, gestión de residuos, consumo de materias primas y recursos naturales.

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.

3- Aplicación y comunicación de la Política Integrada y de la Política de Sustentabilidad 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. En el marco de la reunión de Revisión por la Dirección, se efectuó análisis de la nueva Revisión 05, en la cual fue actualizado el alcance en coincidencia con los nuevos certificados de las normas IRAM ISO 9001:2008, IRAM ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 emitidos por IRAM; concluyendo que expresa adecuadamente 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.

La Política de Sustentabilidad establece 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.

DESEMPEÑO

La totalidad del personal tiene acabado conocimiento en la Política Integrada desde su ingreso a la empresa, por medio de su inclusión en las capacitaciones de inducción (que en 2014 alcanzaron un total de 1.680 horas hombre) y de una capacitación anual específica sobre la misma (que en 2014 alcanzó un total de 686 horas hombre, con posterior evaluación en ambos casos, lo que representa una leve disminución respecto del año anterior), de modo que cada persona dentro de nuestra empresa realice sus tareas en forma consciente cuidando el medio ambiente.

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.

De igual forma, se difunde la Política de Sustentabilidad en las capacitaciones de ingreso (que en 2014 alcanzaron un total de 1.680 horas hombre) y mediante una capacitación anual específica (que en 2014 alcanzó un total de 680 horas hombre).

4- Desarrollo de instrucciones de trabajo para el control operacional

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

DESEMPEÑO

Se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo que comprenden los servicios prestados en la totalidad de los establecimientos de nuestros clientes, en base a sus requisitos, 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 ambientales 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.).

En 2014, se confeccionaron o actualizaron 18 instrucciones de trabajo, contando 13 de limpieza integral o técnica y 5 de dilución de productos. Además, se registró un total de 1.789 horas de capacitación en instrucciones de trabajo para el control operacional.

5- Mediciones de contaminantes en ambientes de trabajo, establecimiento de objetivos y metas, y planificación

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

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

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

DESEMPEÑO

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

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 16 aspectos ambientales inherentes a las actividades de la empresa, ampliándose en 1 aspecto con respecto al año anterior, los que han sido incluidos en 1 programa asociado para mitigar sus potenciales consecuencias.

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. Para 2014, se realizó una importante reestructuración de los indicadores, con definición explícita de los objetivos aportando una mayor claridad, que ayudará a dinamizar la planificación y seguimiento de los procesos. Se pudieron definir 5 objetivos ambientales:

- Concientización e involucramiento del personal en el cuidado del ambiente.
- Optimización de recursos.
- Reutilización de recipientes de productos químicos.
- Contribución al Programa de Reciclado de la Fundación Hospital de Pediatría Prof. Dr. Juan P. Garrahan en el marco del programa "Linser con Vida Verde".
- Optimización de maquinarias con el objeto de minimizar su impacto ambiental e incrementar el aprovechamiento de los recursos.

A diciembre de 2014, se dispone de los siguientes resultados para medir el cumplimiento del objetivo de optimización de recursos:

Indicador	2012	2013	2014	Meta
Nº Denominación				
1 Consumo de agua de red en oficinas centrales	1,69 m³/persona (bimestral)	1,16 m³/persona (bimestral)	1,83 m³/persona (bimestral) ¹	<1,80 m³/persona (bimestral)
2 Consumo de gas en oficinas centrales	8,45 m³/persona (mensual)	9,03 m³/persona (mensual)	4,59 m³/persona (mensual) ⁴	<8,45 m³/persona (mensual)
3 Consumo de energía eléctrica en oficinas centrales	182,18 kWh/persona (mensual)	180,38 kWh/persona (mensual)	175,89 kWh/persona (mensual) ²	<175 kWh/persona (mensual)
4 Consumo de energía eléctrica en taller de Mantenimiento	319,50 kWh/persona (bimestral)	327,28 kWh/persona (bimestral)	262,38 kWh/persona (bimestral) ³	<315 kWh/persona (bimestral)
5 Consumo de resmas de papel en oficinas centrales	21,86 resmas/persona (anuales)	26,62 resmas/persona (anuales)	21,35 resmas/persona (anuales)	<26 resmas/persona (anuales)
6 Cantidad de impresiones por persona en oficinas centrales	1.624 páginas impresas/ persona por mes	1.590 páginas impresas/ persona por mes	1.627 páginas impresas/ persona por mes	<1.500 páginas impresas/ persona
7 Consumo de combustible: vehículos a nafta	9,45 litros/100km	9,03 litros/100km	9,46 litros/100km ⁵	< 12,00 litros/100km
8 Consumo de combustible: vehículos a gas-oil	10,06 litros/100km	10,30 litros/100km	7,51 litros/100km ⁵	< 12,00 litros/100km
9 Capacitaciones en Optimización de Recursos y programa "Linser con Vida Verde"	—	—	974,38 horas hombre de capacitación por empleado	A definir

Aclaraciones: ¹ Hasta octubre de 2014.

² Hasta noviembre de 2014.

³ Hasta agosto de 2014.

⁴ A partir de 2015, se eliminará este indicador porque en las nuevas oficinas centrales no se cuenta con servicio de gas.

⁵ Resultados provisorios.

Como se puede observar, con los datos disponibles a diciembre de 2014 se estarían alcanzado 6 de las 8 metas fijadas para medir el desempeño de los procesos con relación al cumplimiento del objetivo de optimización de recursos. En las oficinas centrales, con respecto al consumo de agua de red se confirma lo estimado en cuanto al amplio cumplimiento de la meta en 2013 y el sostenimiento de la tendencia decreciente, pero se verifica que, faltando los datos del último bimestre, no se mantuvo dicha tendencia en 2014, por lo que, por el momento, no se supera nuevamente la meta. Con respecto a la última medición de consumo de gas, se han obtenido excelentes resultados, revirtiendo la tendencia creciente y cumpliendo con la meta establecida. Con relación al consumo eléctrico, se consolida la tendencia decreciente de los últimos años, por lo que se espera que cuando se complete la medición de 2014, se verifique un cumplimiento, al menos aproximado, de la meta. Sobre el consumo de resmas de papel se verifica que en 2014, se ha logrado revertir la tendencia creciente alcanzando un excelente resultado y satisfaciendo la meta propuesta; mientras la cantidad de impresiones por persona observa un incremento, por lo que se deduce que el personal ha aumentado la proporción de impresiones en doble faz como fruto de las campañas realizadas.

Los indicadores de consumo de combustible muestran un buen nivel de rendimiento de los vehículos del parque automotor de la compañía, cumpliendo con las metas fijadas; a la espera de confirmarlo para el año 2014 cuando se cuente con los datos definitivos.

También se observan buenos resultados en la medición del consumo eléctrico en el taller de Mantenimiento, aunque todavía no se cuenta con los datos del último cuatrimestre.

Para el seguimiento del objetivo de reutilización de recipientes de productos químicos, el indicador que mide su devolución al proveedor arrojó los siguientes valores en los últimos 3 años:

Indicador		2012	2013	2014	Meta
Nº	Denominación				
1	Devolución de recipientes de productos químicos	101,17%	79,63%	115,33%	≥95%

La meta propuesta a principio de año para el indicador que se obtiene de la relación entre las cantidades de recipientes vacíos devueltos y las cantidades de recipientes llenos recibidos, fue ampliamente superada en 2014. La alternancia de resultados por encima y por debajo de 100% queda justificada. Para el año próximo habrá que fijar una meta inferior.

Con respecto a la contribución al Programa de Reciclado de la Fundación Garrahan, se reportan los siguientes resultados:

Indicador		2012	2013	2014	Meta
Nº	Denominación				
1	Papel entregado a la fundación	367 kg	508 kg	1.347 kg	≤ al año anterior
2	Cartón entregado a la fundación	30 kg	1.300 kg	922,5 kg	≤ al año anterior

Las campañas que se realizan para que los colaboradores se comprometan y contribuyan con la separación de residuos en origen están dando muy buenos frutos, los que permiten una destacable tendencia creciente. La baja en el cartón entregado se justifica por la reutilización de cajas como embalaje para la mudanza de las oficinas centrales, mientras que el incremento en el papel se debió a la eliminación de archivos obsoletos efectuada con motivo de la mudanza de las Oficinas Centrales.

En cuanto al cumplimiento del quinto objetivo ambiental, referido a la optimización de maquinarias, se reportan los siguientes resultados:

Indicador		2012	2013	2014	Meta
Nº	Denominación				
1	Tareas de mantenimiento preventivo	93,54%	94,30%	100%	>92%

Se efectuaron exhaustivas evaluaciones mensuales de las tareas de mantenimiento preventivo realizadas a lo largo del año, pudiendo determinar que en todos los casos que no se hicieron, quedaron justificados dichos faltantes. La consolidación de la tendencia creciente que se viene evidenciando en los últimos años y el excelente resultado obtenido en 2014, demuestran el especial énfasis puesto en este proceso considerado de relevancia por las dimensiones del parque de máquinas que emplea la empresa que implica un impacto significativo.

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 2014, consignando los totales de horas de capacitación.

Temas	Total de horas hombre de capacitación
· Inducción al personal ingresante · Política Integrada · Temas ambientales generales y específicos	4.768,50
Residuos: · Clasificación · Manejo de residuos comunes y especiales · Etiquetado	638,00
Productos químicos: · Identificación y rotulado · Manejo · Dilución	3.626,50
· Optimización de recursos	974,00
Total	10.007,00

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

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.

Las siguientes son certificaciones que poseen algunos de los productos que utilizamos:

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

Otras aprobaciones como por ejemplo:

- Inscripción en la Secretaría de Política Ambiental de la Provincia de Buenos Aires

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

En enero de 2014, se logró la aprobación del área de Infectología del Hospital Militar Central donde **Linser** brinda servicios de limpieza, de la utilización del trocloseno sódico o dicloroisocianurato de sodio en polvo, un sólido blanco cristalino que contiene un mínimo del 60% de cloro disponible, en reemplazo de la lavandina o hipoclorito de sodio que se venía aplicando. De esta manera, fruto de las intensas gestiones iniciadas en 2013 se consiguió este cambio, que favorece la reducción de la compra de envases de plástico que contienen la lavandina líquida y los embalajes de cartón, ya que el nuevo producto se presenta en pequeños sobres con gran concentración. 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. También nos trae aparejados beneficios ergonómicos, al evitar la estiba. Con esta medida concretada, se evita la utilización mensual de 90 bidones de plástico en promedio y de sus respectivas cajas de cartón de embalaje; los cuales se suman a los 140 envases plásticos mensuales (y sus embalajes) que ya se redujeron desde el año anterior con la implementación de esta medida en el servicio del Hospital de Clínicas José de San Martín. Es decir que, en este año 2014, alcanzamos una reducción de 230 envases por mes desde que se inició este plan en 2013.

9- Programa “Linser con Vida Verde”

Este programa se ha desarrollado con el objetivo de promover el consumo consciente y responsable de los recursos 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

Este año se completó la implementación de la separación de residuos y se realizaron talleres especiales sobre la problemática, remarcando la importancia de la Ley de las 3Rs a modo de concientizar a todos los colaboradores. Participaron de ellos 758 colaboradores. Se tocaron temas como la separación en origen, buenas prácticas que llevan adelante nuestros clientes, beneficios ambientales, sociales y económicos de la separación, e información sobre el programa de reciclado de la Fundación Hospital Garrahan. El programa “Linser con Vida Verde”, lanzado en 2012, 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 2014

- Papel: 1.347 kg
- Cartón: 922,5 kg
- Tapitas: 8,5 kg

	<p>Las campañas realizadas durante 2014, con firme incapié en la separación de residuos han dado buenos resultados para reducir las cantidades de residuos comunes. Se verifica un incremento muy significativo del 165% en el total de papel donado en 2014 con respecto al año anterior. Se mantiene un buen nivel en el resto de las donaciones aunque se verifica reducción del 29% en cartón debido a su utilización para la mudanza de las oficinas centrales y el ordenamiento del archivo en las nuevas oficinas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se ha continuado con las capacitaciones en optimización de recursos: 974 horas hombre de capacitación en total, que representa una disminución del 39% respecto del año 2013 hasta el que se había registrado un importante incremento. • En este año 2014, se sumó una donación a la Fundación Equidad, haciéndole llegar nuestros equipos y materiales electrónicos en desuso con el fin de contribuir con la misión de la institución, que los recicla en su taller y los destina a programas sociales y educativos. Se entregaron 12 CPU, 6 monitores, 6 teclados, 2 fuentes de alimentación para servidor, 2 mouses, 4 lectoras de CD, 4 parlantes, 30 placas de memoria, 4 coolers, 1 módem, 5 disqueteras, 2 motherboards, 2 placas de sonido, 1 placa de video, 2 fuentes de alimentación, 1 filtro para monitor, 1 escáner, 2 baseline switches para redes locales, 1 filtro para monitor, 3 cajas de disquetes y 1 bolsa con cables y conectores de computadoras. • Los totales de consumo de papel y el análisis respectivo se reportan en el punto 5 de la presente sección.
--	--

10- Programa “Limpios y sanos cuidamos el Planeta”

Hace ya dos años en **Linser** venimos desarrollando el programa “Limpios y sanos cuidamos el Planeta”, cuyo objetivo es difundir entre chicos en edad escolar información sobre el impacto que tienen la higiene y los hábitos de limpieza en la vida familiar, barrial y comunitaria, así como la importancia del cuidado del ambiente.



DESEMPEÑO

Este año, en el marco del programa, se presentó en distintas escuelas la obra de teatro “Locos por la Basura” llevada adelante por el grupo Bicicleta Teatro. Se trata de un musical que propone eliminar la idea de la basura con la ayuda de las 3R. Así, hasta el vestuario y la escenografía fueron armados reutilizando desechos domésticos y textiles. La obra trata de un grupo de vecinos que se enfrentan a la problemática de la basura una vez que un basurero es instalado frente a sus casas. Su fraternidad es puesta a prueba buscando soluciones posibles para quitarlo de ahí. A través de esta historia simple y divertida, en **Linser** apuntamos a contribuir en la concientización de los más chicos sobre la importancia del cuidado del ambiente en comunidad. La obra fue mostrada en tres instituciones escolares: la Escuela EGB Nº 25, el Instituto Parroquial Santa Lucía –ambas escuelas sugeridas por colaboradores de la empresa–, y –en alianza con Mercedes-Benz Argentina, cliente de **Linser** – en la Escuela Primaria Nº 106. Hemos recibido el expreso agradecimiento de la dirección de la Escuela EGB Nº 25 y un reconocimiento de Mercedes-Benz Argentina.



11- Programa “Iniciativa Linser por la Vida” (reportado también en los principios 1, 2, 4 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 vida en comunidad.



DESEMPEÑO

Durante el año, se difundieron 2 mensajes relacionados al uso responsable de los recursos, la separación de residuos y el cuidado del ambiente.



12- Concurso “Pequeños Creativos”

Esta actividad presentada en la sección anterior del presente informe, también tiene como objetivo la toma de conciencia y reflexión sobre temas ambientales.

DESEMPEÑO

En el año 2014, 60 chicos de entre 4 y 12 años de edad participaron del concurso “Pequeños Creativos”. En esta ocasión, se los invitó a que cada uno presentara un dibujo referido al cuidado del planeta y, para los de más de 6 años, incluyendo una frase alusiva.



13- 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, contenedores de productos de limpieza que se aplican en los servicios.

DESEMPEÑO

Se mantienen los procesos de devolución de recipientes vacíos contenedores de productos químicos utilizados en plantas automotrices para su reutilización. Durante el año 2014 se devolvieron 677 unidades entre tambores y bidones.

	Además, se continúa disponiendo de maxi-bidones de acero inoxidable con una capacidad de 1.000 litros cada uno, para contener solventes, lo que optimiza nuestro sistema de almacenado de productos químicos en la plantas automotrices, evitando la utilización de tambores y redundando en una reducción considerable de la cantidad de contenedores empleados.
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	<p>En 2014, 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.</p> <p>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.</p>
15- Equipamiento en constante renovación y mantenimiento preventivo	
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.	
DESEMPEÑO	<p>En 2014, se ha continuado con el plan de 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.</p> <p>Además, se cumple con un exhaustivo Programa de Trabajo que comprende las tareas de mantenimiento preventivo de todos los equipos y rodados de la empresa. Se verifica un excelente nivel de cumplimiento en el año 2014, alcanzando al 100% de las tareas de mantenimiento preventivo programadas.</p>
16- Mantenimiento del parque automotor de la compañía	
Se aplica un estricto seguimiento del parque automotor de la compañía, a fin de asegurar el cumplimiento de las tareas de mantenimiento con el objetivo de obtener un adecuado rendimiento de combustible e insumos de vehículos. Del resultado de dicho seguimiento, se evalúan las necesidades de planificar alguna renovación.	
DESEMPEÑO	<p>Habiendo concluido en el año 2013 con el importante plan de renovación del parque automotor de la compañía que se había iniciado en 2012 y que comprendió la incorporación de 11 vehículos nuevos, se efectúa un seguimiento mensual del mantenimiento de todos los rodados de la empresa y se mide su consumo de combustible con relación a los kilómetros recorridos mediante dos indicadores para evaluar su rendimiento. Los resultados se han reportado en el ítem 5 de la presente sección.</p> <p>Además en 2014, se adquirieron 2 camiones para su uso en plantas.</p>

Nuestros desafíos:

- Realizar 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.

- 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.

COMPROMISO	<p>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”.</p> <p>En Linser valoramos la comunicación y las relaciones basadas en la integridad, la cooperación y la transparencia con nuestros colaboradores, clientes, proveedores, gobiernos y la comunidad en general. En ese sentido, nuestros valores marcan nuestra actuación, son principios que rigen para todas las áreas y niveles de responsabilidad en la compañía y se encuentran plasmados en la “Declaración de Comportamiento Ético Esperado”.</p> <p>Mediante diferentes tipos de iniciativas y acciones, se propician conductas honestas y éticas, al tiempo que se procura disuadir las conductas indebidas. Estas conductas y prácticas esperadas tienen su sustento en principios básicos: honradez, responsabilidad y cumplimiento de las leyes.</p>
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> • En la Política Integrada, Linser expresa cabalmente su alineación a los valores y objetivos éticos universalmente consensuados e internacionalmente aceptados. • 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”. • 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. • 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.

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.

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

2- Sensibilización en temas referidos a comportamientos éticos

Basados en la Política de Sustentabilidad de la compañía y bajo la orientación de la Guía de Responsabilidad Social Norma Internacional ISO 26000:2010, en la Campaña “Nos ponemos de acuerdo”, se abordaron durante el 2014 temas y promovieron acciones de sensibilización sobre hábitos, conductas y estilos de comportamiento sustentados en el respeto, la honestidad, la transparencia, la ética, la educación, tolerancia, diversidad y las buenas prácticas.

DESEMPEÑO	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.
------------------	--

Nuestros desafíos:

- Desarrollar acciones de capacitación en distintos niveles de la operación destinados a formar y capacitar sobre temas de transparencia y comportamiento ético.
- Continuar con el tratamiento de estos temas en la Campaña “Nos ponemos de acuerdo” y otros soportes.

CONCLUSIONES

El Informe de Comunicación del Progreso del año 2014 concentra los resultados de la gestión de la compañía y reúne información relevante para nuestros públicos interesados. Incluye las políticas que guían las acciones emprendidas en las distintas áreas, además de los logros, desafíos y aprendizajes.

Este sexto informe da cuenta del “cómo” hacemos nuestro trabajo en **Linser** y sobre cómo buscamos contribuir al desarrollo sostenible de nuestra comunidad, ayudando a mejorar la calidad de vida presente y futura, a través de la implementación de programas e iniciativas.

Durante el 2014 continuamos poniendo foco en la adecuación de políticas, prácticas y procesos en función de nuestros compromisos con la sustentabilidad y los principios del Pacto. Nuestra relación con nuestros colaboradores, los proveedores y clientes es fundamental a la hora de promover cambios y desarrollar iniciativas que traccionen el accionar de la compañía hacia una gestión responsable y sustentable del negocio.

En el marco de nuestra política de comunicación, asumimos la obligación de informar con responsabilidad y transparencia acerca de nuestra gestión empresarial. Creemos en el valor del intercambio y por eso nos desafiamos a promover más espacios de diálogo y relacionamiento con nuestros públicos de interés.

Esperamos que esta información sea de interés, confiamos en que esta COP contribuya a una mayor transparencia de nuestro accionar como empresa comprometida con el desarrollo e invitamos a compartir con nosotros diferentes opiniones y miradas. Sabemos que más allá de los logros obtenidos, aún tenemos varios desafíos por delante. Como empresa líder en la industria, seguiremos trabajando con responsabilidad en la promoción de una cultura humanista y sustentable.