



INFORME DE COMUNICACIÓN DEL PROGRESO



Linser
Cuando se exige limpieza

7ª Presentación – Enero 2016

CONTENIDO

Nuestra compañía	
¿Quiénes somos?	3
Misión.....	3
Visión	3
Objetivo	3
Datos.....	3
Valores.....	4
Certificaciones	4
Compromisos.....	4
Organigrama	5
Linser y su compromiso con la sustentabilidad.....	5
Canales de Comunicación con.....	6
La contribución con el desarrollo sostenible	8
Política Integrada.....	10
Política de Sustentabilidad	11
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	38
Principio N° 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio	39
Principio N° 5: Las empresas deben apoyar la abolición efectiva del trabajo infantil.....	46
Principio N° 6: Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación	52
Medio Ambiente	
Principio N° 7: Las empresas deberán apoyar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.....	58
Principio N° 8: Las empresas deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental	58
Principio N° 9: Las empresas deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del ambiente	58
Anticorrupción	
Principio N° 10: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.....	73
Conclusiones	75

PERÍODO COMPRENDIDO PARA LA REALIZACIÓN DEL INFORME: Año 2015.
--

Formato utilizado: ESTÁNDAR

Responsables:

Presidenta: 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 45 años de trabajo dedicados 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, canales de televisión, etc.

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 del negocio.

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.

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 2015, con una dotación de 2.455 trabajadores.

Los lugares de prestación de servicios totalizan 442, 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.

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.

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.

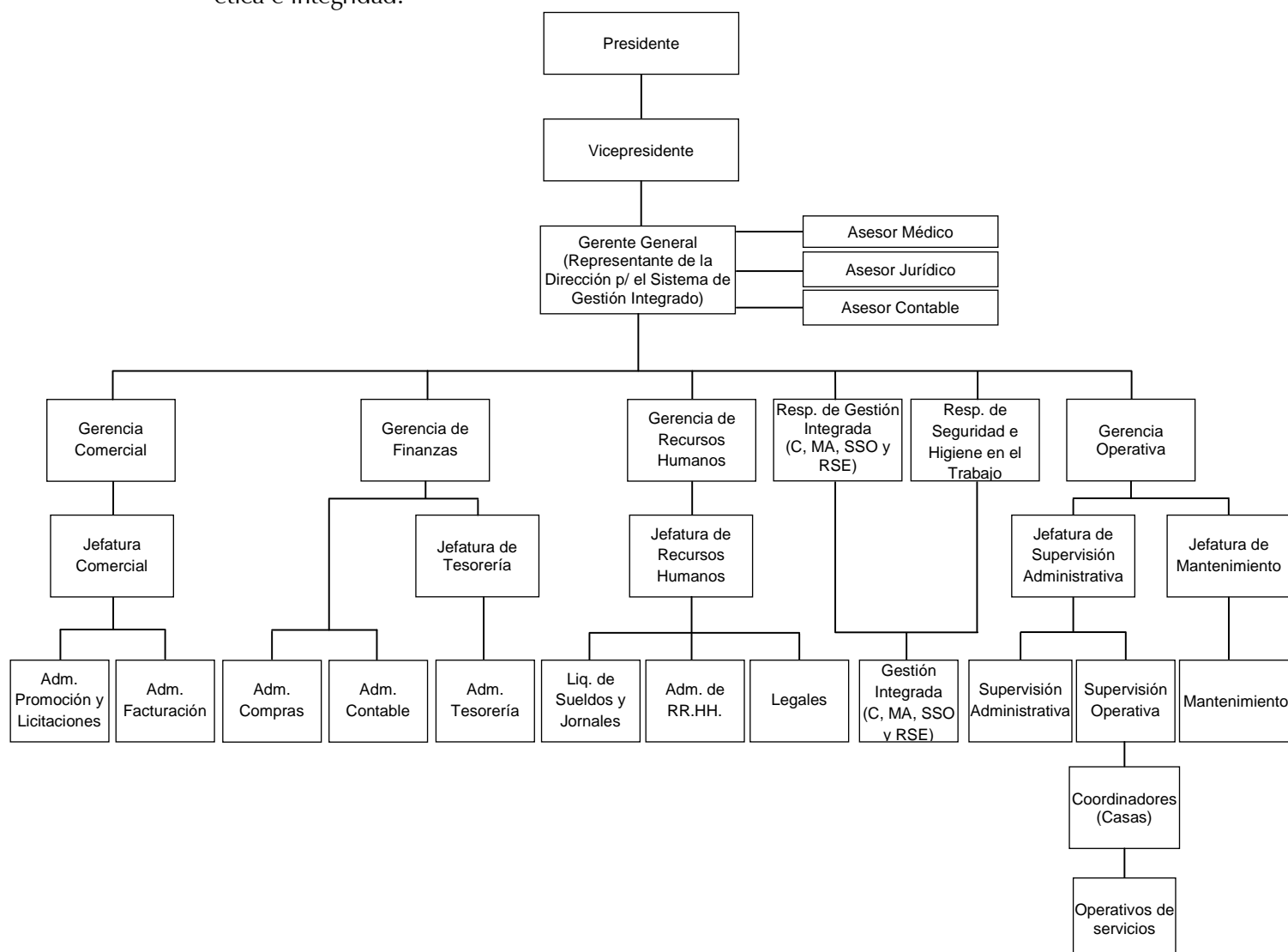
La empresa suscribió en 2010 el Protocolo de Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de CONAETI. Con firmeza y compromiso mantiene su presencia y promueve su misión.

Como empresa líder del sector, **Linser** tiene la responsabilidad de impulsar la profesionalización y el desarrollo responsable de la industria de la higiene. 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; y además formamos parte de los subcomités de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, y de Gestión de Calidad (SC2) que se realizan en la Sede Central de IRAM.

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.

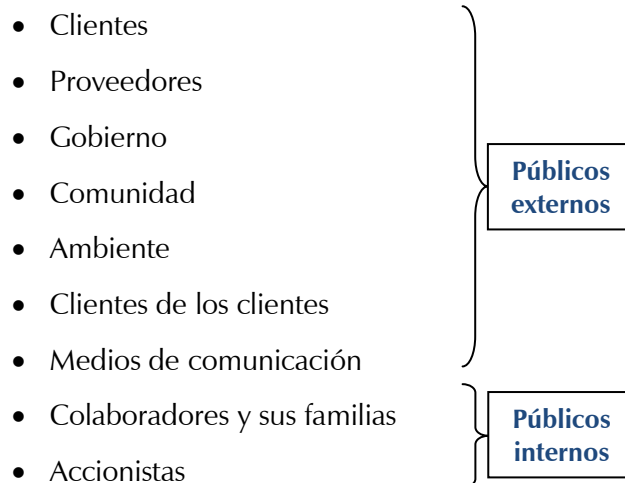
Linser y su compromiso con la sustentabilidad

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 informativo semestral, capacitaciones al ingreso y mensuales, cumpliendo un plan anual de capacitación desarrollado con temas generales y específicos, comunicándose permanentemente con sus supervisores y coordinadores, teniendo a disposición líneas abiertas de comunicación con todas las áreas de empresa mediante flota telefónica móvil. 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. A través de folletos entregados en las distintas actividades de capacitación realizadas en el marco de la “Iniciativa Linser por la vida”.

- Los Clientes:
Por medio de correo electrónico, telefónicamente, y a través de visitas permanentes de los supervisores, personal de Gestión Integrada y del Departamento Comercial; encuestas semestrales de satisfacción al cliente sobre los principales ítems de la prestación del servicio y encuentros de diálogo a los que nos participan.
- 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. Además, a través de los encuentros de diálogo.
- 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

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. Es por ello que 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, contribuyendo con la salud y minimizando los impactos ambientales.

En 2015, **Linser** continuó utilizando como marco de referencia para encarar su política de Sustentabilidad los cuatro ámbitos significativos de acción. Se prevé para el 2016 una revisión de la política de los ámbitos significativos de acción y profundización de la identificación de expectativas por parte de los públicos de interés.



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...

Rev.05 Vigencia: 01/01/2014



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



Linsier S.A.C.I.S.
CARMEN LILIANA ADELARDI
Presidenta

CARTA DE COMPROMISO DE ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL

Linser S.A.C.I.S.

2015

Buenos Aires, enero de 2016

Por séptimo año consecutivo presentamos nuestro 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 al camino que venimos emprendiendo en materia de sustentabilidad: para ello, basados en nuestro análisis de materialidad, continuamos adecuando políticas, prácticas y procesos a la Política de Sustentabilidad de la compañía, de modo que ésta se encuentre integrada a todo nuestro negocio.

A lo largo del año 2015, hemos continuado profundizando sobre programas y acciones con foco en nuestros colaboradores para brindar respuestas a sus necesidades y las de sus familias, concientizándolos sobre diferentes problemáticas y realizando acciones concretas que permiten mejorar su calidad de vida. En esta línea, trabajamos con nuestros colaboradores como ejes multiplicadores en sus hogares en temas vinculados con: salud, ambiente, derechos humanos y promoción social a través de los programas “Iniciativa Linser por la Vida”, “Limpios y Sanos Cuidamos el Planeta” y “Pequeños Creativos”. A través de nuestro programa “Nos Ponemos de Acuerdo”, profundizamos sobre la formación en valores (respeto, diversidad, transparencia, convivencia, ética) para promover el ejercicio de una ciudadanía responsable. A su vez, 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.

Este año también nos focalizamos sobre nuestros proveedores, concentrando nuestros esfuerzos en la promoción de la adopción y apoyo de los principios y prácticas de sustentabilidad en nuestra cadena de valor. Para ello, realizamos diferentes instancias de capacitación a través de encuentros de diálogo en los que se abordaron, entre otros temas, los 10 principios que componen al Pacto Global. Éstas concluyeron con la firma de un documento en el que se comprometen a respetar los derechos del niño (expresados en la Declaración Universal de los Derechos del Niño de Naciones Unidas, y en la legislación y normativa vigente en el país), a no permitir el trabajo infantil y a proteger el trabajo adolescente, haciendo extensible este compromiso a todos sus proveedores y empresas colaboradoras.

Una vez más, agradecemos al Pacto Global de Naciones Unidas la oportunidad no sólo de rendir cuentas, sino también de motivarnos a encarar año a año procesos de mejora en la gestión de la sustentabilidad en nuestra empresa. Desde ya, esperamos que el documento presente sea de utilidad para nuestros grupos de interés y nos comprometemos a continuar participando de esta iniciativa, ratificando nuestra adhesión y apoyo a los diez principios que la integran.

Atentamente,



Carmen Liliana Adelardi
Presidenta

The page features a large, abstract geometric design on the right side, composed of several overlapping triangles and polygons in shades of orange and brown. A thick black horizontal bar spans the width of the page, containing the title text in white.

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>Trabajar para promover la diversidad en nuestra organización de acuerdo a la “Iniciativa Linser por la Diversidad”, desde el que se declara 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.</p> <p>Elevar la calidad de vida del personal, fomentando el cuidado de la salud.</p> <p>Profundizar sobre la concientización en temas relacionados a los derechos humanos y el ejercicio de una ciudadanía responsable.</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.- Dentro del Plan Anual de Inversiones, se contemplan 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.- Desde la “Iniciativa Linser por la Diversidad”, se trabaja para 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.

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

Del 16 al 18 de junio de 2015, IRAM realizó la Auditoría Externa de Seguimiento Nº 2 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. Los resultados obtenidos han sido altamente satisfactorios, sin haberse encontrado no conformidades por segundo año consecutivo, sólo 5 observaciones y 6 oportunidades de mejora a partir de las que deberemos seguir trabajando para el fortalecimiento de los procesos de nuestro S.G.I. Una vez aprobados los planes de correcciones y acciones correctivas a implementar eficazmente como respuestas y soluciones a las 5 observaciones que le fueron presentados a principios 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.

El buen nivel de desempeño de los procesos que se mantiene, ha permitido que el equipo auditor destaque 4 fortalezas referidas a:

- Los mecanismos dispuestos para capacitar al personal de supervisión.
- El compromiso evidenciado por el personal operativo entrevistado.
- La opinión favorable expresada por un cliente por el buen desempeño de la empresa.
- Una Revisión por la Dirección completa, con abundante información y datos utilizados para la mejora continua del S.G.I.

Para 2016, se prevé una nueva ampliación del alcance de las certificaciones a toda la República Argentina.

También, durante el año 2015, nuestro S.G.I. ha superado exitosamente otras auditorías externas:

- 2 auditorías realizadas por nuestros clientes:
Ambas ambientales bajo norma internacional ISO 14001:2004 efectuadas por los clientes Industrias Guidi S.A.C.I.F. y Volkswagen Argentina S.A. en sus respectivas plantas.
- 2 participaciones en auditorías realizadas por organismos certificadores de nuestros clientes. La primera, de calidad y ambiental bajo normas ISO/TS 16949:2009, ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004, efectuada por TÜV Rheinland en Centro Industrial de Mercedes-Benz Argentina, por la cual se ha recibido una felicitación; la segunda, ambiental según ISO 14001:2004 que se llevó a cabo en planta Pacheco de Volkswagen Argentina S.A.

Por último, es pertinente agregar que se han llevado a cabo 86 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 86 auditorías internas incluyeron:

- 1 auditoría general
- 73 auditorías a servicios
- 12 auditorías a proveedores

Como estaba previsto, en 2015, ISO publicó las nuevas versiones de las normas internacionales ISO 9001 e ISO 14001; mientras que continuó trabajando en la nueva norma ISO 45001:2016, que reemplazará a la OHSAS 18001:2007. Como socios de IRAM, **Linser** se mantuvo 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, y de Subcomité de Gestión de Calidad (SC2) que se realizaron en la Sede Central de IRAM. Los cambios significativos que se avizoran, demandarán importantes esfuerzos para adaptar los procesos del Sistema de Gestión Integrado a la nueva normativa.

2- Participación y consulta al personal sobre Política Integrada y Objetivos del S.G.I.

Se presentaron la Política Integrada y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, y se propuso a los participantes que revisen cada uno de los puntos, para que nos acerquen sus opiniones y sugerencias.

DESEMPEÑO

En el mes de febrero de 2015, en Comité de Supervisores y Coordinadores se presentó la Política Integrada (Revisión 05) de **Linser**, proponiendo que revisen cada uno de sus puntos en los que se expresan formalmente las intenciones globales y orientación de la empresa, comprometida con el cumplimiento de los requisitos y mejora continua de la eficacia de su Sistema de Gestión Integrado (S.G.I.).

También se presentaron y pusieron a su consideración los objetivos del S.G.I. que son lo que la empresa pretende alcanzar de los distintos aspectos comprendidos por el Sistema de Gestión, los cuales el año anterior se han definido explícitamente, separándolos en objetivos de Calidad, de Medio Ambiente, y de SySO (Seguridad y Salud Ocupacional). Para poder efectuar el seguimiento y la medición de dichos objetivos se han establecido distintos indicadores de desempeño de los procesos que componen el S.G.I., y se han fijado las respectivas metas para cada uno de los indicadores, para poder evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, se solicitó que los revisaran y transmitieran a la totalidad del personal a su cargo, y se los invitó a que nos hagan llegar sus opiniones y sugerencias, considerando su participación y aporte de ideas como de gran relevancia para el progreso del S.G.I.

3- 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 2015, 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 2015, se han totalizado 1.609 horas hombre en capacitaciones de ingreso, lo que representa una leve disminución del 4,23% con respecto al año anterior.

Todos los temas mencionados, se encuentran registrados en el programa anual de capacitación con el título “Inducción al personal operativo”.

4- 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 2015:

Temas	Cantidad de personas	Total de horas hombre de capacitación
Calidad:		
· Buenas Prácticas Operativas SENASA	66	33
· Capacitación Operativa	124	124
· Control de Documentos	27	54
· Distribución de Responsabilidades y Autoridades	381	191
· Instrucción de Trabajo	2.375	2.375
· Introducción Normas IRAM, Norma ISO 9001:2015	1	8
· Instrucción de trabajo IT 7.4.1.01.07 Rev 01	24	12
· Instrucción de trabajo IT 7.4.2.01 Rev 06	24	12
· Instrucción de trabajo IT 7.4.2.03 Rev 06	23	12
· Lavado de Skids	39	39
· Limpieza de baños y vestuarios	1	1
· Limpieza de Cabinas de Pinturas (VW)	39	39
· Limpieza de Hornos (VW)	39	39
· Mantenimiento de Pisos con Maquinas	1	4
· Operación y Reparación de Robots	47	47
· Orden y Limpieza	2.383	1.192
· PG 7.4.1.01 - "Proceso de Compras", Rev. 06	24	12
· Política de Calidad y Responsabilidad Social de Petrobrás	7	7
· Procedimiento Gral "Control de Registros" PG4.2.4	17	9
· Técnica Doble Trapo Doble Balde	215	108
Subtotal	5.857	4.315
Calidad y Medio Ambiente:		
· Manejo de residuos comunes y especiales	11	11
Subtotal	11	11
Calidad, y Seguridad y Salud Ocupacional:		
· Higiene Hospitalaria	215	108
· Manejo de máquinas de limpieza	2.377	2.377
· Manejo de Vehículos Eléctricos Mélex	83	83
· Uso de lavasecadora T5e	4	2
Subtotal	2.679	2.570
Gestión Integrada:		

· Escuela de Coordinadores	48	144
· Escuela de Supervisores	53	278
· Identificación y Rotulado de Productos	2.328	2.328
· Inducción al Personal Ingresante Administrativo	1	1
· Inducción al Personal Ingresante Operativo	804	1.608
· Manejo de Productos Químicos	18	9
· Manejo de Residuos Hospitalarios	236	118
· Política Integrada	2.437	1.219
· Requisitos Legales Aplicables a la Actividad	1	1
· Tareas de Mudanza - IT 7.5.1.114	15	15
Subtotal	5.941	5.720
Medio Ambiente:		
· Clasificación y Manejo de Residuos SENASA	91	46
· Gestión de Residuos DaimlerChrysler Argentina	163	163
· Identificación y Gestión de Efluentes Líquidos VW	15	8
· Manipulación de Residuos Industriales	17	9
· Optimización de Recursos	2.336	2.336
· Planta Segura de Normas de Seguridad e Higiene	163	163
· Política Medioambiental de Volkswagen Argentina	303	152
· Política Medioambiental Industrias Guidi	3	3
· Procedimiento para el Tratamiento de Filtros MBA	113	57
· Rotulado y Precintado de Residuos Patogénicos	215	215
· Separación en Origen de Residuos Sólidos Urbanos	76	228
· Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001 MBA	164	82
· Sistema Gestión Ambiental Guidi	3	2
· Sistema Globalmente armonizado de Clasificación	4.810	4.810
Subtotal	8.472	8.271
Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresaria:		
· Ferrosider Parts ISO 14001	13	13
Subtotal	13	13
Medio Ambiente, y Seguridad y Salud Ocupacional:		
· Comunicación de Riesgos y Aspectos Ambientales	2.412	2.412
· Manejo de residuos	3	2
· Política de ambiente MBA / Política de Seg. y Salud	173	173
· Política de Salud, Seguridad y Medio Ambiente.	1	1
· Segregación de residuos	3	2
Subtotal	2.592	2.589
Responsabilidad Social Empresaria:		
· Acompañamiento en el Retiro Laboral	11	17
· Dialogo sobre RSE y sustentabilidad	6	12
· Política de Sustentabilidad	2.437	1.219
· RSE, Derechos Humanos y Derechos del niño	32	32
Subtotal	2.486	1.279
Salud:		
· Primeros Auxilios	2.316	2.316
Subtotal	2.316	2.316
Salud y Responsabilidad Social Empresaria:		
· Control Integral de Embarazadas	36	18

Subtotal	36	18
Seguridad y Salud Ocupacional:		
· 5º Congreso de Seguridad y SSO 2015	2	16
· Agentes Patológicos de la Sangre	215	215
· Capacitación Teórico-Práctico (Resolución 960/2015)	19	57
· Circulación segura en establecimientos de terceros	472	236
· Conducción Segura de Autoelevadores	19	10
· Control de Vehículos autoelevadores y zorras eleva	23	12
· Correcta confección de registros de verificación	14	7
· Educación Sanitaria	2.534	2.534
· Ergonomía	2.132	2.132
· Estibado y traslado	17	9
· Golpes y Choques con Objetos	2.535	1.268
· Higiene en el Trabajo UART (FISO)	4	2
· House Keeping	15	8
· Instrucción de trabajo IT 7.4.2.05 Rev 01	147	147
· Inducción al trabajo seguro en corredores ferroviarios	5	5
· Investigación de Incidentes	2.293	2.293
· Levantamiento y transporte seguro de carga	2	2
· Levantamiento y transporte de carga	2.174	1.087
· Manejo de Autoelevadores	40	40
· Manejo de máquinas bordeadoras	1	1
· Manejo de máquinas desmalezadoras y motoguadaña	15	8
· Manejo de máquinas motosierra	5	3
· Manejo de Máquinas y Herramientas de Jardinería	10	5
· Manejo de residuos VW	302	151
· Manejo defensivo	60	30
· Manejo Lavadora Tennant 5700	1	1
· Manejo Seguro y transporte seguro de cargas	15	15
· Manipulación de rejás	188	94
· Medidas de Seguridad	69	35
· Nociones Básicas sobre Animales de Laboratorio	97	97
· Normas de Seguridad VW	283	283
· Normas para la Reducción del Riesgo de Desastres	2	10
· Nuevas Tecnologías en Productos Abrasivos 3M	1	4
· Procedimiento general "Mantenimiento" (PG 6.3) y sus Anexos J y O	19	10
· Plan de Evacuación	4.825	4.825
· Planilla Control de Accidentes- Incidentes	40	20
· Planilla de EPP	40	20
· Poda y Jardinería	10	10
· Política San Cristóbal Rosario	23	12
· Prevención de accidentes en oficinas	34	34
· Prevención de Riesgos de Trabajo	5	0
· Primeros Auxilios	32	32
· Procedimiento sobre el Uso de Escaleras	2.532	1.268
· Procedimiento y Manejo Seguro de Compactadora	24	12
· Protección Integral -Ocular, Respiratoria y Auditiva	2.419	2.419
· Puntos de encuentro	4.826	4.826

· Reglas de Seguridad para Peatones	2.250	1.124
· Riesgo eléctrico	2.419	1.210
· Riesgos por resbalones, tropiezos y caídas	2.363	1.182
· Riesgos y Medidas de Prevención	9	5
· Ruidos	210	210
· Seguridad en las manos	2.437	1.219
· Seguridad en manejo de máquinas y herramientas	1.740	1.740
· Seguridad en Plataformas para trabajo en altura	3	2
· Seguridad vial, uso de conos	10	10
· Trabajo en altura	5	3
· Trabajo seguro	2.415	1.208
· Trabajos al aire libre: Protección solar	10	5
· Traslado de Residuos Cablevisión Hornos	24	12
· Uso tarjetas indic. De peligro	166	83
· Uso correcto de puertas y credenciales	66	66
· Uso de Barredora Hombro S12	4	2
· Uso de EPP	3	3
· Uso de Escaleras	2	2
· Uso de extintores	4.816	2.408
· Uso de maquinas	1	1
· Uso de máquinas (hidrolavadoras)	5	3
· Uso elementos protección personal	2.428	3.739
· Uso máquinas hombre a bordo, lavapisos y Barredora	19	19
Subtotal	49.945	38.550
Total	80.348	65.651

El indicador “Capacitación General Prevista” medido con el objetivo de llegar a cumplir con lo planificado en el Programa Anual de Capacitación de 2015 arrojó un valor total de 26,59 horas anuales de capacitación por empleado. El significativo incremento con respecto a 2014, se debe a que la empresa apostó fuertemente a la concientización de su personal, alcanzando a la importante cantidad de nuevos servicios prestados en el interior del país, apuntando al logro de los objetivos establecidos; además de haber mejorado la gestión de recepción de constancias de capacitación de los servicios.

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 65.651 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

Manejo de máquinas de limpieza

Máquinas eléctricas

Control Eléctrico:

- Verificar que el control de aislación esté al día y que se encuentre pegado en la máquina, la correspondiente etiqueta.
- Verificar el estado del cable de la máquina y del alargue, en caso de ser utilizado.
- Verificar el estado del enchufe (acercándolo levemente no debe sonar).
- Verificar el correcto funcionamiento enchufando la máquina.

En caso de no cumplir con algunos de los ítems anteriores comunicarlo al supervisor para derivarlo al Área de Mantenimiento.

Lustradoras

Colocación del cepillo:

- Inclinar la máquina, al colocar el arrastre o cepillo desplazarlo en sentido anti-horario hasta que se traben. Colocarlos siempre con las manos.
- Recordar rebajar las ruedas después de colocar el cepillo antes de comenzar a lustrar.
- La lustradora se utiliza con ambas manos desplazando el manubrio levemente hacia arriba la lustradora se desplazará hacia la derecha y viceversa si se direcciona hacia abajo se desplazará hacia la izquierda.
- La lustradora viene equipada con un cable de 9 mts, esto quiere decir que se puede desplazar un total de 7,5 mts, de donde este el enchufe.
- En el caso de las lustradoras Clarke la altura recomendada de regulación del barril y mantenimiento es a la cintura del operario.
- Al momento de enrollar el cable utilizar los gancho existentes en la máquina.
- Luego de terminar la tarea retirar el cepillo de la lustradora y limpiar la misma.

Disco de Arrastre:

Se coloca en las máquinas y sirve para aceptar paños o virutas.

Tipo de paños:

Blancos y rojos: Son menos abrasivos. Lustran de cualquier tipo de piso. El blanco sirve para después de encerar.

Azul, Verde y Negro: Son mas abrasivos. Para lavar pisos duros (Mármol, Mosaico, Granito, etc.) El paño azul es para limpiar los pisos con producto químico adecuado. El paño negro es para limpieza profunda, con removedor o multiuso. Remueven suciedades en pisos duros (Mosaico, Mármol, Granito, etc.).

Aspiradoras

Control para aspiradora si va aspirar polvo:

Verificar:

- que la bolsa este colocada, limpia y sana.
- que en tacho se encuentre limpio.

MC SSO 228 Rev 01 22/04/2013

Linser

Orden y Limpieza en el trabajo



En cualquier actividad laboral, para conseguir un grado de seguridad aceptable, tiene importancia el asegurar y mantener el orden y la limpieza. Son numerosos los accidentes que se producen por golpes y caídas como consecuencia de un ambiente desordenado o sucio.

Las actuaciones a realizar para mantener una empresa "ordenada y limpia" se estructuran en distintas etapas: eliminar lo innecesario y clasificar lo útil; acondicionar los medios para guardar y localizar el material fácilmente; evitar ensuciar y limpiar aneguido; crear y consolidar hábitos de trabajo encaminados a favorecer el orden y la limpieza.

MC SSO 105 REV 02 VIG. 01/10/2013

Linser


Levantamiento y Transporte de cargas

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

Transporte de cargas:

Evaluar la posibilidad de trasladar y/o levantar la carga por medio de maquinarias o equipos diseñados para esto.

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



MC SSO 104 Rev 03 Agosto 14-13

Linser


Optimización de Recursos



MC SSO 101 Rev 01 14/01/2013

Linser

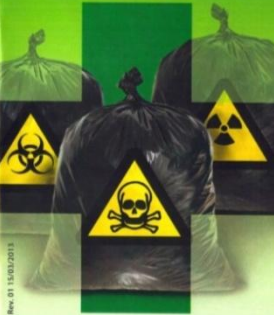
Uso de Elementos de Protección Personal



MC SSO 105 REV 02 VIG. 01/10/2013

Linser

Manejo de residuos Hospitalarios



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

MC SSO 227 Rev 01 14/01/2013

Linser


Golpes y choques contra objetos móviles e inmóviles



MC SSO 106 Rev 02 01/12/2013

Linser

IDENTIFICACIÓN Y ROTULADO DE PRODUCTOS



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

Linser

PROCEDIMIENTO PARA EL USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS



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.

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

Linser Linser

Linser

Uso de escaleras



MC 550 218 Rev. 01 22/04/2013

Linser

Resbalones, Tropezos 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 obstáculos.

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

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, al utilizar los conjuntos de protección asignados para esa tarea, sufre el ingreso de un cuerpo extraño en su ojo derecho.

MC 550 044 Rev. 03 19/03/2013

Linser

Seguridad en las manos




MC 550 226 Rev. 03 19/03/2013

CÓMO ANTICIPARSE Y PREVENIR LAS ENFERMEDADES DEL INVIERNO

Colegio Salud les acerca a todos los matriculados la información que necesitan para prevenir y cuidar a su familia ante la llegada de las enfermedades estacionales.



Durante la época invernal se presentan frentes fríos y masas de aire que hacen que la temperatura descienda abruptamente, provocando frío y malestar. Cuando esto sucede, todos estamos propensos a desarrollar de forma más fácil alguna enfermedad respiratoria.

La mayoría de estas enfermedades están causadas por virus, son autolimitadas y de corta duración, y constituyen la causa principal de ausentismo laboral y escolar. Los grupos más expuestos son los niños y los ancianos, ya que suelen sufrir con cierta frecuencia las complicaciones bacterianas.

El pasar tiempo en un lugar cerrado con personas infectadas o en contacto cercano con una de ellas aumenta el riesgo de contraer una enfermedad invernal. Estas se transmiten por gotas, lo que significa que ocurre principalmente a través de la inhalación de pequeñas partículas que emite la persona infectada cuando tose, estornuda o exhala.

El comportamiento de tocarse los ojos, la nariz o la boca con los dedos aumenta la probabilidad de transferencia de los virus de la superficie de las manos hacia el tracto respiratorio superior, donde pueden infectar tejidos nasales. Algunos estudios muestran que el lavarse las manos con frecuencia y disminuir el contacto con membranas mucosas pueden reducir la probabilidad de contraer estas enfermedades estacionales.

DIEZ HÁBITOS SALUDABLES

- 1. LIMITAR LOS OBJETIVOS**
Los proyectos son vitales. En exceso juegan en CONTRA. "Bajar la auto exigencia".
- 2. COMER DE TODO SIN EXCESO**
- 3. DISTRIBUIR LAS COMIDAS**
- 4. ELEGIR ALIMENTOS SALUDABLES**
- 5. HACER ACTIVIDAD FÍSICA**
- 6. VENCER EL ABURRIMIENTO**
- 7. CONTROL MÉDICO**
- 8. LAVARSE LAS MANOS**
- 9. EQUILIBRIO EMOCIONAL**
Es un aliado clave para la buena salud
- 10. MANEJAR EL TIEMPO**
Hay que elegir prioridades, cosas para hacer y otras que puedes esperar...

Linser

EDUCACIÓN SANITARIA



*Con Educación Sanitaria
Vive más...
Vive mejor!*

Es el proceso de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se promueven prácticas saludables de higiene para proteger la salud, previniendo enfermedades; así como la valoración y uso adecuado y sostenible de los servicios sanitarios

Iniciativa Linser POR LA VIDA

MC 550 241 Edición 01/2014

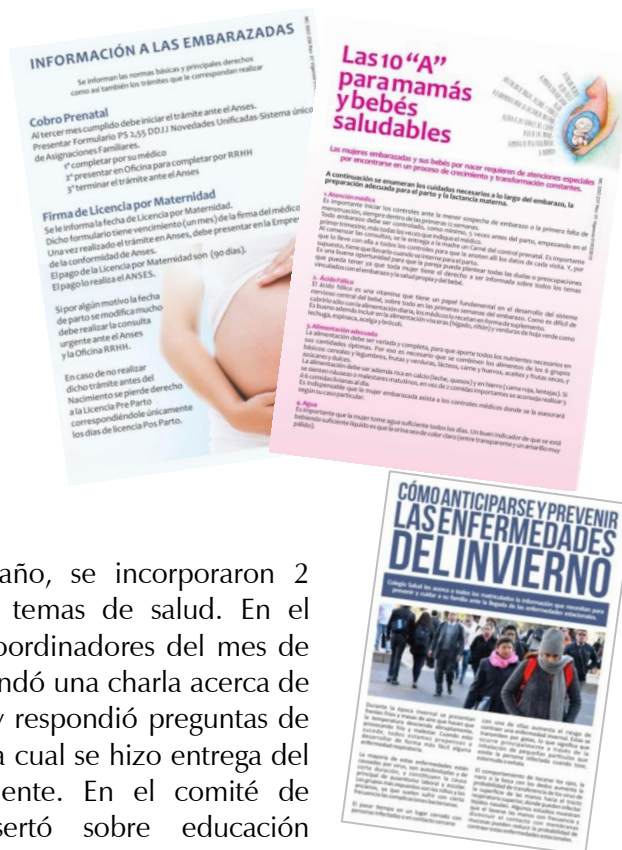
5- Campañas sobre temas de salud

En el marco del programa “Iniciativa Linser por la vida” se concientizó a través de diferentes herramientas de comunicación como charlas, mailing, folletería, cartelera y NotiLinser (revista de comunicación interna) sobre diferentes temas como maternidad y embarazo, tercera edad y salud.

DESEMPEÑO

Se continuó desarrollando acciones con el objeto de brindar información a las futuras mamás, tanto del tipo administrativo como también consejos médicos para ayudarlas y acompañarlas en este momento tan importante de sus vidas que requiere de suma atención para preservar su salud como el desarrollo del bebé. Siguiendo los lineamientos del programa de Salud y Seguridad Ocupacional y Medicina Preventiva y del Trabajo, personal del área de Recursos Humanos y de Gestión Integrada trataron el tema en reuniones con el Dr. Jorge Kinaszuk del Centro Médico del Plata, y desarrolló una folletería que es entregada en mano junto con una charla a las trabajadoras que a partir del 3º mes de gestación se presentan a realizar trámites en oficinas centrales. Más tarde, al 6º mes, se las invita a acercarse al Centro Médico del Plata para que mantenga una charla con un médico, el cual le brinda asesoramiento y efectúa un seguimiento de su calendario de vacunación y que realicen sus controles por médicos especialistas. Los folletos contienen las normas básicas y principales derechos que poseen como también asesoramiento sobre los trámites que deben realizar para el cobro del 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 este momento.

Por otra parte, durante el año, se incorporaron 2 nuevas capacitaciones sobre temas de salud. En el comité para supervisores y coordinadores del mes de julio, el Dr. Jorge Kinaszuk brindó una charla acerca de las enfermedades invernales y respondió preguntas de los participantes, al cabo de la cual se hizo entrega del material diseñado especialmente. En el comité de diciembre, el médico disertó sobre educación sanitaria, con el objetivo de promover prácticas saludables de higiene para proteger la salud, previniendo enfermedades; así como la valoración y uso adecuado y sostenible de los servicios sanitarios.



6- Capacitaciones operativas

Se continúan desarrollando las capacitaciones operativas, de suma importancia para un correcto funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado, para el logro de la calidad de servicios esperados mediante el buen desempeño de los procesos de prestación. A cargo de destacados colaboradores con extensa trayectoria, en las mismas se abordan, en cada oportunidad, distintos temas de relevancia que recopilan la amplia experiencia que nos caracteriza y en constante búsqueda de innovadoras modalidades de trabajo.

DESEMPEÑO

Durante el año 2015, los comités de seguridad para supervisores y coordinadores que se llevan a cabo mensualmente integraron actividades de capacitación operativa.

El supervisor Sr. Julio Sánchez hizo una breve introducción en febrero, presentando las capacitaciones operativas que se desarrollarían a lo largo del año.

La supervisora Raquel Ávalos junto con los coordinadores del servicio Hospital Militar Central Silvia Echazarreta, Alejandra Sosa, Ernesto Agustín Córdoba y Octavio Gómez, brindaron una exhaustiva capacitación sobre residuos hospitalarios patogénicos y comunes, explicando los procedimientos de manipulación, rotulado, acopio final, y pesaje de los patogénicos.



En mayo, el Sr. Julio Sánchez disertó sobre el uso de uniformes, EPP y forma en la que debe presentarse el personal en los servicios.

En el comité del mes de julio, la coordinadora del servicio ANSES Suipacha 782, Yanina Tapia, y la supervisora Reina Burgos presentaron un video y disertaron sobre trabajo seguro, Política Integrada, levantamiento de cargas, orden y limpieza, planillas de elementos de protección personal, y procedimiento ante emergencias. En el video se mostró cómo los coordinadores capacitan al personal operativo, concientizando sobre estos temas fundamentales, representando un verdadero ejemplo de nuestro trabajo profesionalizado, en constante búsqueda de la alta calidad y en un marco de seguridad. El video se grabó en el servicio ANSES Suipacha 782 en la Ciudad de Buenos Aires.



En el mes de agosto, Julio Sánchez explicó el procedimiento correcto de limpieza de alfombras, para lograr la eficacia esperada, alcanzando la mejor prestancia de

las mismas.

En octubre, los supervisores Julio Sánchez y Reina Burgos organizaron un ping-pong de preguntas y respuestas, taller realizado con el objetivo de repasar y afirmar conocimientos sobre las formas correctas de realizar los procedimientos de trabajo.



En diciembre, se proyectaron audiovisuales con fragmentos de las capacitaciones que se dieron durante el año, y Julio Sánchez dirigió algunas palabras para cerrar el año.



7- Escuela de supervisores

En el primer semestre de 2015, lanzamos con éxito la “Escuela de Supervisores”, una actividad innovadora destinada a completar la formación de 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.

DESEMPEÑO

El curso está compuesto por 7 módulos desarrollados y dictados por cada área de la empresa, a lo largo de 3 jornadas. Al inicio de cada módulo, los participantes deben completar una autoevaluación para que tomen conciencia de su nivel y los requerimientos esperados. Al finalizar, en caso de haber aprobado las evaluaciones finales, se les extiende un certificado, el cual se incluye como requisito del perfil del puesto.

Además, se hace entrega del “Manual del Supervisor Operativo” que comprende todos los contenidos de cada módulo en detalle, el cual les servirá como material de apoyo y consulta.





8- Comunicaciones internas

Se mantienen los canales de comunicación con la totalidad del personal.

DESEMPEÑO

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 cualquier área de la empresa según necesidad, y a través de la telefonía celular con la que cuentan los Supervisores y Coordinadores de los servicios, correo electrónico y sistema web.

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

Continuamos entregando a la totalidad del personal el boletín interno "Notilinser", de carácter informativo que se publica en forma semestral. En 2015, se publicaron las ediciones 8 y 9, en ambos casos con una tirada de 2.500 ejemplares de 24 páginas cada uno.



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

Se han distribuido, acompañados por actividades de capacitación, 17 folletos y 14 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”.

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 2015, nuestro sistema de gestión ha superado exitosamente una instancia de evaluación externa:

- La Auditoría Externa de Seguimiento N° 2 conforme al estándar OHSAS 18001:2007, realizada por el IRAM – Instituto Argentino de Normalización y Certificación.

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 6 de febrero de 2015, se analizó la actualmente vigente Revisión 05 de la Política Integrada. Se concluyó que continúa expresando adecuadamente las intenciones globales y orientación de **Linser**, y que todos sus puntos demuestran el compromiso de cumplir con los requisitos y mejora continua de la eficacia del sistema.
- Se ha comunicado la Política Integrada a la totalidad del personal, dedicando un total de 1.219 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 y orientación de **Linser**.
- La Dirección verifica la correcta comprensión de la Política Integrada por parte del personal de **Linser**, en todos los niveles de la organización, y determina que es interpretada correctamente 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 misma, 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 implementaron mejoras en los procedimientos de registro y evaluación de cumplimiento de requisitos legales aplicables.
- Se continúan desarrollando y se mantienen actualizadas las instrucciones de trabajo que incluyen las medidas preventivas y los elementos de protección personal que se deben utilizar en la realización de las tareas de limpieza en los servicios, en base a las cuales se realizan las capacitaciones operativas pertinentes.

- Desarrollo de evaluaciones de riesgos inherentes a todas las tareas realizadas por nuestros empleados, de alcance tanto en establecimientos propios como en los de nuestros clientes.
- Se continúan realizando mensualmente las reuniones de “Comité de Seguridad” con supervisores y coordinadores de los servicios, y en forma quincenal entre el Responsable de Seguridad e Higiene, la Responsable de Gestión Integrada, técnicos del área de Gestión Integrada, 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 sólo en el ámbito laboral, sino contemplando también 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 auditorías 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- 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 2015, se han entregado cerca de 2.400 cajas navideñas, haciéndolas llegar a la totalidad del personal, en cada lugar de trabajo. Cada una incluyó productos de primera línea para estar presentes de alguna manera en sus mesas en estas fiestas, invitando a nuestros colaboradores a que compartan buenos momentos con sus familias y amigos.

11- Día del Niño

Por 5º año consecutivo, **Linser** festejó el Día del Niño entregando presentes a todos los hijos del personal, y colaborando con iniciativas de distintos sindicatos que nuclean al personal.

DESEMPEÑO

Se colaboró con nuestro personal, haciendo entrega de juguetes para los más chicos y entradas de cine para los más grandes. De esta manera, se llega a los más pequeños con un obsequio, que les sirva en esta etapa esencial para el desarrollo de la persona, mediante el aprendizaje y la diversión. Con los más grandes, se pretende fomentar además la cultura cinematográfica, como capacidad artística representativa, utilizado por el hombre para expresar y transmitir verdades, modelos y valores; conocimientos y experiencias extraídas de hechos sucedidos. En este sentido, se comprende su capacidad de recrear y reconstruir nuestra vida personal y social; así como de compilar con gran poder de representación y realismo las reelaboraciones de nuestros deseos, sentimientos y proyectos, y ser capaz de transmitirlos.

Durante el festejo se colaboró con diez bicicletas que fueron sorteadas entre los niños presentes en las celebraciones que compartieron en el Sindicato de Obreros de Maestranza (SOMRA); así como dos bicicletas que se donaron al Sindicato de Obreros y Empleados de Empresas de Limpieza,





12- Manual de acciones contra el trabajo infantil

Como parte de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, **Linser** se suma a los esfuerzos para erradicar esta práctica. En este marco, participó del Manual de acciones contra el trabajo infantil que editó y distribuyó la CONAETI (Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil). Este Manual es una síntesis de experiencias, acciones y esfuerzos de las diferentes compañías que integran la Red en la erradicación del trabajo infantil y tiene como propósito facilitar la toma de decisiones a aquellos referentes del sector privado comprometidos en la tarea de eliminar la mano de obra infantil. Constituye una oportunidad para que otras compañías se sumen a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil e impulsen proyectos y acciones tendientes a erradicarlo.

DESEMPEÑO

La publicación cuenta con una introducción sobre la problemática, una mirada general de la situación en el país, una hoja de ruta para la definición de estrategias, logros y aprendizajes del camino recorrido y experiencias compartidas de las empresas que conforman la red. Entre éstas se incluyó la iniciativa de **Linser** "Concurso de Dibujo: Pequeños Creativos", cuyo objetivo es concientizar a niños, niñas y sus familias sobre distintos temas, como por ejemplo los derechos de la niñez, el cuidado del ambiente, la familia, etc.

El dibujo enviado por Aylén Araceli Cuenca, hija de nuestra colaboradora Ilda Romina Romero que trabaja en el Renaper de Pedro Chutro, ha sido incluido en el "Manual de acciones contra el trabajo infantil".



13- Campaña de difusión contra el trabajo infantil

En la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, en 2015 se decidió llevar a cabo la campaña de difusión “Trabajo Infantil y Cadena de Valor” con miras a ayudar a que todos tomemos conciencia de este flagelo, invitando a proveedores y clientes a sumarse a esta campaña.

DESEMPEÑO

La campaña fue lanzada en un evento realizado el 12 de junio con motivo del Día de la Lucha contra el Trabajo Infantil, y constó de un video animado en versiones corto y largo –en castellano y en inglés– para YouTube y presentaciones, otro video para vía pública, un spot de radio y piezas gráficas; con idea de que CONAETI y las empresas los difundan por distintos medios. En el caso del video para vía pública fue mostrado en pantallas ubicadas en Av. Juan B. Justo y Av. Corrientes, y en Av. Cabildo y Mendoza, en la Ciudad de Buenos Aires.

Para el desarrollo de la misma, se trató en varias reuniones de trabajo de la red de las cuales **Linser** ha mantenido permanente participación (100%), contribuyendo cada empresa con recursos económicos (\$10.000 cada una) y con ideas que fueron consensuadas. Se evaluaron alternativas con expertos en producción audiovisual; definiendo realizarla con la productora “Édison – Comunicación Visual”.

Linser invitó a proveedores y clientes a sumarse a esta campaña, compartiendo las piezas y video difundidos por la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). La invitación a trabajar en iniciativas vinculadas con la infancia, la educación y protección de los derechos del niño, se compartió con proveedores y clientes. En el sitio web de **Linser** se promocionó la campaña, incluyendo invitación y vínculo al video publicado en YouTube.



14- Iniciativa “Linser por la Vida”

Por cuarto año, **Linser** llevó adelante este programa con miras a promover conversaciones y facilitar instancias de reflexión entre sus colaboradores y sus familias sobre distintas realidades de la vida a nivel individual, familiar y comunitario. El objetivo es concientizar sobre la importancia del cuidado y promoción del ambiente, brindando consejos prácticos para el trabajo, los hogares y la vida en comunidad; generar conciencia sobre la seguridad en el trabajo, promoción de la salud y prevención de enfermedades; y de sensibilizar sobre distintos aspectos de la vida en sociedad, principalmente sobre los derechos del niño y el desarrollo integral de la infancia.



DESEMPEÑO

Este año se crearon 12 pie de mails y 2 mailings internos sobre las siguientes cuestiones: Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, uso responsable del agua, promoción de hábitos sustentables para cuidar la Madre Tierra, reciclaje, Día Mundial contra el Trabajo Infantil, prevención del bullying o acoso escolar, Día de la Conciencia Ambiental, seguridad e higiene en el trabajo, tercera edad, tolerancia y respeto, consumo responsable de alcohol, fiestas de fin de año.



Linser
Miembro activo de la
Red de Empresas contra el Trabajo Infantil



22 de marzo / Día mundial del Agua
Celebrémoslo todos los días utilizando lo
justo y necesario de este recurso





15- Cuidar la vida desde el embarazo

Como se reportó en la actividad número 4, en el marco de la iniciativa “Linser por la Vida” se continúan desarrollando acciones con el objeto de brindar información a las futuras mamás, tanto del tipo administrativo como también consejos médicos para ayudarlas y acompañarlas en este momento tan importante de sus vidas que requiere de suma atención para preservar su salud como el desarrollo del bebé.



DESEMPEÑO Reportado en actividad número 4.

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 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 2015 se continuó realizando mejoras en lo que respecta a la cadena de valor: se profundizó sobre 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 llevaron adelante tres 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. Al finalizar los encuentros, los proveedores firmaron un compromiso por la lucha contra el trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente, mediante el que manifiestan que no contratan y se comprometen a no contratar en el futuro o a permitir la contratación, directa o indirecta ni a través de cualquier proveedor, de ningún niño o niña menor de 16 años, dentro de sus operaciones o actividades; conforme las previsiones establecidas en la normativa laboral y penal que regula la materia.

En cuanto al público interno, se llevó adelante una charla para supervisores en la que se presentó nuestra visión de sustentabilidad como compañía y nuestra política de compromiso con la misma, y la forma en que ésta se integra con el Sistema de Gestión. Entre los temas abordados, también se profundizó sobre el compromiso de Linser con la lucha contra el trabajo infantil, explicando qué es y como lo define la CONAETI, la normativa nacional vigente y la protección del trabajo adolescente.

17- “Acompañamiento en el retiro laboral”

Se continuó con este 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

En el año 2015 se realizó una nueva reunión del programa “Acompañamiento en el retiro laboral”, con la concurrencia de 8 colaboradores y una Licenciada en Psicología. En dicho encuentro se tratan las inquietudes que exponen los concurrentes, a través del feedback entre la psicóloga y sus compañeros se dispersan muchas inquietudes, generando un clima agradable donde incluso se tratan temas personales que preocupan a muchos de ellos. Como todos los años, estas reuniones contribuyen a estrechar vínculos y acompañarlos en esta instancia de sus vidas.



18- Encuentros con proveedores: “Diálogos con nuestra cadena de valor”

Los contratistas y proveedores son socios fundamentales para que nuestra empresa brinde el mejor servicio con altos estándares de calidad y eficiencia. Por ello se llevaron adelante estos encuentros con el objetivo de conversar y pensar en forma colaborativa sobre los desafíos comunes entre cliente y proveedores, así como dar a conocer las prácticas que nos ayudarán a seguir transitando el camino a la sustentabilidad.

Linser es consciente que su negocio se sostiene con el compromiso diario de sus colaboradores, contratistas y proveedores. En ese sentido, se trabaja para crear vínculos de confianza y de largo plazo con las personas y empresas con las que interactúa.

DESEMPEÑO

En el año 2015, se realizaron 2 jornadas en sede central de **Linser**: el 4 de febrero y el 25 de noviembre. Durante los encuentros se abordaron diversos temas, como la Comunicación del Progreso del Pacto Global, el Plan de Sustentabilidad de la compañía durante 2015 y la participación en la Red de Empresas contra el trabajo infantil. Asimismo, se firmó una declaración en la que los proveedores se comprometen a respetar los derechos del niño (expresados en la Declaración Universal de los Derechos del Niño de Naciones Unidas y en la legislación y normativa vigente en el país) y a no permitir el trabajo infantil, haciendo extensible este compromiso a todos sus proveedores y empresas colaboradoras.



19- Fortalecimiento de vínculos en la gestión de sustentabilidad con nuestros clientes: Participamos del Diálogo de Sustentabilidad de Daimler / Mercedes-Benz Argentina

Como parte de los públicos de interés de Daimler / Mercedes-Benz Argentina, **Linser** participó de un encuentro para reflexionar y discutir sobre los desafíos de la sustentabilidad, enfocándonos en su

Reporte Social, y expresando nuestras inquietudes y expectativas. El diálogo contó con la participación de representantes de organizaciones, fundaciones, instituciones educativas, empleados, directivos y la cadena de valor de la compañía. Se llevó adelante en el marco de la visita de la Dra. Hohmann-Dennhardt, miembro del Board de Daimler y máxima directiva de Sustentabilidad a nivel global.

DESEMPEÑO

Para **Linser** esta ocasión significó una gran oportunidad para generar nuevos vínculos, potenciar los esfuerzos multisectoriales y continuar transitando junto a nuestros clientes el camino hacia una gestión del negocio más sustentable. Desde la empresa destacaron especialmente los aportes constructivos brindados durante el encuentro.



Nuestros desafíos:

- Continuar promoviendo la protección de los Derechos Humanos fundamentales, en línea con el objetivo número 8 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos).
- Adaptar los procesos del Sistema de Gestión Integrado a la nueva norma ISO 9001:2015, que incluye cambios significativos que demandarán importantes esfuerzos.
- Profundizar capacitaciones para el público interno y continuar abordando temas vinculados a la sustentabilidad en las mismas, de modo de cumplir con el objetivo 4 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos).
- Concretar proyectos previstos durante 2015 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 N° 3 Las empresas deben apoyar la libre asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

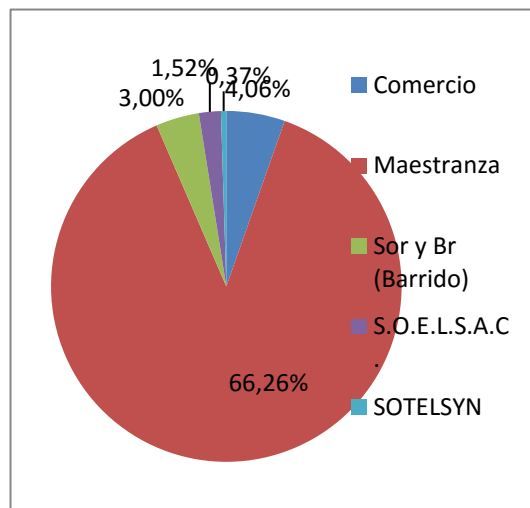
COMPROMISO	Apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
PROCESOS	La libertad de asociación y el ejercicio de la negociación colectiva crean oportunidades para un diálogo constructivo, cuyas soluciones representan beneficios para la empresa, los colaboradores y sociedad. En este sentido, desde Linser se realizan periódicamente reuniones con los representantes sindicales de nuestra actividad con el fin de generar un clima propicio para el intercambio y la identificación de oportunidades de trabajo en conjunto.

ACTIVIDADES

1- Empleados en convenios colectivos de trabajo

Nuestro personal se encuentra incluido en Convenios Colectivos de Trabajo (CCT), garantizando el cumplimiento de sus derechos en cuanto a sus salarios, jornada, vacaciones, capacitación, respetando las regulaciones vigentes.

DESEMPEÑO	<p>Linser a la fecha cuenta con un 99,42% de personal bajo Convenio Colectivo de Trabajo, de acuerdo a su actividad.</p> <p>Detallamos a continuación el porcentaje de trabajadores adheridos a los siguientes sindicatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comercio = 4,06% ➤ Maestranza = 66,26% ➤ Sor y Br (Barrido) = 3,00% ➤ S.O.E.L.S.A.C. = 1,52% ➤ SOTELSYN = 0,37%
------------------	---



2- Reuniones con los representantes sindicales

Con el fin de mantener una comunicación fluida, se realizan reuniones semanales con los delegados gremiales, quienes nos acercan las inquietudes de nuestros colaboradores. Asimismo, **Linser** y las autoridades del Sindicato de Obreros de Maestranza se reúnen periódicamente.

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

3- Asesoramiento al personal ingresante

Cuando se realiza la inducción al personal ingresante, se le informa sobre el sindicato y se le asesora sobre todos los beneficios que le ofrece el mismo.

DESEMPEÑO	Linser tiene un 75,21% de colaboradores afiliados a distintos sindicatos.
------------------	--

4- Acompañamiento de eventos y celebraciones del sindicato

Linser acompaña los eventos y celebraciones del sindicato, contribuyendo mediante el servicio de limpieza. Asimismo, colabora con donaciones para ser rifadas en ocasiones especiales.

DESEMPEÑO

Con motivo de festejar en sus sedes el Día del Niño, **Linser** donó 12 bicicletas para el S.O.M. (Sindicato de Obreros de Maestranza) y 2 bicicletas para el S.O.E.L.S.A.C. (Sindicatos de Obreros y Empleados de Empresas de Limpieza, Servicios y Afines de Córdoba), contribuyendo así con las prácticas familiarmente responsables.

Frente a las inundaciones en la Ciudad de Buenos Aires en abril de 2015, **Linser** donó al Sindicato, elementos de higiene y de limpieza. Asimismo, promovió una colecta para canalizar la voluntad solidaria de sus colaboradores, a través de la que se compraron bidones de agua que fueron entregados por el ente sindical a los damnificados.

Nuestros Desafíos:

- **Linser** se compromete a continuar creciendo y afianzando el vínculo con nuestros colaboradores y sus respectivos representantes gremiales. Asimismo, se continuará identificando oportunidades para profundizar actividades en conjunto con el sindicato.

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

COMPROMISO

Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Linser es consciente que el trabajo forzoso u obligatorio es todo trabajo o servicio exigido a un individuo bajo amenaza de una pena cualquiera y para la cual dicho individuo no se ha ofrecido voluntariamente. Aún recibiendo un salario u otra forma de compensación no indica necesariamente que el trabajo no sea forzoso. Dicha labor es una violación fundamental de los derechos humanos.


PROCESOS

- **Linser** realiza contrataciones transparentes, transmitiendo a los postulantes todos los detalles y condiciones del puesto.
- 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- Mejoras en oficinas centrales

En 2015, se realizaron mejoras a las nuevas oficinas centrales ubicadas en el microcentro de la Ciudad de Buenos Aires, con el objetivo principal de disponer de espacios más adecuados de trabajo.

DESEMPEÑO	<p>Entre las mejoras que se pueden mencionar, se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cortes de luz diferenciados por sectores. ➤ Incorporación de horno eléctrico y microondas para el personal. ➤ Adecuaciones de nuevos puestos de trabajo, incluyendo la provisión de sillas ergonómicas. ➤ Mejoras en la iluminación. 	
------------------	--	--

2- Tiempo de descanso entre jornadas, horas semanales de trabajo y de los períodos de descanso anual

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 además contar con tiempos propios para el esparcimiento, educación, familia, etc.

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

DESEMPEÑO	<p>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.</p> <p>La cantidad de horas normales semanales de trabajo, en ningún caso superan las 44 horas que es lo que estipula la Ley.</p> <p>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.</p>
------------------	---

3- Pago de salarios en forma anticipada

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

DESEMPEÑO	<p>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. Si bien, a partir de 2015, la normativa estableció el pago del aguinaldo para el día 18 de diciembre, Linser desde hace varios años viene anticipando el pago, a fin de que el personal cuente con estos recursos en forma segura. Dicho procedimiento se hizo extensivo como en otros años al aguinaldo, abonándose la 2ª cuota en forma anticipada por la época navideña.</p>
------------------	--

4- Marco de seguridad para el desarrollo de las tareas

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

DESEMPEÑO	<p>Linser ha ampliado su equipo interno 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,</p>
------------------	---

trabajando en la prevención de accidentes y enfermedades profesionales.

Se continúan cumpliendo las siguientes actividades:

- 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 desempeñe: oficina, hospital, laboratorio, planta industrial o automotriz. Los temas desarrollados durante 2015, 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 Recursos Humanos 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.



5- Reuniones de Comité con supervisores y coordinadores

El área de Gestión Integrada continuó realizando mensualmente los comités para supervisores y coordinadores, abordando numerosos temas relevantes de seguridad e higiene, calidad, salud y RSE, cumpliendo con nuestro Programa Anual de Capacitación dinámico. Como en los últimos años, se incluyen también capacitaciones de las áreas de Recursos Humanos y de asesores externos.

DESEMPEÑO

Durante 2015, Gestión Integrada organizó los habituales comités para supervisores y coordinadores en forma mensual, totalizando 10 en el año. En estas ocasiones, entre los diversos temas tratados por los responsables, técnicos y administrativos, se pueden destacar los siguientes:

- Se presentaron la Política Integrada y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, y se propuso a los participantes que revisen cada uno de los puntos, para que nos acerquen sus opiniones y sugerencias.

- Se analizaron los accidentes ocurridos en cada mes y se trató la importancia de la detección de incidentes como medida preventiva.
- Se capacitó en instrucciones de trabajo, seguridad en las manos, levantamiento de cargas, trabajo seguro, planes de evacuación y simulacro, uso de matafuegos, riesgos y aspectos ambientales, uso de escaleras, orden y limpieza, y primeros auxilios, intercambiando opiniones.



También contamos con colaboraciones especiales del Dpto. Recursos Humanos, abordando temas específicos del área, fundamentales para el manejo del personal en los servicios como confección correcta de planillas de asistencia, vacaciones, revisión de presentismo, etc., en los comités de febrero y agosto. En el mes de febrero, contamos con la participación especial de profesionales de la A.R.T., (Aseguradora de Riesgos del Trabajo contratada por **Linser**) que expusieron sobre cómo actuar en caso de incendios, haciendo mención a tipos de fuego, tipos de extintores y su respectivo uso.



En abril el Sr. Carlos Ravina de la firma CEPACK, proveedor de E.P.P., respondió consultas a los responsables operativos relacionadas con los elementos de protección personal que se utilizan para la preservación de la integridad física de nuestros trabajadores.



En agosto el Lic. Leonardo Hernández –Asesor de RSE– brindó una charla muy clara en la que presentó nuestra visión de sustentabilidad como compañía y nuestra política de compromiso con la misma, y la forma en que esta se integra con el Sistema de Gestión (S.G.I.). Luego, profundizó sobre nuestro compromiso con la lucha contra el trabajo infantil, explicando qué es y como lo define la CONAETI, (Comisión Nacional contra el Trabajo Infantil) trató acerca de la normativa nacional vigente que desde 2013 que lo prohíbe y sanciona con pena de prisión; y la protección del trabajo adolescente. También se refirió al objetivo de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil de la que somos parte y el plan nacional al respecto, las acciones con las que contribuimos, el Manual de Acciones que se publicó, y la campaña de difusión lanzada este año.



6- Apoyo a y entre nuestros colaboradores

Durante el 2015, se mantienen las acciones tendientes a consolidar nuestro vínculo con el personal, brindando nuestro apoyo en temas personales, asesorándolos y, en algunos casos dentro de nuestras posibilidades, acercándoles la solución.

DESEMPEÑO

El personal de **Linser** realizó una colecta para la compra de bidones de agua y acercó sus donaciones de ropa que fueron reunidas por la empresa y entregadas al sindicato que nuclea a nuestros trabajadores, junto con la contribución de la empresa consistente en artículos de limpieza para nuestros colaboradores que fueron víctimas de estos siniestros.

Linser continúa apoyando a su personal ante circunstancias adversas como el fallecimiento de algún 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.

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

Los departamentos de Recursos Humanos, Supervisión Operativa y Gestión Integrada continúan monitoreando conjuntamente 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

- 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.

Durante el año 2015, no se detectó ni se registró ninguna denuncia sobre trabajo forzado, maltrato o discriminación de ningún tipo.

8- 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. Encuentros con proveedores para promover la sustentabilidad a través de jornadas de diálogo.

DESEMPEÑO

Durante 2015, se han realizado auditorías a 12 proveedores, de acuerdo al Plan Anual preestablecido que constó de un incremento del 50% respecto del año anterior. Se efectuaron contemplando las verificaciones de horario del personal, registración, otras cuestiones laborales y las recomendaciones al respecto, dando continuidad a las iniciativas desarrolladas en años anteriores. No se han reportado casos de trabajo forzado u obligatorio, ni de incumplimiento de la reglamentación.

Se continúa invitando a nuestros proveedores críticos y clientes a formar parte de la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil de la CONAETI (Comisión Nacional contra el Trabajo Infantil) del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Asimismo, como ya se mencionó, se realizó una jornada de diálogos para promover la sustentabilidad entre toda nuestra cadena de valor. Éstas concluyeron con la firma de un documento a través del cual declaran su

compromiso por la lucha contra el trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.

9- Equipamiento en constante renovación

Para la prestación del servicio, más allá del compromiso con el cliente, el personal cuenta con las herramientas y equipamiento para que la tarea se haga más accesible, manteniéndonos a la vanguardia utilizando la última tecnología en materia de maquinarias.

DESEMPEÑO

Continuamos con nuestro plan de mejora del parque de máquinas de la empresa.

En este período se adquirieron las siguientes máquinas nuevas:

- 1 sopladora aspiradora trituradora Echo ES 250
- 5 aspiradoras
- 1 hidrolavadora de agua caliente
- 7 hidrolavadoras para agua fría monofásica
- 4 fregadoras de conductor a pie Tennant T5
- 1 bordeadora Dibra 900w
- 1 carro eléctrico Mélex
- 3 carros tipo zorra
- 1 dispositivo de limpieza de rejillas
- 1 horno de pirolisis
- 1 bomba de alta presión
- 6 equipos de ozono
- 1 generador de espuma Taski Foam Generator para lavado de alfombras
- 3 motoguadañas
- 1 fregadora de suelos de conductor sentado Tennant T7
- 2 barredoras compactas de operador sentado Tennant S12
- 1 lustra-lavadora de baja velocidad (43 cm) Taski Ergodisc 165
- 1 barredora compacta de tamaño medio de conductor sentado Tennant S20
- 2 autoelevadores diesel 2.500 kg Isuzu (1 con equipo rotador)





También se continuó como el año anterior incorporando una importante cantidad de equipos de comunicación para ampliación y renovación de la flota telefónica móvil, aumentando la eficiencia en este aspecto fundamental para las operaciones. A diciembre de 2015, se dispone de un total de 260 equipos de telecomunicaciones móviles; habiendo adquirido 82 durante el año 2015 (8% más que en 2014).

Además, para la provisión de los vestuarios de mujeres y varones que utiliza el personal que trabaja en el centro industrial de Mercedes-Benz Argentina, se adquirieron e instalaron 2 termotanques de 125 litros. Para otros servicios, se compraron 2 guardarropas, 8 armarios y 14 estanterías.

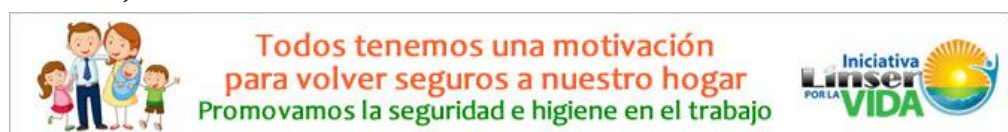
10- “Iniciativa Linser por la Vida”

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 difundió un mensaje y un mailing relacionado a la seguridad e higiene en el trabajo.



11- Escuela de supervisores

En el primer semestre de 2015, **Linser** lanzó con éxito la “Escuela de Supervisores”, una actividad innovadora destinada a completar la formación administrativa y técnica de 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.

DESEMPEÑO

Esta actividad reportada en la sección “Derechos Humanos” de la presente, consiste en un adiestramiento administrativo y técnico, haciendo incapié en la eficiencia del servicio, contemplando las relaciones laborales para lograr ambientes y equipos de trabajo eficientes e integradores que compartan las mismas ideas y herramientas.

12- Escuela de coordinadores

Desde el año 2007, **Linser** lleva a cabo la actividad “Escuela de Coordinadores”, con el objetivo de preparar al personal promocionado a Coordinador de los servicios de limpieza.

DESEMPEÑO

Continuamos realizando 3 veces por año la “Escuela de Coordinadores”. Esta capacitación se realiza en dos jornadas. 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” (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.

Nuestros desafíos:

- Seguir afianzando nuestros métodos de control sobre las condiciones de trabajo, entre 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.
- Continuar con los proyectos de capacitación integral de Supervisores y Coordinadores.

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.
- 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.
- Encuentros de diálogo con nuestra cadena de valor para intercambiar sobre temas relacionados a la sustentabilidad. Éstos concluyeron con la firma de un documento a través del cual declaran su compromiso por la lucha contra el trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente.

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 25 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 de la Nación, siendo presidida por la CONAETI. A su vez, cuenta con un Comité Directivo integrado por 8 empresas titulares y 1 suplente; 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 participa en forma permanente de las reuniones internas de la misma, como también de las reuniones plenarias y otras actividades de la Red.



DESEMPEÑO

En 2015, **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 100% de las reuniones de subcomisión que este año incluyó algunas conjuntas con otra subcomisión.

Por el cumplimiento a lo largo del año 2015, la empresa ha recibido el reconocimiento como miembro Activo de la Red en la última reunión plenaria llevada a cabo el pasado 2 de diciembre de 2015.

En el año 2015, se profundizó en la reglamentación interna de la Red, considerando una recategorización de sus miembros, en función del grado de participación y aporte de cada uno. Además, se consideraron y presentaron para la incorporación algunas cámaras empresarias.

Asimismo, como resultado obtenido del estudio de sistematización de acciones de intervención comunitaria de las empresas de la Red iniciado el año anterior



con la contribución económica de las mismas, la consultora ZIGLA logró desarrollar el “Manual de Acciones contra el Trabajo Infantil”. Este manual es una síntesis de experiencias, acciones y esfuerzos de las diferentes compañías que integran la Red en la erradicación del trabajo infantil y tiene como propósito facilitar la toma de decisiones a aquellos referentes del sector privado comprometidos en la tarea de eliminar la mano de obra infantil, constituyendo una oportunidad para que otras compañías se sumen a esta iniciativa e impulsen proyectos y acciones. Se presentan secciones que abordan la situación general en la Argentina, hoja de ruta para la definición de estrategias (incluyendo autodiagnóstico, análisis situacional, mapeo de aliados y definición del modelo de intervención), y formas de compartir experiencias.

Se continúan destacando los avances logrados por la Red y la CONAETI. 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, en un camino firme hacia la institucionalización de un modelo descentralizado y federal integrado. En tal

sentido, en agosto se llevó a cabo el “II Encuentro Nacional de Mesas Locales para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil”, con presencia de autoridades nacionales, provinciales y municipales. Se llegó a rubricar el compromiso de trabajar en el marco de los Proyectos Locales como metodología de abordaje de la

problemática que involucra la creación, en cada municipio, de una Mesa Local multiactoral, el desarrollo de un diagnóstico, con el fin de detectar las áreas críticas y establecer el punto de partida para la intervención; y promover la articulación a nivel nacional, provincial y municipal, movilizar los recursos necesarios para realizar acciones que efectivicen la restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran trabajando o en situación de trabajo infantil. Para ello, además, se desarrolló una instancia de capacitación. 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. Al respecto, los días 27 y 28 de abril de 2015, se realizó en Buenos Aires el “I Encuentro Regional del Mercosur” entre gobiernos, empresas y sindicatos contra el trabajo infantil. Luego, el 29 de abril tuvo lugar la “III Conferencia Regional Mercosur



Erradicación del Trabajo Infantil: su abordaje en relación a la cadena de suministros y a los sectores de la economía informal”.



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 el tratamiento institucional específico 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 que incorporó el artículo 148 al Código Penal como parte del nuevo marco normativo apoyado en un enfoque de la protección integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes. También cabe agregar la identificación de actores y sectores estratégicos, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, que han sido comprometidos para colaborar en la tarea; la conformación de un modelo público-privado con empresas y cámaras que internalizan nuevas prácticas en relación a su cadena de valor.

En diciembre el Ministro de Trabajo, Dr. Carlos Tomada, junto al Director de la Oficina País de la OIT para Argentina, Pedro Furtado De Oliveira y la presidenta de CONAETI, Dra. Pilar Rey Méndez, lanzaron el 3^{er} Plan Nacional de Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil y Protección del Trabajo Adolescente 2016-2020.



2- Campaña de difusión contra el trabajo infantil

Como se mencionó previamente, para el Día de la Lucha contra el Trabajo Infantil –el 12 de junio de 2015– en la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, se decidió llevar a cabo la campaña de difusión “Trabajo Infantil y Cadena de Valor” con miras a ayudar a que todos tomemos conciencia de este flagelo, invitando a proveedores y clientes a sumarse a esta campaña.

DESEMPEÑO

La campaña constó de un video animado en versiones corto y largo –en castellano y en inglés– para YouTube y presentaciones, otro video para vía pública, un spot de radio y piezas gráficas; con idea de que CONAETI y las empresas los difundan por distintos medios. En el caso del video para vía pública fue mostrado en pantallas ubicadas en Av. Juan B. Justo y Av. Corrientes, y en Av. Cabildo y Mendoza, en la Ciudad de Buenos Aires.

Linser ha contribuido con el desarrollo de esta campaña, participando en la totalidad de las reuniones de trabajo donde se trató el tema y realizando el aporte económico establecido.

La invitación a trabajar en iniciativas vinculadas con la infancia, la educación y protección de los derechos del niño, se compartió con proveedores y clientes.

3- “Iniciativa Linser por la Vida”

Como parte de esta iniciativa que tiene entre otros objetivos el de sensibilizar sobre distintos aspectos de la vida en sociedad, se incluye la promoción de los derechos del niño y el desarrollo integral de la infancia.

DESEMPEÑO

En 2015, este programa incluyó 3 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: prevención del trabajo infantil y acompañamiento a los niños para evitar problemáticas como bullying.



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

Se implementó la firma del compromiso contra el Trabajo Infantil en la política con proveedores de **Linser** y –por ende- como parte de 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

Durante las ya mencionadas jornadas de diálogos con proveedores, se explicaron los alcances del documento 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 un documento de compromiso. Esta actividad ha sido emprendida por **Linser**, ha merecido ser destacada en el Newsletter de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil en el mes de agosto.

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. Durante las jornadas de diálogo y encuentro con nuestra cadena de valor se hizo especial énfasis sobre este punto.

6- Concursos “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 llevaron adelante los concursos de dibujo “Pequeños Creativos”.

DESEMPEÑO

En 2015 se realizaron 2 concursos de dibujo. En el primero, durante los meses de mayo y junio, conmemorando el Día Internacional de la Familia, invitamos a los más chicos a que nos cuenten a través de sus dibujitos, por qué la familia es tan importante para ellos. Participaron 60 niños de entre 4 y 12 años con distintos dibujos. A los niños de más de 7 años también se les pidió una frase sobre qué es la Familia para ellos.



En el segundo concurso realizado en octubre, la propuesta fue que dibujen sobre su relación con el planeta y cómo podemos, entre todos, respetarlo y preservarlo. En este caso, se sumaron 63 niños de entre 4 y 12 años, que nos hicieron llegar sus ilustraciones. A los niños de más de 7 años también se les pidió una frase sobre cómo cuidar nuestro planeta.



	En ambos concursos, se distribuyeron afiches en todos los lugares de trabajo para invitar a los niños a participar de la actividad. Fueron invitados a participar todos los niños y niñas, hijos o nietos de colaboradores de Linser , dividiéndose en tres categorías con técnicas de libre elección. Como siempre, todos los niños recibieron por participar regalos en concordancia con sus edades. (Cajas con lápices de colores, libros, pen-drive, etc.).
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 2015 alcanzó a 12 proveedores, cuatro más que el año anterior. Se continúa controlando la documentación correspondiente al seguro y cargas sociales de 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 2015, la totalidad del personal ha contado con la mayoría de edad de acuerdo a las leyes vigentes (18 años).

Nuestros desafíos:

- Seguir difundiendo entre clientes y proveedores las acciones de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, invitándolos a formar parte de la Red.
- 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	A través de la “Iniciativa Linser por la Diversidad”, continuar promoviendo hábitos inclusivos para evitar todo tipo de discriminación, por ejemplo y sea 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 tiene como prioridad en sus procesos de selección, de colaboradores en cualquiera de sus áreas a cubrir, respetar su ideología política, inclinación sexual, origen social o étnico. Todos los datos de los postulantes son reservados por Linser , quien se compromete a no divulgarlos.

1- Selección del Personal

Para la selección del personal, nuestra empresa se basa en los perfiles del puesto que han sido realizados por los responsables de cada área. Estos perfiles son revisados y actualizados periódicamente, ajustándose a las necesidades de la empresa y considerando nuevas tecnologías y exigencias de los clientes. En este proceso sólo se consideran las aptitudes que reúne el potencial postulante para el puesto que se postula.

Linser tiene un su plantel de colaboradores una gran diversidad de extranjeros en convivencia día a día en perfecta armonía.

De acuerdo a nuestra “Iniciativa Linser por la Diversidad”, la compañía entiende a la diversidad como el reconocimiento que los lugares de trabajo, en los mercados y en 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 **Linser**, inclusión implica un ambiente 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. Ese ambiente de trabajo involucra a las personas, mejora la toma de decisiones y aumenta el compromiso, la calidad del servicio y las soluciones que brinda **Linser**.

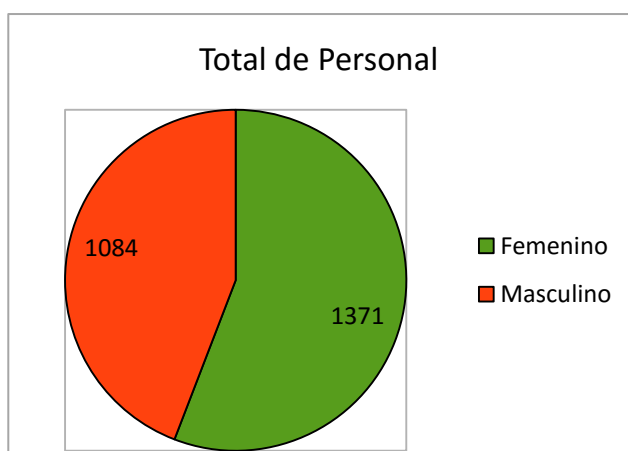
En **Linser** estamos convencidos de la importancia de contar con una diversidad de talento de todos los orígenes y diversas formas de pensamiento que enriquezca la visión de negocio. La pluralidad del personal es una fuente de innovación continua que, a la vez, promueve la retención del talento. Basados en esto, se trabaja para 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. En esta línea, se valora especialmente a los adultos en plenitud (personas en edad avanzada) por su experiencia y compromiso con la compañía.

DESEMPEÑO

Linser cuenta en la actualidad con un total de 1.371 mujeres y 1.084 hombres, representando un total del 55.85% del personal es femenino, habiéndose incrementado en un 0.51% en comparación al año 2014.

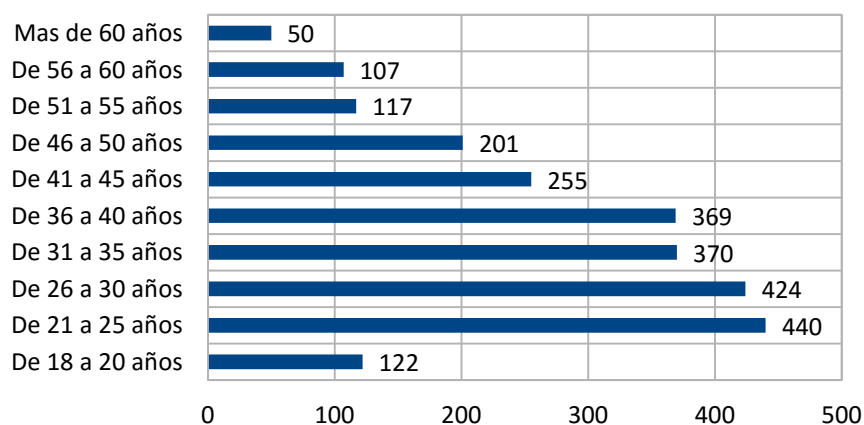
Continuamos afianzando nuestra igualdad de género en todas las posiciones y áreas de la empresa.

En los cargos Directivos, Gerenciales y Jefaturas 5 de los 12 puestos de estas áreas están cubiertos por personal femenino, manteniéndose como en otros años en un 41,67%.



En la actualidad **Linser** cuenta con un 3,54% de personal de nacionalidad extranjera.

Totales de colaboradores por rango de edades



Destacamos la diversidad de edades que cuenta **Linser** en su plantel, cabe destacar que el rango de 21 a 25 años continua siendo el mayor, como en el año 2014. A continuación gratificaremos la cantidad de colaboradores por rango de edad:

Si observamos detenidamente el gráfico, como en otros años el rango de 21 a 30 años representa la mayor cantidad de personal, los mismos se han incrementado a comparación del año 2014 en un 0,06%.

Así mismo destacamos que la cantidad de colaboradores mayores de 40 años representan aproximadamente un 29,73% del total, el mismo se ha incrementado con respecto a los años anteriores en 1,73%, esto refleja lo importante que es para **Linser** la experiencia y fidelidad de su personal.

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

Linser cuenta con un sencillo y accesible método para postularse en cualquier área. Con sólo ingresar a nuestra WEB (www.linser.com.ar), la cual es de libre acceso a toda la comunidad ya que no posee claves de seguridad, ni es necesario registrarse, allí se encuentra una pestaña donde puede cargar su currículum vitae.

DESEMPEÑO

El sitio web de **Linser** (www.linser.com.ar) durante el 2014 recibió un promedio de visitas 4018 visitas mensuales y fueron cargados 8.600 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 aranceladas 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 detectaron necesidades de capacitaciones resultantes de las evaluaciones de desempeño del año 2014, en base a las cuales se realizaron las actividades de capacitación específicas para cubrir las necesidades

del puesto.

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

El personal continúa participando 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.

El personal es consultado acerca de 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 todo lo que respecta al respeto y la tolerancia.

Se continuó durante 2015, realizando talleres para supervisores enfocados 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.
------------------	--

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 promovemos la integración de la mujer en todas sus áreas. Nos enorgullece poder decir que más del 50% del personal es femenino. En la actualidad contamos con un total de 2.455 colaboradores, de los cuales 1.371 son mujeres, representando un 55,85% representado un incremento del 0,51 % con respecto al año 2014. Hoy en día la mujer ocupa un lugar preponderante en nuestra empresa ya que 5 mujeres ocupan cargos directivos, y sigue incrementándose el personal femenino en el área de supervisión.
------------------	---

8- Matriz Polivalente

En el año 2015, continuamos avanzando en el Departamento de Recursos Humanos con el desarrollo de este concepto.

El área de Recursos Humanos continua realizando capacitaciones para que en el futuro todo el personal pueda desempeñarse en cualquier puesto de dicha área., ese es la principal función de la Matriz Polivalente.

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	Se continúa creciendo en el desarrollo de dicha matriz, el área de Recursos Humanos. Se espera completar el plan en el año 2016.
------------------	--

Nuestros desafíos:

- Continuar promoviendo la diversidad y la igualdad de oportunidades, extendiendo los alcances de las campañas “Nos Ponemos de Acuerdo” e iniciativas similares y respetando el objetivo número 5 de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (Alcanzar la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas).
- 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>Del 16 al 18 de junio de 2015, se llevó a cabo la Auditoría Externa de Seguimiento Nº 2 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 como fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none">➤ “Los mecanismos dispuestos para capacitar al personal de supervisión”.➤ “El compromiso evidenciado por el personal operativo entrevistado”.➤ “La opinión favorable expresada por un cliente por el buen desempeño de la empresa”.➤ “Una Revisión por la Dirección completa, con abundante información y datos utilizados para la mejora continua del S.G.I.”.
------------------	--

	<p>Hemos sido evaluados en forma externa en otras oportunidades a lo largo del año, según se detalla a continuación, obteniendo buenos resultados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 auditorías realizadas por nuestros clientes Industrias Guidi S.A.C.I.F. y Volkswagen Argentina S.A. en sus respectivas plantas. ➤ 2 participaciones en auditorías externas realizadas por los organismos certificadores de nuestros clientes Mercedes-Benz Argentina y Volkswagen Argentina. <p>Además, se ha evaluado internamente el Sistema de Gestión Ambiental mediante la realización de 86 auditorías internas, efectuadas por auditores habilitados integrantes de la organización, cuyo desempeño se evalúa periódicamente.</p> <p>Como estaba previsto, en 2015, ISO publicó la nueva versión de la norma internacional ISO 14001. Los cambios demandarán importantes esfuerzos para adaptar los procesos del Sistema de Gestión Integrado a la nueva normativa. Se prevé la participación a partir de 2016 en el subcomité de normalización de ISO 14001, para estar al tanto de los trabajos de revisión.</p> <p>Se mantienen actualizadas las matrices de identificación y evaluación de cumplimiento de la normativa legal vigente.</p> <p>Durante el año 2015 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 matrices legales en base a nuevas contrataciones, cambios de procedimientos o de cualquier índole, a nivel Nacional, Provincial y Municipal. Se realizó una mejora de informatización de dichas matrices y un cambio en el proceso de evaluación del cumplimiento de los requisitos legales.</p> <p>Mantenemos un seguimiento de nuestros proveedores relevantes, promoviendo prácticas amigables con el ambiente. En 2015, se ha cumplido con un plan anual de auditorías específico, alcanzando a 12 proveedores (50% más que el año anterior). 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	
<p>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.</p>	
DESEMPEÑO	<p>En la actualidad, estos procesos se aplican a la totalidad de los puestos de trabajo en los 444 establecimientos (contando los 2 propios y los de nuestros clientes).</p> <p>Para elaborar un estado de situación ambiental, se tiene en cuenta el accionar de los proveedores y subcontratistas como también la adquisición de ítems.</p> <p>Los aspectos ambientales comprenden efectos sobre el aire, las aguas, los suelos, recursos naturales no renovables, la comunidad (salud poblacional, bienestar, viviendas, infraestructura de comunicaciones/servicios, etc.), gestión de residuos, consumo de materias primas y recursos naturales, y la higiene y seguridad de empleados y subcontratistas.</p> <p>Dichas potenciales afectaciones ambientales se asocian en forma directa o indirecta a las acciones en cada lugar de trabajo (ordinarias o extraordinarias) y actividades asociadas, procesos/infraestructura y/o eventuales contingencias, y respuesta ante emergencias de las actividades involucradas en el Sistema de Gestión Ambiental de Linser, o del Cliente.</p>

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 analizó la actualmente vigente Revisión 05 de la Política Integrada, concluyendo que continúa expresando adecuadamente las intenciones globales y orientación de **Linser**, y que todos sus puntos demuestran el compromiso de cumplir con los requisitos y mejora continua de la eficacia del sistema. Además, se verifica su correcta comprensión por parte del personal de **Linser**, en todos los niveles de la organización, y determina que es interpretada correctamente por la totalidad del personal.

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 2015 alcanzaron un total de 1.609 horas hombre) y de una capacitación anual específica sobre la misma (que en 2015 alcanzó un total de 1.219 horas hombre, con posterior evaluación en ambos casos, lo que representa un incremento del 78% 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 con el cuidado del medio ambiente.

De igual forma, se difunde la Política de Sustentabilidad en las capacitaciones de ingreso (que en 2015 alcanzaron un total de 1.609 horas hombre) y mediante una capacitación anual específica (que en 2015 alcanzó un total de 1.219 horas hombre).

4- Participación y consulta al personal sobre Política Integrada y Objetivos del S.G.I.

Tal como se reportó en la sección “Derechos Humanos”, se presentaron la Política Integrada y los Objetivos del Sistema de Gestión Integrado, que incluyen los objetivos ambientales. Se propuso a los participantes que revisen cada uno de los puntos, para que nos acerquen sus opiniones y sugerencias.

DESEMPEÑO

Reportado en actividad Nº 2 de la sección “Derechos Humanos” del presente informe.

5- 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 ambientales 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 2015, se confeccionaron o actualizaron 26 instrucciones de trabajo, contando

14 de limpieza integral o técnica y 12 de dilución de productos. Además, se registró un total de 2.572,50 horas de capacitación en instrucciones de trabajo para el control operacional, mejorando los valores alcanzados el año anterior.

6- 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, manteniéndose con respecto al año anterior, con sus respectivos controles operacionales definidos 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. En la Revisión por la Dirección de febrero de 2015, se analizaron los resultados, luego de la importante reestructuración de los indicadores efectuada el año anterior, con definición explícita de los objetivos aportando una mayor claridad, que ayudará a dinamizar la planificación y seguimiento de los procesos. Los 5 objetivos ambientales considerados fueron:

- 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 2015, se dispone de los siguientes resultados para medir el cumplimiento del objetivo de concientización e involucramiento del personal en el cuidado del ambiente:

Indicador		2013	2014	2015	Meta 2015
Nº	Denominación				
1	Capacitaciones en temas ambientales	–	2,52 hs. anuales de capacitación por empleado	2,59 hs. anuales de capacitación por empleado	> 2,00 hs. anuales de capacitación por empleado
2	Eficacia de las capacitaciones en temas ambientales	–	99,99%	99,97%	≥ 99%

Del análisis de los resultados obtenidos en 2015, surge que se han superado exitosamente las 2 metas establecidas alcanzando óptimamente el objetivo propuesto. El alto grado de conciencia y compromiso que evidencia el personal, viene siendo destacado desde hace varios años en las auditorías de tercera parte realizadas por IRAM, como también se refleja en la opinión favorable de los clientes.

También, a diciembre de 2015, se dispone de los siguientes resultados para medir el cumplimiento del objetivo de optimización de recursos:

Indicador		2013	2014	2015	Meta 2015
Nº	Denominación				
1	Consumo de energía eléctrica en oficinas centrales	180,38 kWh/persona (mensual)	175,89 kWh/persona (mensual)	113,62 kWh/persona (mensual)	<175 kWh/persona (mensual)
2	Consumo de energía eléctrica en taller de Mantenimiento	327,28 kWh/persona (bimestral)	262,38 kWh/persona (bimestral)	253,13 kWh/persona (bimestral) ¹	<315 kWh/persona (bimestral)
3	Consumo de resmas de papel en oficinas centrales	26,62 resmas/persona (anuales)	21,35 resmas/persona (anuales)	13,49 resmas/persona (anuales)	<26 resmas/persona (anuales)
4	Cantidad de impresiones por persona en oficinas centrales	1.590 páginas impresas/ persona por mes	1.627 páginas impresas/ persona por mes	1.622 páginas impresas/ persona por mes	<1.600 páginas impresas/ persona
5	Consumo de combustible: vehículos a nafta	9,03 litros/100km	9,46 litros/100km	9,01 litros/100km	< 12,00 litros/100km
6	Consumo de combustible: vehículos a gas-oil	10,30 litros/100km	7,51 litros/100km	9,87 litros/100km	< 12,00 litros/100km
7	Capacitaciones en Optimización de Recursos y programa “Linser con Vida Verde”	–	1,04 hs. anuales de capacitación por empleado	0,64 horas hombre de capacitación por empleado	≥ 1,00 hs. anuales de capacitación por empleado

Aclaraciones: ¹ Hasta octubre de 2015.

Como se puede observar, con los datos disponibles a diciembre de 2015 se estarían alcanzado 5 de las 7 metas fijadas para medir el desempeño de los procesos con relación al cumplimiento del objetivo de optimización de recursos. Cabe señalar que en 2015 se han eliminado los indicadores que medían los consumos de agua de red y gas en las oficinas centrales, considerando la dificultad de medición que se presenta en las nuevas oficinas centrales ya que el consumo de agua corresponde a todo el edificio compartido con otras empresas y sólo se consigue realizar una estimación, y que no se cuenta con servicio de gas. Con relación al consumo eléctrico, se obtiene un excelente resultado, consolidando la performance decreciente de los últimos años, por lo que se verifica un amplio cumplimiento de la meta. Se puede inferir que este éxito se debe a los persistentes esfuerzos realizados que comprenden desde obras (cortes de luz diferenciados por sectores y mejoras en la iluminación) para el logro de un mayor rendimiento hasta campañas de concientización y programas que abordan el tema.

También se observa un excelente resultado respecto de la medición del consumo de resmas de papel, consiguiendo un importante decrecimiento por segundo año consecutivo, satisfaciendo la meta fijada; mientras la cantidad de impresiones por persona verifica una leve disminución, aunque no se alcanza a cumplir con su meta asociada. Del análisis de estos dos indicadores, se concluye que el personal ha aumentado la proporción de impresiones en doble faz como

fruto de las campañas realizadas, no disminuyendo la cantidad de impresiones pero sí la de papel.

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.

Se estaría obteniendo también una mejora en los resultados de la medición del consumo eléctrico en el taller de Mantenimiento con respecto al año anterior, consolidando la tendencia y cumpliendo la meta, a la espera con los datos del último bimestre.

Para el seguimiento del objetivo de reutilización de recipientes de productos químicos, el indicador (Nº 1) que mide su devolución al proveedor arrojó los siguientes valores en los últimos 3 años:

Indicador		2013	2014	2015	Meta 2015
Nº	Denominación				
1	Devolución de recipientes de productos químicos en planta de Mercedes-Benz Argentina (MBA)	79,63%	115,33%	80,39%	≥95%
2	Devolución de recipientes de productos químicos en planta de Volkswagen Argentina (VWA)	—	—	85,23%	—

Como se podía prever, dado que el año anterior se había superado ampliamente el 100%, en 2015 el indicador de devolución de recipientes en planta de Mercedes-Benz Argentina, arroja un 80,39%. La alternancia de resultados por encima y por debajo de 100% queda justificada, y en 2016 se debe esperar un resultado que lo supere.

Asimismo, en junio de 2015, se ha logrado concretar el proceso de devolución y control de recipientes contenedores de diluyente en Planta Pacheco de Volkswagen Argentina, fruto de largas gestiones que se debieron efectuar con el cliente y el proveedor. De esta forma, se incorpora un indicador específico cuya primera medición arrojó el 85,23% de recipientes vacíos devueltos con respecto a los llenos recibidos, en base al cual se establecerá la meta luego del análisis.

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

Indicador		2013	2014	2015	Meta 2015
Nº	Denominación				
1	Papel entregado a la fundación	508 kg	1.347 kg	506,5 kg	≤ al año anterior
2	Cartón entregado a la fundación	1.300 kg	922,5 kg	—	≤ al año anterior

Se han reforzado las campañas para que los colaboradores se comprometan y contribuyan con la separación de residuos en origen, como parte del programa “Linser con Vida Verde” cuyo desempeño se reporta en la actividad Nº 9 de la presente sección que incluye el análisis de causas de estos resultados.

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

Indicador		2013	2014	2015	Meta 2015
Nº	Denominación				
1	Tareas de mantenimiento preventivo	94,30%	100%	100%	>92%

Se efectuaron las 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, 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.

7- 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 ambientales establecidos en los procedimientos del Sistema de Gestión Integrado.

DESEMPEÑO

Linser dispone de un Programa Anual de Capacitación dinámico en el que se 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 2015, 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	10.702,00
Residuos: · Clasificación · Manejo de residuos comunes y especiales · Etiquetado	955,00
Productos químicos: · Identificación y rotulado · Manejo · Dilución	2.341,50
· Optimización de recursos	2.336,00
Total	16.334,50

8- Búsqueda de Nuevos Productos, biodegradables y más eficientes

Linser se ha encaminado en un plan de búsqueda permanente de productos de limpieza y desinfección biodegradables o de bajo impacto ambiental, con la firme convicción de incorporar paulatinamente alternativas más favorables y con mayor aprovechamiento de recursos, manteniendo o aún incrementando los estándares de calidad y eficiencia esperados.

DESEMPEÑO

Se eligen 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
- Aprobaciones de ANMAT, INAL, SENASA o INTI.

Se pueden mencionar los avances realizados con productos del fabricante Alquimia Institucional S.R.L., limpiador de alfombras, limpiametales y limpiador multiuso; y las toallas de papel de marca “Elegante”.

Dosificadores en las plantas del Centro Industrial Pacheco de Volkswagen Argentina.

A diciembre de 2015, se viene trabajando entre distintas áreas, durante los últimos meses, para la modificación del proceso de compras de materiales y la incorporación de un procedimiento específico de selección y aprobación de

insumos, el cual se prevé implementar a partir de enero de 2016.

Por otra parte, con la aprobación del área de Infectología del Hospital Militar Central, donde **Linser** brinda servicios de limpieza, de la utilización del troclosenó sódico o dicloroisocianurato de sodio en polvo, un sólido blanco cristalino que contiene un mínimo del 60% de cloro disponible, lograda en enero de 2014, se reemplazó la lavandina o hipoclorito de sodio que se venía aplicando. De esta manera, fruto de las intensas gestiones iniciadas 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 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

Linser continuó desarrollando campañas de concientización en la separación y manejo de residuos. Participaron de ellos 76 colaboradores.

Además de las capacitaciones que se brindan a la totalidad del personal, podemos mencionar otras actividades en particular, como por ejemplo, capacitaciones en la nueva sede administrativa de la empresa, en las que las charlas fue complementadas con entrega de material de difusión preparado por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. También se pueden mencionar actividades desarrolladas por nuestros clientes para su personal, en donde acompañamos con la presencia del Gerente Operativo, supervisores y responsables de los servicios, y personal del área de Gestión Integrada; en este caso, estuvieron a cargo de personal del Hospital Garrahan y la cooperativa de recicladores urbanos de la zona; abordándose temas como la separación en origen, reciclaje y actividades de la Fundación Hospital Garrahan.

¿Cómo se separan correctamente los residuos?

Buenos Aires Ciudad



¿Qué es RECICLABLE?

SIEMPRE LIMPIOS, SIEMPRE SECOS.



PLÁSTICO

Botellas, envases, tapitas, papel film, bolsas, sachets, potes, sillas, bidones, telgopor, radiografías, vajilla descartable limpia y seca.



VIDRIO

Botellas, frascos, envases de vidrio transparente o de color. Por seguridad no pongas vidrios rotos.



METAL

Latas y envases de acero, aluminio, hierro, plomo, cobre, zinc, bronce y otros metales ferrosos. Desodorante en aerosol, tapas de frascos, tapas de aluminio alimentos y papel de aluminio. Llaves, candados, picaportes, griferías, ollas, o cualquier otro artefacto compuesto por cobre o estaño.



CARTÓN Y PAPEL

Papel blanco o de color (impreso o no), cartulinas, sobres de todo tipo de papel, diarios y revistas, folletos, guías telefónicas, cajas, cajas de huevos, rollos de papel. Envases tetra-brick de jugo, vino, salsa, leche.



ROPA Y TELAS

Ropa en desuso, sábanas y manteles viejos, trapos.



Podés colocar los materiales que separaste en la campana verde más cercana a tu casa, de lunes a viernes de 20 a 21 hs. Si no hay campanas verdes cerca de tu hogar ingresá en www.buenosaires.gov.ar/ciudadverde/separacion o llamá al 147 y te informaremos qué otras opciones tenés para disponer de tus materiales reciclables.

¿Qué es BASURA?

TODO EL RESTO



RESTOS DE COMIDA Y PODA



VIDRIO

Lámparas fluorescentes compactas, lámparas de bajo consumo, tubos fluorescentes, termómetros de mercurio rotos o en desuso, lámparas halógenas, espejos.



CARTÓN Y PAPEL SUCIOS

Papel y cartón sucio o con restos de comida, papel y cartón laminados o plastificados, servilletas y pañuelos descartables, papel de fax, tickets de papel termal, papel fotográfico, carbónico, metalizado o autoadhesivo, envoltorios de golosinas, vasos encerados.



PLÁSTICO

Envases sucios o con restos de comida, envases con restos de pintura, solventes, pegamentos, agroquímicos o sustancias tóxicas; envoltorios de golosinas, biomes, toallitas femeninas y pañales, CDs, DVDs.



ROPA Y TELAS

Trapos y telas impregnadas, o sucias.



Recordá que la basura se deposita en bolsas cerradas en los contenedores negros de 20 a 21hs todos los días, excepto los sábados. Si el contenedor no llegó aún a tu cuadra, podés seguir depositándola al frente de tu vivienda.

El programa “Linser con Vida Verde” se caracteriza por su dinamismo, incorporando permanentemente distintas iniciativas que se van sumando a las anteriores.

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

Contribución en 2015 → Papel: 506,5 kg

Se verifica una disminución importante del 62% en el total de papel donado en 2015 con respecto al año anterior, a partir del ordenamiento de los archivos efectuado durante la mudanza y de las campañas de concientización sobre el uso y aprovechamiento del papel. A diferencia del año anterior, las cajas fueron reutilizadas, por lo que no se ha realizado ninguna donación de cartón.

- Se ha continuado con las capacitaciones en optimización de recursos: 2.336 horas hombre de capacitación en total, que representa un aumento del 140% respecto del año 2014.
- 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 tres 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 volvimos a llevar la obra de teatro “Locos por la basura” a la Escuela N° 106 de Virrey del Pino, en alianza con nuestro cliente Mercedes Benz Argentina. El mensaje que se les transmitió a más de los doscientos chicos de la primaria se centró tanto en la problemática ambiental como en la importancia de sumar esfuerzos comunitarios para abordar un tema tan complejo como es la basura. De esta manera, a través de canciones y una historia muy divertida, se les enseñó a los alumnos de la escuela sobre las 3R: reducir, reutilizar, reciclar. Incluso la

escenografía y el vestuario de la obra fueron elaborados especialmente a partir de desechos domésticos y textiles. Una vez concluida la historia, tanto los chicos como las maestras fueron llamados al escenario para participar de actividades y juegos en los que se reforzó todo lo aprendido.



11- “Iniciativa Linser por la Vida”

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 2015 se difundieron mensajes en mailing y pie de mails sobre reciclaje, cuidado de agua, conciencia ambiental y Día Mundial de la Tierra.



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 mes de octubre, se realizó un concurso de dibujo infantil en el que se los invitó a que representen su relación con el planeta y cómo podemos, entre todos, respetarlo y preservarlo. En este caso, se sumaron 63 niños de entre 4 y 12 años, que nos hicieron llegar sus ilustraciones. A los niños de más de 7 años también se les pidió una frase sobre cómo cuidar nuestro planeta.



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 2015, se logró avanzar esta gestión en la planta de Volkswagen Argentina que se suma a la que se mantiene en la planta de Mercedes-Benz Argentina. En esta última, se verifica una devolución de 738 unidades entre tambores y bidones; mientras que en la planta de Volkswagen Argentina, desde junio, se verifica 75 unidades de recipientes de 1.100 litros de diluyente devueltos. Entonces, se totalizan 813 unidades.

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- 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

Se mantienen las “Bases para la Contratación de Servicios”, con una mención explícita a las políticas y requisitos específicos de nuestros clientes que también deben observar las contratistas que, en muchos casos, comprenden los requisitos ambientales.

Hemos verificado en auditorías realizadas a 12 proveedores significativos que cumplen y han avanzado respecto de la ampliación de sus sistemas, en concordancia con las pautas generales de preservación del medio ambiente establecidas por **Linser**.

15- Incorporación de nuevas tecnologías y mantenimiento preventivo

Como expertos y profesionales de la industria de la limpieza somos conscientes de la importancia de minimizar los impactos ambientales de nuestros trabajos. Por ello, y comprometidos con el cuidado de los recursos naturales, **Linser** se mantiene siempre a la expectativa del desarrollo de tecnologías que favorezcan al medio ambiente.

DESEMPEÑO

Para mejorar su eficiencia se estableció un plan destinado a realizar una reestructuración tecnológica, la cual contempló el resultado de las máquinas de lavado, mejoras en los tiempos de lavado y secado. De esta manera se pretende bajar drásticamente los picos de corriente en las líneas de alimentación y disminuir el consumo de energía eléctrica. Además, dado que son máquinas eléctricas también se reduce el impacto ambiental.

Se han adquirido 29 máquinas nuevas: 1 sopladora aspiradora trituradora, 3 barredoras hombre a bordo sentado, 5 aspiradoras, 1 hidrolavadora de agua caliente, 7 hidrolavadoras para agua fría monofásica, 4 fregadoras de conductor a pie, 1 fregadora de suelos de conductor



Sopladora aspiradora trituradora Echo ES 250

	<p>sentado, 1 lustra-lavadora de baja velocidad, 3 motoguadañas, 2 autoelevadores y 1 bordeadora.</p> <p>También se han incorporado otros 14 equipos: 1 vehículo eléctrico ecológico Mélex, 3 carros tipo zorra, 1 dispositivo de limpieza de rejillas, 1 horno de pirólisis, 1 bomba de alta presión, 6 equipos de ozono y 1 generador de espuma para lavado de alfombras.</p> <p>Se han realizado capacitaciones a los supervisores para el buen manejo de las mismas, sacando su máximo provecho, redundando además en un mayor profesionalismo.</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 2015, alcanzando al 100% de las tareas de mantenimiento preventivo programadas, verificando que las tareas no realizadas están justificadas en su totalidad de acuerdo a lo informado por el área de Mantenimiento.</p>
16- Mantenimiento del parque automotor de la compañía	
<p>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.</p>	
DESEMPEÑO	<p>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>En 2015, se continuó con la renovación del parque automotor de la compañía que incluyó la incorporación de 2 vehículos Peugeot Partner 0 km.</p>
17- Día Nacional de la Conciencia Ambiental	
<p>En el marco de la “Iniciativa Linser por la Vida”, para el día 27 de septiembre, se difundió, vía e-mail a nuestros colaboradores, las formas que tenemos de contribuir con el ambiente (separación de residuos, uso responsable de los recursos energéticos, cuidado del agua, preservación de papel) y se los invitó a que compartan sus hábitos ambientalmente responsables.</p>	
DESEMPEÑO	<p>Para el Día Nacional de la Conciencia Ambiental, 27 de septiembre de 2015, se envió mensaje de correo electrónico a nuestro personal, promoviendo las formas de contribuir con el cuidado del ambiente e invitando a que compartan sus hábitos ambientalmente responsables. Se han recibido respuestas, en las que transmitieron sus métodos para separar residuos, reducir el consumo eléctrico y aprovechar al máximo el papel.</p> <p>Otros aportes a las acciones de sustentabilidad de la compañía, que han hecho algunos responsables operativos, son los de agregar a sus capacitaciones operativas brindadas en los comités para supervisores y coordinadores, temas de responsabilidad social.</p> <div data-bbox="660 1686 1163 2022"> </div> <p>Al personal que contribuyó se le entregaron regalos comprados a la empresa</p>

Greca, especialmente dedicada a la producción de accesorios fabricados con materiales reciclados, que es parte de B-ECO, un grupo de proyectos sustentables integrado.



18- Concursos “Pequeños Creativos”

En esta actividad reportada en la sección anterior (actividad N° 6 del Principio 5), se incluyen temas relacionados con el ambiente, con el objetivo de que los participantes (hijos y nietos de nuestros colaboradores), promoviendo una temprana toma de conciencia y reflexión al respecto.

DESEMPEÑO

En el segundo concurso de dibujo de 2015, se propuso a los chicos que dibujen sobre su relación con el planeta y cómo podemos, entre todos, respetarlo y preservarlo. En este caso, se sumaron 63 niños de entre 4 y 12 años, que nos hicieron llegar sus ilustraciones. A los niños de más de 7 años también se les pidió una frase sobre cómo cuidar nuestro planeta.



Nuestros desafíos:

- Adaptar los procesos del Sistema de Gestión Integrado a la nueva norma ISO 14001:2015, que incluye cambios significativos que demandarán importantes esfuerzos.
- 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. En esta línea, respetar los Objetivos 13, 14 y 15 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos; conservar y utilizar de forma sostenible los océanos, mares y recursos marinos para lograr el desarrollo sostenible; proteger, restaurar y promover la utilización sostenible de los ecosistemas terrestres, gestionar de manera sostenible los bosques, combatir la desertificación y detener y revertir la degradación de la tierra, y frenar la pérdida de diversidad biológica).
- 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 2015 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.
------------------	---

3- Comunicaciones con el comité gerencial: correo gerentes Declaración Ética Esperada. Ver en análisis de materialidad

Linser ha compartido un documento entre su comité gerencial en el que se concientiza y difunde sobre prácticas contra el soborno y la extorsión, mecanismos de denuncia contra la corrupción, mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas, criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones, y transparencia frente a la contribución a partidos políticos.

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.

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

En el presente documento se incluyen los resultados de los distintos programas encarados en materia de sustentabilidad, así como los procesos y prácticas que han sido revisados en función de nuestros compromisos con una gestión social y ambientalmente responsable. Apuntamos así a detallar cómo llevamos adelante nuestro trabajo en **Linser** y de qué manera apuntamos a contribuir con el desarrollo sostenible de nuestra comunidad.

Este séptimo Informe de la Comunicación del Progreso se realizó no sólo con el objetivo de dar cuenta del cumplimiento de **Linser** para con los principios del Pacto Global, sino también para promover el diálogo con nuestros públicos de interés, compartir las principales líneas estratégicas de sustentabilidad de la compañía e identificar oportunidades de mejora para los próximos años.

Durante 2015 hemos profundizado nuestros programas en materia de sustentabilidad –en línea con una planificación estratégica iniciada cuatro años atrás-, reforzamos el trabajo conjunto con nuestra cadena de valor –promoviendo diversos espacios de intercambio-, y ampliamos la capacitación de nuestros colaboradores en diferentes temáticas, entre las que se incluyeron las prácticas responsables del negocio. Somos conscientes de que la relación con nuestros colaboradores, proveedores y clientes es fundamental a la hora de promover cambios y desarrollar nuevas iniciativas que traccionen el accionar de la empresa hacia el paradigma de la sustentabilidad

Desde ya, esperamos que la información sea de interés y los invitamos a compartir con nosotros diferentes opiniones y miradas al respecto. Para **Linser** el proceso de elaboración de este informe, además de brindarnos la posibilidad de comunicar con responsabilidad y transparencia, permitió resaltar los progresos realizados, los aprendizajes adquiridos y los desafíos de lo que aún queda por abordar, de modo de poder incorporarlos en nuestras planificaciones estratégicas para continuar trabajando por la gestión sustentable de la compañía.