

# GRUPO LOGÍSTICO ANDREANI



**COMUNICACIÓN DE PROGRESO GLA  
PACTO GLOBAL - NACIONES UNIDAS**  
-Informe sobre acciones 2011- 2012

Buenos Aires, 11 de noviembre de 2013

Al Señor Ban Ki-moon  
Secretario General  
Naciones Unidas

**Comunicación de Progreso (COP) 2011 - 2012**

En cumplimiento del requisito explícito de informar sobre el desarrollo de actividades de nuestra empresa, tenemos el agrado de dirigimos a Usted a fin de adjuntar la Comunicación de Progreso de las conductas y acciones del Grupo Logístico Andreani en correspondencia con los diez principios establecidos en materia de: Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

De este modo, ratificamos nuestro firme compromiso de adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y sostenemos nuestra responsabilidad en el cumplimiento de los valores que el Pacto promueve.

Esperando haber cumplido en tiempo y forma con las formalidades requeridas, saludamos al Señor Secretario General con atenta y distinguida consideración.



Oscar Alberto Andreani  
Presidente  
GRUPO LOGISTICO ANDREANI

## PRESENTACIÓN

---

### **Nuestro perfil empresario**

Somos un grupo de empresas de capitales argentinos y nuestra Misión es brindar soluciones logísticas especializadas por segmento de actividad que aporten valor, desarrollando prestaciones de excelencia y reafirmando nuestro liderazgo en el mercado argentino de operaciones logísticas.

Nos comprometemos con el negocio de nuestros clientes, interpretamos sus necesidades logísticas y nos involucramos en los mercados en los que participan. De esta manera, construimos relaciones de mutua confianza y participamos en sus cadenas de valor, empleando las mejores prácticas, innovando e invirtiendo permanentemente en personas, infraestructura de servicios, seguridad y tecnología informática para ofrecerles prestaciones eficientes y de calidad.

Esta cultura empresaria nos ha permitido crecer sostenidamente en los últimos veinticinco años y lograr un reconocido liderazgo en la tercerización de operaciones logísticas en el mercado argentino, donde alcanzamos una importante participación en sectores industriales de productos de mediano y alto valor agregado, tales como: laboratorios farmacéuticos, tecnología, y telecomunicaciones, entre otros. Simultáneamente, nuestro desarrollo en el segmento postal nos ha permitido posicionarnos como uno de los principales operadores para entregas y gestiones en el canal domiciliario.

Contamos con una estructura operativa y comercial desplegada en todo el Territorio Argentino; la misma constituye la base de la red de distribución física nacional de mayor capilaridad, en cuanto a cantidad de localidades atendidas por frecuencia de visitas. Asimismo, desde 2010, a través de una de nuestras empresas dedicada a la construcción de plantas, emprendimos el proyecto Norlog, cuyo objetivo es el desarrollo de una plataforma logística en la zona norte del Gran Buenos Aires, destinada al movimiento y almacenamiento de mercaderías y a la radicación de industrias livianas; de este modo ampliamos el campo de nuestras actividades, abarcando desarrollos inmobiliarios.

También operamos en el mercado brasileño, desde donde hace doce años iniciamos una etapa de expansión en la Región Sudamericana, brindando servicios logísticos a medida mediante una estructura operativa que incluye sucursales propias en las principales ciudades.

Complementando nuestra gestión comercial y a fin de estrechar nuestro vínculo con las comunidades cercanas, desde 1990, a través de nuestra Fundación

Andreani, llevamos a cabo programas culturales y educativos y contribuimos con actividades solidarias mediante el aporte de los servicios de nuestras empresas, transmitiendo la voluntad de fomentar una mejor calidad de vida para las comunidades donde nos desempeñamos.

Nuestra Visión es ser reconocida como una empresa sustentable, de crecimiento sostenido, altamente eficiente, profundamente humana y socialmente responsable; referente del mercado de las operaciones logísticas en la región y distinguida por su compromiso con las generaciones presentes y futuras.

Desde esta mirada, asumimos nuestra responsabilidad social empresaria como una forma de gestión sostenida en valores que garantice la sustentabilidad: Vocación de Servicio, Flexibilidad, Innovación, Trabajo en Equipo, Desarrollo Personal y Profesional, Esfuerzo, Mejores Prácticas, Calidad y Rentabilidad Sustentable, la que abarca absolutamente a todas las áreas de nuestra organización.

Trabajan en nuestra empresa 3045 colaboradores en relación de dependencia en Argentina y 461 en Brasil. Asimismo, 1281 transportistas nos proveen los servicios de transporte en ambos países.

La experiencia profesional de nuestros colaboradores sumada a la capacidad y flexibilidad operativa y tecnológica, nos permiten lograr altos estándares de calidad de servicios y un importante nivel de especialización en diversos sectores para reafirmar día a día nuestro liderazgo en el mercado argentino de operaciones logísticas.

Desde el año 2007 somos firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas compromiso que nos impulsó a revisar nuestra estrategia de RSE en 2009 y a emitir nuestro primer reporte de sustentabilidad.

---

## **DERECHOS HUMANOS**

**Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

**Principio 2:** Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

## Compromiso

---

En el Grupo Logístico Andreani hacemos todos los esfuerzos por respetar y hacer respetar los derechos humanos. Nuestros directivos sostienen que este compromiso debe plasmarse en una gestión respetuosa de las normativas vigentes y en concordancia con políticas comerciales y de recursos humanos alineadas a los valores institucionales, entendiendo que la empresa debe contribuir al progreso de la sociedad en la que desarrolla sus actividades. Es nuestra prioridad mantener y propiciar un clima de cordialidad y respeto en todos los ámbitos de interacción.

## Acciones y Resultados

---

1. Con el objetivo de fortalecer una gestión sustentada en los valores institucionales, en marzo de 2012 impulsamos y pusimos en marcha el proyecto de comunicación “**Valores en Acción**”. Mediante talleres de reflexión realizados en cada sector de la empresa, los equipos de trabajo identifican los valores prioritarios asociados al desempeño de sus funciones, traduciéndolos en mensajes compartidos. El programa se lleva realizado en 14 sectores y se continuará durante 2013 hasta alcanzar a toda la organización.
2. A fin de afianzar el derecho a la educación de todos nuestros colaboradores, además de las capacitaciones técnicas, desde 2004 ofrecemos el **Programa de Apoyo Educativo** para que todas las personas que se desempeñan en relación de dependencia tengan la oportunidad de completar sus estudios primarios, secundarios, y terciarios o universitarios. El programa incluye el otorgamiento de una contribución económica y el asesoramiento desde el Departamento de Capacitación y Desarrollo. Dicha contribución consiste en un reintegro económico mensual (con topes según el nivel educativo y la afinidad de la carrera a las actividades de la empresa), de gastos tales como matrículas, cuotas, libros, apuntes y viáticos. Los requisitos para su otorgamiento incluyen la recomendación del superior y, posteriormente, la presentación de las constancias de estudio correspondientes. Durante el período 2011-2012 pudimos acompañar a 218 colaboradores
3. Confeccionamos nuestro segundo **Reporte de Sustentabilidad**. En el camino de alcanzar una gestión cada vez más transparente, desde 2010 realizamos el sano ejercicio de revisar, analizar y sistematizar nuestras actividades para asegurar una gestión sustentable. El Reporte reúne información esencial de nuestro desempeño económico, social y medioambiental en el período 2011/ 2012 y puede consultarse el website: [www.andreani.com](http://www.andreani.com).

4. Con el objetivo de maximizar el alcance de la comunicación interna, rediseñamos nuestra **Intranet**. Conceptualmente, la nueva plataforma está diseñada en función de los valores institucionales que promovemos y funcionalmente ofrece la mayor amplitud posible de acceso a la información para todos los colaboradores. Todos tienen acceso personalizado, lo cual permite la consulta externa, desde de sus hogares, incluso el acceso de nuestros colaboradores de Brasil, asegurando de esta forma una mayor apertura y sintonía de la comunicación.
5. Mejoramos nuestro sistema de **Evaluación de Desempeño** para colaboradores fuera de convenio, incorporando como principal cambio, la vinculación de las conductas con los valores institucionales. Del análisis de los resultados obtenidos del 92% de los colaboradores evaluados, pudimos detectar oportunidades de mejoras en cuanto a liderazgo, comunicación y desarrollo.
6. Seguimos promoviendo el **derecho a la cultura**. Lanzamos la 3ra. Edición del Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales 11-12, recibiendo 1014 propuestas de artistas de todo el país, de las cuales 43 fueron seleccionadas para conformar la muestra que visitó cuatro destinos: Rosario, Corrientes, Salta y Buenos Aires. Siete artistas fueron premiados por sus obras y un programa educativo acompañó a la muestra para acercar el arte a los niños, docentes, familias y otros artistas. En el mismo sentido, federalizamos nuestra oferta cultural para colaboradores, realizando cinco sorteos de entradas para espectáculos de gran impacto, de los cuales participaron 1325 colaboradores y ofrecimos diversas ofertas teatrales en distintas provincias de la mano del Instituto Nacional del Teatro: 450 colaboradores de todo el país pudieron disfrutar gratuitamente de espectáculos culturales de gran calidad. Donamos 33.053 envíos de Correo a diversas instituciones culturales, museos, publicaciones especiales y organizaciones sociales.
7. Mediante nuestro **Programa de Logística Social**, continuamos acompañando la implementación de programas sociales de distintas entidades que contribuyen al fortalecimiento de la educación, la salud y el desarrollo comunitario en distintos puntos de nuestro país, donando nuestros servicios de logística que permiten acercar los recursos disponibles a quienes más lo necesitan. Durante 2011/12 comprometimos la donación de 625.614 kilos. En el mismo sentido, como cada año desde 2007, mediante una convocatoria anual invitamos a organizaciones de la sociedad civil que trabajan en pos de la educación rural argentina, a presentar sus programas que requieren de servicios logísticos; así durante 2011-12, diversas organizaciones integraron la

Red Logística Social. En conjunto pudimos trasladar 96.005 kilos de útiles escolares, ropa, material didáctico y vestimenta, entre otras cosas, llegando a 748 escuelas y más de 69.536 beneficiarios.

8. En sintonía con las acciones de nuestro programa de logística social, continuamos divulgando los conocimientos sobre la actividad logística, cumpliendo 10 ediciones en el dictado del **Curso de Posgrado en Logística** en conjunto con la Universidad de Belgrano, curso mediante el cual se perfeccionan profesionales que se desempeñan en posiciones claves vinculadas a cuestiones logísticas.

---

## TRABAJO

**Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

**Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.

**Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

## Compromiso

---

Son las personas las que hacen posible superarnos día a día, ello queda demostrado en cada iniciativa que nos trazamos para desarrollarnos, innovar y mejorar permanentemente nuestro desempeño. Desde el departamento de Relaciones Laborales atendemos las necesidades administrativas del personal, interactuando cotidianamente con los representantes sindicales de todas las plantas y sucursales. Más allá de las gestiones internas, buscamos un real aporte en todas las comunidades donde desplegamos nuestra actividad, privilegiando la incorporación de trabajadores locales para cada sucursal.

La constante búsqueda de una mejor calidad de vida es el gran objetivo que atraviesa a toda la gestión y para asegurar nuestro desempeño, decidimos que el departamento de Salud Ocupacional reporte directamente a la Gerencia de Recursos Humanos, previniendo, asistiendo y asesorando para el bienestar de todos nuestros colaboradores y sus familias.

## Acciones y Resultados

---

1. En el marco de las normas internas que competen a todo el Grupo Logístico Andreani, establecimos un **protocolo de comportamiento que denominamos Código de Conducta**, el cual refuerza el compromiso ético de nuestra cultura corporativa. Dos de sus principios apuntan a la defensa explícita de los derechos humanos: (Art.5) "Todo colaborador debe mantener y ayudar a mantener una conducta que contribuya a evitar cualquier intimidación, ofensa, agresividad, discriminación u hostigamiento, originados por cualquier causa o circunstancia, y especialmente por factores tales como: cuestiones de raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad o condición social"; (Art.8) "Todas las disposiciones legales de cumplimiento obligatorio, así como también las normas internas vigentes de la empresa deben ser estrictamente cumplidas en todos los ámbitos, actividades y países donde la empresa tenga operaciones". Este código lo sostenemos día a día: cada persona que se incorpora a la empresa debe notificarse y comprometerse a cumplirlo.
2. Continuando con nuestro **Programa de Chequeo Médico Preventivo**, durante 2011 completamos el mismo para nuestros colaboradores Dentro de Convenio, realizando 763 exámenes, lo que representa un 97,81% de cumplimiento del programa. Observamos que en todos los casos, las cantidades de patologías encontradas en nuestra dotación son significativamente inferiores, comparadas proporcionalmente con las publicadas por el Ministerio de Salud. La organización, coordinación y realización de este programa está a cargo de nuestro **Departamento de Salud Ocupacional**. Los chequeos médicos son gratuitos y el alcance es nacional. En el interior del país, cada clínica es contratada con el aval de nuestro Jefe de Salud Ocupacional. A partir de los resultados obtenidos, encaminamos diferentes acciones: entrevistas médicas para devolución y recomendaciones; revisión de los menús de nuestros comedores; derivaciones a interconsultas específicas a su correspondiente obra social; ampliación de estudios para descartar otras patologías; reuniones con los médicos para mejorar hábitos; el seguimiento de las afecciones detectadas y campañas de comunicación. A fines de 2012 comenzamos con los chequeos médicos de nuestros colaboradores Fuera de Convenio, cuyos resultados tendremos disponibles para comunicar en 2013.
3. Dentro de los programas especiales que complementan la gestión sustentable, continuamos realizando con las revisiones técnicas de los vehículos, los controles de alcoholemia a chóferes así como los exámenes médicos y exámenes especiales de manejo para

transportistas ingresantes dentro del **Programa de Tránsito Seguro**. Asimismo, trabajamos en la implementación de diversas mejoras: avanzamos con la construcción de salas de descanso para conductores en las plantas de operaciones de Mendoza y Tucumán; replanteamos recorridos de accesos a sucursales a fin de evitar maniobras peligrosas, reduciendo de esta manera el riesgo de accidentes. En aquellos viajes en los que se recorren mayores distancias, incorporamos un transportista adicional. A su vez, trabajamos en el mejoramiento de la señalización de los accesos a las plantas de operaciones. Por otra parte, llevamos adelante reuniones de análisis de accidentes y capacitaciones a conductores de bicicletas y motos, para quienes también hemos adquirido cascos e indumentaria adecuada para una mejor visibilidad en la vía pública. Todas estas acciones nos han permitido la reducción de accidentes según la cantidad de viajes y los kilómetros totales recorridos, registrando un total de 35 accidentes en el período 2011/12, lo que resulta en 20 accidentes menos a los registrados en 2009/10 (55).

4. En junio de 2012 emprendimos la tercera edición del **Programa Jóvenes con Futuro** del Ministerio de Trabajo de la Nación, cuyo objetivo es la inserción laboral, y consecuentemente social, de jóvenes a través de la adquisición de conocimiento y competencias en el trabajo. En esta oportunidad, lo extendimos a nuestras sucursales del interior del país, logrando potenciar la articulación entre el sector público y privado. 73 jóvenes, distribuidos en nuestras diferentes plantas y sucursales de AMBA, Santa Fe, Mendoza, San Juan, Córdoba, Cerro Las Rosas y Rosario, tuvieron la oportunidad de incorporarse a esta experiencia. Nuestro desafío estuvo en afianzar el programa en más localidades del interior, llegando a la etapa final un total de 57 jóvenes.
5. Durante el año 2012 alcanzamos la **recertificación del Sello de Calidad de Gestión que otorga la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL)**, lo cual implicó una nueva evaluación profunda del Código de Buenas Prácticas, alcanzado un puntaje superior a la evaluación original de 2009. Ello pone de manifiesto el alto compromiso con la mejora continua que promulga el Código en sus 13 principios: 1. Independencia; 2. Libre competencia; 3. Sustentabilidad en el tiempo; 4. Establecimiento de estándares de servicios; 5. Compromiso con la calidad y seguridad; 6. Dignificación de la subcontratación; 7. Cumplimiento de las normas laborales e impositivas; 8. Respeto por el capital humano; 9. Cobertura de riesgos y responsabilidades; 10. Respeto por el medio ambiente; 11. Transparencia; 12. Confidencialidad y 13. Control y autocontrol.

6. Como miembro de la **Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil** desde junio de 2007, continuamos apoyando las acciones impulsadas en el marco del Convenio Marco entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS), la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y empresas comprometidas con la prevención y erradicación del trabajo infantil.
7. En relación a la composición de nuestra dotación, si bien en Argentina mantuvimos la proporción en cuanto a género (88% de hombres y 12% mujeres), entre 2011 y 2012 hemos dado un salto cualitativo en relación a la **ocupación de puestos jerárquicos por parte de las mujeres**, aumentando en más de un 200% los puestos de mandos medios y gerenciales desempeñados por colaboradoras. La igualdad de oportunidades para todos es un principio básico de los procedimientos de nuestro departamento de Empleos. En este sentido, en este período, cubrimos el 28% de los puestos vacantes disponibles mediante **promociones internas** y en Brasil, a partir de 2011, incorporamos 12 colaboradores con necesidades especiales, brindándoles una oportunidad de desarrollo personal en un ambiente profesional de trabajo. Además, 15 colaboradores accedieron a nuestro Programa de Bolsa de Estudios, un beneficio de apoyo educativo para los niveles terciario, universitario y de posgrado.
8. Continuamos con los **planes anuales de capacitación** para el desarrollo personal y profesional de todos nuestros colaboradores, los que incluyen, entre otros los siguientes programas: Formación Gerencial y de Mandos Medios, Formación Comercial, Instrucción Operativa, Formación Tecnológica, Programa de Seguridad e Higiene y Gestión Ambiental, Actualización Profesional, Formación Técnica e Inducción. Participaron de los distintos programas más de 2000 colaboradores, alcanzando al 65% de la dotación.
9. A los efectos de **asegurar el desempeño digno de nuestros proveedores** (metodología segura de contratación, respeto de las leyes laborales, seguridad, conducción y definición de normas de calidad, y un sistema de control), y con el objetivo de hacer más transparentes y eficientes los procedimientos administrativos, hemos contratado una empresa externa (BDO) que nos ayuda a realizar el control de los servicios tercerizados. Este sistema nos permite realizar un control diario por medio de alertas, tanto del empleador como de los empleados de nuestro proveedor, y así poder verificar el cumplimiento de las normas laborales y seguros, entre otros aspectos.

10. En materia de **seguridad**, hemos mejorado la señalización dentro de nuestras instalaciones para casos de emergencia. Contamos con una Brigada integrada y liderada por nuestros propios colaboradores; dicha actividad es remunerada, contempla capacitaciones especiales y cuenta con 81 integrantes.
- 

## **MEDIO AMBIENTE**

**Principio 7:** Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.

**Principio 8:** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

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

## **Compromiso**

---

Nos ocupamos de las cuestiones ambientales y sustentables. Buscamos responder a estándares internacionales en el consumo de los recursos y la gestión de residuos. La racionalidad en el uso de dichos recursos y el manejo responsable de los residuos son las temáticas que nos ocupan en nuestro accionar cotidiano. Para gestionar, medir, reportar y mejorar nuestro desempeño ambiental, desde comienzos de 2010 hemos organizado bajo un único sistema de coordinación y reporte todas aquellas actividades que veníamos realizando con anterioridad. Los objetivos específicos de nuestro Programa de Desempeño Ambiental son: a) Mejorar los procesos de gestión ambiental de las plantas, centros de recepción de carga, puntos de venta, y oficinas comerciales, y b) Reducir progresivamente las emisiones de gases de efecto invernadero de todas las operaciones.

## **Acciones y Resultados**

---

1. En cuanto a la **Racionalización del Consumo de Energía**, realizamos mediciones y desarrollamos acciones mitigantes para racionalizar el consumo de energía eléctrica y agua en nuestras principales plantas operativas. Avanzamos con las actividades de concientización sobre el ahorro energético. Al mismo tiempo, comenzamos a hacer pruebas instalando luminarias de tecnología LED en diversas plantas, con lo que se han logrado ahorros en el consumo energético, y si las pruebas concluyen satisfactoriamente, ampliaremos su empleo al resto de las operaciones.

2. Para la **Minimización de Producción y Tratamiento de Residuos**, llevamos a cabo las siguientes tareas de reciclado de los principales insumos de nuestra organización, alcanzando en el período 2011-12 los siguientes volúmenes gestionados: Reciclaje de film stretch: 117.000 kg ; Reciclaje de cartón: 616.000 kg; Reciclaje de papel de oficinas administrativas (colaborando con la campaña de reciclado de papel y tapitas plásticas de la Fundación del Hospital Garrahan): 48.000 kg; Reutilización y reciclaje de cubiertas de semirremolques: 200 cubiertas recicladas (en una iniciativa coordinada entre el CEAMSE, el INTI y una empresa privada); Reciclaje de residuos electrónicos: 2.000 kg por año de residuos tecnológicos; Reciclaje de bolsas de polipropileno.
3. Con el objetivo a corto plazo de implementar la **Norma ISO 14001** en nuestras Plantas de Operaciones Logísticas Avellaneda y Malvinas Argentinas, encaminamos tareas tales como la definición del Manual de Gestión Ambiental, el relevamiento de aspectos e impactos ambientales, el relevamiento de requisitos legales aplicables, las auditorías internas y la confección de normas de procedimientos e instructivos. Durante 2011 y 2012 continuamos con este proceso que conducirá a la obtención del certificado en Gestión Ambiental.
4. Dentro de las **actividades de capacitación, investigación y divulgación**, participamos activamente en charlas y foros técnicos sobre temas relacionados a Medio Ambiente. En el marco de nuestra participación en las diversas Cámaras y Asociaciones, investigamos y difundimos sobre diversas temáticas ambientales de la actividad postal y logística en las cuales nos desempeñamos. En este sentido, durante 2010 y 2011 junto a prestigiosas universidades realizamos investigaciones sobre análisis del ciclo de vida y huella de carbono de los productos postales, dando a conocer los resultados a la comunidad en general y en particular en los siguientes ámbitos: Comité Consultivo de la Unión Postal Universal, Organismo dependiente de Naciones Unidas. Berna, Suiza - Noviembre de 2011; Unión Postal de las Américas, España y Portugal. Montevideo, Uruguay – Marzo de 2012 y Grupo Mercosur del Sector Postal. Buenos Aires, Argentina – Marzo de 2012.
5. Particularmente, dentro de nuestras actividades de concientización y divulgación, destacamos nuestra participación activa en Fundación por la Boca, institución presidida por Oscar Andreani. Desde dicha Fundación, acompañamos en las actividades que se realizan: medioambientales, urbanísticas, culturales y sociales, principalmente en aquellas que atañen a dar impulso al saneamiento de la cuenca Matanza-Riachuelo.

---

## ANTICORRUPCIÓN

**Principio 10:** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas el soborno y la extorsión.

### Compromiso

---

Contribuimos activamente para establecer y fortalecer aquellos instrumentos, medidas y/o mecanismos que permitan ofrecer mayor transparencia en los negocios y en el funcionamiento de los mercados en los cuales operamos.

### Acciones y Resultados

---

1. Empleamos y compartimos con nuestros clientes el **Manual de Buenas Prácticas de Contratación de Operaciones Logísticas** que desarrollamos junto a otros colegas en la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL). Se trata de un compendio de los aspectos críticos y las recomendaciones a tener en cuenta por un dador de carga a la hora de la tercerización de las operaciones logísticas; entre otros temas, aborda aquellos asociados a transparencia y anticorrupción.
2. Dentro del departamento de Protección Patrimonial, el sector de **Control de Fraude** se encarga de desarrollar e implementar las medidas preventivas y correctivas necesarias a partir de los casos que investiga. Por otra parte, atiende todos los canales de denuncia existentes.
3. La auditoría externa de revisión anual del Sello de Calidad CEDOL realizada a inicios de 2011 arrojó **datos relevantes sobre la calidad y transparencia de las acciones del Grupo Logístico Andreani**, la cual ha sido ratificada en la recertificación de 2012. Dichos datos se expresan en los siguientes términos: a) La empresa cuenta con un sistema homogéneo y transparente para la definición de precios por la prestación de sus servicios. b) Existe un mecanismo transparente y conciso para ofrecer información a potenciales clientes de los servicios prestados, sus condiciones, tarifas, etc. c) Se verificó que en las relaciones comerciales del Grupo Logístico Andreani no existen pactos ni acuerdos que puedan excluir a otros operadores de prestar otros servicios. d) La compañía posee un fuerte compromiso y participación activa en CEDOL (Cámara Empresaria de Operadores Logísticos), lo que demuestra su gran interés por aportar transparencia en las operaciones, y una visión fiable y

actualizada sobre la situación del sector. e) El Grupo cuenta con diferentes mecanismos de divulgación que le permiten transmitir el Código de Buenas Prácticas y el Manual de Buenas Prácticas de Contratación tanto a colaboradores como a clientes.

4. Adicionalmente, y como una forma de mitigar cualquier práctica de corrupción, creemos que una línea de trabajo debe ser lograr la **transparencia de la información**. Durante 2011 y 2012, hemos implementado nuevos sistemas que permiten acceder a una información más transparente, trazable y segura. Asimismo, desarrollamos e implementamos el Sistema de Trazabilidad por unidad, en el marco de la nueva normativa emitida por la ANMAT (Administración Nacional de Medicamentos, Alimentos y Tecnología Médica), para asegurar el seguimiento de los productos medicinales a lo largo de toda la cadena de abastecimiento, a partir de una identificación única por cada producto.