

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2013

Integramos

PENSANDO EN LAS
GENERACIONES
FUTURAS



ANDREANI



Índice

| | |
|---|-----------|
| Carta del Presidente | 03 |
| Nuestra Empresa | 04 |
| Perfil empresario | 07 |
| Una gestión sostenida en valores | 09 |
| Nuestra cultura | 09 |
| 10 hitos dan cuenta de nuestra historia | 10 |
| Nuestros colaboradores | 12 |
| Infraestructura de servicios | 12 |
| Dónde operamos | 13 |
| Nuestros servicios | 14 |
| Gobierno corporativo | 17 |
| Cómo interactuamos con nuestros grupos de interés | 18 |
| Evolución de nuestros negocios | 21 |
| Cambios destacados | 22 |
| Desempeño Económico | 24 |
| Un año consagrado a la calidad de servicios | 27 |
| Cadena de valor | 28 |
| Nuestras relaciones en el mercado | 46 |
| Desempeño Social | 52 |
| La comunicación nuestra de cada día | 55 |
| Recursos Humanos | 55 |
| Derechos Humanos | 72 |
| Sociedad | 73 |
| Prácticas laborales de los proveedores | 82 |
| Desempeño Ambiental | 84 |
| Compromiso y gestión | 87 |
| Materiales, energía y residuos | 89 |
| Gestión ambiental | 91 |



Carta del Presidente

Con enorme satisfacción les presentamos un nuevo informe de sustentabilidad del Grupo Logístico Andreani; en esta oportunidad, la primera edición de frecuencia anual.

En 2013, la Sustentabilidad siguió marcando el camino, atravesando la gestión de toda nuestra organización. Continuamos ampliando nuestra oferta de servicios, apoyados en la capacitación permanente de nuestros colaboradores, las inversiones en tecnología e infraestructura y la mejora de procesos; todo ello en procura de altos estándares de calidad y eficiencia. En este sentido, la recertificación del Sello CEDOL a la calidad de gestión y las certificaciones de la norma ISO 9001 obtenidas para diversos procesos, así como el desarrollo de la plataforma de e-commerce, representan muestras concretas de este afán de superación permanente.

Asimismo, el avance de las obras de la Plataforma Logística Norlog, donde funcionará nuestro futuro centro de transferencia de cargas, la inauguración de la nueva Planta de Operaciones Logísticas Santa Fe y la apertura de la primera planta dedicada al sector farmacéutico en San Pablo, Brasil, confirman nuestra vocación de hacer de la logística una actividad cada vez más sustentable. Cada una de estas obras es el resultado de un proceso de planificación comprometido tanto con nuestros clientes como con la salud medioambiental de las comunidades de arraigo.

La comunicación es un componente esencial para nuestra organización, sobre todo porque nos ayuda a construir un clima de trabajo positivo y participativo que afianza día a día un modelo de gestión sostenido en los valores institucionales de nuestra empresa. Por ello implementamos una nueva plataforma de Intranet, cumpliendo así con nuestro propósito de estar más cerca y de garantizar el acceso a la información a todos nuestros colaboradores. En 2013 también rediseñamos nuestra página web en Argentina y en Brasil; ambas iniciativas permitieron desarrollar instrumentos para el área de Empleos, tendientes a promover internamente oportunidades de trabajo, así como ofrecer mejores herramientas de información y autogestión.

El reporte de Sustentabilidad nos devuelve una mirada consolidada de nuestra gestión sustentable, nos permite evaluar nuestros aportes a la comunidad, ver y sentirnos parte de la cadena de valor. Esperamos que ustedes aprecien y valoren los resultados de nuestro desempeño. Los invito a recorrer estas páginas.

Cordialmente,

Oscar A. Andreani
Presidente
Grupo Logístico Andreani



Desde el eslabón inicial para la producción de bienes y servicios, nos integramos a la cadena de valor de nuestros clientes, con quienes establecemos verdaderas alianzas estratégicas.





*Nuestra
Empresa*



Perfil empresario

El Grupo Logístico Andreani es una compañía argentina, iniciada en 1945 en la provincia de Santa Fe como empresa regional de autotransporte de cargas y refundada en 1970 en Buenos Aires, desde donde logró desarrollar la mayor red de distribución física a nivel nacional, convirtiéndose en pionera y líder en **servicios logísticos de alto valor agregado**.

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 cimentar y extender la infraestructura de servicios, 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, con infraestructura de base y tecnología de nivel internacional; de este modo ampliamos el campo de nuestras actividades, abarcando proyectos inmobiliarios.

Desde 2001, operamos en el mercado brasileño brindando servicios logísticos a medida mediante una estructura operativa con ocho sucursales.

Complementando nuestra gestión comercial y con el objetivo de profundizar nuestro vínculo con las comunidades cercanas, desde 1990, a través de nuestra **Fundación Andreani**, desarrollamos 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 desplegamos nuestra misión empresarial.



Una gestión sostenida en valores

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.

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.

Asumimos nuestra responsabilidad social empresaria como una forma de gestión sostenida en valores que aseguren la sustentabilidad: **Vocación de Servicio, Flexibilidad, Innovación, Trabajo en Equipo, Desarrollo Personal y Profesional, Esfuerzo, Calidad y Rentabilidad Sustentable.**

Nuestra cultura

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, en las que nos integramos a sus cadenas de valor, empleando las mejores prácticas, innovando e invirtiendo permanentemente en 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.



1 EL TRANSPORTE DE CARGAS

Fue la actividad que en **1945**, en Casilda, Santa Fe, dio origen a nuestra empresa y nos permitió poner en marcha nuestro espíritu emprendedor, impulsándonos en **1970** a extender los servicios de autotransporte de cargas a la ciudad de Buenos Aires, desde donde iniciamos una nueva etapa que nos exigió refundar la empresa.



2 LA RED NACIONAL DE DISTRIBUCIÓN

A partir de **1978**, cuando superamos el gran desafío para que las revistas de actualidad lleguen al Interior del país en menor tiempo que el avión, la primera sucursal se hacía realidad en Resistencia, Chaco, y con ello comenzaba a configurarse nuestra red nacional de distribución física que se consolidaría en **1989**, con la inauguración de la central de transferencia de cargas en Avellaneda, Buenos Aires.



5 FUNDACIÓN ANDREANI

Impulsados por los pedidos de envíos solidarios en **1990** nace nuestra Fundación Andreani, institución dedicada a desarrollar programas sociales y culturales en todo el país.



7 LOGÍSTICA EN BRASIL

A partir de **2001** nos instalamos en San Pablo, Brasil, trasladando un modelo exitoso de gestión logística integral desarrollado para el sector de telecomunicaciones y en **2005** inauguramos la sucursal Río de Janeiro, mientras que obteníamos la aprobación de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) para brindar servicios farmacéuticos en el mercado brasileño. En **2007** abrimos nuestra sucursal de Porto Alegre y a fines de **2013** la primera planta exclusiva para el sector farmacéutico en Embu das Artes, municipio de San Pablo.



8 CERTIFICACIONES DE CALIDAD

Con la obtención en **2009** de la certificación del Sello CEDOL a la calidad de gestión, otorgado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos en reconocimiento a la adhesión a las Buenas Prácticas Empresarias, iniciamos el camino de las certificaciones de calidad: En **2010** Certificamos la Norma ISO 9001:2008 para soluciones logísticas en San Pablo y Río de Janeiro y en **2012** en Cadena de Frío y Rendiciones de Correo.



3 LOS SERVICIOS POSTALES

Orientados a agregar valor a los servicios, en **1982**, creamos la División Correo para autoabastecer los envíos de documentación comercial que generaba el transporte de carga de los clientes. Así, con la emisión de la primera oblea postal en **1988**, iniciábamos las prestaciones de correo al público masivo, inaugurando en 1991 la Planta Central de Correo en la Ciudad de Buenos Aires.



4 LOGÍSTICA FARMACÉUTICA

Si bien en **1985** brindamos el primer servicio de logística integral, por aquella época no se mencionaba la palabra “logística”. No obstante, en Andreani iniciábamos la diversificación a partir de la especialización de la distribución de medicamentos (entre otros productos como el tabaco), y en **1989**, junto a 5 laboratorios de primera línea, desarrollamos la logística aplicada a la industria farmacéutica.



6 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

A mediados de los **años 90**, el auge de Internet en Argentina y la irrupción del comercio electrónico impulsaron el nuevo desafío en el intercambio de información con los clientes, para poder manejar el flujo logístico en forma más automatizada, con información de retiros on line, tarificación de envíos y seguimiento de todo el proceso de transporte y gestión.



9 DESARROLLOS INMOBILIARIOS

En **2008** abrimos la 2ª Central de Transferencia de Cargas en la Planta de Operaciones Logísticas Benavidez y **2012** consolidamos el traslado a dicha planta de la Central Nacional de Procesamiento de Cargas al interior del país con la incorporación del Módulo de Paquetería en el crossdock. Simultáneamente, iniciamos las obras de la Plataforma Logística NORLOG en la localidad de Tigre, primer proyecto de nuestra unidad de negocios Desarrollos Inmobiliarios.



10 LA ERA DE ECOMMERCE

En **2013** desarrollamos eCommerce 360°, el único servicio 100% integrado para concretar y optimizar la comercialización online de productos en todo el país. Abarca procesos y herramientas de venta online, así como mejoras para la “conversión” de tiendas y optimizando los procesos de implementación, almacenamiento, preparación de pedidos, entregas y seguimiento de envíos.

Nuestros colaboradores

Somos una empresa que construye su camino encarando nuevos desafíos que nos permiten mirar siempre hacia adelante. Todos nuestros objetivos apuntan a brindar operaciones logísticas integrales y de alto valor, estando presentes en cada rincón del país con propuestas innovadoras que posibiliten concretar nuestros proyectos gracias a la personas.

Asumimos el compromiso de anticiparnos a las tendencias y necesidades del negocio, entendiendo al desarrollo de las personas como eje fundamental para impulsar el crecimiento de la organización.

Trabajan en nuestra empresa 6.000 colaboradores (4.000 en relación de dependencia).

Infraestructura de servicios

| | |
|--|---|
| Parque automotor ARG / BRA | 1.263 vehículos de distinto porte |
| Superficie operativa instalada ARG / BRA | 748.000 m ² totales, 283.000 m ² cubiertos |
| Centrales de transferencia de carga y operaciones logísticas en ARG | 2 (Benavídez y Avellaneda) |
| Plantas de operaciones logísticas en ARG | 7 (3 naves en Avellaneda, 2 en Benavídez, Florida y Parque Patricios) |
| Plantas de operaciones logísticas para productos farmacéuticos en ARG | 4 (Avellaneda, Benavídez, Loma Hermosa y Malvinas Argentinas) |
| Central de operaciones de correo en ARG | 1 |
| Centros de operaciones vía aérea en ARG | 1 |
| Sucursales en ARG | 122 |
| Concesionarios operativos y comerciales en ARG | 398 |
| Puntos de venta de correo ARG | 555 |
| Plantas de Logística en BRA | 8 |

Dónde Operamos



ARGENTINA BUENOS AIRES

Metropolitana

Aeroparque
Almagro
Avellaneda
Barracas
Barracas
Benavídez
Burzaco
Colegiales
Escobar
Florencio Varela
Flores
Florida
Gregorio de Laferrere
La Plata
Lanús
Loma Hermosa
Malvinas Argentinas
Mataderos
Microcentro
Monte Grande
Moreno
Morón
Palermo
Pilar
Quilmes
San Isidro
San Justo
San Martín
San Miguel
Suipacha

Temperley
Tribunales
Victoria
Villa Pueyrredón

Centro

9 de Julio (BUE)
Azul (BUE)
Bahía Blanca (BUE)
Campana (BUE)
Córdoba
General Pico (LP)
Junín (BUE)
Luján (BUE)
Mar del Plata (BUE)
Mercedes (BUE)
Nueva Córdoba (CBA)
Pehuajó (BUE)
Pergamino (BUE)
Pinamar (BUE)
Río Cuarto (CBA)
Río Tercero (CBA)
San Francisco (CBA)
San Nicolás (BUE)
San Pedro (BUE)
Santa Rosa (LP)
Tandil (BUE)
Tres Arroyos (BUE)
Villa Carlos Paz (CBA)
Villa María (CBA)
Zárate (BUE)

LITORAL Y NEA

Cañada de Gómez (SFE)

Casilda (SFE)
Concordia (ER)
Corrientes
Formosa
Gualeguaychú (ER)
Paraná (ER)
Posadas (MIS)
Rafaela (SFE)
Reconquista (SFE)
Resistencia (CHA)
Rosario (SFE)
San Lorenzo (SFE)
Santa Fe
Venado Tuerto (SFE)

NOA

Catamarca
Concepción (TUC)
Jujuy
Orán (SAL)
Salta
Santiago del Estero
Tartagal (SAL)
Tucumán

CUYO

Godoy Cruz (MZA)
La Rioja
Mendoza
Rawson (SJ)
San Juan
San Luis
San Rafael (MZA)
Villa Mercedes (SL)



BRASIL

São Paulo

Campinas
Embu das Artes
Osasco
São Vicente

Rio de Janeiro

Rio de Janeiro

Rio Grande do Sul

Porto Alegre

Minas Gerais

Belo Horizonte

Paraná

Curitiba

PATAGONIA

Caleta Olivia (SC)*
Choele Choel (RN)*
Chos Malal (NQN)*
Com. Rivadavia (CHU)
Cutral Có (NQN)*
El Bolsón (RN)*
El Calafate (SC)*
Esquel (CHU)
General Roca (RN)
Ing. Jacobacci (RN)*
Jun. de Los Andes (NQN)*
Neuquén
Piedra Buena (SC)*
Puerto Deseado (SC)*
Puerto Madryn (CHU)*
Puerto San Julián (SC)*
Río Colorado (RN)*
Río Gallegos (SC)
Rio Grande (TDF)
Río Turbio (SC)*
San Antonio Oeste (RN)*
S. C. de Bariloche (RN)
S. M. de Los Andes (NQN)*
Sierra Grande (RN)*
Sucursal Zapala (NQN)*
Trelew (CHU)
Ushuaia (TDF)
Viedma (RN)
V. La Angostura (NQN)*

(*) En sucursales
tercerizadas.



SOLUCIONES LOGÍSTICAS

La más amplia variedad de servicios logísticos para integrar las cadenas logísticas de abastecimiento y de distribución, tanto para paquetería industrial y comercial como correspondencia y gestión de la información.

- Distribución física
- Gestión de almacenes
- Centro de atención al cliente
- Rendición digital y guarda de documentos
- Gerenciamiento de riesgos
- Gestiones especiales domiciliarias
- Servicios domiciliarios a medida



SERVICIOS DE CORREO

A través de nuestro Correo habilitado por la CNC (Comisión Nacional de Comunicaciones), brindamos soluciones integrales de Paquetería y Gestión de la Información en todo el territorio argentino.

- Envíos urgentes
- Envíos certificados y simples
- Envíos Internacionales
- Carta documento
- Encomiendas
- Acuse de recibo
- Bolsines
- Mailroom
- Envíos de Ecommerce



LOGÍSTICA FARMACEÚTICA

Servicios especializados en productos terminados a temperatura controlada, estudios clínicos, muestras médicas, muestras biológicas, materias primas, productos biomédicos, reactivos para diagnóstico de uso in vitro. Atendiendo diariamente los distintos canales de comercialización: Instituciones Médicas (Hospitales y Clínicas), Laboratorios, Distribuidoras de Medicamentos, Droguerías, Farmacias, APM's, Organismos Oficiales. Almacenamiento y administración de stock en depósitos habilitados bajo las normas vigentes de ANMAT, asegurando las condiciones de los productos en toda la cadena de valor.

- Productos farmacéuticos
- Tecnología médica
- Marketing farmacéutico
- Sector biofarmacéutico
- Productos biomédicos
- Trazabilidad por unidad
- Acondicionamiento secundario
- Laboratorio de calidad



SOLUCIONES POR SECTORES

Diversificarnos nuestra oferta de soluciones logísticas, alcanzando un importante nivel de especialización en diversos sectores, desarrollando prestaciones de excelencia con los más altos estándares de calidad.

- Telecomunicaciones
- Tecnología
- Industria veterinaria
- Cosmética
- Máquinas y herramientas
- Ecommerce
- Venta directa
- Financiero
- Marketing
- Organismos públicos
- Sistema de estacionamiento medido
- Bodegas
- Viaje sin equipaje



INFRAESTRUCTURA Y TECNOLOGÍA

Empleamos las mejores prácticas, innovando e invirtiendo permanentemente en Infraestructura de servicios, seguridad y tecnología informática para ofrecerles a nuestros clientes prestaciones eficientes y de calidad mediante la red de distribución física nacional con mayor capilaridad y proyección regional.

- Infraestructura de servicios
- Seguridad
- Tecnología informática
- Calidad y mejores prácticas



LOGÍSTICA EN BRASIL

Brindamos soluciones logísticas: Distribución física, Gestión de Almacenes, Centro de Atención al Cliente, Digitalización y Archivo Físico, Gestión de Riesgo. Operaciones especializadas para los sectores:

- Farmacéutico
- Telecomunicaciones
- Tecnología
- Industria veterinaria
- Cosmética
- Máquinas y herramientas
- Ecommerce y venta directa
- Marketing














DESARROLLOS INMOBILIARIOS

Nos permite expandir la infraestructura de servicios del Grupo Logístico Andreani, así como ampliar el campo de actividades, desarrollando proyectos inmobiliarios que podrán, en algunos casos, exceder al sector logístico y también al marco de las necesidades edilicias de la empresa. NORLOG es el primer proyecto para emplazar en un predio de 100 has en la localidad de Tigre una plataforma logística destinada al movimiento y almacenamiento de mercaderías y a la radicación de industrias livianas, con una infraestructura de base y tecnológica de nivel internacional para que las empresas compitan eficientemente en mercados cada vez más exigentes, operando en un entorno seguro y adecuado a sus necesidades.



Gobierno corporativo

Un Comité Ejecutivo integrado por un total de doce representantes, tiene la responsabilidad de dirigir los negocios y tomar las decisiones que guían el accionar de nuestra compañía, y es el ámbito en el cuál se evalúan los programas especiales de Responsabilidad Social. En dicho Comité se encuentran representados, además de nuestros accionistas, los departamentos de Recursos Humanos, Administración y Finanzas, Tecnología y Procesos, Auditoría y Control de Gestión, Logística, Correo, Desarrollos Inmobiliarios y Logística Brasil.

| | | | |
|---|----------------------------|--------------------|--|
|  | Andreani, Oscar | Presidente | |
|  | López, Jorge | Vicepresidente | |
|  | Andreani, Larisa | Directora | Control de Gestión |
|  | Andreani, Pablo | Director | Desarrollos Inmobiliarios |
|  | Andreani, Verónica | Directora | Auditoría y Control Interno |
|  | Arfuch, Andrés | Director | Administración y Finanzas |
|  | Cirimelo, Carlos | Director | Correo y Logística Brasil |
|  | Cruz, Ricardo | Director | Logística, interinamente a cargo de RR.HH. |
|  | Djedjeian, Juan | Gerente General | Logística Brasil |
|  | Echenique, Gustavo | Director | Tecnología y Procesos |
|  | Sequeiro, Adalberto | Gerente General | Desarrollos Inmobiliarios |
|  | Yannone, Fabián | Director Comercial | Logística |

Cómo interactuamos con nuestros grupos de interés

| | |
|----------------------|---|
| Clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Atención al Cliente • Página Web • Visitas a través de comerciales • Organización de visitas a nuestras plantas • Almuerzos de fin de año de agasajo • Revista AN Andreani Noticias • Desarrollos tecnológicos a medida • Acciones solidarias en conjunto para comunidades vulnerables • Invitación para el Curso de Posgrado en Logística • Encuesta de percepción de calidad |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones • Apoyo financiero • Auditorías y controles • Reuniones y asesoramiento |
| Comunidad | <ul style="list-style-type: none"> • Donaciones de servicios de logística • Desarrollo de tesinas de asesoramiento sobre cuestiones logísticas para organizaciones sociales en el marco del Curso de Posgrado en Logística • Inversiones en infraestructura en lugares despoblados para posibilitar el acceso a diversos servicios a las zonas (líneas de colectivos, gas, luz, agua corriente, etc.) • Apoyo a escuelas rurales • Acompañamiento a diversas instituciones culturales y a artistas |
| Colaboradores | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Apoyo Educativo • Intranet • Revista Entre Nosotros • Carteleras en plantas • Sorteo de entradas para espectáculos de gran interés cultural • Donación de servicios de logística para aquellos colaboradores que acompañan diversas causas sociales • Gestión de desempeño • Becas para el Curso de Posgrado en Logística • Obsequios, concursos y reconocimientos • Alimentación y vestimenta adecuada • Desayunos de trabajo con Directivos de la empresa |

| | |
|-----------------------------|--|
| Generaciones futuras | <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Desempeño Ambiental (reducción de la huella de carbono, reciclado y reutilización de materiales, programas de ahorro energético) • Acciones de concientización en alianzas con organizaciones sociales especializadas en medio ambiente y seguridad vial • Donación de servicios logísticos integrales en pos de la educación • Divulgación de conocimientos y experiencias en materia de gestión ambiental |
| Accionistas | <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones mensuales de seguimiento de gestión • Anualmente, reuniones de presupuesto, estrategia y planes de acción |
| Gobierno | <ul style="list-style-type: none"> • Participación en el Programa Jóvenes con Futuro y en la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, ambos del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación • Relacionamiento con las oficinas de empleo local de las comunidades en las que operamos • Cumplimiento de todas las normas y disposiciones legales de cada uno de los lugares donde operamos |
| Mercado | <ul style="list-style-type: none"> • Participación en Cámaras Empresarias y Asociaciones Profesionales • Certificación del Sello de Calidad Cedol • Participación de referentes de la compañía en encuentros, seminarios y espacios de formación que contribuyen al fortalecimiento del sector |



Evolución de nuestros negocios

Gestión comercial en números

(cifras expresadas en millones)

| | |
|-----------------------------------|----------|
| Facturación | \$ 1.597 |
| Kgs movidos | 284 |
| Bultos / Envíos procesados | 18 |
| Inversiones | \$ 80 |

En un contexto de bajo margen de rentabilidad y aumento de costos, la estrategia comercial ha sido apoyarnos en las características diferenciales de nuestros servicios, tanto por el nivel de especialización como por la envergadura de nuestra infraestructura, lo cual nos ha permitido maximizar el valor agregado para el cliente y también el grado de flexibilidad para responder rápidamente ante eventos puntuales.

Respecto de 2012, la facturación se incrementó en el orden del 30%, lo que se explica por un mayor volumen de cargas operado por Logística, el que aumentó en un 8,8%, la adecuación de tarifas que resultó en 15%, más la incidencia de nuevos negocios, alrededor de un 8%.

Respecto a nuestro Correo, se observa una disminución del volumen de piezas procesadas del orden del 11,7% respecto al año anterior, que fue compensada por el desarrollo y la oferta de servicios de mayor valor agregado. Sin embargo, dicha estrategia comercial, sumada a una gradual recuperación tarifaria (23,15%) para acompañar los niveles de inflación, nos permitió alcanzar un crecimiento de la facturación del orden del 30% en comparación con el año 2012. Nuevos servicios y desarrollos como nuestro canal de e-commerce y servicios de gestiones especiales, potenciaron este crecimiento en los valores de facturación.

En referencia a las inversiones (del grupo en general), las mismas estuvieron dirigidas a mejorar nuestra red, incrementar la capacidad operativa, de almacenamiento y de innovaciones en tecnología. Se destaca dentro del monto invertido el desarrollo de la plataforma Norlog.

Inversiones

Correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31 de diciembre de 2013. En miles de pesos.

| CÍA | Tecnología | Infraestructura | Rodados | Total GLA |
|-----------------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|
| Andreani Logística SA | 8.336 | 48.180 | 8.704 | 65.220 |
| Correo Andreani SA | 3.651 | 2.835 | 105 | 6.591 |
| Sherwood SA | 5 | 642 | - | 647 |
| Brasil | 2.325 | 4.912 | 20 | 7.257 |
| Total GLA | 14.317 | 56.569 | 8.829 | 79.715 |

Cambios destacados

Recertificación Sello CEDOL



Luego de la tercera auditoría realizada por la consultora internacional Deloitte, nuestra compañía, Andreani Logística SA obtuvo la Recertificación del Sello CEDOL a la Calidad en Gestión. Este sello posee una validez de 3 años, y en el transcurso de dicho plazo se realizan auditorías de mantenimiento anuales. Una vez alcanzado el plazo mencionado, se efectúa el proceso de recertificación, el que implica una nueva revisión exhaustiva, que en nuestro caso incluyó visitas a Plantas y Sucursales del interior del país. El Sello CEDOL de Calidad en Gestión fue establecido en 2008 con el objetivo de trasladar al mercado la aplicación de Buenas Prácticas entre los Operadores Logísticos y así continuar el camino en búsqueda de una mayor profesionalización y jerarquización de la actividad.

Certificaciones ISO 9001 en Cadena de Frío



Enfocados en aumentar las prestaciones de calidad certificamos la Norma ISO 9001:2008 para nuestro servicio integral de Cadena de Frío, que incluye los procesos de retiro, recepción, almacenaje, preparación y transporte para especialidades medicinales para humanos y veterinaria. La misma fue otorgada por Bureau Veritas y nos permite continuar asegurando la calidad de servicio a nuestros clientes, especialmente en aquellos productos para patologías críticas donde la calidad y la forma de entrega del mismo son muy importantes. La certificación alcanza todas nuestras sucursales de logística en todo el país e incluye los envíos a todo el territorio nacional.



Lanzamiento de Tiendas Andreani

Desarrollamos la primera solución de e-Commerce 360° para grandes, medianas y pequeñas empresas que deseen comercializar sus productos online. La plataforma tiendasandreani.com permite a nuestros clientes crear sus propias tiendas online personalizadas y elaborar estrategias de venta a medida, pudiendo operar de forma directa, segura y efectiva, además de controlar sus stocks de productos y manejar estadísticas de comercialización que le permitan optimizar su negocio.

El servicio incluye las integraciones con los medios de pago y los diferentes canales de difusión – Google y Facebook-. Además, nuestros clientes pueden elegir entre tres tipos de Abonos de diferentes características y beneficios.

El servicio incluye las integraciones con los medios de pago y los diferentes canales de difusión – Google y Facebook-. Además, nuestros clientes pueden elegir entre tres tipos de Abonos de diferentes características y beneficios.

Avance de obras de la Plataforma Logística Norlog



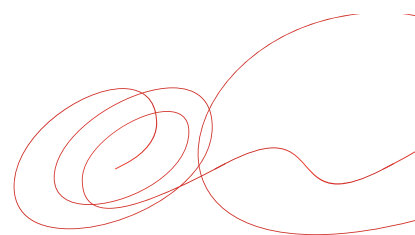
Con la mirada puesta en garantizar la capacidad operativa de un mercado creciente en los próximos 20 años, continuamos las obras de una nueva central nacional de transferencia de cargas en el partido de Tigre dentro del predio denominado NORLOG. Contará con una superficie total de 77.000 m². que permitirá aumentar la capacidad operativa desde y hacia el interior del país, incorporando nuevas automatizaciones para el movimiento de carga en un área cerrada de 20.000 m², redundando en mejoras de productividad y velocidad del servicio hacia el destinatario final. Dicha infraestructura de nivel internacional, prevé una localización respetuosa del entorno, aislada de las vías urbanas de tránsito lo que nos permite seguir cumpliendo con el indeclinable compromiso del cuidado del impacto medioambiental.

Apertura de la Planta Embu en Brasil

Siguiendo la estrategia de expansión y especialización de nuestra infraestructura logística para acompañar la evolución de nuestros servicios, desarrollamos la primera planta dedicada a logística farmacéutica en San Pablo. La filial Embu, es nuestra cuarta planta de logística integral en el estado paulista y la octava de Brasil. Sus almacenes están habilitados según las normas vigentes de la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (ANVISA) y también por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento de Brasil (MAPA).



Agregamos valor a los productos y servicios de nuestros clientes, hasta lograr la plena satisfacción de sus clientes finales.





*Desempeño
Económico*



Un año consagrado a la calidad de servicios

Durante el año 2013 continuamos ampliando nuestra oferta de servicios, apoyados en la capacitación permanente de nuestros colaboradores, las inversiones en tecnología, infraestructura y mejoras de procesos, todo ello buscando altos estándares de calidad y eficiencia.

Las certificaciones de la norma ISO 9001 logradas en el período para diversos procesos son una muestra concreta de nuestro afán de superarnos día a día. En absoluta sinergia con las certificaciones de calidad, el 2013 comenzó con la recertificación del Sello CEDOL a la calidad de gestión, otorgado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos y validado a través de la auditoria de la Consultora Deloitte.

El inicio de las obras de la Plataforma Logística Norlog, donde funcionará nuestro futuro centro de transferencia de cargas, confirman nuestra vocación de hacer de la logística una actividad altamente eficiente y productiva, con tecnología de clase mundial, calidad certificada y preservación del medio ambiente.

El desarrollo de la plataforma de e-commerce fue un verdadero hito durante el año, que nos permite complementar y potenciar toda nuestra infraestructura como Grupo Logístico puesta al servicio de nuestros clientes.



Módulo Básico de Paquetería en
cross dock de Planta Benavídez.

Cadena de Valor

Nuestros clientes

En el contexto actual en el que la actividad logística ha ganado un protagonismo considerable, los operadores logísticos nos integramos a las cadenas de valor de nuestros clientes, desde la producción hasta la satisfacción final del consumidor e incluso gestionando la logística reversa para reciclar materiales. En este sentido, desarrollamos junto a nuestros clientes los servicios a medida que mejor se adapten a sus necesidades siempre buscando altos estándares de calidad.

Nuestra cartera comercial supera los 1.000 clientes. Agrupamos los principales dentro de los siguientes rubros:

PRINCIPALES CLIENTES POR RUBROS (1)



EN ARGENTINA



LABORATORIOS Y DROGUERÍAS

ABBOTT LAB.
ALCON LAB. ARG.
ASTRAZENECA
B.BRAUN MEDICAL
BAYER ARG.
BECTON DICKINSON ARG.
BIOGENESIS BAGO
COLOPLAST DE ARG.
DENVER FARMA
DIAXON
DROG. ATLANTIDA ARG.
FARMANET (2)
FINADIET
GOB. PCIA. SAN LUIS (DROG.)
HOSPIRA
IVAX ARG.
JOHNSON & JOHNSON MEDICAL
KLONAL
LAB. NOVO NORDISK PHARMA
LAB. BERNABO
LAB. BETA
LAB. CASASCO
LAB. RICHET
LAB. RICHMOND
MEDIFARM
MONTE VERDE
OMNILIFE DE ARG.
PANALAB ARG.
PHARMOS
PRODUCTOS ROCHE
ROEMMERS
ROFINA (3)
ROUX OCEFA
SANDOZ
SANOFI AVENTIS ARG.
SINERGUM BIOTECH
WAICON VISION



CONSUMO MASIVO SELECTIVO

ARCOR
ARCOR
BRAKU
CABRALES
COTO
FAIART ARG.
FALABELLA
FARMCITY
FEDESUR
FERRERO ARG.
FRATELLI BRANCA DEST.
GRUPO LATYN
IMPORTADORA SUDAMERICANA
INTEK
LA DELICIA FELIPE FORT
LHERITIER ARG.
MASSALIN PARTICULARES
MONDELEZ ARG.
NESTLÉ ARG.

N. RUBBERMAID ARG.
POTIGIAN GOLOSINAS
RECKITT BENCKISER
YPF GAS



TELECOMUNICACIONES Y TECNOLOGÍA

AMX ARG. (CLARO)
BRIGHTSTAR ARG.
EMP. ARG. SOL. SATELITALES
ETERTIN
FRAVEGA
FRIMETAL
HEWLETT PACKARD ARG.
IATEC
IMAGEN E INFORMACION
JOSE M. ALLADIO
LEVEL 3
LEXMARK
NEWSAN
NEXTEL COMMUNIC. ARG.
PHILIPS ARG.
RICOH ARG.
SIEMENS
STYLUS
TELECOM PERSONAL
TELEFÓNICA DE ARG.
VERBATIM
XEROX ARG.



COSMÉTICA

BIFERDIL
BUHL
GRUPO GODREJ
L'OREAL ARG.
NATURA COSMÉTICOS
NATUREL
PADOC
PROCTER & GAMBLE ARG.
SUNSTAR AMERICAS



MÁQUINAS Y HERRAMIENTAS

3M ARGENTINA
3M ARG.
BARBUY TEAM
BLACK Y DECKER ARG.
BULONFER
CNH ARG.
ENRIQUE SORIANO
ERPA
PROTEC ASOCIADOS
ROBERT BOSCH ARG.
ROBERTO RUMBO
SKF ARG.
SNA E
TETRA PAK



VENTA DIRECTA/ ECOMMERCE

AMWAY ARG.

DABRA
ESSEN ALUMINIO
INT. RICKY SARKANY
MARTINA DI TRENTO
MELEZCA
NS3 INTERNET
SPRAYETTE



AUTOMOTRIZ / AUTOPARTES

BARDAHL LUB.ARG.
HYUNDAI MOTOR ARG.
MANN + HUMMEL ARG.
MERCEDES-BENZ ARG.
PEUGEOT CITROEN ARG.
SCANIA ARG.
TOTAL ESPECIALIDADES



INDUSTRIA VETERINARIA

CEVA SALUD ANIMAL
MERIAL ARG.



ORGANISMOS PÚBLICOS E INSTITUCIONES

ACA SALUD
I.E.R.I.C.
MUNIC. DE GODOY CRUZ
MUNICIPALIDAD DE TIGRE
MUNICIPALIDAD DE ZARATE
O.S. PERS. DE LA CONSTRUCCIÓN
O.S. PARA LA ACT. DOCENTE
OS.PE.CON.
OSPRERA
S.A.D.A.I.C.



TEXTIL / INDUMENTARIA

BE ENTERPRISES
CALZADOS ARGENTINOS
TEXTIL FEDERAL
TEXTILANA
VISIÓN 101



EDITORIALES Y GRÁFICA

DISTRIB. DE REVISTAS BERTRAN
DISTRIBUIDORA INTERPLAZAS



SERVICIOS / FINANCIEROS / SEGUROS

ACTION LINE
ACTUAL
ADM. VASINI, FLORIO Y CIA

ASEG. FEDERAL ARG.
BANCO COMAFI
BANCO HIPOTECARIO
BCO MUN. DE ROSARIO
BANCO SANTANDER RÍO
BERKLEY INT. ART
CASTILLO
CAT TECHNOLOGIES ARG.
CITYTECH
CNP ASSURANCES CIA. DE SEG.
DIREC TV ARG.
FAVACARD
FIAT AUTO SA DE AHORRO
GE CÍA. FINANCIERA
GRUPO LINDE GAS ARG.
GUÍA LABORAL
INTERACCIÓN SEGURO
LAKAUT
LA SEGUNDA ASEG. RIESGOS
MAPFRE
MICROCENTRO DE CONTACTO
ORBIS CIA. SEGUROS
PLAN ROMBO
ROYAL & SUN ALLIANCE SEG.
SEG. BERNARDINO RIVADAVIA
SERV. DE AGUA DE MISIONES
SOLDEPA
TARJETA NARANJA
TARJETAS CUYANAS
VALLE FERTIL



OPERADORES LOGÍSTICOS Y POSTALES

CRUZ DEL SUR
FEDERAL EXPRESS CORP.
NEXO SERVICIOS POSTALES
ORG. COURIER ARG.
SOUTH POST
TNT ARG.
TRANSFARMACO
UPS DE ARG.



EN BRASIL

ABBOTT
ALLIED
BGH
DIFFUCAP
FUNDAÇÃO MEDICA
INVICTUS
LABYES
MADASA
MITUTOYO
NESTLE
NEXTEL
PIERRE FABRE
PRATI DONADUZZI
RICOH
SUPERFONES
TEAM TEX

1. Los principales clientes en Argentina según niveles de facturación están ordenados alfabéticamente por rubros y en Brasil, sólo alfabéticamente.

2. Farmanet: distribuidora de especialidades medicinales de Alcon, Andrómaco, Bausch & Lomb, Bioderma, Boehringer Ingelheim, Casasco, Cinetic, Elisium, Fortbenton, Gador, Galderma, Ga.Ma, Ingens, Jorge Hané, LDA, Lifescan, LKM, NAF, Novartis, Nycomed, PharmaDorf, Laboratorio SG, y Valuge.

3. Rofina: distribuidora de especialidades medicinales de Argentia, Colgate-Palmolive, CLS Behring, Estrella, Eximia, Finadiet, Gramon Millet, Investi, Laboratorios Poen, Mead Johnson, Novo Nordisk, Nutri Baby, Raffo, Raymos, Roche, Roemmers, Sandoz y Sanofi Pasteur.



Nuestros proveedores

Las operaciones logísticas no solo involucran mano de obra intensiva sino también una gran cantidad de servicios asociados indirectos, cuyo desempeño impacta en el resultado final de los servicios que brindamos. Proveedores de transporte, seguridad, limpieza, personal temporario, se suman a las cadenas de valor en las que participamos y de ahí se deriva el hecho y la necesidad de establecer alianzas estratégicas.

Al desempeñar un rol esencial como es el de “integradores”, entendemos que el crecimiento sostenible debe ser proporcional para clientes, proveedores y nuestra empresa, basándonos en prácticas responsables y lazos de confianza. En este sentido, el desarrollo de nuestros proveedores de transporte es fundamental, ya que constituyen el brazo principal de nuestros servicios.

Resulta importante destacar que desde nuestros orígenes nos propusimos jerarquizar y fortalecer el sector logístico, compartiendo nuestro “saber hacer”, es por ello que también privilegiamos el mercado local a la hora de comprar los insumos o contratar servicios. Buscamos proveedores que se conviertan en aliados, privilegiando a las pequeñas y medianas empresas dirigidas por sus propios emprendedores, y procuramos acompañar y potenciar su crecimiento y desarrollo.

En 2013, implementamos un nuevo proceso de alta y modificación para el resto de nuestros proveedores. Allí les solicitamos información acerca de sus actividades de Responsabilidad Social y las certificaciones de calidad que poseen. Esto nos permite interiorizarnos acerca de sus prácticas en la materia y posibilitará el desarrollo de acciones conjuntas, fortaleciendo el círculo de un modelo de gestión sustentable.

Un total de aproximadamente 5200 proveedores, se agrupan en los siguientes rubros de servicios:

- | | |
|------------------------|-------------------------|
| • Alquileres | • Proveedores generales |
| • Combustible | • Seguridad |
| • Concesionarios | • Seguros |
| • Construcción | • Servicios al Personal |
| • Insumos de Embalaje | • Servicios de Limpieza |
| • Internet / Telefonía | • Sistemas Informáticos |
| • Personal eventual | • Transporte |

Dentro de nuestros proveedores principales, destacamos el empleo indirecto que se genera con la contratación y desarrollo de proveedores de servicios de personal eventual, de transporte, de seguridad y servicios de limpieza llegando a un total de 2166 personas al mes de diciembre de 2013. A la mayoría de ellos se les brinda capacitación de acuerdo a la tarea requerida.

Principales Proveedores

(en orden alfabético / no contempla transportistas)

| RAZÓN SOCIAL | RUBRO |
|-------------------------------------|-----------------------|
| ACCESS ARGENTINA SA | Alquileres |
| AEROLINEAS ARGENTINAS SA | Transporte |
| ALERCE INFORMÁTICA APLICADA SA | Sistemas Informáticos |
| AXION ENERGY ARGENTINA SA | Combustible |
| BEEL SUR SA | Transporte |
| BELCLEAN SER ESPEC. SA | Limpieza |
| CAZADORES COOP TRABAJO LDA | Seguridad |
| CMP ESTRUCTURAS SA | Construcción |
| CODECOP SRL | Seguridad |
| COMAHUE SEGURIDAD PRIVADA SA | Seguridad |
| CPT INTEGRAL SA | Papelería y embalajes |
| DANOPA SA | Papelería y embalajes |
| EDENOR SA | Energía eléctrica |
| EURO FOOD ARG. SA | Comedor |
| EXPENDEDORAS AUTOMATICAS ITALO ARG. | Servicios al personal |
| GRUPO POSADAS SA | Alquileres |
| GUIA LABORAL SRL | Personal eventual |
| INDHECOS SA | Limpieza |
| INFOR | Sistemas Informáticos |
| LAN | Transporte |

| | |
|------------------------------------|-----------------------|
| LOGÍSTICA DCN SA | Seguridad |
| LOW RISK GROUP SRL | Seguridad |
| MAIL SYSTEM SERVICE SRL | Operativos |
| MASTROPOR SA | Papelería y embalajes |
| NEXTEL COMMUNICATIONS ARG. SRL | Internet - telefonía |
| OSDE | Medicina prepaga |
| PALLETS JAUREGUI SA | Operativos |
| PANOCEANICA SACIlyA | Alquileres |
| PAPELERA SANTA ANGELA SA | Papelería y embalajes |
| PERTENECER SRL | Limpieza |
| RANDON ARGENTINA SA | Semirremolques |
| S.E.A. SA | Personal eventual |
| SHELL CIA ARG. DE PETRÓLEO SA | Combustible |
| SUMINISTRA SRL | Personal eventual |
| TACCO CALPINI SA | Sistemas informáticos |
| TELEFÓNICA DE ARG. SA | Internet - telefonía |
| TELEFÓNICA MÓVILES ARG. SA | Internet - telefonía |
| TELMEX ARG. SA | Internet - telefonía |
| TRANSPORTES ESPECIALES CAF SA | Alquileres |
| TOTUS | Sistemas Informáticos |
| UPS | Transporte |
| VÍCTOR MASSON TRANSP. CRUZ DEL SUR | Transporte |
| VIZNO SA | Comedor |
| VULCAMOIA SA | Neumáticos |
| YPF SA | Combustible |

Un período de grandes avances en tecnología y procesos

Certificaciones de calidad



Todo proceso de certificación representa en sí mismo un proceso de reflexión y aprendizaje. Las certificaciones alcanzadas durante 2013 significan un salto de calidad en el diseño e implementación de procesos y sistemas internos orientados a brindar servicios de excelencia para nuestros clientes.

Certificamos la Norma ISO 9001:2008 aplicable a todos los sectores productivos para los siguientes procesos:

Cadena de frío

Enfocada a especialidades medicinales para humanos y veterinaria, que incluye los productos para patologías críticas donde la calidad y la forma de entrega son muy importantes. Comprende los procesos de retiro, recepción, almacenaje, preparación, transporte y distribución de productos para la salud que requieren cadena de frío entre 2° y 8° en todas nuestras sucursales de logística en el país.

Rendiciones de correo

El proceso de Rendiciones de Correo tiene por finalidad realizar el procesamiento de la rendición de piezas y brindar información de lo acontecido en la distribución de clientes corporativos. Su alcance implica: Procesamiento e información de resultados sobre la gestión de la distribución de Encomiendas, E-Commerce, Servicios Postales, Planilla Conformada y Constancia de Entrega desarrollada a medida para clientes corporativos.

Compromiso con la mejora continua

Afianzando el compromiso con las certificaciones alcanzadas de la norma ISO 9001 para los servicios de Distribución con Cadena de Frío y de Rendiciones a Clientes de Correo, la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad FARMA y la Jefatura de Calidad de Correo junto con la Gerencia de Organización y Procesos, desarrollaron la herramienta Gestión de Hallazgos para el tratamiento de “No Conformidades” y “Oportunidades de Mejoras de los Sistemas de Gestión de Calidad”. El objetivo de la herramienta es sistematizar el análisis y resolución de distintos tipos de hallazgos en diferentes áreas de nuestra empresa, logrando: Agilidad, Trazabilidad, Estandarización y Afianzamiento de los servicios certificados con la norma ISO 9001.



Soluciones logísticas en plantas operativas de Brasil

En abril de 2013 renovamos las certificaciones ISO 9001-2008 para soluciones logísticas en nuestras plantas de San Pablo y Rio de Janeiro. Además, la filial de Osasco SP fue certificada por primera vez, sumando una nueva estructura calificada para atender a nuevos clientes.

Grandes avances en tecnología y procesos

Desarrollar y aplicar tecnología nos permite optimizar e integrar procesos, aumentar la productividad, mejorar los controles y la información.

En materia de TI, además de desarrollar una nube privada con virtualización que nos permite tener una capacidad dos veces y media mayor a la que necesitamos actualmente y de lograr mejoras substanciales en el proceso de transporte a partir de colocar desarrollos en la casa del cliente para etiquetar bultos que salen de la línea de producción y así agilizar la recepción de mercaderías, podemos destacar:

Ampliamos el uso de radiofrecuencia

La implementación de Radiofrecuencia en las principales sucursales del interior del país nos ha permitido además de optimizar los tiempos de carga y descarga, acelerar la resolución de las incidencias: en el preciso momento en que se “cierra el camión” en el crossdock de Planta Benavídez en Buenos Aires, en nuestras principales sucursales reciben la información de todos los envíos por medio del sistema de gestión de transporte (TMS – Transport Management System) y ya los pueden pre asignar a reparto. Al disponer en las sucursales de este sistema y como las mercaderías pasaron por el Módulo de Paquetería (habiéndose etiquetado y leído), una vez que llega el camión a la sucursal, en el proceso de descarga se realiza la lectura de etiquetas de los bultos, pudiéndose asignar en ese mismo momento a reparto. Son múltiples los beneficios para nuestros clientes, ya que unifica y mejora la manera de identificar los bultos, evitando para algunos el rotulado manual; permite la trazabilidad a nivel de bulto, con lo cual pueden identificar alguno en particular que haya podido ser siniestrado y minimiza la posibilidad de pérdida y cruces de bultos, por contar con una mejor identificación de los mismos. En el caso de nuestro cliente

Astrazeneca, el sistema de Radio Frecuencia implementado en Planta Malvinas Argentinas

se refleja en la aceleración lograda en la preparación de pedidos y en la optimización de la trazabilidad, garantizando al paciente y a los intermediarios de toda la cadena logística que los productos consumidos son confiables, correctamente distribuidos y conservan su calidad y legitimidad.



La implementación de equipos HandHeld que iniciamos en 2013 en las plantas de AMBA y sucursales de Interior nos permite una mayor integración con nuestros clientes, a la vez que facilita, acelera y aumenta la calidad de los controles de todos los procesos logísticos desde el origen al destino. El alcance del proyecto es nacional y 2014 será el año donde finalizemos la implementación en todas las sucursales.

Rediseñamos nuestro website y optimizamos el seguimiento de envíos

Con el objetivo de brindar mejor información y optimizar la disponibilidad de herramientas de autogestión y atención a clientes, desarrollamos una nueva plataforma de Internet a partir de un diagnóstico previo que realizamos en todas las áreas de la compañía. El nuevo sitio se lanzó en mayo y también abarcó el rediseño de los websites de Norlog y Brasil.



Junto con la nueva plataforma también optimizamos la herramienta Seguimiento de Envíos. Ahora, sin necesidad de registrarse, nuestros clientes pueden consultar rápidamente sobre un envío y además, sus clientes pueden realizar un rastreo sin necesidad de contar con usuario y contraseña.



Mejoramos e integramos los sistemas operativos

Con el objetivo de continuar agregando valor a los servicios postales, desarrollamos nuevos módulos en nuestro sistema de procesamiento Integra. Se trata de los módulos de Rendición Digital (relevamientos fotográficos y rendición online a partir de la conformación de la distribución), de Notificaciones vía Mail, y el de Cambio de Sucursal de Custodia (permite cambiar la custodia en una sucursal de un envío o poner en custodia un envío, en la sucursal que el destinatario prefiera). Además, se realizó la integración con el Sistema Alertran (sistema operativo de logística), con lo cual permite mediante un escaneo en Integra, distribuir un envío de ALSA y a su vez informarle a Alertran todas las novedades que ocurran en Integra.

Se desarrollaron los módulos de WEB Services, para integración con plataformas de e-commerce. (alta, impresión, trazabilidad de envíos entre otras cosas.)

Calidad de Gestión

Recertificación del Sello CEDOL



Luego de la tercera auditoría realizada por la consultora internacional Deloitte , nuestra compañía Andreani Logística SA obtuvo la Recertificación del Sello CEDOL a la Calidad en Gestión con un puntaje superador al obtenido inicialmente en 2009. Este sello posee una validez de 3 años, y en el transcurso de dicho plazo se realizan auditorías de mantenimiento anuales. Una vez alcanzado el plazo mencionado, se efectúa el proceso de recertificación, el que implica una nueva revisión exhaustiva, que en nuestro caso incluyó visitas a Plantas y Sucursales del interior del país.

El Sello CEDOL de Calidad en Gestión fue establecido en 2008 con el objetivo de trasladar al mercado la aplicación de Buenas Prácticas entre los Operadores Logísticos y así continuar el camino en búsqueda de una mayor profesionalización y jerarquización de la actividad.

El haber logrado esta recertificación representa para nosotros un nuevo y doble desafío: Mantener los niveles de excelencia en aquellos principios en los que obtuvimos la máxima calificación y, a la vez, mejorar aquellos donde existan oportunidades de hacerlo.

Los 13 principios establecidos en el Código de Buenas Prácticas que se certifican son los siguientes:

1. Independencia
2. Libre competencia
3. Sustentabilidad en el tiempo
4. Establecimiento de estándares de servicio
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
13. Control y autocontrol

Deloitte y KPMG son las consultoras internacionales designadas por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) para auditar a las compañías.



Junto al Gobernador de San Luis, Claudio Poggi (centro), en acto del convenio con el Ministerio de Salud de la provincia.

Principales desarrollos de servicios

Servicio de urgencias para nuestro cliente Abbott

Desarrollamos un servicio de urgencias a Centros Médicos y Hospitalarios que se encarga de trasladar los repuestos y/o materiales necesarios para que los Ingenieros del Laboratorio reparen Equipos de Diagnóstico.

Nuevos clientes en Argentina y en Brasil

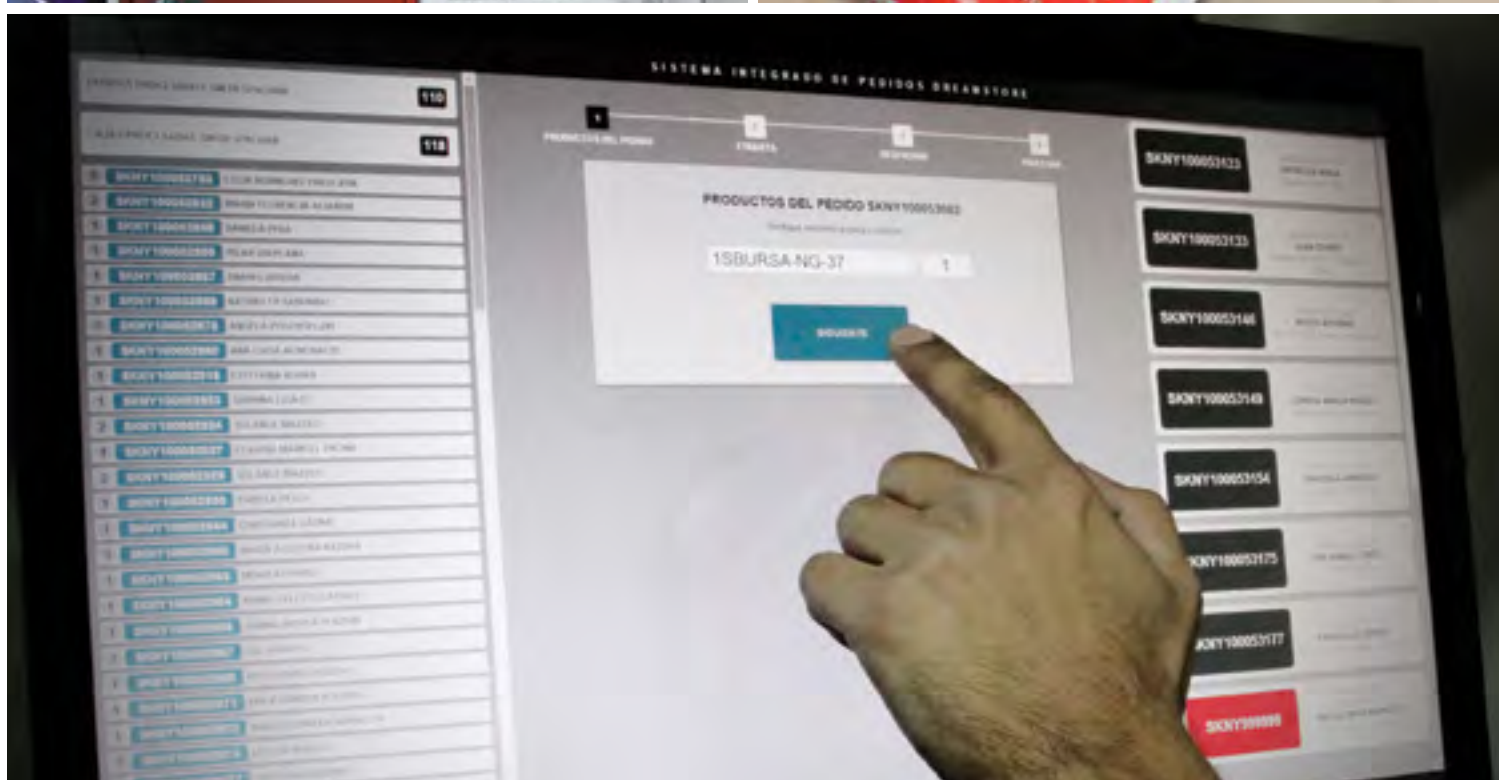
En abril de 2013 nos aliamos con el Grupo Falabella (tiendas Falabella y Sodimac), para distribuir a nivel nacional todos los productos que comercializa a través de su sitio Web y de forma telefónica, cubriendo todas las localidades en donde no existen tiendas de la marca.

En julio, desarrollamos el sitio de compras para Dexter Shops, siendo nuestro primer cliente para quien gestionamos el servicio integral de eCommerce, que incluye almacenamiento, distribución y posicionamiento online de la marca.

En noviembre, habiendo ganado una licitación privada frente a otros cinco operadores internacionales, comenzamos a brindar servicios logísticos para la unidad de negocios de nutrición de Laboratorios Abbott en Brasil. Reconocida por su alcance global, Abbott está presente en 130 países y representa una de las mayores empresas del mundo en el sector de cuidados de la salud. La compañía proyecta unificar sus operaciones logísticas para Brasil y otros países latinos.

Convenio con el Ministerio de Salud de San Luis

Hacia fines de marzo establecimos un convenio que nos vincula con el Ministerio de Salud de la Provincia de San Luis, para realizar el almacenamiento y la distribución de medicamentos, insumos y leche a hospitales y centros de atención primaria de salud



de la Provincia de San Luis desde nuestras instalaciones en la ZAL de Villa Mercedes. En el marco del evento realizado por la firma del convenio participó el Gobernador Claudio Poggi y otros funcionarios pertenecientes al gabinete.

E-commerce y Tiendas Andreani

Como parte de nuestra política de innovación y desarrollo de servicios de valor agregado y aprovechado nuestra vasta experiencia para llegar a los domicilios particulares, desarrollamos una solución integral de e-commerce. La misma abarca una propuesta de servicio para atender tanto los requerimientos específicos del sector corporativo como una solución estandarizada para satisfacer las necesidades de PYMES y Emprendedores



(Tiendas Andreani), ofreciendo desde el desarrollo de la plataforma de e-commerce, el almacenamiento, empaque y gestión de proveedores para insumos, hasta la distribución en domicilio con gestión de cobranza y trazabilidad full vía web.

La plataforma tiendasandreani.com permite a nuestros clientes crear sus propias tiendas online personalizadas y elaborar estrategias de venta a medida, pudiendo operar de forma directa, segura y efectiva, además de controlar sus stocks de productos y manejar estadísticas de comercialización que le permitan optimizar su negocio.

El servicio incluye las integraciones con los medios de pago y los diferentes canales de difusión - Google y Facebook-. Además, nuestros clientes pueden elegir entre tres tipos de Abonos de diferentes características y beneficios.

Enológica



Desarrollamos una solución de distribución para Bodegas que facilita a los productores regionales acceder a un servicio logístico especializado con trazabilidad en toda la cadena y la realización de retiros y entregas puerta a puerta en todo el país durante todo el año. Contempla todos los canales de distribución, llegando a restaurantes, vinerías y wines clubs exclusivos, así como a los domicilios particulares de los consumidores finales y envíos especiales en temporada.

Se trata de un servicio integral de negocios que desarrollamos para potenciar la industria vitivinícola. A través de Enológica, facilitamos a las bodegas boutique la administración y la logística de sus vinos, mediante un vínculo estratégico y sustentable establecido con Bodegas de Argentina (Cámara Empresaria de la Industria Vitivinícola).

Crecimiento comercial en Rio de Janeiro

2013 fue un año de gran crecimiento para la Filial de Rio de Janeiro. Ampliamos nuestra cartera comercial, brindamos nuevos servicios a antiguos clientes e invertimos en nuestra fuerza de venta, sumando nuevos talentos al Área Comercial. De esta manera, posicionamos nuestro nombre por servicio y calidad frente a empresas internacionales de fuerte presencia en el mercado local: Pierre Fabre, Prati Donaduzzi, Diffucap, Oncoprod, Ricoh, Superfones y Nespresso, entre otros.



Planta de operaciones logísticas
Santa Fe en Santa Tomé.

Inversiones destacadas en Infraestructura

Nueva planta de operaciones logísticas en Santo Tomé, Santa Fe

En agosto completamos la mudanza de nuestra Sucursal de Operaciones Logísticas Santa Fe, en la Ruta Nacional N° 19, km 2 en la localidad de Santo Tomé.

Santa Fe constituye uno de los puntos estratégicos de nuestra estructura nacional, siendo el eje para la distribución en el noreste del país. Además de brindar servicios logísticos para organismos gubernamentales, comercios y canal domiciliario, desde allí distribuimos revistas, tabaco, medicamentos, repuestos y autopartes para automotores, golosinas, café, herramientas, textiles; cargas completas de estos y otros productos parten desde el centro hacia todo el país, incluso hacia puerto y aeropuerto de Buenos Aires para su exportación.

Sobre una superficie total de 13.000 m²., nuestra nueva planta dispone de 2.000 m² destinados a operaciones de crossdocking y de almacenamiento, con 2 cámaras frigoríficas con diferentes rangos de temperatura. Santa Fe está preparada y habilitada para operar con medicamentos, artículos electrónicos, alimentos, encomiendas postales, equipajes y carga general; y se encuentra incluida en la certificación ISO 9001-2008 para transporte y distribución de productos para la salud que requieren cadena de frío entre 2°C y 8° C. La nueva planta demandó una inversión de 2 millones de dólares.

Nueva planta exclusiva de Farma en Brasil

En septiembre inauguramos nuestra primera planta dedicada a logística farmacéutica en San Pablo, Brasil.

Localizada en la Rodovia Régis Bittencourt km 282, Municipio de Embu das Artes, la planta tiene una ubicación estratégica, ya que se encuentra sobre uno de los principales accesos a la capital paulista. La filial Embu, es nuestra cuarta planta de logística integral en el estado de San Pablo y cuya apertura consolida nuestra red de distribución en las regiones Sur y Sudeste del país vecino.

El depósito de 11.419 m². está habilitado según las normas vigentes de la Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). Desde allí, ofrecemos servicios de alta



Vistas aérea e interna de la Planta Embu en San Pablo, Brasil.

calidad especializados en Productos Terminados a temperatura controlada, Estudios Clínicos, Muestras Médicas, Muestras Biológicas, Materias Primas y Reactivos para Diagnóstico de Uso in Vitro, entre otros.

Cabe mencionar que desde diciembre, la Filial Embu también se encuentra habilitada por el Ministerio de Agricultura, Ganadería y Abastecimiento de Brasil (MAPA) para brindar servicios de almacén al segmento veterinario.

Máxima seguridad en Planta Benavídez

Hemos realizado importantes inversiones y desarrollos para mejorar significativamente las condiciones en materia de seguridad de personas y productos. En muchos casos, responden a requerimientos puntuales que solicitan nuestros clientes, ya sea por las características

especiales de sus productos o por el alto valor de los mismos. Así, ampliamos la cantidad de cámaras y de alarmas e incorporamos el sistema de Control de Acceso, entre otras mejoras.

Mudanza de la operación Johnson & Johnson Medical

En el mes de abril mudamos la operación de nuestro cliente desde Planta Olivos a Planta Florida. Nuestra relación comercial con Johnson & Johnson Medical data de junio de 1987, y pasó por diferentes mudanzas que acompañaron su necesidad de crecimiento. Este cliente comercializa en el país productos médicos que van desde implantes para cirugías, sanitizantes, cementos hasta reactivos para diagnóstico clínico.

La mudanza pudo realizarse luego de realizar un proyecto de adecuación que demandó una inversión de más de \$3,5 millones, pudiendo alcanzar un nivel de infraestructura puesta a disposición del cliente, que es modelo en Argentina para las operaciones de tecnología médica.

Avances en la Plataforma Logística Norlog

Seguimos construyendo la Plataforma Logística Multiempresa NORLOG ubicada en la localidad de Tigre, zona norte de la provincia de Buenos Aires. Con una inversión en torno a los \$100 millones, las obras de infraestructura presentan un importante avance y estarán finalizadas en 2014.

Estas obras, contempladas dentro de la primera etapa y que abarcan una superficie de 37 hectáreas, se corresponden principalmente al movimiento de suelo, al tendido de las calles internas, la construcción del acceso principal y estacionamiento del predio y al emplazamiento de hormigones y cerco perimetral.

Norlog es un emprendimiento de la Unidad de Negocios Inmobiliarios que consiste en la construcción en Tigre de la plataforma logística multiempresa, sustentable y con la tecnología más avanzada. Permitirá tanto el movimiento y almacenamiento de mercadería como la radicación de industrias livianas.

Esta primera fase está compuesta por 14 lotes destinados a la actividad logística e industrial, más un sector para servicios que complementan el desarrollo de las actividades de las empresas radicadas en la plataforma. Simultáneamente, estamos realizando obras de infraestructura para el Cross Dock de Logística, destinado al movimiento y transporte de mercaderías.

Futura Central de Transferencia de Cargas Tigre

Dentro del predio de la Plataforma Logística Norlog, en 2013 iniciamos los primeros trabajos para desarrollar la nueva Central de Transferencia de Cargas. Se trata del nuevo cross dock en un espacio de 77.000 metros cuadrados, diseñado y concebido para hacer un uso eficiente



Pablo Andreani (director) y Eduardo Munitz (gerente comercial) de Desarrollos Inmobiliarios en la obra de la Plataforma Logística Norlog.

de los recursos, logrando la más alta productividad para nuestros procesos y por ende para nuestros clientes. Dentro de la automatización prevista, se destacan el “towline”, que consiste en transportador de pallets en forma automática dentro del depósito y el “sorter”, clasificador de paquetería con toboganes que, además de calcular peso y volumen de cada paquete, los clasificará y canalizará por distintos toboganes hacia cada boca de destino.

Esta automatización mejorará los tiempos de nuestra operación duplicando la capacidad de procesamiento operativa. Esta tecnología de punta viene asociada a mejor información para la toma de decisiones y en consecuencia optimización.

Además, en el diseño se tuvo en cuenta un mayor espacio para maniobra de unidades, mejores instalaciones y servicios asociados para colaboradores y proveedores de servicios.



Acciones y desarrollo de proveedores críticos

La sustentabilidad de nuestra empresa es posible a través del desarrollo integral de nuestros partners o socios estratégicos. En este sentido, los transportistas, como proveedores del primordial componente de nuestros servicios logísticos (el transporte de mercaderías), son nuestros principales aliados.

Es por ello que asesoramos y brindamos asistencia técnica y financiera a las pequeñas y medianas empresas de autotransporte de cargas que nos brindan servicio, acompañándolas en su desarrollo y en la optimización de sus prestaciones. A tales efectos, disponemos de un departamento de Administración y Asistencia a Transportistas, desde el cual les brindamos asesoramiento, así como también, facilidades para la compra de insumos básicos, como combustible, cubiertas, baterías, lubricantes y seguros; asistencia financiera para renovación y reparación de vehículos y asesoramiento.

Durante 2013, con el objetivo de mantener actualizado el parque automotor, les ofrecimos planes accesibles para renovar sus unidades de transporte, a las que también les aportamos sistemas satelitales y metodología de repartos por entrega de mayor valor, principalmente en las sucursales cabeceras del interior del país: Rosario, Santa Fe, Córdoba, Mar del Plata y Mendoza.

Complementamos nuestro apoyo a los transportistas, brindándoles capacitación a los conductores y contribuyendo a la formación de principiantes, mediante el Programa Tránsito Seguro (ver más información en Capítulo Desempeño Social).

Nuestras relaciones en el mercado

Entendemos al mercado como un lugar de encuentro donde desarrollamos el vínculo personal además de la relación comercial. Es por ello que promovemos la sociedad de la confianza, para operar en un entorno de sana competencia donde se compartan reglas de juego, valores y prácticas organizacionales. Pensamos que desde esta visión generamos valor y riqueza, creando un círculo virtuoso y consecuentemente un espiral de crecimiento.

El gran progreso que han tenido las tercerizaciones de operaciones logísticas en todos los sectores de la economía, nos impulsó a profesionalizar y jerarquizar nuestra actividad, aspirando a operar en un mercado cada vez más maduro y transparente. Guiados por estos principios, compartimos la vocación profesional con nuestros colegas, fomentando juntos el desarrollo de espacios de encuentro e intercambio. En este sentido, debemos destacar que somos co-fundadores de la Asociación Argentina de Logística Empresarial (ARLOG), de la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos, (CEDOL) y de la Asociación de Empresas de Correos de la República Argentina (AECA). Nuestros colaboradores participan activamente, tanto en los respectivos consejos directivos como en distintas actividades y comisiones de trabajo en más de 10 entidades.

En 2013, destacamos el haber formado parte del equipo para la edición del Manual “Finanzas para Logistas”, presentado a la comunidad logística en el marco de los encuentros profesionales que la CEDOL organiza todos los años y nuestro ingreso a la Asociación Brasileira de Operadores Logísticos, ABOL, cuyo objetivo es reglamentar las actividades del sector, estableciendo un marco legal que garantice seguridad jurídica, competitividad y sustentabilidad a largo plazo.

Además, como todos los años, en octubre participamos del Encuentro Nacional de Logística Empresarial, organizado por ARLOG, en el marco del análisis del presente y el futuro de las actividades logísticas y la Supply Chain, donde disertamos sobre las diferentes alternativas de logística para eCommerce, presentando el Caso de Gestión Ricky Sarkany.



Nuestra participación en el Encuentro Nacional de Logística Empresarial organizado por Arlog.

Cámaras y Asociaciones en las que participamos

- Arlog (Asociación Argentina de Logística Empresarial). Integramos la comisión directiva.
- ACDE (Asociación Cristiana de Empresas).
- IDEA (Instituto para el Desarrollo Empresarial en Argentina) Integramos las Divisiones de Asuntos Jurídicos y de Responsabilidad Social Empresarial.
- IARSE (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial).
- CEDOL (Cámara Empresaria de Operadores Logísticos). Presidimos la Comisión Directiva y participamos en los departamentos técnicos de Operaciones y Transporte, Impuestos, Estadística y Costos, Comercial, Recursos Humanos, Auditoría, Finanzas y Jurídico.
- AECA (Asociación de Empresas de Correo Privado de Argentina). Integramos la Comisión Directiva y participamos en los equipos de trabajo de: Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable, Competencia Desleal, Estadísticas y Costos, Reglamentarios y Legales.
- CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico).
- SAFYBI (Sociedad Argentina de Farmacia y Bioquímica Industrial).
- CAMBRAS (Cámara de Comercio Argentino Brasileña).
- CEAC (Cámara de Empresarios del Autotransporte de Cargas).
- ABOL (Asociación Brasileira de Operadores Logísticos).
- ABEVD, Asociación Brasileira de Empresas de Venta Directa.
- ABRALOG, Asociación Brasileira de Logística.
- CAMARBRA, Cámara de Comercio Argentino Brasileira de San Pablo.





Izq.: Acto de reconocimiento
por mejores CIOs de TI.
Der.: Distinción otorgada
por el Banco Hipotecario.

Premios y reconocimientos

Ponderación como “Proveedor A”

Nuestro cliente Claro evalúa a todos sus proveedores de servicios por su desempeño. En ese marco, en el último trimestre de 2013 obtuvimos la ponderación de “Proveedor A”, lo cual significa que alcanzamos el máximo puntaje. Si bien fuimos evaluados en distintos aspectos, nos destacamos principalmente en Calidad de Servicio (elemento de mayor ponderación), Cumplimiento de plazos y Procesos Administrativos.

Reconocimiento para nuestro CIO de TI

Nuestro Gerente General de Tecnología Informática y Procesos, estuvo nominado entre los mejores ocho líderes de IT de empresas argentinas por la Revista Information Technology.

Un premio del Banco Hipotecario

A mediados del mes de noviembre, nuestro cliente nos distinguió con el 3º puesto en un Ranking de Proveedores de Servicios, el cual fue confeccionado a partir de una encuesta entre 300 participantes.

El Banco Hipotecario es nuestro cliente desde hace más de diez años, y juntos hemos desarrollado e implementado distintos servicios que nos han permitido crecer como empresa de servicios y, a su vez, le ha permitido al banco ampliar sus negocios.

Distinción para el diseño de nuestros vehículos en Brasil

La imagen de nuestra empresa fue clasificada dentro de las tres mejores en la categoría “Transporte de Carga” en todo Brasil en el 45º Concurso de Comunicación Visual y Diseño de Flotas 2013. El certamen es organizado por la Editora OTM, responsable de la revista Transporte Moderno, una publicación de contenido técnico y periodístico, especializada en el transporte multimodal en Brasil desde hace 50 años. En mérito a esta distinción, nuestra compañía fue incluida en el Anuario “Mayores del Transporte y Mejores del Transporte 2013”.



Operativo logístico para
nuestro cliente Xerox.

Felicitación de nuestro cliente Xerox

El Gerente de Logística de nuestro cliente Xerox, Marcelo Costa, nos hizo llegar una felicitación por un operativo que implementamos el día martes 12 de noviembre, el que consistió en el traslado de una máquina impresora, única hasta el momento en el país, y cuyo valor declarado supera largamente el millón de dólares.

“Por la presente quiero reconocer y felicitar a todo el equipo de Andreani que durante el día de ayer trabajó en la entrega más compleja que tuvimos en la historia de Xerox Argentina (la cual presencié personalmente), no sólo por el peso y volumen del equipo sino también por su valor monetario. Realmente, ha sido un excelente trabajo”.

Participaciones en foros y divulgación de conocimientos

Intercambio con integrantes del sector veterinario

En mayo recibimos en Planta Avellaneda a cuatro laboratorios asociados a ClameVet, Cámara de Laboratorios Argentinos Veterinarios Medicinales, para quienes organizamos una visita guiada. Participaron del encuentro los laboratorios Triton, Labyes, Konig y Cecil quienes recorrieron las Naves dedicadas a Laboratorios Veterinarios, siendo guiados por los propios jefes operativos y nuestro director técnico.

En el mes de julio participamos de un desayuno organizado por CAPROVE, Cámara Argentina de la Industria de Productos Veterinarios, en la Sociedad Argentina de Medicina Veterinaria, Ciudad de Buenos Aires.

Los laboratorios miembros de la Cámara se informaron acerca de la problemática del sector veterinario en cuestiones relacionadas a nuestra actividad, y el objetivo de nuestra participación fue transmitir los principales conceptos logísticos relacionados con la industria veterinaria, junto con los beneficios de la tercerización logística vista como una ventaja competitiva en la gestión comercial de los laboratorios.



Encuentro Abierto en el Centro Universitario de Tigre.

Encuentro Abierto sobre Logística en Tigre

En el marco del Curso de Posgrado en Logística, que dicta la Universidad de Belgrano en alianza con nuestra Fundación Andreani desde hace 11 ediciones, a fines de 2013 se llevó a cabo un Encuentro Abierto con la temática “Logística: la variable clave del momento” en el Centro Universitario de Tigre, provincia de Buenos Aires.

Este evento estuvo auspiciado por el Municipio de Tigre, la Unión de Empresarios de Tigre y la Cámara Comercial e Industrial de Tigre, y convocó a empresarios, tomadores de decisiones, responsables de áreas vinculadas a la logística y estudiantes con la intención de ampliar sus conocimientos en esta área.

Participaciones en Brasil

En el mes de mayo participamos de la 21ª Feria Internacional de productos, equipamientos, servicios y tecnología para hospitales, laboratorios, farmacias, clínicas y consultorios: Hospitalar 2013, en San Pablo, con el objetivo de divulgar al mercado local nuestro conocimiento en servicios de logística farmacéutica; y en el mes de agosto, también en San Pablo, estuvimos presentes en la 2ª Feria Pharma Supply Chain and Health, orientada al segmento farmacéutico, en la cual presentamos los diferenciales en logística integral de ensayos clínicos.

Jornadas de eCommerce

A fin de fortalecer el desarrollo de nuestros servicios para eCommerce y difundir los avances en la materia, durante 2013 participamos y organizamos distintos eventos en todo el país. Estuvimos en la Feria Puro Diseño en La Rural; participamos en el Encuentro Nacional de Logística Empresaria de ARLOG en el Hotel Sofitel, Los Cardales, en el marco del análisis del presente y el futuro de las actividades logísticas y la Supply Chain; organizamos una reunión con clientes y potenciales de diferentes rubros, en el hotel Elegance de Mar del Plata y junto al Curso de Posgrado en Logística en la Universidad de Belgrano, llevamos a cabo un encuentro especialmente pensado

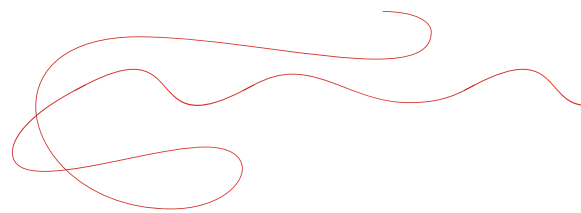


Carlos Cirimelo, gerente general de Correo, disertando en Encuentro de eCommerce en la prov. de Córdoba.

para que alumnos, docentes y profesionales del sector logístico analicen el proceso de crecimiento del eCommerce en Argentina y los desafíos logísticos que presenta. Sin dudas, nuestros mayores esfuerzos estuvieron en organizar dos Encuentros de eCommerce con el objetivo de mostrar las tendencias de este nuevo canal de ventas y generar herramientas que permitan a las empresas potenciar sus negocios, creando una Comisión de Consulta para todos los sectores. El primero lo realizamos en el mes de junio en el Sheraton de la ciudad de Córdoba, donde participaron unas 700 personas y el segundo en el mes de noviembre en el Hotel Catalinas Park, en San Miguel de Tucumán, declarado de interés provincial por el gobierno de la provincia de Tucumán y de interés universitario por la Universidad Tecnológica Nacional.



Intervenimos en cadenas de
valor que hacen posible la
integración de comunidades.





*Desempeño
Social*



La comunicación nuestra de cada día

La comunicación es un componente esencial para nuestra organización, sobre todo porque nos ayuda a mantener un clima de trabajo positivo y participativo para afianzar día a día un modelo de gestión sostenido en los valores institucionales de nuestra empresa.

Con la implementación de la nueva plataforma de Intranet en marzo de 2013, cumplimos con nuestro propósito de estar más cerca y más conectados, garantizando el acceso a la información a todos nuestros colaboradores, ya que la misma ofrece herramientas que facilitan la gestión diaria. Al mismo tiempo, la nueva Intranet está concebida de manera tal que los valores institucionales son transmitidos transversalmente en cada noticia y en cada función requerida.

Durante 2013 también rediseñamos nuestra web institucional en Argentina y en Brasil, ambas iniciativas en su conjunto permitieron potenciar el desarrollo de instrumentos para el área de Empleos, tendientes a promover internamente oportunidades de trabajo, así como también a atraer y retener talentos, mediante módulos de búsquedas laborales en ambos países.

Recursos Humanos

Perfil de nuestros colaboradores

Al mes de diciembre de 2013, nuestra empresa cuenta con una nómina de 3.224 colaboradores en relación de dependencia en Argentina y 433 en Brasil.

Respecto al período anterior, en Argentina hemos mejorado la proporción en cuanto a género, al pasar de una nómina de 16% de mujeres a 19%, señalando en algunas áreas y equipos de trabajo, un cambio interesante en este sentido: si bien desde el período anterior se observaba un salto cualitativo en cuanto a los puestos de mandos medios y gerenciales que las mujeres pasaron a ocupar en la organización, ese fenómeno no se manifestaba en las áreas operativas, hecho que podemos destacar en 2013, con el nombramiento de la primera jefa de operaciones en una de nuestras plantas.

Por el contrario, en Brasil la proporción de mujeres disminuyó a causa de los mayores volúmenes de nuevos clientes que motivaron incorporaciones de personal masculino en las áreas operativas.

Composición de la Nómina de Colaboradores

| Área | Nómina | Edad promedio | Antigüedad promedio | Hombres | Mujeres |
|--------------|--------------|---------------|---------------------|------------|------------|
| Corporativa | 249 | 43 | 5 | 68% | 32% |
| Correo | 1.183 | 37 | 9 | 85% | 15% |
| Logística | 1.792 | 35 | 7 | 91% | 9% |
| Brasil | 433 | 29 | 2 | 72% | 28% |
| Total | 3.657 | 36 | 6 | 79% | 21% |

Comparativo por Género

| | 2012 | | 2013 | |
|--------------|------------|------------|------------|------------|
| | Hombres | Mujeres | Hombres | Mujeres |
| Argentina | 84% | 16% | 81% | 19% |
| Brasil | 64% | 36% | 72% | 28% |
| Total | 74% | 26% | 76% | 24% |

Índice de Rotación

No se observaron variaciones significativas respecto al período anterior; el índice descendió a 9,7% (en 2012 había sido de 10,1%).

A los fines de un mejor análisis, a partir del presente reporte comenzamos a desagregar el índice, exponiendo la rotación voluntaria y no voluntaria.

| | | |
|-----------------------------|---------------|-------|
| Rotación 2013 - 9,7% | Voluntaria | 2,64% |
| | No Voluntaria | 7,05% |

Promociones Internas

Durante el 2013, los puestos vacantes se cubrieron en el 73% de los casos mediante búsquedas externas y en el 27% restante a través de búsquedas o promociones internas, manteniéndose, en líneas generales la proporción de cobertura de vacantes respecto al período anterior. Las necesidades de perfiles para desarrollos de nuevos negocios y otras posiciones técnicas, sumado al refuerzo de nuestra fuerza de ventas (telemarketers, ejecutivos de cuenta), que requieren un perfil especializado, hicieron que la mayor parte de las búsquedas se realizaran con asesoramiento de consultoras externas.

No obstante, con el objetivo de promover las oportunidades para los colaboradores, desarrollamos un **módulo de búsquedas internas en intranet**, lográndose un aumento del 19% en las publicaciones de búsquedas, en comparación con el año 2012.

En forma simultánea, también lanzamos el **portal de recursos humanos** en el website institucional y el módulo de Reclutamiento de Recursos Humanos en el website de Brasil.

Salud Ocupacional

Continuando con nuestro Programa de Chequeo Médico Preventivo, luego de haber completado en 2011 el mismo para colaboradores dentro de Convenio, durante el 2012 y 2013 lo llevamos a cabo para los colaboradores fuera de convenio.

Programa chequeo médico preventivo para personal fuera de convenio 2012-2013

| Cantidad Colaboradores Programa Chequeo | Colaboradores alcanzados en 1a etapa año 2012 | Cantidad de exámenes realizados | % Cumplimiento 1a etapa | Colaboradores alcanzados en 2a etapa 2013 | Exámenes realizados en 2a etapa 2013 | Pendientes de realizar el examen | % Cumplimiento 2a etapa |
|---|---|---------------------------------|-------------------------|---|--------------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| 312 | 100 | 100 | 100% | 212 | 182 | 30 | 85,84% |

La organización, coordinación y realización de este programa están a cargo de nuestro Departamento de Salud Ocupacional junto al de Relaciones Laborales. A partir de los resultados que se van obteniendo de este programa iniciado en el año 2006 se definen diferentes acciones complementarias:

- Efectuamos las entrevistas médicas para devolución y recomendaciones.
- Solicitamos ampliación de estudios para descartar otras patologías.

- En nuestros comedores, implementamos la dieta alternativa con gran inclinación a la dieta mediterránea.
- Derivamos a interconsultas específicas a su correspondiente obra social.
- Realizamos el seguimiento de las afecciones detectadas.
- Llevamos adelante campañas de comunicación.

Además, nuestro Departamento de Salud Ocupacional llevó a cabo distintas acciones orientadas a la prevención:

- El seguimiento de enfermedades crónicas hasta su resolución o estabilización.
- La publicación de información sobre enfermedades en Intranet, según el mes en el cual mundialmente se concientiza sobre la misma.
- El seguimiento de los accidentes de trabajo.
- La revisión de los protocolos de cada puesto de trabajo para exámenes pre ocupacionales.
- La realización de un proyecto piloto en Planta Barracas de uso de la kinesiología básica como medio de educación postural ergonómica.
- El desarrollo de una tabla de gasto calórico según los puestos de trabajo.
- La redacción del protocolo de atención médica y de enfermería.

Comparativo enfermedades crónicas 2012 / 2013

| Unidad de negocio | 2012 | | 2013 | | Variación |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| Correo | 37 | 31% | 65 | 46% | +28 |
| Logística | 72 | 61% | 71 | 50% | -1 |
| Corporativos | 10 | 8% | 5 | 4% | -5 |
| Total | 119 | 100% | 141 | 100% | +22 |

Comparativo s/ Patologías

| Patología | 2012 | 2013 |
|---------------------|------|------|
| Cirugías | 29 | 50 |
| Fracturas | 11 | 5 |
| Psiquiátricas | 15 | 22 |
| Osteomusculares | 22 | 30 |
| Cardiovasculares | 15 | 6 |
| Respiratorias | 15 | 1 |
| Oncológicas | 5 | 3 |
| Embarazos complejos | 7 | 12 |

Algunas conclusiones

- Se puede observar un aumento de las enfermedades psiquiátricas, todas ellas con un mismo diagnóstico, patrón que coincide con las estadísticas de salud pública.
- Las enfermedades que aun siguen siendo una epidemia a través del control de los ingresos van disminuyendo año a año.

Accidentes de trabajo

| Unidad de negocio | 2012 | | 2013 | | Variación |
|-------------------|------------|-------------|------------|-------------|--------------|
| Correo | 55 | 35% | 121 | 42% | - |
| Logística | 104 | 65% | 164 | 58% | - |
| Corporativos | 0 | 0% | 0 | 0% | - |
| Total | 159 | 100% | 285 | 100% | + 126 |

Accidentes por causa

| Consecuencia | 2012 | 2013 | Causa |
|----------------------|------------|------------|---|
| Trauma con contra* | 70 | 189 | Accidentes en la vía pública (Distribuidores domiciliarios de correo) |
| Esguinces/ Fracturas | 21 | 27 | Principalmente en usuarios de máquinas de movimiento de mercaderías |
| Lumbalgias | 11 | 30 | Levantamiento de peso realizado de manera incorrecta. |
| Otras | 57 | 39 | |
| TOTAL | 159 | 285 | |

(*) Denominación utilizada en la Ley de Accidente de Trabajo. Con: Trauma acompañando el objeto. Contra: Trauma contra el objeto.

Plan de acción en relación a accidentes de trabajo

Como parte de un plan de acción, desde el Departamento de Salud Ocupacional se recomendó la reubicación de colaboradores que sufrieron accidentes, principalmente con afecciones en la zona lumbar. Asimismo, para el año 2014 se planificó reforzar las instrucciones operativas sobre levantamiento de peso y de concientización, ya que en muchos casos los traumas son por descuido y falta de conciencia. De la misma forma, se planificó intensificar la instrucción sobre manejo de autoelevadores y máquinas de carga

Accidentes por lugar de ocurrencia

| Lugar de ocurrencia | 2012 | | 2013 | |
|---------------------|------------|-----|------------|-----|
| Puesto de trabajo | 95 | 60% | 179 | 63% |
| In itinere | 64 | 40% | 106 | 37% |
| Total | 159 | | 285 | |

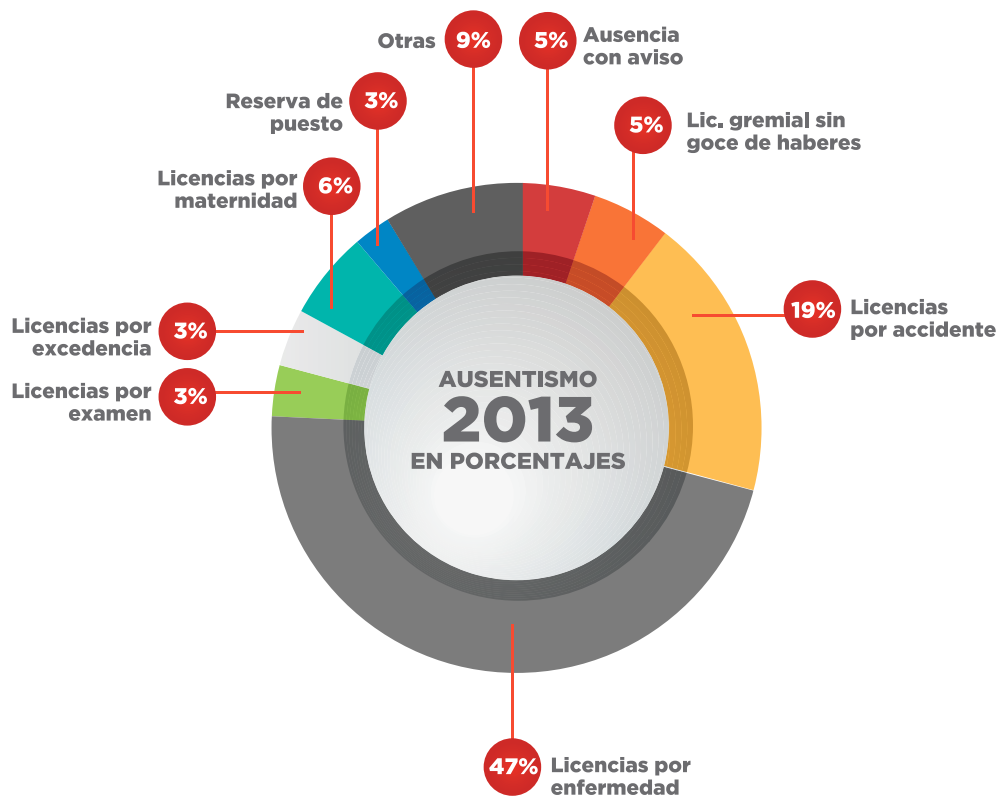
Conclusión

Respecto a los accidentes in itinere, se observa un aumento en la cantidad de eventos, el que se corresponde, aunque en menor proporción, con el aumento registrado en el índice nacional.

Ausentismo

Nuestro nivel de ausentismo respecto al promedio del mercado es bajo, y consideramos que este logro tiene relación directa con nuestras políticas y acciones en salud, alimentación, seguridad e higiene. El promedio anual en 2013 fue del 3,75%, prácticamente sin variantes respecto de 2012, cuyo promedio había sido 3,72%.

Ausentismo según causas





Brigada de incendio
actuando en simulacro.

Ausentismo. Comparativo 2012 / 2013

| | 2012 | 2013 |
|--------------------------------------|------|------|
| Licencias por enfermedad | 46% | 47% |
| Licencias por accidente | 18% | 19% |
| Ausencias con aviso | 7% | 5% |
| Licencia por maternidad | 5% | 6% |
| Licencia por examen | 3% | 3% |
| Licencia por excedencia | 2% | 3% |
| Licencia gremial sin goce de haberes | 6% | 5% |
| Reserva de puesto | 4% | 3% |
| Otras | 9% | 9% |

Seguridad e Higiene

Mejor prevenir: el accionar de nuestra Brigada de Incendios

Dentro del programa anual de capacitación, el Plan de Emergencias es una actividad obligatoria para cada una de las plantas operativas. Esta capacitación contempla el entrenamiento en evacuación del personal de las plantas y la preparación para respuestas de emergencia de primera intervención (Brigada de Incendio).

Mensualmente, estos grupos son entrenados en cada una de sus plantas, realizando actividades teórico – prácticas, tales como ataque de principios de incendios, rescate de



Colaboradores de Correo en La Remada, actividad realizada con motivo del cierre del año.

víctimas en espacios confinados o en altura, uso de equipos de emergencia y técnicas de primeros auxilios entre otras cosas.

Desde el punto de vista de la protección del medioambiente, este grupo también recibe entrenamiento para hacer frente a derrames accidentales de productos u otras sustancias que puedan emplearse en las plantas.

Como corolario del entrenamiento recibido en el año, al finalizar el mismo, se realizan prácticas de simulacros de evacuación del personal y un encuentro de los Grupos de Primera Intervención de las distintas plantas, en donde se practican los ejercicios de alistamiento aprendidos durante el año.

Hacia fines de 2012, la dotación de brigadistas era de 81 colaboradores, ascendiendo a 113 brigadistas en diciembre de 2013.

Capacitación y Educación

Capacitación



Durante 2013, contabilizamos 24.168 horas hombre en cuanto a capacitación e instrucción operativa. Las actividades se concentraron en las siguientes temáticas y cursos:

- Programa de Supervisores y Jefes
- Encuentros comerciales
- Encuentros de líderes para reflexionar sobre los valores de Andreani
- Idiomas
- Capacitaciones técnico-operativas
- Programa de apoyo educativo
- Posgrados y maestrías y otros cursos externos
- Escenarios Andreani
- Instrucción Operativa

Cabe señalar que nuestros instructores operativos acompañan constantemente la implementación de mejoras o de nuevos procesos, brindando asistencia en la ejecución de todas las tareas. Estas posiciones nos permiten un mayor nivel de respuesta a las necesidades operativas, ya que trabajan constantemente con la operación y sus áreas soportes a nivel nacional, teniendo como objetivo contribuir a optimizar todos los aspectos que hacen a la calidad de servicio (productividad, eficiencia, pendientes, etc.).

El instructor operativo acompaña a los colaboradores en su entrenamiento técnico para que puedan desempeñarse en su puesto en forma eficiente y también en su capacitación funcional, ayudándolos a desarrollar habilidades necesarias para ocupar futuros puestos dentro de la organización.

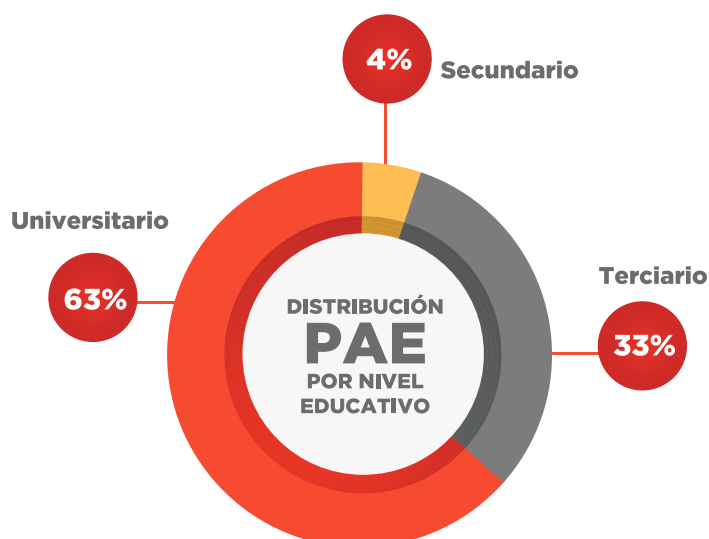
Durante el 2013, se realizaron instrucciones operativas cubriendo las siguientes temáticas: calidad, control en los procesos, preparación de pedidos, gestión de incidencias, manejo de autoelevadores, seguridad e higiene, instrucciones sobre diversos módulos de nuestros sistemas operativos (Integra, Alertran), entre otras temáticas.

Se contabilizaron 3.512 asistentes a las diversas charlas de instrucción en las que se incluyó, además de colaboradores de todas las plantas y sucursales del país, proveedores de servicios.

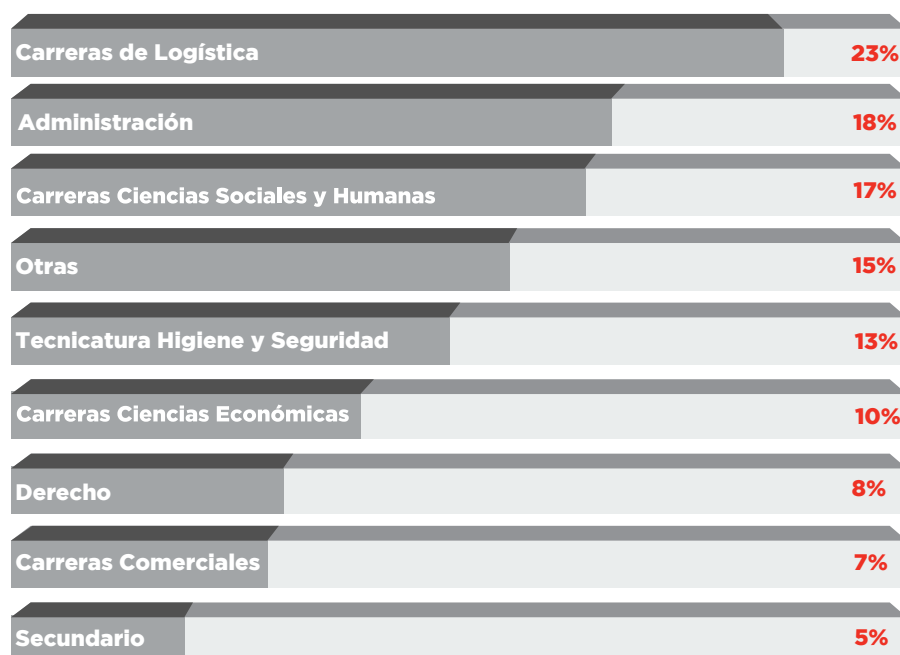
Plan de apoyo educativo PAE

Continuamos con el Plan de Apoyo Educativo, cuyo objetivo es fomentar a nuestros colaboradores a iniciar, avanzar y/o concluir sus estudios formales y de formación profesional (secundario, terciario y universitario). En 2013, percibieron la beca 116 colaboradores, de los cuales en su mayoría están cursando carreras universitarias.

Distribución PAE por nivel educativo



Cantidad de participantes por tipo de carrera Programa jóvenes con Futuro



La nueva edición del Programa Jóvenes con Futuro comenzó en el mes de diciembre de 2013, incorporando 63 jóvenes en nuestras plantas de Benavidez, Malvinas Argentinas, Santa Fe, Rosario, San Juan y Mendoza. La duración estimada del programa es de 10 meses, período en que los jóvenes realizan una práctica laboral. Se trabaja en conjunto con las oficinas de empleo de cada localidad o provincia, siempre bajo el monitoreo del Ministerio de Trabajo.

En cuanto a la edición que comenzó en 2012 y culminó en marzo de 2013, pudimos efectivizar a 6 jóvenes: 2 en Córdoba, 1 en Rosario y 3 en Buenos Aires (2 en Planta Malvinas Argentinas y uno en Planta Benavidez).

Evaluación de desempeño

Profundizamos el enfoque de esta gestión, orientados en los siguientes objetivos:

- Contribuir a asegurar el cumplimiento de la estrategia, planes y objetivos.
- Detectar brechas en el desempeño.
- Dar / Recibir feedback sobre fortalezas y oportunidades de mejora.
- Pluralidad de opiniones.

- Obtener información válida vinculada a la gestión de las personas.
- Lograr un rol activo en la gestión del propio desarrollo.

Ciclo de gestión del desempeño



Por tercer año consecutivo realizamos en tiempo y forma el Ciclo de Evaluación de Desempeño, impactando a **toda** la población Fuera de Convenio. Las mejoras introducidas en 2013 fueron:

- 1) Adaptamos la herramienta y las competencias funcionales para acercarlas a la realidad de los sectores, siendo el área comercial el primero en donde implementamos este cambio. De esta manera, parte de las competencias evaluadas están vinculadas con las competencias genéricas de Andreani, otra parte con la función específica (comercial, por ejemplo) y otra parte con el rol de conducción y desarrollo de personas, cuando corresponda.
- 2) Utilizamos la metodología de **Comité de talento** para cerrar las evaluaciones de desempeño, lo que implica la multiplicidad de miradas sobre la evaluación (ya no solo la del jefe y/o jefe del jefe), buscando procesos más plurales, lo cual también aporta y apalanca la identificación de talentos y la movilidad interna.
- 3) Implementamos el Feedback Múltiple (evaluación 360°), comenzando con los **directores**: El feedback es anónimo; lo recibe solo la persona sobre quien se da feedback para acompañar su desarrollo y la honestidad es clave fundamental de este proceso. En 2014 se extenderá a todos los gerentes.

Comunicaciones internas

Entendemos a la comunicación como un componente indispensable de nuestra empresa, cuyo objetivo es garantizar el acceso de todos nuestros colaboradores a información sobre las novedades más importantes. Además, buscamos incentivar el compromiso y la interacción entre ellos, así como también fomentar su participación y cooperación en la generación de contenidos.

Al mismo tiempo, difundimos nuestra cultura organizacional a través de los Valores Institucionales, los cuáles contribuyen a fortalecer la identidad de nuestra empresa y, por esta razón, buscamos que estén presentes transversalmente en cada noticia difundida a través de diferentes medios internos.

En esta línea, a principios de 2012 se dio inicio al Proyecto “Valores en Acción”, cuyo objetivo es trabajar en el fortalecimiento de los Valores Institucionales en todos los sectores de nuestra empresa, reflexionando sobre tareas y conductas concretas para detectar qué Valores son prioritarios en el área. Además, al finalizar el proceso en cada sector, se confecciona un informe de emergentes de suma utilidad para diversos proyectos de Recursos Humanos y niveles de conducción. Para lograr una comunicación clara y eficiente, contamos con los siguientes medios:

Entre Nosotros

Revista interna que tiene por objetivo mantener informados a nuestros colaboradores sobre noticias relevantes de nuestra empresa, generalmente ya comunicadas en medios digitales.

Frecuencia: semestral.

Alcance: todos los colaboradores (envío personalizado).

Carteleras

Presentes en Plantas y Sucursales, brindan información sobre Recursos Humanos, menús semanales, cumpleaños, calendarios y novedades más importantes.

Frecuencia: permanente.

Alcance: todos los colaboradores.

Nuestra Intranet crece

Plataforma informática interna que contiene información útil para la gestión diaria. También cumple la función de informar a los colaboradores sobre novedades importantes. En marzo de 2013 implementamos nuestra nueva Intranet, un espacio de comunicación moderno, atractivo y amigable, cuyos principales objetivos están relacionados con la agilización de la gestión laboral diaria de los colaboradores, así como también con la generación de sentido de pertenencia organizacional.

Una Biblioteca de documentos útiles, reservas de salas para reuniones, un módulo de búsquedas laborales internas, el calendario con las actividades del mes, un Directorio Telefónico, Noticias y novedades de la empresa, sorteos, encuestas, fotos, videos, un buzón de sugerencias y los cumpleaños del día, son algunas de las muchas posibilidades que nos brinda este medio para facilitarnos y mejorar nuestra calidad de vida laboral.



La Intranet es un espacio que nos permite estar más cerca, más conectados y comunicados y, en este sentido, creemos que hay algo que nos distingue: todos los colaboradores de nuestra empresa, trabajen o no habitualmente con una computadora, tienen acceso a la Intranet, pudiendo incluso ingresar desde sus hogares.

Frecuencia: permanente.

Alcance: personal con computadora (1.926 personas).

Expreso

Boletín digital interno cuya finalidad es informar a nuestros colaboradores sobre las novedades más recientes de la empresa.

Frecuencia: bimestral.

Alcance: personal con computadora (1.926 personas).

Comunicaciones internas y circulares

Formatos utilizados para comunicar novedades institucionales, fechas importantes, feriados y cambios en la estructura organizacional.

Frecuencia: aleatoria.

Alcance: personal con computadora (1.926 personas).

Protectores de pantalla

Utilización de los protectores de pantalla con el fin de concientizar sobre cuestiones importantes como medio ambiente, valores institucionales, seguridad informática, etc.

Frecuencia: aleatoria.

Alcance: personal con computadora (1.926 personas).

Programa Valores en Acción

A principios de 2012 impulsamos el proyecto “Valores en Acción”, cuyo objetivo es trabajar en el fortalecimiento de los valores institucionales en todos los sectores de nuestra empresa, reflexionando sobre tareas y conductas concretas para detectar cuáles son los valores prioritarios de cada área. Trabajamos con los Centros de Atención al Cliente, distintos sectores de Operaciones y de Administración, abarcando en una primera etapa 14 sectores. El Proyecto continuó durante 2013 bajo el siguiente esquema:

Objetivos

- Identificar los valores institucionales fundamentales de cada sector en el actual contexto de trabajo y describir los modos de actuación concretos que sustentan el cumplimiento de sus objetivos.
- Elaborar mensajes relacionados con los valores seleccionados para ser comunicados a través de los canales establecidos para el presente proyecto.

Conclusiones:

- El procedimiento metodológico para el trabajo con los valores organizacionales se sustenta en procesos de aprendizaje y comunicación
- El trabajo grupal y la intencionalidad de aprendizaje en cada paso genera compromiso, tanto individual como colectivo.
- La manifestación de los valores en conductas cotidianas se produce si se logra un proceso de interiorización de su importancia institucional.
- El ejemplo personal de los supervisores/jefes/gerentes constituye un factor clave para la asimilación de los valores institucionales.

Emergentes comunes. Permite a los equipos:

- Reconocer sus fortalezas y los atributos por los cuales quieren ser identificados dentro del GLA.
- Detectar la perspectiva del cliente interno en la cadena de valor agregado (brindamos un servicio para otro con un fin común: el cliente).
- Identificar oportunidades de mejora y las condiciones necesarias para implementarlas.
- Expresar expectativas y preocupaciones sobre beneficios, premios/incentivos, clima laboral, etc.

Programa Valores en Acción 2013

| Sector | Valores | Participantes |
|---|--|---------------|
| Administración de RR.HH | Calidad Innovación | 12 |
| Cobranzas | Desarrollo personal y profesional Innovación | 25 |
| Compras | Rentabilidad Sustentable Mejores Prácticas | 4 |
| Cuentas a Pagar | Flexibilidad Trabajo en Equipo | 12 |
| Desarrollo Operativo | Flexibilidad Trabajo en Equipo | 6 |
| Impuestos | Trabajo en Equipo Desarrollo personal y profesional | 6 |
| Infraestructura y Seguridad Informática | Innovación Trabajo en Equipo | 7 |
| Jefes Zonales (Correo) | Trabajo en Equipo Mejores Prácticas | 12 |
| Planta Malvinas Argentinas | Trabajo en Equipo Calidad | 25 |
| Sucursal Rosario (Correo y Logística) | Trabajo en Equipo Mejores Prácticas | 10 |
| Soluciones (Correo) | Trabajo en Equipo Mejores Prácticas | 12 |



Beneficios

Alimentación sana, una prioridad

Para nuestros colaboradores enmarcados bajo el Convenio Colectivo contemplamos mayores beneficios A los establecidos en los acuerdos legales.

Adicionalmente, nuestras grandes plantas ofrecen servicio de comedor mediante proveedor certificado con las normas correspondientes para cumplir con todos los requisitos de seguridad e higiene. En este sentido, nuestro Departamento de Salud Ocupacional y el Departamento de Nutrición de nuestro proveedor interactúan constantemente sobre los menús, diferentes opciones y alternativas para dietas adecuadas en calorías según las tareas desarrolladas. Con este beneficio, fortalecemos nuestro compromiso con la salud y la alimentación sana de nuestros colaboradores.

Agasajos y reconocimientos

Con el fin de estrechar el lazo con nuestros colaboradores, mediante agasajos y obsequios, reconocemos fechas o momentos importantes:

- Al cumplir 10, 15, 20, 25, 30 y 40 años de trabajo en nuestra empresa.
- Por alcanzar el beneficio de la jubilación.
- Nacimiento de un hijo.
- Día de la Primavera.

Procuramos que los beneficios lleguen también a las familias de nuestros colaboradores:
Mochilas escolares: Cada inicio de año lectivo, entregamos mochilas con útiles escolares para los hijos de 5 a 12 años.

Día del niño: Festejamos el Día del Niño con regalos para los hijos de 0 a 12 años.
Navidad: Cada fin de año obsequiamos una canasta navideña.



Oferta cultural: Los colaboradores del Grupo Logístico Andreani reciben a través de su Fundación un beneficio que tiene como objetivo propiciar el acceso a expresiones culturales. La Fundación Andreani otorga entradas para espectáculos de gran interés que se encuentran a disposición mediante una cartelera de difusión interna y sorteos. En el 2013 se realizaron 4 sorteos con entradas para cine y teatro de los cuales participaron 1497 colaboradores de Buenos Aires, GBA e interior del país. Trimestralmente a través de una cartelera de espectáculos fueron realizadas 151 reservas.

Relaciones Gremiales

En materia de relaciones sindicales, propiciamos un clima de diálogo con los distintos representantes gremiales. En todas nuestras plantas y sucursales (que reúnen la cantidad de trabajadores requerida por la ley), brindamos el apoyo para que periódicamente se realicen las elecciones de delegados.

Los Jefes de Personal mantienen una permanente y fluida relación con los representantes gremiales, atendiendo los requerimientos de nuestros colaboradores encuadrados dentro de la normativa legal y convencional. En este sentido, durante 2013 ampliamos la estructura de la Gerencia de Relaciones Laborales, creando 3 jefaturas en función de las zonas de cobertura:

- **De zona norte:** para atender las necesidades que surgen en nuestras plantas de Florida, Benavidez, Malvinas Argentinas y Loma Hermosa.
- **De zona sur:** para la atención en nuestras plantas Avellaneda y Barracas, y sucursales de correo del área metropolitana.
- **Del interior:** para atender a todas las Plantas y Sucursales del interior del país. Esta reorganización responde al constante crecimiento de nuestras operaciones y, en consecuencia, a la necesidad de mantener una comunicación más fluida y responder de manera rápida y efectiva a las mayores demandas.

Derechos Humanos

Contra el Trabajo Infantil

El domingo 9 de junio, asistimos a la 2ª carrera organizada por la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil en el Rosedal de Palermo, en la que participaron más de 2500 personas, entre particulares y colaboradores de diversas empresas. En este marco también se desarrolló un desayuno ofrecido por el Ministro Carlos Tomada para las empresas sponsors y auspiciantes. Según palabras de nuestra Coordinadora General de Fundación Andreani: “Fue muy emocionante presenciar la participación masiva que tuvo la carrera por una causa tan noble como la erradicación del trabajo infantil y ver la unión del Estado, la Sociedad y las Empresas trabajando juntos”.

Como empresa miembro, nos comprometemos con las campañas de sensibilización que la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil desarrolla a nivel nacional, y sumamos nuestros esfuerzos a esta iniciativa, así como también participamos de los desayunos de trabajo con las empresas que forman parte de la red.

Pacto Global de las Naciones Unidas

El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas, basado en un conjunto de 10 principios universales relacionados con los Derechos Humanos, las Normas Laborales, el Medio Ambiente y Anticorrupción, que busca crear un mercado global más inclusivo y más equitativo.

Adherimos al Pacto Global en el año 2008 y desde entonces somos miembros activos, habiendo reportado las comunicaciones de progreso. Como empresa adherente, durante 2013, participamos en:

- Taller “Alineando iniciativas internacionales de Responsabilidad Social: Pacto Global + ISO 26000 + GRI”.
- IV Asamblea Nacional del Pacto Global de Naciones Unidas
“Arquitectos de un mundo mejor”.

Sociedad

Programa de Desarrollo Cultural

El Programa de Desarrollo Cultural nace con el fin de promover las expresiones culturales en todo el país. A través de nuestra Fundación Andreani desarrollamos alianzas de trabajo junto a museos nacionales y provinciales, centros culturales, organizaciones sociales, instituciones académicas, organismos públicos y artistas.

Bajo ese marco, nuestras principales acciones del programa durante el año reportado son:

Gira de arte

Cuyo objetivo es beneficiar un proyecto cultural con un plan de itinerancia nacional de tres destinos. En el 2013 acompañamos al artista Eduardo Navarro con su obra Estudio Jurídico Mercosur III, que se exhibió en el Faena Arts Center. Durante 2 años, prestamos en comodato un semirremolque de 18 m para su correspondiente acondicionamiento y gira de 3 destinos, que comenzó en 2012 visitando Puerto Iguazú, Misiones, luego las escalinatas de la Facultad de Derecho Universidad de Buenos Aires (UBA) y en 2013 el proyecto fue convocado por la Curadora Sonia Becce para realizar el tercer destino en la sede del Faena Arts Center junto a la muestra internacional The Liminal Space Trilogy, un colectivo de artistas rusos. El proyecto exhibe y reflexiona principalmente sobre los conflictos legales emergentes en “la Triple Frontera”, punto donde se encuentran los límites políticos, culturales y legales entre Argentina, Paraguay y Brasil. El camión fue acondicionado para que tres abogados representando la legislación de cada uno de los países brindaran asesoramiento jurídico gratuito a quienes lo solicitaran. Este proyecto fue declarado de Interés Cultural por la Secretaría de Cultura de Nación.

Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales

Certamen bianual de escala nacional que en 2013 llevó a cabo el lanzamiento, la convocatoria y la selección de obras en su 4ª edición. Se recibieron 887 propuestas de todo el país y 31 de ellas fueron seleccionadas por un jurado de expertos. En el mes de septiembre realizamos la premiación e inauguración en el MAT de Tigre y en diciembre visitamos el Museo Emilio Caraffa en Córdoba. **Mercedes Casanegra**, curadora e integrante del jurado, señaló: *“Esta selección puede considerarse representativa del arte contemporáneo argentino y está compuesta por obras de artistas de generaciones intermedia y joven de todo el país. La diversidad y la libertad de propuestas coinciden con la multiplicidad de modos de ver el mundo propio de nuestra época”*. Declarado de



Acto del Premio Fundación Andreani a las Artes Visuales.

interés cultural por la Secretaría de Cultura de la Nación, en el marco de la muestra se realizaron 3 actividades educativas que acompañaron esta acción:

- 1) Las escuelas pudieron disfrutar de 50 visitas y talleres creativos destinados a 1.571 niños de entre 4 y 8 años.
- 2) El público participó de un encuentro con las curadoras Mercedes Casanegra y Valeria Semilla en el Museo de Arte Tigre (MAT) y los artistas ganadores Max Gómez Canle, Valentín Demarco y Delfina Estrada, en el que se abordó la idea del paisaje como constructo y la porosidad del género en la contemporaneidad.
- 3) Se convocó a artistas emergentes y estudiantes avanzados para participar de un taller llamado “Tres lecturas y un ejercicio”, dictado por la artista Soledad Dahbar, en el Museo Emilio Caraffa de Córdoba.

Arte sobre ruedas

Acompaña la idea de llegar con arte a todo el país. Desde 2008 realizamos una edición especial de camiones dedicada a difundir e impactar en las rutas argentinas. Miguel Harte, Ernesto Ballesteros y Esteban Pastorino ya son parte de esta colección, ya que sus obras se plotearon en vehículos de larga distancia de 18 m. de largo. En el 2013 se incorporó la obra de Max Gómez Canle en un semirremolque, el que apareció sorpresivamente recorriendo y visitando los espacios más populares y emblemáticos de la ciudad de Córdoba: el Arco de Córdoba, el Patio Olmos y el Museo Emilio Caraffa.

Apoyos Institucionales

Con la coordinación de nuestra Fundación Andreani, donamos servicios de logística postal a instituciones argentinas, particularmente a museos nacionales, provinciales y municipales, centros culturales y publicaciones independientes, para contribuir con la difusión de diversas actividades y expresiones culturales. En 2013 se comprometió la donación de 102.335 envíos de correo postal apoyando y difundiendo las actividades de los Centros Culturales Recoleta y Borges; de los Museos de Arte Contemporáneo de Salta (MAC), Juan B. Castagnino de Rosario, de Arte Moderno de Buenos Aires



Edición especial
semirremolques.

(Mamba), de Bellas Artes Quinquela Martín, Nacional de Bellas Artes (MNBA); del Palais de Glace (Palacio de las artes) y de la Secretaría de Cultura de Municipalidad de Rosario; también, acercando a sus suscriptores, las publicaciones: Mapa de las Artes y las revistas Arte al Día internacional, Blanco sobre Blanco y Arta.

Programa de Logística Social

El programa de Logística Social, desde su creación, se ha fijado dos objetivos primarios a partir del cual se articulan las acciones y metas anuales:

1. Aportar al desarrollo del sector logístico a través de la generación de conocimientos y de la participación activa de nuestros colaboradores en espacios de formación profesional del sector.
2. Contribuir al desarrollo de instituciones de carácter social a través de la donación de servicios logísticos en actividades desarrolladas por organizaciones de la sociedad civil y escuelas.

Curso de Posgrado en Logística

En la 11ª edición del Curso de Posgrado en Logística organizado por nuestra Fundación Andreani en alianza con la Universidad de Belgrano, se graduaron 38 profesionales en el área de la logística. El objetivo de este Curso es aportar al desarrollo del sector logístico a partir de la generación de conocimiento y propiciando la profesionalización de quienes se desempeñan en esta área. A su vez, la aprobación exige la realización de un trabajo final de consultoría destinado a optimizar o solucionar problemas logísticos de organizaciones con fines sociales. Para esta edición se trabajó con: Fundación Ruta 40, Fundación Farmacéuticos sin frontera, Fundación Uniendo Caminos, Fundación Padre Luis Farinello, Fundación Banco de Alimentos, Asociación Civil Coincidir, Puentes del Alma y Asociación Padres de Personas con Discapacidad de San Sebastián (APADIS).

Asimismo, en torno al Curso de Posgrado en Logística, organizamos las siguientes actividades:



Arriba: Graduados y profesores junto a Oscar Andreani en acto de graduación Curso de Posgrado en Logística.



Abajo: Entrega de donaciones de Cáritas.



Encuentro Abierto “Los desafíos logísticos para el comercio electrónico”, en el cual alumnos, docentes y profesionales afines al sector logístico reflexionaron sobre el pleno proceso de crecimiento que está teniendo el comercio electrónico en nuestro país y, de esta manera, compartir los desafíos que éste presenta en términos logísticos.

Encuentro Abierto “Logística: la variable clave del momento”, realizado en el Centro Universitario de Tigre, tuvo por objetivo la incorporación de elementos que permitan gestionar los recursos de manera más eficiente, aportando conocimientos para mejorar el análisis de los costos y desarrollar conceptos y técnicas con foco en la problemática local, reconociendo a la función logística como una herramienta clave para la diferenciación y la competitividad. Este evento estuvo organizado por la Fundación

Andreani y fue auspiciado por el Municipio de Tigre, la Unión de Empresarios de Tigre y la Cámara Comercial e Industrial de Tigre.

Red Logística Social

A partir de una convocatoria anual, nos asociamos al trabajo de organizaciones de la sociedad civil con el fin de fortalecer la educación rural, aportando nuestros servicios logísticos para el traslado de sus donaciones. Este año acompañamos a las siguientes organizaciones: Fundación Global Agro, Fundación Cruzada Argentina, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Leer, APAER, Misiones Rurales Argentinas, Fundación Ruta 40, Canales Asociación Civil, Fundación Tzedaká -Banco Comunitario de Medicamentos-, Fundación Escolares, Asociación Civil Siloé, ADRA, Fundación Cimientos y Cáritas Argentina.

En 2013 hemos podido trasladar 77.965 Kgs con donaciones para 362 escuelas a las que asisten unos 35.824 alumnos.

Otros envíos solidarios

Ampliando el alcance de la Red Logística Social, nos vinculamos con otras organizaciones de la sociedad civil, clientes, colegas, proveedores y colaboradores para acompañar distintos programas sociales que ellos impulsan. De esta manera ponemos a disposición el traslado de donaciones y envíos de correo para ayudar a cubrir necesidades básicas de alimentación, vestimenta y de infraestructura, todas cuestiones impostergables y vitales, que dada la extensión de nuestro país suelen generar un costo adicional que muchas veces supera el valor de los bienes transportados.

Algunas de las instituciones que acompañamos, trasladando 356.545 Kgs durante 2013, son: Asociación Salesianos de Don Bosco, Banco de Alimentos, Hospice del Buen Samaritano, Prelatura de Humahuaca, Enseña por Argentina, Fundación Valores para Crecer, Un Techo, Cinco Panes Dos Pescados, La Alborada, Organización Fe y Alegría, Observatorio de La Maternidad, escuelas públicas en destinos alejados de nuestro país.

Además, apoyamos proyectos que promueven la salud en las comunidades rurales del país:

- A partir de una campaña en alianza entre Boehringer Ingelheim y APAER, donamos los servicios logísticos para hacer llegar 28.000 medicamentos Bisolvon a diferentes hospitales, salitas, centros de salud, hogares, Centro Red Conin, fundaciones, iglesias, entre otros, que procuran por la salud de las comunidades rurales. Es así que los

medicamentos llegaron a muchos puntos del país, tales como Chaco, Córdoba, Corrientes, La Rioja, Entre Ríos, Santa Fe, Tucumán, Santiago del Estero y Buenos Aires

- A las Fundaciones para la Salud Materno Infantil (FUNDASAMIN) y Tzedaká para hacer llegar medicamentos y material educativo sobre la salud a diferentes centros de atención, salitas sanitarias y hospitales de zonas rurales.

Acciones sociales y solidarias

- **Proyecto Historias de Barrios:** muestra “Este es mi barrio”. Apoyamos este proyecto llevado a cabo por la Secretaría de Hábitat e Inclusión del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la Fundación Ojo de Pez. Historias de Barrios consistió en que los habitantes de las villas 21-24, 20 y Fátima registraran sus lugares de pertenencia desde su propia mirada a través de la lente de la cámara fotográfica y la de video. Contribuimos para trasladar las obras, culminando así en una muestra expuesta en el Centro Cultural Recoleta.
- **Donación de computadoras:** reacondicionamos 14 computadoras para ser donadas a dos instituciones educativas, 7 a la Escuela N° 79 San Francisco de Asís, conocida como “La Casa del Menor” de la ciudad de Concepción del Uruguay, y las 7 restantes a la Escuela Especial “Nuestra Señora de Luján” de la localidad de Benavidez.
- **Donación de indumentaria:** acondicionamos 840 camisas y 296 pantalones de uniformes en stock de nuestra empresa, a los que quitándole los logos, donamos a la Fundación Cruzada Patagónica, quienes destinaron esta indumentaria a instituciones que apoyan en el sur del país.
- **Fundación Leer, 11º Maratón Nacional de Lectura:** Continuamos acompañando a esta organización, haciendo llegar los libros a los rincones de lectura del país para la jornada nacional de lectura. De esta manera apoyamos la misión de esta fundación, la cual pone foco en el incentivo de la alfabetización y la lectura de niños y jóvenes de nuestro país.

Convenios institucionales de servicios postales

A través de nuestra Fundación, donamos servicios de logística postal a organizaciones de la sociedad civil con el fin de contribuir con la difusión de diversas actividades y, de esta manera, fortaleciendo la misión de las mismas. En 2013, realizamos una gran cantidad de envíos de correo para: Fundación Cimientos, Caritas Argentina, APAER, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Leer, Las otras voces, Fundación Ruta 40, Fundación del Viso, FLENI, Asociación Civil para la Caridad y Asociación Civil Ecomanía Conciencia Ambiental.

Programa Tránsito Seguro

Continuamos con el desarrollo de este programa, lanzado en el año 2009 en el marco de la revisión de nuestra estrategia de RSE, que persigue el objetivo de trabajar en la mejora de las condiciones de manejo de nuestros conductores, en el estado de sus vehículos y por mejorar el conocimiento y comprensión de las normas de tránsito y de las medidas de prevención de accidentes realizando acciones en diversas comunidades en las que nos desempeñamos. Durante el período reportado, realizamos:

1. Acciones de concientización, hacia nuestra comunidad y colaboradores
2. Acciones de desarrollo de nuestros proveedores de Transporte

En cuanto a acciones de concientización

Campaña de Seguridad Vial

Se trata de un espacio fijo asignado en la revista interna Entre Nosotros (dirigida a todos los colaboradores), sobre el Programa Tránsito Seguro, aportando consejos útiles de seguridad vial y mensajes de concientización, por ej. no atender teléfonos cuando se conduce, entre otros.

Campaña Pro Moto

En 2013 continuamos acompañando la campaña “Educando a través del arte” de Fundación Pro Moto. Ésta se basa en una muestra compuesta por 25 cascos intervenidos por reconocidos artistas plásticos y tiene como objetivo promover el uso consciente de la moto y su buen uso. Nuestra contribución logística permitió la itinerancia de la misma por San Salvador de Jujuy, Salta, Termas de Río Hondo, Concordia, Neuquén, Pergamino y Junín (Neuquén).

En cuanto a acciones de desarrollo de nuestros proveedores de transporte

Curso de formación de conductores de larga distancia

En el 2013, capacitamos a 52 transportistas de larga distancia, en las siguientes temáticas:

1. Introducción a la Logística.
2. Manejo Defensivo.
3. Manejo Racional.
4. Manejo Técnico.

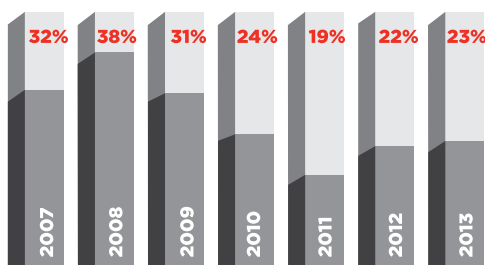
Cada módulo tuvo una duración de 4 horas, con lo que se totalizaron 1.040 horas/ hombre.

Otras acciones realizadas



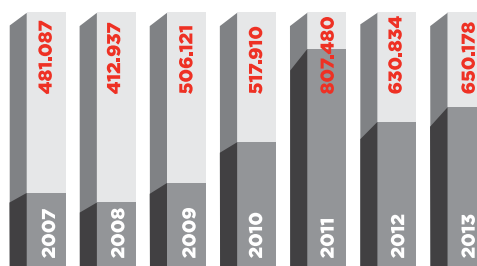
Desde el lanzamiento del Programa Tránsito Seguro, y como resultado de las capacitaciones, controles, revisiones técnicas adicionales a las requeridas por ley y otras acciones de concientización, hemos logrado una mejora sostenida en un indicador clave: la cantidad de kilómetros recorridos hasta que se produce un evento (accidente vial), lo que nos muestra la eficacia de dichas acciones.

Km. sin eventos



Otro indicador clave es el de cantidad de eventos año a año. Cabe resaltar que desde el 2007 a la fecha, con un parque automotor que crece a razón de 500.000 unidades por año, la cantidad de accidentes no aumentó, por el contrario, desde que comenzamos las mediciones han decrecido.

Eventos por año



Recambio de unidades, menor impacto ambiental, mayor seguridad vial

Durante el 2013 se han logrado avances importantes en la renovación del parque automotor de nuestros proveedores de transporte, apoyado en parte por la asistencia financiera que hemos brindado para el recambio de unidades.

Para ello se realizó un análisis de la antigüedad del parque automotor, identificando y jerarquizando las unidades de mayor antigüedad como prioritarias para el plan de recambio. Del relevamiento surgieron 42 unidades de mediano porte para distribución local y urbana de las ciudades de Rosario, Resistencia y Buenos Aires.

Independientemente del plan mencionado, durante el 2013 logramos importantes avances en la renovación de todo el parque automotor que presta servicios para nuestra empresa, destacando los siguientes indicadores:

- El 25% de todas las unidades de Larga distancia eran unidades cero kilómetro al 31/12/2013.
- Respecto al total de la flota del país, se renovó el 13,85% de las unidades. (87 unidades de un total de 628), de las cuales el 9% fueron unidades 0km.

Esta renovación no solo tiene implicancias en la seguridad vial sino también en un menor impacto ambiental por la consecuente reducción en las emisiones de gases de efecto invernadero.

Otras acciones sociales

Fundación por La Boca

Impulsados y comprometidos por la presidencia ejercida por Oscar Andreani, participamos activamente en la Fundación por La Boca, una entidad civil sin fines de lucro que tiene la misión de ser puente de integración y desarrollo del barrio de La Boca.

Con los objetivos de gestionar y coordinar con entidades intermedias proyectos y/o programas orientados a la integración urbana, social y cultural de la Boca y el Riachuelo y de generar y/o apoyar la formación y la capacitación de grupos de personas para recrear una cultura del trabajo que impulse los oficios, las profesiones y las actividades industriales y comerciales del barrio, Fundación X La Boca, desarrolla a través de una gestión integral, junto a, estamentos gubernamentales, empresas, voluntarios, organizaciones de la sociedad civil, artistas y vecinos, proyectos que abarcan temáticas de medio ambiente, urbanísticas, sociales y culturales.

Prácticas laborales de los proveedores

Desde el Grupo Logístico Andreani entendemos a la Responsabilidad Social como un modelo de gestión sostenido en los valores institucionales de la compañía, involucrando a cada uno de nuestros colaboradores, proveedores y clientes como un eslabón en el logro de este objetivo.

Las operaciones logísticas, no solo involucran mano de obra intensiva, sino también una gran cantidad de servicios asociados indirectos, cuyo desempeño impacta en mayor o menor medida en el resultado final de los servicios prestados. Proveedores de transporte, seguridad, limpieza, personal temporario, se suman a las cadenas de valor en las que participamos, y de ahí se deriva el hecho y la necesidad de establecer alianzas estratégicas.

Al desempeñar un rol esencial como es el de “integradores”, entendemos que el crecimiento sostenible debe ser proporcional para clientes, proveedores y de nuestra propia empresa, basado en prácticas responsables y lazos de confianza. Para ello, es fundamental el desarrollo de nuestros proveedores de transporte, ya que constituyen un brazo fundamental de nuestros servicios, convirtiéndose en nuestros principales aliados porque son con quienes nos complementamos para brindar prestaciones de excelencia a nuestros clientes. Como parte fundamental de nuestra cadena de valor, y al desempeñar un rol clave en las rutas de nuestro país, el proceso de selección de nuevos aliados es clave a la hora de incorporarlos como proveedores. En el mismo, evaluamos rigurosamente: el conocimiento y experiencia

que poseen en la actividad, el estado del o de los vehículos con los que se desempeñan y la documentación personal e impositiva, conforme las normativas vigentes, contemplando en todos los casos tres requisitos básicos: el cumplimiento de la legislación laboral, el respeto por los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente.

Una vez incorporados y habiendo probado su aptitud y actitud, pueden acceder a diversos programas de beneficios coordinados desde nuestro Departamento de Administración y Asistencia a Transportistas. Desde allí les brindamos asesoramiento y asistencia técnica y financiera a las pequeñas y medianas empresas de autotransporte de cargas que nos brindan servicio, acompañándolas en su desarrollo y en la optimización de sus prestaciones.

Además, ofrecemos facilidades para la compra de insumos básicos, como combustible, cubiertas, baterías, lubricantes y seguros; préstamos para renovación y reparación de vehículos y gestiones y asesoramiento profesional. Dichos beneficios están disponibles para todo el plantel de transportistas que contrata nuestra empresa.

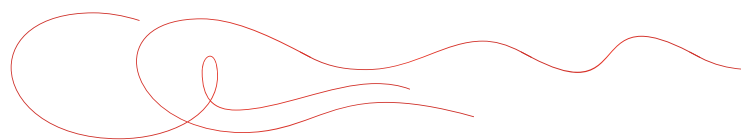
Complementamos nuestro modelo de gestión socialmente responsable, desarrollando un Programa de Tránsito Seguro, que contempla acciones de trabajo conjunto con nuestra cadena de valor. Así es que desarrollamos capacitaciones especiales para conductores sobre manejo defensivo, racional y de recursos, sobre legislación y primeros auxilios. Además de exámenes médicos especiales, revisiones técnicas de vehículos, controles de alcoholemia, exámenes especiales de manejo para transportistas ingresantes.

Otra iniciativa vinculada al fortalecimiento de la cadena de valor y la extensión de las mejores prácticas hacia nuestros proveedores, es la formación de un comité integrado por las áreas de Administración, Compras y Calidad para desarrollar un proyecto de revisión de proveedores claves y ampliar el alcance de control a los mismos como empresas grandes del interior, proveedores de insumos claves, empresas proveedoras de servicio de comedor, limpieza, seguridad y mensajería.

Adicionalmente, implementamos un nuevo proceso de alta y modificación para el resto de nuestros proveedores. Allí les solicitamos información acerca de sus actividades de Responsabilidad Social y las certificaciones de calidad que poseen. Esto nos permitirá interiorizarnos acerca de sus prácticas en la materia y posibilitará el desarrollo de acciones conjuntas, fortaleciendo el círculo de un modelo de gestión socialmente responsable que mira a las generaciones futuras.



Intervenimos en cadenas de reciclaje, operando la logística inversa de post-consumo.





*Desempeño
Ambiental*



Compromiso y gestión

Por cuarto año consecutivo, desarrollamos el Programa de Desempeño Ambiental, cuya misión es impulsar acciones vinculadas a la racionalización del consumo de energía, la minimización de la producción y tratamiento de residuos, la reducción de la emisión de dióxido de carbono y el mejoramiento de procesos de gestión ambiental en plantas, centros de recepción, puntos de venta y oficinas comerciales. Para ello, desarrollamos acciones tendientes a:

- Dotar de la infraestructura necesaria para fomentar la separación y clasificación de residuos (contenedores, cartelería, desarrollo de proveedores)
- Aplicar nuevas tecnologías en depósitos y vehículos de transporte a fin de reducir el consumo de energía y combustibles.
- Capacitar y concientizar en temas de gestión ambiental y sustentabilidad a nuestros colaboradores
- Gestionar proyectos con alto impacto (Certificación de normas ISO 14000) y divulgar estas prácticas con clientes, proveedores y la comunidad.

Para lograr estas metas el Programa de Desempeño Ambiental se apoya en el compromiso y en la gestión de múltiples áreas de la empresa (Sectores de Operaciones, ejecutivos de cuentas, obras y mantenimiento, entre otros).

Durante 2013, enviamos para reciclado:



89.503 kg.

DE FILM STRETCH
(plásticos)



295.744 kg.

DE CARTÓN



2.591 kg.

**DE PALLETS PLÁSTICOS Y OTROS
PLÁSTICOS TERMO CONTRAÍBLES**



1.700 kg.

**DE EQUIPOS INFORMÁTICOS
Y OTROS RESIDUOS R.A.E.E.**
(residuos de aparatos eléctricos y electrónicos).



460 kg.

DE TAPITAS PLÁSTICAS
(enviadas a la Fundación del Hospital Garrahan).



42.994 kg.

DE PAPEL

De los cuales 21.934 fueron donados a la Fundación del Hospital Garrahan y los restantes vendidos para su reciclado.

El monto recaudado fue donado a la Asociación Marchigiana del Departamento Caseros.

Además, entregamos a proveedores autorizados para su tratamiento y disposición final otros insumos, tales como:

Tubos de luz

Baterías de autoelevadores

Tonners de impresoras

Cubiertas de semirremolques

Materiales, energía y residuos

Mejor que reciclar es reducir

Dentro de las acciones para reducir insumos de papel, los Departamentos de Facturación y Comercial, participaron conjuntamente de una iniciativa para disponer de manera diferente el agrupamiento de la información que se detalla en las facturas, y permitir de esa forma reducir en una importante cantidad la utilización de papel. Esta iniciativa se complementó con el cambio de color del papel pre impreso en el cual se imprimían las facturas, pasando a papel blanco. El ahorro cuantificado por el cambio en este procedimiento alcanzó un promedio de 27 resmas de 500 hojas por mes.

Logística inversa para reciclado de Residuos RAEE de Claro

En una iniciativa conjunta con nuestro cliente Claro, desde hace 4 años realizamos la logística inversa de recolección y traslado de baterías de teléfonos celulares en desuso, para que el proveedor local habilitado Silkers SA proceda a su disposición final.

En los Centros de Atención al Cliente de Claro en todo el país, se encuentran habilitadas unas urnas plásticas especiales que permiten al público depositar las baterías en desuso, a la vez que promueven una conciencia ambiental al separar un residuo que muchas veces, y de manera no deseada, tiene por destino final un basural o relleno sanitario. Una vez que se llenan las urnas, retiramos de cada Centro de Claro en todo el país las mismas y gestionamos su disposición con el proveedor mencionado, quien a su vez extiende un certificado formal a favor de Claro.

La tarea que realiza el proveedor tiene por objeto la Gestión Sustentable de Residuos de equipos usados de Rezagos de Telefonía Celular, Pilas o Baterías Recargables Post-consumo, consistente en Logística Reversa de Baterías secundarias o recargables de Litio Ion, de Níquel Metal Hidruros hacia puntos de acopio, clasificación y embolsado, previo a la exportación.

Iniciativas y ensayos de ahorro energético

Planta Benavídez

En nuestro principal centro de transferencia de cargas, reemplazamos por lámparas LED de bajo consumo la iluminaria instalada en cada una de las bocas de carga, para facilitar las tareas de carga y descarga de mercadería. Esta acción genera un ahorro



Izq.: Optimización de bodegas de vehículos.
Der.: Lámparas LED de bajo consumo en bocas de carga.

para nuestra empresa y reduce el impacto ambiental y el consumo de energía. Cabe destacar que se trató de una iniciativa sugerida por un colaborador, y llevada adelante por un equipo de diferentes sectores.

Colocamos una protección de mallas de media sombra sobre los equipos de climatización de una de las naves para amortiguar el efecto de la luz solar sobre los mismos. Las mediciones realizadas indicaron una diferencia de 2 amperes menos en el consumo entre un equipo con media sombra y otro sin protección. Esta diferencia multiplicada por los 18 equipos de climatización de 25 KW que tiene esta nave operativa, totaliza un ahorro de 36 amperes, equivalente al consumo de casi total de un equipo de climatización.

Complementamos y potenciamos esta iniciativa de ahorro energético en los equipos de refrigeración, implementando un sistema de rociado para enfriar los motores de los mismos, logrando en conjunto un ahorro de entre 3 y 4 amperes por equipo.

Planta Malvinas Argentinas

Cubrimos los techos con pinturas reflectivas, realizando ensayos con tres tipos diferentes de pinturas para validar con cuál de ellas se logran los mejores resultados. Esta iniciativa de nuestro departamento de Obras y Mantenimiento permitió bajar la temperatura media del depósito, acción que influyó positivamente y tuvo un resultado notorio, principalmente en épocas de altas temperaturas.

Realizamos pruebas con luces de LED con 5 proveedores diferentes, obteniendo resultados alentadores. Ello nos motivó a efectuar cambios paulatinos de luminarias: reemplazamos lámparas de 250 W por leds de 150 W y aumentamos la iluminación de alrededor de 70/80 lux a 150 o más.

Además, a la fecha de cierre del reporte, se estaba realizando una prueba en un pasillo con sensores fotoeléctricos y un PLC (Programable Logic Controller) cuya función es encender las luces si hay movimientos en el pasillo y apagarlas si no hay actividad.

Parque automotor

Por tercer año consecutivo, basándonos en programas de capacitación y una supervisión adecuada, se lograron eficiencias en la optimización de espacio ocupado en las bodegas de nuestras unidades de transporte. Esto trae aparejado una incidencia directa en la optimización y por ende en un menor consumo de combustible por cada kilo de mercadería transportada.

Gestión Ambiental

Nuestra participación institucional

Durante 2013 participamos en los siguientes ámbitos dedicados a temáticas de sustentabilidad:

- IDEA, Instituto de Empresarios de Argentina, en la División de Responsabilidad Social Empresaria.
- ITBA, Instituto Tecnológico de Buenos Aires, en el Observatorio de Logística Sustentable.
- AECA, Asociación Empresaria de Correos de Argentina, en la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable.

Divulgación de conocimientos

- Participamos en el 5° Foro de la Sustentabilidad y la Supply Chain, organizado por Webpicking.com, portal especializado en logística en Ibero América, en esta oportunidad junto con el Instituto Tecnológico de Buenos Aires (ITBA). El evento reunió a representantes de diferentes sectores vinculados a la actividad logística, a la capacitación y al cuidado del medio ambiente. En ese marco, el coordinador de nuestro Programa de Desempeño Ambiental expuso sobre la situación actual de la logística en relación con el impacto ambiental que la misma genera, y las posibilidades de reducción de dicho impacto en el día a día con diferentes medidas de mejora en procesos, tecnología y comportamiento de las personas.
- Como integrantes de la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Cámara de Correos privados de la República Argentina (AECA), por invitación del Gobierno de Ecuador participamos de dos encuentros en las ciudades de Quito y Guayaquil, para la presentación del Ente Regulador postal de ese país. En ese marco, uno de nuestros colaboradores, miembro de la mencionada comisión, brindó una conferencia acerca del rol de los correos en el cuidado del medio ambiente.



Nuestra participación en jornadas de sustentabilidad y protección de medioambiente.

Capacitación

Incorporación de la clase de Logística Sustentable en el Curso de Posgrado en Logística

En la última edición del curso de Posgrado en Logística, patrocinado por la Universidad de Belgrano y nuestra Fundación Andreani, incluimos la materia Logística Sustentable, como un primer paso para demostrar los impactos ambientales que genera un operador logístico, así como también todas las oportunidades de mejora (en tecnología, procesos y prácticas sustentables) que puede lograr en conjunto con clientes y proveedores.

Otros temas relacionados a la gestión ambiental

El respeto al medio ambiente bajo la mirada del Sello CEDOL

En las auditorías realizadas durante 2013 para la recertificación, se detectaron importantes avances respecto del relevamiento de la certificación inicial de 2009, y a la vez oportunidades en cuanto a los principios y postulados que exige el Código de Buenas Prácticas Empresarias para una correcta gestión ambiental por parte del operador logístico:

- Respeto a las normas vigentes en materia ambiental.
- Hacer de la limpieza y la gestión de residuos una buena práctica ambiental que permita, con la colaboración de clientes y proveedores especializados, mejorar la gestión sobre el medio ambiente.

Capacitar a los colaboradores en materia de control de emisiones y residuos de manera tal que se vaya constituyendo una política ambiental global. Asimismo, dentro de los desafíos planteados para el año 2014, nos proponemos comenzar a gestionar indicadores de residuos orgánicos y otros no reciclables, para sumar a los indicadores de los materiales reciclables.

Comienzo del proyecto de certificación de ISO 14001

Hacia fines de 2013, iniciamos el proceso para la certificación de tres plantas de operaciones (una de ellas en el interior del país) bajo el estándar de la Norma ISO 14001.

Adhesión a iniciativas ambientales de otras entidades

Inclusión Social

Acompañamos con el envío por correo del nuevo video en lengua de señas argentina desarrollado por Canales Asociación Civil. Este video, llamado “El planeta está en tus manos”, está dirigido a la comunidad sorda argentina con el fin de que la misma tenga acceso a información sobre el cuidado del medio ambiente.

Talleres de Educación Ambiental, Fundación Vida Silvestre

Acompañamos la estrategia comunicacional de Fundación Vida Silvestre dirigida a la realización de talleres de educación ambiental en todas las escuelas primarias de la Ciudad de Buenos Aires. El objetivo de estas actividades con los alumnos era trabajar sobre los valores, conocimientos y habilidades en la relación del ser humano con la



Participación en remada, actividad organizada por Fundación x La Boca para recuperar el Riachuelo.

naturaleza. De esta manera, a través de la donación de nuestro servicio de correo, lograron hacer llegar la propuesta a todas estas instituciones educativas de CABA.

Revista Ecomanía, Asociación Civil Ecomanía. Conciencia Ambiental

Seguimos acompañando con la distribución de la revista Ecomanía a todos sus suscriptores. La misión de esta ONG es crear conciencia socio-ambiental desde una perspectiva optimista, fomentando el consumo responsable respecto a las pequeñas acciones cotidianas de cada ciudadano.

Fundación por La Boca

Participamos activamente y acompañamos en distintas actividades a esta ONG comprometida con la Problemática de la Cuenca Matanza – Riachuelo. La Fundación por La Boca trabaja junto a diversos organismos, colaborando en todo lo necesario, para lograr la recuperación del Riachuelo:

- Realiza navegaciones periódicas con autoridades, funcionarios, técnicos y ciudadanos interesados en mejorar la calidad ambiental del área.
- Impulsa junto con el área de Gestión de la Ribera y el Comité Ejecutor Matanza Riachuelo, la extracción, desguace y retiro de embarcaciones abandonadas.
- Logró la limpieza y remoción del basural ubicado en la Av. Pedro de Mendoza, entre las calles Suárez y Olavarría a partir de una gestión ante el Comité Ejecutor Matanza Riachuelo y el área de Gestión de la Ribera.
- Mantiene reuniones con representantes de diversas instituciones y organismos gubernamentales, que tienen injerencia sobre la cuenca.
- Participa en seminarios y congresos vinculados con la cuenca. Trabaja en la creación de un archivo de imágenes y publicaciones. Participó del Taller de Producción Limpia, organizado por la SAYS. Asistió a los Foros de Desarrollo Sostenible de la Cuenca Matanza-Riachuelo, convocados por la Fundación Ciudad y participó en la elaboración de las Propuestas Consensuadas.
- Desarrolla el proyecto de recuperación y puesta en valor del Puente Trasluchador Nicolás Avellaneda y sus dos cabeceras.
- Realiza anualmente una remada de 9 km por el Riachuelo para concientizar a la comunidad.

Si desea transmitirnos comentarios o sugerencias sobre este Reporte y/o solicitar mayor información, no dude en contactarnos:

coordinacionproyectosrse@andreani.com

Reporte de Sustentabilidad 2013

Realizado por el Comité de RSE del Grupo Logístico Andreani

Diseño Gráfico: Paranoid Design

Impresión: Collevocchio Hnos. SA

Todos los derechos reservados, Julio 2014

Este Reporte de Sustentabilidad 2013, así como las ediciones anteriores, se encuentran disponibles en nuestro website **www.andreani.com**



A ANDREANI