

*Pacto Global
en Argentina*



 **ANDREANI**



Buenos Aires, noviembre de 2011

Al Señor
Ban Ki-moon
Secretario General
Naciones Unidas

Comunicación de Progreso

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

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

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

Oscar Alberto Andreani
Presidente

GRUPO LOGISTICO ANDREANI



Presentación

QUIENES SOMOS

Somos un grupo de empresas de capitales argentinos, cuya principal actividad es la prestación de servicios logísticos. Nos iniciamos en 1945 en Casilda, provincia de Santa Fe, como compañía de transporte de cargas. Hemos logrado un reconocido liderazgo en la tercerización de operaciones logísticas en el mercado argentino, abarcando e integrando todas las instancias de la cadena de suministros. Tenemos una importante participación en sectores industriales de productos de mediano y alto valor agregado como: laboratorios farmacéuticos, tecnología, telecomunicaciones, artículos de cosmética y de tocador. Nuestro desarrollo en el segmento postal, desde 1982, nos posiciona a la vanguardia de prestaciones innovadoras en logística postal.

Trabajan en nuestra empresa -solo en la Argentina- 3122 colaboradores en relación de dependencia. Contamos con 755 transportistas que recorren el país. Además desde 2002, brindamos soluciones logísticas en el mercado brasileño, en donde contamos con 335 colaboradores en relación de dependencia y 206 transportistas.

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

Desde 1990, a través de la **Fundación Andreani**, nos dedicamos a organizar y auspiciar actividades culturales y solidarias, transmitiendo la voluntad de promover y fomentar una mejor calidad de vida para las comunidades donde desplegamos nuestra misión empresaria.

Desde el año 2007 somos firmantes del Pacto Global de Naciones Unidas compromiso que nos lleva a fines del 2009, a definir nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresaria.



DERECHOS HUMANOS

- **Principio 1:** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.
 - **Principio 2:** Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.
-

Compromiso

En el Grupo Logístico Andreani (GLA) estamos comprometidos con el respeto de los derechos humanos. Nuestros directivos sostienen que este principio debe reflejarse en la forma de gestión, porque para que la empresa contribuya al progreso de la sociedad en la que desarrolla sus actividades es necesario un firme compromiso ético expresado en el cumplimiento de las normativas vigentes y en la adopción de políticas de gestión comercial y de recursos humanos acordes a los valores institucionales. Es nuestra prioridad mantener y propiciar un clima laboral de respeto, de trato familiar y cordial en todos los ámbitos de interacción.

Acciones

Estrategia General de Responsabilidad Social Empresarial: Durante 2009 desarrollamos y comenzamos a implementar nuestra Estrategia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). El plan de RSE retoma y potencia las distintas acciones que nuestra empresa lleva a cabo desde sus inicios, hace 65 años. La estrategia está basada en la revisión permanente de todas las políticas de gestión, complementadas con cuatro programas especiales asociados a los temas de particular interés para nuestra compañía: Tránsito, Logística, Medioambiente y Cultura. Durante el 2010 se fortalecieron estos cuatro programas en acciones que detallaremos más adelante.

Reporte de Responsabilidad Empresarial: Como parte de las acciones realizadas por la compañía en pos de una gestión transparente, desde fines del 2010 desarrollamos una tarea de revisión, análisis y sistematización de nuestras actividades asociadas a la RSE. El Reporte contó con la participación de colaboradores de diferentes posiciones institucionales y compartido con clientes, proveedores y colaboradores durante el 2011. Puede consultarse en la página web del Grupo Logístico Andreani (www.andreani.com)

Código de Conducta: En el marco de las normas internas que competen a todo el Grupo Logístico Andreani, elaboramos un protocolo de comportamiento que refuerza el compromiso



ético de nuestra cultura corporativa. Dos de sus principios apuntan a la defensa explícita de los derechos humanos: (Art.5) *“Todo colaborador debe mantener y ayudar a mantener una conducta que contribuya a evitar cualquier intimidación, ofensa, agresividad, discriminación u hostigamiento, originados por cualquier causa o circunstancia, y especialmente por factores tales como: cuestiones de raza, religión, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad o condición social”*; (Art.8) *“Todas las disposiciones legales de cumplimiento obligatorio, así como también las normas internas vigentes de la empresa deben ser estrictamente cumplidas en todos los ámbitos, actividades y países donde la empresa tenga operaciones”*.

Resultados

Desarrollo de la Estrategia de RSE: dentro de las acciones realizadas a través de los programas especiales de RSE, podemos destacar algunas metas alcanzadas durante 2010:

- 1. Tránsito Seguro:** orientado a prevenir y reducir accidentes de tránsito.
 - a. Organizamos reuniones internas para determinar las causas de los accidentes producidos por vehículos de la compañía (6 reuniones)
 - b. Incrementamos el número de revisiones técnicas realizadas a vehículos, antes de la partida a viajes de larga distancia (2.983 revisiones)
 - c. Aumentamos los controles de alcoholemia a conductores (3.493 controles).

- 2. Logística Social:** destinado a apoyar con soluciones logísticas diversas iniciativas sociales.
 - a. Transportamos 216.215 kilos aforados de mercancías diversas orientadas a programas sociales.
 - b. Trabajamos asociadamente con la Cruz Roja, Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y la Federación Argentina de Entidades Empresarias de Autotransporte de Cargas, en la realización de un seminario internacional de ‘Logística para situaciones de emergencia y catástrofe’, al que asistieron 135 representantes de organismos públicos y privados del país.
 - c. Incrementamos de 22 a 34 el número de participantes del curso de posgrado en Logística que la compañía implementa asociadamente a la Universidad de Belgrano y que tiene como objetivo el fortalecimiento del sector logístico de nuestro país.

- 3. Desempeño Ambiental:** dirigido a mejorar la calidad e impacto ambiental de las operaciones de nuestra empresa (ver detalles en el capítulo destinado a acciones ambientales).



4. Desarrollo Cultural: enfocado en promover expresiones artísticas y culturales diversas a través de Fundación Andreani.

- a. Ampliamos de 1.144 a 1.504 el número de artistas que participó del premio bianual que organiza la Fundación Andreani (2009-2010)
- b. Organizamos cuatro muestras itinerantes en las que se promovió el trabajo de 23 artistas argentinos.
- c. Más de 1.000 colaboradores tuvieron la posibilidad de asistir a diversos espectáculos artísticos y culturales.

Modelo de gestión: Cada componente y proyecto es coordinado por un colaborador. A su vez, los responsables de cada actividad forman parte del equipo de RSE de la compañía, organizados a través de la “Coordinación de Proyectos de RSE del GLA”. Cada programa es considerado parte relevante de la gestión de la empresa; los departamentos de Tráfico, Capacitación, Seguridad e Higiene y Fundación Andreani realizan el seguimiento de las actividades.

TRABAJO

- **Principio 3:** Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
 - **Principio 4:** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.
 - **Principio 5:** Las empresas deben apoyar la erradicación efectiva del trabajo infantil.
 - **Principio 6:** Las empresas deben apoyar la eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.
-

Compromiso

En el Grupo Logístico Andreani consideramos que la acción sindical es complementaria de la empresaria, en tanto y en cuanto, ambas confluyen en la máxima aspiración de creación, desarrollo y preservación del empleo digno como fuente de crecimiento personal. Mantenemos una comunicación y trato permanente con los delegados, las comisiones internas y los dirigentes del Sindicato de Chóferes de Camiones. Adherimos a los convenios internacionales sobre trabajo decente y contra el trabajo infantil. Brindamos igualdad de oportunidades de empleo y desarrollo. No realizamos ni fomentamos ningún tipo de discriminación.



Acciones

Cumplimiento de la Ley de Asociaciones Sindicales -Ley 23551-: Nuestro personal elige libremente a sus delegados, con quienes mantenemos un diálogo permanente, abierto y fructífero, colaborando en aquellas gestiones propias de la actividad gremial, como por ejemplo las elecciones de delegados. Todos los colaboradores que así lo decidan, pueden afiliarse al Sindicato de Chóferes de Camiones.

Convenio Nacional 40/89: Aproximadamente, dos tercios de nuestro personal esta encuadrado dentro del Convenio Colectivo de Trabajo 40/89 de aplicación general para el transporte automotor en todo el ámbito de la República Argentina. No obstante, independientemente de que la contratación esté regida o no por dicho convenio, todos nuestros colaboradores gozan de los derechos y beneficios establecidos en el mismo. Inclusive, brindamos determinados beneficios sociales que exceden los estándares estipulados en el convenio, tales como comedores en plantas sin costo para los trabajadores, y diversos reconocimientos y agasajos, tales como: inicio del año lectivo, día del niño, fin de año, nacimiento, día de la primavera, día de la secretaria.

Sello de Calidad de la Cámara de Operadores Logísticos: certificamos año a año el cumplimiento de las Buenas Prácticas del Operador Logístico. El código de buenas prácticas establece patrones de comportamiento en trece aspectos claves que definen el desempeño empresario en el sector, muchos de ellos relacionados con clima, condiciones laborales y respeto a las normas y leyes vigentes.

Contra el Trabajo Infantil: En junio de 2007 firmamos el Convenio Marco entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (MTEySS), la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y empresas comprometidas con la prevención y erradicación del trabajo infantil. Actualmente seguimos participando activamente de esta red.

Programas de Capacitación para el Personal: El desarrollo personal y profesional de todos los colaboradores resulta fundamental, por lo que les ofrecemos múltiples oportunidades de progreso mediante distintos programas de formación y capacitación a través del Plan Anual de Capacitación (PAC). El PAC tiene como finalidad promover la mayor eficacia organizacional, mediante el desarrollo de las habilidades y la incorporación de los conocimientos necesarios para maximizar la productividad y la calidad de los servicios prestados por los colaboradores



de la compañía. Entre los más destacados podemos mencionar los siguientes programas: Formación Gerencial, Formación de Mandos Medios, Formación Comercial, Instrucción Operativa, Formación Tecnológica, Programa de Seguridad e Higiene y Gestión Ambiental, Actualización Profesional, Formación para Transportistas, Formación Técnica e Inducción, entre otros.

Programa de Apoyo Educativo: Además del acompañamiento de nuestros colaboradores en capacitaciones técnicas, orientadas al negocio y según el área donde se desempeñan, en 2004 implementamos el **Programa de Apoyo Educativo** con el objetivo de incentivar a nuestros colaboradores internos a completar sus estudios primarios, secundarios, y terciarios o universitarios mediante el otorgamiento de becas y brindándoles asesoramiento desde el Departamento de Capacitación y Desarrollo. La beca consiste en un reintegro económico mensual (con topes según el nivel educativo y la afinidad de la carrera al negocio del Grupo Logístico Andreani) de gastos tales como matrículas, cuotas, libros, apuntes y viáticos. Los requisitos para su otorgamiento incluyen la recomendación del superior y, posteriormente, la presentación de las constancias de estudio correspondientes. Durante el período 2009-2010 pudimos acompañar a 375 colaboradores.

Programa Jóvenes con Futuro: Junto con el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación (METTySS) articulamos esta iniciativa que propicia a los jóvenes a insertarse en la vida laboral.

Procedimientos de Empleos - Incorporación de Personal: La igualdad de oportunidades para todos es una regla substancial en la implementación de procesos y prácticas de Recursos Humanos. Todos los procedimientos en materia de incorporación de personal se encuentran documentados, muchos de los formularios se hallan publicados en la Intranet de la empresa. Por otro lado, las búsquedas siempre se inician internamente, luego si no hay personal idóneo para ese cargo, se lanza una búsqueda externa.

Prevención de Riesgos Laborales: Con la mirada puesta en la prevención, informamos en forma permanente a través de todos los canales internos de comunicación (incluyendo Intranet) acerca de los recursos disponibles, de las responsabilidades preestablecidas y documentos, sobre los distintos procedimientos en materia de riesgos laborales. Algunos de los procedimientos documentados son: Plan de Emergencias; Control de Lucha contra Incendio, Prevención de Accidentes y Enfermedades Laborales, Identificación de Peligros y Evaluación de Riesgos en el Puesto de Trabajo, entre otros.



Gestión de proveedores: Mediante diversos mecanismos de comunicación y control ejercidos por agentes subcontratados que se dedican a verificar el cumplimiento de las normas en materia laboral, de seguridad, salud, tiempos de trabajo, conducción, cargas, seguros sociales, entre otros, procuramos y fomentamos que nuestros proveedores operen conforme al marco legal vigente. Nuestra empresa demuestra un fuerte compromiso con el manejo responsable por parte de sus transportistas y en función de ello, buena parte del Programa de RSE de Tránsito Seguro está dirigido a que los chóferes mejoren su aptitud profesional en un espacio de capacitación destinado a reflexionar sobre los siguientes módulos: Manejo Defensivo, Legislación que rige la actividad y Primeros Auxilios; el principal objetivo es prevenir riesgos en la vía pública y actuar correctamente ante cualquier eventualidad (ver datos Programa Tránsito Seguro).

Resultados

Sello de Calidad de la Cámara de Operadores Logísticos: a principios del 2011, la consultora internacional DELOITTE & CO S.R.L. realizó la revisión anual para revalidar la adhesión de la compañía a los principios establecidos logrando la recertificación. Es decir, que la compañía ha mantenido durante el período informado los principios que rigen el Código de Buenas Prácticas de la Cámara de Operadores Logísticos.

Programas de Capacitación para el Personal: el promedio de horas de capacitación por colaborador por año, creció entre el 2009 y el 2010 de 7 a 11 horas. El total de horas de capacitación ofrecidas por la compañía en 2010 fue de 4.416, cerca de un 25% más que en 2009.

Programa de Apoyo Educativo: En el periodo 2009 - 2010 pudimos acompañar con becas para la culminación de estudio, a 192 y 183 colaboradores respectivamente.

Procedimientos de Empleos - Incorporación de Personal: En 2009, cubrimos el 74% de los puestos vacantes mediante promociones internas e incorporaciones de personal temporario que estaba contratado por agencia. En 2010 el porcentaje fue de 53%.

Programa Jóvenes con Futuro: En el marco de este programa, entre octubre de 2007 y junio de 2008, incorporamos como aprendices a 80 jóvenes de entre 18 y 24 años que habían



abandonado la escuela, brindándoles capacitación y práctica laboral. A fines de 2009 -práctica en 2010- iniciamos el segundo ciclo del programa con el ingreso de 60 jóvenes provenientes de Buenos Aires, Rosario y Córdoba siendo la primera compañía que trasciende la geografía bonaerense. A inicios del 2011, 22 de los jóvenes que formaron parte de esta experiencia se encuentran trabajando entre nosotros.

Procedimientos de Empleos: No contratamos menores de 18 años. El sistema de incorporación de personal nos permite contar con recursos idóneos a los efectos de asegurar nuestra operatoria y la de nuestros clientes.

MEDIO AMBIENTE

- **Principio 7:** Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.
 - **Principio 8:** Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
 - **Principio 9:** Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente.
-

Compromiso

Buscamos no sólo ser una empresa sustentable sino también crear conciencia de sustentabilidad. En este sentido, la protección del medioambiente es una prioridad ineludible pensando en las generaciones presentes y futuras. Nuestro Código de Conducta compromete a todos los integrantes del Grupo Logístico Andreani a cumplir las disposiciones legales e internas referidas a la seguridad, higiene y cuidado del medio ambiente, en todas las instalaciones, vehículos, operaciones y/o diferentes acciones desarrolladas por la empresa.

Acciones

Cumplimiento del marco legal vigente: para su correcto control, contamos con una gerencia de obras y mantenimiento a cargo de los temas ambientales vinculados a nuestra actividad: gestión de residuos, limpieza, mantenimiento de edificios y vehículos.

Programa de Desempeño Ambiental: como se mencionó, uno de los cuatro programas especiales de la Estrategia de RSE de la compañía se orienta a mejorar la gestión ambiental.



Los principales objetivos del Programa son: mejorar los procesos de gestión ambiental de las plantas, centros de recepción de carga, puntos de venta, y oficinas comerciales y reducir progresivamente la emisión de dióxido de carbono de los vehículos que componen el parque automotor de nuestra empresa.

Resultados

Programa de Desempeño Ambiental: los principales resultados de este programa en el 2010, fueron:

- a. Racionalización del Consumo de Energía:** realizamos mediciones y desarrollamos acciones mitigantes para racionalizar el consumo de energía eléctrica y agua en nuestras principales plantas operativas. Avanzamos con las actividades de concientización sobre el ahorro energético, lo que nos permitió en 2009 reducir el consumo de energía eléctrica en una de nuestras principales plantas en un 25% respecto de 2008, en función de un plan de mejoras que se basó en: el reemplazo de luminarias, la incorporación de chapas traslúcidas y la concientización de nuestros colaboradores. La suma de estas acciones sirvió a la estabilización del consumo, por lo que en 2010 no registramos incrementos en comparación con el año 2009.
- b. Minimización de Producción y Tratamiento de Residuos:** llevamos a cabo las siguientes tareas de reciclado de los principales insumos de nuestra compañía:
 - Reciclaje de film stretch (20.800 Kg.)
 - Reciclaje de cartón (205.000 Kg.)
 - Reciclaje de papel de oficinas administrativas (colaborando con la campaña de reciclado de papel y tapitas plásticas de la Fundación del Hospital Garrahan)
 - Reutilización y reciclaje de cubiertas de semirremolques (200 cubiertas recicladas en una iniciativa coordinada entre el CEAMSE, el INTI y una empresa privada)
 - Reciclaje de residuos electrónicos (1.000 Kg. por año de residuos tecnológicos)
 - Reciclaje de bolsas de polipropileno
- c. Implementación ISO 14001:** con el objetivo a corto plazo de implementar la Norma ISO 14001 en nuestra Planta de Operaciones en Avellaneda, encaminamos tareas tales como la definición del Manual de Gestión Ambiental, el relevamiento de aspectos e impactos ambientales, el relevamiento de requisitos legales aplicables, las auditorías internas y la confección de normas de procedimientos e instructivos.



d. Medición de la Huella de Carbono: durante 2010 avanzamos en el relevamiento de datos necesarios para la medición de la Huella de Carbono (cantidad de unidades, antigüedad del parque automotor, kilómetros recorridos, entre otros). También trabajamos en la identificación de una metodología confiable e internacionalmente legitimada para realizar la medición, para lo cual hemos tomado contacto con diversas consultoras ambientales y universidades.

ANTICORRUPCIÓN

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

Compromiso

En el Grupo Logístico Andreani contribuimos activamente para fortalecer los mecanismos de transparencia en el funcionamiento de los mercados en los cuales operamos.

Acciones

Manual de Buenas Prácticas de Contratación de Operaciones Logísticas: En 2007, junto a otros colegas colaboramos en su confección en la Cámara de Operadores Logísticos (CEDOL). Se trata de un compendio de los aspectos críticos y las recomendaciones a tener en cuenta por un dador de carga a la hora de la tercerización de las operaciones logísticas. Varios de los temas abordados por el Manual, abordan temas asociados a la transparencia y la anticorrupción.

Continuando con nuestro compromiso con estas temáticas, en 2010 trabajamos en equipo en CEDOL en pos de lograr un marco jurídico para las operaciones logísticas.

Código de Buenas Prácticas Empresarias para Operadores Logísticos: también participamos de su elaboración en el seno de la Cámara de Operadores Logísticos (CEDOL). Se trata de un cuerpo normativo que postula un conjunto de principios a la luz de los cuales debe darse una operación logística deseable. Este código nos permite a los operadores llevar a cabo un proceso de certificación que, de ser exitoso, redundará en la obtención de un sello de calidad (ya mencionado en la presente Comunicación de Progreso).



Jefatura de Control de Fraude: Dentro del Departamento de Protección Patrimonial, hemos creado un sector encargado de realizar investigaciones de todos los fraudes operativos y del desarrollo de medidas preventivas necesarias.

Canales de denuncia: Es una iniciativa alineada con nuestro compromiso con la transparencia. En Andreani existen diversos canales de denuncia institucionalizados.

Resultados

La auditoría externa de revisión anual del Sello de Calidad CEDOL, realizada a inicios del 2011, arroja datos relevantes sobre la calidad y transparencia de las acciones del Grupo Logístico Andreani:

- La empresa cuenta con un sistema homogéneo y transparente para la definición de precios por la prestación de sus servicios.
- Existe un mecanismo transparente y conciso para ofrecer información a potenciales clientes de los servicios prestados, sus condiciones, tarifas, etc.
- Se verificó que en las relaciones comerciales del Grupo Logístico Andreani no existen pactos ni acuerdos que puedan excluir a otros operadores de prestar otros servicios.
- La compañía posee un fuerte compromiso y participación activa en CEDOL (Cámara de Operadores Logísticos) lo que demuestra su gran interés por aportar transparencia en las operaciones, y una visión fiable y actualizada sobre la situación del sector.
- El Grupo cuenta con diferentes mecanismos de divulgación que le permiten transmitir el Código de Buenas Prácticas y el Manual de Buenas Prácticas de Contratación tanto a colaboradores como a clientes.