

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

**2015**



# INTEGRAMOS

Pensando en las Generaciones Futuras



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

**2015**

# Índice

07 Mensaje del Presidente de nuestra empresa

09 Nuestra Empresa

12 Perfil Empresario

12 Acerca del Grupo Logístico Andreani

13 Rasgos de nuestra cultura

14 El camino de nuestro liderazgo

15 "70 años sumando valor al país"

16 Nuestros colaboradores

17 Infraestructura de servicios

18 Dónde operamos

20 Nuestros servicios

22 Gobierno Corporativo

24 Interacción con Grupos de Interés

26 Evolución de Nuestros Negocios

27 Evolución comercial en números

28 Inversiones

29 Crecimiento sustentable en el año de nuestro 70° aniversario

30 Cambios Destacados

31 Certificamos nuestro compromiso con el medioambiente

32 Pusimos en marcha el Proyecto PI, Punto de Integración

33 Desarrollamos el servicio para portabilidad numérica

35 Desempeño Económico

39 Cadena de Valor

39 Nuestros clientes

43 Nuestros proveedores

44 Inversiones destacadas en infraestructura

49 Buenas prácticas

54 Mejoras en materia de tecnología y procesos

58 Desarrollos de servicios

66 Relaciones con el Mercado

67 Cámaras y asociaciones en las que participamos

68 Participaciones en foros y divulgación de conocimientos

72 Premios y reconocimientos

75 Desempeño Social

78 Recursos Humanos

78 Compromiso y Gestión

79 Perfil de la dotación

82 Indicadores de Ausentismo

83 Empleos

86 Capacitación y Educación

90 Desarrollo

92 Salud Ocupacional

94 Seguridad e Higiene

97 Comunicación y Clima

101 Beneficios

101 Relaciones Laborales

102 Derechos Humanos

102 Pacto Global de las Naciones Unidas

102 Nuestro Código de Conducta

103 Reconocimiento del Ministerio de Trabajo de la Nación

103 Certificación SEDEX-SMETA

104 Sociedad

104 Nuestra Fundación Andreani cumplió 25 años

106 Programa de Desarrollo Cultural

109 Programa de Logística Social

114 Programa Tránsito Seguro

117 Otras acciones sociales

118 Prácticas desarrolladas con Proveedores

121 Desempeño Ambiental

124 ISO 14001: Certificamos nuestro compromiso ambiental

124 El camino para alcanzar la certificación

125 Más plantas, nuevos desafíos

126 Materiales reciclados, energía y residuos

126 Indicadores de gestión en nuestras plantas certificadas

127 Nuestra gestión ambiental en Brasil

128 Iniciativas en gestión de la energía y del agua y mejoras en infraestructura

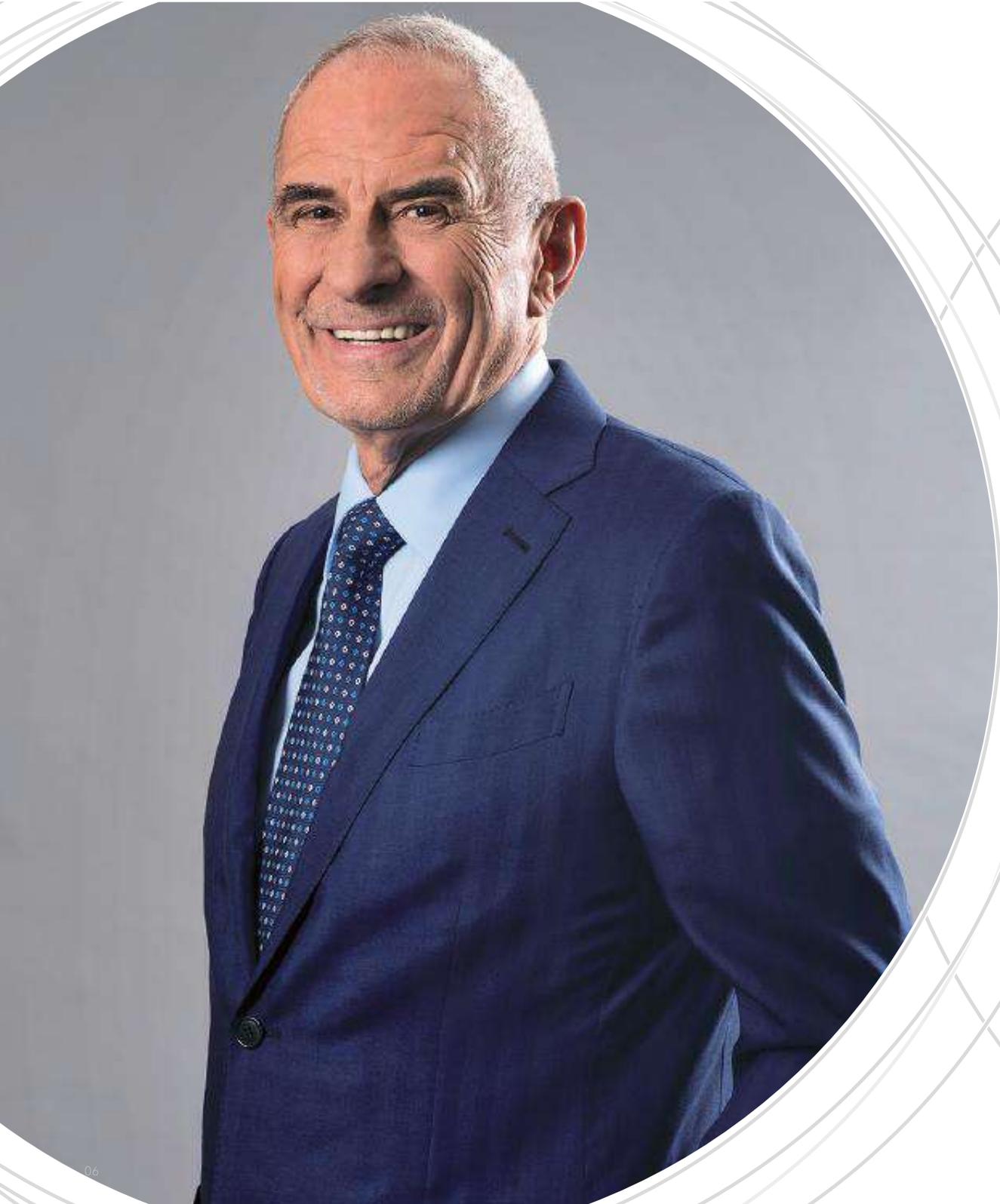
130 Participación y compromiso

130 Otras certificaciones que contemplan la gestión ambiental

131 Participación institucional

132 Participación en la divulgación de conocimientos

134 Anexo: Comunicación de Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas



### Mensaje del Presidente de nuestra empresa

Con gran satisfacción presentamos nuestro 5° Reporte de Sustentabilidad, integrando a partir de esta edición la Comunicación de Progreso al Pacto Global de Naciones Unidas, acuerdo al que adherimos en el año 2008. En consecuencia, hemos incorporado una tabla de contenidos donde informamos las referencias para que puedan encontrar nuestras conductas, acciones y/o resultados en correspondencia con los compromisos asumidos con respecto a los 10 principios que promueve el Pacto Global en materia de: Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Este período reportado tuvo un significado muy especial para nuestra empresa porque en 2015 celebramos el 70° aniversario del Grupo Logístico Andreani y los 25 años de Fundación Andreani, eventos que siempre estimulan a la reflexión, a repasar la trayectoria y a dimensionar el presente para seguir construyendo y superándonos cada día.

Ha sido un año en el cual los esfuerzos para mantener y superar los niveles de calidad de servicio fueron decisivos para alcanzar los objetivos estratégicos y el diferencial para sostener el crecimiento estuvo dado por el desarrollo de servicios especializados, principalmente de logística domiciliaria para eCommerce y el sector telecomunicaciones.

En este marco destacamos la certificación ambiental bajo la Norma ISO 14001 en tres de nuestras plantas de operaciones logísticas: Malvinas Argentinas, Avellaneda y Rosario, y el inicio del proceso en seis plantas más: Resistencia, Mendoza, Santa Fe, Mar del Plata, Benavidez y Loma Hermosa. Sin dudas, la certificación de nuestro compromiso con el medioambiente ha generado no sólo impactos concretos en materia de tratamiento de residuos y ahorros de energía y recursos naturales, también implicó un cambio en la forma de trabajo de colaboradores y proveedores.

Orientamos las mayores inversiones a finalizar las obras edilicias de nuestro futuro Cross Dock en la Plataforma Logística Industrial Norlog de Tigre, así como a la renovación de tecnología informática y desarrollo de nuevas aplicaciones.

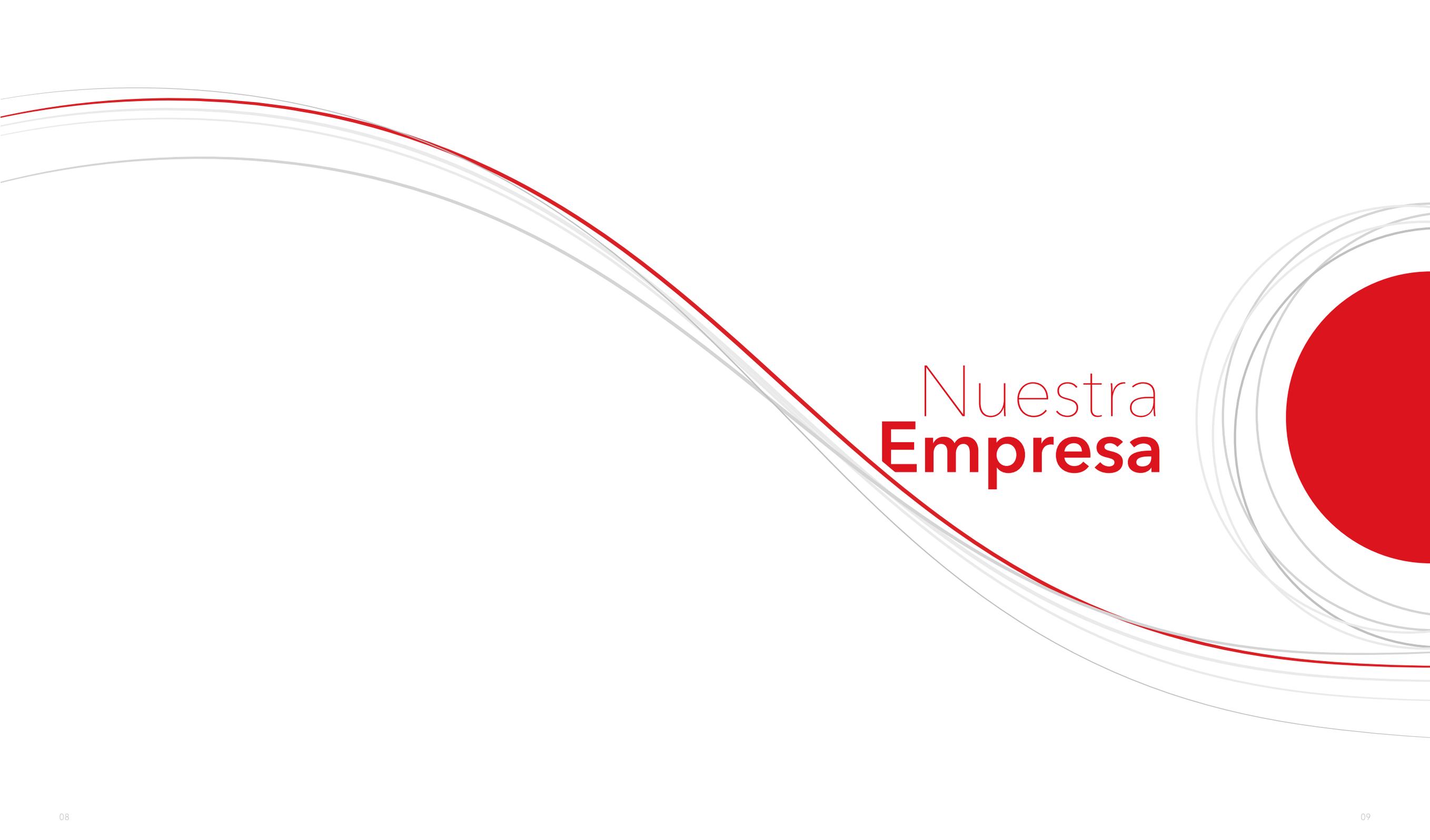
Entre otras iniciativas, debemos resaltar el lanzamiento y la excelente recepción del Programa CICLOS dedicado a atender las necesidades de nuestros colaboradores que se encuentran próximos a su retiro laboral así como la gestión de Seguridad e Higiene, profundizando acciones tendientes a garantizar la seguridad en el trabajo y a resguardar la integridad patrimonial de todos los bienes de nuestra empresa y de sus grupos de interés.

En Brasil, finalizamos 2015 logrando un importante grado de consolidación en el desarrollo de soluciones logísticas para productos farmacéuticos, de tecnología médica y veterinaria, con la incorporación de laboratorios globales, quienes han resaltado su confianza al valorar nuestra experiencia como integradores logísticos y el nivel de especialización alcanzado en dichos sectores.

Los invitamos a leer nuestro reporte y a continuar transitando juntos este camino que elegimos: el del crecimiento sostenible, asumiendo la Responsabilidad Social Empresaria como una forma de gestión que nos permite seguir innovando y agregando valor en las cadenas logísticas.

Cordialmente,

**Oscar A. Andreani**  
Presidente  
Grupo Logístico Andreani



Nuestra  
**Empresa**



Operaciones con módulo de paquetería en Cross Dock Benavidez.

Integrar  
**es nuestra  
identidad**

# Perfil Empresario

## Acerca del Grupo Logístico Andreani

Somos un grupo de empresas de capitales argentinos dedicado a brindar soluciones logísticas de alto valor agregado.

Desde el eslabón inicial para la producción de bienes y servicios, nos integramos a las cadenas de valor de nuestros clientes, con quienes establecemos alianzas estratégicas. Contamos con la mayor infraestructura logística en Argentina y operamos en Brasil, donde desarrollamos una estructura operativa propia en los principales puntos industriales del sur y sudeste de su territorio.

Asimismo, a través de una de nuestras empresas dedicada al desarrollo inmobiliario, emprendimos Norlog, una Plataforma Logística Industrial en Tigre, Buenos Aires.

Con el objetivo de profundizar los vínculos con las comunidades cercanas, desde nuestra Fundación Andreani, desarrollamos programas culturales y educativos y contribuimos con acciones solidarias mediante el aporte de servicios.



## Rasgos de nuestra cultura

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

Interpretamos al mercado como un lugar de encuentro e intercambio donde desarrollamos nuestra misión empresaria: *Brindar soluciones logísticas especializadas por segmento de actividad que aporten valor, desarrollando prestaciones de excelencia y reafirmando nuestro liderazgo en el mercado argentino de operaciones logísticas.*

Nos comprometemos con el negocio de nuestros clientes, interpretamos sus necesidades logísticas y nos involucramos en los mercados en los que participan. De esta manera, construimos relaciones de mutua confianza, 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 para ofrecerles prestaciones eficientes y de calidad.

En nuestra visión aspiramos a que el *Grupo Logístico Andreani* sea reconocido 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.*

## El camino de nuestro liderazgo

El transporte de cargas fue la actividad inspiradora mediante la cual nos iniciamos en **1945**, en Casilda, Santa Fe, y la que en **1970** nos impulsó a refundar nuestra empresa en Buenos Aires con el propósito de configurar una red de distribución física de alcance nacional.

Orientados a agregar valor a los servicios, en **1982** creamos la división Correo y en **1985** concebimos el primer servicio de Logística Integral, enfocándonos en la diversificación a partir de la especialización de la distribución de medicamentos, entre otros productos.

Al inaugurar en **1989** la primera Central de Transferencia de Cargas Avellaneda, afianzamos la base de nuestra Infraestructura Logística, la que desarrollamos en forma continua, disponiendo en la actualidad de la mayor red de distribución física en el territorio argentino con cuatro centrales para el procesamiento de cargas, más una que estamos construyendo en la Plataforma Logística Industrial Norlog de Tigre, primer proyecto de nuestra unidad de negocios Desarrollos Inmobiliarios.

Retomando la línea de tiempo, en **1990**, los pedidos de envíos solidarios nos impulsaron a crear nuestra Fundación Andreani, institución dedicada a desarrollar programas sociales y culturales en todo el país.

En **2001** replicamos nuestro estilo de gestión logística en San Pablo, Brasil, inaugurando en **2013** la primera planta especializada en logística farmacéutica.

Con la obtención en **2009** de la certificación del Sello CEDOL a la calidad de gestión, otorgado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos, iniciamos el camino de las certificaciones de calidad: En **2010** certificamos la Norma ISO 9001 para soluciones logísticas en San Pablo y Rio de Janeiro, en **2012** en Cadena de Frío y Rendiciones de Correo y en **2015** logramos la certificación ambiental bajo la norma ISO 14001.

De este modo, alcanzamos un reconocido liderazgo en la tercerización de operaciones logísticas en el mercado argentino y una importante participación en sectores industriales de productos de alto valor agregado: laboratorios farmacéuticos, cosméticos, tecnología y telecomunicaciones, entre otros. A la vez, nuestra experiencia en el segmento postal y el desarrollo de la plataforma de servicios integrados eCommerce 360°, nos permiten posicionarnos como uno de los principales operadores para entregas y gestiones en el canal domiciliario.

## "70 años sumando valor al país"

Así denominamos a la muestra de fotografías y objetos históricos con la cual celebramos nuestro 70° aniversario. Anécdotas, documentos y relatos vivenciales de cada iniciativa quedaron plasmados en las 70 láminas que integraban la muestra para revelar el itinerario de nuestra empresa desde los inicios en 1945 en la ciudad de Casilda, provincia de Santa Fe, con un emprendimiento familiar de transporte de cargas, hasta la actualidad.

La misma fue inaugurada el 8 de octubre en el Centro Cultural Borges y estuvo abierta al público durante un mes.

Compartir nuestra historia con la comunidad fue la manera que elegimos para festejar.



## Nuestros colaboradores

El desarrollo personal y profesional de nuestros colaboradores es la base fundamental de nuestro crecimiento sostenido.

La gestión logística nos exige un aprendizaje permanente, una constante especialización prácticamente en todas las posiciones técnicas, operativas y comerciales. Por ese motivo, la comunicación es un factor esencial para asegurar que la información llegue simultáneamente a toda la organización, principalmente a los sectores intervinientes en los procesos logísticos. Entre ellos también se desempeña una gran proporción de proveedores como los transportistas y el personal de seguridad (tercerizados debido a que requieren de un registro especial dentro del Estado), que por la gravitación de sus funciones deben integrarse a los programas de capacitación continua y asimilar nuestra cultura laboral, la cual trasciende a nuestra propia cultura empresarial en la medida en que nos integramos a las cadenas logísticas de nuestros clientes, compartiendo prácticas, sistemas, procedimientos, resultados e incluso valores institucionales y políticas medioambientales.

En este contexto laboral, nuestros colaboradores logran alcanzar un importante nivel de entrenamiento y experiencia a partir de sus habilidades y actitudes diferenciales: vocación de servicio, predisposición a la innovación y al trabajo en equipo, compromiso y flexibilidad, convirtiéndose en los principales artífices para el desarrollo sustentable de la compañía.

Actualmente, trabajan en nuestra empresa:  
**5.649** colaboradores

## Infraestructura de servicios

Parque automotor en Argentina y Brasil

**1.198** vehículos de distinto porte

Superficie operativa instalada

**696.116** **272.430**  
m<sup>2</sup> totales m<sup>2</sup> cubiertos

Centrales de transferencia de carga y operaciones logísticas en Argentina

**4** Benavídez, Avellaneda, Barracas y Villa Soldati

Plantas de operaciones logísticas en Argentina (no farmacéuticas)

**5** 3 Naves en Avellaneda  
2 Naves en Benavídez

Plantas de operaciones logísticas en Brasil

**6** São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Paraná, Goiânia

Plantas de operaciones logísticas para productos farmacéuticos en Argentina

**5** Benavídez, Loma Hermosa, Florida, Malvinas Argentinas y 1 Nave en Avellaneda

Centros de operaciones vía aérea en Argentina

**1** Aeroparque Jorge Newbery

Sucursales en Argentina

**123**

Concesionarios operativos y comerciales en Argentina

**196**

Puntos de venta de correo

**355**

# Dónde operamos



En Argentina



## BUENOS AIRES - Metropolitana

Aeroparque (CABA)  
Almagro (CABA)  
Avellaneda (AMBA)  
Barracas (CABA)  
Barracas (CABA)  
Benavídez (AMBA)  
Burzaco (AMBA)  
Colegiales (CABA)  
Escobar (AMBA)  
Florencio Varela (AMBA)  
Flores (CABA)  
Florida (AMBA)  
Gregorio de Laferrere (AMBA)  
La Plata (AMBA)  
Lanús (AMBA)  
Loma Hermosa (AMBA)  
Malvinas Argentinas (AMBA)

Mataderos (CABA)  
Microcentro (CABA)  
Monte Grande (AMBA)  
Moreno (AMBA)  
Morón (AMBA)  
Palermo (CABA)  
Pilar (AMBA)  
Quilmes (AMBA)  
San Isidro (AMBA)  
San Justo (AMBA)  
San Martín (AMBA)  
San Miguel (AMBA)  
Suipacha (CABA)  
Temperley (AMBA)  
Tribunales (CABA)  
Victoria (AMBA)  
Villa Pueyrredón (CABA)  
Villa Soldati (CABA)



## BUENOS AIRES Y 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)



## NOA

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



## LITORAL Y NEA

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



## CUYO

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



## PATAGONIA

Caleta Olivia (SC)\*  
Choele Choel (RN)\*  
Chos Malal (NQN)\*  
Comodoro Rivadavia (CHU)  
Cutral Có (NQN)\*  
El Bolsón (RN)\*  
El Calafate (SC)\*  
Esquel (CHU) T  
General Roca (RN)  
Ing. Jacobacci (RN)\*  
Junín de Los Andes (NQN)\*  
Neuquén  
Piedra Buena (SC)\*  
Puerto Deseado (SC)\*  
Puerto Madryn (CHU)\*  
Puerto San Julián (SC)\*  
Río Colorado (RN)\*  
Río Gallegos (SC)  
Río Grande (TDF)  
Río Turbio (SC)\*  
San Antonio Oeste (RN)\*  
San Carlos de Bariloche (RN)  
San Martín de Los Andes (NQN)\*  
Sierra Grande (RN)\*  
Sucursal Zapala (NQN)\*  
Trelew (CHU)  
Ushuaia (TDF)  
Viedma (RN)  
Villa La Angostura (NQN)\*

(\* En sucursales tercerizadas)



En Brasil



## SÃO PAULO

Embu das Artes



## RIO DE JANEIRO

Pavuna



## RIO GRANDE DO SUL

Porto Alegre



## MINAS GERAIS

Belo Horizonte



## PARANÁ

Curitiba



## GOIÂNIA

Goiânia

## Nuestros servicios

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

### SOLUCIONES LOGÍSTICAS

La más amplia variedad de servicios de Distribución Física y Gestión de Almacenes para integrar las cadenas de producción, distribución y logística inversa, tanto para paquetería industrial y comercial como para correspondencia y gestión de la información. Nos especializamos en:

- **Logística Farmacéutica** para Productos Farmacéuticos y Biomédicos, Tecnología Médica, Marketing Farmacéutico y para el sector Biofarmacéutico; con sistema de Trazabilidad por Unidad, Acondicionamiento Secundario y Laboratorio de Calidad.
- **Soluciones por Sectores** para productos y servicios de alto valor agregado: Telecomunicaciones, Tecnología, Industria Veterinaria, Cosmética, Máquinas y Herramientas, eCommerce, Venta Directa, Financiero, Marketing, Organismos Públicos y Bodegas.
- **eCommerce 360°**, una solución 100% integrada para optimizar la comercialización *online* en todo el territorio argentino: Almacenamiento + Distribución Física + Tecnología + Marketing + Tiendas Andreani (plataforma *cloud* para la generación de tiendas personalizadas).

### LOGÍSTICA EN BRASIL

Soluciones logísticas integrales a medida para los sectores: Farmacéutico, Telecomunicaciones, Tecnología, Industria Veterinaria, Cosmética, Máquinas y Herramientas, Venta Directa y Marketing.

### SERVICIOS DE CORREO

Correo habilitado por la ENACOM (Entidad Nacional de Comunicaciones) para soluciones integrales de Paquetería y Gestión de la Información en todo el territorio argentino: Envíos Urgentes, Certificados, Simples e Internacionales; Carta Documento; Bolsines con documentación comercial.

### DESARROLLOS INMOBILIARIOS

Nos permite expandir la infraestructura de servicios del Grupo Logístico Andreani, ampliando a la vez el campo de actividades mediante el desarrollo de proyectos específicos como la Plataforma Logística Industrial Norlog destinada al movimiento y almacenamiento de mercaderías y a la radicación de industrias livianas.





# Gobierno Corporativo

Un Comité de Dirección conformado por un total de trece integrantes que representan a nuestros accionistas y a los distintos departamentos que integran toda la organización, tiene la responsabilidad de dirigir la gestión sustentable de los negocios de nuestra empresa. Asimismo, este Comité es el ámbito en el cual se evalúan los programas especiales de Responsabilidad Social.

**ANDREANI, OSCAR**  
Presidente

**LÓPEZ, JORGE**  
Vicepresidente Ejecutivo

**ANDREANI, LARISA**  
Directora  
Control de Gestión

**ANDREANI, PABLO**  
Director  
Desarrollos Inmobiliarios

**ANDREANI, VERÓNICA**  
Directora  
Auditoría y Control Interno

**ARFUCH GAGO, ANDRÉS**  
Director  
Administración y Finanzas

**BIANCO, SANTIAGO**  
Director  
Recursos Humanos

**CIRIMELO, CARLOS**  
Director  
Logística Brasil y Correo

**CORREA, FERNANDO**  
Gerente General  
Logística Brasil

**CRUZ, RICARDO**  
Director  
Logística

**ECHENIQUE, GUSTAVO**  
Director  
Tecnología y Procesos

**SEQUEIRO, ADALBERTO**  
Gerente General  
Desarrollos Inmobiliarios

**YANNONE, FABIÁN**  
Director  
Comercial Logística

# Interacción con Grupos de Interés

Grupos de interés	Medios y Acciones
▶ <b>Clientes</b>	Centro de Atención al Cliente / Página Web / Visitas comerciales / Revista AN Andreani Noticias / Reuniones de equipo / Visitas guiadas a nuestras plantas / Almuerzos de fin de año / Desarrollos tecnológicos a medida / Acciones y campañas solidarias en conjunto / Invitaciones a la Diplomatura en Logística / Encuestas de satisfacción servicios cadena de frío y rendiciones de correo.
▶ <b>Proveedores</b>	Capacitaciones / Asistencia financiera / Auditorías y controles / Reuniones y asesoramiento.
▶ <b>Comunidad</b>	Donaciones de servicios / Asesoramiento a ONGs mediante tesinas de la Diplomatura en Logística / Contribución de infraestructura para acceso de diversos servicios en zonas despobladas (líneas de colectivos, gas, luz, agua corriente, etc.) / Apoyo a escuelas rurales / Acompañamiento a artistas e instituciones culturales / Premio Fundación Andreani / Seminario Logística en Emergencias.
▶ <b>Colaboradores</b>	Programa de Apoyo Educativo / Intranet / Revista Entre Nosotros / Carteleras / Sorteos de entradas para espectáculos deportivos y culturales / Donación de servicios para acciones sociales en las que participan / Evaluación de desempeño / Becas para la Diplomatura en Logística / Obsequios, concursos y reconocimientos / Alimentación y vestimenta adecuada / Desayunos de trabajo con directivos de la empresa / Programas Ciclos y Compartiendo lo Nuestro.
▶ <b>Generaciones Futuras</b>	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 instituciones especializadas en medio ambiente y seguridad vial / Donación de servicios en pos de la educación / Divulgación de conocimientos y experiencias en materia de gestión ambiental.
▶ <b>Accionistas</b>	Reuniones mensuales de seguimiento de gestión / Reuniones anuales de presupuesto y estrategia de gestión sustentable.
▶ <b>Gobierno</b>	Adhesión al Programa Jóvenes con Futuro y a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, ambos del Ministerio de Trabajo 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 vigentes / Seminario Logística en Emergencias.
▶ <b>Mercado</b>	Asociación a Cámaras Empresarias y Entidades Profesionales / Certificación del Sello Cedol a la calidad de gestión / Participación en publicaciones y en espacios de encuentro y formación.
▶ <b>Todos los Grupos</b>	Adhesión al Pacto Global de Naciones Unidas y participación en eventos que promueve el mismo / Cumplimiento del compromiso de Comunicación de Progreso.

## Evolución de Nuestros Negocios

### Evolución comercial en números

2014		2015
\$2.676	Facturación	\$3.237
297	Kilogramos movidos	326
354	Unidades productos farmacéuticos*	376
52	Bultos / Envíos procesados	49
198	Inversiones	140

(Cifras expresadas en millones)

\*Excluye muestras médicas y literatura

## Inversiones

Comparativo 2014 - 2015 - (Cifras expresadas en miles de pesos)

### Tecnología

COMPAÑÍA	2014	2015
Andreani Logística SA	9.931	15.203
Correo Andreani SA	4.289	5.468
Sherwood SA	17	20
Andreani Logística Ltda. (BRA)	2.333	200
<b>Total</b>	<b>16.570</b>	<b>20.891</b>

### Rodados

COMPAÑÍA	2014	2015
Andreani Logística SA	2.015	6.647
Correo Andreani SA	49	-
Sherwood SA	-	-
Andreani Logística Ltda. (BRA)	-	2.844
<b>Total</b>	<b>2.064</b>	<b>9.490</b>

### Infraestructura

COMPAÑÍA	2014	2015
Andreani Logística SA	132.493	116.080
Correo Andreani SA	13.370	9.279
Sherwood SA	25.123	-
Andreani Logística Ltda. (BRA)	8.191	5.712
<b>Total</b>	<b>179.177</b>	<b>109.221</b>

### Total

COMPAÑÍA	2014	2015
Andreani Logística SA	144.439	116.080
Correo Andreani SA	17.708	14.747
Sherwood SA	25.140	20
Andreani Logística Ltda. (BRA)	10.524	8.755
<b>Total</b>	<b>197.811</b>	<b>139.602</b>

## Crecimiento sustentable en el año de nuestro 70° aniversario

En el contexto de un año electoral, nuestro nivel de actividad se mantuvo estable a lo largo de 2015, pudiendo alcanzar los objetivos estratégicos.

Si bien hubo una fuerte gestión comercial durante todo el período para lograr una adecuación tarifaria que permitiera mantener los niveles de rentabilidad, los esfuerzos para conservar y superar los niveles de calidad de servicio fueron decisivos para que dicha gestión fuera exitosa.

El diferencial de crecimiento estuvo dado por el desarrollo de nuevos clientes en los sectores: financiero, principalmente del interior del país, herramientas y farmacéutico, así como en el canal domiciliario por efecto del continuo crecimiento del eCommerce, donde incorporamos grandes clientes (empresas líderes) que buscan calidad y satisfacción de servicio para todos los tipos de entregas. También, por el desarrollo de servicios especializados, en particular para el sector de telecomunicaciones, acompañando los cambios por la renovación de tecnología (4G) y las migraciones generadas a partir de la vigencia de la política de portabilidad numérica.

Después de un año récord de inversión en infraestructura, en 2015 nuestros mayores esfuerzos estuvieron orientados a finalizar las obras edilicias de nuestro futuro cross dock en la Plataforma Logística Industrial Norlog de

Tigre y continuar con la adecuación de sucursales para optimizar la productividad operativa y la atención al público. Asimismo, dedicamos una importante inversión en la renovación de tecnología informática (hard y soft) y desarrollo de nuevas aplicaciones.

Durante 2015 en Brasil, materializamos el cambio de estrategia (a partir de la decisión tomada en 2014 de salir del canal domiciliario), profundizando el desarrollo de soluciones logísticas para las industrias de salud humana y de salud animal, principalmente en la gestión de almacenamiento y carga consolidada. Gran parte del período fue de transición para afianzar el cambio de modelo, lo cual implicó, por un lado el cierre de las sucursales Campinas, Osasco, São Vicente y Duque de Caixas (preparadas para atender al canal domiciliario), con la consecuente disminución de volúmenes, y por otro la inversión en las plantas dedicadas al sector farmacéutico (en materia de capacitación, calidad e incorporación de tecnología). Se logró así a partir del segundo semestre de 2015 un importante grado de consolidación de la estrategia con la incorporación de laboratorios globales a la cartera de clientes, quienes resaltan su confianza al valorar nuestra experiencia como integradores logísticos y el nivel de especialización alcanzado para operar con productos farmacéuticos, de tecnología médica y veterinaria.

# Cambios Destacados

## Certificamos nuestro compromiso con el medioambiente

Luego de un arduo proceso iniciado a principios de 2014, en septiembre de 2015 logramos la certificación ambiental bajo la Norma ISO 14001, por parte de la empresa Bureau Veritas, en tres de nuestras plantas de operaciones logísticas: Malvinas Argentinas, Avellaneda y Rosario.

Casi sin tomar descanso, en el mes de noviembre, comenzamos otro proceso de implementación que hacia fines del año ya estaba en marcha en seis nuevas plantas: Resistencia, Mendoza, Santa Fe, Mar del Plata, Benavidez y Loma Hermosa.

La certificación ambiental tuvo un impacto concreto en cuanto a la reducción de los residuos generados, al aumento de los materiales susceptibles de ser reciclados y a otras iniciativas relacionadas con ahorros de energía y recursos naturales como el agua. También implicó un cambio en la forma de trabajo de colaboradores, proveedores y contratistas.

En el capítulo Desempeño Ambiental presentamos mayor información y resultados obtenidos en esta materia.

Planta de operaciones logísticas Rosario.





## Desarrollamos el servicio para la portabilidad numérica

Diseñamos un servicio integral para nuestros clientes Claro, Movistar y Personal para atender a las nuevas necesidades logísticas de las compañías de telecomunicaciones derivadas de la Portabilidad Numérica Móvil dispuesta por el Estado a través de la Comisión Nacional de Comunicaciones que permite a los usuarios cambiar de prestador cuando les resulte conveniente, conservando su número telefónico.

El desarrollo de esta solución logística para facilitar la gestión de las migraciones solicitadas por los usuarios, no sólo implicó un análisis y revisión de todos los procesos asociados a este servicio, desde el retiro hasta la rendición, sino también un estricto cumplimiento de los plazos de distribución y procesamiento de la información, ya que nuestra intervención resulta clave al representar el primer contacto del usuario con la nueva compañía a la que migra.

Combinando las especialidades de nuestras empresas (logística y correo) logramos ofrecer al mercado una solución integral de alto valor agregado.

## Pusimos en marcha el Proyecto PI, Punto de Integración

En 2015 desarrollamos y pusimos en marcha el Proyecto PI -Punto de Integración, mediante el cual nos propusimos cambiar la metodología de trabajo de nuestras Sucursales de Logística con el objetivo de lograr mayor eficiencia y calidad operativa.

El nuevo modelo plantea "llevar la administración a la operación", integrando espacios de trabajo, tecnología y conocimientos, de manera tal que cada sector de la Sucursal se constituya en una unidad de trabajo, asumiendo la responsabilidad por la totalidad de los procesos, a través de la segmentación de los recursos según el esquema de distribución, ya sea por zona geográfica, cliente o especialización.

Las dos primeras experiencias de implementación se realizaron en el último bimestre de 2015 en Rosario y Mendoza, finalizando el año con su lanzamiento en Santa Fe.

Punto de Integración es más que un proyecto, se trata de un proceso de transformación de nuestras sucursales que implica cambios operativos, abarcando procesos, tecnología, perfiles de los puestos de trabajo y formas de intervención de nuestros colaboradores, incluyendo a los proveedores de transporte.





# Desempeño **Económico**



Vista aérea Planta de procesamiento de cargas y operaciones logísticas Benavidez.

Integrar  
**es unir**  
orígenes y  
destinos



Operación con  
trilateral en Planta  
Malvinas Argentinas.

# Cadena de Valor

## Nuestros clientes

Nos integramos a las cadenas de valor de nuestros clientes, desde la producción de bienes y servicios hasta su disposición final, incluyendo los procesos de logística inversa y generando un gran valor desde la gestión de la información.

Juntos, desarrollamos los servicios que mejor se adapten a sus necesidades, buscando aportar innovación y altos estándares de calidad. Nuestra cartera comercial supera los 1.000 clientes.



## PRINCIPALES CLIENTES POR RUBRO (1)

### En Argentina

#### Laboratorios y Droguerías

ABBOTT LABORATORIES  
ABBVIE  
ALCON LABORATORIOS  
ASTRAZENECA  
B. BRAUN MEDICAL  
BAYER  
BECTON DICKINSON  
BIOGÉNESIS BAGÓ  
BIOSIDUS  
COLOPLAST  
DENVER FARMA  
DIAXON  
DROGUERIA ATLANTIDA ARG.  
FARMANET (2)  
FINADIET  
GOB. PCIA. SAN LUIS (DROG.)  
HOLLISTER L.A.  
HOSPIRA  
IVAX  
JOHNSON & JOHNSON MEDICAL  
KLONAL  
LABORATORIOS BERNABÓ  
LABORATORIOS BETA  
LABORATORIOS CASASCO  
LABORATORIOS RICHET  
LABORATORIOS RICHMOND  
MEDIFARM  
MONTE VERDE  
NOVARTIS (OTC)  
OMNILIFE  
PANALAB  
PHARMOS  
PRODUCTOS ROCHE  
ROEMMERS  
ROFINA (3)  
SANDOZ  
SANOFI AVENTIS  
WAICON VISION

#### Consumo Masivo Selectivo

ARCOR  
AVALANCHA.COM  
BRAKU  
BUSINESS & COMMERCIAL  
CABRALES  
CARREFOUR  
FAIART  
FALABELLA  
FEDESUR  
FERRERO  
GRUPO LATYN  
IMPORTADORA SUDAMERICANA  
INTEK  
LA DELICIA FELIPE FORT  
LHERITIER  
MASSALIN PARTICULARES  
MONDELEZ  
NESTLÉ  
NEWELL RUBBERMAID  
POTIGIAN GOLOSINAS  
RECKITT BENCKISER  
SUP. MAYORISTA MAKRO  
VALENTIN BIANCHI  
YPF

#### Telecomunicaciones y Tecnología

AMX (CLARO)  
BGH  
BRIGHTSTAR  
CABLEVISIÓN  
EMP. ARG. SOL. SATELITALES  
ETERTIN  
FRÁVEGA  
FRIMETAL  
GARBARINO  
HEWLETT PACKARD  
IATEC  
IMAGEN E INFORMACIÓN  
JOSE M. ALLADIO  
LEVEL 3  
LEXMARK  
MONSANTO

NEWSAN  
NEXTEL COMMUNICATIONS  
PHILIPS  
RANKO  
RICOH  
SCHNEIDER ELECTRIC  
SIEMENS  
STYLUS  
TELECENTRO  
TELECOM PERSONAL  
TELEFÓNICA  
XEROX

#### Cosmética

ALFAPARF  
BIFERDIL  
BUHL  
GRUPO GODREJ  
L'OREAL ARGENTINA  
NATURA COSMÉTICOS  
NATUREL  
PADOC  
PROCTER & GAMBLE  
SUNSTAR AMÉRICAS

#### Máquinas y Herramientas

3M  
BARBUY TEAM  
BLACK Y DECKER  
BROTHER  
BULONFER  
CNH  
ENRIQUE SORIANO  
ERPA  
FERNANDO A. CHIESA  
HILTI  
PROTEC ASOCIADOS  
ROBERT BOSCH  
ROBERTO RUMBO  
SKF  
TETRA PAK

#### Venta Directa / eCommerce

AMWAY ARGENTINA  
ARREDO  
AVENIDA  
DABRA  
DAFITI  
DIGITAL SPORTS  
ESSEN ALUMINIO

GROUPON  
HUMBERTO BATISTELLA  
INT. RICKY SARKANY  
MARTINA DI TRENTO  
MELEZCA  
MUSIMUNDO  
NS3 INTERNET  
RAPSODIA  
SPRAYETTE  
WALMART

#### Automotriz / Autopartes

FESTO  
HYUNDAI MOTOR  
MERCEDES-BENZ  
NAVAL MOTOR  
PEUGEOT CITRÖEN  
SCANIA  
TOTAL ESPECIALIDADES  
VOLVO TRUCKS & BUSES  
WURTH ARGENTINA

#### Industria Veterinaria

CEVA SALUD ANIMAL  
MERIAL

#### Organismos Públicos e Instituciones

ACA SALUD  
COOP. ACCIÓN SOCIAL (COAS)  
I.E.R.I.C.  
MUNICIPALIDAD DE ZÁRATE  
O. S. PERS. CONSTRUCCIÓN  
OBRA SOCIAL P/LA ACTIVIDAD 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

DISTRIBUIDORA INTERPLAZAS  
EDITORIAL PERFIL  
GRUPO ILHSA  
INTERBOOK

(1) Los principales clientes en Argentina según niveles de facturación están ordenados alfabéticamente por rubros, y en Brasil solo en orden alfabético.

(2) FARMANET: Distribuidora de especialidades medicinales de Abbot Laboratories, Alcon, Andrómaco, Bausch & Lomb, Bioderma, Boehringer Ingelheim, Casasco, Cinetic, Elisium, Forbenton, Gador, Galderma, Ingens, LDA, Lifescan, NAF, Novartis, Nycomed, Pharma Dorf, Laboratorio SG y Valuge.

(3) ROFINA: Distribuidora de especialidades medicinales de Biopas, CLS Behring, Estrella, Eximia, Ferring, Finadiet, Gramon Millet, Investi, Laboratorios Poen, Mead Johnson, Mundipharma, Nova Argentia, Novo Nordisk, Nutri Baby, Raffo, Raymos, Roche, Roemmers, Sandoz, y Sanofi Pasteur.

## Servicios / Financiero / Seguros

ACTION LINE  
ADM. VASINI, FLORIO Y CÍA.  
ART INTERACCIÓN  
ASEG. FEDERAL ARG.  
BANCO HIPOTECARIO  
BANCO MUNICIPAL DE ROSARIO  
BANCO SANTANDER RÍO  
BERKLEY INT. ART  
CAMUZZI GAS PAMPEANA  
CASTILLO  
CAT TECHNOLOGIES  
CITYTECH  
DIREC TV  
FAVACARD  
FIAT AUTO SA DE AHORRO  
FINANDINO CÍA. FINANCIERA  
GE CÍA. FINANCIERA  
GRUPO LINDE GAS  
INTERACCIÓN SEGURO  
LA SEGUNDA ART  
LAKAUT  
MAPFRE  
MEDIFE ASOCIACIÓN CIVIL  
MICROCENTRO DE CONTACTO  
NUEVO BANCO DE ENTRE RÍOS  
NUEVO BANCO DE SANTA FE  
ORBIS CÍA. SEGUROS  
OSDE  
PLAN ROMBO  
ROYAL & SUN ALLIANCE SEG.  
SEG. BERNARDINO RIVADAVIA  
SERV. DE AGUA DE MISIONES  
SOLDEPA  
TARJETA NARANJA  
TARJETAS CUYANAS  
TARSHOP  
VALLE FERTIL

## Operadores Logísticos y Postales

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

## En Brasil

ABBOTT LABORATÓRIOS DO BRASIL  
ALLIED ADVANCED TECHNOLOGIES  
ASTRAZENECA DO BRASIL  
BIO MAGNETICA EQUIPAMENTOS  
BIONOVIS  
DHL  
DIFFUCAP CHEMOBRAS QUIMICA E FARMACÉUTICA  
ECKERT & ZIEGLER BRASIL COMERCIAL  
EDEL WHITE BRASIL COSMETICOS  
ELANCO  
FARMOQUIMICA  
FOREVER LIVING PRODUCTS DO BRASIL  
FUNDAÇÃO MÉDICA DO RIO GRANDE DO SUL  
GC2 - GESTÃO DO CONHECIMENTO  
HYPERMARCAS.  
IDEXX DO BRASIL  
JOHNSON & JOHNSON  
LABORATORIO SIMOES  
LABORATORIOS PIERRE FABRE DO BRASIL  
LABYES DO BRASIL  
LUNDBECK BRASIL  
M CASSAB COMERCIO E INDUSTRIA  
MATTEL DO BRASIL  
NORBROOK DO BRASIL PROD VETERINÁRIOS E FARMACÉUTICOS  
ONCOPROD DISTR DE PROD HOSP  
PROCTER E GAMBLE  
XIAOMI

## Nuestros proveedores

A diciembre de 2015, nuestra empresa cuenta con un total de 2.807 proveedores activos, de los cuales el 99% de los mismos son locales de origen nacional.

Con el objetivo de seguir enriqueciendo e instrumentando la nueva Política y Procedimientos de Compras mediante la cual nos proponemos alcanzar la máxima transparencia y eficiencia en las relaciones con nuestros proveedores, durante 2015 nuestra Dirección de Administración y Finanzas a través de la Gerencia de Compras impulsó diversas acciones, entre las que se destacan:

- Establecimiento de estándares para realizar los procesos de adquisición.
- Especialización comercial y administrativa, basada en la formación de grupos de compradores administrativos (perfil de control) y comerciales (perfil de negociador).
- Implementación del proceso de evaluación de calidad de proveedores críticos (calibración, film, conservadoras, geles, limpieza, finishing, etc.).
- Acompañamiento a Calidad en la realización de auditorías internas, incorporando aspectos a mejorar del proveedor a criterio de Compras, sobre todo en las fallas de servicio con el cliente interno.

Cabe mencionar que dentro de nuestros proveedores principales, destacamos el empleo indirecto que se genera mediante la contratación y desarrollo de proveedores de servicios de personal eventual, de transporte, de seguridad y servicios de limpieza llegando a un total de 1.877 personas al mes de diciembre de 2015. A la mayoría de ellos se les brinda capacitación de acuerdo a la tarea requerida.

# Inversiones destacadas en infraestructura

## Nuestro futuro Cross Dock Tigre

Tal como estaba previsto, durante 2015 concluimos la mayor parte de la obra edilicia del Cross Dock Tigre que estamos construyendo en la Plataforma Logística Industrial Norlog, que comprendió, además de la cimentación del hormigón de la playa de maniobras y del piso interior de la nave, la instalación del *infloor tow-line* (la maquinaria para el traslado automático de pallets). A su vez, recibimos el *sorter*, cuyo montaje se proyecta durante 2016, período en el cual avanzaremos en obras de detalle, equipamiento, oficinas y otras áreas de servicios, así como en la implementación de tecnología informática y automatización de varios procesos operativos, con vistas a iniciar la etapa de puesta en marcha durante el primer trimestre de 2017.

Sin dudas, el nuevo Cross Dock Tigre es nuestro mayor proyecto estratégico en términos de sustentabilidad, una obra de grandes magnitudes que nos permitirá incrementar nuestra capacidad y flexibilidad operativas y alcanzar un alto grado de productividad, seguridad y trazabilidad en todos los procesos logísticos.

Futuro Cross Dock  
en Plataforma  
Logística Industrial  
Norlog.



## Gran avance de Norlog

En diciembre de 2015 iniciamos la segunda etapa de comercialización de lotes de la Plataforma Logística Industrial Norlog, quedando disponibles a esa fecha tan sólo dos lotes correspondientes a la primera etapa (37 has), lo cual refleja el gran avance alcanzado durante el período.

Compañías como Claro, Laboratorios Genomma, New High Pack, Productos Químicos Llana y los Importadores Sudamericana, Rumbo, Grisbill, All Import, entre otras, eligieron ser parte de Norlog, nuestro desarrollo inmobiliario sustentable, diseñado bajo altos estándares en materia de calidad, seguridad, tecnología, y protección medioambiental, que contempla:

- Reservorios de ralentización de vuelcos de agua de lluvia a canales externos.
- Sistema hidráulico integral basado en una cuenca cerrada que no descarga hacia las áreas vecinas.
- Circulación operativa alejada del área residencial.
- Tendidos de redes de infraestructura (electricidad, desagües, tensiones débiles) subterráneos que evitan la contaminación visual.
- Riego por goteo para toda la plataforma, optimizando el uso del agua.
- Servicios de agua corriente, cloaca, electricidad en media tensión y gas industrial.
- Barrera verde en tresbolillo en todo el perímetro de la plataforma (plantación de 10.000 especies autóctonas en un área de 11.000 m<sup>2</sup>).
- Amplias vías para transporte de carga con calzada de hormigón H30 con espesor de 18 a 22 cm según la intensidad de circulación.
- Suministro de energía eléctrica a sectores comunes y para iluminación en vías internas de circulación mediante dos grupos generadores con transferencia automática.
- Distribuidor rotacional que posibilita el flujo ordenado y seguro del tránsito en la zona de acceso y salida de la plataforma.
- Plan de higiene y seguridad integral durante las etapas de construcción de las obras propias y de clientes.
- Plan de gestión integral de residuos para toda la plataforma.
- Iluminación con sistema led en áreas comunes de acceso y administración.

## Inauguramos nuevas plantas de operaciones en la Región de Cuyo

En julio de 2015 inauguramos las nuevas plantas de Mendoza y San Juan (cuya mudanza habíamos realizado en diciembre de 2014).

Ambas integran operaciones de logística y correo y fueron concebidas con diseño sustentable, conforme a nuestro plan de renovación de la infraestructura en el interior del país que venimos desarrollando en las principales ciudades como: Mar del Plata, Resistencia, Tucumán, Rosario y Santa Fe. Presentan modernas estructuras y cuentan con instalaciones habilitadas para la gestión con medicamentos, artículos electrónicos, alimentos, encomiendas postales, equipajes y carga general. Además, ofrecen las condiciones adecuadas para los procesos de transferencias de cargas, distribución y gestión de almacenamiento con cámaras frigoríficas, como así también para la recepción de pedidos de correspondencia, equipajes y encomiendas.

La planta de Mendoza está emplazada en un predio de 10.912 m<sup>2</sup> en Luján de Cuyo y dispone de una superficie cubierta de 3.040 m<sup>2</sup>, de los cuales 350 m<sup>2</sup> corresponden a oficinas. Además, está avalada por el Sello CEDOL a la Calidad en Gestión y su proceso de distribución de productos con cadena de frío está certificado bajo la norma ISO 9001.

Su ubicación estratégica posibilita el rápido acceso a las distintas localidades del Gran Mendoza y sus zonas de influencia, así como el acceso directo a los departamentos del sur de la provincia (Tunuyán, San Carlos, Tupungato, San Rafael, General Alvear y Malargüe).

Planta de operaciones logísticas Mendoza.



Sucursal Palermo de correo

## Seguimos renovando y ampliando nuestras sucursales

En el marco del Proyecto Expandir, en el mes abril inauguramos la Sucursal Ushuaia de Correo, nuevo local comercial en Tierra del Fuego, que cuenta con 200 m<sup>2</sup> confortables para la recepción de clientes, operaciones y oficinas administrativas.

Durante 2015, también mudamos las Sucursales de Palermo, Comodoro Rivadavia, Río Grande y San Rafael; mientras que acondicionamos las de Paraná, Mar del Plata, Pinamar, Microcentro, Belgrano, Victoria y San Isidro.

El Proyecto Expandir comenzó a desarrollarse a principios de 2014 y responde a la necesidad de analizar las capacidades de nuestras plantas y sucursales para adecuarlas a la demanda creciente de paquetería.

## Continuamos con el Plan de Renovación Sustentable de nuestro Parque Automotor

En el período 2015 invertimos \$4 millones en la adquisición de diez semirremolques, los que además nos permiten incrementar la capacidad de carga en un promedio del 10%.

Una de las principales características de los nuevos semirremolques es que al poseer piso "deprimido", admiten una capacidad de hasta 106 m<sup>3</sup> de carga, lo cual se traduce en una mejor productividad en cuanto a la cantidad de viajes, generando consecuentemente un impacto positivo en el medio ambiente por menores consumos, entre otros beneficios.

El objetivo es continuar el proceso de optimización del transporte de larga distancia para acompañar el crecimiento en volúmenes que venimos experimentando año tras año.



## Buenas prácticas



### 3ra. certificación del Sello CEDOL

Al superar exitosamente la 6ª auditoría realizada por la consultora internacional Deloitte<sup>1</sup>, mantuvimos los estándares de cumplimiento que exige el Código de Buenas Prácticas Empresarias instituido por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) e incluso evidenciando notables mejoras, logramos por tercera vez certificar el Sello Cedol.

Este Sello a la Calidad de Gestión establecido por la CEDOL en 2008 con el objetivo de jerarquizar la actividad de los operadores logísticos que debemos validar anualmente y recertificar cada 3 años, nos exige una permanente reflexión acerca de nuestras prácticas empresarias. Esto nos permite potenciar mejoras a través de los planes de acción que resultan de la evaluación de cada uno de los 13 principios exigidos por el Código:

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

<sup>1</sup> Deloitte y KPMG son las consultoras internacionales designadas por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL) para auditar a las compañías.

## Auditorías de revisión de la norma ISO 9001

Durante 2015 recibimos las auditorías de revisión anual de nuestros certificados de calidad en los procesos de Cadena de Frío y de Rendiciones en Correo. Mantener los estándares de calidad requiere de un compromiso de mejora continua, es por ello que adicionalmente a las auditorías realizadas por parte de Bureau Veritas, contamos con un riguroso plan de auditoría interna que valida todos los procesos certificados.



## Relevamiento del nivel de servicio en Cadena de Frío y en Servicios de Correo

Por tercer año consecutivo realizamos una encuesta para conocer la percepción de nuestros clientes con respecto al servicio integral de cadena de frío, práctica que incorporamos complementariamente a nuestro esquema de mejora continua y gestión de calidad a partir de la certificación de la norma ISO 9001.

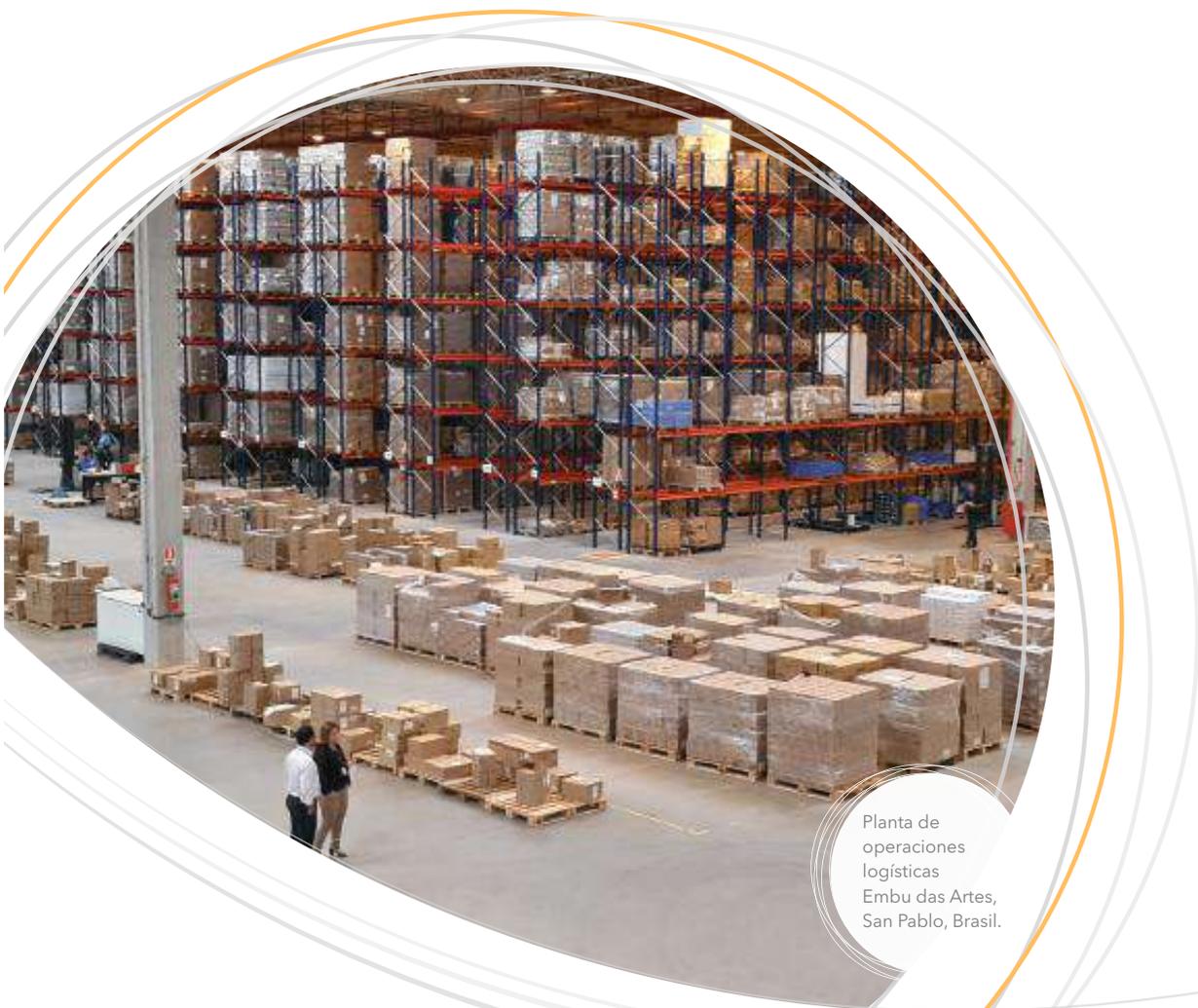
En nuestros servicios de correo también llevamos a cabo encuestas de nivel de servicio durante los meses de abril y octubre, con participación de alrededor de 120 clientes en cada período. El objetivo fue medir el grado de satisfacción de los clientes con respecto a nuestros servicios en general, y a algunos aspectos en particular, para lo cual relevamos:

- ¿Con qué frecuencia utiliza nuestros servicios?
- ¿Qué tipo de servicio utiliza?
- A nivel general ¿Cómo define la calidad de nuestros servicios?
- ¿Cómo define la calidad de nuestra atención comercial?
- ¿Cómo define la calidad de servicios de atención al cliente?
- ¿Cómo define la calidad de nuestras herramientas de seguimiento? (Andreani.com / E-Andreani / Seguimiento Web/ I.V.R)
- ¿Cómo define la calidad de nuestros sistemas (Soporte técnico) en integraciones?
- ¿Cuál es el atributo que más valora de nuestros servicios?
- ¿Qué atributo deberíamos mejorar?
- ¿Cuán probable es que recomiende nuestros servicios a sus contactos o colegas?
- Comentarios generales.

En función de los resultados obtenidos (6,79 puntos sobre 10), se elaboraron diversos planes de acción, incluyendo en algunos casos proyectos específicos para determinados clientes que participaron de la encuesta.

## Ampliamos la certificación de la Norma ISO 9001 en Brasil

Cumpliendo con el compromiso asumido para garantizar los procesos y las exigencias de clientes, mantuvimos el certificado de la norma ISO 9001 en nuestra casa Matriz Embu das Artes luego de la pertinente auditoría; además, ampliamos el alcance de la certificación a los procesos realizados en las plantas de Pavuna y Goiânia.



Planta de operaciones logísticas Embu das Artes, San Pablo, Brasil.

## Certificación de la Norma ISO 14001

Uno de los grandes logros del período fue la certificación de la norma ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental, en tres de nuestras plantas de operaciones: Rosario, Malvinas Argentinas y Avellaneda. Independientemente de todas las acciones realizadas en función de los requerimientos normativos, desde el inicio del proceso de certificación en 2014 trabajamos fuertemente en la gestión del cambio de nuestros colaboradores, incluyendo a proveedores de los servicios de transporte, comedor, limpieza y seguridad, e impulsamos campañas de comunicación para fomentar la conciencia ambiental alcanzando también a nuestros clientes.

A partir de la certificación lograda en septiembre de 2015, nos propusimos ampliar la misma a 6 nuevas plantas durante 2016 (en el capítulo Desempeño Ambiental se desarrolla este punto).

## Semana de la Calidad

Noviembre es a nivel mundial el Mes de la Calidad y su propósito es aumentar la conciencia internacional sobre el importante rol que juega la Calidad en la sustentabilidad de las empresas.

Bajo la premisa de lograr que la Calidad sea internalizada como un valor y una forma de trabajo, desde la Gerencia de Aseguramiento de la Calidad de Logística Farmacéutica, durante el 2015 realizamos una campaña de concientización a través de publicaciones en distintos medios de comunicación interna y talleres abiertos de formación para todos los colaboradores. Con el objetivo de aprender y reforzar conceptos, los talleres se basaron en los siguientes ejes temáticos: Calidad y Sistema de Gestión de la Calidad; Asuntos Regulatorios; Cadena de Frío; Trazabilidad; Calificaciones y Validaciones; Herramientas de Calidad; Acondicionamiento Secundario; Validaciones de Sistemas y Análisis de Riesgos.

Cada taller logró convocar una gran cantidad de colaboradores. Como cierre de la campaña, publicamos los temas tratados en nuestra intranet para consulta y material de referencia.

## Mejoras en materia de tecnología y procesos

### Terminales de auto rendición para transportistas y monitores operativos

En el marco del Proyecto Pi (Punto de Integración), el cual implica un cambio sustancial en la forma de trabajo y un proceso de transformación en nuestras sucursales, se desarrollaron nuevas herramientas tecnológicas, como las terminales de auto rendición para transportistas y los monitores operativos.

En el caso de las terminales de auto rendición se trata de máquinas de registración electrónica (similar a una terminal de autoservicios bancarios) donde los transportistas efectúan el proceso de Control de Reparto, que consiste en la conformación de remitos y la rendición del las gestiones de cobranza. Las mismas cuentan con pantalla táctil de 22", conexión WiFi/LAN, impresora de tickets y buzón electrónico. Esta novedosa herramienta agiliza el proceso de rendición (una vez finalizado el reparto) y aporta seguridad en la conformación de la documentación.

Por su parte, los monitores operativos permiten visualizar las principales novedades de las sucursales para su gestión preventiva a través de un sistema de "semáforos".



Terminal de auto rendición para transportistas.

### Andreani On-Line

El desarrollo de esta nueva solución logística que lanzamos en 2015 (informado en apartado servicios), implicó un gran trabajo en equipo de nuestro departamento de Tecnología Informática para poder producir una nueva plataforma.

### Integración de sistemas de gestión en las operaciones de Brasil

Como parte del proyecto de mejora continua, al inicio del año fue concluido el proceso de integración del sistema de transporte (TMS - Padua) con el Sistema de Gestión Administrativa (ERP- TOTVS). De esta forma, todas las transacciones operativas realizadas en el sistema de transporte se reflejan e informan automáticamente en el sistema administrativo para realizar las tareas de facturación y cobranzas en forma más rápida y eficiente, logrando mejoras importantes en los circuitos contables-financieros.

### App Mobile

Desarrollamos una nueva versión de la aplicación (APP) de conformación móvil para los servicios de relevamiento fotográfico de nuestros clientes Banco Hipotecario y Fiat, con las siguientes mejoras:

- 1) Mayor información acerca del estado de las gestiones mediante un módulo de diagnóstico que posibilita verificar en detalle el estado de cada gestión.
- 2) Capacidad para incorporar información sobre latitud y longitud del lugar en donde se realizó la gestión, calidad de fotos configurables por formulario y protección de datos sensibles, a través del borrado automático de los mismos.



## Mayor productividad con el nuevo sistema de gestión de almacenes

La implementación del nuevo sistema de gestión Infor SCE 10 (Supply Chain Execution) ofrece una solución unificada para el manejo de almacenes (WMS), mano de obra, facturación de servicios logísticos y transporte.

Además de facilitar las tareas en cuanto a planificación, ejecución y control de los procesos, brinda múltiples beneficios en términos de mayor eficiencia y visibilidad de la operación, optimizando la utilización del espacio y la flexibilidad en la configuración de los procesos. En este sentido, se le pueden indicar parámetros para adaptar la administración a diferentes actividades y clientes; también permite consultar estadísticas de la operación en curso y realizar el seguimiento a través de reportes, consultas y gráficos.

Para llevar adelante este cambio que iniciamos en 2014, conformamos un equipo de trabajo interdisciplinario integrado por colaboradores de nuestras plantas Benavidez y Avellaneda y de diferentes consultoras, el que tuvo la responsabilidad de definir los nuevos procesos, adaptar el sistema y capacitar a las personas de las distintas áreas operativas. Asimismo, validamos este sistema bajo la norma GAMP5 (Guía para validación de sistemas automatizados versión 5), que apunta al cumplimiento regulatorio de los sistemas informáticos.

## Desarrollos de servicios

### Ampliamos el área de Acondicionamiento Secundario

El sector de Acondicionamiento Secundario de especialidades medicinales y productos de higiene personal, cosméticos y perfumes en nuestra planta Malvinas Argentinas continuó creciendo durante 2015.

Desde su habilitación en 2012 (a partir Ley de Trazabilidad de medicamentos para erradicar la circulación ilegítima y lograr un mayor seguimiento en la cadena de comercialización de los mismos), este sector crece cada año en cuanto a la cantidad de unidades acondicionadas (21% de incremento respecto de 2014, alcanzando un total de 27.142.817 unidades procesadas), lo cual requiere de una permanente ampliación y proyección de la capacidad operativa y del espacio asignado, alcanzando actualmente una estructura de 5 salas totalmente independientes y preparadas para realizar todas las tareas que comprende el acondicionamiento secundario: trazabilidad, anulación de troqueles, armados de kits, embalaje y etiquetado.



## Portabilidad Numérica

En 2015 diseñamos un servicio integral y complejo para nuestros clientes Claro, Movistar y Personal para facilitar la gestión de las migraciones solicitadas por los usuarios a partir de la disposición de la Portabilidad Numérica Móvil que les permite elegir la compañía conservando su número de teléfono.

Combinando las especialidades de nuestras empresas (logística y correo) logramos ofrecer una solución integral de alto valor agregado a un mercado muy maduro y saturado, en el cual la Portabilidad es la única herramienta que tienen los operadores para captar clientes de la competencia y aumentar así su *market share*.

## Lanzamiento de Andreani On-Line

La nueva plataforma de envíos Andreani On-line ([www.andreanionline.com](http://www.andreanionline.com)) nació para brindar a nuestros clientes la posibilidad de gestionar integralmente ellos mismos sus envíos.

Se trata de una Herramienta intuitiva que permite administrar y procesar envíos de manera autónoma desde una plataforma *online*. Su objetivo es desarrollar un canal de venta que permita captar nuevos segmentos de negocio y/o fidelizar a nuestros clientes. Es una herramienta pensada y desarrollada para todas aquellas empresas y usuarios *online* que tengan necesidad de realizar envíos de manera rápida, sencilla, transparente y controlada mediante una herramienta tecnológica.

A nivel operativo, nuestros clientes ya contaban con la posibilidad de realizar el seguimiento de sus envíos, y en 2015 se sumó la gestión propia mediante tres simples pasos:

- a. La carga del envío en la plataforma.
- b. La impresión de etiquetas, remitos y constancias.
- c. El despacho del envío en cualquiera de nuestras Sucursales; o bien la entrega al transportista que hace el envío

Además, el cliente no solo puede elegir si se trata de un envío URGENTE o ESTANDAR, sino que también puede definir si quiere que se entregue en una SUCURSAL ANDREANI o en un DOMICILIO PARTICULAR. Asimismo, tiene disponible el servicio de seguimiento web las 24 horas y notificaciones vía mail y mensaje de texto.



## Logística “a medida” para la Feria COAS de Las Naciones

Por segundo año consecutivo fuimos elegidos para llevar a cabo la logística integral de la Feria COAS de las Naciones, tradicional evento anual que desde hace 38 años realiza la Cooperadora de Acción Social con fines benéficos: recaudar fondos destinados a la compra de equipamiento para hospitales públicos de la Ciudad de Buenos Aires.

Durante los 11 días que dura la Feria, el público puede encontrar gran variedad de productos provenientes de diversos países del mundo, de gran calidad y a precios promocionales. Cada edición demanda una compleja labor organizativa y logística que debe ser planificada con un año de anticipación porque no permite ajustes ni deja margen para el error, ya que un decreto habilita el ingreso de productos de todo el mundo sin pagar aranceles pero también exige que sólo se comercialicen en el transcurso de la feria, breve lapso en el que se vende más del 90% de las mercaderías.

Dentro de las mejoras introducidas en esta oportunidad, desarrollamos una plataforma para la administración del stock en los stands y nuestro equipo de Marketing & eCommerce diseñó e implementó el primer Catálogo Web de la Feria, lo cual les permite estar preparados para el próximo paso que se proponen los organizadores: la venta *online* para llegar a todo el país.

## Logística eleccionaria en las ciudades de San Luis y Río Tercero

En el mes de junio brindamos un servicio integral de logística para las Elecciones Primarias (PASO) en la ciudad de Río Tercero, Córdoba, que abarcó la responsabilidad de la preparación y provisión de urnas, padrones, boletas únicas, entre otros insumos requeridos, además de la distribución de urnas para la votación y su correspondiente traslado al Tribunal Electoral, al finalizar el proceso.

Nuestro servicio también incluyó las tareas de implementación y operación del Centro de Cómputos oficial, para lo cual desarrollamos una solución de software para el Escrutinio Provisorio y conformamos un equipo para cargar y controlar los datos procesados, cuyos resultados se iban proyectando simultáneamente mediante pantallas LED ubicadas en el hall de entrada del lugar.

Luego del éxito logrado, en el mes de noviembre desplegamos un servicio similar para las elecciones a Intendente de la Ciudad de San Luis, que a diferencia de los procesos anteriores, por primera vez los comicios se realizaron mediante voto electrónico.

En dicha oportunidad, el operativo consistió en la distribución de 640 maletines electorales -máquinas de votación electrónica- a 46 escuelas, la distribución de urnas en conjunto con la Policía del Municipio, y el repliegue de las mismas (junto con los maletines y otros materiales) al finalizar el escrutinio.

## Mejoras en la gestión operativa de los procesos de transporte y distribución

Nuestra gestión de transporte y distribución evidenció mejoras en los principales indicadores de desempeño operativo, entre los que se destacan:

- Eficacia en distribución: mejoró en un 0,2% en comparación con igual período de 2014, lo que se tradujo en 8.700 envíos.
- Re-viajes (más de dos salidas a distribución debido a un primer intento fallido): se redujo, resultando en la disminución de 5.500 envíos (total país).
- Aprovechamiento de bodega de transporte: la optimización ha sido sostenida desde el año 2010, logrando en 2015 una mejora en el aprovechamiento de un 54% (respecto de 2010), equivalente a 8.600 kilos adicionales en promedio por cada viaje.

Cabe mencionar que dichas reducciones son el resultado de diversas acciones en la gestión operativa como, por ejemplo, mejoras en cuanto a coordinación en la entrega con los clientes y a la información sobre los destinatarios.

Es importante recordar que estas mejoras no solo generan eficiencias operativas y mayor calidad de servicio, sino que también resultan en un menor impacto ambiental por menor consumo de combustible, además de menor impacto en el tránsito.



### Seguimos potenciando el desarrollo de la logística farmacéutica en Brasil

En nuestra Planta Embu das Artes comenzamos la construcción de un área de acondicionamiento para ofrecer al mercado servicios diferenciados de alto valor agregado, tales como: adecuación, nacionalización, acondicionamiento secundario y el proceso de trazabilidad de los productos conforme las normas del ente regulador ANVISA (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria).

Por otra parte, siguiendo con la estrategia de desarrollo para brindar nuevas soluciones a nuestros clientes, ampliamos el área de almacenamiento para otros productos regulados por ANVISA como son los psicofármacos y barbitúricos. Esta zona posee acceso restringido (mediante control electrónico) únicamente a las personas entrenadas y autorizadas.

También destacamos la importante inversión destinada para que nuestra Planta Embu das Artes se encuentre apta para operar con productos a temperatura controlada entre 15°C y 25°C. Esta inversión estuvo acompañada de la implementación de un sistema de monitoreo *online* de la temperatura y la humedad, que nos permite garantizar la calidad requerida por nuestros clientes.

# Relaciones con 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 una espiral de crecimiento.

## Cámaras y Asociaciones en las que participamos

### En Argentina:

- **ARLOG** (Asociación Argentina de Logística Empresaria). 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 Empresaria.
- **IARSE** (Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresaria).
- **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). Integramos la Comisión Directiva.
- **SAFYBI** (Sociedad Argentina de Farmacia y Bioquímica Industrial).
- **CAMBRAS** (Cámara de Comercio Argentino Brasileña).
- **CEAC** (Cámara de Empresarios del Autotransporte de Cargas).

### En Brasil:

- **ABOL** (Asociación Brasileña de Operadores Logísticos). Participamos en los comités técnicos de Comunicaciones, Representación Política e Institucional, Sector Farmacéutico, Excelencia Operacional, Recursos Humanos y Gestión de Riesgo.
- **ABRALOG** (Asociación Brasileña de Logística). En 2015 creamos y presidimos el Comité de Logística Farmacéutica.
- **CAMARBRA** (Cámara de Comercio Argentino Brasileña de San Pablo).
- **FIESP** (Federación de las Industrias del Estado de San Pablo).
- **SINDUSFARMA** (Sindicato de la Industria Farmacéutica de San Pablo).



## Participaciones en foros y divulgación de conocimientos

### Encuentro ARLOG: "Nuevos escenarios y tendencias, gerenciando el cambio en la cadena de abastecimiento"

En el tradicional encuentro anual de profesionales de la logística organizado por la Asociación Argentina de Logística Empresaria, nuestro Gerente Comercial y de Nuevos Negocios, Alejandro Iglesias, disertó sobre el impacto de la "omnicanalidad", planteando cómo debe intervenir el integrador logístico frente a los cambios en los procesos decisivos de los consumidores.

### Congreso ExpoFybi, Exposición y Congreso Internacional de Farmacia y Bioquímica Industrial

Nuestro equipo profesional conformado por Fabián Yannone, Director Comercial, Liliana Kuharo, Gerente de Aseguramiento de la Calidad Farma y Juan Furones, Gerente de Distribución, participó del bloque "Cadena de Distribución y Transporte", disertando acerca de la trazabilidad de medicamentos.

### 7° Foro de Sustentabilidad y Supply Chain

Participamos del tradicional encuentro en dónde se discuten diferentes temáticas relacionadas con la logística y la sustentabilidad, realizado en la Universidad ITBA.

### Encuentro con clientes de nuestro cliente

En una acción compartida con nuestro cliente Schneider, en el mes de abril en la ciudad de Rosario, nos reunimos con los principales distribuidores en la zona (clientes de nuestro cliente). El principal objetivo de esta iniciativa fue encontrar aspectos de mejora y nuevas oportunidades de negocio. La respuesta fue excelente: alineamos expectativas, generamos un espacio para sugerencias e identificamos distintas percepciones de nuestro servicio.

### Ciclo de Encuentros de eCommerce

Continuando con el ciclo de presentaciones, en 2015 se realizó el 2°eRosario en el Ros Tower Hotel & Convention Center, con la participación de más de 1.000 emprendedores, directivos de grandes empresas y PyMEs y la presencia de 10 especialistas del eCommerce de firmas como Facebook, MustMobile, IDS, eCloud Solutions, la CACE (Cámara Argentina de Comercio Electrónico) y, por supuesto, profesionales de nuestra empresa. La agenda incluyó un repaso por la situación y proyección del eCommerce en el mercado argentino, las estrategias y herramientas para vender más productos y servicios y la importancia de la logística en este canal de comercialización.

2° Encuentro de Comercio Electrónico en Rosario.



### **1er. Seminario de Logística Farmacéutica en ABRALOG (Asociación Brasileña de Logística)**

Con motivo del lanzamiento del Comité de Logística Farmacéutica, ABRALOG organizó este primer seminario, donde Fernando Correa, Gerente General de Andreani Brasil, expuso sobre el impacto de la trazabilidad en la distribución de medicamentos, refiriendo nuestra experiencia en Argentina.

### **XVIII Congreso Farmacéutico de San Pablo**

Nuestra Gerente de Calidad en Brasil, Silvana Souza, junto a profesionales de otras cámaras y asociaciones debatieron sobre el tema "Desafíos estructurales y de costos en la logística farmacéutica brasileña".

### **Visita internacional**

En el mes de julio un contingente de profesores de la Universidad Duisburg Essen, catalogada como la mejor universidad de logística en Alemania, en conjunto con COPPE/UFRJ, Universidad Federal de Rio de Janeiro, visitaron nuestra planta de operaciones logísticas Embu das Artes en San Pablo. Los principales temas tratados durante la visita estuvieron relacionados con los procesos logísticos, la estructura y la expansión de los conocimientos adquiridos en los 70 años de nuestra empresa en Argentina.

## Premios y Reconocimientos

### Premio IDEA 2015 a la Excelencia Institucional Empresaria

En mérito a la gestión realizada y a los resultados obtenidos, fuimos distinguidos por el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA) con el Premio a la Excelencia Institucional Empresaria, cuyo objetivo es reconocer a las empresas que se destaquen por la calidad de su gestión empresarial a través de prácticas institucionales de excelencia en cuanto a: Desempeño Económico, Gobierno Corporativo, Capital Humano, Medio Ambiente, Cadena de Valor y Relaciones con la Comunidad.

El galardón fue entregado al Sr Oscar Andreani, Presidente de nuestra compañía.

Ricardo Cruz recibe el premio IRU de manos de Jorge López en calidad de Presidente de CEDOL.



### La IRU distinguió a uno de nuestros directores

Nuestro Director de Logística, Ricardo Cruz, fue uno de los tres ejecutivos argentinos distinguidos por la IRU (International Road Union).

En el marco de su asamblea anual realizada en su sede de Ginebra, Suiza, la entidad que nuclea a los transportistas a nivel mundial otorgó reconocimientos a gerentes, directores generales y altos ejecutivos. Entre los 15 países seleccionados, Argentina recibió 3 distinciones a través de la Federación Argentina de Entidades Empresarias de Autotransporte de Cargas (FADEEAC).

El objetivo de esta iniciativa es valorar a quienes han hecho honor a su profesión a través de su amplia experiencia profesional y logros gerenciales específicos, asumiendo su responsabilidad desde un conjunto de valores fundamentales (cualidades morales y normas laborales), promoviendo soluciones innovadoras para mejorar la protección del medio ambiente, la seguridad vial y la productividad, y demostrando lealtad hacia sus colegas mediante su participación y aportes en asociaciones empresarias.

El presidente de la FADEEAC, Daniel Indart, dio a conocer a los premiados en el Encuentro de Intercambio Profesional organizado por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos (CEDOL). Tras recibir su diploma, Ricardo Cruz expresó: *"Considero esta premiación no solo un auténtico orgullo personal sino también un importante logro de todo el grupo de trabajo y un valioso reconocimiento a toda la compañía"*.



# Desempeño **Social**



Operación con  
autoelevador en  
Planta Benavidez.

Integrar  
**es incluir**

# Recursos Humanos

## Perfil de la dotación

### Compromiso y Gestión

Desde la Dirección de Recursos Humanos, durante el año 2015 ampliamos y profundizamos las acciones para impactar decisiva y positivamente sobre todos los grupos de interés con los cuales nos relacionamos como parte de la Misión estratégica. En este sentido desde el equipo de Recursos Humanos en su totalidad nos comprometimos en el desarrollo e implementación de nuevas iniciativas focalizadas en estos grupos.

Para esto lanzamos el programa CICLOS, que atiende las necesidades de nuestros colaboradores previas a su retiro laboral. Este programa es pionero en nuestro contexto y ha sido muy bien recibido por todos los participantes. También desarrollamos acciones para incorporar en nuestra organización colaboradores con capacidades diferentes, trabajando en forma directa con actores sociales y ONGs. Además ahondamos en el relacionamiento con las familias de nuestros colaboradores y su núcleo social primario, implementando formalmente el programa de referidos y desarrollando acciones de vinculación con los hijos de nuestros empleados.

El 2015 marcó un hito en la gestión de Seguridad e Higiene, profundizando en el diseño de la estructura e implementación de acciones en la materia, todas tendientes a garantizar la seguridad de nuestros empleados así como resguardar la integridad patrimonial de todos los bienes de nuestra empresa y de sus grupos de interés.

Asimismo y con continuidad respecto a años anteriores, trabajamos enfocados en atender las necesidades de todos los grupos involucrados en nuestra gestión de negocios tales como nuestros proveedores y clientes, los jóvenes que buscan su primer empleo, nuestros colaboradores y la comunidad en su conjunto, manteniendo los programas de reclutamiento masivo, formación para nuestros empleados y transportistas, becas educativas, entrenamiento acerca de nuestros valores empresariales, difusión de las artes, entre otras tantas iniciativas permanentes.

Todo lo anterior refuerza nuestro Compromiso y la Gestión de RRHH para construir de manera continua y de modo sustentable una organización, que basada en valores compartidos y en un proyecto común, estimule nuestro clima y ámbito de trabajo.

*"...Buscamos ser la compañía en la cual nuestros colaboradores mantengan el deseo de permanecer, desarrollarse y generar valor y, a la vez, tengan el anhelo de sumarse al proyecto de todos los profesionales que aspiren a enfrentar desafíos y estímulos laborales..."; Santiago Bianco, Director de Recursos Humanos.*

### Nómina de Colaboradores - Composición

Área	Nómina	Edad Promedio	Antigüedad Promedio	Mujeres	Hombres
Corporativa	284	36	8	34%	66%
Correo	1.269	37	10	16%	84%
Logística	1.996	35	8	9%	91%
Brasil	223	29	2	30%	70%
<b>Total</b>	<b>3.772</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>15%</b>	<b>85%</b>

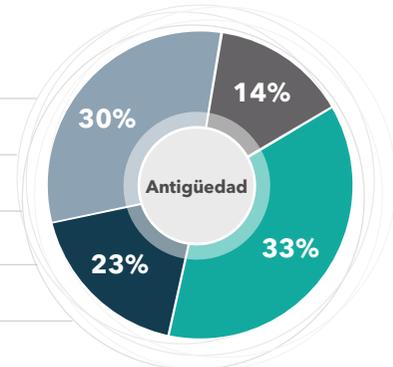
### Dotación - Evolución

Área	2013	2014	2015
Corporativa	249	259	284
Correo	1.183	1.208	1.269
Logística	1.792	1.793	1.996
Brasil	433	291	223
<b>Total</b>	<b>3.657</b>	<b>3.551</b>	<b>3.772</b>



## Antigüedad promedio

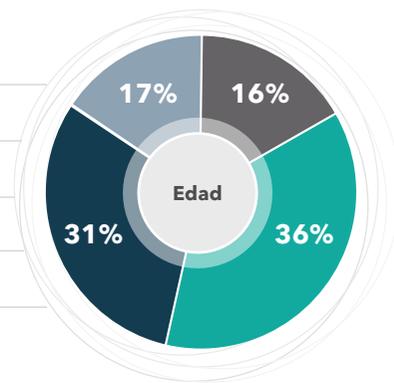
Antigüedad promedio por rangos	8 años
Hasta 1 año	14 %
Entre 1 y 5 años	33 %
Entre 6 y 10 años	23 %
Más de 10 años	30 %



● Hasta 1 año ● Entre 1 año y 5 años ● Entre 6 y 10 años ● Más de 10 años

## Edad promedio

Edad promedio por rangos	36 años
Hasta 25 años	16 %
Entre 26 y 35 años	36 %
Entre 36 y 45 años	31 %
Mayor de 45 años	17 %

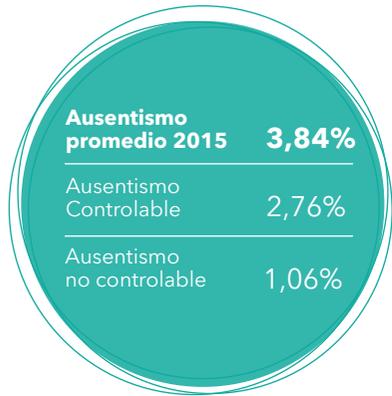


● Hasta 25 años ● Entre 26 y 35 años ● Entre 36 y 45 años ● Mayor de 45 años

## Distribución de la dotación por género / Comparativo por país

País	2013		2014		2015	
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino
Argentina	13%	87%	13%	87%	14%	86%
Brasil	28%	72%	29%	71%	30%	70%

# Indicadores de Ausentismo

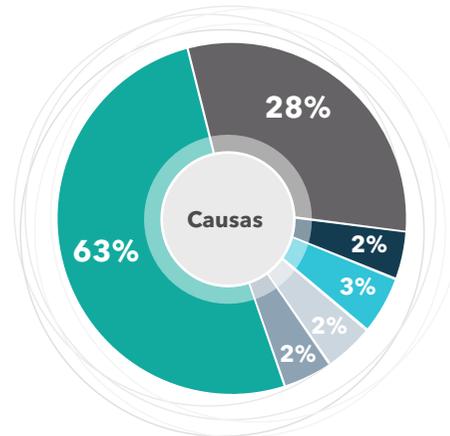


## Comparativo Ausentismo



## Causas de Ausentismo Controlable

- Licencia por enfermedad
- Licencia por accidente
- Ausencia con aviso justificada
- Ausencia con aviso injustificada
- Ausencia sin aviso
- Licencia con goce de haberes
- Licencia sin goce de haberes



### Observaciones

Durante 2015 continuamos reforzando la estructura del Departamento de Recursos Humanos: creamos el sector Seguridad e Higiene y ampliamos el plantel del sector Salud Ocupacional. Mediante un trabajo en conjunto logramos disminuir el ausentismo en un **16%**:

- Se analizaron las principales causas.
- Se mantuvieron charlas con los colaboradores con faltas recurrentes y en los casos de operarios, algunas de las mismas se realizaron conjuntamente con los delegados gremiales.
- Se generó un comité de ausentismo en las plantas con índices más críticos para evaluar enfermedades recurrentes y acciones preventivas.
- Se llevaron a cabo campañas de comunicación, capacitaciones y charlas para evitar acciones inseguras.
- Se profundizó en todos los accidentes ocurridos para minimizarlos.

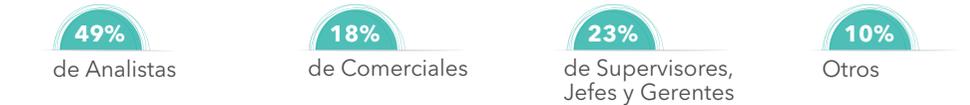
Para 2016 nos proponemos abrir nuevos consultorios en dos plantas.

# Empleos

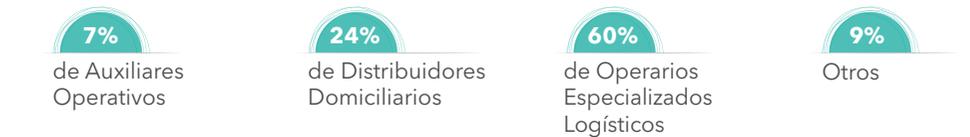
## Búsquedas

Durante el año 2015, entre ingresos, promociones y movimientos internos, cerramos **223 búsquedas** de personal Fuera de Convenio y **362** de personal Dentro de Convenio.

### Posiciones Fuera de Convenio reclutadas:



### Categorías de Convenio reclutadas:



### ¿Cómo reclutamos?

Los puestos vacantes se cubrieron en el **72%** de los casos mediante búsquedas externas y en el **28%** restante a través de búsquedas o promociones internas, un 6% más que el período anterior (22% en 2014).

## Pasantías

Continuamos con los programas anuales:

### 1. Tu Carrera en Movimiento con 9 incorporaciones

Dirigido a estudiantes de Ingeniería Industrial, Comercialización, Administración de Empresas o Logística que deseen realizar una experiencia laboral durante seis meses, rotando por áreas comerciales y operativas con el propósito de aprender trabajando y desarrollarse aprendiendo.

### 2. Pasantías en Tecnología Informática con 5 incorporaciones

El objetivo es brindar a los estudiantes una experiencia laboral que les posibilite conocer las mejores prácticas de desarrollo de aplicaciones, utilizando la metodología Scrum, capacitándose en lenguajes de programación PHP y .Net.

## Programa CICLOS

En 2015 desarrollamos y lanzamos el Programa CICLOS, un espacio de acompañamiento y asesoramiento a nuestros colaboradores que están próximos a jubilarse.

### Objetivos del programa:

- Facilitar una transición progresiva, minimizando sus efectos negativos y potenciando las fortalezas de las personas, contribuyendo a un retiro saludable.
- Disminuir el estrés que genera afrontar una situación nueva.
- Estimular y abrir vías para el uso del tiempo libre mediante la ideación de un proyecto personal.
- Contribuir a que la Organización logre que sus empleados atraviesen la situación de retiro de manera saludable, disminuyendo contingencias legales y económicas.

### Población impactada: 13 colaboradores

El programa tuvo una gran receptividad por parte de los colaboradores beneficiados y su entorno, ello queda demostrado en los siguientes testimonios:

*"Ciclos es un Programa que promueve el Desarrollo de los colaboradores en una instancia de carrera y vida personal muy particular, teniendo como premisa fundamental que todo cambio es generador de POSIBILIDADES. Desde lo personal, acompañarlos en este camino ha sido sumamente gratificante y enriquecedor".*  
**Celeste Heredia, Desarrollo de Recursos Humanos.**

*"En primera instancia, te anticipa y te ubica en la posición que te vas a encontrar en un corto tiempo; segundo y fundamental, te acerca herramientas para afrontar ESE momento próximo a llegar para poder superarlo de la mejor manera; tanto amigos y/o profesionales no dejan de sorprenderse cuando le comento mi participación en este tipo de CICLOS..."*

**Jorge Moriconi, beneficiario del Programa de Santa Fe.**

*"El programa CICLOS significa para mí el llamado a la realidad de que llega el momento de la Jubilación, me lleva a reflexionar y a proyectar sobre lo que sigue en esta nueva etapa de vida. Es muy valioso para estar preparado para el cambio".*

**Luis Vignali, beneficiario del Programa de Buenos Aires.**



Participantes del Programa CICLOS.

## Marca Empleadora: campaña ¡Formá parte de nuestro equipo!

Con el fin de continuar difundiendo nuestra marca empleadora, incrementar la base de datos y contar con perfiles actualizados para cubrir posiciones en distintos sectores de la empresa, llevamos a cabo las siguientes acciones:

- **Portales de empleo:** publicamos avisos con identificación de marca en: ZonaJobs, Bumeran, Univer-sobit y LinkedIn; y participamos en la Semana de la Industria -Ingeniería y Técnicos en el portal de Empleos Bumeran-, donde además de publicar aviso, enviamos e-mailing a base de Ingenieros.
- **Ferias y charlas en universidades:** participamos en la Semana de la Ingeniería en la UCA (Universidad Católica Argentina), donde ofrecimos la charla "Logística en todos los sentidos", a cargo de Pablo Sancho (Gerente de Operaciones) y Juan Pablo Cornejo (Gerente de Soluciones TI Correo); y en la Feria de Empresas organizada por UP (Universidad de Palermo), donde generamos una base de 223 nuevos contactos.
- **Plataforma de CV's:** en 2015 se registraron en el portal de la empresa (<https://andreani.zonajobs.com.ar>), 17.819 potenciales postulantes.
- **Programa Referidos:** tiene como objetivo seguir sumando talentos a nuestros equipos de trabajo, reconociendo a aquellos colaboradores que contribuyan con esta iniciativa al referir los mejores perfiles. Mediante este programa, durante 2015 recibimos más de 170 cv's, e ingresaron 8 nuevos colaboradores: 5 en Tecnología Informática; 1 en Cuentas a Pagar; 1 Ejecutivo de Cuentas y 1 en Ingeniería de Procesos.

## Índice de Rotación

Comparativo Rotación Anual	Tipo de Rotación		
	2013	2014	2015
Voluntaria	2,6%	2,9%	3,0%
No Voluntaria	7,1%	5,8%	5,5%
<b>Total</b>	<b>9,7%</b>	<b>8,7%</b>	<b>8,5%</b>

## Capacitación y Educación

Definimos nuestro Plan de Capacitación anual en función de las siguientes fuentes: Estrategia del Negocio, Evaluación de Competencias, Plan de Desarrollo Personal y Relevamiento de necesidades de capacitación.

Durante 2015 contabilizamos 24.535 H/H, entre instrucción operativa y capacitación en las siguientes temáticas: liderazgo, roles gerenciales, encuentros comerciales y operativos, técnica, idiomas, seguridad e higiene, inducción general y específica, formación en evaluación de desempeño.

Comparativo Capacitación	Año	2013	2014	2015
	H/H	24.168	30.295	24.535
H/H x Colaborador	7,5	9,3	6,9	
Dotación	3.224	3.260	3.549	

\* H/H (Horas Hombre): Cantidad de participantes multiplicado por la cantidad de horas del curso.

### Principales Programas de Capacitación

- **Capacitación a Líderes:** orientada a desarrollar competencias clave de conducción y desarrollo de personas, como así también brindar herramientas de gestión a los líderes de la organización. Conformada por los programas Caminos, Supervisores y Roles Gerenciales.
  - Cantidad de colaboradores: **239**
  - H/H de capacitación: **3.282**
- **Capacitación a Analistas:** orientada a desarrollar competencias clave y a potenciar el desarrollo individual de los analistas de todas las áreas.
  - Cantidad de colaboradores: **223**
  - H/H de capacitación: **1.456**
- **Tu Carrera en Movimiento:** orientada a pasantes con el fin de brindarles herramientas para una buena transición en sus primeras experiencias laborales.
  - Cantidad de colaboradores: **38**
  - H/H de capacitación: **240**

- **Escenarios Andreani:** basada en técnicas de teatro y dirigida a distintos niveles de colaboradores, con el objetivo de favorecer al autoconocimiento y el autodesarrollo.
  - Cantidad de colaboradores: **22**
  - H/H de capacitación: **405**
- **Programa de Capacitación Operativa:** formación orientada al personal de operaciones con el fin de mantener en el tiempo las actitudes y aptitudes requeridas frente a su tarea que garanticen la calidad de servicio a nuestros clientes. Este entrenamiento se centra principalmente en los conocimientos y habilidades sobre los procesos operativos que nuestros operarios deben poseer para desempeñar adecuadamente su rol. Asimismo, se contemplan instancias de formación sobre las temáticas que demandan nuestros clientes y las instituciones que nos auditan. Por ejemplo: Buenas Prácticas de Almacenamiento o Capacitación en Higiene y Seguridad.
- **Capacitación Operativa en Brasil:** en el mes de agosto realizamos una jornada de entrenamiento para la utilización de transpaletas en la planta Embu das Artes, quedando 16 colaboradores habilitados para conducir dichos equipos de movimiento.

### Proyecto PI

El Proyecto PI, Punto de Integración, se propone reformular el modelo operativo de nuestras Sucursales de Logística en todo el país, integrando y unificando los procesos y generando grupos de responsabilidad en la totalidad de los procesos de la Sucursal. Cuatro ejes o ideas-fuerza lo definen y orientan:

- Integramos nuestros equipos.
- Integramos nuestros espacios de trabajo.
- Integramos tecnología y conocimientos.
- Integramos procesos en la operación.

Durante 2015 se realizaron acciones de capacitación en la implementación del proyecto para las sucursales de Rosario, Mendoza y Santa Fe, totalizando 85 H/H de capacitación a 32 colaboradores, abarcando la gestión en los procesos de Distribución, Recepción y Retorno.

Encuentro Comercial-Operativo de Logística.



## Encuentros Comerciales-Operativos

- **Correo:** el Encuentro Comercial-Operativo de Correo es siempre una excelente oportunidad para que los dos sectores que lo protagonizan trabajen y reflexionen juntos a partir del análisis de casos de negocio, la ratificación de objetivos comunes y la discusión de conceptos que nos potencien y apalanquen. En 2015, bajo el concepto de “Rent-habilidad”, se hizo foco en potenciar la sinergia del equipo comercial y operativo y consolidar un modelo de negocio sustentable.
- **Logística:** bajo el lema “Legión Andreani: Protagonistas en acción” se realizó un *teambuilding* para trabajar sobre situaciones de crisis y el cumplimiento de misiones donde la meta alcanzada fuese posible únicamente a través de la organización de tareas, la comunicación, el esfuerzo, el compromiso y la confianza en el otro.

Como parte de este encuentro, se realizó un taller de Creatividad e Innovación que brindó herramientas a los comerciales para profundizar y explotar estrategias innovadoras para, así, satisfacer cada vez más a las necesidades que tienen nuestros clientes y “despertar” en ellos necesidades latentes.

En los encuentros participaron **145** colaboradores.

## Programa de Apoyo Educativo

Nuestro Programa de Apoyo Educativo tiene por objetivo apoyar y fomentar, a través de una beca, la formación académica de nuestros colaboradores en los niveles y áreas de estudio que se detallan en los cuadros siguientes.

Cabe mencionar que en 2015 finalizaron sus estudios 7 colaboradores.

Nivel de Estudio	# Colaboradores Becados en 2015
Secundario	9
Terciario	45
Universitario	80
Pos-Universitario	4
<b>Total</b>	<b>138</b>

Área de Especialidad	Total
Comercial	22
Derecho	5
Económicas	29
Ingeniería	6
Logística	28
Otras	12
Recursos Humanos	6
Secundario	7
Seguridad e Higiene	11
Sistemas	12
<b>Total</b>	<b>138</b>

## Beca a la Excelencia Académica

Por tercer año consecutivo becamos a 3 estudiantes de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), en el marco de la Beca a la Excelencia Académica, cuyo objetivo es contribuir con la formación de los profesionales logísticos, integrándolos en los ámbitos laborales y potenciando las perspectivas de desarrollo y sustentabilidad organizacional a través de las personas.

## Diplomatura especializada en Logística

En 2015 inauguramos en la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), la 13ra. edición de nuestra Diplomatura especializada en Logística, con 46 egresados (7 de ellos colaboradores de nuestra empresa). Esta formación, que cuenta con 96 horas de cursada, aporta una mirada integral de la gestión logística y permite la implementación directa en el plano laboral de los contenidos abordados.

# Desarrollo

## Gestión de Competencias

- **Evaluación de Competencias | Población General:** durante 2015 seguimos concientizando sobre la utilidad y beneficios de evaluar las competencias laborales, ya que en función de los resultados de este proceso se planifica y desarrollan programas de formación a medida, siendo dichos resultados los *inputs* para definir rotaciones, promociones, o bien acciones tales como procesos de *coaching* o acompañamientos individuales.

Esta práctica es obligatoria e individual para todos los colaboradores fuera de convenio con una antigüedad mayor a los 6 meses (quedando eximidos quienes participaron del Proceso de Evaluación 360°), e implica Autoevaluación y Evaluación de 17 competencias mediante una herramienta *on line*. En 2015 alcanzó a 871 colaboradores y el grado de cumplimiento fue del 99%, porcentaje superior al período anterior.

Si bien este modelo plantea el rol clave de los Jefes como principales guías, en gran medida el desarrollo profesional depende del propio colaborador (Autodesarrollo).

- **Evaluación 360° | Población específica:** para la implementación de la Evaluación 360° para Directores y Gerentes reportes de Dirección, en este período trabajamos con un muestreo de la población impactada mediante *focus groups*, analizando oportunidades de mejora. De este ejercicio se desprendieron los siguientes cambios: incorporación de "Cliente interno" como variable dentro de los roles evaluativos, análisis del contenido de la evaluación, mejora de la herramienta, posibilidad de que cada evaluado pueda postular a sus evaluadores y modificaciones en los informes. Durante 2015 se incrementó la nómina de evaluados a 44 colaboradores y también la de evaluadores, involucrando a 237 personas en el proceso. El grado de cumplimiento fue del 98%, porcentaje inferior al logrado en 2014.

## Acciones de Desarrollo

- **Coaching:** empleamos esta herramienta de Desarrollo para el crecimiento profesional de casos puntuales, alcanzando en 2015 a 13 colaboradores.
- **Plan de Desarrollo Personal (PDP):** como resultado del proceso de Evaluación de Competencias, cada colaborador conjuntamente con su jefe construyó su Plan de Desarrollo Personal, enfatizando en el desarrollo de una competencia seleccionada para ser trabajada durante el período.
- **Desarrollo para Recursos Humanos:** a lo largo de 2015 dedicamos 121 H/H de capacitación en Talleres sobre Desarrollo para los colaboradores del departamento de Recursos Humanos, con el objetivo de profundizar en prácticas, proyectos y responsabilidades propias del área que contribuyan al desarrollo personal y profesional de toda la organización. Participaron de esta actividad 63 colaboradores.
- **Acompañamiento a promociones:** mediante la realización de 12 encuentros (del colaborador promocionado con su jefe y un referente de Recursos Humanos), acompañamos el proceso de transición que implica pasar de un puesto a otro. En 2015 brindamos este soporte a 15 colaboradores promocionados.

# Salud Ocupacional

## Acciones

- Mayores herramientas en nuestros consultorios médicos:**  
 continuamos con el plan de aumentar los medios para mejorar la atención médica, suministrando a cada consultorio de nuestras plantas de Capital y Gran Buenos Aires los siguientes materiales e instrumentos:
  - Cardio desfibriladores
  - Tablas rígidas para traslados dentro de las plantas
  - Nebulizadores
  - Collares de Filadelfia
  - Férulas inflables
  - Negatoscopios y Otoscopios
- Vacunación:** finalizamos el programa de vacunación contra Hepatitis A y B y Antitetánica que iniciamos en 2014 para nuestros 23 colaboradores asignados a la operación de nuestro cliente Johnson & Synthes.
- Prevención en Cámaras de Frío:** junto a los Directores Técnicos de nuestras plantas finalizamos con la implementación del protocolo de trabajo y medidas de prevención de enfermedades para los colaboradores que se desempeñan en cámaras de frío (mejoras que habíamos comenzado en 2014).
- Difusión de temas de salud:** como práctica constante, a través de los distintos medios de comunicación interna, informamos a nuestros colaboradores y sus familias sobre temas de interés vinculados a la salud.
- Octubre Rosa en Brasil:** con motivo del mes de la concientización sobre el cáncer de mamas, en la planta de Pavuna, Rio de Janeiro, realizamos una presentación para todos los colaboradores sobre la importancia de prevenir el cáncer de mamas.
- Evento de Bioimpedancia en San Pablo:** 119 colaboradores efectuaron este control preventivo que mide nuestra masa magra y, por derivación, también nos ofrece la medición de masa grasa corporal.
- Campaña contra la gripe en Rio de Janeiro:** en nuestra planta de Pavuna llevamos a cabo la vacunación para prevenir el virus H1N1.

## Indicadores

- Enfermedades Crónicas:** en términos absolutos, la cantidad de casos se mantiene estable en los últimos 3 años: 141 casos en 2013, 136 en 2014 y 139 en 2015. Considerando el crecimiento de la nómina se puede inferir una sensible disminución de casos.

### Patologías tratadas

Patología	2013	2014	2015	
Cirugías	50	36	68	▲
Fracturas	5	9	2	▼
Psiquiátricas	22	18	12	▼
Osteomusculares	30	33	27	▼
Cardiovasculares	6	14	13	▼
Respiratorias	1	1	2	▲
Oncológicas	3	5	0	▼
Embarazos complejos	12	13	11	▼
Infeciosas	0	7	4	▼

Las acciones impulsadas por el nuevo Departamento de Seguridad e Higiene y la mayor disposición y utilización de herramientas de protección en las operaciones contribuyeron a disminuir las dolencias osteomusculares (principalmente se han reducido los casos de lesiones en rodillas y tobillos).

# Seguridad e Higiene

## Política de Seguridad e Higiene

Durante 2015 desarrollamos una Política de Seguridad e Higiene Corporativa, quedando aprobada y establecida en el mes de septiembre.

## Nueva normativa Maquinistas - Resolución 960/0215

Debido a la nueva legislación vigente, nos adecuamos a las nuevas condiciones de seguridad para la operación con equipos autoelevadores. Asimismo, capacitamos a todos los maquinistas de nuestras plantas de Capital y Gran Buenos Aires.

## Brigada de Incendios

Las actividades de la brigada están contempladas dentro del programa anual de capacitación, comprendiendo el entrenamiento en evacuación del personal de las plantas y la preparación para respuestas de emergencia de primera intervención.

Mensualmente, los grupos son entrenados en cada una de sus plantas, realizando actividades teórico - prácticas, tales como ataque de principios de incendios, rescate de víctimas en espacios confinados o en altura, uso de equipos de emergencia y técnicas de primeros auxilios entre otros temas.

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

## Evolución de la Brigada de Incendios



Capacitación realizada al personal que integra la brigada:

- Primeros Auxilios
- Rescate y movimiento de accidentados
- RCP
- Incendios en compartimientos interiores
- Elementos de protección personal
- Tecnología del fuego: uso de medios de extinción
- Control de derrames

## Comités mixtos de Seguridad e Higiene

Cumpliendo con la ley 14.408/2012 de la provincia de Buenos Aires que tiene como objetivo principal preservar la salud integral de los trabajadores en el medio ambiente laboral, se llevaron a cabo reuniones entre Recursos Humanos y Representantes del Gremio.

## Intendentes de Planta

Incorporamos a nuestras grandes plantas la figura de Intendentes con el fin de garantizar el buen estado de las instalaciones y el cumplimiento de las normas de seguridad, higiene y medio ambiente, con el fin de propiciar un entorno de trabajo adecuado, preservar la integridad física de los colaboradores y el cuidado del medio ambiente.

Nombramos 5 Intendentes de Planta: 2 en Benavidez, 1 en Florida, 1 en Malvinas Argentinas y 1 en Avellaneda, capacitándolos en temas de Seguridad e Higiene, Calidad y Medioambiente.

## Servicios de Seguridad e Higiene en el Interior

A fin de cubrir las disposiciones legales en cada provincia, comenzamos a desarrollar un plan de contratación de consultoras en Seguridad e Higiene para las sucursales del Interior del país.

## Capacitación en Seguridad e Higiene

Durante 2015 las capacitaciones dirigidas al personal de Operaciones estuvieron enfocadas en los siguientes temas:

- Riesgo eléctrico
- Movimiento manual de carga
- Orden y limpieza en el trabajo
- Accidentes In itinere

## Matriz de riesgos

Actualizamos la matriz de riesgos corporativa; la misma constituye una herramienta de control y de gestión utilizada para identificar las áreas, procesos y actividades de la empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores relacionados con estos riesgos. La confección de dicha matriz nos aporta los siguientes beneficios:

- Identificación de las actividades que requieren mayor atención y áreas críticas de riesgo.
- Uso eficiente de recursos aplicados a la operación, basado en perfiles de riesgos evaluados.
- Permite la intervención inmediata y la acción oportuna.
- Evaluación metódica de los riesgos.
- Propicia una sólida gestión de riesgos y el monitoreo continuo.

## La SIPAT en Brasil

Con la participación de 169 colaboradores durante 5 días, realizamos la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo (SIPAT) en nuestra planta de operaciones Embudás Artes de San Pablo.

## Indicadores de Accidentes de Trabajo

ACCIDENTES  
(cantidad de casos)



### Accidentes de trabajo por lugar de ocurrencia

Accidentes de Trabajo (Cantidad de casos)	2013		2014		2015	
Lugar de trabajo	179	63%	258	70%	179	65%
In itinere	106	37%	109	30%	98	35%
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>	<b>367</b>	<b>100%</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>

## Comunicación y Clima

### Programa Valores en Acción

Los Valores Institucionales son convicciones profundas que modelan la identidad de nuestra empresa y orientan el comportamiento de nuestros colaboradores. Bajo esta premisa, desde hace 4 años desarrollamos el Programa Valores en Acción, liderado por Comunicaciones Internas, cuyo objetivo es que los sectores participantes identifiquen y definan sus Valores fundamentales, propongan formas de actuar para dar cumplimiento a cada Valor, y elaboren mensajes para comunicarlo.

Realizamos una encuesta de valoración de esta actividad: la opinión general resultó en 4,8 sobre una puntuación de 1 a 5.

Sucursal	Mes	Q participantes	Valores elegidos
Mar del Plata	Marzo	12	Calidad y Flexibilidad
Sucursales AMBA	Mayo	32	Calidad e Innovación
Salta	Junio	12	Calidad y Trabajo en Equipo
Tucumán	Agosto	12	Calidad y Vocación de Servicio
Córdoba	Octubre	11	Calidad y Vocación de Servicio

Programa  
Valores en Acción  
en Salta.





"Compartiendo lo nuestro" en Planta Florida.

### Programa Compartiendo lo Nuestro

Con la consigna ¡Recibí a tu familia en tu lugar de trabajo!, en 2015 impulsamos esta iniciativa que tiene por objetivo acercar a las familias de los colaboradores, estimular su sentido de pertenencia y fomentar el buen clima laboral a través de una visita de los familiares directos a los lugares de trabajo.

En este período organizamos visitas (con frecuencia mensual) a las Plantas Barracas, Avellaneda, Benavidez, Malvinas Argentinas, Florida y Loma Hermosa.

### Desayunos Recursos Humanos

Con el objetivo de seguir fomentando la interacción e integración, durante 2015 realizamos desayunos de trabajo junto a nuestro Director de Recursos Humanos en Avellaneda, Barracas, Benavidez, Florida y Malvinas Argentinas, en los cuales participaron un total de 50 colaboradores.

### Concurso de Dibujo

Bajo la consigna "Andreani cumple 70 años ¡Hacele una tarjeta para su cumple!", en el mes de julio lanzamos otra edición del Concurso de Dibujo para que los hijos de nuestros colaboradores entre 3 y 12 años vean estimulado su costado artístico y expresivo. En esta oportunidad participaron 190 niños.

El 25 de agosto, en un evento en nuestra Fundación, el jurado del concurso seleccionó los dibujos ganadores para cada categoría.

### Concurso para pequeños artistas en Brasil

Finalizando 2015, realizamos un concurso de pequeños artistas: el dibujo ganador sería el motivo de nuestra tarjeta navideña para clientes y colaboradores. La evaluación estuvo a cargo de un comité integrado por colaboradores de distintos departamentos de nuestra planta Embu das Artes y el ganador fue Pedro Santana de Jesús, hijo de una colaboradora de nuestra planta Goiânia.



## Programa Día de la Madre

Con el fin de agasajar a nuestras colaboradoras mamás, en la semana del 19 de octubre desarrollamos en las plantas Plantas Barracas, Avellaneda, Benavídez, Malvinas Argentinas y Florida, talleres de reflexión donde las agasajadas tuvieron la posibilidad de compartir experiencias, intercambiar ideas, integrar miradas, tomarse un tiempo para pensar juntas sobre los diferentes roles que conlleva ser mamá y dimensionar emocionalmente el cambio que representa la llegada de un hijo. La actividad fue muy valorada por las 150 colaboradoras que participaron.

Además, nuestras mamás en el resto de las provincias recibieron un obsequito y un material de lectura sobre estas jornadas.

## Lanzamos nuestra Intranet en Brasil

En el mes de noviembre implementamos la primera intranet en Brasil; la misma se encuentra integrada a la de Argentina, ofreciendo a todos los colaboradores herramientas similares para interactuar, conocer novedades y gestionar tareas cotidianas, entre otras funciones.

## Edición especial revista Entre Nosotros

En este período destacamos la Edición Especial "¡Cumplimos 70 años!", cuyo contenido, además del tradicional saludo de fin de año de nuestro presidente Oscar Andreani y de las noticias más importantes del año, estuvo dedicado a: un recorrido por los hitos más destacados de la vida de la empresa; anécdotas divertidas y emocionantes y saludos de colaboradores e imágenes de la Muestra realizada en el Centro Cultural Borges con motivo de la celebración de los 70 años.

Estas acciones de comunicación pueden enmarcarse dentro de una estrategia de gamificación o ludificación, la cual es una nueva tendencia en instrumentos de comunicación interna, cuyo objetivo es potenciar la motivación, el esfuerzo, el sentido de pertenencia y la fidelización de los colaboradores. Además, alternativamente, busca estimular la participación e interacción, generando tráfico en Intranet; en este sentido, durante 2015 desarrollamos dos actividades:

- **Prode Copa América 2015**
- **Desafío del Minuto, juego de preguntas y respuestas de interés general y relacionadas a las noticias de nuestra empresa.**

## Beneficios

### Beneficios para nuestros colaboradores

- Regalo de cumpleaños a cada uno de nuestros colaboradores.
- Servicio de Comedor y Refrigerio en nuestras grandes plantas de Cap. y GBA
- Reconocimientos a nuestros colaboradores que cumplen 10, 15, 20 y 25 años de trabajo en nuestra empresa.
- Para aquellos que acceden a la jubilación, el paquete de beneficios incluye viaje y alojamiento para 2 personas en un lugar turístico del país (parte del Programa CICLOS, informado en Empleos), y una gratificación de hasta 5 sueldos según antigüedad.
- Obsequio de un ajuar a todos los colaboradores con motivo del nacimiento de un hijo.

### Beneficios para las familias de nuestros colaboradores

- **Mochilas escolares:** en 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.

## Relaciones Laborales

Con el desarrollo de la estructura de Relaciones Laborales en 2014, durante el año 2105 continuamos estrechando la relación con los delegados internos de nuestras sucursales y afianzando la relación con las autoridades de los distintos sindicatos del Interior del país. En este sentido, fue un año de fortalecimiento, mutuo entendimiento y apoyo en la gestión.

Destacamos el interés demostrado por los delegados y su buena predisposición para implementar el Proyecto PI, "Punto de Integración", mediante el cual nos proponemos unir las funciones administrativas y operativas en las Sucursales de Logística, trabajando en equipo y compartiendo objetivos comunes.

También es importante destacar el compromiso de los delegados gremiales de las distintas plantas en las reuniones preparatorias para la implementación de los Comités Mixtos de Seguridad e Higiene, en el ámbito de la provincia de Buenos Aires.

Como lo venimos haciendo año tras año, continuamos colaborando en los distintos eventos que promueve la Federación Nacional de Trabajadores Camioneros y Obreros del Transporte Automotor de Cargas, Logística y Servicios y sus Sindicatos y Delegaciones en todo el territorio nacional: Día del Trabajador, Día del Niño, Día del Trabajador Camionero, y demás situaciones que requieren de nuestra ayuda y sensibilidad.

En el marco de la renovación de Autoridades en las distintas Comisiones Directivas y delegaciones, respetamos, acompañamos y fomentamos la libre y activa participación de nuestros colaboradores en este proceso.

Como parte de nuestra cultura empresarial Respetamos y Sostenemos nuestro relacionamiento con los actores sindicales, quienes son parte esencial del desarrollo de nuestras operaciones cotidianas.

# Derechos Humanos



## Pacto Global de las Naciones Unidas

Desde el año 2008 somos miembros activos del Pacto Global de Naciones Unidas y por segundo año consecutivo realizamos contribuciones financieras para colaborar con el desarrollo de las iniciativas y actividades que lleva adelante dicho organismo.

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 la lucha contra la corrupción, que buscan crear un mercado global más inclusivo y equitativo.

A lo largo de las páginas del presente Reporte se podrán visualizar los resultados de las diferentes acciones realizadas en pos del cumplimiento de cada uno de los principios del Pacto Global que con firme convicción llevamos adelante. (Ver Anexo Comunicación de Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas al final del presente Reporte)

## Nuestro Código de Conducta

Nuestro protocolo de comportamiento que denominamos Código de Conducta, es un instrumento que guía las acciones de todos los colaboradores. 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".

El Código de Conducta es parte del material de inducción que se entrega a cada nuevo colaborador que ingresa en la empresa, quien debe leer, comprender y adherir, suscribiendo al mismo. Además, contempla un canal de denuncias para informar cualquier incumplimiento que se observe a los preceptos establecidos en dicho protocolo.

## Reconocimiento del Ministerio de Trabajo de la Nación

Nuestra empresa fue reconocida por la mejora de las condiciones de empleabilidad, en la 10ª edición del Programa de Responsabilidad Social Empresaria creado por el Ministerio de Trabajo de la Nación.

Durante el acto de entrega que se llevó a cabo el en el mes de julio en La Cúpula, Centro Cultural Kirchner, se distinguió a las empresas, organizaciones de trabajadores y cámaras empresarias que contribuyen a mejorar la empleabilidad de los jóvenes, propiciar una cultura centrada en la educación y el trabajo, y contribuir al desarrollo sustentable de la sociedad. En dicho evento, el propio Ministro Carlos Tomada fue quien entregó la distinción a nuestro Director de Logística, Ricardo Cruz.

Desde su implementación en 2007, hemos acompañado el Programa Jóvenes con Futuro, cuyo objetivo es la reinserción laboral de jóvenes de entre 18 a 24, del cual ya participaron más de 300 mujeres y hombres de diferentes localidades del gran Buenos Aires y de las ciudades de Córdoba, Mendoza, San Juan, Resistencia, Rosario y Santa Fe. Actualmente, muchos de los jóvenes se desempeñan como operarios, distribuidores domiciliarios y auxiliares operativos, recibiendo un plan médico y una asignación mixta, compartida entre nuestra empresa y el Ministerio del Trabajo.

## Certificación SEDEX-SMETA

En 2015 obtuvimos la certificación SEDEX-SMETA, luego de pasar con éxito por una auditoría ética a cargo de la empresa Buerau Veritas bajo la metodología SMETA, la cual evalúa las prácticas sostenibles de las empresas desde 4 pilares:

- Prácticas laborales (cumplimiento de normas)
- Ética en los negocios
- Seguridad e higiene
- Medio ambiente

Este estándar de evaluación de proveedores implicó además una revisión del cumplimiento por parte de nuestra empresa de determinados criterios en materia de derechos humanos, tales como la no discriminación (principalmente en las condiciones de contratación), la no contratación de menores (trabajo infantil) y la libertad de asociación sindical entre otros.



Ricardo Cruz (séptimo de izq. a der.) recibió el reconocimiento en nombre de nuestra empresa.

# Sociedad

## Nuestra Fundación Andreani cumplió 25 años

En 2015 celebramos los 25 años de nuestra Fundación Andreani, desarrollando múltiples actividades, como fueron La Vuelta al Cole junto a Fundación La Nación, el 2° Seminario Internacional de Logística para Situaciones de Emergencias y Desastres en alianza con la Cruz Roja, el lanzamiento de la Diplomatura en Logística junto a la UTN y la 5ª edición del Premio a las Artes Visuales que culminó con la entrega de premios en el Centro Cultural Borges, con una muestra de gran nivel junto con una exposición histórica de nuestra empresa con motivo del 70° aniversario.



25 años sumando a la cultura y la educación de nuestro país.



Compartimos testimonios de quienes fueron referentes en el camino de nuestra Fundación:

*"De aquí en adelante continuaremos consolidando las líneas de trabajo que definimos: el arte, con el Premio y las giras nacionales; la Red Logística Social y su trabajo por la educación rural y profundizando el espacio de intercambio que generamos a partir de la iniciativa de Romina Andreani en 2010 con el Seminario Internacional de Logística para Situaciones de Emergencias que convoca a los sectores público y privado para contribuir a mejorar los protocolos de acción, dinamizar las redes y concientizar".*

**María Rosa Andreani**

*"En sus distintas etapas, la Fundación Andreani ha sido protagonista y generadora de cambios sustanciales en la forma de llevar adelante sus objetivos fundacionales (...) Es así que la Solidaridad, la Educación y la Cultura son sus ejes fundamentales, porque sus dueños así lo sienten y así disponen de todo lo que el grupo es y hace, para seguir fuertes en momentos difíciles y ser mejores en momentos prósperos."*

**Diego Arauz**, ex Director Ejecutivo de Fundación Andreani.

*"... las actividades culturales fueron múltiples (...) Talleres y conferencias de literatura, música y arte, con una destacada presencia del público, con gran recepción de la crítica y una prestigiosa convocatoria de artistas locales que nos honraron con su presencia en nuestras salas..."*

**Margit Ljosaa**, artista plástica, colaboradora en los inicios de Fundación Andreani.

*"La Fundación Andreani fue una de las experiencias más vertiginosas de mi vida. Un desafío constante. Crear un nuevo espacio para la cultura de nuestro país. Más allá de los resultados, coincidencias o divergencias, todos traíamos un mandato superior, una peculiar manera de ver las cosas: Nunca menos que la carta de triunfo. Todos con la camiseta puesta, liderados por un tornado vestido de mujer, el "Gran Motor" de la Fundación: María Rosa. Vaya mi agradecimiento y mi alegría por los 25 años de "nuestra" Fundación."*

**Leonardo Gotleyb**, artista plástico, ex Director Artístico de Fundación Andreani.

## Programa de Desarrollo Cultural

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 estos lineamientos, durante 2015 orientamos nuestros objetivos a través de las acciones que detallamos a continuación.

### 5ª Edición Premio Fundación Andreani 2015

Desde sus inicios, nuestra Fundación Andreani implementa acciones orientadas a potenciar el desarrollo de jóvenes artistas, y desde 2007 propulsa el premio a las artes visuales con el objetivo de estimular la creación artística y difundir obras a nivel nacional. En 2015, coincidente con la celebración de sus 25 años, el lanzamiento de la quinta edición del Premio Fundación Andreani tuvo ingredientes especiales: además de inaugurar una plataforma *online* para facilitar el acceso a los concursantes, se duplicaron los montos otorgados a los ganadores (\$100.000 para el 1º, \$35.000 para el 2º y \$15.000 para el 3º).

Asimismo, un prestigioso jurado tuvo la responsabilidad de evaluar, tanto en la instancia de selección como en la de premiación; el mismo estuvo conformado por Virginia Agote (Directora del Museo Provincial de Bellas Artes Franklin Rawson de San Juan), los artistas argentinos Nicola Costantino y Hernán Marina, la periodista brasileña Marlise Ilhesca y María Rosa P. de Andreani, inspiradora e impulsora de nuestra Fundación.

La convocatoria estuvo a la altura de las circunstancias, superando ampliamente las expectativas: participaron 1.487 artistas, 600 más que en la edición anterior.

2015.PREMIO  
FUNDACION  
ANDREANI  
A LAS ARTES VISUALES

Las 48 obras seleccionadas se exhibieron en el mes de octubre, con curaduría de Hernán Marina, en el Centro Cultural Borges en la Ciudad de Buenos Aires, donde en el marco de un gran evento no sólo se inauguró la muestra y se revelaron los ganadores sino también festejamos los 25 años de nuestra Fundación Andreani y los 70 años de nuestra empresa.

Los ganadores del premio fueron:

- Primer Premio Adquisición: **Alfredo Londaibere**
- Segundo Premio Adquisición: **Eugenia Calvo**
- Tercer Premio "Revelación": **Juliana Herrero**
- Menciones: **Sabrina Merayo Núñez, Candelaria Palacios y Adriana Carambia**

Con las adquisiciones de esta edición, la colección Andreani ya cuenta con 13 obras de su patrimonio.

Muestra de obras seleccionadas en el Centro Cultural Borges.



## Buenos Aires Photo 2015

Participamos como sponsor de la 11ª edición de Buenos Aires Photo, una de las más importantes ferias de arte especializada en fotografía Latinoamericana. La misma se llevó a cabo entre el 14 y el 18 de octubre de 2015 en el Centro Cultural Recoleta.

## Apoyos institucionales 2015

A fin de contribuir con la difusión de diversas actividades y expresiones culturales, a través de nuestra Fundación Andreani donamos 83.795 servicios postales gratuitos a instituciones culturales argentinas, particularmente a museos nacionales, provinciales y municipales, centros culturales y publicaciones.

Durante 2015, se realizaron envíos de las siguientes entidades: Centro Cultural Recoleta, Mapa de las Artes, Revista Arte al día internacional, Revista Blanco sobre Blanco, Revista Arta, Museo de Arte Contemporáneo de Salta (MAC), Museo Juan B. Castagnino de Rosario, Museo Provincial de Bellas Artes Franklin Rawson de San Juan, Museo de Arte Moderno de Buenos Aires (Mamba), Museo de Bellas Artes Quinquela Martín, Museo Nacional de Bellas Artes (MNBA) y Palais de Glace (Palacio de las artes).

## Programa de Logística Social

Este programa persigue dos grandes objetivos: Aportar al desarrollo del sector logístico a través de la generación de conocimiento y de la participación activa de nuestros colaboradores en espacios de formación profesional del sector y 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. Durante 2015, destacamos las actividades que detallamos a continuación.

## 13ª Edición de nuestra capacitación en Logística

En 2015 redoblamos nuestro compromiso con el desarrollo de profesionales del sector logístico, al ampliar y estrechar nuestra relación con la Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Buenos Aires, quien en esta oportunidad nos abrió sus puertas para dictar el curso de formación logística bajo la modalidad de una Diplomatura de 96 horas.

Con esta prestigiosa casa de estudios llevamos adelante el Programa de Becas a la Excelencia Académica, mediante el cual a través de nuestra Fundación Andreani otorgamos becas a los 3 mejores promedios de la Cátedra de Logística de la Carrera de Ingeniería Industrial, sumando a partir de 2015 la Diplomatura en Logística, un paso que consideramos muy significativo para el seguir aportando a la formación profesional del sector.

En el período reportado realizaron el curso 53 profesionales, 46 provenientes de distintas empresas y 7 colaboradores de nuestra empresa, sumando un total de 442 desde el inicio de este curso en 2004.

La aprobación de la Diplomatura exige un trabajo final grupal que consiste en una consultoría destinada a optimizar y/o solucionar problemas logísticos de organizaciones con fines sociales. En esta edición se trabajó con: Cooperativa de Trabajo Alimentaria San Pedro, Fundación Reciduca, Ejército de Salvación de CABA, Asociación Civil Argentinos que Ayudan, Hogar Niño Jesús, Un techo, Cooperativa de Trabajo Creando Conciencia y la Unión Papelera Platense.

En línea con nuestro constante trabajo en pos del fortalecimiento este año comenzamos con el desafío de elaborar nuestra primera publicación técnica en la que nos propusimos brindar una mirada sobre los aspectos esenciales de la gestión logística actual. En ella invitamos a participar a los distintos docentes que forman parte del curso desde hace más de 13 ediciones y otros profesionales reconocidos del sector. La misma saldrá publicada a fines de 2016.

## Red Logística Social

A partir de una convocatoria anual que realizamos en alianza con HelpArgentina con el propósito de fortalecer la transparencia en el sector social, recibimos propuestas de distintas organizaciones sociales que requieren de servicios logísticos para llevar adelante sus programas en pos de la educación rural. Durante 2015 acompañamos a las siguientes organizaciones: Asociación de Clubes Argentinos de Servicios (ACAS), Fundación Global Agro, Fundación Cruzada Argentina, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Leer, APAER, Misiones Rurales Argentinas, Fundación Ruta 40, Canales Asociación Civil, Fundación Escolares, ADRA, Fundación Cimientos, Fundación Casa Grande Solidario de Ayuda Directa y Cáritas.

**67.597** kilos movidos  
CANTIDAD DE KILOS MOVIDOS

**443** escuelas  
CANTIDAD DE ESCUELAS

**64.411** alumnos  
CANTIDAD DE ALUMNOS BENEFICIADOS

En este período incluimos la cantidad de escuelas y de alumnos beneficiados por el convenio con la Fundación Leer (en 2014 informamos en sección aparte).

## Envíos solidarios

Adicionalmente al alcance de la Red Logística Social, nos vinculamos con otras organizaciones de la sociedad civil a través de nuestros clientes, colegas, proveedores y colaboradores para acompañar, mediante el aporte de nuestros servicios logísticos, distintos programas sociales que ellos impulsan.

En 2015 trasladamos **387.399 kilos** a distintas organizaciones de la sociedad civil.

Asociación Salesianos de Don Bosco

Sociedad de San Juan

Hospice del Buen Samaritano

Prelatura de Humahuaca

Red Argentina de Bancos de Alimentos

Fundación Valores para Crecer

Revista Ascenso por la Vida

Arzobispado de Buenos Aires Nuestra Sra. De Luján

Fundación Reciduca

Cinco Panes Dos Pescados

Asociación Civil Argentina de Marketing Farmacéutico

Movimiento Juvenil Salesiano

Enseña x Argentina

Observatorio de la Maternidad

ACDE, Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa

La Alborada

Apoyando a Campo Gallo

Telefónica

Diócesis de CABA y GBA de Cáritas

Escuelas públicas, comedores y parroquias.

## 2° Seminario Internacional de “Logística para Situaciones de Emergencias y Desastres. Desarrollos e innovación Tecnológica”

El día 18 de junio de 2015 se realizó en Buenos Aires el 2° Seminario Internacional ‘Logística para situaciones de emergencias y desastres. Desarrollo e innovación tecnológica’. El evento fue organizado conjuntamente por la Fundación Andreani (FA) y la Cruz Roja Argentina (CRA), con el apoyo de la Federación Argentina de Entidades Empresarias del Autotransporte de Cargas (FADEEAC), el auspicio de MARSH, y el aporte de organismos públicos nacionales y locales referentes en el tema Protección Civil y Gestión de Riesgos.

Participaron del mismo 180 representantes de diversas organizaciones, públicas y privadas, de Argentina y otros países de América Latina, especialistas y voluntarios que trabajan en temas asociados a la gestión de desastres -particularmente en aspectos logísticos- desde diversos sectores de la sociedad.

### Los principales objetivos del Seminario fueron:

- Actualizar y compartir conocimientos sobre los escenarios ambientales, institucionales y sociales, que condicionan y condicionarán los riesgos de desastres en Argentina, su prevención, su respuesta y su gestión.
- Reconocer y dimensionar la importancia de la logística en los procesos de gestión del riesgo, de respuesta a desastres; analizar experiencias concretas de los últimos años e identificar lecciones aprendidas y desafíos a enfrentar.
- Compartir y analizar propuestas de innovación tecnológica en materia de logística en situaciones de emergencias, en prevención y gestión de riesgos de desastres.

Los contenidos del seminario se desarrollaron a través de tres paneles en los que reconocidos académicos, referentes estatales, representantes de organizaciones de la sociedad civil, de la cooperación internacional y de empresas presentaron enfoques y experiencias.



Oscar Andreani disertando en el Seminario

**Encuentro de reflexión sobre la necesidad de articulación ante las actuales y recurrentes situaciones de emergencias que suceden en nuestro país:** impulsamos este espacio junto a Cáritas, ADRA y la Cruz Roja en diciembre de 2014, invitando a nuestros clientes, proveedores, colegas y empresas con preocupación por estas cuestiones a reflexionar sobre la importancia de articular recursos en pos de poder brindar una ayuda organizada. En 2015 pudimos recoger el fruto de ese diálogo y fue así como el 22 de abril respondimos ante la lluvia de ceniza que afectó al sur del país, articulando recursos junto a ADRA Argentina y nuestro cliente 3M, enviamos 8.000 barbijos especiales para distribuir en tres de las ciudades más damnificadas: Villa La Angostura, San Martín de los Andes y Junín de los Andes.

**Inundaciones de agosto:** Otro claro ejemplo del aporte de articular esfuerzos entre empresas ante posibles catástrofes naturales y situaciones de emergencia resultó ser el caso de las inundaciones del mes de agosto. Allí nos multiplicamos para brindar nuestra colaboración y generar nuevas posibilidades de asistencia junto a Molinos Río de la Plata. En esta oportunidad, y como forma de aportar nuestro granito de arena a la situación de los damnificados por las inundaciones en buena parte del país, enviamos 26.082 kilos con comida a tres centros de ayuda de Cáritas ubicados en Laferrere; Merlo-Moreno y Mercedes-Luján.

## Apoyos institucionales 2015

A través de nuestra Fundación Andreani, 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. Por esta razón, en el 2015 se donaron un total de 59.640 envíos de correo postal de Fundación Cimientos, Caritas Argentina, Fundación Cruzada Patagónica, Fundación Leer, Las otras voces, Fundación del Viso, FLENI, Asociación Civil para la Caridad y Asociación Civil Ecomanía Conciencia Ambiental.

## La vuelta al cole junto a Fundación La Nación

En 2015 realizamos una alianza junto a Fundación La Nación con el propósito de trabajar articuladamente, aunando nuestros respectivos recursos y saberes en materia de comunicación, difusión, distribución y logística al servicio de la educación rural. En conjunto impulsamos la "Campaña La Vuelta al Cole", cuyo objetivo fue divulgar las realidades y necesidades puntuales de escuelas de zonas rurales y acercar donaciones para paliar la escasez de recursos.

*"...esta alianza es un acierto que genera un beneficio importante y valioso en favor de escuelas que atraviesan situaciones de extremas carencias y que necesitan imperiosamente una respuesta solidaria. Por otro lado, su compromiso permite que muchísimas personas con deseos de colaborar, puedan hacer llegar su ayuda a quienes más lo necesitan, sobre todo al interior de nuestro país, adonde la ayuda muchas veces no llegaba por falta de transporte (como ya les hemos contado, el 47% de los pedidos de ayuda provienen del interior del país)."*

**Florencia Saguier**, Directora de Fundación La Nación



# Programa Tránsito Seguro

Desde el año 2009 desarrollamos este programa que persigue el objetivo de trabajar en la mejora de las condiciones de manejo de nuestros conductores a través de distintas actividades de capacitación y reflexión, de acciones de control y de mejoras en el estado de sus vehículos, en la actualización del 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.

El principal indicador de gestión del programa está dado por la cantidad de siniestros y en base a kilómetros recorridos, como se muestra en el siguiente cuadro:

Período	Siniestros	Km recorridos	Km recorridos hasta que se produce un siniestro
2008	38	15.691.606	412.937
2009	31	15.689.751	506.121
2010	31	16.462.128	531.036
2011	19	15.342.113	807.480
2012	22	13.878.340	630.834
2013	23	14.954.096	650.178
2014	23	14.849.142	645.615
<b>2015</b>	<b>21</b>	<b>15.797.711</b>	<b>752.272</b>

La columna siniestros nos muestra que a pesar del crecimiento del parque automotor que se experimenta, la cantidad de siniestros se ha reducido y se mantiene en cifras estables.

Otros indicadores de gestión son la cantidad de controles de alcoholemia y de exámenes de manejo a transportistas ingresantes:

Indicador	2014	2015
Controles de alcoholemia a transportistas de Larga Distancia.	2.068	2.314
Examen teórico práctico de manejo a transportistas ingresantes, adicional al exigido en la Licencia Nacional Habilitante.	16	27

**Examen a transportistas ingresantes:** se llevaron a cabo en la nueva sede Escobar de la Federación Argentina de Entidades Empresarias de Autotransporte de Cargas (FADEEAC). La capacitación estuvo dirigida a los choferes postulantes y a aquellos que contaban con hasta dos años de antigüedad. Los contenidos se centraron en 3 módulos:

<b>Módulo Teórico</b>	- Ley Nacional de Cargas N° 24.653 - Ley de Tránsito N° 24.449 - Conocimientos sobre documentación requerida para circular.
<b>Módulo de Evaluación en Simulador</b>	Conducción en línea recta, reversa, test de reacción, estacionamiento en dársenas de carga, conducción en diversos tipos de clima.
<b>Módulo de Evaluación Práctica</b>	Maniobras de enganche, desenganche y estacionamiento. Circulación en pista dentro y fuera del predio.

## Profesionalización de proveedores de servicios de transporte

Al cierre del período 2014 firmamos un acuerdo por el cual se contrataron los servicios de capacitación de las entidades ARLOG (Asociación Argentina de Logística Empresarial) y CEAC (Cámara de Empresarios del Autotransporte de Cargas) para desarrollar un programa integral de formación a los proveedores de servicios de transporte con más de dos años de antigüedad en la empresa. Los resultados de este programa de formación durante el año 2015 fueron:

Tipo de Servicio	Cantidad de Transportistas
Larga Distancia	98
Planta Malvinas Argentinas	80
Planta Avellaneda	94
Benavidez Distribución y Retiros	143
<b>Total</b>	<b>415</b>

Los contenidos del programa de capacitación están planificados de la siguiente forma:

**2015:** Atención al Cliente (ARLOG), Legislación, Primeros Auxilios, Elementos de Seguridad, Conducción Defensiva.

**2016 (planificado):** Gestión accidentes, Conocimiento del vehículo, Conducción racional, Carga peligrosa.

## Recambio de unidades, menor impacto ambiental, mayor seguridad vial

Durante el año 2014 pusimos en marcha el plan de recambio de unidades, partiendo de los vehículos de mayor antigüedad. Al cierre del período 2015, se había concretado el recambio de 108 unidades.

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.

Es importante mencionar que en el caso de las unidades de Larga Distancia, el modelo promedio del parque automotor es del año 2011, mientras que el 59% de las unidades (44) está comprendida en modelos que van desde los años 2011 a 2015.

## Foro Nacional de Tráfico

El Foro Nacional de Tráfico fue creado en el año 2013 por nuestros Jefes de Tráfico con el propósito de compartir buenas prácticas e intercambiar ideas, profundizar en la definición de una Política Nacional de Transporte y profesionalizar sus roles. Desde ese entonces, estos encuentros alcanzaron cierta periodicidad y sus conclusiones enriquecen los procesos de nuestras Sucursales.

En el mes de diciembre tuvo lugar la 6° edición de este espacio en el cual los líderes de Tráfico de Logística y Correo, en un clima de escucha e intercambio, trabajaron sobre temas como Seguridad, Calidad, Variabilización, Costos de Fletes, Productividad, etc. También se expusieron los resultados del Programa de Transito Seguro a todos los participantes.

## Otras acciones sociales

### Fundación x La Boca

A través del liderazgo de nuestro Presidente Oscar Andreani participamos en la Fundación x 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. A través de una gestión integral, desarrolla junto a estamentos gubernamentales, empresas, voluntarios, organizaciones de la sociedad civil, artistas y vecinos, proyectos que abarcan temáticas sociales, culturales, urbanísticas y de medio ambiente.

**Destacamos durante 2015 la realización de la 10ª remada por el Riachuelo, con el objetivo de concientizar a la sociedad sobre la importancia de su recuperación.**

### Asociación Marchigiana

Continuamos contribuyendo con la Asociación Marchigiana del Departamento de Caseros, en Casilda, provincia de Santa Fe, entidad fundada por Oscar Andreani en el año 2000 con el objetivo de estrechar el vínculo con la comunidad italiana de la Región Le Marche.

# Prácticas desarrolladas con Proveedores

Las operaciones logísticas no sólo involucran mano de obra intensiva sino también una gran cantidad de servicios asociados indirectos, cuyos desempeños inciden en mayor o menor medida en el resultado final, comprendiendo el nivel de calidad de nuestros servicios. Proveedores de transporte, seguridad, limpieza, catering, personal temporario, servicios técnicos, entre otros, se suman a las cadenas de valor en las que participamos, y de ahí se deriva el hecho y la necesidad de desarrollar proveedores estratégicos e incluso establecer acuerdos o alianzas con los mismos.

Asumiendo nuestra responsabilidad social como un modelo de gestión sostenido en los valores institucionales de nuestra compañía y al desempeñar un rol esencial como es el de "integradores", entendemos que el crecimiento sostenible debe ser proporcional para todos los grupos de interés con quienes interactuamos así como para nuestra propia empresa.

En este sentido, el desarrollo de nuestros proveedores de transporte es una prioridad, ya que constituyen el brazo ejecutor de la distribución física, lo cual los convierte en nuestros principales aliados. 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 resulta esencial a la hora de incorporarlos como proveedores. Es por ello que evaluamos rigurosamente: el conocimiento y experiencia que poseen en la actividad, el estado de sus vehículos 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 donde 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.

## **Durante el 2015 destacamos las siguientes iniciativas en materia de desarrollo de proveedores:**

- Programa Tránsito Seguro para proveedores de servicios de transporte.
- Evaluación de Calidad de Proveedores Críticos, procedimiento iniciado en 2014 fundamentalmente para detectar oportunidades de mejora.
- Actividades de capacitación y concientización en gestión ambiental con motivo de la certificación de la norma ISO 14001 y de Seguridad e Higiene a los colaboradores de las empresas que brindan los diferentes servicios en cada planta, principalmente limpieza, comedor, seguridad, proveedores de servicios de transporte y técnicos de mantenimiento.



# Desempeño **Ambiental**



Estación ambiental en Planta Malvinas Argentinas.

Integrar  
es aunar  
conciencias

# ISO 14001: Certificamos nuestro compromiso ambiental

## El camino para alcanzar la certificación

En septiembre de 2015, luego de un proceso de 18 meses, certificamos bajo el estándar ISO 14001 la gestión ambiental de 3 plantas de operaciones logísticas: Malvinas Argentinas, Rosario y Avellaneda.

El proyecto implicó una dedicación de 1.330 H/H de capacitación dedicadas a entrenamiento y concientización de colaboradores y proveedores de transporte, seguridad, servicio de comedor, limpieza y contratistas con potenciales impactos ambientales (jardinería, mantenimientos generales, grupo eléctrico, etc.).

Las capacitaciones se orientaron a la toma de conciencia y a las cuestiones técnicas que implica un Sistema de Gestión Ambiental:

- **Política Ambiental.**
- **Matriz de impactos ambientales (interrelación entre cada tarea y su impacto ambiental asociado).**
- **Gestión de los recursos (toma de conciencia): agua y energía.**
- **Gestión de los residuos (clasificación y segregación en origen para incrementar el reciclado).**
- **Manejo de contingencias.**

También, a los fines de lograr la certificación, debimos llevar a cabo diferentes acciones y procedimientos, tales como:

- **Auditorías internas.**
- **Contratación de asesoría legal ambiental y posterior auditoría de evaluación de cumplimiento legal.**
- **Mejoras en infraestructura (acondicionamiento de espacios para acopio de materiales reciclables, compra de cestos contenedores y elementos para contención de derrames).**
- **Cambios en rutinas de trabajo (sobre mantenimientos de equipos y sobre rutinas de limpieza).**
- **Nuevos materiales que comenzaron a ser reciclados (precintos plásticos, papel y conservadoras de poliestireno expandido).**
- **Definición de un Responsable Ambiental para cada planta.**

## Más plantas, nuevos desafíos

Una vez alcanzada la certificación en las primeras 3 plantas de operaciones, iniciamos un nuevo camino para extender la gestión ambiental, razón por la cual en noviembre de 2015 comenzamos formalmente con el proceso en: Mendoza, Mar del Plata, Santa Fe, Resistencia, Loma Hermosa (Buenos Aires) y Benavidez - Nave 1- (Buenos Aires).

Nos planteamos el desafío de lograr la certificación de estas 6 nuevas plantas hacia finales de 2016, tomando como referencia los 12 meses de plazo en base a la curva de aprendizaje lograda en el proceso inicial.



Vista aérea  
Planta  
operaciones  
logísticas  
Santa Fe.

# Materiales reciclados, energía y residuos

## Indicadores de gestión en nuestras plantas certificadas

Durante 2015, hemos enviado a reciclado en las Plantas certificadas los siguientes materiales:

- *Film stretch* y plástico termo contraíble
- Cartón
- Maderas
- Embalajes de poliestireno expandido
- Otros materiales: papel, precintos plásticos, pallets plásticos, Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE).

Los volúmenes de los principales materiales del proceso enviados a reciclado y residuos generales destinados a relleno sanitario se resumen en la siguiente tabla:

### Plantas Avellaneda, Malvinas Argentinas y Rosario

Ítem	2014	2015
<i>Film stretch</i> (plástico)	41.201 kg	39.012 kg
Cartón	149.840 kg	123.873 kg
Residuos generales (asimilables a residuos sólidos urbanos)	390.900 kg	364.650 kg

En los casos de los materiales *film* y cartón, que están asociados a las operaciones, su reducción no es una variable controlable. Nuestro principal objetivo es lograr una adecuada segregación en origen para evitar que se destine a residuo general.

En cuanto a los residuos generales, hemos realizado la correlación entre la cantidad de colaboradores y los residuos generados: tomando como referencia la dotación al cierre de cada período, durante 2014 se generaron 651 kg de residuos per cápita mientras que en 2015 se redujo a 626 kg; en este sentido, nuestro desafío es seguir ampliando la cantidad de materiales reciclables (vasos y botellas plásticas, así como latas de aluminio) para continuar disminuyendo la cantidad de residuos destinados a rellenos sanitarios.

## Nuestra gestión ambiental en Brasil

### Indicador de gestión.

Comenzamos a registrar la gestión de materiales reciclados en Brasil:

durante 2015, se enviaron a reciclado **4.328 kg de plásticos** y **2.130 kg de papel**

### Gestión del agua en una de nuestras plantas principales.

Consiste en la recuperación del agua vertida por los equipos de climatización, la que se recolecta y reutiliza en procesos de limpieza. Esta acción genera un ahorro diario de 200 litros, con un importante impacto positivo sobre el uso responsable de este recurso natural.

### Optimización de embalajes para nuestro cliente Pierre Fabre.

Con el objetivo de aumentar el tiempo de conservación de temperatura de productos refrigerados, junto al Laboratorio Pierre Fabre y la empresa de insumos Exeltainer, desarrollamos un nuevo envoltorio para el traslado de medicamentos, atendiendo así nuevos puntos de entrega más distantes debido a la conservación de las condiciones de temperatura requeridas durante un lapso de tiempo más extenso (pasando de 44hs a 60hs). Con esta implementación además logramos una disminución del impacto ambiental por tratarse de un material reutilizable.

## Iniciativas en gestión de la energía y del agua y mejoras en infraestructura

**a. Almacenes y depósitos:** continuando con las acciones tendientes a reducir el consumo energético en los depósitos, desde la Gerencia de Obras y Mantenimiento impulsamos las siguientes acciones:

- Cambios de luminarias: en la Nave 1 de Planta Benavidez instalamos luminarias con tecnología LED, alcanzando al cierre del año un avance del 30% de la superficie total del depósito.
- En Planta Avellaneda implementamos un sistema de riego automático, que incluye sensor de lluvia, con lo cual se logró hacer más eficiente el riego de los espacios verdes de la planta. También avanzamos en el reemplazo por luminarias LED en el Centro de Distribución (Nave 1), logrando la sustitución del 100% de las luminarias en el pasillo central. Asimismo, iniciamos el proceso de reemplazo en los depósitos de las Naves 2, 3 y 4 de dicha planta.
- En Planta Malvinas Argentinas reemplazamos las luminarias tradicionales por LED, logrando un 50% de avance para el sector de almacenaje del cliente Rofina.

**b. Eficiencia en combustibles:** en el **transporte de larga distancia** continuamos profundizando las acciones para optimizar la carga en bodegas, (hecho que guarda una relación directa con la reducción en el consumo de combustible por cada kilo de mercadería transportada), logrando en 2015 un aumento del **4,6% en el aprovechamiento** de la capacidad de bodega de las unidades respecto a 2014, lo que se tradujo en la capacidad de **poder transportar 1.098 kg de mercadería adicionales** por cada viaje. Es interesante observar que si tomamos el promedio de viajes diarios, multiplicado por los kg adicionales transportados (por la optimización de la bodega), **en 2015** alcanzamos una **reducción de 446 viajes**, lo cual significó un **ahorro de 200.000 litros de combustible** al recorrer **714.000 kilómetros menos**.

En **distribución urbana** logramos reducir la cantidad de re-viajes (segunda entrega debido a un primer intento fallido) en un **0,2%** en comparación con igual período de 2014. Dicho porcentaje se traduce en 5.500 envíos que se evitaron salir nuevamente a distribución.

Estas reducciones, no solo generan eficiencias operativas y mayor calidad de servicio, también resultan en un menor impacto ambiental por menor consumo de combustible, además de menor impacto en el tránsito.

Cabe mencionar que dichas reducciones son el resultado de diversas acciones en la gestión operativa como, por ejemplo, mejoras en cuanto a coordinación de las entregas con los clientes y a la información sobre los destinatarios.

## c. Mejoras en Infraestructura tendientes a la reducción del impacto ambiental:

- Extendimos la superficie de trabajo del Taller de Autoelevadores de Planta Avellaneda.
- Creamos nuevos sectores de acopio de materiales reciclables en plantas Malvinas Argentinas y Avellaneda.
- Creamos un nuevo sector para acopio de herramientas, productos de limpieza y materiales en Planta Rosario.

# Participación y compromiso

## Otras certificaciones que contemplan la gestión ambiental

En el período 2015, destacamos los siguientes procesos de certificación en los que participamos:

► **Base de datos Sedex (*Supplier Ethical Data Exchange*):** se trata de una plataforma en la que se registran las acciones y resultados en materia de seguridad e higiene, medio ambiente, cumplimiento de normas laborales y ética comercial.

Consiste en una base de datos en la cual determinados clientes comparten información de sus proveedores sobre los tópicos mencionados. Uno de nuestros clientes nos requirió la inscripción en dicha base de datos, lo cual generó una visita de auditoría a cargo de Bureau Veritas, quien validó los principios en nuestras operaciones de las Naves 2 y 3 de Planta Benavidez, sitio principal de las operaciones de nuestro cliente.

En referencia a los requisitos ambientales, Bureau Veritas pudo constatar el cumplimiento de los estándares en las siguientes temáticas:

- Gestión de riesgos ambientales.
- Segregación de residuos y metas de reducción de generación.
- Política Ambiental, divulgación. Procedimientos de gestión.
- Proyectos de mejora ambiental.

► **Sello CEDOL:** esta certificación de buenas prácticas otorgada por la Cámara Empresaria de Operadores Logísticos está basada en un código de 13 principios, siendo uno exclusivamente dedicado a la gestión ambiental, que implica los siguientes requisitos de verificación:

- Gestión de residuos y embalajes reciclables, separación de responsabilidades entre clientes, proveedores y operador logístico.
- Planes de capacitación en gestión ambiental.
- Buenas prácticas de limpieza.

Durante 2015, la consultora Deloitte validó avances respecto al cumplimiento de estos requisitos y también señaló oportunidades de mejora, ya que en la auditoría participan especialistas del área de Sustentabilidad de Deloitte, quienes aportan recomendaciones relacionadas con este principio de Respeto al Medio Ambiente.

## Participación institucional

Durante 2015 participamos en los siguientes ámbitos dedicados a temáticas de sustentabilidad:

► **AECA:** coordinamos la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Asociación de Empresas de Correo de la República Argentina (AECA). El objetivo fue generar un decálogo de la empresa comprometida con el medio ambiente.



► **IDEA:** participamos de los encuentros mensuales de la División de Sustentabilidad y RSE del Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina.



## Participación en la divulgación de conocimientos

Nos constituimos en miembros fundadores del primer **Observatorio de Logística Sustentable (OLS)** creado por el Centro de Logística Integrada y Operaciones (CLIO) del Instituto Tecnológico Buenos Aires (ITBA).

El OLS tiene como objetivo establecer un marco apropiado para análisis, debates y propuestas de proyectos que faciliten la labor público-privada en las decisiones relacionadas con soluciones para la disminución de emisiones contaminantes del medio ambiente y un adecuado uso de los recursos naturales escasos en el mundo.

Este observatorio está conformado por industrias, operadores logísticos, profesionales independientes, docentes y representantes de algunos entes estatales, todos relacionados con la logística y particularmente interesados en los aspectos de sustentabilidad derivados de esta actividad.

Como hechos destacables en 2015 se menciona la publicación de las siguientes herramientas:

- Guía de Normas, Herramientas y Bases de datos para una logística sustentable.
- Guía para la Conducción Eficiente en Transporte por Carreteras.
- Encuesta de Situación de la Logística Sustentable en Argentina 2015.

## Festejamos el Día Mundial del Medioambiente

Por tercer año consecutivo, el 5 de junio acompañamos a Fundación Vida Silvestre en las acciones públicas que lleva adelante con motivo de la celebración del Día Mundial del Medio Ambiente, distribuyendo a 5.000 escuelas de la Ciudad de Buenos Aires, Gran Buenos Aires, Mar del Plata, Misiones, Formosa y San Luis, el material educativo que ellos producen.

Nos sumamos a sus festejos con la intervención pública en la Plaza San Martín, donde se montó una escarapela verde y blanca de 4 metros de diámetro confeccionada íntegramente con desechos donados por la cooperativa El Ceibo por la artista Alejandra Gougy.

A cada lado, se colgó una red sostenida por cañas de bambú donde el público podía dejar escrito su compromiso ambiental. Alumnos de distintas escuelas se acercaron al lugar para recibir su escarapela verde y blanca, dejar su compromiso ambiental y participar de una actividad de educación ambiental. A su vez, 100 escuelas de Capital y Gran Buenos Aires recibieron un set para armar escarapelas verdes y blancas, además de la cartilla de actividades.

Actividad durante la celebración del Día Mundial del Medioambiente.



# Anexo: Comunicación de Progreso del Pacto Global de Naciones Unidas

En la siguiente tabla de contenidos agrupamos los principios del Pacto Global de Naciones Unidas con los compromisos asumidos para cada uno de ellos y los resultados obtenidos durante el año reportado, indicando para su búsqueda el número de página y el título de referencia.

## Tabla de Contenidos

Principio	Compromiso	Resultados
1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.	En el Grupo Logístico Andreani respetamos y hacemos respetar los derechos humanos. Nuestros directivos sostienen que este compromiso debe plasmarse en una gestión respetuosa de las normativas vigentes y en concordancia con políticas comerciales y de recursos humanos alineadas a los valores institucionales, entendiendo que la empresa debe contribuir al progreso de la sociedad en la que desarrolla sus actividades. Es nuestra prioridad mantener y propiciar un clima de cordialidad y respeto en todos los ámbitos de interacción.	<p><b>Pág. 78:</b> Compromiso y Gestión.</p> <p><b>Pág. 89:</b> Programa de Apoyo Educativo.</p> <p><b>Pág. 97:</b> Programa Valores en Acción.</p> <p><b>Pág. 110:</b> Red Logística Social.</p> <p><b>Pág. 106:</b> Programa Desarrollo Cultural - 5ª Edición Premio Fundación Andreani 2015.</p> <p><b>Pág. 103:</b> Reconocimiento del Ministerio de Trabajo de la Nación.</p> <p><b>Pág. 102:</b> Nuestro Código de Conducta.</p>
2: Las empresas deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.		
3: Las empresas deben apoyar los principios de la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Son las personas las que hacen posible superarnos día a día, ello queda demostrado en cada iniciativa que nos trazamos para desarrollarnos, innovar y mejorar permanentemente nuestro desempeño. Desde el departamento de Relaciones Laborales atendemos las necesidades administrativas del personal, interactuando cotidianamente con los representantes sindicales de todas las plantas y sucursales. Más allá de las gestiones internas, buscamos un	<p><b>Pág. 72:</b> Premio IDEA 2015 a la Excelencia Institucional Empresaria.</p> <p><b>Pág. 101:</b> Relaciones Laborales.</p>
4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.		<p><b>Pág. 103:</b> Reconocimiento del Ministerio de Trabajo de la Nación.</p> <p><b>Pág. 103:</b> Certificación SEDEX-SMETA.</p>

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

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

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

8: Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

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

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

real aporte en todas las comunidades donde desplegamos nuestra actividad, privilegiando la incorporación de trabajadores locales para cada sucursal. La constante búsqueda de una mejor calidad de vida es el gran objetivo que atraviesa a toda la gestión y para ello, nuestro departamento de Salud Ocupacional realiza campañas de prevención, además de asistir y asesorar para el bienestar de todos nuestros colaboradores y sus familias.

Buscamos responder a estándares internacionales en el consumo de los recursos y la gestión de residuos. La racionalidad en el uso de dichos recursos y el manejo responsable de los residuos son las temáticas que nos ocupan en nuestro accionar cotidiano. La certificación ISO 14001 nos impulsa a asumir de forma estandarizada y uniforme una gestión respetuosa que minimice cualquier impacto ambiental.

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

**Pág. 103:** Certificación SEDEX-SMETA.

**Pág. 78:** Compromiso y Gestión.

**Pág. 103:** Reconocimiento del Ministerio de Trabajo de la Nación.

**Pág. 103:** Certificación SEDEX-SMETA.

**Pág. 124:** ISO 14001: Certificamos nuestro compromiso ambiental.

**Pág. 116:** Recambio de unidades, menor impacto ambiental, mayor seguridad vial.

**Pág. 131:** Participación Institucional.

**Pág. 132:** Participación en la divulgación de conocimientos.

**Pág. 72:** Premio IDEA 2015 a la Excelencia Institucional Empresaria.

**Pág. 73:** La IRU distinguió a uno de nuestros directores.

**Pág. 118:** Prácticas Laborales de los Proveedores.

**Pág. 126:** Materiales reciclados, Residuos y Energía.

**Pág. 48:** Continuamos con el Plan de Renovación Sustentable de nuestro Parque Automotor.

**Pág. 63:** Mejoras en la gestión operativa de los procesos de transporte y distribución.

**Pág. 128:** Iniciativas en gestión de la energía y del agua y mejoras en infraestructura.

**Pág. 43:** Nuestros Proveedores.

**Pág. 49:** 3ª Certificación del Sello CEDOL.

**Pág. 102:** Nuestro Código de Conducta.

Si desea transmitirnos comentarios o sugerencias sobre este Reporte  
y/o solicitar mayor información, no dude en contactarnos:  
[coordinacionproyectorse@andreani.com](mailto:coordinacionproyectorse@andreani.com)

Reporte de Sustentabilidad 2015  
Realizado por el Comité de RSE del Grupo Logístico Andreani  
Diseño Gráfico: Leticia Introcaso

Impresión: GartenGroup SRL - Imprenta ecológica



Todos los derechos reservados, Septiembre 2016.

Este Reporte de Sustentabilidad 2015, así como las ediciones anteriores,  
se encuentran disponibles en nuestro website [www.andreani.com](http://www.andreani.com)



**ANDREANI**