Primer Reporte Social

Protagonistas del progreso y desarrollo de nuestra comunidad.

2011

Pingüino

CORMORAN
S.A. Servicio Mayorista

Este documento ha sido elaborado por el Comité Interno de Responsabilidad Social Empresaria, con el apoyo externo de Blue Dot en la ciudad de Rafaela, durante el primer semestre de 2011.

Índice

PRESENTACIÓN
Carta del presidente de la compañía 03
¿Quiénes somos? 06

CAPÍTULO 1
CAPÍTULO 1: NUESTRA VISIÓN
Nuestro reporte de progreso 08
Los grupos de interés de Cormorán: nuestros socios en RSE 10

CAPÍTULO 2
CAPÍTULO 2: GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CORMORÁN
Nuestra definición de Responsabilidad Social 14
El motor de la RSE en Cormorán 14
Cormorán y la RSE en el Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región 15
Cormorán y el Pacto Global de la ONU 16

CAPÍTULO 3
CAPÍTULO 3: CALIDAD LABORAL
Dimensión equilibrio familiar y laboral 18
1. Programa Derechos del Recién Nacido 18
2. Reducción de jornada laboral 19
Dimensión calidad de vida de los colaboradores y del grupo familiar 20
3. Paquete integral de beneficios 21
Dimensión condiciones de calidad en el trabajo 22
4. Programa de Desarrollo Profesional 22
5. Programa de Salud Ocupacional y Bienestar 23

CAPÍTULO 4
CAPÍTULO 4: CONCIENCIA AMBIENTAL
6. Programa Pingüino Vida 26

CAPÍTULO 5
CAPÍTULO 5: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE
7. Programa de Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (TiCS) 32
8. Promoción de los derechos humanos de los clientes 32

CAPÍTULO 6
CAPÍTULO 6: CERCANÍA CON LOS PROVEEDORES
9. Programa de desarrollo de proveedores 37

CAPÍTULO 7
CAPÍTULO 7: COMPROMISO COMUNITARIO
10. Programa de apoyo a la comunidad 40

CAPÍTULO 8
CAPÍTULO 8: PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO Y POLÍTICAS PÚBLICAS
11. Participación en espacios gremiales empresariales 46
12. Apoyo a la implementación de políticas públicas 47

CAPÍTULO 9
COMPROMISOS PARA EL CICLO 2011
Valoración del comité interno de RSE y determinación de funciones del comité 50
Objetivos de trabajo para el próximo período 50
Definición de objetivos para el próximo ciclo 51

CAPÍTULO 10
LA RSE DE CORMORÁN EN NÚMEROS
Indicadores Cormorán vinculados con el Pacto Global de la ONU 54
Nuestro desempeño: la RSE de Cormorán en números 56
Listado de personas que participaron en la elaboración de este documento 59
Sobre Blue Dot 60

PRESENTACIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA

Dante López.
Presidente de Cormorán S.A.

Esta empresa familiar Rafaelina dedicada a la Distribución Mayorista nació muy pequeña en 1971 como Serra y Cía. de la mano de Don Alcides Serra y cambió a Dante López y Cía. en 1976 incorporando la Venta Minorista con forma de Autoservicio. Finalmente, mudó su razón social en 1991 a Cormorán S.A. Servicio Mayorista al transformarse en una Sociedad Anónima.

Al momento de la fundación, la comercialización de alimentos en Argentina era muy distinta a la actual, menos compleja en variedad de productos y con diferentes actores. Con apenas un puñado de colaboradores, comenzamos en el rubro mayorista de productos de consumo masivo y en 1977, cuando se iniciaba el supermercadismo en nuestro país, abrimos la primera boca de autoservicio en la ciudad de Rafaela.

En la actualidad, la Distribución de Alimentos en nuestro país se presenta con un gran nivel de desarrollo, caracterizado por un alto índice de concentración en las cadenas nacionales e internacionales, que compiten con Cadenas Regionales y Locales como la nuestra y la competencia siempre vigente del Mercado de Proximidad. Todos los actores, es preciso decirlo, con un alto grado de profesionalización.

La propuesta de Cormorán se ha basado, desde sus inicios, en el desarrollo de un modelo de negocios que responda a las necesidades de nuestra sociedad, con un alto nivel de servicio al menor precio posible.

Con una presencia territorial compuesta por siete locales en las provincias de Santa Fe (Rafaela) y Córdoba (San Francisco), un Centro de Distribución de más de 5,000 m2 cubiertos y nuestro propio Centro de Producción de Panificados y Pastas Frescas, Cormorán se ha convertido en un actor participativo en el proceso de cambios y desarrollo que vivió nuestra comunidad, generando empleo directo e indirecto para más de 800 familias.

Somos conscientes también de nuestra influencia más allá de los límites de Rafaela dado que tenemos una trama de relaciones comerciales que está integrada por más de 1,600 proveedores y acreedores de todo el país; más de 1,000 clientes minoristas activos y más de 60,000 clientes estimados en nuestras Sucursales de Supermercados Pingüino. Atendiéndolos diariamente, realizamos aproximadamente 2.900.000 transacciones anuales para satisfacer sus necesidades de alimentación, limpieza, juguetería, bazar y vestimenta.

Es por ello que nuestra misión es ser un intermediario eficiente entre la industria y el consumidor, agregando valor a las transacciones y respetando los derechos de los grupos de interés de la compañía (colaboradores, comunidad, proveedores, clientes y vecinos entre otros). Desde nuestros orígenes asumimos naturalmente la Responsabilidad Social que nos compete como actores de la Sociedad, aun cuando hace 30 años esta palabra no era mencionada por ninguno de nosotros.

Los valores sobre los cuales fundamentamos nuestra propuesta de valor y que explican nuestra actual posición en el sector supermercadista de la Argentina son la innovación, la calidad, la eficiencia, el respeto y la confianza.
La ventaja competitiva de Cormorán radica en nuestra vocación por satisfacer las necesidades de los clientes y es por ello que hemos desarrollado una clara política de servicios al cliente que nos permite entender sus demandas, especializarnos y diferenciarnos. Al mismo tiempo, nuestra empresa jamás ha perdido de vista el objetivo de la eficiencia, dado que entendemos que la comunidad no debe sufrir las consecuencias de la ineficiencia empresaria.

Entendemos que la responsabilidad social es un llamado a las empresas –cualquiera sea su tamaño- a generar valor más allá del económico. Creemos firmemente que las organizaciones deben contribuir al desarrollo humano de sus colaboradores, generando oportunidades y alentando a su comunidad en el mismo sentido, proponiendo el respeto y la protección del ambiente que nos rodea, en un marco de la más alta integridad y transparencia.

Cormorán siempre ha actuado con esta filosofía y decidimos adherir al Pacto Global de la ONU porque creemos que a través del ejercicio de la ciudadanía corporativa los empresarios somos también responsables del destino de nuestras comunidades.

Lo que el lector tiene en sus manos es nuestro Primer Informe de Responsabilidad Social alineado a los principios del Pacto Global de la ONU. Sabemos que esta Comunicación del Progreso puede ser (y seguramente lo será) mejorada en el futuro y quiero destacar la labor de nuestro Comité Interno de RSE, que tuvo la responsabilidad de elaborarlo, y plantear una línea de base para mejorar nuestro desempeño en el próximo año.

Antes de finalizar esta presentación, quisiera volver a reconocer la labor de nuestros colaboradores, que forman indudablemente uno de los principales grupos de interés de la compañía. Con ellos mantenemos lazos de confianza, una política de puertas abiertas para escuchar sus necesidades y problemáticas y un compromiso de tratamiento igualitario que se hace extensivo, además, a nuestros colaboradores indirectos. Una muestra de ello es nuestra reciente política de Licencia Maternal Extendida que habilita a las mamás no sólo a gozar de la licencia legalmente establecida por la ley sino a reintegrarse a sus labores bajo un régimen de jornada reducida por un período de 2 meses obteniendo el beneficio del salario completo por dicho tiempo. Entendemos que, de esta manera, reconocemos el derecho que tienen los recién nacidos, niños y niñas, de permanecer más tiempo juntos a sus padres que el reconocido por nuestra normativa legal nacional.

Respetuosos de la Ley y entendiendo al Sistema Impositivo bien utilizado como un verdadero sistema de distribución de recursos, cumplimos con nuestras obligaciones. Aunque debemos decir que vemos con preocupación el grado de marginalidad que permite el sistema, generando una verdadera persecución entre quienes cumplimos y desestimando controlar a los que realizan sus actividades evadiendo sus deberes impositivos y generando distorsiones que confunden e implican un grado de injusticia.

Nuestra comunidad es también un grupo de interés clave para nosotros. Los más de 60.000 clientes que anualmente pasan por nuestros locales nos eligen por precio, calidad de la atención y servicio. Las empresas debemos devolver, de alguna manera, este reconocimiento de la sociedad y es por ello que en Cormorán estamos decididos a apoyar la labor de las organizaciones sociales, gubernamentales y no gubernamentales, que tengan como objetivo fundamental brindar una contención social, especialmente a los niños de nuestra zona de influencia.

Por eso queremos agradecer a otros actores de la sociedad que colaboran en la creación de redes sociales de contención, como son la gran cantidad de ONGs con que contamos en la Ciudad de Rafaela y San Francisco. Los Voluntarios/as que día a día y en silencio trabajan solidariamente merecen nuestro más alto reconocimiento, porque con su generosidad dan oportunidades a aquellas personas que atraviesan dificultades y les permiten insertarse de una manera u otra en la Sociedad. Por eso en nuestra Empresa se trata con sumo respeto a aquellos que se acercan a pedir colaboración y no se lo ve como una molestia ni una pérdida de tiempo.

El proyecto Incluirse es, probablemente, un ejemplo de nuestra labor en este campo y una invitación a otras empresas de Rafaela y la región a sumarse a los esfuerzos que colectivamente llevamos adelante en conjunto con la Comisión de RSE del Centro Comercial e Industrial de Rafaela y Región.

Por último, pero no por ello el menos importante, el medioambiente es otro campo de acción para la responsabilidad social empresaria. La respuesta de nuestra empresa a este desafío se ha articulado desde el 2009 a través del programa Pingüino Vida, el cual intenta hacer extensivo el compromiso a toda nuestra cadena de valor contribuyendo así al cuidado del ambiente y al fomento de una vida más saludable.

Esperamos que el liderazgo que Cormorán ha tenido desde el punto de vista comercial pueda también trasladarse al ámbito de la responsabilidad social. La presentación de este informe es un intento en ese sentido. También una demostración de que la responsabilidad social no sólo es posible (o deseable) en las grandes empresas, nacionales o internacionales. Las empresas medianas, que son la mayoría en el entramado empresarial de nuestra ciudad, también tienen la capacidad de tomar posición en una temática que se asoma como incierta pero que, sin lugar a dudas, será clave para determinar la sostenibilidad de nuestros negocios en el futuro. Nuestra cercanía a los vecinos, la participación en los espacios de toma de decisión y el contacto cotidiano con la realidad que nos circunda nos brinda una plataforma de acceso a la información que debemos aprovechar.

Esperamos que nuestros grupos de interés, cada vez más atentos a estas señales de la responsabilidad social, también puedan valorar nuestro esfuerzo y es por ello que ponemos a disposición de todos los interesados este, nuestro Primer Informe de Responsabilidad Social Empresaria.

Integrantes del Directorio Ampliado (de izquierda a derecha): Rubén Reltramo, Horacio Miassi, Lic. Mariano López, CPN Gerardo Rouco Oliva, Mónica Molfino, Dante López, Prof. Carolina López, Lic. Francisco López, Ing. Gustavo Molfino.

¿Quiénes somos?

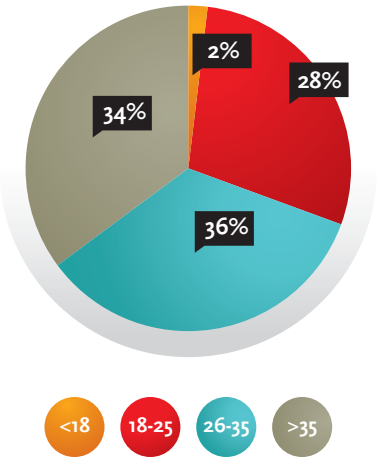
Cormorán S.A. Servicio Mayorista en números (1)

PERSONAL	UNIDAD	AÑO 2010
Empleados	Cantidad	598
Inversión en personal	Millones de pesos	4,403,953
CADENA DE VALOR		
Clientes individuales con tarjeta Particular	Cantidad	55,521
Clientes Mayoristas	Cantidad	1,003
Proveedores de bienes y servicios activos	Cantidad	1636
Proveedores regionales activos	Cantidad	597
PLATAFORMA DE NEGOCIO		
Sucursales	Cantidad	7
Superficie	Metros cuadrados	8,600
VALOR ECONÓMICO GENERADO		
Impuestos nacionales	Pesos	32.242.997
Impuestos provinciales	Pesos	5,358,733
Impuestos municipales	Pesos	1,775,380
Percepciones (2)	Pesos	237,630
Ingresos por ventas	Pesos	167,119,648
Resultado neto del ejercicio	Pesos	1,145,547
Inversión en bienes de uso y otros	Pesos	3,020,858

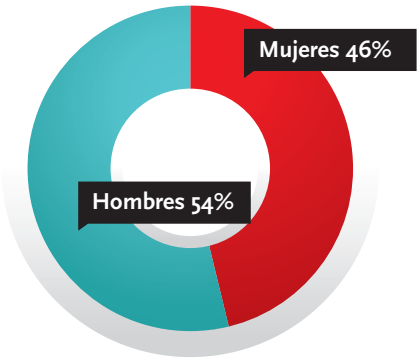
La población económicamente activa de Rafaela es de 45.111 habitantes según los datos del último relevamiento realizado por la Municipalidad de Rafaela. Cormorán es uno de los cinco mayores empleadores de la ciudad, con una dotación de 598 empleados directos(3) y 242 empleados indirectos. La empresa cuenta con una dotación de colaboradores "jóvenes" (63% tiene más de 17 años y menos de 40). Este perfil es muy similar al de la ciudad de Rafaela, considerada una ciudad "joven" (50% de la población tiene menos de 30 años, según el informe elaborado por el ICEdel)(4).
Adicionalmente, la compañía muestra un equilibrio en el empleo entre hombres (54%) y mujeres (46%).

Perfil de nuestros empleados

Empleados de Cormorán por edad.



Distribución de empleados por sexo.



1 Los datos corresponden al Estado de Resultados al 31 de mayo de 2010.
2 Incluye Impuesto al Valor Agregado (IVA) e Ingresos Brutos.
3 Cantidad de empleados al 31 de diciembre de 2010.
4 El Instituto de Capacitación y Estudios para el Desarrollo Local (ICEDeL)

CAPÍTULO 1:
NUESTRA VISIÓN

Nuestra Visión:
Ser una empresa reconocida en la región por la excelencia en el servicio, maximizando la eficiencia con un desempeño social y ambiental responsable.

Nuestra Misión:
Somos una empresa de comercialización mayorista y minorista de productos masivos que agrega valor con eficiencia y calidad de servicio, mejorando la calidad de vida de la sociedad que nos nutre.

Nuestros valores:
Innovación, calidad, eficiencia, respeto y confianza .

Cormorán es una empresa de capitales nacionales, fundada en 1975 en la Ciudad de Rafaela (Santa Fe), que brinda productos y servicios de calidad para satisfacer las necesidades más básicas de la población a la que sirve.
En nuestros más de 35 años de trayectoria, la industria del supermercadismo ha evolucionado notablemente, pero los valores de nuestra empresa se mantienen inalterables: **innovación, calidad, eficiencia, respeto y confianza son los principios de actuación de nuestra empresa**.
Esta aspiración también se refleja en nuestra misión "somos una empresa de comercialización mayorista y minorista de productos masivos que agrega valor con eficiencia y calidad de servicio, mejorando la calidad de vida de la sociedad que nos nutre".

Para alcanzar la misión la empresa cuenta con:

- 6 sucursales en Rafaela (Santa Fe) y 1 en San Francisco (Córdoba).
- 1 Centro de Distribución en Rafaela
- 8.600 m2 de superficie para venta de productos y servicios.
- Tarjeta de Fidelidad (Tarjeta Particular) y
- Marcas Propias (Estancia Los Sauces, Sol de los Trigales y Coral Sea).

Además, la empresa es:

- Uno de los mayores empleadores de la ciudad de Rafaela.
- Pionera en la utilización de bolsas reutilizables y en la entrega a clientes de bolsas diferenciadas para la separación domiciliaria de residuos en la ciudad de Rafaela.
- La primera empresa nacional de supermercados del interior del país con página web que dispone del servicio de compra electrónica en www.pinguino.com.ar

NUESTRO REPORTE DE PROGRESO

El presente reporte provee información detallada acerca de las prácticas y desempeño de Cormorán en aspectos económicos, sociales y ambientales cubriendo el período que va desde el 1 de enero al 31 de diciembre del 2010. La publicación de este Reporte es anual y es el primero de su tipo para nuestra compañía. Es por ello que esperamos enriquecerlo en el futuro a través del diálogo con los grupos de interés y de la profesionalización de nuestros colaboradores en la materia.
Los datos y cálculos publicados en este informe se basan en procedimientos internos normados y alineados con modelos de medición internacionales, como los propuestos por el Global Reporting Initiative (5) y el Pacto Global de Naciones Unidas. Para cada dimensión de nuestra responsabilidad social hemos escogido un conjunto de indicadores que denominamos Indicadores Cormorán, que combinan elementos cuantitativos y cualitativos de medición de nuestro impacto a partir del ejercicio de la responsabilidad social. Estamos convencidos de que la calidad de la información expuesta también irá mejorando con las próximas publicaciones de nuestros informes dado que reconocemos que aún debemos hacer ajustes en nuestros sistemas y fuentes de información. En el caso de los valores monetarios se encuentran siempre expresados en la moneda local.

A **Definición de contenido**
En nuestro primer reporte hemos priorizado los asuntos específicos que son relevantes para Cormorán y que están relacionados con la sostenibilidad de la sociedad, de la compañía, del medio ambiente, de los proveedores y de la economía en su conjunto. Para esto hemos elegido diferentes temas y aspectos más relevantes que han sido agrupados en las siguientes dimensiones (6):

A1 **Calidad laboral** incluye todos los aspectos relacionados con nuestros colaboradores directos e indirectos, información de las acciones relativas al equilibrio entre la vida personal y la laboral, la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias, entre otros.

5 El GRI es una organización no gubernamental, radicada en Holanda, que nace con el objetivo de estandarizar los informes de sustentabilidad corporativa. Más información se encuentra en su sitio web http://www.globalreporting.org/Home.
6 Tal como se describe en el Gráfico N°1, en el paso 5 de elaboración del Reporte, realizamos un taller con Gerentes y mandos medios de la compañía para definir los temas clave a informar a los grupos de interés y los indicadores más apropiados. Hemos analizado los indicadores propuestos por el GRI (Versión G3.1) y otros indicadores. Como resultado de esta actividad interna decidimos presentar la información de responsabilidad social de nuestra compañía en 5 dimensiones. En los capítulos siguientes se amplía la información de cada dimensión.

A2 **Conciencia ambiental** se llama el capítulo que refiere nuestras acciones para reducir, reutilizar y reciclar materiales, así como la incorporación de tecnologías amigables con el ambiente y la concientización de los colaboradores y la cadena de valor en el tema.

A3 **En Cercanía con los proveedores** hemos descripto las acciones que tienen como objetivo reducir las asimetrías entre los grandes y pequeños proveedores y los esfuerzos que nuestra compañía realiza por incorporar pequeños y medianos productores a la cadena de valor en un marco de sostenibilidad.

A4 Nuestro capítulo **Compromiso comunitario** brinda información sobre el involucramiento de la compañía en temas que hacen a la buena salud de la sociedad, especialmente en temas de inclusión social de los niños y los sectores más vulnerables.

A5 **Satisfacción a los clientes** abarca las acciones que nuestra empresa ejecuta para aumentar la transparencia de nuestras relaciones, el consumo responsable y la disponibilidad de alimentos y bebidas para grupos especiales.

A6 En **Participación en el desarrollo y políticas públicas** incluimos las acciones desarrolladas en alianza con diferentes organizaciones del sector privado y público que persiguen como objetivo primordial la construcción de bienes públicos colectivos.

B **Garantía de calidad**

La elaboración de la primera Comunicación del Progreso (CoP) de Cormorán fue liderada por el Comité Interno de RSE de la compañía. El siguiente gráfico destaca los diferentes pasos tomados a lo largo de este proceso que ha contado siempre, desde el inicio, con el apoyo de los miembros del Directorio:

Gráfico N° 1: Principales hitos en la elaboración del Reporte.

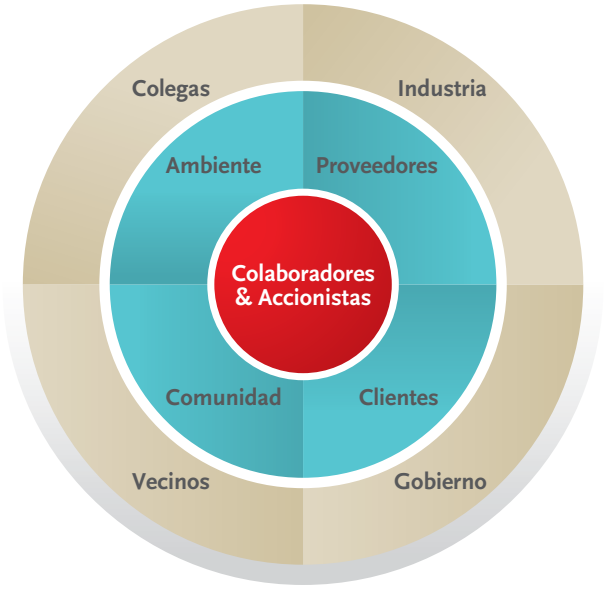
LOS GRUPOS DE INTERÉS DE CORMORÁN: NUESTROS SOCIOS EN RSE

La compañía goza de una posición privilegiada para gestionar la responsabilidad social. Los miembros del Directorio, los Gerentes de Sucursales y los miembros del Comité Interno de RSE somos miembros activos de la comunidad donde habitamos. Ser parte integrante del tejido social donde nos desempeñamos, nos permite acceder a valiosa información para una gestión responsable exitosa, disminuyendo las brechas existentes y dotando de credibilidad a la relación empresa-comunidad.

Las entrevistas realizadas con diferentes Unidades y Departamentos de la compañía arrojaron como resultado la identificación en forma explícita de nueve grupos de interés. De este proceso participaron la Gerencia Financiera y Control de Gestión, Marketing, Frescos y Perecederos, el Departamento de Recursos Humanos y el Comité Interno de RSE(7).

En función de la responsabilidad (derechos y obligaciones), de la influencia (capacidad de los actores de intervenir en las operaciones de la empresa y viceversa) y de la cercanía, realizamos una identificación de grupos de interés primarios y secundarios. Esto da como resultado el siguiente mapa de grupos de interés:

Gráfico N° 2: Mapa de Grupos de Interés(8)



Una mención especial merece la ubicación de los accionistas, al mismo nivel que los colaboradores de la empresa. La estructura de empresa familiar, la presencia del fundador de la misma al frente del Directorio y la transmisión de valores éticos y humanistas en las decisiones diarias de la compañía explican que no existan diferencias de tratamiento entre los accionistas y los colaboradores, hasta tal punto que aquéllos gozan de los mismos beneficios que éstos y que en muchas circunstancias son los

7 Más información sobre la composición y función de este Comité se encuentra disponible en la siguiente sección.
8 Hemos considerado grupo de interés primario a: colaboradores, accionistas, ambiente, proveedores, clientes y comunidad. El grupo de interés secundario incluye a colegas, industria, gobierno y vecinos. Dada la dinámica de relaciones de la empresa con los grupos de interés, es posible que este mapa sufra modificaciones en el futuro.

responsables de las iniciativas de responsabilidad social que la empresa ejecuta a favor de los colaboradores.
Gracias a las diferentes herramientas y canales de comunicación que la empresa mantiene con los grupos de interés, el Comité Interno de RSE pudo reconstruir un mapa de sus expectativas en relación a la empresa.

Gráfico N° 3: Mapa de expectativas

Accionistas
Maximizar las ganancias en un marco de responsabilidad social, ambiental y ética empresaria.

Colaboradores
Flexibilidad horaria.
Sueldos, descuentos, ámbito de trabajo.

Proveedores
Propiciar acceso al mercado. Brindar más información y más servicios.
Facilitar la financiación de la producción.

Ambiente
Mayor eficiencia y capacitar en el uso eficiente de recursos naturales.
Brindar bolsas reutilizables. Reciclar.

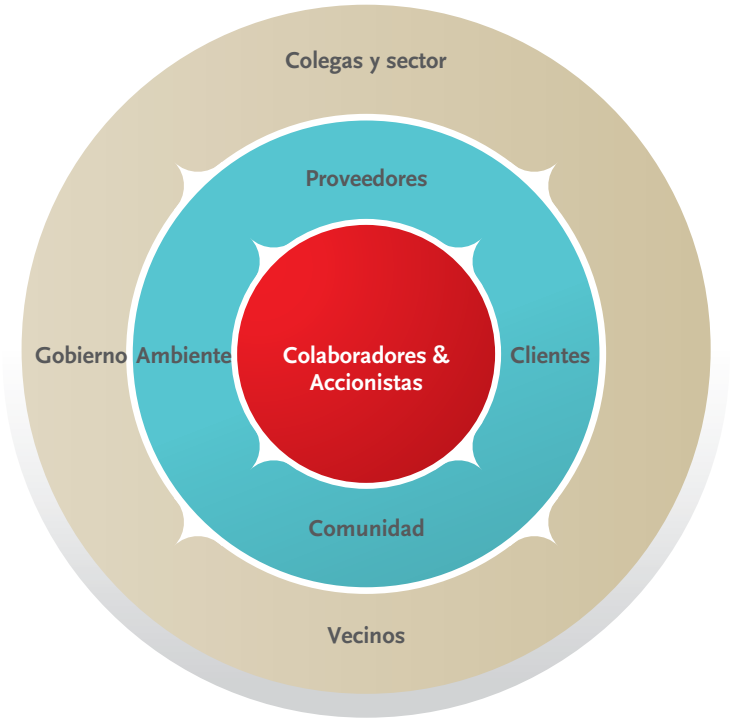
Clientes
Más servicios. Buenos precios.
Más y mejor información.

Comunidad
Brindar oportunidades de progreso.
Construir capital social.

Colegas y sector
Liderazgo.

Gobierno
Participar en el diseño y desarrollo de políticas públicas. Apoyar acciones de desarrollo social y campañas puntuales.

Vecinos
No afectar el tránsito ni generar olores.
Gestión del espacio público.



A lo largo de los siguientes capítulos se encontrará información detallada sobre los programas, actividades y acciones que la compañía ejecutó en el 2010 para dar respuesta a dichas expectativas. Creemos que a partir de un diálogo más frecuente y formalizado con todos nuestros grupos de interés podremos ir mejorando nuestra respuesta y alcanzar soluciones que beneficien a todas las partes y produzcan un enriquecimiento simultáneo.

CAPÍTULO 2:

GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN CORMORÁN

La responsabilidad social empresaria va ganando consenso en diferentes ámbitos y espacios, como la forma de gestionar los negocios teniendo en cuenta los impactos y las expectativas de los grupos de interés que se relacionan con una empresa.
Sin embargo, no existe consenso en la literatura especializada sobre una definición unívoca y universalmente aceptada de responsabilidad social empresaria. Mientras el Pacto Global de Naciones Unidas es reconocido como el principal instrumento de ciudadanía corporativa que brinda orientaciones sobre el "qué" de la RSE, la norma ISO 26000 -que se aprobó recientemente- tiene la aspiración de reunir bajo un estándar a los diferentes y variados aspectos que hacen a la RSE (gobierno corporativo, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas operativas justas, temas de consumidores y contribución a la comunidad y a la sociedad) y es un aporte clave en la homogenización del concepto.

Nuestra definición de responsabilidad social .

Es por ello que el Comité Interno de RSE de Cormorán ha decidido definir a la responsabilidad social como ***"todas aquellas acciones que van más allá del pleno cumplimiento de la ley y cuyo objetivo es favorecer a diferentes públicos. Es decir, es el conjunto de acciones estratégicas y prácticas que un empresario decide llevar a cabo para colaborar socialmente y mejorar continuamente el entramado social y ambiental. Esto implica comprender lo que necesitan los diferentes públicos y el rol que ellos asignan a las empresas: la sociedad otorga bienes a las empresas para que lo administren y las empresas deben devolver algo más a la sociedad que la pura administración de esos bienes".***

EL MOTOR DE LA RSE EN CORMORÁN

La actuación empresarial responsable ha estado presente desde el nacimiento de la empresa hace más de tres décadas, convirtiéndose de esa manera en la filosofía de la compañía. La cristalización de esta forma de actuación adquiere su constitución formal en el año 2008 con la formación del Comité Interno de Responsabilidad Social Empresaria. Siendo su tarea principal la de diseñar, implementar y evaluar todas las políticas y actividades de Responsabilidad Social, el Comité brindó organicidad a las respuestas que la compañía fue dando desde tiempo atrás a las demandas diversas que los grupos de interés plantean en este terreno.

Conformado por integrantes de diferentes áreas de la organización (Recursos Humanos; Marketing; Perecederos y Ambiente) el Comité Interno de RSE es además responsable de dar seguimiento a las actividades implementadas, de reportar al Directorio de la compañía sobre los avances conseguidos y de elaborar el Reporte Social a modo de difusión de la tarea que la empresa implementa en materia de sostenibilidad corporativa.

El Comité Interno de RSE: Ing. Analía De Luca, Lic. Francisco López, Prof. Carolina López, Ing. Gustavo Molfino.

CORMORÁN Y LA RSE EN EL CENTRO COMERCIAL E INDUSTRIAL DE RAFAELA Y LA REGIÓN (CCIRR)

El sector privado de Rafaela encuentra su espacio de asociativismo en el Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región (9), una de las instituciones más antiguas de la ciudad que se caracteriza por una forma de gestión basada en la articulación y cooperación público-privada, la generación de liderazgos que conectan e integran la comunidad y la economía, y en la coordinación de políticas y servicios empresariales. Desde Cormorán participamos activamente de la gremial empresaria como miembro orgánico de su Comisión Directiva a través del liderazgo de la Cámara de Supermercados y Autoservicios.
En 2007, la dirigencia del CCIRR llevó adelante un proceso de planeamiento estratégico a mediano plazo (2016) que desencadenó una serie de reformas estructurales a nivel de trabajo gremial que alcanzaron cuatro dimensiones: el fortalecimiento de la gestión interna; la profundización de las relaciones institucionales hacia los niveles local, provincial, nacional e internacional; el lanzamiento de la idea de responsabilidad social empresaria en la visión gremial y el aumento de la calidad de los servicios.
Esta renovación significó además la instalación de una Comisión permanente de Responsabilidad Social Empresaria que es liderada desde el año 2007 por Cormorán. La visión de la Comisión consiste en constituirnos en un "centro de referencia" en materia de Responsabilidad Social Empresaria para las empresas socias y la comunidad toda, mediante la difusión y práctica del concepto, la generación de alianzas e intercambio de experiencias, comprometidos con el desarrollo sustentable y el fortalecimiento del Capital Social de Rafaela y la Región. Como misión se propuso Fomentar una gestión socialmente responsable en empresas de Rafaela y la Región promoviendo la difusión y práctica del concepto y logrando un cambio gradual y creciente en la "forma de hacer negocios". Entre sus principales logros se destacan:

- La difusión y abogacía del concepto de RSE hacia el interior del CCIRR, la organización de instancias de nivel internacional de capacitación y sensibilización para las empresas de la zona y el fortalecimiento de las capacidades internas de la gremial empresaria en RSE a través de la firma del Pacto Global de Naciones Unidas en junio de 2009.

- La Comisión de RSE del CCIRR desarrolló dos programas de vinculación externa como son los programas "Conectarse" y su continuación "Incluirse" (http://incluirse-rafaela.blogspot.com). Entendemos que de esta manera nuestra empresa contribuye, en una acción colectiva de ciudadanía corporativa, a mejorar las condiciones del entorno, las posibilidades de la sociedad civil de fortalecer su acción social y facilitar la inclusión de los sectores más vulnerables de la ciudad.

¿Qué es Incluirse?

Es un programa de la línea de RSE del CCIRR que tiene como objetivo contribuir a la igualdad de oportunidades de progreso individuales y colectivas, promoviendo una
mejor inclusión social y respeto por la dignidad humana. Para ello el programa contribuye con el fortalecimiento de las organizaciones civiles mediante el aporte de recursos humanos, financieros y técnicos. En esta primera etapa, los proyectos a apoyar son aquellos que estén orientados a resolver problemáticas educativas y familiares.

¿Cómo se financia Incluirse?
El programa es financiado por empresas locales a través de un fideicomiso especialmente diseñado a estos fines e implementa sus acciones por medio de proyectos y acciones sociales.

¿Cómo trabaja Incluirse?
- Acompaña a las organizaciones sin fines de lucro, cuyos objetivos estén orientados a servir a la comunidad, cubriendo demandas que solucionan problemáticas sociales de sectores con necesidades básicas insatisfechas.
- Gestiona la capacitación y el asesoramiento a las entidades que así lo requieran para un funcionamiento institucional formal y eficiente y
- Genera y consolida redes de interacción a través de la coordinación de acciones con el sector público -privado que favorezcan los resultados de los proyectos gestionados.

Cormorán es, junto con más de una docena de empresas de Rafaela, parte integrante del Programa desde el 2010.

9 Para dar cuenta de su representatividad podemos mencionar que, al cierre del ejercicio 2008-2009, contaba con 780 socios activos; 2 comisiones de trabajo permanentes, Comercio & Servicios e Industria y 18 cámaras sectoriales donde 15 representan a empresas agremiadas por sector de actividad mientras que 3 representan a profesiones y oficios asociados. A saber: Comercio Exterior; Industriales Metalúrgicos; Pequeñas Industrias de la Región; Ópticas; Empresas de Transporte Automotor Rafaela; Acopiadores de Cereales y Semillas; Inmobiliarias; Industriales Panaderos; Repuesteros; Proveedores de la Construcción; Imprenteros; Supermercados y Autoservicios; Agentes de Viajes y Turismo; Empresas de Desarrollo de Informática; Hoteleros, Bares y Afines; Diseñadores en Comunicación Visual; Asociación de Electricistas y Afines y Especialistas en Ciencia Política y Relaciones Internacionales.

¿QUÉ ES EL PACTO GLOBAL DE NACIONES UNIDAS?

Lanzado en 1999 por el Secretario General de Naciones Unidas, Kofi Annan, y puesto en marcha oficialmente en la sede de las Naciones Unidas en julio del año 2000, el Pacto Global de la ONU llama a las compañías a adoptar diez principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y anticorrupción. Esta iniciativa aspira, según las palabras del ex Secretario General Kofi Annan, a contribuir a la emergencia "de valores y principios compartidos que den una cara humana al mercado global". Actualmente la red argentina del Pacto Global cuenta con más de 420 participantes, de los cuales sólo 230 son empresas activas dado que han presentado públicamente su reporte con el avance realizado a favor de los 10 principios.

CORMORÁN Y EL PACTO GLOBAL DE LA ONU

El 9 de junio del 2010 la empresa se adhirió a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas, convirtiéndose de esta manera en la primera empresa del sector de la ciudad de Rafaela en ser parte de la iniciativa. De esta manera la compañía aumentó su compromiso con la práctica de la responsabilidad social corporativa.

Con el objetivo de contribuir a la promoción de la responsabilidad social empresaria en la ciudad, durante el 2010 participamos de la realización de la IV Cátedra del Pacto Global de la ONU en alianza con el CCIRR y otras organizaciones. Más de 70 colegas pudieron así abordar temas clave de la responsabilidad social como son los derechos humanos, la erradicación del trabajo infantil, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la promoción de la conciliación entre la vida laboral y la personal y la ética en los negocios, entre otros. Casi una decena de nuestro personal participó del curso, entre miembros del Directorio, Gerentes y Responsables de Áreas fortaleciendo nuestra comprensión y capacidades para poner en práctica la responsabilidad social de Cormorán.

Cormorán fue uno de los auspiciantes de la IV Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas en Rafaela

Gustavo Molfino (Cormorán) y Oscar Parra (Presidente del CCIRR) en la inauguración de la Cátedra del Pacto Global de Naciones Unidas en Rafaela

CAPÍTULO 3:
CALIDAD LABORAL

La empresa desarrolla una relación de empatía con sus colaboradores tratando de darle valor al ser humano en la organización. Los esfuerzos de la empresa se organizan en **3 dimensiones básicas** de actuación: **el equilibrio familiar-laboral, la calidad de vida de los colaboradores y de las familias y la optimización de las condiciones laborales.**
Todas las acciones de Cormorán apuntan a generar un clima laboral agradable, que permita a sus colaboradores alcanzar un crecimiento profesional equilibrado con su vida personal en un marco de confianza mutua porque entendemos que de esa manera se generan condiciones para alcanzar la sustentabilidad del negocio.
Con estas acciones damos cumplimiento a los principios N° 1, 2 y 6 del Pacto Global de Naciones Unidas.

3 dimensiones básicas de actuación:

- **El equilibrio familiar-laboral.**
- **La calidad de vida de los colaboradores y de las familias.**
- **La optimización de las condiciones laborales.**

DIMENSIÓN EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL

La mayor participación de las mujeres en el mercado laboral es una tendencia creciente de las últimas décadas. Según el INDEC, durante los '90 la tasa de actividad femenina en la Argentina creció un 13% y continúa en ascenso: entre el año 2000 y el año 2006 aumentó del 43,4% al 48,6%, mientras que la tasa masculina se mantiene prácticamente constante: pasó del 71,7% al 72,7%. La incorporación de las mujeres en el mundo laboral, y en especial de las madres, no ha sido acompañada por una distribución equitativa de las tareas en el interior del hogar. Esta situación comienza a plantear conflictos entre el trabajo y la familia, disyuntiva que afecta a hombres y mujeres. Sin embargo, son las mujeres profesionales y en especial las madres las que más sufren esta situación ya que continúan asumiendo la principal responsabilidad de atención de la familia y el cuidado del hogar. En la Ciudad de Rafaela, apenas el 7,5% de la población económicamente activa se encuentra desocupada pero el 66% son menores de 30 años y el 47% son mujeres (10).

¿Por qué lo hacemos?

Un tercio de nuestros colaboradores tienen menos de 25 años y casi el 50% de nuestra masa laboral son mujeres. Esto hace que la compañía deba poner en marcha programas y acciones que conlleven la transformación de la lógica empresa-trabajador a una más integrada e integral: empresa-núcleo familiar del trabajador.
Esta es una corriente de trabajo que toma fuerza en los últimos tiempos y que ha demostrado generar mejores impactos organizacionales que aquellos que se enfocan, por separado, al trabajador o a su familia. La empresa ha tomado conciencia de que puede, o mejor aún en su ejercicio de responsabilidad social, debe incidir sobre la interacción del trabajador con su familia, y a partir de allí se adoptaron medidas que buscan mejorar la dinámica familiar.

¿Qué hicimos?

01 **Programa Derechos del Recién Nacido**
Desde el 2010 Cormorán puso en marcha un programa de licencia extendida por maternidad. Luego de la licencia por maternidad establecida legalmente, este programa permite a las empleadas que se reincorporen a sus funciones con una dedicación laboral reducida a 4 horas por los primeros 2 meses, percibiendo la remuneración completa. De esta manera contribuimos a mejorar el entorno familiar, desalentando el abandono laboral por cuestiones familiares y facilitando la reincorporación al trabajo de las mujeres.

10 Datos del relevamiento socioeconómico publicado por el ICEDEL (http://www.rafaela.gov.ar/nuevo/Files/Archivos/arc_185.pdf)

Melisa Russo / Mamá y colaboradora

Derechos del Recién Nacido: dos testimonios
"Recién ingresada, encontré en la empresa un ambiente laboral flexible que me permitió avanzar con mis estudios de Licenciada en Comunicación Social. Cuando estaba embarazada, fui informada de que, al cabo de la licencia por maternidad que establece la ley, debía reincorporarme con un régimen de jornada simple (4 horas) por un período de 2 meses y percibiendo el salario completo. De esta manera pude planificar todas las actividades del año en función de la licencia extendida. Por ejemplo, la crianza de mi hijo sin afectar la vida del grupo familiar. Además, durante esos meses pude avanzar con mis estudios de profesorado y rendir algunos exámenes finales pendientes. Acomodar los horarios de trabajo de acuerdo a mis preferencias y posibilidades nos permitió que nuestro hijo pasara más tiempo con nosotros porque pude ajustar mis horarios a los de mi esposo. Mi evaluación es totalmente positiva: estar más tiempo con mi hijo me permitió ver todas las reacciones del recién nacido y el retorno paulatino al trabajo no nos afectó. En mi opinión con estas actitudes también se reafirma el derecho que tenemos las madres de criar a nuestros hijos."

Vanessa Garetto / Mamá y colaboradora

"Fui mamá en octubre del 2009 y una de las primeras madres de la compañía en acceder a este beneficio. Una vez que me reincorporé de la licencia, mi supervisor me informó que debía tomarme 2 meses más de licencia a medio tiempo. Con este beneficio, pude disfrutar más a mi hijo y acompañar su crecimiento de los primeros meses de vida. Fueron dos meses increíbles porque el nene crece y el proceso de aprendizaje y adaptación de la familia fue más paulatino. La experiencia fue completamente positiva para mí en un ambiente laboral donde siempre reina la comprensión de los colegas y de los supervisores."

02 Reducción de la Jornada Laboral

La atención al público en la industria del supermercadismo con horarios extendidos que incluyen los fines de semanas y feriados afecta la dinámica familiar. Con el objetivo de mantener un equilibrio entre la vida laboral y la vida familiar la empresa viene desarrollando distintas iniciativas que apelan a la creatividad para la solución a una demanda que es, además, expresada por nuestros colaboradores. Nuestras principales acciones han sido:

- Mantener una política flexible en relación a los permisos especiales solicitados por nuestros colaboradores para asistir a familiares en situaciones especiales (salud, accidente, muerte, entre otras cuestiones). La misma política se aplica para los turnos de trabajo de los colaboradores, por ejemplo para reuniones de padres o turnos médicos. Todos pueden obtener permisos especiales sin que esto afecte su remuneración mensual y/o sus planes de desarrollo laboral.

- Celebrar los cumpleaños y las fechas especiales como el día del padre, el día de la madre, el día del niño, los 25 años de servicio y las jubilaciones de los colaboradores que alcanzan la edad para ello. La compañía aprovecha estas ocasiones para reforzar la importancia del buen vínculo laboral entre todas las partes. En el último año además de celebrar el Día del Niño, en donde participaron 138 niños y niñas de Rafaela y 61 de San Francisco, sorteamos 5 bicicletas y realizamos un concurso de dibujo entre los asistentes.
  También festejamos los 598 cumpleaños, regalando una torta al agasajado.

- Festejar juntos la llegada del fin de año. Estas fiestas son especialmente esperadas por todos en Cormorán porque permiten la integración de la familia. Además cada colaborador recibe un bolsón de productos navideños. En el 2010

participaron de la fiesta 763 personas, donde se sortearon un viaje, electrodomésticos y órdenes de compra.

- En acuerdo con el Sindicato de Empleados de Comercio, hemos logrado una reducción de la jornada laboral dominical vespertina. Nuestros Directivos han logrado, a través del accionar de la Cámara que agrupa a los supermercados de Rafaela, una reducción parcial de la jornada laboral del día domingo. Esta iniciativa, que fue promovida por Cormorán, está vigente desde el año 2005, beneficia a todos los empleados del sector supermercadista y se ha mantenido incluso con la entrada al mercado de nuevos jugadores en la ciudad.
- Desde 1996 la empresa incorpora estudiantes a su planta de colaboradores como trabajadores a tiempo parcial. Sin embargo desde el 2010 el objetivo de estas incorporaciones tiene el doble propósito de, por un lado, facilitar a los jóvenes la realización de la primera experiencia laboral en una empresa de reconocida trayectoria en su zona de influencia y, por el otro, aumentar la rotación de empleados que no deben trabajar los fines de semana.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Equilibrio familiar y laboral	Licencia extendida por maternidad	21 madres obtuvieron la licencia
	Permisos durante horario laboral para asistencia a familiar en situaciones especiales	No disponible
	Reducción de jornada laboral dominical	99% de los empleados no trabajan los domingos por la tarde
	Incorporación de estudiantes	15 estudiantes en 3 establecimientos
	Realización de festejos	598 agasajos de cumpleaños 184 presentes por el Día del Padre 170 presentes por el Día de la Madre 199 niños y niñas agasajados en su día 763 participantes de fiesta de fin de año

DIMENSIÓN CALIDAD DE VIDA DE LOS COLABORADORES Y DEL GRUPO FAMILIAR

Los últimos relevamientos realizados en Rafaela señalan que más del 60% de la población cuenta con una Obra Social y que apenas el 7,7% de la población tiene capacidad económica para acceder a una empresa de medicina prepaga. El 96% del personal de Cormorán se encuentra sindicalizado y accede a la Obra Social Sindical, el resto corresponde al personal jerárquico fuera de convenio.

¿Por qué lo hacemos?

Generar retención laboral frente al crecimiento de la empresa, ser atractivos para nuevos profesionales, disminuir la accidentalidad laboral, incrementar la productividad del trabajo y mejorar la percepción ciudadana sobre el sector son motivos para poner en marcha acciones de responsabilidad social que tengan como destino aumentar la calidad de vida de nuestros colaboradores pero también la de su grupo familiar.

¿Qué hicimos?

03 **Paquete Integral de Beneficios**
En Cormorán ofrecemos a nuestros colaboradores un conjunto de beneficios (sociales, sanitarios, alimenticios y vestimenta), muchos de los cuales son extensivos también al grupo familiar. Entendemos que estos beneficios ayudan a mejorar las condiciones de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar. De esta manera estamos contribuyendo, también, a garantizar el ejercicio de los derechos humanos consagrados en la Carta Universal de Naciones Unidas y cumplir con los principios N° 1 y 2 del Pacto Global de Naciones Unidas.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Beneficio Extrasalarial	Premio Anual	$ 175.403
Salud	Crea y apoya el funcionamiento de la Mutual del Personal de Cormorán "Raúl Andretich"	673 socios
	Contrata el servicio de Emergencias Médicas para todos sus empleados y brinda la posibilidad de beneficio extendido a grupo familiar	572 empleados 121 grupos familiares
	Brinda préstamos sin interés para cubrir tratamientos especiales de salud	No disponible
	Facilita el acceso a la vacunación antigripal, con cobertura optativa al grupo familiar	197 dosis
	Colabora con la adquisición de vestimenta de lluvia	273 trajes
Alimentación y vestimenta	Facilita compras de mercadería (hasta el 40% del salario) con descuentos (9% promedio) a empleados y jubilados de Cormorán	$443.778 de descuento
	Financia, a tasa cero, la adquisición de compras a través de cuenta corriente y después del día 25	664 empleados por un valor de $2.440.253

ASOCIACION MUTUAL DEL PERSONAL DE CORMORAN SA
RAUL ANDRETICH

Salud: La Mutual del Personal de Cormorán "Raúl Andretich"

"Hacia fines de la década del ochenta, ante algunas dificultades puestas de manifiesto en la cobertura de nuestra obra social sindical, surge la idea de sumar esfuerzos y generar una cobertura propia adicional para ayudar a nuestra gente cuando se encontraba con problemas de salud. Nace así lo que denominamos "Fondo de salud". En la iniciativa participó prácticamente toda nuestra gente y con el aporte voluntario mensual constituimos el primer capital para enfrentar prácticas no cubiertas por la mutual sindical, coseguros, y también tratamientos especiales. Con el aporte incondicional de la empresa, que nos suministró todo el apoyo, sin el cual no hubiésemos logrado iniciar y mucho menos hacer crecer el proyecto, estaba gestándose lo que hoy es la Asoc. Mut Raul Andretich. Con el tiempo el Fondo de Salud fue creciendo con una cuota mensual accesible y con el espíritu solidario. Fuimos consolidándonos y, como entendimos que era perfectamente factible, decidimos iniciar los trámites para inscribirnos en los organismos de contralor y convertirnos oficialmente en una mutual. Después de muchos trámites logramos formalizar la constitución de la mutual que funciona hasta estos días. Lleva el nombre de Raúl Andretich como justo y merecido homenaje a quien, siendo directivo de la empresa, nos apoyó en todo momento y fue clave para el éxito en los comienzos de la aventura. Un accidente en ruta nos llevó a Raúl pero justo fue recordarlo con la imposición del nombre a nuestra mutual."

Fuente: Rubén Beltramo, primer presidente de la Mutual.

DIMENSIÓN CONDICIONES DE CALIDAD EN EL TRABAJO

Los datos disponibles para la ciudad de Rafaela nos señalan que hay más de 3.300 personas que están buscando empleo, y no lo encuentran. Pero si además consideramos el subempleo demandante, es decir quienes trabajan menos de 35 horas semanales, desean trabajar más y no encuentran un empleo a pesar de haberlo buscado, entonces la cifra aumenta a más de 6.000 personas.
El sector de servicios tiene en Rafaela la responsabilidad, en tanto empleador, de ofrecer empleos de calidad, o lo que la Organización Internacional del Trabajo ha definido como trabajo decente dado que es el sector de actividad que capta el 44,2% de la población ocupada.

¿Por qué lo hacemos?

Cada vez se hace más evidente la necesidad de lograr cohesión y sincronía del grupo social de la empresa en tanto se incrementa la interdependencia y la interacción entre las personas para lograr los objetivos organizacionales. Esto ha hecho que emerjan nuevos valores de conjunto que, como la solidaridad, conducen a la empresa por los caminos de la equidad y el mejoramiento general de las condiciones de trabajo.
Estamos convencidos en Cormorán que las condiciones en el trabajo son uno de los elementos que mejor expresa los valores corporativos. Es por eso que la empresa realiza diferentes programas y acciones con miras a mejorar dichas condiciones y que éstas, a su vez, puedan irradiarse al conjunto de los grupos de interés.

¿Qué hicimos?

04 **Programa de Desarrollo Profesional**
Las búsquedas internas, las asignaciones temporales para cubrir posiciones de mayor jerarquía y el apoyo para el desarrollo educativo representan oportunidades para los colaboradores dentro de la compañía. Cada vez que se detectan necesidades para cubrir un puesto, las mismas tratan de ser satisfechas internamente para dar oportunidad a nuestros colaboradores y/o a los conocidos y familiares recomendados por ellos para sumarlos a nuestra organización.
Durante el año 2010 la dotación se incrementó en 44 colaboradores (555 en 2009 a 598 en 2010), se llevaron adelante 137 búsquedas de las cuales solamente 2 quedaron desiertas y se recibieron 2282 postulaciones.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Desarrollo Profesional	Realiza búsquedas internas para cubrir vacantes de mandos medios para facilitar la promoción y el ascenso	5 en el 2010
	Capacitación profesional y desarrollo de habilidades	4.734 horas de capacitación
	Promueve asignaciones temporales para cubrir posiciones de mayor rango y jerarquía	No disponible
	Brinda apoyo para el desarrollo educativo (secundario y terciario)	Más de 50 empleados

05 **Programa de Salud Ocupacional y Bienestar**
Como parte de las acciones que impulsamos para mejorar la salud y el bienestar de nuestros colaboradores contamos con un servicio de comedor en planta y llevamos adelante análisis de puestos específicos para implementar mejoras corporales y ergonómicas, así como el dictado de clases de gimnasia para colaboradores expuestos a exigencias físicas con potencial daño a la salud humana.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Salud Ocupacional y Bienestar	Ejecuta análisis de puestos específicos a fin de implementar mejoras corporales y ergonómicas	Se cambió la posición de los asientos de los autoelevadores
	Dicta clases de gimnasia para el personal de autoelevadores del Centro de Distribución	8 empleados 45 minutos por semana
	Ofrece comedor institucional	$ 260.970 54367 raciones

Nuestros resultados en la dimensión Calidad Laboral

A través de estas acciones Cormorán promueve un conjunto de valores relacionados con la calidad de vida de los empleados y sus grupos familiares, el desarrollo profesional y el mejoramiento de las condiciones laborales.
Estamos cubriendo de esta manera los principios 1, 2, 4 y 6 del Pacto Global de Naciones Unidas. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) e indicadores de proceso.

CAPÍTULO 4:
CONCIENCIA AMBIENTAL

La empresa está altamente comprometida con la protección del medio ambiente y busca, a través de diferentes propuestas, reducir el impacto ambiental de sus operaciones directas e indirectas, cuando esto es posible.
Hemos ejercido en los últimos años un fuerte liderazgo en este tema en la Ciudad de Rafaela a través de la realización de campañas de concientización y educación, el apoyo a diferentes programas del gobierno local (campaña de separación domiciliaria de residuos) y el desarrollo de proveedores para la recolección diferenciada de desperdicios.
A pesar de los intentos de reducción del consumo de energía eléctrica, la consolidación del hábito de los consumidores por productos congelados y una demanda creciente de mayor confort en las bocas de expendio obliga al sector en su conjunto a buscar soluciones más innovadoras y creativas, poniendo así también ciertas limitaciones al impacto de las acciones implementadas.
No obstante lo anterior, estamos comprometidos en avanzar en este terreno y así dar cumplimiento a los principios N° 7 y 8 del Pacto Global de Naciones Unidas.

¿Por qué lo hacemos?

El año próximo se cumplen 20 años de la Conferencia de Río sobre Ambiente y Desarrollo realizada por las Naciones Unidas. En aquel entonces el concepto del desarrollo sostenible tomó fuerza y desde entonces la sostenibilidad se posicionó en la agenda pública y privada mundial.
Argentina es, sin duda, un territorio que tendrá un papel central si tenemos en cuenta que se encuentra dentro de los 10 países que totalizan más del 60% de la capacidad de la tierra de producir recursos naturales y proveer servicios ambientales como la captación de CO_2.

¿Qué hicimos?

Cormorán viene implementando acciones de responsabilidad ambiental desde el año 1987 y sus esfuerzos se han volcado en las actividades de formación interna y externa, en la concientización de nuestros grupos de interés y en la búsqueda de soluciones más amigables con el medio ambiente.
Un hito en este campo ha sido, sin duda, la puesta en marcha del programa Pingüino Vida que ha consolidado muchas de las acciones que anteriormente estaban dispersas y ha brindado un marco para la actuación de nuestra compañía.

01 **Programa Pingüino Vida**
Desde el año 2008, en la compañía nos planteamos dar fuerza y valor a la política de responsabilidad ambiental que llevábamos adelante y con dicha premisa creamos la marca Pingüino Vida, que sintetiza el compromiso con la comunidad y el ambiente, contribuyendo a su cuidado y fomentando una vida más saludable. El objetivo del programa es desarrollar una estrategia de minimización continua de residuos en la empresa y promover el manejo responsable de los residuos en el hogar, aprovechando la relación existente entre la empresa y los ciudadanos en su papel de consumidores. Para ello, las principales acciones implementadas fueron:

- Con el objetivo de lograr una disminución en el uso de las bolsas plásticas, la empresa invitó a sus clientes a adquirir, a precio de costo, bolsas reutilizables. Adicionalmente, la empresa entregó bolsas en forma gratuita entre los clientes de sus locales con el objetivo de aumentar la tasa de uso de las mismas. Estas acciones fueron complementadas con publicidades que se realizaron al interior de todas nuestras sucursales y en todos los medios de comunicación (radios, tv, folletos de oferta y diarios).

- Dado que las bolsas tradicionales de los supermercados se reutilizan, en la mayoría de los casos, como bolsa de residuos y que el Municipio puso en marcha la campaña “Creando Conciencia” para promover la recolección diferenciada de residuos, Cormorán realizó una innovación en la ciudad, entregando bolsas de color amarillo (para los residuos no recuperables) y verde (para los recuperables), acción que impulsó una ordenanza municipal para que todos los supermercados hagan lo mismo.

CORMORÁN Y SU CONTRIBUCIÓN AL PROGRAMA "CREANDO CONCIENCIA"

Rafaela cuenta con un relleno sanitario desde el año 2003 donde ingresan todos los residuos sólidos urbanos. Esta obra representa un importante avance en la gestión ambiental urbana pero también un desafío para la comunidad, ya que a medida que crece la población, el consumo y la generación de residuos, reduce su sustentabilidad.
En el mismo predio, funciona una Planta de Recupero de Materiales donde recicladores urbanos recuperan materiales provenientes de la recolección diferenciada de residuos domiciliarios.
Hace 8 años el Municipio comenzó a trabajar con los vecinos con el objetivo de separar los residuos en origen. Iniciada como prueba piloto, en el 2005 la recolección diferenciada se impuso en toda la ciudad y en 2010 tuvo una importante adhesión de la población, con 84,55% de residuos clasificados.
El programa "Creando Conciencia" del Municipio desarrolla sus acciones en tres grandes ejes; por un lado, cuenta con un equipo de profesionales encargado de concientizar a los vecinos y explicar los beneficios de la separación; por otro lado, realiza un monitoreo sobre la recolección realizada por los recolectores, a quienes se les capacita en la temática y; finalmente, genera conciencia social a través de visitas guiadas al relleno sanitario y la realización de campañas específicas en escuelas y jardines de infantes.
En un ejercicio de articulación público-privado, Cormorán fue la primera cadena de supermercados de la Ciudad que se sumó al programa "Creando Conciencia". Su propuesta de entregar bolsas de colores fue innovadora y valorada porque ayudó a profundizar la conciencia ambiental entre sus clientes. Éstos, a partir de la disposición de los residuos en diferentes bolsas, comprendieron que la basura merece tratamientos diferenciados.
A partir de entonces el Municipio articuló sus acciones con todos los supermercados de la ciudad, quienes comenzaron a establecer diferentes acciones de concientización. Algunos, por ejemplo, instalaron carteles para sensibilizar sobre la importancia del manejo de los residuos. Otros, por su parte, comenzaron a entregar bolsas reutilizables. Actualmente el Municipio tiene 40 acuerdos voluntarios de responsabilidad ambiental en los cuales las empresas se comprometen no sólo a difundir la recolección diferenciada interna y externamente sino también a poner en marcha acciones de minimización de residuos (papel, aceites, cartones, entre otros).
La articulación público-privada ha sido un éxito. La clasificación en origen permitió transformar residuos en recursos. El relleno sanitario recibe 7.000 toneladas de residuos al mes generando empleo a 50 familias agrupadas en 2 cooperativas de trabajo. Los indicadores de evolución de la recolección diferenciada aumentaron notablemente desde el 2008 (hasta alcanzar el 70%) al igual que los de recupero de materiales, en donde se logró la venta del 50% del material recuperado (tasa muy superior al obtenido por otros rellenos sanitarios) aumentando de esta manera la vida útil del relleno.

Fuente: Marta Engler (Secretaria de Servicios, Espacios Públicos y Medio Ambiente) y Sergio Amaya (Coordinador del Programa "Creando Conciencia").

- Bajo la consigna “Salvemos nuestros árboles”, se ejecutó una campaña para reciclar todo el papel y el cartón utilizado en nuestras operaciones y por los clientes en sus hogares. Esto incluyó la realización de acciones internas y externas de concientización. También realizamos acciones específicas en dos Escuelas y un Jardín Infantil de Rafaela.
  Mediante coloridas y llamativas urnas colocadas en todas las sucursales se recibieron toneladas de papel y cartón, que fueron enviadas al Municipio de Rafaela. Este material fue vendido a la Cooperativa COREPA, especializada en el reciclado de papel. Todo el ingreso generado por la venta del papel y el cartón reciclados fue donado a la Cooperativa de Rafaela que trabaja en el relleno sanitario. Estas acciones de recolección se extendieron además a otros materiales, como tapitas y pilas.

- Cormorán puso en marcha el Programa de Manejo Responsable de Residuos para la clasificación de residuos en su origen y para asegurar su disposición final en el Relleno Sanitario Municipal. La separación de residuos en secos y húmedos permite transformar residuos en recursos, ya que la fracción húmeda es un excelente material para la elaboración de compost en el Relleno Sanitario, y la fracción seca se lleva a la Planta de Recupero, favoreciendo a las cooperativas de recicladores urbanos que la operan.
  Para ello Cormorán dispuso contenedores especiales para facilitar el reciclado en todas nuestras instalaciones. El gran volumen de material de embalajes y envases secundarios con los que trabajamos diariamente nos llevó a promover la separación en su origen de papel, cartón y nylon entre todos nuestros colaboradores.
  También se implementaron acciones para impulsar la reducción, reutilización y reciclado de papel y otras normas básicas de concientización. Con el objetivo de incentivar la reducción del uso de papel, hemos incluidos mensajes de sensibilización al pie de la firma electrónica de nuestros colaboradores.
  Todas estas acciones se complementaron con el desarrollo de un programa de capacitación interna para promover el manejo responsable de los residuos en el puesto de trabajo y en el hogar.
  Como resultado de este programa:
  . Se aseguró la disposición final de los residuos en el relleno sanitario.
  . Se redujo el costo de la recolección de residuos en un 40 %.
  . Se redujo en un 40 % la cantidad de viajes para recolección de residuos en los supermercados grandes, minimizando el impacto ambiental del transporte.
  . Se aseguró el retiro diario de los residuos en todas las sucursales, evitando el cirujeo y la generación de olores que provocaba su recolección periódica.
  . Aproximadamente 34,7 toneladas de residuos secos que antes se enterraban en el relleno anitario son actualmente recuperados en la Planta de Recupero de Rafaela por los recicladores urbanos. Lo que representa una reducción de residuos del 23 %.
  . Se favorece a los recicladores de la Planta de Recupero con la donación de 13,4 toneladas de papel al año que anteriormente se disponían como residuos.
  . Se instaló el mensaje entre el personal, “si separamos los residuos, generamos menos residuos”.
- En la esquina de la Avenida Mitre y General Paz de la ciudad de Rafaela se realizó el Mural Pingüino Vida, con el objetivo de transmitir un mensaje positivo y optimista a la comunidad. Esta imagen visual y su lema “El mundo que imaginás es el que soñamos todos” fue realizada con el objetivo de inspirar a nuestra comunidad sobre la responsabilidad que todos tenemos con el medio ambiente.

- Conscientes de que nuestros clientes también se encuentran interesados en la problemática, hemos distribuido 50.000 folletos con la inclusión de mensajes de cuidado del medio ambiente: uno de ellos (foto), con consejos para el consumo responsable de energía eléctrica.

- Con el objetivo de reforzar nuestro compromiso con la sustentabilidad ambiental continuamos brindando capacitación a nuestros empleados en el tema. Hemos incorporado tecnología más amigable con el medio ambiente, las cuales suponen

una inversión importante para nuestra compañía pero también una reducción importante de energía y recursos no renovables. Los nuevos monitores, registradoras y equipamiento de bajo consumo; la colocación de sanitarios y canillas con llaves para la reducción del consumo de agua potable son ejemplos de acciones llevadas adelante en el último año. También contamos con colaboradores que realizaron estudios de viabilidad (técnica y financiera) para la incorporación de tecnología de bajo consumo.

SUPERMERCADOS PINGÜINO Y EL DISEÑO SOSTENIBLE DE SU SÉPTIMA SUCURSAL

Sobre un terreno de 4,000 metros cuadrados ubicado en la Avenida Luis Fanti, Supermercados Pingüino inauguró en el 2010 su sexta sucursal en Rafaela. La primera pauta considerada por la empresa a la hora de diseñar y contratar la firma encargada del desarrollo de la nueva Sucursal de Proximidad fue la minimización del impacto ambiental y el respeto por el medio ambiente.
La playa de estacionamiento, con capacidad para 50 vehículos, fue diseñada con el objetivo de preservar la arboleda existente de más de 100 años de antigüedad. Con el mismo criterio de sostenibilidad fue desarrollado el edificio central, para lo cual se empleó una tecnología sencilla pero con buena respuesta funcional y, especialmente, climática. Las paredes de la nave central, que ocupa apenas el 20% de todo el terreno disponible, fueron realizadas con una técnica constructiva que forman cámaras de aire que producen como resultado final un efecto de ventilación constante y, en consecuencia, reduce el uso de equipos de aire acondicionado para el interior de la sucursal. Los sanitarios, tanto públicos como los destinados al uso del personal de la compaña, no son abastecidos con agua de red sino de pozo y cuentan con canillas y teclados con sensor para reducir el consumo de agua.
En consecuencia, la nueva sucursal de Cormorán ha introducido en la Ciudad de Rafaela un concepto de arquitectura sostenible que se destaca no sólo por la preservación del espacio verde preexistente sino también por el uso de las tecnologías constructivas sostenibles más avanzadas en el mercado dando como resultado una buena síntesis entre funcionalidad, materialización, diseño, economía y ecología.

Fuente: entrevista al Arq. Claudio Walter, en el programa de TV "InHaus"

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Conciencia Ambiental	Venta al costo de bolsas reutilizables	3.932
	Bolsas reutilizables regaladas	1.500
	Entrega bolsas de colores	10.622.600 unidades
	Separa residuos internamente	116 toneladas enviadas al relleno sanitario
	Acopia cartón y plástico para reciclar	19.200 kilos anuales
	Acopia papel para reciclar	13.400 kilos anuales
	Almacena aceites para reutilización en procesos industriales	12.000 litros anuales
	Capacita a empleados en temas ambientales	111 empleados 104 horas al año
	Incorpora nueva tecnología de menor consumo energético	70 monitores tubo reemplazados por tecnología LCD. (consumen 30% menos de energía)
	Colocación de llaves reguladoras para reducción de consumo de agua potable, en baños y lavabos	32 llaves

Nuestros resultados en la dimensión Conciencia Ambiental

A través de las acciones mencionadas Cormorán promueve un conjunto de valores relacionados con la concientización ambiental y la difusión de tecnologías ambientalmente amigables, muchas de las cuales en ciertas ocasiones representan una fuerte inversión por parte de la empresa.
A través de estas acciones consideramos que estamos cubriendo los principios 7, 8, y 9 del Pacto Global de Naciones Unidas. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) e indicadores de proceso.

CAPÍTULO 5:
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

En Cormorán estamos orientados al cliente y buscamos, a través del desarrollo de diferentes servicios y ofertas, satisfacer sus necesidades desde lo comercial y lo personal, con el trato familiar y cordial que nos caracteriza.

Nuestra localización geográfica, con presencia en 6 barrios distintos de Rafaela y 1 de San Francisco, a través de Supermercados Pingüino y Pingüino Express, nos permite adecuar cada local a las necesidades del vecindario y de todos los segmentos de la población. Gracias a esto en el 2010 atendimos a más de 55.000 clientes Particulares(10) y a 1.000 empresas, lo que nos convierte en referentes en Rafaela, San Francisco y la región. Ellos nos eligen por el alto estándar de calidad de atención al cliente y por nuestro esfuerzo en encontrar soluciones innovadores para responder a sus demandas.

¿Qué hicimos?

01

Programa de innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)
En materia de accesibilidad, durante 2010 relanzamos nuestra página web, gracias a un desarrollo interno de nuestros Departamentos de Sistemas y Marketing, que otorga a nuestros clientes un nuevo beneficio: el de realizar las compras por internet. Esta opción, que se suma a la posibilidad de realizar la compra por teléfono, nos ha convertido en el primer supermercado del interior del país que cuenta con un servicio que mejora las posibilidades de acceso y permite a los clientes satisfacer sus necesidades de alimentación a través de este medio.
Creemos que este desarrollo es de gran utilidad ya que amplía las posibilidades de aquellas personas que no pueden acercarse hasta nuestros locales porque trabajan en horario comercial, tienen capacidades físicas diferentes o lo que es más importante, quieren dedicarle más tiempo a la familia.

Tradicionalmente hemos mantenido un contacto fluido y constante con nuestros clientes a través de diversos medios de comunicación (folletos, publicidad en diarios y televisión, entre otros). Sin embargo, dado el énfasis de nuestra empresa por el empleo correcto de las TICS, desde el 2010 hemos fomentado el uso de internet como medio de comunicación preferencial con nuestros clientes. Es por ello que reforzamos el link de contacto o "atención al cliente" por medio del cual comenzamos a recibir sugerencias de nuestros clientes. Adicionalmente, este año inauguramos un servicio que consiste en la suscripción para la recepción de un boletín informativo de noticias, novedades y ofertas.

En el mismo período se trabajó en la reducción de los tiempos de espera de nuestros clientes a través de dos acciones orientadas a mejorar la capacidad de respuesta de Supermercados Pingüino que permiten a nuestros clientes emplear el tiempo en otras actividades. En primer lugar, se incorporó tecnología de última generación en el sector de cajas y se renovaron todas las terminales registradoras e impresoras fiscales que procesan información e imprimen los tickets con una rapidez entre 2 y 3 veces mayor que la tecnología anterior. En segundo lugar, se ha ampliado la cantidad de cajas rápidas reduciendo de forma considerable los tiempos de espera en las distintas filas.

Finalmente, Supermercados Pingüino se ocupó de aumentar la transparencia de las relaciones comerciales que mantiene con sus clientes a través de la instalación en todas las sucursales de Consultores Digitales de Precio, a través de los cuales nuestros clientes pueden consultar los valores de los productos sobre los cuales tienen dudas. En este mismo camino de la transparencia hemos incorporado en una de nuestras sucursales displays electrónicos de precios, lo que reduce de forma drástica los errores de actualización de precios, siendo este sistema una innovación en el interior del país.

02

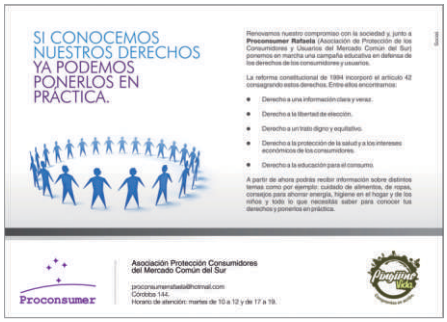
Promoción de los Derechos Humanos de los Clientes
Cormorán promueve el pleno ejercicio de los derechos de sus clientes a través de acciones concretas que contribuyen a garantizar el derecho a la salud, a la seguridad y a una información adecuada y veraz en relación al consumo y uso de bienes y servicios.

En primer lugar, desde el año 1997 los clientes celíacos encuentran en nuestras góndolas productos aptos para su salud con el objetivo de garantizarles el acceso a una dieta equilibrada, variada y saludable. Este año, se ofrecieron al público más de 580 variedades de productos aptos para celíacos.

En segundo lugar, las personas con capacidades motrices diferentes encuentran en Cormorán y Supermercados Pingüino garantizada su accesibilidad ya que todas nuestras sucursales fueron diseñadas para que no haya obstáculos que imposibiliten su ingreso y desplazamiento en sillas de rueda eliminando a la infraestructura como una barrera de acceso para el disfrute de los derechos de los ciudadanos.

En tercer lugar, teniendo en cuenta la penetración de nuestros folletos de ofertas y la vocación por la defensa de los derechos de los consumidores, hemos cedido un espacio gratis para la publicación de diferentes normas sobre Defensa del Consumidor en

10 Clientes que utilizan la tarjeta de fidelización Pingüino "Particular"


SI CONOCEMOS NUESTROS DERECHOS YA PODEMOS PONERLOS EN PRACTICA.

Renovamos nuestro compromiso con la sociedad y, junto a **Proconsumer Rafaela** (Asociación de Protección de los Consumidores y Usuarios del Mercado Común del Sur) ponemos en marcha una campaña educativa en defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

La reforma constitucional de 1994 incorporó al artículo 42 consagrando estos derechos. Entre ellos encontramos:

- Derecho a una información clara y veraz.
- Derecho a la libertad de elección.
- Derecho a un trato digno y equitativo.
- Derecho a la protección de la salud y a los intereses económicos de los consumidores.
- Derecho a la educación para el consumo.

A partir de ahora podrás recibir información sobre distintos temas como por ejemplo: cuidado de alimentos, de ropas, consejos para ahorrar energía, higiene en el hogar y de los niños y todo lo que necesitás saber para conocer tus derechos y ponerlos en práctica.

Proconsumer

Asociación Protección Consumidores del Mercado Común del Sur

proconsumerrafaela@hotmail.com
Córdoba 144.
Horario de atención: martes de 10 a 12 y de 17 a 19.

nuestro principal canal de comunicación. Se trató de 4 notas publicadas conjuntamente con Proconsumer, una asociación sin fines de lucro que aboga por la defensa de los derechos del consumidor y promueve un consumo responsable y sustentable. Las mismas fueron divulgadas entre agosto y diciembre llegando a 50,000 hogares con información sobre derechos del consumidor, la correcta manipulación de los alimentos, los derechos a una información clara y veraz y sobre el consumo responsable de energía eléctrica.

Nuestro desempeño

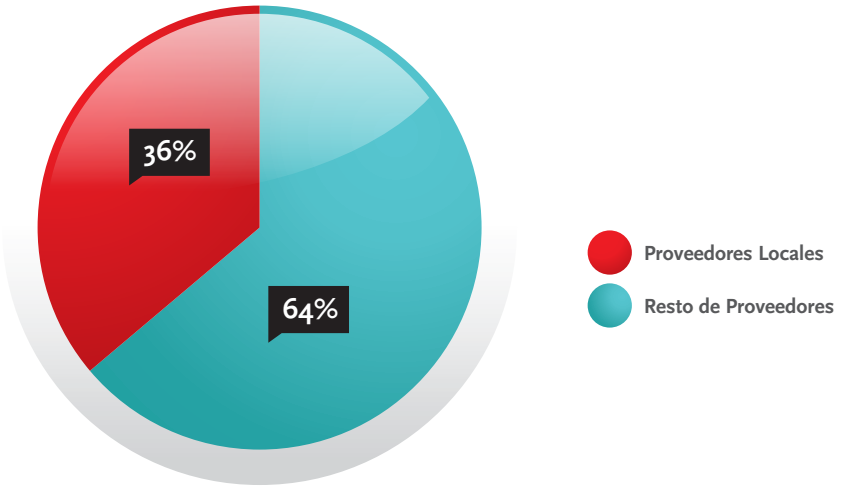
	Acciones tomadas	Indicadores
TIC´s	Brinda acceso on line para compras remotas	Opción en página web
	Distribuye un Boletín electrónico de noticias	5 envíos a una base de datos de 5000 personas
	Disminuye los tiempos de espera	2,5 de aumento en la velocidad de impresión de ticktes
	Aumenta la transparencia de la información	1 sucursal con displays de precios electrónicos 13 consultores de precio electrónicos en todas las sucursales.
Derechos Humanos	Facilita el acceso a productos saludables	580 productos para celíacos
	Promueve el acceso a personas con capacidades diferentes	100% de sucursales con rampas de acceso
	Divulga los DH de los consumidores	50.000 hogares informados 4 notas publicadas con Proconsumer

Nuestros resultados en la dimensión Satisfacción del Cliente

Dedicados a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, hemos innovado en los últimos años a través del uso de las tecnologías de información y comunicación y de la provisión de productos y servicios. En el futuro, profundizaremos estas líneas de acción para que todos los grupos de interés puedan encontrar en Cormorán un lugar agradable que les facilite la adquisición de alimentos, productos de limpieza, vestimenta, juguetería, bazar y donde también, atendiendo al tamaño de nuestra comunidad, se recrea un espacio de interacción social.
A través de las acciones implementadas, entendemos que cubrimos los principios 1, 2, 6 y 10 del Pacto Global de Naciones Unidas. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) y de proceso.

CAPÍTULO 6:
CERCANÍA CON LOS PROVEEDORES

La sostenibilidad de la cadena de suministro es cada vez más reconocida como un componente clave de la responsabilidad corporativa. La gestión de los impactos sociales, ambientales y económicos de las cadenas de suministro y la lucha contra la corrupción, hacen al buen sentido comercial pero son, a su vez, la manera correcta de actuación empresarial. El objetivo de la sostenibilidad de la cadena de suministro es crear, proteger y hacer crecer el valor ambiental, social y económico a largo plazo para todas las partes interesadas en traer productos y servicios al mercado. Se reconoce que la capacidad de impacto de la integración de la sostenibilidad en la cadena de suministro puede ser extraordinaria pero su gestión es compleja y exigente en términos de recursos. Por ello Cormorán lleva adelante algunos esfuerzos a modo de prueba piloto para la creación de espacios de gobernabilidad de la cadena de valor, entendiendo por ello el intento de crear procesos de crecimiento, profesionalización, mejora conjunta y sostenibilidad de, especialmente, los pequeños proveedores.



La cadena de suministro es un subsistema organizacional que abarca la planificación de las actividades involucradas en la búsqueda, obtención y transformación de los productos. Incluye la coordinación y colaboración de los socios del canal, o flujo de transmisión de los insumos o productos, sean estos proveedores, intermediarios, funcionarios o clientes. En los supermercados, esta cadena cuenta con una multiplicidad creciente de actores.

Los proveedores de Cormorán son, por ejemplo, más de 1600 activos en el 2010, de los cuales cerca del 37% son locales y/o regionales(11). Las Naciones Unidas señalan que la cuestión no es si los pequeños productores deberían participar en las cadenas de suministro dirigidas por los supermercados, sino cómo pueden hacerlo de manera que mejoren sus medios de vida. Nuestra empresa trabaja activamente con 597 proveedores de Rafaela, Bella Italia, San Francisco y Devoto.

A continuación encontrarán nuestras políticas para responder al desafío señalado por la ONU.

¿Por qué lo hacemos?

Toda transacción comercial encierra un intercambio de valor entre dos o más agentes económicos. Nuestra empresa pretende hacer extensivo sus valores y pautas de comportamiento hacia los proveedores con los cuales comparte, además, un espacio territorial. Como empresa núcleo que integra en su cadena de abastecimiento a más de

11 Dado que la compañía no cuenta con información como la cantidad de empleados o la facturación de sus proveedores, hemos decidido usar la localización geográfica para la clasificación de nuestros proveedores. Así es que consideramos como proveedor local y/o regional a aquellos ubicados en las ciudades de Rafaela, Bella Italia, San Francisco y Devoto.

una centena de empresas de su zona de influencia más directa (Rafaela, Bella Italia y San Francisco), Cormorán viene implementando un proceso de acompañamiento de sus proveedores a través de diferentes modalidades y acciones que se describen a continuación.

¿Qué hicimos?

A pesar de que la estructura organizacional del Departamento de Compras se encuentra descentralizada, todas las operaciones comerciales que realizan los compradores de Cormorán deben seguir estrictamente una política cuyos ejes están dados por el establecimiento de acuerdos comerciales por escrito donde se fijan todas las condiciones contractuales (incluyendo precios, plazos de pagos y de entrega). Entre las principales condiciones, Cormorán establece que no se deben producir modificaciones a los acuerdos alcanzados durante la ejecución de los contratos ni penalizar al proveedor en caso de registrarse un incumplimiento relativamente razonable de las entregas previstas. Adicionalmente, Cormorán se asocia con sus proveedores para ofrecer descuentos de precios a los clientes y lleva adelante una estricta verificación de las normas de seguridad, higiene y salud junto con la exigencia del cumplimiento de los requisitos impositivos y laborales establecidos normativamente así como la no utilización de trabajo infantil.

01 **Programa de Desarrollo de Proveedores**

Este programa se orienta a mantener una relación cercana con los proveedores en la cual, el conocimiento que nuestros Compradores tienen de los pequeños proveedores y de los proveedores locales nos permite construir relaciones sólidas y de largo plazo. Nuestros compradores dedican mucho tiempo y esfuerzo en transferir hacia los proveedores más pequeños y locales los nuevos conocimientos, las buenas prácticas y la información más avanzada que se dispone en el mercado.

En primer lugar, el programa se orienta a facilitar la transferencia de conocimiento. La capacitación permanente que reciben nuestros compradores (por ejemplo participando en capacitaciones brindadas por compañías líderes) les permite contar con información estratégica de mercado. La asimetría en el acceso a la información es una de las barreras más difíciles que deben atravesar los pequeños productores para garantizar su sostenibilidad y es por ello que nuestros compradores comparten dicha información, en forma presencial y muchas veces informal con proveedores de nuestra cadena de abastecimiento. A estas capacitaciones se suman las sesiones de entrenamiento que anualmente se dicta para los proveedores en temas como Seguridad e Higiene, Código de Barras y otros temas que impactan en la competitividad. Finalmente, nuestros colaboradores ayudan a los pequeños proveedores en acciones que podríamos denominar “gestoría social”, ayudando a completar formularios y documentos requeridos por las autoridades locales y/o provinciales.

En segundo lugar, se ocupa de generar estímulos para los proveedores locales. Alcanzada la calidad de la producción requerida por nuestros Compradores, el siguiente paso en el desarrollo de los proveedores está dado por los estímulos que Cormorán brinda a los productores locales y a los pequeños proveedores. Entre las acciones más importantes podemos mencionar la compra y contratación de productos y servicios de proveedores locales; el aseguramiento de la compra de pequeños proveedores; la integración de productores regionales a su línea de producción –Marca Blanca- y el apoyo para la realización de ferias de pequeños productores.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Cercanía con los Proveedores	Participa de ronda de negocios organizadas por Cámaras y de capacitaciones de empresas líderes	1 capacitación 1 visita
	Produce y comparte información estratégica de mercado con pequeños productores	No disponible
	Capacita y entrena a proveedores	No disponible
	Brinda asesoramiento y gestoría social	No disponible
	Compra y contrata productos y servicios de proveedores locales y regionales	597 proveedores y acreedores locales y/o regionales
	Asegura compra de cosecha a pequeños productores de verduras de hoja	163.548 kilos (90% de esa familia de productos)
	Integra a proveedores regionales a su producción (productos de Marca Blanca)	No disponible
	Auspicia la realización de ferias de productores pequeños (Exposabores)	$ 2.000

Nuestros resultados en la dimensión Cercanía con el Proveedor

A través de las acciones mencionadas Cormorán promueve un conjunto de valores relacionados con la transparencia de las relaciones comerciales y el desarrollo de los proveedores locales y regionales de nuestra cadena de valor. A través de estas acciones consideramos que estamos cubriendo los principios 1, 2, 5 y 10 del Pacto Global de Naciones Unidas. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) e indicadores de proceso.

CAPÍTULO 7:
COMPROMISO COMUNITARIO

Desde los inicios de nuestra actividad y cuando aún no se había definido el concepto de RSE, nuestra empresa realizaba acciones o adhería a iniciativas externas tendientes a mejorar la calidad de vida de las comunidades donde estaba inserta. Es por ello que comprendemos que la RSE forma parte de nuestro modo de hacer e interpretar la realidad. Somos conscientes del impacto socioambiental de nuestra actividad y creemos que ocupándonos de estos aspectos estamos fortaleciendo el entramado social, mejorando las oportunidades y la inclusión.

Nuestra región ha sabido responder de un modo eficiente a esta problemática ya que contamos con más de 400 ONGs activas que, articuladas con el sector público y privado (particulares y empresas), atienden las necesidades insatisfechas o parcialmente cubiertas de la población. Toda esta tarea tiende a generar una comunidad con mayor igualdad, equidad e inclusión.

¿Por qué lo hacemos?

La empresa forma parte de un tejido social más amplio y comparte un espacio territorial con diferentes actores (gubernamentales, no gubernamentales, del tercer sector, entre otros) e instituciones. La calidad de dichas relaciones conforma el capital social de una sociedad, que muchos intelectuales ya han señalado como un elemento fundamental para cualquier estrategia exitosa de desarrollo (12). En este sentido creemos importante afirmar que Cormorán está decidida a cumplir un rol clave en la articulación social de su comunidad.

¿Qué hicimos?

El desarrollo comunitario es una de los pilares más importantes de la estrategia de responsabilidad social de Cormorán. Nuestra compañía tiene como política general apoyar, con todos los recursos que estén a su alcance, a todas las organizaciones de la sociedad civil que colaboren con la creación de oportunidades para los sectores sociales más vulnerables. Este apoyo adopta diferentes formas y modalidades.

01 **Programa de Apoyo a la Comunidad**
Nuestra inversión social bajo la forma de donaciones en dinero y productos tiene como objetivo apoyar las acciones orientadas a generar contención social a niños expuestos a situaciones de vulnerabilidad social. El objetivo de nuestras acciones es propender a cubrir una necesidad básica insatisfecha detectada en la sociedad, cuando la acción estatal no esté en condiciones de cubrirla. Todas las propuestas presentadas por las organizaciones de la sociedad civil son analizadas y evaluadas por el Comité Interno de RSE y aprobadas, posteriormente, por el Directorio.

La empresa colabora con un amplio abanico de organizaciones de la sociedad civil:

Cuadro N° 1: Perfil de las Organizaciones apoyadas por Cormorán

	Acciones tomadas
Cantidad de Organizaciones	85
Perfil	20 (Educativas) 12 (Niñez e Infancia) 6 (Deportivas) 6 (Religiosas) 5 (ONGs) 3 (Salud) 3 (Tercera Edad) 3 (Grupos vulnerables) 27 (otras)
Inversión social	$ 83.035

12 Kliksberg, B., Más Ética, más desarrollo, Editorial Temas, 2006.

Durante el último año, un total de 7 entidades de bien público de Rafaela concentraron los mayores apoyos de nuestra compañía.

Cuadro N° 2:
Descripción de las Organizaciones de la Sociedad Civil y beneficios otorgados

Organización	Actividad Principal	Beneficiarios	Monto Recibido
Casa del Niño "Camino de Esperanza"	Dar contención social y apoyo escolar a un grupo de niños, mientras sus padres trabajan. Funciona como hogar de día y comedor infantil.	20 niños	$ 13.827
Comisión Vecinal B° Martín Güemes	De lunes a viernes copa de leche, sábado viandas Talleres: computación, coro, salsa, corte y confección, clases de apoyo, folklore.	170 personas	$ 12.500
Fundación Progresar	Contribuir a preservar la familia como primera comunidad educativa y formadora, brindando apoyo moral y asistencia material a los carenciados. Promover y organizar la creación de centros de capacitación en oficios y la edición de documentos varios.	30 jóvenes	$ 4.349
Asoc. Civil Una Nueva Esperanza	Brindan ayuda desde el seguimiento en hogares, asistencia médica, vacunación, camas (muchos duermen allí) y talleres: manualidades, cocina, electricidad, albañilería, y otros.	600 personas	$ 3.048
Fundación Hogar Granja El Ceibo	Brindar hogar a personas con capacidades diferentes y problemas sociales (abandonadas o provenientes de familias humildes) y atender la demanda de jóvenes en situación de riesgo y vulnerabilidad social de la zona.	27 personas	$ 2.910
Comedor San Francisco de Asís	Brindan ayuda a las familias que asisten, tienen costurero, brindan charlas, convocando a profesionales y realizan proyectos para que las familias se puedan auto sustentar.	45 personas	$ 2.421
Comedor Sportivo Norte	Comidas diarias a 140 personas. Merienda los días sábados. Tienen 4 cocineras y 1 cocinero.	140 personas	$ 2.290

En Cormorán creemos que otra forma de colaborar con las organizaciones de la sociedad civil es a través del apoyo que brindan nuestros voluntarios y de la posibilidad de que organizaciones del tercer sector aprovechen todo nuestro capital, conocimientos y capacidad de infraestructura para llegar a los más de 55,000 clientes que mensualmente realizan sus compras en nuestros locales.

4 Lunes 13 de diciembre de 2010 Castellanos

LOCALES

"PINGÜINO VIDA"

Valioso aporte a campaña por los Bomberos Zapadores

Desde el año 2007 Cormorán ha diseñado para la Fundación Progresar un plan alimentario equilibrado para esta ONG que capacita en oficios a 30 jóvenes, brindándoles la cena de lunes a viernes. Nuestra empresa también colabora donando el aporte proteico a esta dieta, lo que significó en 2010 unos 40
Kgs. mensuales de diferentes carnes.

El año pasado ayudamos a revalorizar la importancia del trabajo que realizan los Bomberos Voluntarios de Rafaela a través de una campaña de concientización entre nuestros clientes. Durante el mes de diciembre más de 20.000 clientes de la ciudad de Rafaela accedieron a información sobre la importante labor que realizan los Bomberos Voluntarios y se les recordó la forma y vía de contactarlos en caso de registrarse un incendio o evento que justifique su intervención inmediata.

Con el objetivo de fortalecer la labor de los Bomberos Zapadores de Rafaela desarrollamos un completo asesoramiento en imagen y difusión de las tareas que realiza este Cuerpo. La campaña permitió aumentar la cantidad de asociados de la cooperadora de la institución y, a través de un Stand que los Bomberos Zapadores tuvieron en nuestra sucursal más céntrica en el mes de diciembre, pudieron informar correctamente a la población respecto al rol y realidades del Cuerpo, asesorando respecto a las medidas de seguridad para prevenir siniestros.
La renovación de la imagen incluyó el rediseño de los folletos informativos, una nueva estrategia de comunicación con la población y se resaltó el número de Emergencias, el 100, entre otras cosas.
También se incluyó en 2 folletos de ofertas de Supermercados Pingüino esta campaña, en un espacio cedido de 1 página y ½ página respectivamente, en la que se imprimieron y repartieron en la ciudad de Rafaela 20.000 folletos en cada tirada.

Colaboramos con una campaña de recolección de juguetes, ropa y calzado organizada por la ONG Mundo Chiquito, para apoyar a los niños en el inicio escolar y para el Día del Niño.

También participamos en una campaña de la Red Solidaria, en la cual invitamos a nuestros colaboradores, clientes y proveedores a juntar alimentos. Con esta acción la ONG alcanzó a reunir en la ciudad un total de 3.000 kilos de alimentos, que se destinaron a 7 comedores y 3 copas de leche.

Otra acción que apoyamos en 2010 con el Club de Leones fue la recolección de armazones de anteojos para abastecer a los sectores más vulnerables de la ciudad de Rafaela.

Desde el año 2008, tenemos una alianza con la Fundación Junior Achievement. Se trata de una fundación educativa internacional cuya misión es generar en los jóvenes el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas, en un marco de responsabilidad y libertad. Desde hace más de 3 años colaboradores de nuestra compañía destinan parte de su tiempo y experiencia para transmitir a las jóvenes generaciones valores fundamentales para el mundo laboral como creatividad, responsabilidad, perseverancia y asertividad.

SALUD: APOYO A LA CAMPAÑA DE CONCIENTIZACIÓN DEL CÁNCER DE MAMA CON LALCEC

LA OPINION
INFORMACION GENERA
http://www.laopinion-rafaela.com.ar
Rafaela, sábado 28 de agosto de 2010

CONCLUYÓ EN SUS CINCO DÍAS DE ACTIVIDAD EN RAFAELA

100 Consultas en el camión de LALCEC

Proyecto c casa Sant

CONSULTORIO MÓVIL. D'Agostino y Pozzi de LALCEC Rafaela, informaron a las mujeres que se acercaron hasta el móvil.

Dada la alta frecuencia de cáncer de mama en el mundo y las campañas internacionales que se llevan a cabo para generar conciencia y estimular una detección temprana de la enfermedad, en Cormorán buscamos sumar voluntades y apoyar a organizaciones sociales promotoras del cuidado de la salud en este tema como es LALCEC.
En agosto del 2010 apoyamos la llegada del camión móvil de LALCEC a Rafaela, que está equipado con la mejor tecnología para la realización de mamografías, ecografías en 4D y colposcopías, que además cuenta con un procesador e impresor de placas con revelado en seco digital. Nuestro aporte consistió en brindar la alimentación (almuerzo y cena) de los 3 profesionales que trabajaron en la campaña a lo largo de los 5 días que duró la misma.
Los médicos y especialistas de LALCEC brindaron charlas informativas a hombres y mujeres y remarcaron la importancia de motivar la detección precoz ya que cuando el cáncer se diagnostica en forma temprana la sobrevivencia a los cinco años es del 96%.
En esta campaña se realizaron en forma gratuita 100 consultas. La acción sirvió además para reforzar la atención pública de la salud ya que a todos los asistentes se les recordó que el Hospital Samco Rafaela también cuenta con un mamógrafo para la realización de este tipo de estudios. De esta manera no sólo generamos una mayor concientización sobre esta problemática sino que además pusimos en valor la importancia de la Atención Primaria de la Salud en nuestra ciudad.

Fuente: Carolina López (Recursos Humanos), Francisco López (Marketing) y nota del Diario La Opinión fecha 28/08/2010

VOLUNTARIADO: PROGRAMA JUNIOR ACHIEVEMENT: "NUESTROS RECURSOS"

Entre agosto y noviembre de 2010, se desarrolló el Programa de Junior Achievement "Nuestros Recursos" con el auspicio de Cormorán S.A. en 7° grado de la escuela "Bernardino Rivadavia" y en la que participó como voluntaria Romina Henzenn.
"Yo participé como tutora de un grupo de 24 alumnos para que sean "emprendedores", ayudándolos primero a soñar una empresa, y luego a formarla y fabricar un producto. La consigna principal era "CUIDEMOS NUESTROS RECURSOS NATURALES".
En las primeras clases desarrollamos los diferentes recursos que nos rodean, profundizando en la importancia de los recursos naturales y del cuidado de los mismos. Como así también el impacto ambiental que genera el normal funcionamiento de una empresa. Luego, comenzaron a imaginarse y a poner en funcionamiento "su empresa". Cada alumno asumió un rol de gerencia (Gerente General, Marketing, Recursos Humanos, Ventas, Finanzas, Producción), comprometiéndose con la responsabilidad que le correspondía.
Luego de varias clases, finalmente llegó la Feria en donde cada "Empresa" pudo exponer y vender el producto elaborado con material de deshecho.
Realmente para los alumnos fue una experiencia muy rica ya que se animaron a soñar, tuvieron el espacio para crear y ser verdaderos "emprendedores" tomando un rol activo en la sociedad y siendo responsables con los recursos que utilizan. Vieron reflejado en ese sencillo producto su esfuerzo, dedicación y compromiso, y pudieron sentir la satisfacción de haber logrado el objetivo.
Personalmente me resultó una propuesta muy interesante donde pude trasmitir de manera sencilla lo que se aprende trabajando en una empresa, motivando a los niños a pensar, organizar y poner en marcha un emprendimiento, descubriendo juntos que con ganas, esfuerzo y dedicación podemos lograr las metas propuestas.
Es un granito más que como empresa podemos aportar a la sociedad de la cuál formamos parte. Es una evidencia más del compromiso que asumimos socialmente."

Testimonio de Romina Henzenn, colaboradora de Cormorán y voluntaria en el programa de Junior Achievement

PROYECTO INCLUIRSE

Finalmente, este año colaboramos con el lanzamiento del Programa INCLUIRSE de la Comisión de Responsabilidad Social del Centro Comercial e Industrial de Rafaela y Región (CCIRyR). Con el aporte de diversas empresas de Rafaela logramos constituir el primer fideicomiso, a través del cual brindamos apoyo para la concreción de proyectos de inclusión social presentados por organizaciones de la sociedad civil.

Institución beneficiaria	Nombre del Proyecto	Objetivo del Proyecto
Cooperativa de trabajo "Progreso Y Equidad"; Cooperativa de trabajo "Nueva Tierra" y Club Atlético Peñarol	Capacitación en Pintura de obra para Mujeres Cooperativistas	Capacitar a 25 mujeres desocupadas en el oficio de la pintura de obras y recuperar el piso de la cancha de basquetbol para estimular la práctica entre niños y adultos.
Cooperadora Escuela N° 1186 "Dr. Lisandro de la Torre"	Papel que dejamos de usar ¡Lo vamos a reciclar!	Desarrollar progresivamente en niños en riesgo social, la conciencia ambiental y el cuidado del medio a través de la creación de un centro de reciclado de papel en la escuela. Participaron los 700 alumnos de la escuela.
Club Atlético Almagro	Escuelita Deportiva de Fútbol	Construir los sanitarios y vestuarios del club con el objetivo de convocar a niños de entre 6 y 12 años en situación de vulnerabilidad de los barrios Villa Podio Fátima, Central Córdoba, 2 de Abril y Villa del Parque.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Compromiso Comunitario	Realizamos donaciones de dinero y alimentos a organizaciones de la sociedad civil.	$24.448 en dinero y $58.587 en alimentos (equivalente al 7,25% del resultado neto del ejercicio).
	Brindamos apoyo a organizaciones de la sociedad civil.	Más de 40 organizaciones de la sociedad civil y entidades de bien público.

NUESTROS RESULTADOS EN LA DIMENSIÓN COMPROMISO COMUNITARIO

La promoción de valores como el capital social, el desarrollo del emprendedurismo y las relaciones de calidad con la comunidad que nos rodea se logran a partir de las acciones descriptas anteriormente en este capítulo. Para Cormorán de esta manera alcanzamos el principio N° 1 del Pacto Global de Naciones Unidas. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) e indicadores de proceso.

CAPÍTULO 8:

PARTICIPACIÓN EN EL DESARROLLO Y POLÍTICAS PÚBLICAS

En Cormorán entendemos que la responsabilidad social empresaria tiene dos dimensiones de actuación: la interna y la externa. La primera hace referencia a la internalización de principios éticos en nuestras políticas, sistemas y actividades cotidianas, algunas de las cuales fueron presentadas en los capítulos 3 a 6 inclusive. La segunda, que necesariamente la complementa, hace referencia al accionar ético de las relaciones con los grupos de interés, la participación activa en el desarrollo local a través del debate y el apoyo a las políticas públicas que generen valor compartido, la adopción de principios éticos en las organizaciones gremiales de las cuales participa y la difusión de este ideario. De esta manera la responsabilidad social empresarial adopta para nosotros, también, la forma de ciudadanía corporativa que propone el Pacto Global de Naciones Unidas.

¿Por qué lo hacemos?

Distintas organizaciones, entre ellas la CEPAL(13), señalan a la Ciudad de Rafaela como un modelo exitoso de desarrollo local. Los fundamentos básicos del éxito alcanzado por esta experiencia son una idea estratégica de desarrollo y un ambiente con vocación de cambio, ambos ligados a una práctica continua asociada con liderazgos basados en hegemonías constructivas, articuladas y abiertas a la participación y generación de consenso. Sin dudas un papel clave lo cumplió el Estado local, que pasó de ser un hacedor de obras y servicios a convertirse en un gestor del desarrollo (14). A pesar de la inexistencia de un espacio formal para la articulación público-privada en Rafaela, en Cormorán entendemos que es importante participar de todos los espacios creados que tengan como objetivo la planificación del desarrollo local y el mejoramiento de la competitividad empresarial.

¿Qué hicimos?

01 **Participación en espacios gremiales empresariales**
En Cormorán valoramos la participación en las Cámaras, Asociaciones Gremiales e instituciones públicas que persigan el bien colectivo y promuevan la articulación público-privada pero también la cooperación entre actores del sector privado. Es por ello que incentivamos la participación de nuestros Gerentes y de nuestros colaboradores en diferentes Cámaras y ámbitos (locales, provinciales y nacionales) como así también la creación de otros nuevos espacios que persigan la construcción de bienestar público.

En línea con el apoyo a las iniciativas de políticas mencionadas, Cormorán pertenece o participa de las siguientes asociaciones y Cámaras:

13 CEPAL, La articulación y las interacciones entre instituciones: la iniciativa de desarrollo económico local de Rafaela, Argentina, disponible en http://www.eclac.org/publicaciones/xml/6/6076/lcr2011e.pdf
14 Aquilino, N. y Santori, T., La internacionalización de la trama público-privada: el caso de Rafaela, Paper presentado en las Segundas Jornadas de Relaciones Internacionales, FLACSO, 2010.

Cuadro N°3: Participación en espacios gremiales empresarios

Entidad	Descripción	Tipo de participación de Cormorán S.A.
Cámara Argentina de la Mediana Empresa (CAME)	Entidad sin fines de lucro que ejerce la representación gremial del sector comercial, industrial, turístico, productor regional y de servicios en el ámbito nacional e internacional.	2 Directores
Comisión Nacional Intercámaras		2 Directores
Cámara Argentina de Supermercados	Trabaja para que todas las empresas del sector puedan desarrollarse en un marco de igualdad de oportunidades y libertad de comercio.	1 Director Junior (15)
Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región	Entidad gremial empresaria que nuclea los intereses de más de 750 empresas asociadas, pertenecientes a un amplio espectro industrial, comercial y de servicios.	1 Director en la Comisión Directiva 1 Director y 1 Director Junior en la Comisión de Comercio 1 Director y 1 Director Junior integran la Comisión de RSE
Cámara de Supermercados, Autoservicios y Afines de Rafaela	Entidad gremial sectorial del consumo masivo mayorista y minorista de Rafaela.	2 Directores y 1 Director Junior
Centro Empresarial y de Servicios (San Francisco)	Entidad gremial que ejerce la representatividad del sector empresarial frente a los poderes públicos y las entidades intermedias y fomenta actividades específicas inherentes a la implementación de una estructura de servicios indispensable para el crecimiento de la ciudad.	1 Gerente de Sucursal de Cormorán S.A.
Cámara de Supermercados y Autoservicios (San Francisco)	Entidad gremial sectorial del consumo masivo mayorista y minorista de San Francisco.	1 Gerente de Sucursal de Cormorán S.A.

Nuestro compromiso e interés por fortalecer estas organizaciones queda reflejado en los cargos de responsabilidad dirigencial que ocupan nuestros colaboradores en todas estas instituciones.

02 Apoyo a la implementación de Políticas Públicas

Ya hemos mencionado anteriormente nuestro apoyo a diferentes programas gubernamentales, como por ejemplo la campaña "Creando Conciencia" que se lleva adelante en Rafaela desde hace más de 4 años. A esto se suma el compromiso que nuestras sucursales están brindando a la recolección de aceites vegetales usados impulsado por el gobierno municipal. Nos hemos convertido también en un punto de

15 Llamamos Director Junior a los integrantes del Directorio Ampliado que no integran el Directorio Formal.

acopio para diferentes productos (tapitas, papeles, pilas) que nuestros clientes y la comunidad en general desecha.

Con la aspiración de fortalecer aún más la articulación público-privada también hemos participado en el 2010 del Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación. Este programa tiene como objetivo generar oportunidades de inclusión social y laboral de los jóvenes, a través de acciones integradas, que les permitan construir el perfil profesional en el cual deseen desempeñarse, finalizar su escolaridad obligatoria, realizar experiencias de formación y prácticas calificantes en ambientes de trabajo, iniciar una actividad productiva de manera independiente o insertarse en un empleo. Como resultado de nuestra participación, 2 jóvenes se encuentran empleados en nuestra compañía.

Nuestro desempeño

	Acciones tomadas	Indicadores
Participación en el Desarrollo y Políticas Públicas	Participamos en instancias gremiales	6 instituciones 3 Directores dedicados 2 Gerentes
	Apoyamos programas gubernamentales	3 políticas municipales 2 programas nacionales

Nuestros resultados en la dimensión Participación en el Desarrollo y Políticas Públicas

Nuestra compañía ha tenido desde sus comienzos una posición de liderazgo en la sociedad que se traduce en una activa participación de los espacios existentes. La participación en el desarrollo de políticas públicas y de espacios colectivos del sector privado que persiguen el bien público no sólo es altamente valorada sino también promovida como un valor de la gestión responsable. Entendemos que de esta manera damos respuesta al décimo principio del Pacto Global de Naciones Unidas [las empresas deben eliminar la corrupción, el soborno y la extorsión]. Los resultados de nuestro progreso son evaluados a través de indicadores de impacto (cuando es posible) e indicadores de progreso.

CAPÍTULO 9:
COMPROMISOS PARA EL CICLO 2011

VALORACION DEL COMITÉ INTERNO DE RSE y DETERMINACION DE FUNCIONES DEL COMITÉ

El proceso de elaboración de nuestro primer reporte de sostenibilidad nos posibilitó consolidarnos como equipo de trabajo interdisciplinario ya que cada uno de nosotros pertenecemos a diferentes áreas dentro de la compañía.

En una primera etapa nos capacitamos a través del cursado de la Cátedra del Pacto Global de la ONU, actividad que nos permitió un primer nivel de debate interno. Luego lo profundizamos con el asesoramiento externo de una consultora especializada en responsabilidad social incorporando a un grupo mayor de colaboradores pertenecientes a todas las áreas de la empresa.

Mediante la realización de diferentes talleres de sensibilización y para la definición de temas e indicadores a incluir en el reporte, empezamos a comprometer a un amplio grupo de colaboradores que nos acompañarán en este nuevo camino que decidimos recorrer y que sólo a través de la suma de voluntades podrá perdurar en el tiempo.

Este camino nos permitió madurar los conceptos de RSE y revisar, para el armado del reporte, las acciones realizadas durante la vida de la empresa distinguiendo aquellas que se encuadraban en nuestra definición de RSE y las que no. Además, el intercambio amplio nos hizo repensar nuestra estrategia obligándonos a definirla de una manera más acorde a nuestra realidad interna y externa.
También hemos introducido innovaciones en relación a las funciones del Comité Interno de Responsabilidad Social. De aquí en adelante será responsable de:

- Diseñar los planes de acción en función de los Objetivos Estratégicos fijados por el Directorio.
- Hacer el seguimiento y la evaluación de los avances en las distintas áreas de acción.
- Elaborar los reportes anuales.
- Profundizar la práctica de la responsabilidad social al interior de la organización y difundir esta nueva conciencia en todos nuestros ámbitos de participación.

OBJETIVOS DE TRABAJO PARA EL PRÓXIMO PERÍODO

Además de continuar con las acciones que estamos implementando, hemos definido junto al Directorio, cinco ejes temáticos de trabajo para los próximos períodos:

- Salud-alimentación
- Medio Ambiente
- Satisfacción al cliente
- Equilibrio trabajo-familia
- Difusión RSE

	Salud-Alimentación	Medio Ambiente	Equilibrio trabajo- familia	Difusión RSE	Satisfacción al cliente
Colaboradores y Accionistas	Nutrición Pausas activas Reducción accidentes		Reducción jornada laboral nocturna Licencia paternidad	Capacitación a colaboradores Difusión del Reporte Social. Talleres internos para nuevas propuestas de acción	Capacitación celiaquía
Clientes	Celiaquía Nutrición			Difusión de la COP.	Servicio ticket especial celíacos 0800 Web mayorista Consumo responsable
Proveedores	Desarrollo proveedores de productos específicos para el programa			Difusión de la COP.	
Comunidad	Banco Alimentos	Entregar materiales publicitarios de descarte para la confección de bolsas reutilizables Arboretum: plantación de especies nativas		Incluirse	
Gobierno		Impulsar ordenanza para reducir entrega bolsas plásticas. Continuar el apoyo al Programa “Rafaela + sustentable”		Difusión de la COP.	
Colegas	Banco Alimentos	Trabajar en la cámara de comercio para no entregar más bolsas plásticas.		Continuar con el trabajo en CCIRR Llevar el concepto y las iniciativas a todas las cámaras donde participamos	
Ambiente		Reducir las bolsas/ ticket haciendo campañas de difusión Ampliación del programa P+L Mejorar la eficiencia energética			

CAPÍTULO 10:

La RSE de Cormorán en números

Indicadores CORMORÁN vinculados con el Pacto Global de la ONU

Principio del Pacto Global. Las empresas deben:	Capítulo	Indicadores de progreso	Estado
1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional	3 Calidad Laboral	Valor monetario de beneficios extra salariales(16) por empleado	$1.303 por empleado
		Cantidad de postulaciones recibidas/dotación	3,81
		Horas de capacitación	4.734 x año
	7 Compromiso Comunitario	Valor monetario donado/ventas anuales	$24.448 / $167.119.648
		Cantidad de kilos de alimentos donados o monetizados	$58.587
2. No ser cómplice de abusos de los derechos humanos		Valor monetario de los desayunos, almuerzos, meriendas y cenas anuales	$260.970 [54.367 raciones o 16.310 kilos]
		Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, remuneración de empleados, donaciones y otras inversiones en actividades comunitarias	No disponible
		Resultados no asignados y pagos a proveedores de capital y gobiernos	No disponible
		Beneficiarios de proyectos financiados a través de Incluirse	+ de 150 (mujeres, niñas y niños)
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva		Porcentaje de empleados cubiertos en los Convenios Colectivos	96%
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación	3 Calidad Laboral	Tasa de rotación	17%
		Tasa de ausentismo	2,7%
		Cantidad de accidentes inhabilitantes	2 (x año)
		% de mujeres en cargos no gerenciales	46%
		% de mujeres en puestos directivos	38%

16 Aquí se incluyen la licencia extendida por maternidad, los consumos internos anuales, el premio anual, el acceso al servicio de emergencias médicas y las clases de gimnasia, y las compras comunitarias de vacunas antigripales y trajes de lluvia, la gratificación brindada a los jubilados y la inversión que la empresa realiza por festejos.

7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales 8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	4 Conciencia Ambiental	Nivel de separación domiciliaria de residuos	84,55%
		Consumo directo de energía / tickets anuales emitidos	1,49 kw 4.296.549/2.884.786
		Horas de capacitación dictadas a los colaboradores sobre temas ambientales	104
		Disminución de bolsas camisetas entregadas en línea de caja con respecto al año anterior	(+0,24)
		Toneladas de basura enviadas a relleno sanitario	116
		Valor monetario de las multas y # de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentaciones ambientales	Sin multas
		Litros de aceite entregados para reciclar	12.000 litros
		Kilos de papel reciclados	13.400 kilos
		Kilos de plástico y cartón reciclados	21.300 kilos
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	6 Cercanía con los Proveedores	Porcentaje de proveedores locales y/o regionales /composición y perfil de la cadena de abastecimiento	36%
		Cantidad de horas de capacitación y asesoramiento brindadas a proveedores	No disponible
		Kilo o unidad de cosecha asegurada a pequeños proveedores	163.548 kilos
		Cantidad de productos y servicios contratados a proveedores locales y/o regionales/ monto de las compras de Cormorán	26%
Todos	8 Participación en el Desarrollo y las Políticas Públicas	Participación en asociaciones	6 instituciones
		Número de iniciativas de RSE en las cuales participa Cormorán	2 (Pacto Global y Proyecto Incluirse del CCIRR)
		Número de beneficiarios de proyectos sociales realizados por la Comisión de RSE	No disponible
		Premios y reconocimientos recibidos del MTEySS por el programa Jóvenes con Más y Mejor Futuro, de la Asociación Mujeres por Rafaela a una Empleada en profesión no habitual	2
		Número de empleados en el marco de un programa gubernamental	2 jóvenes (Programa Jóvenes con Más y Mejor Trabajo)

Nuestro desempeño: la RSE de CORMORÁN en números

Capítulo	Dimensión	Acciones tomadas	Indicadores
Calidad laboral	Equilibrio familiar y laboral	01. Licencia extendida por maternidad	21 madres obtuvieron la licencia
		02. Permisos durante horario laboral para asistencia a familiar en situaciones especiales	No disponible
		03. Reducción de jornada laboral dominical	99% de los empleados no trabajan los domingos por la tarde
		04. Incorporación de estudiantes	15 estudiantes en 3 establecimientos
		05. Realización de festejos	598 agasajos de cumpleaños 184 presentes por el Día del Padre 170 presentes por el Día de la Madre 199 niños y niñas agasajados en su día 763 participantes de fiesta de fin de año
	Beneficio Extrasalarial	06. Premio Anual	$ 175.403
	Salud	07. Crea y apoya el funcionamiento de la Mutual del Personal de Cormorán "Raúl Andretich"	673 socios
		08. Contrata el servicio de Emergencias Médicas para todos sus empleados y brinda la posibilidad de beneficio extendido a grupo familiar	572 empleados 121 grupos familiares
		09. Brinda préstamos sin interés para cubrir tratamientos especiales de salud	No disponible
		10. Facilita el acceso a la vacunación antigripal, con cobertura optativa al grupo familiar	197 dosis
		11. Colabora con la adquisición de vestimenta de lluvia	273 trajes
	Alimentación y vestimenta	12. Facilita compras de mercadería (hasta el 40% del salario) con descuentos (9% promedio) a empleados y jubilados	$443.778 de descuento
		13. Financia, a tasa cero, la adquisición de compras a través de cuenta corriente y después del día 25	664 empleados por un valor de $2.440.253
	Desarrollo Profesional	14. Realiza búsquedas internas para cubrir vacantes de mandos medios para facilitar la promoción y el ascenso	5 en el 2010
		15. Capacitación profesional y desarrollo de habilidades	4.734 horas de capacitación
		16. Promueve asignaciones temporales para cubrir posiciones de mayor rango y jerarquía	No disponible
		17. Brinda apoyo para el desarrollo educativo (secundario y terciario)	Más de 50 empleados
	Salud Ocupacional y Bienestar	18. Ejecuta análisis de puestos específicos a fin de implementar mejoras corporales y ergonómicas	Se cambió la posición de los asientos de los autoelevadores
		19. Dicta clases de gimnasia para el personal de autoelevador del Centro de Distribución	8 empleados 45 minutos por semana
		20. Ofrece comedor institucional	$ 260.970

Conciencia ambiental	Conciencia ambiental	21. Venta al costo de bolsas reutilizables	3.932
		22. Bolsas reutilizables regaladas	1.500
		23. Entrega bolsas de colores	10.622.600 unidades
		24. Separa residuos internamente	116 toneladas anuales de basura enviada el relleno
		25. Acopia cartón y plástico para reciclar	21.300 kilos anuales
		26. Acopia papel para reciclar	13.400 kilos anuales
		27. Almacena aceites para reutilización en procesos industriales	12.000 litros
		28. Capacita a empleados en temas ambientales	111 empleados y 104 horas al año
		29. Incorpora nueva tecnología de menor consumo energético	No disponible
		30. Colocación de sanitarios y sensores para reducción de consumo de agua potable	32 llaves reguladoras
Satisfacción del Cliente	TIC's	31. Brinda acceso on line para compras remotas	Opción en página web
		32. Distribuye un Boletín electrónico de noticias	5 envíos a una base de datos de 5000 personas
		33. Disminuye los tiempos de espera	2,5 de aumento en la velocidad de impresión de tickets
		34. Aumenta la transparencia de la información	1 sucursal con displays electrónicos de precios
	Derechos Humanos	35. Facilita el acceso a productos saludables	580 artículos aptos para celíacos
		36. Promueve el acceso de personas con capacidades diferentes de acceso	100% de sucursales con rampas de acceso para discapacitados
		37. Divulga los DH de los consumidores	50.000 hogares informados 4 notas publicadas con Proconsumer
Proveedores	Cercanía con los Proveedores	38. Participa de ronda de negocios organizadas por Cámaras y de capacitaciones de empresas líderes	1 capacitación 1 visita
		39. Produce y comparte información estratégica de mercado con pequeños productores	No disponible
		40. Capacita y entrena a proveedores	No disponible
		41. Brinda asesoramiento y gestoría social	No disponible
		42. Compra y contrata productos y servicios de proveedores locales y regionales	114 proveedores y 483 acreedores locales y/o regionales
		43. Asegura compra de cosecha a pequeños productores	163.548 kilos (90% de esa familia de productos)
		44. Integra a proveedores regionales a su producción (productos de Marcas Blancas)	No disponible

		45. Auspicia la realización de ferias de productores pequeños (Exposabores)	$2.000
Comunidad	Compromiso Comunitario	46. Realiza donaciones de dinero y alimentos a OSC	$83.035 (equivalente al 7,25% del resultado neto del ejercicio)
		47. Brinda apoyo a organizaciones de la sociedad civil	+ de 40 organizaciones
		48. Participa en instancias gremiales	6 instituciones 3 Directores dedicados 2 Gerentes
		49. Apoya iniciativas a nivel local	Otorga espacios físicos en sus sucursales para campañas de recolección de útiles escolares, juguetes, vestimenta y alimentos.
		50. Apoya programas gubernamentales	3 políticas municipales 2 programas nacionales

Listado de personas que participaron en la elaboración de este documento

CORMORÁN S.A. agradece el compromiso y dedicación desinteresados de las siguientes personas en la confección de nuestro Primer Reporte Social:

01 Dante López, Presidente, Director
02 Gerardo Rouco Oliva, Director
03 Gustavo Molfino, Director
04 Mónica Molfino, Directora
05 Fernando Ambrogi, Compras
06 Carlos Tosetto, Gerente Centro Distribución
07 Luis Masut, Compras
08 Horacio Miassi, Compras
09 Santiago Cerniglia, Gerente Mantenimiento
10 René Becchio, Gerente Sucursal
11 Carolina López, Recursos Humanos
12 Carolina Herrera, Recursos Humanos
13 Francisco López, Marketing
14 Mariano López, Compras
15 Gustavo Casazza, Centro de Producción
16 María Rita Fernández, Marketing
17 Gerardo Albrecht, Gerente Sistemas
18 Analía De Luca, Control de Calidad
19 Melisa Russo, Colaboradora
20 Vanesa Garetto, Colaboradora
21 Leonardo Masut, Auditoría Interna
22 Ricardo De León, Gerente Sucursal
23 Lionela Fernández, Colaboradora
24 Romina Henzenn, Colaboradora
25 Mónica Aguirre, Colaboradora
26 Lorena Gariboldi, Cliente Mayorista
27 Juan Carlos Fossatti, Cliente
28 Hugo Andretich, Proveedor
29 Nancy Rossi, Proveedor
30 Hans-Gerd Wiesner, Granja El Ceibo
31 Rubén Beltramo, Gerente Sucursal, primer presidente de la Mutual del personal de Cormorán "Raúl Andretich"
32 Marta Engler, Secretaria de Servicios, Espacios Públicos y Medio Ambiente, Municipalidad de Rafaela
33 Sergio Amaya, Coordinador del Programa "Creando Conciencia", Municipalidad de Rafaela
34 Claudio Walter, Arquitecto
35 Horacio Calvo, Secretario General, Centro Empleados de Comercio de Rafaela
36 Benjamín Albrecht, Director, Centro Comercial e Industrial de Rafaela y la Región

SOBRE BLUE DOT

Blue Dot es una compañía joven de servicios que provee consultoría de valor agregado en RSE basadas en tecnología.

- Entendemos las estrategias de negocios de nuestros clientes, ayudándolos a mejorar su desempeño ético en las diferentes fases de su negocio.

- Apoyamos la identificación y resolución de dilemas éticos en el desempeño de toda la cadena de valor.

- Ofrecemos servicios enfocados en la RSE como manera de generar y mejorar el desempeño en el mercado para el sector público, el sector privado y las diferentes organizaciones de la sociedad civil.

- Trabajamos en alianza con organismos internacionales, instituciones académicas y gremiales empresarias.

Agradecemos a CORMORÁN S.A. Servicio Mayorista su confianza para la co-producción del presente reporte social.

BLUE DOT
WE DELIVER CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

www.bluedotsite.com

www.cormoran.com.ar
www.pinguino.com.ar
Contacto: + 54 (3492) 506003
Casa Central: Av. Mitre 823 / Rafaela / Santa Fe.