



# Responsabilidad Corporativa en SanLucar

# Responsabilidad Corporativa en SanLucar: qué, cuándo, cómo y por qué

Actividades de CR de SanLucar

En este documento se especifican las actividades de Responsabilidad Corporativa de SanLucar hasta marzo de 2011, así como los principales indicadores del desempeño económico, social y ambiental de la compañía. Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2010, el departamento de CR de SanLucar realizó un estudio pormenorizado de los stakeholders de la compañía, así como de sus preocupaciones y necesidades informativas. La información que contiene este informe ha sido evaluada como material y pertinente.



# ÍNDICE

Página

Contenido

	5	<b>Sembrar para recoger</b>
	7	<b>Nuestro mundo y SanLucar: cómo integramos el futuro ya desde hoy en nuestra forma de actuar y comerciar</b>
	10	<b>1. La Responsabilidad Corporativa en SanLucar</b>
	11	Nuestros valores y compromisos
	11	Nuestros valores
	13	Nuestro código ético
	15	Nuestro plan: la Responsabilidad Corporativa en 3D
	16	Nuestro equipo
	18	<b>2. Somos SanLucar</b>
	18	Quiénes somos
	18	Dónde trabajamos
	19	Dónde vendemos
	20	Dónde producimos
	21	Mirando al futuro
	22	La estructura operativa
	24	<b>3. La marca SanLucar</b>
	24	Nuestra marca, nuestra mejor cara
	27	<b>4. SanLucar en datos</b>
	27	Nuestro departamento de Controlling
	28	Algunos datos
	31	<b>5. Compromiso con nuestros empleados</b>
	31	Nuestro capital humano
	32	Igualdad y diversidad
	33	Formación y desarrollo
	35	El proyecto SanLucar Academy
	36	Herramientas para la comunicación interna y el diálogo con nuestros empleados
	39	El clima laboral
	42	La SA8000
	44	<b>6. Compromiso con el medio ambiente</b>
	44	La sostenibilidad en SanLucar
	46	¿Excelencia del producto versus medioambiente?
	48	La producción controlada SanLucar
	50	La producción sostenible
	52	Nuestra huella de carbono
	53	El ejemplo de Túnez
	55	Light Weight Box®
	57	Oficina sin papel
	58	El despacho es el mundo
	59	Movilidad sostenible



	<b>7. Compromiso con nuestros agricultores</b>
61	Nuestra cadena de valor
61	SanLucar, con toda confianza
62	El sistema de gestión integrado de SanLucar
63	Nuestra cadena de valor: selección, control y confianza
64	También a nosotros nos revisan, y hemos sacado buena nota!
65	Fair Play en el negocio: la política de precios de SanLucar en el contexto de una relación sostenible con nuestros colaboradores
66	El diálogo con nuestros agricultores: nuestros técnicos de calidad
68	El Portal Web



	<b>8. Compromiso con nuestros clientes: cultivando confianza</b>
70	La transparencia en SanLucar
71	La confianza de nuestros clientes: los KAM
72	La satisfacción de nuestros clientes
73	Comunicación externa
73	Redes sociales
75	Página web de SanLucar
76	CRM: la gestión orientada al cliente de SanLucar para un mejor entendimiento del mundo de la fruta y verdura



	<b>9. Compromiso con nuestras comunidades: la vitamina S</b>
78	¿Qué es la Vitamina S?
79	Navidad solidaria en Puzol (Valencia)
79	Torneo de golf SanLucar en Ebreichsdorf
80	Feria estival de «Pferde Stärken» Ebreichsdorf
80	World Vision Austria
80	Mercados solidarios en Austria
81	Voluntariado corporativo
81	Día solidario de las empresas
81	ENGAGE Valencia
82	Voluntariado internacional
87	Nuestro proyecto de calidad educativa en Costa Rica
89	Compromiso social en Túnez
91	Por una sociedad feliz, sana y saludable
91	Jornadas en jardines de infancia
91	Festival del castillo infantil en Liechtenstein
92	Campaña antitabaco en escuelas 2010/2011 de la asociación Sporthilfe de Austria
92	Torneo de golf del Sporthilfe austriaco

## Anexo

94	Contacto
95	Glosario

# Sembrar para recoger

**NUUESTRO PRESIDENTE:** Hijo de un comerciante de fruta y verdura de Munich, ya de pequeño, Stephan Rötzer aprendió de su padre la manera de reconocer las frutas más sabrosas y sanas. Empezó su carrera como carretillero en el mercado central de frutas y verduras de Munich. Luego trabajó un año en el puesto que teñía su padre en el conocido Viktualienmarkt como vendedor minorista. Se mudó a España después, donde se convirtió en comprador entre España e Italia para una de las mayores cadenas de supermercados de Alemania. A continuación, se mudó a Köln (Colonia), donde trabajó en una famosa agencia de frutas en el mercado y volvió a su querida España para dirigir un almacén de cítricos y comenzar después con SanLucar en solitario. Así, Stephan Rötzer emplea su experiencia adquirida a lo largo de toda su vida con la fruta y la verdura y la aplica a una filosofía de empresa de visión global e internacional.



Mi profesión es más bien una vocación, y eso es una inmensa suerte. Yo vivo y amo mi trabajo, y estoy en cuerpo y alma en todo lo que hago. Del mismo modo, valoro y busco que las personas que trabajan en SanLucar y para SanLucar también sean felices y amen lo que hacen, de forma que nuestras frutas y verduras se impriman de ese mimo a través de toda la cadena de valor, hasta llegar al consumidor final. Este es el reto de SanLucar cada día, y para ello contribuyen miles de manos en todo el mundo. Ése es precisamente el ideal que se esconde detrás de cada producto SanLucar: un equipo apasionado por la mejor fruta y la verdura.

Cuando comencé con SanLucar, en 1993, la globalización de los mercados internacionales ya estaba en marcha, aun cuando todavía no podían observarse totalmente sus consecuencias. Lo que sí sabía es que el mundo se mueve a una velocidad vertiginosa. También sabía lo que quería para mi negocio: productos escogidos a mano, de la más alta calidad, fresca y sabor excepcional en todo momento y para cualquier producto, y estaba seguro de que esto no se consigue a cualquier precio. Integrar desde el principio unos valores para el desarrollo de la actividad fue prioritario.

Estos valores siempre han sido parte de la filosofía de SanLucar, y a medida que SanLucar crecía también ha crecido nuestra capacidad de acción y de implicación. Todos sabemos que los próximos años son cruciales en cuanto a la toma de decisiones en áreas como el cambio climático, el



medio ambiente y la situación socioeconómica, entre otras cuestiones. En SanLucar nos hacemos eco de este hecho y somos conscientes de la importancia que tiene una actuación responsable para la supervivencia de SanLucar y de la sociedad a largo plazo. SanLucar puede hoy poner su granito de arena para la mejora de las condiciones de la sociedad y del medio ambiente de mañana, y lo hacemos, actuando día a día con arreglo a nuestros valores, apoyando a nuestros partners y empleados, escuchando a nuestros clientes, ideando maneras de mejorar las condiciones de las personas que dependen de nosotros y aquellas que se ven afectadas por nuestra actividad, etc. Pero no somos perfectos, y somos conscientes de ello, por eso debemos mejorar en estos y otros aspectos de forma continua y no perder de vista nuestro objetivo: actuar con coherencia y responsabilidad.

En 2010 hemos dado un fuerte impulso a nuestra política de responsabilidad corporativa, con la creación de un departamento específico desde el que se impulsan y desarrollan desde entonces todos los proyectos sociales y de sostenibilidad en SanLucar. De esta forma, SanLucar ratifica aquel compromiso. Prueba de ello es la elaboración de esta Memoria, así como las actuaciones que en ella se detallan, la pertenencia a redes especializadas como UPJ en Alemania y la firma de códigos voluntarios como el Charter de la Diversidad o el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

También en 2010 se ha consolidado definitivamente nuestra producción en Túnez, donde contamos con una explotación en propiedad que integra un excelente producto y el máximo respeto del medio ambiente y de los derechos humanos. No en vano, SanLucar se adelantaba a muchos otros productores al certificar su actividad en base a la Norma SA8000 que asegura el cumplimiento de las convenciones de la OIT.

En definitiva, en SanLucar estamos sembrando hoy las semillas de un futuro sostenible, porque estamos convencidos de que sólo con la siembra adecuada hoy, podremos recoger los mejores resultados mañana.

Stephan Rötzer

# Nuestro mundo y SanLucar: cómo integramos el futuro ya desde hoy en nuestra forma de actuar y comerciar

**Responsabilidad corporativa y sostenibilidad son dos términos que van íntimamente unidos a nuestro futuro, puesto que es desde este contexto desde donde se pone de manifiesto el alcance y la importancia de las medidas y decisiones tomadas hoy en los ámbitos de la sostenibilidad y de nuestra aportación al medio ambiente.**

Por eso, dentro de SanLucar trabajamos con la vista puesta en las llamadas *megatrends*, es decir, aquellas tendencias sociales que ya se observan a día de hoy y cuya influencia será determinante para nuestro futuro en los próximos 20 - 30 años.

Tomemos como ejemplo el creciente envejecimiento de nues-

tra sociedad y la importancia en aumento de nuestros mayores en cuanto a las decisiones de compra del futuro. Este hecho se plasma ya en el diseño de nuestros embalajes, así como en la composición de nuestro surtido de productos, de forma que sea adecuado para este grupo de consumidores.

Otro ejemplo es la tendencia mi-





gratoria hacia las grandes ciudades, lo que significa que cada vez más personas prefieren vivir en grandes urbes a vivir en pequeños núcleos de población en el campo. Adelantándonos a las consecuencias, nosotros ya estamos trabajando en nuevos proyectos logísticos dirigidos a este escenario futuro previsible, ya que la sobrecarga y el exceso de tráfico en las ciudades requerirá nuevos conceptos en cuanto al aprovisionamiento y envío de las mercancías a comercios y hogares.

La digitalización en aumento de nuestra sociedad, y la mayor influencia de las redes sociales en el trabajo, por ejemplo, son motivos suficientes para que utilicemos e intensifiquemos estos nuevos medios en la comunicación con todos nuestros grupos de interés. A través de una plataforma común entre SanLucar y los consumidores, podemos intercambiar de forma más directa la información y nuestro interés por temas como el cultivo responsable o el uso sostenible de nuestros recursos, ya que los consumidores del futuro, como parte de la cadena alimentaria, demandan más información sobre los productos con los que se alimentan.

Otra gran tendencia es que nuestros recursos están disminuyendo, y la consecuencia directa será una mayor dificultad para alimentar a toda la población mundial, por eso nosotros trabajamos ya desde hoy con cultivos sostenibles que aseguren frutas y verduras que cumplan nuestros estándares de calidad y el máximo respeto a la naturaleza.

Por último, pero no menos importante, podemos nombrar como ejemplo final la preocupación en auge por la salud. Como productores de frutas y verduras que somos, queremos cumplir aquí con nuestra responsabilidad y contribuir a una nutrición que sea realmente saludable para toda la sociedad.





# 1. La Responsabilidad Corporativa en SanLucar

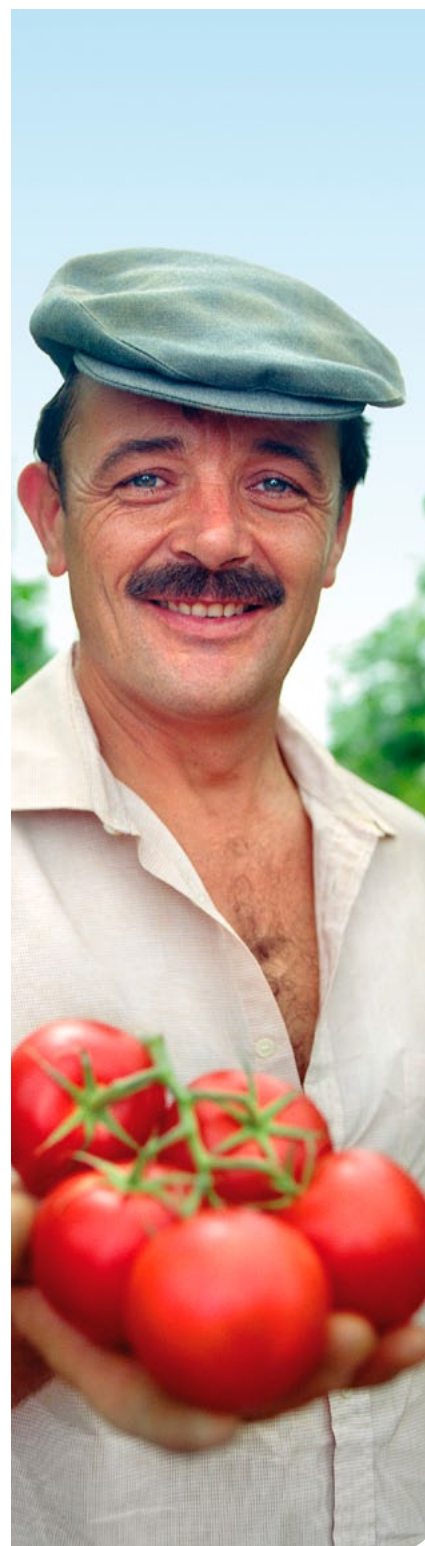
- Nuestros valores y compromisos
- Nuestro plan: la Responsabilidad Corporativa en 3D
- Nuestro equipo

# Nuestros valores y compromisos

SanLucar es una compañía cuyos valores empresariales siempre han gozado de una gran importancia. En SanLucar creemos que todos nuestros actos cuentan, y por ello tanto nosotros como nuestros colaboradores conocen cuáles son nuestros valores y compromisos, y los aplicamos diariamente en nuestro trabajo y en nuestras decisiones.

**EL COMPROMISO SANLUCAR es en realidad un compendio de compromisos que aplicamos tanto a nivel interno como externo. Estos son:**

- No te fijes sólo en el agricultor, el producto o el cliente. Fíjate en la persona
- Trabaja siempre con previsión – así evitas los problemas y tener que solucionarlos
- Busca la crítica y ayuda a los demás a llegar a ser mejores que tú
- No aceptes soluciones intermedias
- Asume responsabilidades y nunca antepongas tus intereses personales al éxito del grupo (sentido común)
- Trabaja sólo de forma que seas feliz. De esta manera creas éxito para la empresa y para nuestros colaboradores
- Trabaja sólo con colaboradores que tengan los mismos valores que nosotros



Asimismo, SanLucar mira en todo momento hacia el futuro, y sabe no sólo qué es hoy sino también qué quiere llegar a ser mañana, es decir, tiene una VISIÓN, que se basa en cuatro principios fundamentales:

- En SanLucar creemos en un mundo sano y natural, un mundo en el que todas las personas tienen la posibilidad y el derecho de alimentarse con los productos más sanos, naturales y sabrosos.
- Queremos ser líderes en el desarrollo de nuevos métodos de cultivo y en la innovación de productos.
- Queremos encontrar Partners en todo el mundo que compartan nuestros principios y compromisos con nosotros, y que se preocupan por la sociedad y por el medio ambiente.
- Queremos ser una marca reconocida por su responsabilidad social y medioambiental.

Por ello, SanLucar apuesta por la calidad 360° y el desarrollo sostenible como bases de su estrategia de negocio; y como «el movimiento se demuestra andando», SanLucar lo demuestra a cada paso que da. Muestra de ello es este informe, que si bien es el primero, ya integra información que nuestros principales stakeholders demandan.

## Nuestros valores



El código de valores de SanLucar abarca una batería de principios que forman parte del ADN de cada uno de nuestros empleados y que, junto con nuestro código ético y nuestra recientemente aprobada política ambiental, se comunican a todos nuestros proveedores, partners y colaboradores. Nuestro objetivo es que todos estos stakeholders que forman nuestra cadena de valor conozcan, integren y apliquen estos mismos valores, es decir, que los sientan como propios, porque ellos también forman parte de SanLucar, de nuestra familia, y por tanto compartimos el mismo ADN.



## Los valores de SanLucar

1. Colaboración y cooperación con nuestros partners para avanzar hacia la excelencia
2. Escucha activa de nuestros stakeholders para un mejor entendimiento de sus necesidades
3. Ética y gestión responsable: Fair-Play en el negocio
4. Honestidad y transparencia
5. Calidad: cuidamos hasta el último detalle durante todo el proceso: resiembra, siembra, cultivo, cosecha, distribución y comercialización
6. Sostenibilidad: respeto y protección del medio ambiente y de las personas, independientemente de su condición o circunstancias
7. Innovación significa para nosotros desarrollo sostenible y aprendizaje continuo
8. Anticipación frente a corrección
9. Garantía de las frutas y verduras más sanas, naturales y sabrosas todo el año
10. Compartimos los valores SanLucar con nuestros colaboradores y los transmitimos a todos nuestros stakeholders

Para una mejor comprensión de lo que significan nuestros valores, desde la Dirección de Recursos Humanos de SanLucar se impulsan políticas específicas. Adicionalmente, a principios de 2011 y junto con la encuesta de clima laboral, SanLucar ha lanzado una encuesta de valores a todos los empleados, para revisar cuál es la verdadera aplicación de los mismos y en qué grado están interiorizados.

Aplicar unos principios éticos homogéneos que mejoren la calidad de vida en nuestras zonas de producción es una de nuestras principales preocupaciones, y por ello, invertimos mucho tiempo y dinero en la formación de nuestro equipo de técnicos de Calidad y en la estandarización de nuestros procesos de auditoría social, adaptándonos no obstante con flexibilidad a las situaciones excepcionales y sirviendo en todo caso como un aliado siempre que nuestros agricultores tengan disposición y ganas de mejorar. Pedimos por tanto a nuestros agricultores que tengan nuestros compromisos y valores en mente en el trabajo diario a la hora de tomar decisiones, en el trato de los empleados y de la sociedad en general.



Parte de nuestro equipo de Calidad, en Puzol.



# Nuestro código ético

SanLucar dispone de un Código Ético que se fundamenta en los principios de la Norma internacional SA8000 (en la cual SanLucar se encuentra certificado desde 2009) así como en los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

## 1 Trabajo voluntario

No recurrimos a ninguna forma de trabajos forzados, esclavización, vejación o trabajo involuntario. Las condiciones laborales se deberán determinar en cumplimiento con todas las leyes aplicables en el país.

## 2 Protección de la infancia

No admitimos la contratación de niños menores de 15 años o la edad mayor correspondiente a la que termine la enseñanza obligatoria del país. Los trabajadores jóvenes sólo podrán ser empleados en circunstancias que les resguarden por completo frente a la explotación, que les protejan de los peligros morales o físicos y de los daños a largo plazo que pueda sufrir su salud además de asegurar que no se interrumpa su educación. Asimismo, se deberá motivar a los trabajadores jóvenes elegibles para que asistan a la escuela o para que participen en prácticas profesionales o en otros programas educativos.

## 3 Derecho de asociación y negociación colectiva

Los empleados tendrán la libertad de unirse a asociaciones que se encuentren dentro de la ley, sin discriminación. Se deberá adoptar

una actitud abierta frente a las actividades de los sindicatos o de las asociaciones y los representantes de los trabajadores no serán discriminados y deberán tener la libertad para desempeñar funciones de representatividad. Para permitir y cumplir sus tareas deben tener acceso a todos los lugares de trabajo.

## 4 Igualdad

Se debe garantizar que todos los empleados sean tratados por igual, ofreciéndoles las mismas oportunidades. Las personas con las mismas habilidades deberán recibir un trato igual y no existirá discriminación en el acceso a los trabajos.

## 5 Contratación laboral responsable

La relación laboral debe especificarse en un contrato laboral formulado de forma escrita. El trabajador debe recibir al menos la copia de éste. A los empleados no se les podrá exigir que entreguen documentos de identidad y tendrán la libertad de dejar el empleo después de notificar con tiempo razonable.



## 6 Horario laboral legal y coherente

Las horas de trabajo, los salarios, el pago de horas extras y los derechos de vacaciones se deberán determinar en cumplimiento con todas las leyes aplicables en el país. Los trabajadores no estarán obligados a trabajar regularmente más de 48 horas a la semana y tendrán derecho a descansar al menos un día a la semana. Es un hecho que, con frecuencia, se requiere trabajar tiempo extra en determinadas épocas o temporadas, si bien el tiempo extra no deberá ser en ningún caso excesivo y las horas extraordinarias deben realizarse voluntariamente y no exceder de 12 horas a la semana.

## 7 Remuneración legal y coherente

La remuneración de una semana laboral habitual debe respetar los estándares mínimos legales. Se debe informar a los trabajadores de for-

ma comprensible y detallada sobre la estructura exacta de sus salarios (desglose). Los salarios se deberán pagar a tiempo y se deberá mantener registros de los pagos a los empleados. No se permitirán en ningún caso deducciones en los salarios que no hayan sido previstas en las leyes nacionales.

## 8 Seguridad, salud laboral y condiciones de trabajo adecuadas

Se deberá proporcionar un lugar de trabajo seguro e higiénico, de modo que el puesto de trabajo no debe mermar la salud ni la seguridad de los trabajadores. Han de observarse los estándares de seguridad y salud reconocidos a nivel internacional. En el lugar deben existir baños en condiciones higiénicas y no deberán existir restricciones que limiten su uso.

En su caso, el alojamiento o las instalaciones de dormitorios propor-

cionados para el personal se deben mantener limpios y en buenas condiciones, es decir, tener una iluminación adecuada, bien ventilada, acceso a agua potable y a baños en condiciones higiénicas.

## 9 Compromiso con la protección del medio ambiente

La empresa debe adquirir un claro compromiso y esforzarse para evitar o reducir la producción de desechos, la contaminación del medio ambiente y el agotamiento de los recursos naturales mediante medidas concretas y sistemas que demuestren el citado compromiso.

## 10 Buen Gobierno y lucha contra la corrupción

La Dirección de SanLucar rechaza el soborno, la extorsión y cualquier forma de corrupción, tal y como se define en los convenios internacionales aplicables.



# Nuestro plan: la Responsabilidad Corporativa en 3D

El Plan Estratégico de Responsabilidad Corporativa de SanLucar 2011-2013 define las líneas estratégicas de Responsabilidad Corporativa de la empresa.

En base a este plan, se han definido tres dimensiones o ámbitos de la CR en SanLucar:

**SL EMPRESA, SL PRODUCCIÓN Y SL MERCADO, definiéndose asimismo estrategias en cada una de estas dimensiones para la consecución de las metas de CR, que quedan reflejadas en 10 pasos:**

1. Sentir y vivir nuestros valores: el compromiso SanLucar
2. Desarrollar, cumplir y fomentar nuestros principios ecológicos y éticos
3. Desarrollar, difundir y promover las mejores prácticas éticas y ambientales
4. Utilizar las mejores tecnologías disponibles para la innovación, la sostenibilidad y la eficiencia
5. Garantía de comportamiento ético y sostenible en toda nuestra cadena de valor
6. Minimización de la huella ecológica de nuestros productos
7. Comunicación efectiva y transparencia
8. Colaboración con nuestros stakeholders basada en la confianza, a través de una comunicación efectiva y la actuación conjunta
9. Considerar las necesidades locales
10. Actuación global para la mejora de las condiciones de la sociedad y el medio ambiente

Por tanto, el modelo de CR de SanLucar es un modelo tridimensional de dentro a fuera, basado en la aplicación de una estrategia coherente y en la implicación de los principales stakeholders, ejes de dicha estrategia. SanLucar quiere convertirse de este modo en un catalizador e impulsor de las políticas de CR en el negocio y un referente en el sector de la fruta y verdura a nivel mundial.



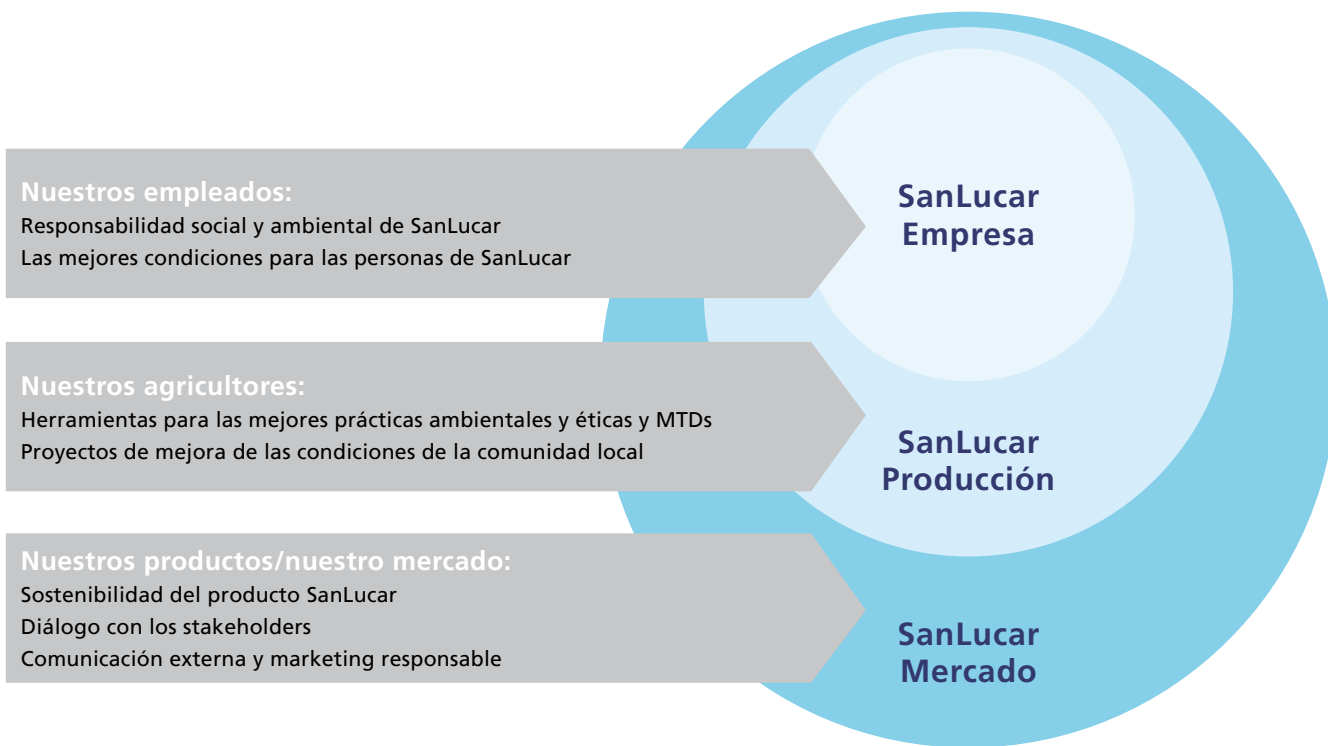


Figura 1: Nuestro modelo de CR

## Nuestro equipo

Para garantizar que todos los aspectos de sostenibilidad se implementen en todas las actividades de la empresa SanLucar, el modelo CR está basado en el modelo de negocio de SanLucar. Así, sólo a través de una estructura CR integrada en el organigrama, puede conseguirse el adecuado funcionamiento del engranaje estratégico y operativo.

En 2010, SanLucar, consciente de la importancia de la Responsabilidad Corporativa para el futuro de la empresa y de la sociedad y para el crecimiento sostenible del negocio, creó un departamento desde el que serían liderados los asuntos de CR de SanLucar.

El equipo de CR se compone de una responsable central del departamento en España y del proyecto a nivel internacional, Delia García, una responsable del proyecto en Alemania, Ilka Hein, y una serie de embajadores de CR correspondientes a todas las materias y áreas relevantes para CR y en todas las localizaciones geográficas donde SanLucar se encuentra presente, como nuestro compañero de Austria, Stephan Strasser o nuestra compañera Nancy Daiss, en Puzol.



Nuestro equipo de CR







## 2. Somos SanLucar

- Quiénes somos
- Dónde trabajamos
- Dónde vendemos
- Dónde producimos
- Mirando al futuro
- La estructura operativa



## Quiénes somos

SanLucar representa la mejor fruta y verdura del mundo. Para ello han trabajado, peleado y contribuido de otros muchos modos, y lo siguen haciendo, muchas personas de todo el mundo. Entre ellos, los agricultores, los recolectores, seleccionadores, envasadores, conductores y, por supuesto, los compañeros de Puzol, Viena y Karlsruhe. Sin estas personas, SanLucar no sería SanLucar.

SanLucar es, además, una empresa global que garantiza al cliente un producto de máxima calidad y sabor excepcional todo el año respetando el medio ambiente y las personas.

## Dónde trabajamos

Más de 140 empleados acudimos cada día a la sede que la compañía tiene en Puzol, a unos 20 km de Valencia y rodeada de huertos de clementinas. Aquí es, entre un ambiente multicultural, donde ideamos las nuevas variedades con las que vamos a sorprender a nuestros consumidores, donde planificamos la próxima producción, gestionamos el transporte y comercializamos cada uno de los productos.

Pero esto es sólo una pequeña parte de SanLucar. A esta familia hay que sumarle otros 675 trabajadores que están distribuidos en las delegaciones que la empresa tiene en Alemania, Austria, Francia, Portugal, Turquía, Túnez, Sudáfrica, Chile, Ecuador y Costa Rica. En total somos más de 800 trabajadores, y todos con un objetivo común: ofrecer las frutas y verduras más frescas y con el sabor y aroma más intenso.



Figura 2: Dónde trabajamos



## Dónde vendemos

Desde sus países de origen, nuestros productos son distribuidos en los puntos de venta de media Europa. Los principales mercados en los que estamos presentes son Alemania, Austria, Francia, Luxemburgo, Holanda, Reino Unido, España, Italia y Polonia. 9 países, 30 clientes y miles de puntos de venta.

Nuestro amplio surtido de frutas y verduras llega tanto a supermercados como hipermercados y fruterías; a ellos les transmitimos nuestro *know-how* y nuestra experiencia adquirida durante varios años en la definición de estrategias comerciales y de comunicación para hacer llegar a la mesa de los consumidores los productos de mejor calidad.

En todo este proceso jugamos un papel de «Total Process Partner», por el cual establecemos sinergias y un trabajo integrado entre todas las partes involucradas (agricultor – SanLucar – comercio) para conseguir el volumen de producción que satisfaga la demanda de nuestros clientes, pero sin dejar de lado la garantía de calidad que nos caracteriza ni nuestros compromisos de CR. Para ello ofrecemos un sistema

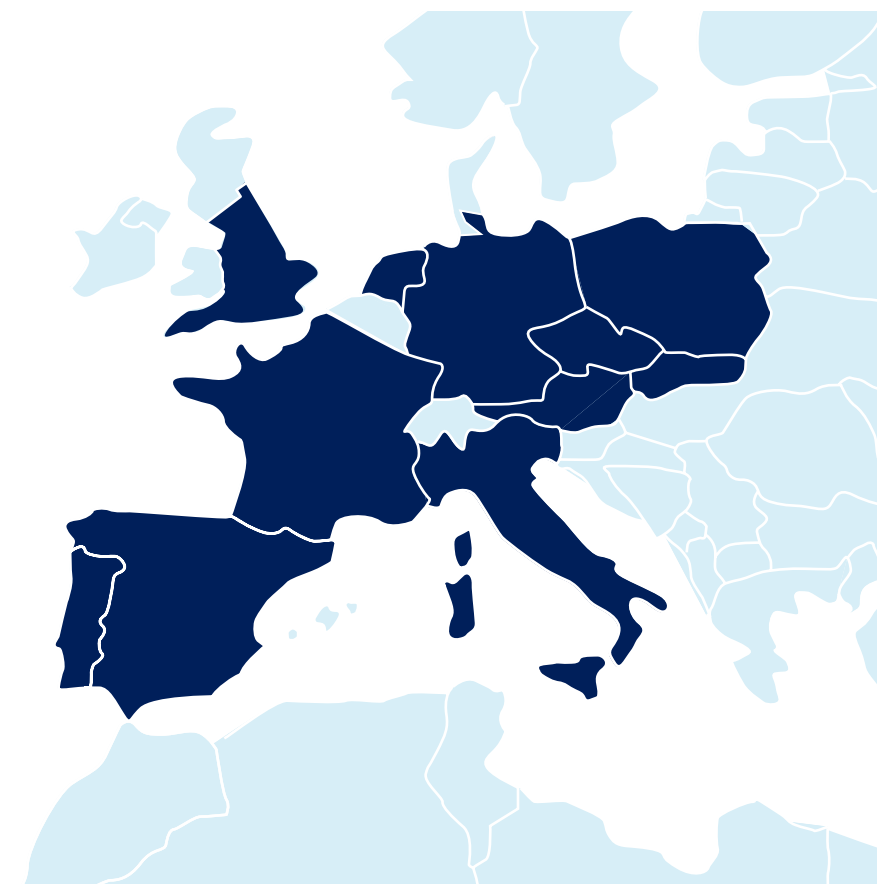


Figura 3: Dónde vendemos

de trazabilidad, de forma que en todo momento podemos conocer el lugar, las condiciones y el tiempo de llegada de cada uno de los pedidos. El vínculo de 360° que mantenemos con nuestros clientes incluye asesoramiento de campañas de marketing y comunicación de los diferentes productos, así como viajes de formación.



# Dónde producimos

Nuestro surtido de productos abarca alrededor de 90 variedades de fruta y verdura, y está compuesta por los productos característicos de cada región y las importaciones que realizamos en otros países con el fin de ofrecer nuestros productos los 12 meses del año. Esta variedad en nuestro portfolio es resultado de una combinación de la producción en campos propios y la colaboración con productores seleccionados en todo el mundo, con los que establecemos relaciones a largo plazo.

Contamos con campos propios en Túnez (sin duda, uno de nuestros mayores centros de producción propios), Turquía y Portugal. El resto de la producción proviene de campos asociados con los que hemos establecido relación. Pero no cualquier campo puede convertirse en productor de SanLucar. Sólo colaboramos con los mejores campos de producción para asegurarnos que nuestros productos finales cumplan con todos los requisitos SanLucar. Y esto es parte de nuestra clave de éxito.

- Producción externa.
- Producción propia.
- Territorios estratégicos de desarrollo de negocio.

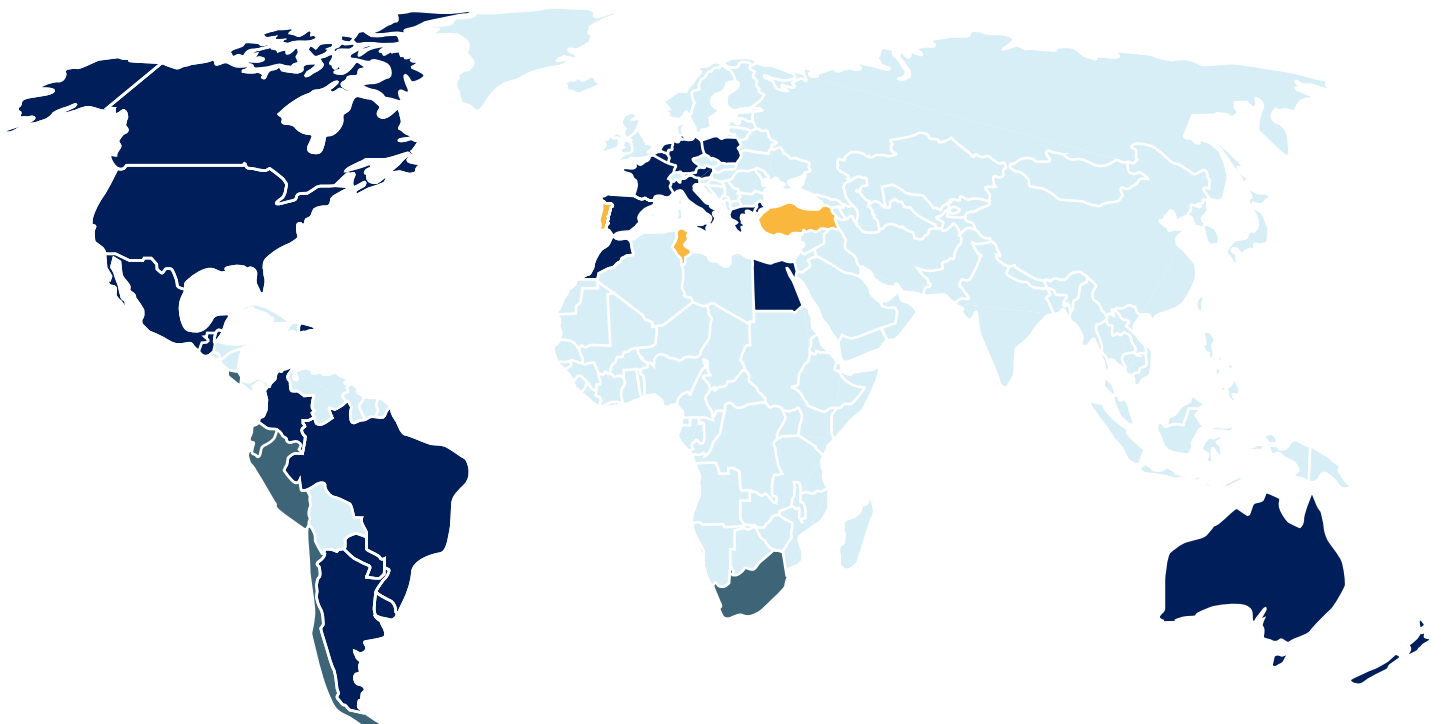


Figura 4: Dónde producimos



# Mirando al futuro

La visión de SanLucar incluye el desarrollo de nuestra presencia en los 5 continentes a través de alianzas con los mejores socios productores locales que nos aseguren a nosotros y a nuestros clientes un producto de máxima calidad con total garantía. La confianza y colaboración con nuestros “socios” es fundamental e imprescindible, implementando todo a través del buen hacer de los agricultores, I+D y criterios de calidad de nuestra Área Técnica.

SanLucar ha desarrollado un ambicioso plan de desarrollo de negocio a 10 años para la implicación en la producción en varios países y abarcar de este modo todas las temporadas de producción. A continuación se muestra un resumen de dicho plan. Objetivo 2020.

Zona	Ha	Toneladas	Empleados	Producto
Túnez	4.000	100.000	30.000	Tomate Fruta de hueso Cítrico Berries Melón y sandía Lechuga Pimiento, berenjena, calabacín
Sudáfrica	1.000	35.000	8.000	Fruta de hueso Cítrico Berries Uva
Chile/Perú	1.500	50.000	5.000	Cítrico Berries
Turquía	300	10.000	1.500	Fruta de hueso
Centroamérica	500	1.300	2.000	Piña y banana
Asia	300	1.000	1.800	Cítrico Berries Fruta de hueso

Este plan de desarrollo nos permite, entre otras cosas, una optimización en el uso de los recursos naturales para la producción, la mejora de las condiciones locales laborales o la tecnificación de la producción a través de una importante inversión en I+D (véase el ejemplo de Túnez en apartado correspondiente).

Adicionalmente, SanLucar estudia a través de su departamento de CR cuál es la situación de cada comunidad en la que estamos presentes hoy, y también en las que estaremos presentes en un futuro, por lo que nuestros departamentos de CR y Desarrollo de Negocio colaboran para que beneficie para SanLucar signifique también mejora social y sostenibilidad.



# La estructura operativa

La central de SanLucar se organiza por Direcciones y Departamentos, tal y como se muestra en la siguiente figura.

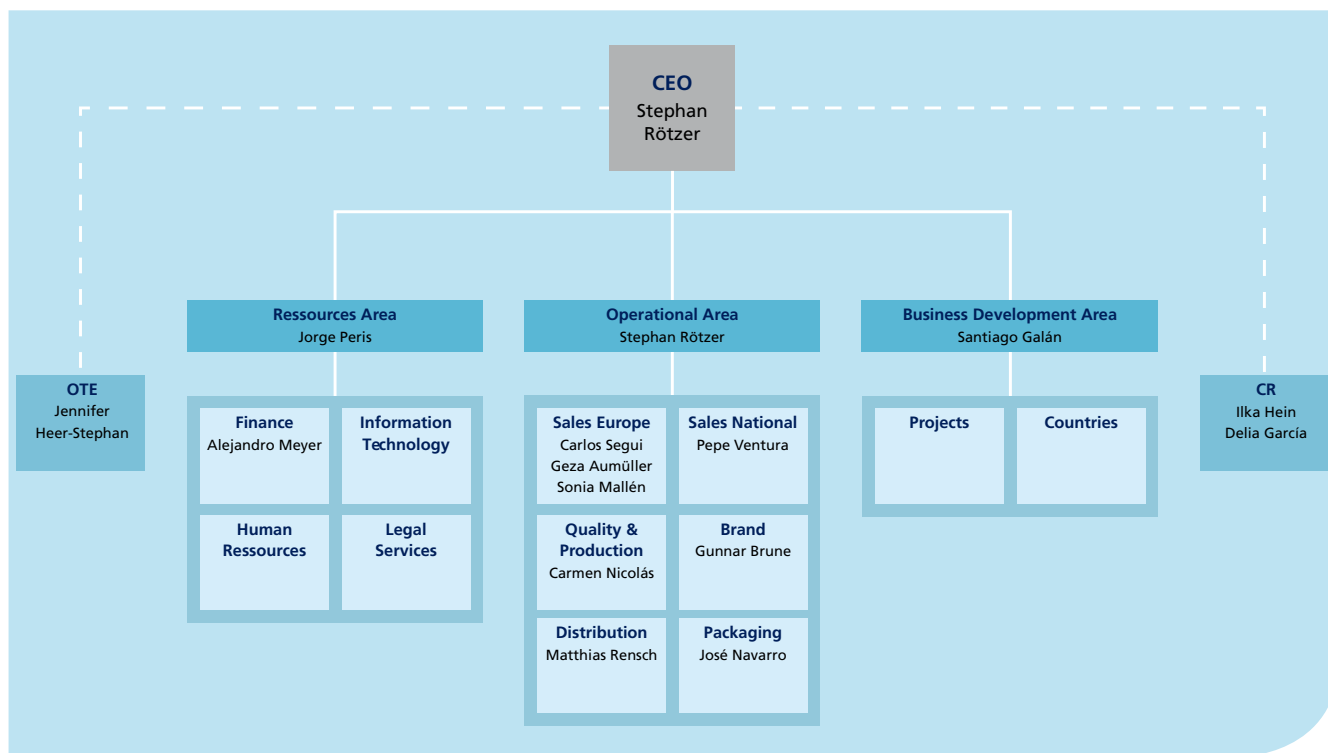


Figura 5: Organigrama de SanLucar

El departamento de Responsabilidad Corporativa depende de la Dirección General, y se encuentra en estrecha relación con todas las Direcciones, en especial con la de Desarrollo de Negocio y la de Calidad y Producto.

El resto de las delegaciones de SanLucar funcionan con sus propios departamentos de RRHH, Administración y comerciales, siempre coordinados con sus homónimos en la central de Puzol.





### 3. La marca SanLucar

- Nuestra marca,  
nuestra mejor cara

## Nuestra marca, nuestra mejor cara

La marca SanLucar refleja lo que somos. Refleja nuestra personalidad, nuestro carácter y nuestra filosofía. Pero sobre todo, la marca SanLucar define nuestra obsesión: el sabor. Esto es lo que nos diferencia, lo que nos hace únicos. Y por ello ponemos gran esmero y pasión en llevar a la mesa la fruta y verdura más fresca y sabrosa.

Durante varios años hemos conseguido establecer una imagen de marca entre nuestros consumidores, una imagen que transmite naturalidad y sinceridad. Una marca abierta y única, que habla al consumidor de una forma cercana, humana y directa. Hemos conseguido que nuestros consumidores confíen en la marca SanLucar, porque para ellos es sinónimo de calidad y garantía del sabor y frescor que nos caracteriza.

Además de toda la actividad de producción, logística y comercial en SanLucar nos preocupamos por introducir conceptos innovadores para que nuestros clientes puedan presentar y comunicar los productos, de forma que de esa relación estrecha y a través de la confianza mutua construyamos una verdadera imagen de marca.

Esta imagen de marca se traduce en una estrategia de marketing que tiene por objetivo hacer la vida más sencilla a nuestros clientes. Por eso llevamos al mercado nuevas ideas y propuestas, tales como el lanzamiento y comercialización de nuevos productos y variedades como







ClemenGold o Magic Grapefruit, comunicación de nuevos conceptos de productos para limones, manzanas y naranjas; o, simplemente, acciones periódicas, programadas por producto y campaña que sirven como incentivo de venta.

Nuestras actividades de marketing están estructuradas en dos niveles. Un primer nivel estratégico de branding dirigido a la construcción de imagen de marca que nos reporte presencia en el top-of-mind del consumidor, y un segundo nivel más táctico, que sirve de apoyo a la actividad comercial –tanto de SanLucar como de nuestros clientes– para impulsar las ventas de productos concretos.

Diferenciamos entre actividades Below The Line y Above The Line. Dentro de BTL se engloban acciones promocionales para determinados productos, concursos, degustaciones de producto y decoración del punto de venta. En las estrategias ATL incluimos canales de comunicación directa al consumidor a través de las redes sociales. Además, llevamos a cabo una comunicación B2B con herramientas como nuestro Newsletter y varios materiales que distribuimos a nuestros clientes con el objetivo de que toda la cadena esté informada de nuestras actividades, acciones y objetivos.

Como parte de nuestra labor de comunicación también realizamos viajes de formación a los campos de

cultivo con nuestros clientes, donde les presentamos las instalaciones de forma que puedan conocer de primera mano los métodos y procedimientos que utilizamos en SanLucar, el personal dedicado a la recolecta y confección, los controles de calidad, así como sesiones informativas donde se presentan las novedades de los productos. Otra de nuestras áreas de actuación es la innovación en el diseño de packaging, donde nuestro equipo se preocupa de que la imagen de marca de SanLucar llegue al consumidor también a través del envase de los productos, manteniendo una coherencia con el resto de comunicación y teniendo en cuenta aspectos medioambientales en nuestros envases.





## 4. SanLucar en datos

- Nuestro departamento de Controlling
- Algunos datos

# Nuestro departamento de Controlling

El producto con el cual trabajamos en SanLucar es muy especial, la fruta necesita mimo, dedicación y un seguimiento continuo, por lo que el flujo de información debe ser mucho más frecuente que en otras empresas. Por poner un ejemplo, la mayoría de los informes comerciales son semanales y no mensuales como es habitual. Por ello invertimos en tener un sistema de información (ERP) potente y moderno.

## El control de gestión en SanLucar permite tener información de varias áreas:

- a) **Controlling Comercial o de Ventas:** ofrece toda la información sobre las ventas al equipo comercial y product managers. Esta información es casi a tiempo real, ya que es posible obtener una valoración de volúmenes vendidos (kg/cajas/pallets), ventas y resultados brutos al día siguiente.
- b) **Controlling de logística:** el transporte de productos tan perecederos como la fruta hace que la logística sea una de las claves de que nuestros clientes tengan un producto en perfecto estado y fresco. Los orígenes de nuestra fruta son muy diversos, desde la banana de Ecuador al tomate de Túnez y las rutas múltiples a todos nuestros clientes en Europa. Por ello los costes logísticos son elevados y requiere ser conscientes de lo que gastamos cada mes y cómo podemos organizarlo mejor.
- c) **Controlling del Grupo:** SanLucar tiene varias empresas repartidas por todo el mundo con diversas funciones como comercializadoras, importadoras de frutas de países de ultramar o empresas productoras y poseedoras de plantaciones. Para mantener un control de todas estas empresas a nivel financiero y de gestión es importante tener un sistema de informes financieros mensuales.
- d) **Controlling Financiero:** se trata de la información de varias áreas de la empresa consolidada en forma de variables económicas de gran interés para la Dirección de la empresa. Para ello se elabora un cuadro de mando mensual y se realizan análisis de rentabilidad de proyectos y áreas de la empresa.



# Algunos datos

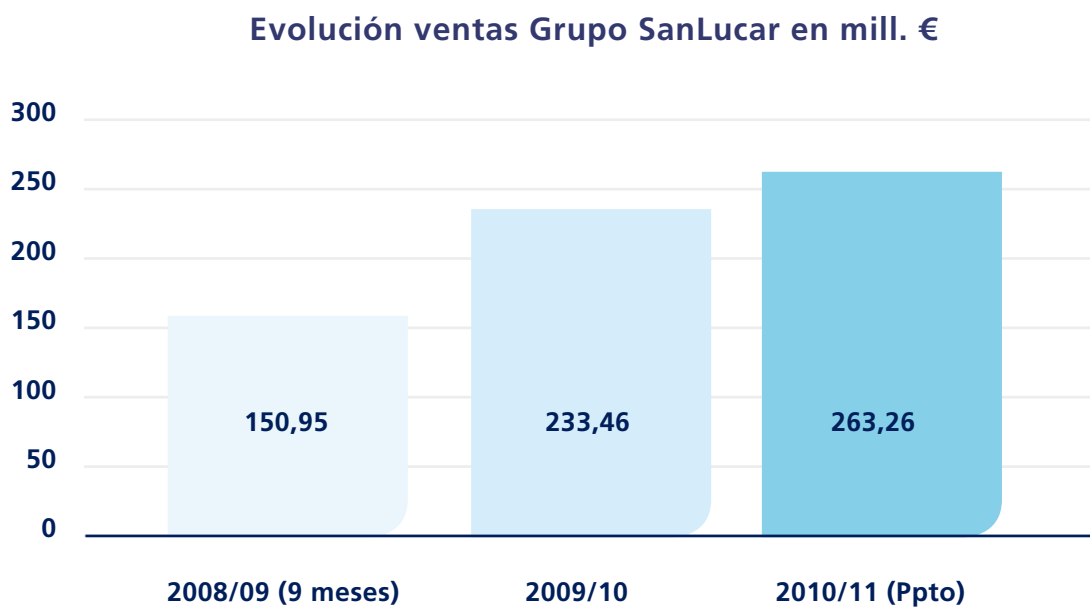


Figura 6: datos de ventas de SanLucar sociedad matriz



### Distribución de las ventas por productos año 2009/10

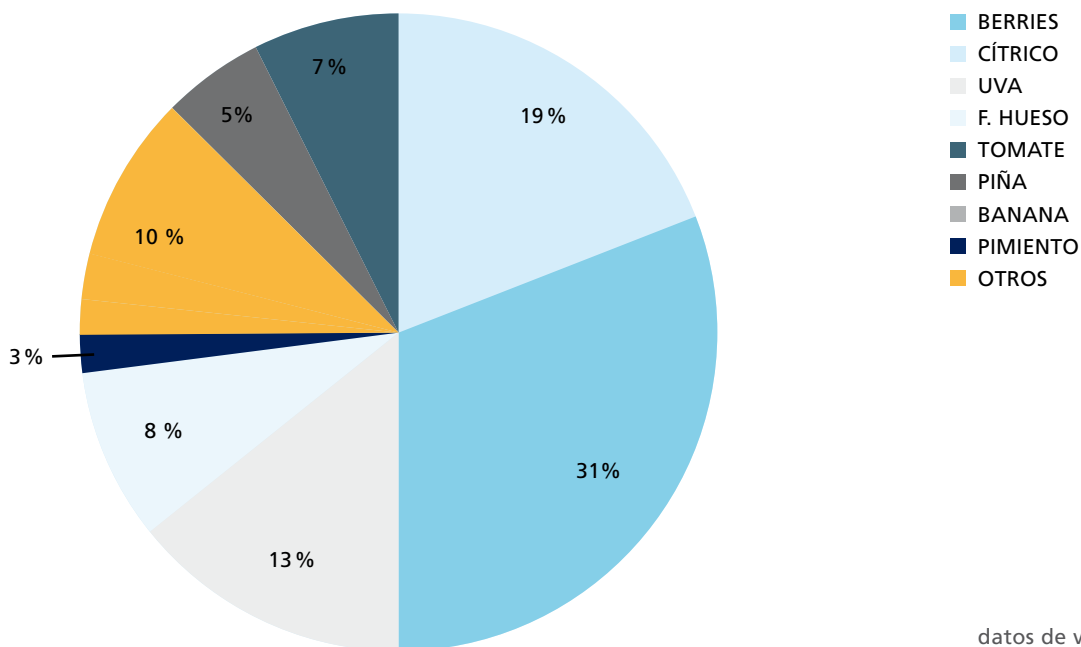


Figura 7: datos de ventas de SanLucar sociedad matriz desglosadas por productos

### Distribución de las ventas por países año 2009/10

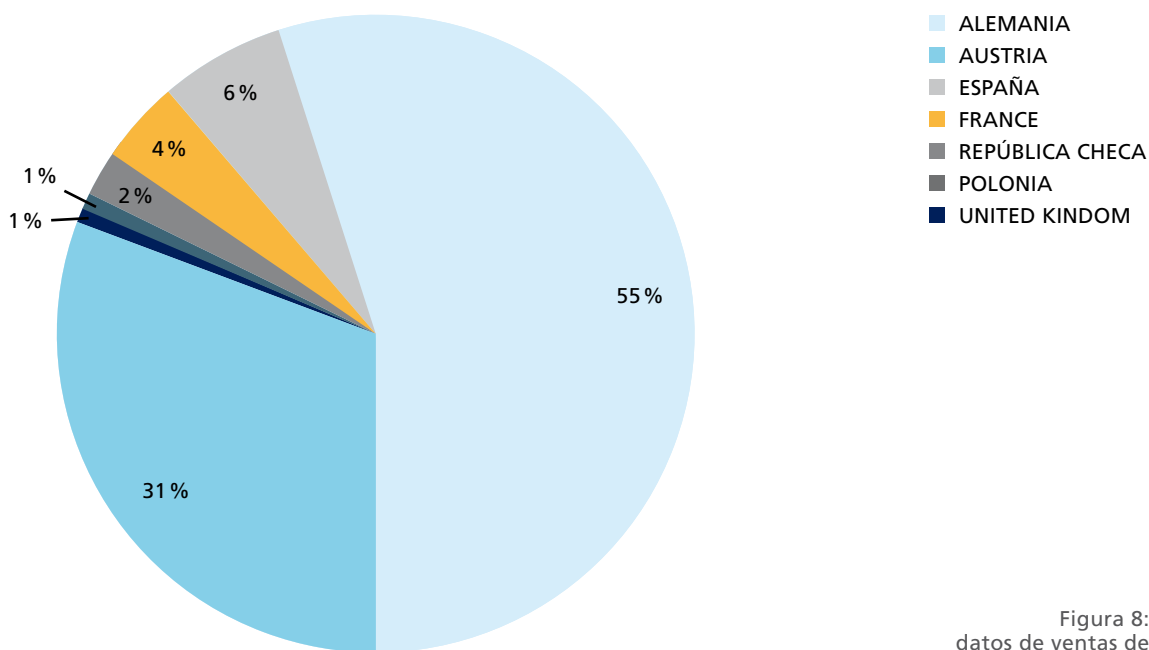


Figura 8: datos de ventas de SanLucar sociedad matriz desglosadas por países





## 5. Compromiso con nuestros empleados

- Nuestro capital humano
- Igualdad y diversidad
- Formación y desarrollo
- El Proyecto SanLucar Academy
- Herramientas para la comunicación interna y el diálogo con nuestros empleados
- El clima laboral
- La SA8000

## Nuestro capital humano

En SanLucar nuestro mejor activo son nuestros empleados. Nos importan y cuidamos de ellos porque sin ellos nuestra actividad no sería posible. Por ello, el beneficio de SanLucar es repartido proporcionalmente entre sus empleados cada año en función del cumplimiento de los objetivos, es decir, si ganamos, ganamos todos.

Nuestros empleados son además un elemento indispensable para nuestra política de CR. Ellos invierten parte de su tiempo con fines sociales. Como muestra está el programa de voluntariado corporativo, el gran éxito de las campañas solidarias o la colaboración a través del entramado de embajadores de CR.

En SanLucar, todos entendemos que formamos parte de nuestro equipo de trabajo, pero también de un equipo mayor, que es toda la compañía. Valoramos la importancia que tienen el trabajo y la actitud de cada uno y cómo afectan a la

vida y resultados de cada miembro del equipo y de nuestra empresa en conjunto. Por ello, fomentamos la iniciativa, invertimos en el desarrollo profesional, proporcionamos un entorno laboral seguro y saludable, garantizamos la igualdad de oportunidades para todos y reflejamos la diversidad de las sociedades en las que operamos. Todo esto no lo hacemos de forma altruista: trabajamos para que todas las personas en SanLucar se encuentren a gusto y estén motivadas para dar lo mejor de sí mismos.

También sabemos lo importante

que es atender adecuadamente, tanto a nuestros clientes como internamente a cada uno de nosotros. A través de nuestra capacidad de innovación en entornos profesionales y geográficos diversos, intentamos llegar a muy diferentes culturas y necesidades. Por eso, fomentamos la diversidad cultural en nuestro entorno laboral a través de un intercambio de conocimientos que desarrolla competencias interpersonales y sociales.

A continuación se resumen algunas de las políticas adoptadas por el departamento de Recursos Humanos.



# Igualdad y diversidad

SanLucar se caracteriza especialmente por una plantilla diversa e igualitaria. Fomentamos prácticas de gestión e inclusión de la diversidad e igualdad en nuestro entorno laboral para mejorar nuestra competitividad, poder responder a las características de nuestros stakeholders, contribuir a nuestra responsabilidad social y mejorar la calidad de la vida profesional y privada de todas las personas que forman parte de SanLucar.

## Igualdad

Consideramos que la Igualdad de oportunidades no sólo es un deber legal, sino una responsabilidad social y una ventaja competitiva. Estamos convencidos que una mayor armonización entre las necesidades de la empresa y nuestros empleados fomentan la innovación, el desarrollo y la participación.

En todos y cada uno de los ámbitos en los que desarrollamos las actividades empresariales, desde la selección a la promoción, pasando por la política salarial, la formación, las condiciones de trabajo y empleo, la salud laboral, la ordenación del tiempo del trabajo y la conciliación, asumimos el principio de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Asimismo, SanLucar llevará a la práctica medidas adicionales para el fomento de la igualdad a través de la implantación de su Plan de Igualdad que está siendo desarrollado actualmente y hasta finales de 2011. Para ello, nuestro equipo de Recursos Humanos cuenta con una persona que ha recibido la formación de «Agente de Igualdad» quien ha realizado un diagnóstico detallado en materia de género.

Bandas salariales	Mujeres %	Hombres %	Total %
Menos de 12.000 €	0	0	0
Entre 12.001 € y 14.000 €	0	0	0
Entre 14.001 € y 18.000 €	0	0	0
Entre 18.001 € y 24.000 €	23,6	6,6	30,2
Entre 24.001 € y 30.000 €	15,1	5,7	20,8
Entre 30.001 € y 36.000 €	11,3	5,7	17
Más 36.000 €	14,1	17,9	32
<b>TOTAL</b>	<b>64,1</b>	<b>35,9</b>	<b>100</b>

Figura 9: Análisis de las bandas salariales en función del género de los empleados

Durante los últimos meses se ha trabajado especialmente en la mejora de la conciliación de vida laboral y privada ampliando sobre todo la flexibilidad horaria.

Además, hay que destacar que contamos con una representación de las mujeres más alta que la de hombres (actualmente, el 64,1 % de la plantilla está compuesta por mujeres y el 35,9 % por hombres).

En los puestos más altos de la estructura organizativa, el porcentaje de mujeres se reduce, si bien las posibilidades de promoción y ascenso son las mismas independientemente del género y nuestra

política de recursos humanos recoge este aspecto.

## Diversidad

SanLucar es una empresa multinacional, con filiales y colaboradores en todo el mundo y con proyectos cada vez más internacionales. Esta diversidad a nivel de negocio también se refleja en nuestra plantilla.

La diversidad puede causar problemas, pero sobre todo crea oportunidades y es fuente de creatividad e innovación. Gracias a nuestra diversidad interactuamos, nos interesamos mutuamente el uno por el otro y todos sabemos interpretar y ver nuevos desafíos en lo desconocido.





La colaboración y la convivencia en un entorno laboral tan diverso se basan necesariamente en el apoyo mutuo y la tolerancia.

Esta convicción y filosofía se hizo oficial al adscribirnos en verano 2010 al Charter de Diversidad. En una encuesta realizada en febrero 2011 sobre la igualdad y diversidad el 98 % de la plantilla afirmó que la diversidad es un hecho positivo para ellos. Actualmente, en SanLucar España ya tenemos una representación de 13 nacionalidades diferentes. Ampliando el foco a todo el grupo empresarial, alcanzamos una representación de más de 20 nacionalidades.

Fomentamos esta diversidad no sólo

a través de las nuevas incorporaciones, sino también a través de una comunicación interna orientada al bilingüismo (español y alemán) o de la impartición de cursos de

idiomas. En este sentido, durante el año fiscal 2010/2011 se impartirán más de 2.000 horas de formación de idiomas. Formación que se realiza durante el horario laboral.

### Plantilla (SL Fruit) desagregada por sexo y nacionalidad (28.01.2011)

	Mujeres	%	Hombres	%	Total
Alemán	22	79	6	21	28
Austriaco	0	0	1	100	1
Belga	0	0	1	100	1
Checo	1	100	0	0	1
Chileno	0	0	1	100	1
Eslovaco	1	100	0	0	1
Español	27	52	25	48	52
Francés	5	83	1	17	6
Holandés	1	50	1	50	2
Italiano	4	67	2	33	6
Marroquí	1	100	0	0	1
Polaco	2	100	0	0	2
Turco	0	0	1	100	1
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>-</b>	<b>39</b>	<b>-</b>	<b>113</b>

Figura 10: Plantilla de SanLucar

## Formación y desarrollo

El éxito de SanLucar depende esencialmente de la calidad de su personal. Buscamos, atraemos, y retenemos el talento y ofrecemos oportunidades de desarrollo a aquellas personas que demuestran, además de sus habilidades profesionales, las competencias empresariales (orientación al cliente, orientación a las personas, orientación al logro, liderazgo, impacto y auto-confianza).

Aparte de las capacidades, la experiencia y las competencias fundamentales mencionadas, no tenemos en consideración el origen del empleado, su nacionalidad, raza, religión, sexo o edad. En SanLucar desarrollamos las capacidades de todos los empleados para crear altos niveles de motivación y rendimiento, y para permitirles alcanzar todo su potencial. Nuestra política es disponer de un personal

bien formado y con altos conocimientos, que puedan desarrollar correctamente su función y estar preparados para afrontar nuevas responsabilidades y retos.

La transmisión interna del *know-how* es otra de las políticas de Recursos Humanos. Por ello, en SanLucar se realizan multitud de cursos internos entre empleados ya que muchos de ellos disponen de



unos conocimientos amplios y profundos en materias específicas. De este modo, se potencia asimismo sus habilidades de comunicación. Durante el año 2010 se han desarrollado más de 20 diferentes acciones formativas en diferentes áreas, como son la SA8000, HACCP, especificaciones de productos, programas informáticos, procesos de confección de frutas o *workshops*.

Invertimos también en la formación específica necesaria sin restricciones, valorando no obstante la necesidad real de formación y el beneficio a corto y medio plazo. Durante la campaña 2010/11 se han

planificado 20 actuaciones de formación con Especialistas externos.

SanLucar apuesta de la misma manera por el talento joven y ofrece puestos de prácticas de una duración de 4 a 6 meses a estudiantes o jóvenes extranjeros que acaban de terminar su formación. A lo largo de los últimos tres años se ha desarrollado un programa de prácticas muy completo. Actualmente, recibimos a lo largo de un año hasta 25 estudiantes en prácticas, principalmente de países germanoparlantes, pero también procedentes de otros países europeos o de otros continentes. Entre las universidades y los centros de coordinación de programas de

movilidad, como pueden ser Leonardo-da-Vinci o Erasmus, hemos alcanzado gran prestigio ya que año tras año vuelven a confiar en nosotros queriendo implicar a sus estudiantes con nosotros. Hasta el final de la campaña 2010/11 vamos a acoger a un total de 22 estudiantes. Hemos sido subvencionados en tres ocasiones por el programa europeo EURODISEA. Nuestras prácticas son un índice de formación práctica muy valorada, lo que se demuestra además con la incorporación de muchos de nuestros exbecarios a plantilla. Hoy en día son empleados y siguen desarrollando su carrera en SanLucar.

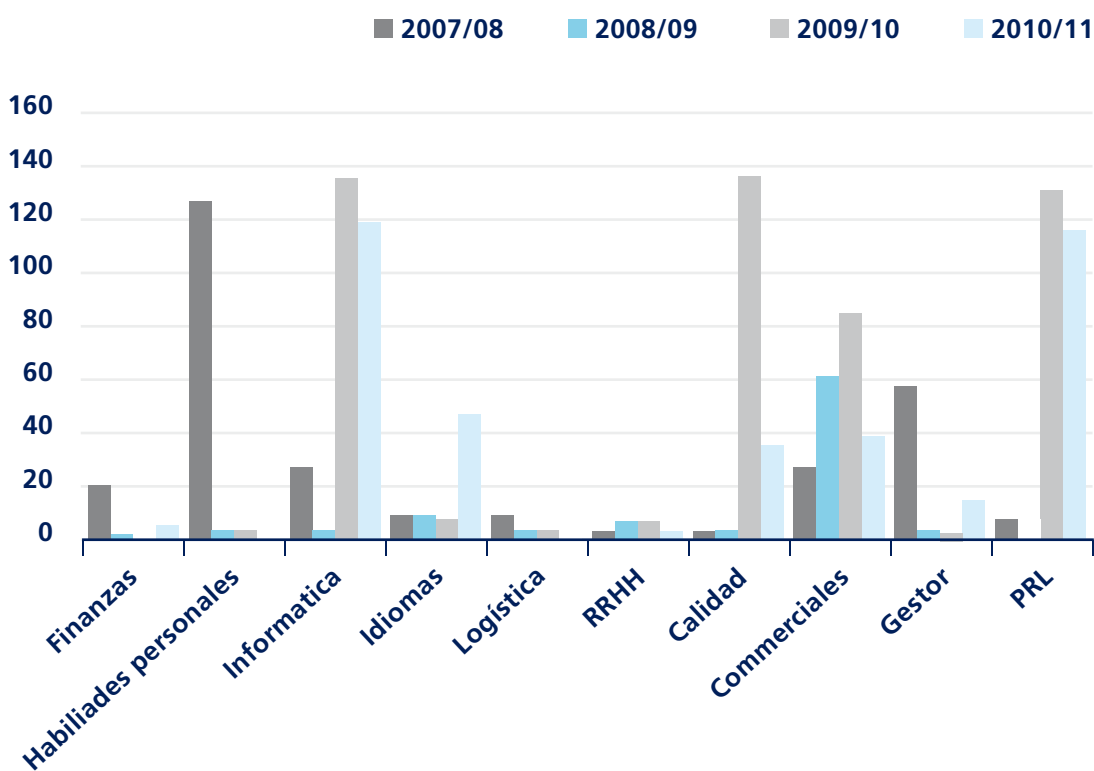


Figura 11: Formación en SanLucar desglosada por áreas temáticas.



# El proyecto SanLucar Academy

SanLucar apuesta firmemente por la formación tanto de nuestros empleados como de nuestros colaboradores. Por ello, el departamento de IT está desarrollando una plataforma E-learning para SanLucar que nos permitirá desde otoño de 2011 realizar cursos de formación interactiva online tanto internos como externos sobre diversas temáticas de interés.

## Algunos ejemplos de contenidos que se prevén desarrollar en los próximos meses son:

- Productos
- Cursos de Calidad
- Uso de herramientas informáticas
- Prevención de riesgos laborales
- Mejores prácticas ambientales en la oficina
- Sostenibilidad en el cultivo
- Aspectos de recursos humanos
- Movilidad sostenible
- Sistemas de gestión
- Igualdad y diversidad

En la actualidad, ya se han desarrollado dos contenidos, un curso sobre el tomate SanLucar y otro sobre cómo elaborar un informe de Calidad.

Esta plataforma no sólo agilizará y mejorará la formación del personal y partners de SanLucar, sino que también permitirá llevar un control de la realización de los cursos y de la asimilación de los contenidos. Además, prevé convertirse en una herramienta clave para el desarrollo profesional en SanLucar.



# Herramientas para la comunicación interna y el diálogo con nuestros empleados

La Comunicación Interna (en adelante, CI) presta una contribución importante a la consecución de la visión, misión, objetivos y estrategias de la empresa. Por ello, ésta se realiza con las indicaciones y la estrategia que marca la Dirección General.

Para SanLucar es esencial optimizar los procesos organizativos a la vez que fomentar el intercambio activo entre todos los niveles y todos los departamentos para, de este modo, aumentar la motivación e implicación, reforzar la evolución de una cultura corporativa impulsora y optimizar la distribución de la información.

Aunque SanLucar cuenta con herramientas para la CI como Intranet desde mucho antes, fue en el año 2009 cuando se tomó la decisión de institucionalizar la CI para así centralizar, coordinar y convertirla en una herramienta estratégica, optimizando los procesos organizativos, el intercambio de motivación, la identificación y el compromiso con la compañía.

Para ello se ha trabajado por un lado en la estructuración y definición de un concepto para los procesos co-

municativos y en el fomento de la participación de toda la plantilla a través de un sistema comunicativo de seguimiento y sugerencias. Desde el 2010 existe un Plan de Comunicación Interna que define el análisis periódico de la situación, los objetivos de la comunicación, el plan de comunicación en sí, el planteamiento comunicativo, el es-

tilo y el método, los destinatarios y la evaluación de la misma.

Las necesidades de comunicación de los empleados se han medido y analizado a través de una encuesta de comunicación. Además, anualmente se pasa un cuestionario de clima laboral donde también se pregunta por la comunicación

Intranet está complementada por una página web de noticias internas, llamada LucaNova





interna, y donde todo el mundo tiene la posibilidad de expresarse libremente y de forma anónima.

Para reforzar la CI, se han introducido varios canales de comunicación para los empleados de SanLucar Fruit. Por un lado contamos con una Intranet donde se puede encontrar información general sobre la compañía, pero donde también se publican comunicados informando sobre actos o hechos importantes. A lo largo de la campaña 2010/2011 ya se han pasado unos 170 comunicados a todos los empleados, principalmente con información de las áreas de Recursos Humanos y Productos, pero también sobre campañas solidarias y otras cuestiones de interés para el empleado de SanLucar.

Intranet está complementada por una página web de noticias internas, llamada LucaNova, la cual se inauguró en primavera de 2010. El contenido y los artículos de LucaNova están redactados por los empleados mismos. Este medio sirve para dar información continua sobre los proyectos, cambios o logros que se dan de mes en mes. Además, al final de cada artículo





se da la posibilidad de dejar un comentario acerca del tema. Desde su inauguración ya se han redactado unos 150 artículos sobre diversas temáticas. Mensualmente, un comité de redactores realiza un seguimiento de los artículos para evaluar qué temas interesan más a los empleados de SanLucar y se proponen mejoras.

Por otro lado, a través de un buzón de sugerencias (Apolo SA8000) se fomenta el intercambio de opiniones y propuestas de mejora. Este medio posibilita además la comunicación anónima sobre temas más delicados ya que las comunicaciones son recibidas sólo por el representante de los trabajadores para la SA8000.

Otro medio de comunicación que se ha introducido es un diccionario interno, llamado Lucapedia, que depende igualmente de la participación de toda la plantilla. En Lucapedia se pueden encontrar explicaciones acerca de expresiones, productos, etc. que forman parte del mundo SanLucar. Este medio está especialmente valorado por las nuevas incorporaciones.

Pero la comunicación interna no sólo se da a través de estos medios sino también de forma directa. Las instalaciones de SanLucar están organizadas de forma abierta prácticamente sin despachos cerrados. Así garantizamos una jerarquía comunicativa y plana facilitando

un intercambio de informaciones directas y fluidas.

Por otro lado, nuestro equipo técnico cuenta con todas las herramientas necesarias para el desarrollo de reuniones tanto en directo como en remoto. En el año 2010 se desarrolló una herramienta que posibilita paralelamente concertar una reunión en Outlook con todos los asistentes tanto internos como externos y la reserva de una sala para asegurar un lugar de tranquilidad, así como la solicitud de los medios necesarios (tabla de anuncios, proyector, conexión wifi, conexión teleconferencia y videoconferencia).





## El clima laboral

En SanLucar apostamos por la satisfacción de nuestros empleados y su compromiso con la empresa. Nos interesa su opinión y aportación para conseguir ser mejores, y, por ello, realizamos una encuesta de clima laboral anual que tiene como objetivo analizar la satisfacción general del empleado en la empresa, así como la satisfacción y oportunidades de mejora relacionadas con diversas variables, como son:

- Condiciones ambientales y ergonomía
- Puesto de trabajo
- Formación y desarrollo profesional
- Compañeros de trabajo
- Superiores, estilo directivo
- Dirección
- Remuneración
- Comunicación
- La política de personal y condiciones laborales
- Valores



A partir de las respuestas obtenidas se elabora el informe de clima laboral y se proponen acciones de mejora en las áreas en las que encontramos oportunidades de mejora.

Hemos mantenido en gran parte la estructura de la encuesta de clima desde el año 2006, lo que nos permite obtener una buena visión de la evolución de las principales variables.

También hemos conseguido ir aumentando la participación en la encuesta, alcanzando en el último año un 64 % de la plantilla general, lo que suponía un 80 % de la plantilla ubicada en la central.

Durante estos últimos años, los dos aspectos mejor puntuados en la encuesta han sido siempre la satisfacción general en la empresa y los compañeros de trabajo, valorándose muy positivamente el ambiente multicultural y la juventud y diversidad de la plantilla. También han obtenido puntuaciones muy altas el puesto de trabajo, así como la formación y el desarrollo del personal. El superior jerárquico y la política de personal se mantienen en niveles buenos; ganando





puntuación, frente a años anteriores, la remuneración. Destaca la flexibilidad en la política de RRHH y la apertura general de la dirección frente a nuevas ideas. La imagen general de la empresa es otro de los aspectos muy positivos, percibiendo los empleados que trabajan en una empresa reconocida en el sector, con prestigio, calidad y una marca

bien definida. SanLucar representa dinamismo e innovación.

El reto que se nos plantea, esto es, las variables peor valoradas, es mejorar la comunicación y la colaboración entre departamentos o equipos de trabajo, así como definir más las responsabilidades.

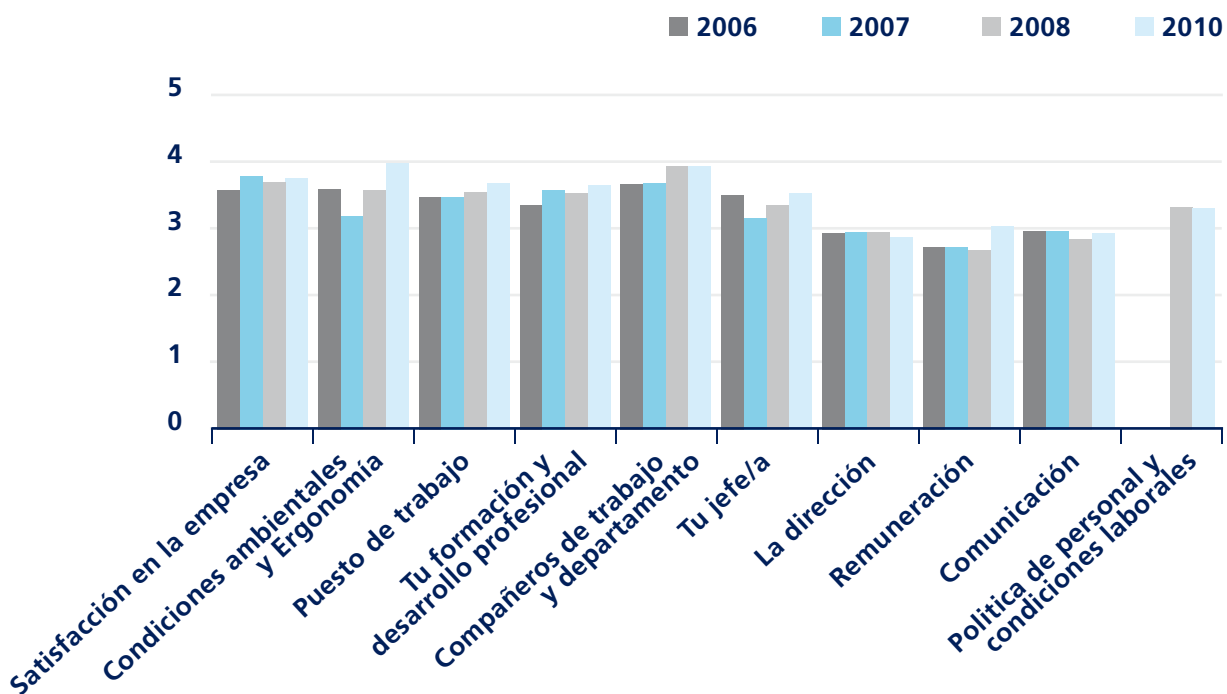


Figura 12: Resumen del histórico de resultados de la encuesta de clima laboral (5= excelente; 0=muy mal)



## La SA8000



Desde su creación SanLucar siempre ha reconocido que la responsabilidad social y ecológica va en conjunto con el hecho de hacer negocio y que crea nuevas áreas de desarrollo. La responsabilidad social forma parte de nuestra filosofía y nuestra cultura empresarial.

Un paso importante para demostrar nuestro compromiso en este sentido ha sido la certificación de la empresa en base a la Norma internacional SA8000 desde 2009. Esta Norma certifica un sistema de gestión que garantiza el cumplimiento de unos principios básicos de responsabilidad social. Detalla 9 componentes que engloban la protección de los derechos humanos y la mejora de las condiciones laborales, basándose en los principios de las convenciones internacionales de los derechos humanos de la OIT.

### Para su mejor gestión se ha creado un sistema de gestión informático, Apolo SA8000 tratando las áreas:

- Trabajo infantil
- Trabajo forzoso
- Seguridad y salud
- Libertad de asociación y derecho a la negociación colectiva
- Discriminación
- Medidas disciplinarias
- Horario de trabajo
- Remuneración
- Sistemas de gestión

Todas estas áreas están además reflejadas en la Política de la Empresa, la Política de Recursos Humanos y el Código Ético de SanLucar. Un equipo de varias personas formado por varios departamentos (Recursos Humanos, Responsabilidad Corporativa, Calidad) trabaja cada año y en continuo en la mejora y ampliación de este sistema de gestión.





## 6. Compromiso con el medio ambiente

- La sostenibilidad en SanLucar
- ¿Excelencia del producto versus medioambiente?
- La producción controlada SanLucar
- La producción sostenible
- Nuestra huella de carbono
- El ejemplo de Túnez
- Light Weight Box®
- Oficina sin papel
- El despacho es el mundo
- Movilidad sostenible

## La sostenibilidad en SanLucar

La sostenibilidad no es sólo un eslogan para SanLucar. Desde el primer momento del ciclo de producción, SanLucar tiene el medio ambiente en cuenta, escogiendo aquellos climas que suponen una minimización en el consumo de recursos naturales y las mejores condiciones para el desarrollo de las plantas.



El riego de nuestros campos se lleva a cabo mediante sistemas altamente eficaces que protegen los recursos naturales y, en los casos en los que es posible, nuestros agricultores practican la rotación en los cultivos. Así, la Naturaleza dispone de tiempo para recuperarse.

En cuanto al uso de sustancias, únicamente cuando existe la amenaza de una pérdida importante de la cosecha, se recurre a pesticidas, pero siempre en las cantidades estrictamente necesarias, debidamente controladas para que resulten inocuas. Ésta no es sólo una condición necesaria para una cosecha sana, sino que también ayuda a nuestros agricultores.

### Las actividades de SanLucar podrían agruparse en:

- Siembra
- Crecimiento/Desarrollo
- Cosecha
- Almacenamiento
- Transporte hasta entrega final
- Transformación, en su caso (aceite)
- Actividades administrativas
- Presencia en punto de venta
- Presencia en ferias y eventos

Cada una de estas actividades tiene impactos ambientales asociados, que difieren en cada caso.



SanLucar definió en 2011 su política ambiental, de forma que todas sus actividades tienen en cuenta los principios de sostenibilidad de SanLucar de mínima contaminación y máxima eficiencia.

**SanLucar, como miembro responsable de la sociedad y del sector de la fruta y verdura, es consciente de que las actividades que desarrolla tienen un impacto sobre el entorno, y deben desarrollarse dentro de un marco de protección del Medio Ambiente. Por ello, las empresas del grupo SanLucar, para colaborar con la sostenibilidad de las actividades humanas, establecen esta Política Ambiental basada en los siguientes tres principios fundamentales:**

1. Cumplir con la Legislación y Reglamentación Ambiental aplicable y con otros requisitos que SanLucar suscriba.
2. Mejorar continuamente nuestras instalaciones, equipos, actividades, prácticas y procesos para:
  - Minimizar el consumo de recursos naturales (fundamentalmente agua y energías no renovables)
  - Minimizar el uso de sustancias nocivas o potencialmente contaminantes
  - Minimizar la generación de residuos y gestionarlos adecuadamente (separación, almacenamiento, gestión y tratamiento) fomentando la reducción, la reutilización y el reciclaje como alternativas a la eliminación
  - Desarrollar soluciones que aumenten la eficiencia de los procesos y disminuyan la huella ecológica de nuestros productos
  - Prevenir la contaminación de los ecosistemas
  - En caso de no tener suficiente capacidad de control, compensar nuestra huella ecológica con medidas alternativas.
3. Implicar, formar, sensibilizar y responsabilizar a las personas de SanLucar para que respeten, compartan y apliquen los mismos principios y criterios de prevención y protección del medio ambiente, ya sean trabajadores, proveedores, colaboradores o clientes.

Esta política deberá aplicarse en todas las actividades de SanLucar: preproducción, producción, transporte, logística, packaging, desarrollo de materiales de marketing y venta y actividad administrativa.



# ¿Excelencia del producto versus medioambiente?

Las plantas, como todos los seres vivos, para crecer necesitan carbono, hidrógeno, oxígeno, nitrógeno, fósforo, potasio y oligoelementos.

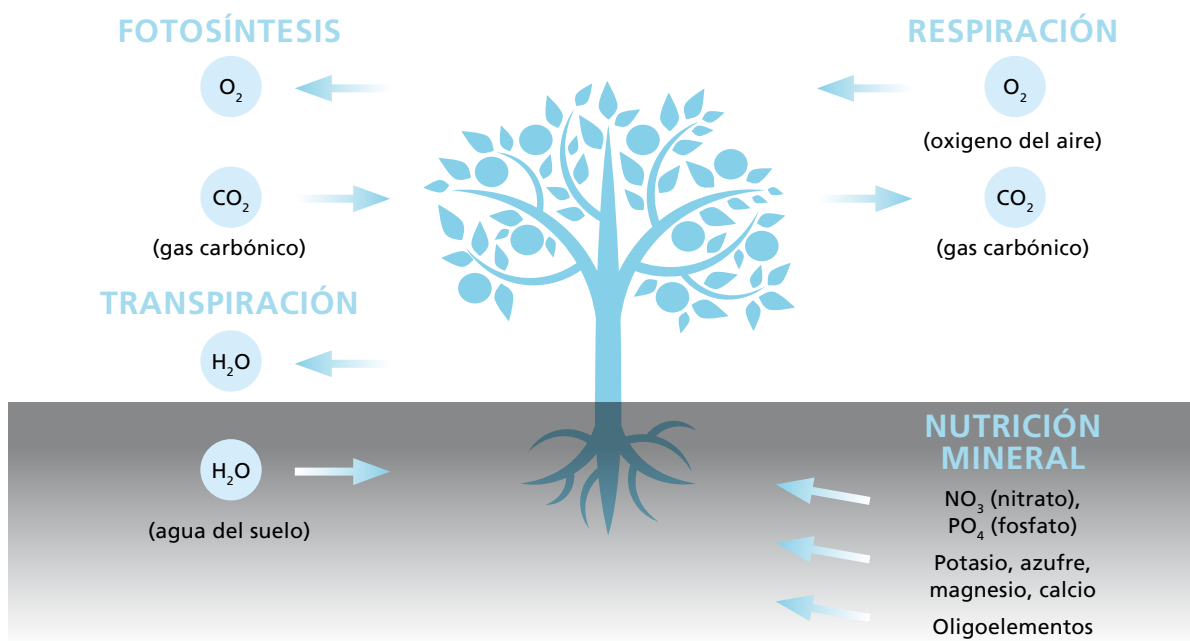


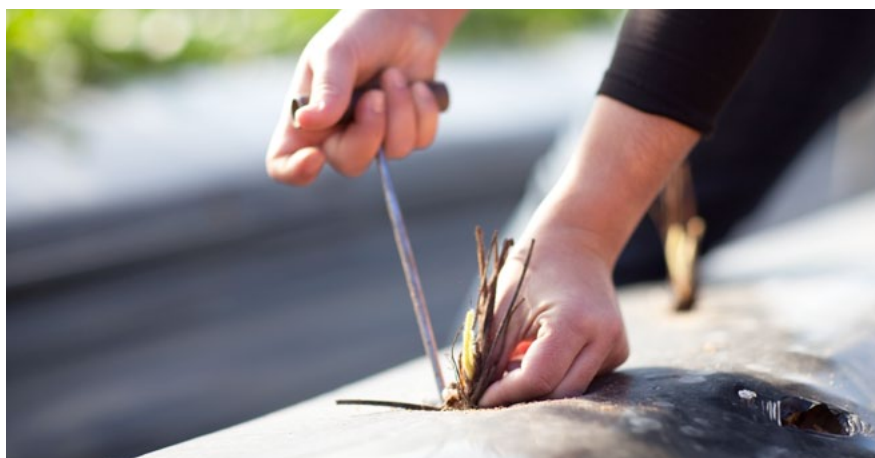
Figura 18: Esquema de procesos de las plantas

En primer lugar, SanLucar apuesta por la calidad natural, y no utiliza en ningún caso Organismos Genéticamente Modificados.

Nuestro mayor esfuerzo se focaliza en cambiar las tendencias habituales de la producción tradicional en la que siempre prima la productividad y los bajos requerimientos de infraestructuras de producción sobre las características organolépticas del producto moviéndonos a un concepto diferente, el concepto SanLucar.



El hecho de apostar por variedades perfectas para el consumo supone desarrollar innovadores proyectos de selección varietal cada año, elevados costes de espacios no productivos, aplicaciones de últimas tecnologías, etc.



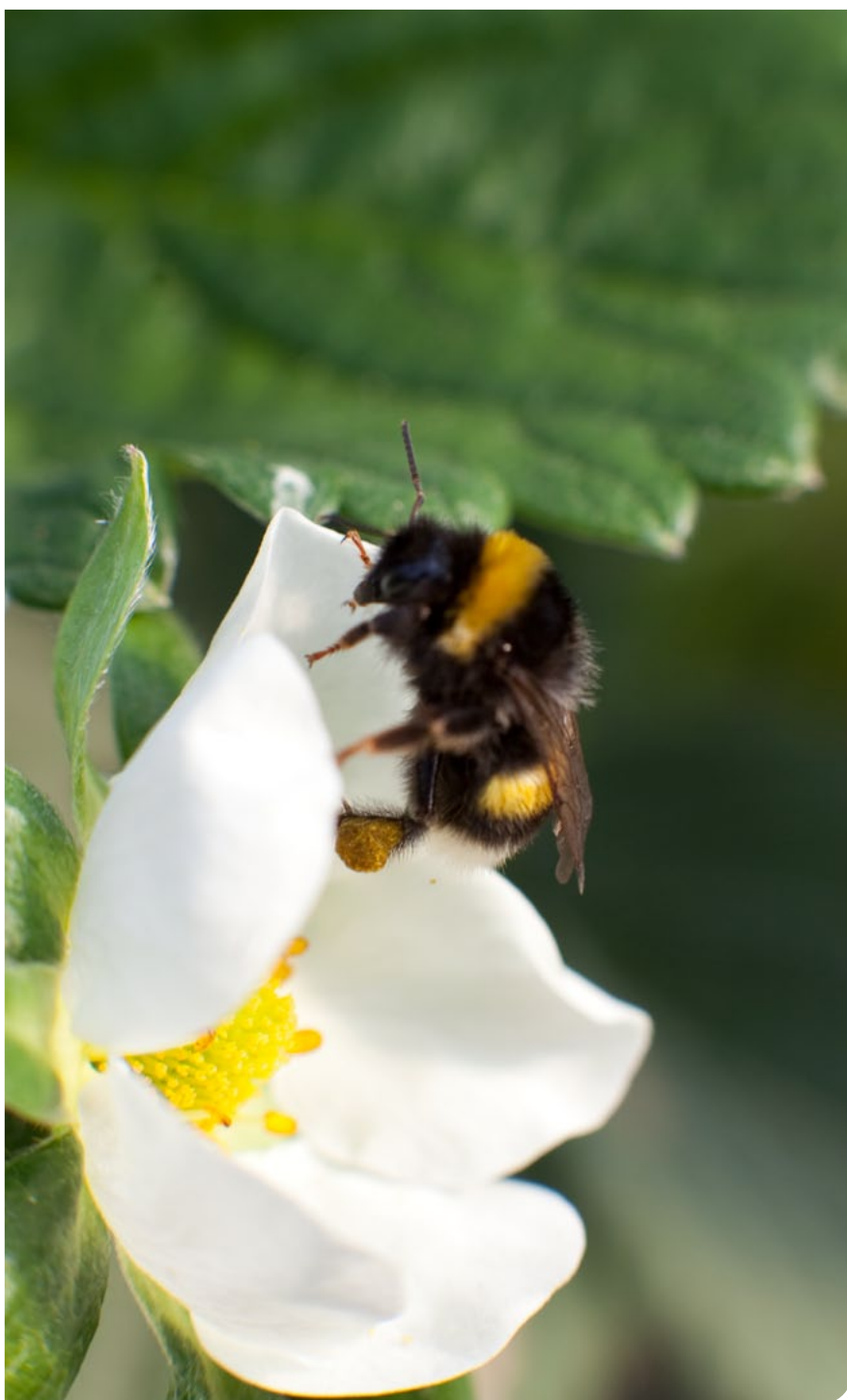
Al mismo tiempo, acompañar la producción de este tipo de productos a programas de reducción de pesticidas y fomento de faunas auxiliares autóctonas implica un altísimo riesgo sobre las pérdidas en cultivo, por lo que supone elevadas inversiones en infraestructuras de protección física del cultivo y disponer de profesionales de altísima cualificación técnica.



Cada zona geográfica del planeta aporta determinadas características climáticas y edafológicas que influyen en el desarrollo de la planta, sus necesidades de gasto energético y sus necesidades nutricionales en cada momento, con lo que podríamos decir que la garantía de éxito de nuestros programas de alta calidad está basada en buena parte en la correcta elección de la zona de cultivo, que es en realidad el primer paso para una producción sostenible, dado que supone un ahorro importante de recursos naturales y sustancias químicas.



## La producción controlada SanLucar



El trabajo conjunto desde la selección de la variedades y la definición de todos los procesos del sistema de producción, sus controles y la calidad esperada en cada uno de ellos, supone enormes esfuerzos de gestión que sólo están al alcance de los verdaderos expertos en fruta y verdura y conocedores del comportamiento de la naturaleza.

En la naturaleza se encuentran de forma natural insectos beneficiosos que ayudan al control de aquellos que son considerados una plaga ya que transmiten enfermedades a las plantaciones o graves afecciones que ponen en peligro la calidad de la producción e incluso suponen la pérdida total del cultivo.

Los sistemas tradicionales de producción están basados en el uso poco controlado e insostenible de una gran cantidad de plaguicidas de síntesis química que merman las poblaciones de insectos beneficiosos y obligan a incrementar, campaña tras campaña, el uso de productos químicos para controlar las distintas plagas que se presentan en un cultivo. Sin embargo,





un cultivo bien planificado y respetuoso con la fauna natural, el medio ambiente y la salud de los trabajadores, comunidades locales y consumidores, se basa en el uso prioritario de los insectos beneficiosos y, sólo cuando estos no son capaces de controlar una plaga, utilizar productos alternativos que sólo son agresivos para los insectos dañinos y en cantidades mínimas que a lo largo del proceso de crecimiento de las plantas desaparezcan por completo.

En ocasiones, adicionalmente, se dispone de instalaciones y tecnología orientada a la reproducción de algunos insectos útiles no disponibles en la zona de cultivo y realizar inversiones en reservorios donde éstos se puedan refugiar en momentos climáticos adversos y estar disponibles cuando se presentan las plagas.

En resumen, la producción controlada SanLucar es eminentemente sostenible, tiene en cuenta las necesidades reales de las plantas y la forma natural de responder a dichas necesidades aprovechando las sinergias de la naturaleza, con máximo respeto al medio ambiente.



# La producción sostenible

**Una agricultura sostenible se sustenta en 7 pilares. En SanLucar hemos emprendido actuaciones en cada uno de ellos para asegurar que cumplimos con nuestro compromiso de sostenibilidad.**

- 1. Manejo del agua: minimizar el consumo de agua y la huella hídrica**
  - En nuestras plantaciones, hemos instalado sensores de humedad para optimizar el riego y la fertilización, reduciendo al máximo las pérdidas por lixiviación.
  - Hemos instalado mallas anti hierba en nuestras parcelas de cítricos, con el objetivo de reducir la evaporación del agua de riego y aumentar la superficie mojada, mejorando de este modo el desarrollo del sistema radicular y reduciendo el consumo de agua.
- 2. Suelo: mantener la diversidad y el equilibrio del suelo**
  - Prácticas de no laboreo para no romper la estructura del suelo y reducir la erosión.
  - Mantener las curvas de nivel del terreno para evitar el desgaste del suelo por el arrastre de la lluvia y minimizar el impacto.
  - Trituración de restos de poda vegetal.
- 3. Emisiones: minimizar la emisión de GEI**
  - Cálculo de la huella de carbono de nuestros productos.
- 4. Energía: minimizar el consumo de energías y optar por las energías renovables**
  - En Túnez: aprovechamiento de la energía geotérmica.
  - En cítricos: renovación progresiva del parque de maquinaria para reducir el consumo de carburantes.
- 5. Protección de cultivos**
  - Reducción continua y paulatina del uso de plaguicidas, minimizando el número de tratamientos químicos y descartando los productos más peligrosos para el medio ambiente.



## 6. El proyecto Residuo cero

En nuestra finca experimental de limones en Murcia producimos limones con «0» residuos, de igual calidad externa que los obtenidos mediante producción convencional.

El proyecto Residuo “0” es el gran objetivo de nuestro departamento de Calidad. A través de nuestra inversión en I+D y la ampliación continua de la superficie dedicada a la producción residuo “0”, queremos conseguir que un 100% de la producción SanLucar se produzca bajo estos mismos principios, y por tanto contengan cero residuos. Dichos principios son:

- Dominio de las curvas de disipación de todas las materias activas permitidas en el cultivo de naranjas, mandarinas, pomelos y limones, para conseguir acotar los tratamientos plaguicidas convencionales.
- Utilización de métodos de control biotécnico en la parte final del cultivo: plaguicidas fisiológicos o biorracionales, plaguicidas de origen natural, plaguicidas semioquímicos, lucha autocida, etc.
- I+D+i: desarrollo de estudios en nuestras propias parcelas de ensayo, para la prueba de nuevos productos biológicos, encaminados a la reducción de las aplicaciones químicas en nuestras frutas y verduras.

## 6. Reciclaje de Residuos

- Protocolos para el reciclado de los subproductos generados en sus procesos productivos a través de gestores autorizados.
  - Cartón
  - Plástico
  - Metal

## 7. Biodiversidad

- Mediante la minimización del uso de sustancias químicas protegemos la biodiversidad de nuestros ecosistemas.



## Nuestra huella de carbono



Además de las mejoras en nuestros cultivos y de la Light Weight Box®, otro hecho que redundará en una disminución de nuestra huella de carbono es la optimización de nuestro sistema logístico al abrir nuestro propio centro logístico en el Sur Oeste de Alemania, cerca de Karlsruhe en 2011.

Los y la disminución de nuestra huella ecológica y nuestro impacto ambiental, que es una de nuestras metas CR, SanLucar ha puesto en marcha un proyecto piloto de cálculo y compensación de la huella de carbono en base a estándares habituales. El departamento de Calidad trabaja

ahora mano a mano con el departamento de CR evaluando la huella de carbono del limón SanLucar. No se trata de algo aislado, ya que SanLucar evaluará de forma continua la huella ecológica de sus productos y procesos para poder identificar puntos de optimización de nuestros sistemas.

Mediante este centro logístico se optimizarán las rutas reduciéndose drásticamente los trayectos que tienen que hacer nuestros productos desde la plantación hasta el consumidor, disminuyendo el número de expediciones necesarias. Esto supone reducir muchos km de carretera y, por tanto, nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

El perímetro de nuestro centro logístico es de 54.000 m<sup>2</sup>, y en él se halla un almacén refrigerado de aprox. 8.000 m<sup>2</sup> de superficie con 23 muelles para carga y descarga, y una capacidad máxima de almacenamiento de 3.000 pallets. También, disponemos de un edificio de oficinas de aprox. 2.000 m<sup>2</sup>.

Por otro lado, para el mejor entendimiento de nuestros proce-



## El ejemplo de Túnez

Túnez dispone de una serie de ventajas climáticas, geográficas y energéticas que favorecen el cultivo de fruta y verdura respetuoso con el medio ambiente y el menor impacto sobre los productos.

En este país coexisten varios climas distribuidos a lo largo de sus más de 450 km, componiendo una variedad climática que ofrece grandes posibilidades de cultivo. Así, la zona norte disfruta de un clima mediterráneo, con inviernos suaves y veranos calurosos, mientras que el clima del sur es completamente desértico con grandes cambios térmicos en pequeños espacios de tiempo.

Este clima también se caracteriza por sus bajas precipitaciones en comparación con otros países europeos. Aunque suene contradictorio, un menor régimen de lluvias favorece la producción de frutas puesto que se obtiene una menor incidencia de enfermedades en las plantaciones. Las lluvias suelen acumular infecciones y enfermedades en las plantas, haciendo imprescindible el uso de químicos para combatirlas, pero el clima tunecino facilita la posibilidad de implementar más fácilmente técnicas de cultivo orientadas al «residuo 0» (véase apartado correspondiente).

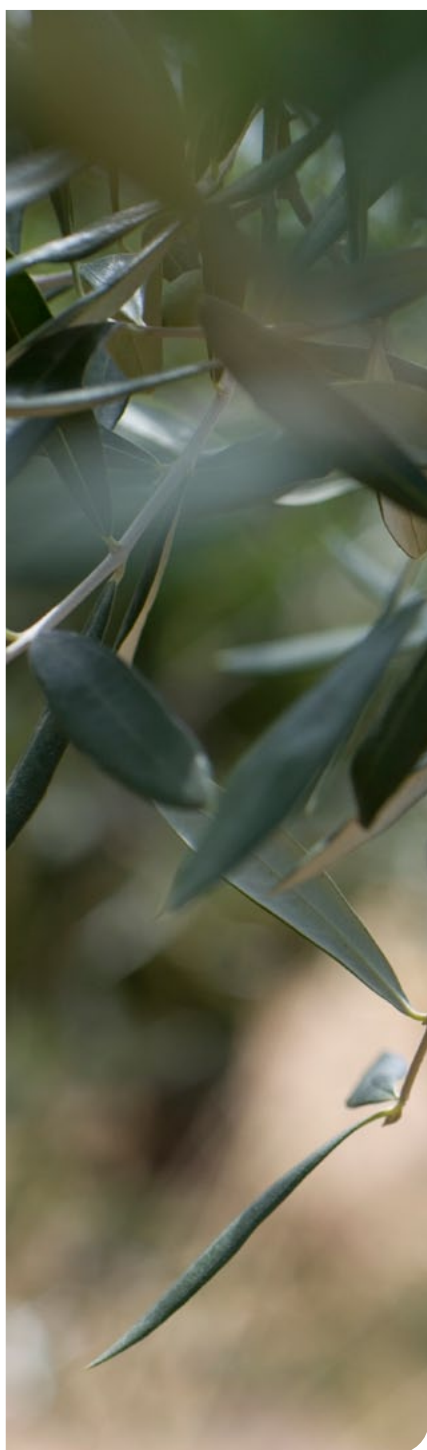
Pero sin duda, la característica más ventajosa para el cultivo es el potencial de energía natural del

que goza nuestro Oasis, donde casi siempre brilla el sol. Incluso en Febrero, que es el mes con menor potencial energético, la cantidad de energía eléctrica diaria obtenida se eleva a 2.000 julios, tres veces más que en Francia, para el mismo periodo de tiempo. Este potencial energético ofrece mejores posibilidades de producción y un menor requerimiento de luz artificial.

Para el abastecimiento de agua en el Oasis se utiliza agua geotermal que se extrae del subsuelo con una bomba a una temperatura de 68° C. El uso de esta agua hace que el

proceso de calentamiento de los invernaderos sea más sostenible ecológicamente porque se reduce el efecto que la bajada de temperatura nocturna tiene sobre las plantaciones. Por otro lado, el control de una temperatura constante en los invernaderos hace factible una lucha integral y biológica contra los parásitos, así como una menor acción de pesticidas durante el cultivo. Pero sólo un 5 % del agua bombeada se utiliza para la agricultura. El 95 % restante se enfría y se utiliza como agua potable en las poblaciones contiguas de El Hamma y Gabes.





Esta agua tiene además un alto contenido en sal. Mediante un proceso de osmosis inversa y a través de la inyección de agua dulce se reduce el contenido de sal en el agua que se utiliza para el riego. La sal no se elimina completamente ya que el riego con este tipo de agua favorece el desarrollo de variedades de fruta con una calidad única y un sabor incomparable. El riego con agua salada se refleja, por ejemplo, en la calidad de los tomates, que adquieren un sabor más intenso, un aroma más fuerte y una mejor coloración.

En nuestras instalaciones de Túnez destaca también nuestro sistema de reutilización de las aguas de riego. El sistema de reciclado de las aguas de drenaje de las plantas consiste en la recaptación de las mismas y en un doble proceso: un primer proceso de tratamiento con UV y un segundo proceso con cloro, consiguiendo una mayor eficacia del proceso. Mediante el tratamiento y reutilización del agua se consigue un ahorro en el consumo del 35 %. El reciclado de las aguas de drenaje permite también la minimización de los fertilizantes utilizados, ya que realizando los análisis ade-

cuados en continuo se consiguen mantener los elementos nutritivos que el agua de riego ya contiene, y no perderlos durante el proceso de reciclado. Este sistema permite un proceso agrícola más sostenible con un ahorro de un recurso natural básico como lo es el agua y de las sustancias químicas utilizadas, respetando además la calidad de las diferentes capas freáticas y consiguiendo un producto con exquisito sabor.

Además de todos estos temas, Túnez cuenta con una privilegiada situación geográfica que nos permite establecer conexiones directas, continuas y más rápidas con puertos europeos. Las llegadas de nuestros productos se concentran en los puertos de Marsella y Génova, reduciendo así el tiempo de transporte hasta los mercados finales de Alemania y Austria a 3 ó 4 días.



## Light Weight Box®

Nuestro compromiso con el medio ambiente nos ha llevado a desarrollar proyectos de disminución de nuestra huella ecológica para conseguir un menor impacto medioambiental en la producción global de SanLucar.



La caja Light Weight Box® es el resultado de este firme compromiso ambiental y supone un gran avance, pues ésta:

1. es entre un 5 y un 15 % más ligera, ya que utiliza un papel de máxima calidad, originario de la madera de abedul que pese a su ligereza, es extremadamente resistente;
2. utiliza un papel 100 % sostenible con origen certificado, ya que proviene de un vivero de bosques en Suecia destinado a la producción de pasta de papel y, de esta forma, contribuimos a evitar el expolio de nuestros bosques;
3. necesita menor cantidad de recursos naturales: la Light Weight Box® tiene cabida para el mismo volumen de producto, siendo inferior tanto su peso específico con la cantidad de papel necesaria para la producción. De esta forma se reduce tanto la materia prima necesaria, como el volumen de residuos generados por caja;
4. utiliza menos sustancias químicas: para imprimir la LWB se usa únicamente una tinta, reduciendo el impacto ambiental. Además, el tono beige orgánico y natural de la caja, acorde con la identidad corporativa de SanLucar, sólo requiere una tinta para su impresión, evitando así el uso de blanqueantes químicos y su consiguiente impacto ambiental;
5. disminuye la huella de carbono: la reducción de peso por caja reduce las emisiones necesarias de CO<sub>2</sub> para efectuar el transporte.





Haciendo un cálculo medio para la caja 15 kg, 600 x 400 x 180 mm SanLucar y calculando para 11 millones de cajas, gracias a la Light Weight Box® se usan:

600 toneladas menos de papel



5,5 toneladas menos de tinta



Reducción total de lejías blanqueantes



Figura 19: Consumo de material, Light Weight Box®

Todo esto supone un ahorro de 3,7 mg de CO<sub>2</sub> por cada caja que transportamos si tenemos en cuenta únicamente las emisiones directas debidas al transporte. Quizá estos datos pueden parecer intrascendentes, pero cuando hablamos de más de 11 millones de cajas, esos 3,7 mg se convierten en 14.195 kg de CO<sub>2</sub> para una sola campaña de cítricos de SanLucar.

La introducción de esta caja en nuestro stock se hará de forma progresiva, año a año, hasta alcanzar en 2014 los 8,5 millones de unidades, es decir, un 75 % del total de cajas utilizadas en SanLucar.

Adicionalmente a este proyecto, SanLucar apuesta por el uso de materiales valorizados frente a los materiales fósiles. En este sentido, cabe destacar que sólo utilizamos PET reciclado (RPET). Asimismo, más de un 50 % del cartón utilizado para nuestros embalajes proviene de bosques gestionados de forma sostenible en base a estándares como FSC, aspecto que tenemos en cuenta también a la hora de comprar materiales para uso administrativo y campañas de marketing, donde a partir del 2011 todas las compras se realizarán atendiendo a un procedimiento específico de compra sostenible.





# Oficina sin papel

Por una iniciativa que surgía en 2009 del departamento de Finanzas, SanLucar desarrolla desde hace ya un tiempo un proyecto gradual de minimización del consumo de papel como consecuencia de la actividad administrativa.

En 2009, el departamento de Finanzas, causante de gran parte del consumo de papel de SanLucar (facturas, cuentas de ventas, etc.) identificó un altísimo potencial de ahorro de recursos naturales, dado que la empresa utilizaba, imprimía y almacenaba altas cantidades de papel de sobres, facturas y faxes. Se decidió por tanto abordar este proyecto en 3 fases.



En la primera fase de proyecto, se eliminaban todos los sobres de los archivos de cuentas de ventas y se modificó el sistema de fax, de modo que los archivos de faxes no fueran impresos obligatoriamente, sino que se conservasen en un formato electrónico (Zetafax). Esto se tradujo en un ahorro de casi 400.000 folios al año.

En una segunda fase, en la que se encuentra el proyecto actualmente, se está digitalizando la información del archivo de SanLucar, de modo que la idea es eliminar el archivo físico de papel aproximadamente en un 60 %. Por otro lado, se eliminará en gran medida la impresión de facturas y cuentas, y se realizará facturación electrónica siempre que sea posible.

La tercera fase del proyecto implicará la formación y sensibilización del personal de SanLucar, de modo que conozcan el impacto de sus acciones a la hora de imprimir correos, facturas y documentos, etc. Esta fase del proyecto será liderada por el departamento de CR, que se

encargará de diseñar y elaborar los materiales y herramientas necesarios para informar y sensibilizar a los empleados en las mejores prácticas ambientales para el consumo de recursos, tanto de papel como de agua y energía.

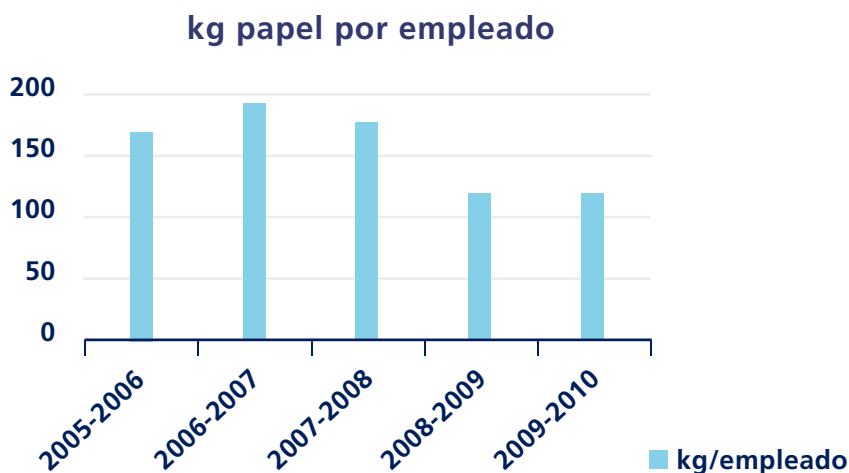


Figura 20: Histórico del consumo de papel por actividades administrativas en SanLucar



## El despacho es el mundo

Internet y las nuevas tecnologías han supuesto un cambio cualitativo en la manera de entender nuestro trabajo. Podemos trabajar en cualquier lugar del mundo y en cualquier momento del día, y ya no es necesario desplazarse hasta la oficina para desempeñar nuestras tareas diarias. Este nuevo escenario nos permite optimizar procesos y conciliar mejor nuestra vida laboral y familiar, disminuyendo además nuestra contribución al cambio climático.

En esta línea, una de las iniciativas que hemos puesto en marcha en SanLucar, ha sido cambiar la forma en que nos comunicamos entre nosotros y nuestros colaboradores, introduciendo un nuevo concepto llamado Comunicaciones Unificadas. Hasta ahora, si queríamos localizar a una persona le llamábamos a la oficina, si no estaba, le llamábamos al móvil y si al final no la localizábamos, le enviábamos un email. Todo esto cambia con este

nuevo concepto: sólo tengo que llamar a un número de teléfono y el sistema se encarga de localizar a esa persona.

Además, se introduce un nuevo concepto llamado Presencia, que nos va a permitir saber si la persona a la que queremos localizar está disponible o no, y si se encuentra en la oficina o en casa, de modo que podemos llamarle, enviar un mail, un pequeño mensaje o incluso

realizar una llamada por Videoconferencia.

Estos sistemas no sólo mejoran las comunicaciones internas de la compañía, sino que se extienden al resto de nuestros stakeholders (clientes, partners), ya que podemos realizar reuniones virtuales, multiconferencias, presentaciones online, etc. cambiando por completo nuestra forma de trabajar.



# Movilidad sostenible

Aunque hasta hace poco no ha existido un Plan de Movilidad Sostenible, sí se habían introducido a lo largo de los años diferentes medidas para aumentar por un lado la seguridad vial de nuestra plantilla, y por el otro lado para contribuir a la disminución de las emisiones CO<sub>2</sub>. Algunas de estas medidas se han llevado a cabo por iniciativa propia de los empleados y otras fueron realizadas por la empresa misma.

En el año 2010 se ha tomado la decisión de resumir y desarrollar aún más estas medidas en un Plan de Movilidad Sostenible. Este plan se desarrollará en dos fases. La primera, se concentra en un estudio detenido y la programación de acciones encaminadas a hacer más eficiente, sostenible y seguro el desplazamiento de la plantilla de SanLucar Fruit. Para tal fin, se ha creado un Comité de Movilidad y se ha realizado un diagnóstico de la situación actual, con la participación de toda la plantilla. La segunda fase incluirá a nuestros agricultores y transportistas.

Nuestro objetivo es ser parte activa en la disminución de la siniestralidad en accidentes in itinere, concienciar a toda la plantilla de la importancia de la seguridad vial y

crear una verdadera conciencia de responsabilidad medioambiental, disminuyendo el consumo de energía y combustibles fósiles mediante una conducción eficiente y un uso responsable del automóvil.

Para la realización del estudio de movilidad, en una primera fase se llevó a cabo un diagnóstico de la movilidad en SanLucar, dentro del cual se realizó un análisis de distancias al lugar de trabajo en

función de los códigos postales de residencia de los empleados. Según este análisis, se determinó que el 48 % de los empleados vivía en la ciudad de Valencia y el resto fuera de Valencia, si bien sólo un 30,4 % vive en poblaciones en un radio de menos de 7 km de Puzol. El resto viven a más de 7 km, y algunos en poblaciones más alejadas que Valencia. Un 13 % de los empleados de SanLucar en Puzol viven en el mismo municipio.

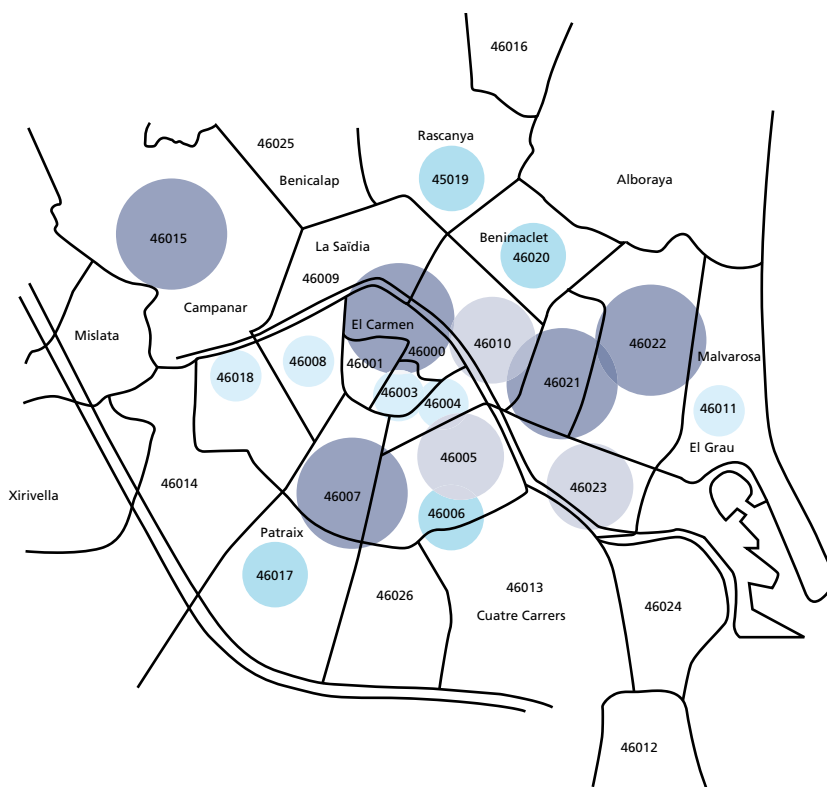


Figura 21: Mapa de densidad de población de empleados de SanLucar en Valencia por código postal



## 7. Compromiso con nuestros agricultores

- Nuestra cadena de valor
- SanLucar, con toda confianza
- Fair Play en el negocio: la política de precios de SanLucar en el contexto de una relación sostenible con nuestros colaboradores
- El diálogo con nuestros agricultores: nuestros técnicos de calidad
- El Portal Web

# Nuestra cadena de valor

Nuestro socio más importante en la producción de las mejores frutas y verduras es la naturaleza. Nuestra filosofía se basa en su cuidado y protección.



Esta actitud es un requisito indispensable para todos los que trabajan con y para nosotros. Para la selección de nuestros productores colaboramos con agricultores que llevan su negocio con corazón y con la misma ambición que nosotros: Seguir mejorando y ofreciendo algo especial a los consumidores. No sólo importa que los productos sean de alta calidad, sino que el entorno también encaje, por ejemplo mediante la responsabilidad social y la protección del medio

ambiente. Nuestros estrictos principios se aplican por igual en todo el mundo. Con responsabilidad social y sostenible comercializamos productos que queremos que gusten a la gente.

En nuestras relaciones personales, el juego limpio es nuestro mandamiento más importante. Por ello, en caso de pérdida de cosecha, por ejemplo, compensamos económicamente a nuestros agricultores y Partners.

## SanLucar, con toda confianza

SanLucar confía en sus agricultores. No sólo pensamos que son los mejores, estamos seguros de ello. Pero esto no es pura confianza ciega, nos basamos en una serie de herramientas.

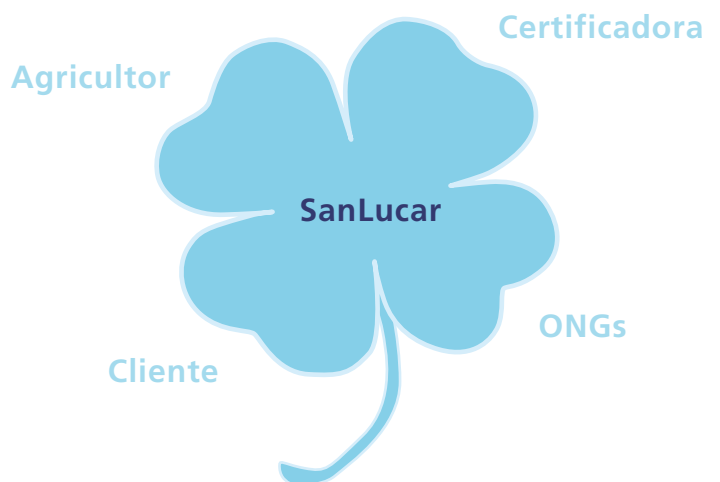


Figura 13: Resumen de los procesos que nos dan un Feedback de nuestra calidad



# El sistema de gestión integrado de SanLucar

SanLucar ha implantado desde 2008 un sistema de gestión integrado que garantiza la máxima calidad del proceso y del producto SanLucar, tal y como exigen las más restrictivas normas y especificaciones técnicas. Este sistema de gestión está certificado en base a estándares habituales (ISO 9001, IFS Y SA8000). Dicho sistema de gestión integrado se evalúa y audita por tercera parte semestralmente.

Para garantizar la gestión ética en toda nuestra cadena de valor, hemos sido auditados por TÜV en base a la Norma de RESPONSABILIDAD SOCIAL SA8000, habiendo obtenido una calificación Excelente. Con esta Norma internacional, aseguramos el cumplimiento de los 13 principales convenios internacionales sobre Derechos Humanos de la Organización Internacional del Trabajo (International Labour Organisation).



Figura 14: Certificados de SanLucar



## Nuestra cadena de valor: selección, control y confianza

**Para verificar que la calidad especificada se mantiene en todo el proceso, nuestros técnicos mantienen un control regular en varios puntos de nuestra cadena de suministro, verificándose en todo momento que se cumplen los más estrictos estándares que exigimos, para ofrecer al cliente sólo lo mejor. Asimismo, para un mejor seguimiento de nuestros proveedores, tanto los de frutas y hortalizas, como los de packaging y de logística/transporte, se realizan anualmente revisiones de sus sistemas y procesos, de modo que, una vez detectados los puntos débiles, se toman las medidas preventivas o correctivas oportunas para la mejora continua de los procesos en base a los estándares y requisitos que SanLucar establece.**

Este concepto de mejora continua de nuestra producción es básico. Por ello, SanLucar especifica anualmente algunos planes de mejora siendo nuestro objetivo la excelencia.

Las revisiones que nuestros técnicos de calidad realizan son nuestra principal fuente de información para realizar la selección de nuestros agricultores en función de la calidad especificada. Sólo aquellos

agricultores que cumplan con unos determinados requisitos de calidad pueden trabajar para SanLucar.

Pero como también nosotros debemos mejorar continuamente, estamos trabajando en un nuevo sistema de calificación de nuestros agricultores, con el objetivo de mejorar la información y trabajar con un perfil completo del

agricultor en el que se engloben todos los aspectos de calidad, medio ambiente y comportamiento ético que preocupan a nuestros stakeholders. De este modo, podremos clasificar a nuestros productores y disponer de una útil herramienta de decisión que facilitará asimismo la elaboración de nuestros planes anuales de mejora.



## También a nosotros nos revisan, ¡y hemos sacado buena nota!

Algunas organizaciones no gubernamentales como por ejemplo Greenpeace, realizan periódicamente estudios acerca de la cantidad y concentración de residuos en las frutas y verduras que se pueden comprar en los principales supermercados de diferentes países, publicando un ranking de las marcas analizadas. Estos estudios se tienen muy en cuenta dada la alta credibilidad que tienen estos organismos que asumen la vigilancia de la seguridad alimentaria. SanLucar se enorgullece de haber ocupado en estos rankings frecuentemente las primeras posiciones, habiendo sido el número uno en varias ocasiones.

<http://blog.sanlucar.com/ernaehrung/greenpeace-bestaetigt-mit-sanlucar-ist-gut-beeren-naschen/>

Asimismo, organismos independientes como Öko-test han analizado alguno de los productos de SanLucar, como por ejemplo fresas y tomates, otorgándoles la máxima puntuación en su categoría.

Son sólo algunos ejemplos de análisis independientes que sitúan la calidad SanLucar en puestos de medallero.

Por otro lado, en la Unión Europea existe un protocolo de control tanto fitosanitario como de calidad de toda la fruta que se introduce en la UE y otros controles, con el objetivo de verificar que se cumplen los requisitos establecidos en la legislación vigente. Por ejemplo, se controla que en la fruta procedente de otros continentes no se introduzcan nuevas plagas en la UE, o que los contenedores de fruta y verdura no se utilizan para el tráfico de drogas o armas. Durante el año 2010 no se produjeron incidencias destacables con respecto al cumplimiento de la legislación europea, habiéndose superado con resultado satisfactorio todos los controles establecidos.





# Fair Play en el negocio: la política de precios de SanLucar en el contexto de una relación sostenible con nuestros colaboradores

**En nuestros principales mercados de venta, Alemania, Austria y Francia, debemos enfrentarnos a una agresiva política de precios que intenta por esa vía obtener ventajas competitivas respecto a otras empresas. Las ofertas especiales permanentes en fruta y verdura influyen, entre otras cosas, en el valor de los productos para los consumidores.**

Ante esta lucha de precios, los comerciantes esperan de sus socios y colaboradores una continua concesión en los precios, lo cual roza los límites de lo posible. A esto se le añade un aumento evidente en los últimos años de los requisitos de calidad en fruta y verdura, lo cual tiene una influencia directa en la estructura de gastos de su cultivo. En SanLucar estamos convencidos de que una relación sostenible con los productores pasa por ofrecerles la base económica necesaria que posibilite el cultivo sostenible de la mejor fruta y verdura, ya que obligar a los agricultores a trabajar al límite de sus posibilidades económicas dará como resultado una vulneración de las leyes comerciales, tanto desde un punto de vista de calidad como ético.

Nuestra cadena de producción es respetuosa con la sostenibilidad, dado que ser socios en la producción nos permite tomar cartas en el asunto desde el momento mismo en

que se produce alguna incidencia, entendiendo además las exigencias económicas que ello comporta. Gracias a nuestras posibilidades de distribución y venta, podemos hacer que prevalezcan en el mercado precios que ayuden a todos los agentes implicados a alcanzar unos importes que cumplan con el requisito de ser sostenibles. Para los productores

esto significa (y no olvidemos que nosotros también lo somos) que no debemos hacer concesiones económicas que lastren nuestra conciencia de responsabilidad para con la naturaleza y el medio ambiente. Esto es de aplicación en todos los ámbitos y puntos del proceso, desde la selección de las semillas, pasando por la gestión del cultivo hasta el



empleo de trabajadores cualificados. La inversión en innovación y mejora continua es necesaria para conseguir la máxima calidad. Una política de precios responsable hace que esto sea posible.

Además, contribuimos con muchas de nuestras actividades de marketing online y offline a que

el consumidor final obtenga información sobre qué es la fruta y verdura realmente buena y sana, de forma que aprenda a valorarla y esté dispuesto a pagar un precio apropiado por ella, ya que habrá comprendido que algo especialmente bueno y cuidado también tiene su precio.



## El diálogo con nuestros agricultores: nuestros técnicos de calidad

SanLucar cuenta con un equipo técnico propio de 18 personas que están en 8 países de forma continuada y en 26 países puntualmente en los momentos de campaña. Asimismo, SanLucar dispone de acuerdos con técnicos o empresas de servicio técnico en determinados países, de manera que podemos abarcar todos y cada uno de los orígenes SanLucar y garantizar la calidad SanLucar.

### El principal trabajo que desarrollamos con nuestros agricultores es:

- **Controles de calidad en origen.** Para verificar que nuestros agricultores trabajan según las especificaciones de SanLucar y/o nuestros clientes.
- **Asesoramiento técnico a los productores locales.**
- **Proyectos de colaboración con productores en origen para I+D+i** (por ej. nuevas técnicas de cultivo, reducción de pesticidas, protección del medioambiente, nuevas variedades).
- **Controles de calidad en destino.** Nos ayudan a obtener información de la llegada de nuestro producto al cliente y que a su vez podamos dar un Feedback a nuestros productores.



En el siguiente mapa, mostramos los distintos emplazamientos en los que ofrecemos soporte técnico:

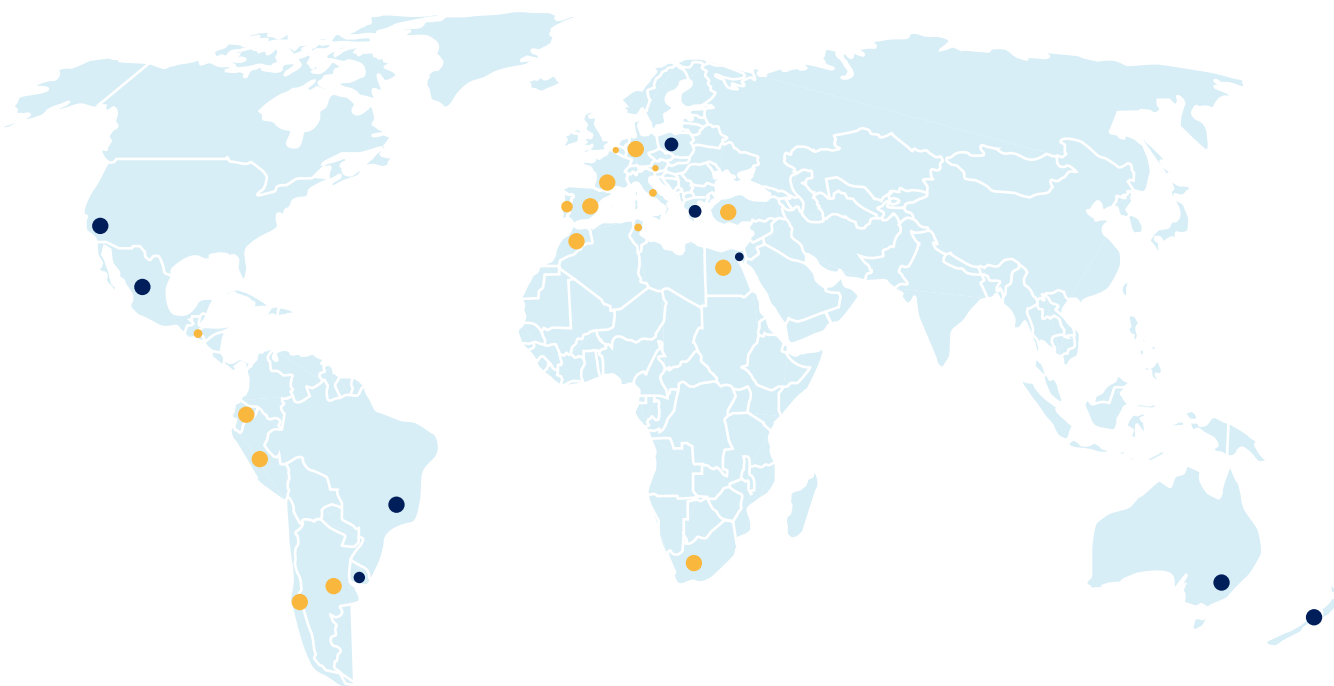


Figura 15:  
Mapa de localización de los técnicos de calidad de SanLucar

- Zonas que cuentan con la presencia continua de alguno de nuestros técnicos.
- Zonas donde se trasladan nuestros técnicos en momentos puntuales.



## El Portal Web

La cantidad de información que intercambiamos con nuestros clientes y partners para el correcto funcionamiento de nuestras actividades y la variedad de medios que utilizamos para ello (FAX, email, correo ordinario etc.) hace que exista el peligro de que la información no esté disponible en el momento que la necesitamos o que se extravíe, ya sea porque no se especifica a quién va dirigida, porque la recibe otra persona diferente a la que iba dirigida inicialmente o simplemente porque se traspapele. Además, es importante que toda la valiosa información que obtenemos de nuestra cadena de suministro esté centralizada, así como disponer de una herramienta de diálogo con nuestros stakeholders en tiempo real.

Por eso, hace ya varios años nos planteamos, junto con nuestros colaboradores, una forma de centralizar toda la información que enviamos y recibimos en un único archivo accesible y reducir de este modo los medios de comunicación que utilizamos para ello, facilitando asimismo la comunicación con nuestra cadena de valor. Así surgió

colaboradores y accesible por todos ellos, con las correspondientes medidas de seguridad.

En la actualidad, disponemos de un portal WEB en el que nuestros clientes y partners pueden consultar los pedidos, albaranes, facturas, especificaciones, certificados de calidad y CR, así como las

de valor hacemos más eficientes los procesos administrativos en SanLucar.

Esta herramienta nos ayuda en nuestro trabajo diario, consiguiendo un flujo de información más ágil y eficiente.

Para poder acceder al Portal WEB, el agricultor solo necesita disponer de un navegador con conexión a Internet. La URL de acceso es:

<http://extranet.sanlucar.com>

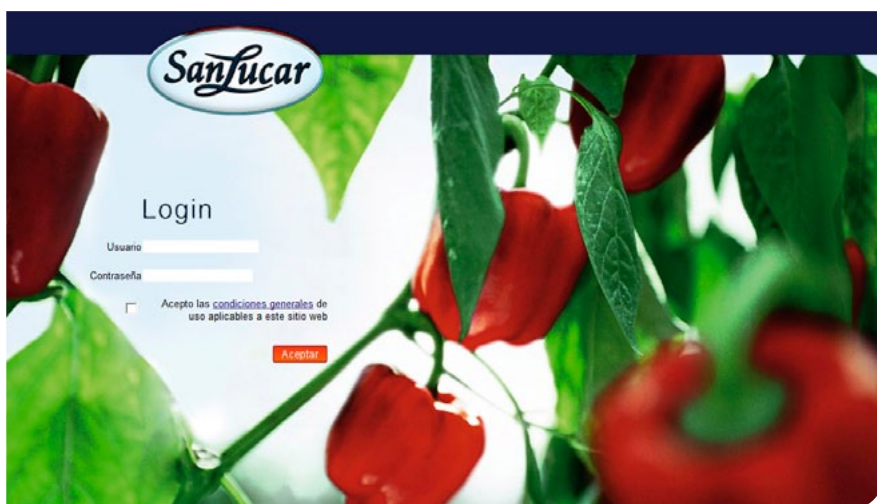


Figura 16: Pantalla de inicio del portal web

la idea construir un Portal, una Extranet que nos sirviese como archivo común de toda la información que intercambiamos con nuestros

homologaciones éticas que realizamos en el marco de la SA8000. Así, centralizando la información esencial de toda nuestra cadena

Actualmente estamos en proceso de formar a todos nuestros productores para el correcto uso de esta herramienta. Para ello resulta fundamental la labor que realizan nuestros técnicos día a día en todas las zonas de producción y, por supuesto, esto no sería posible sin la buena disposición de nuestros agricultores al cambio de mentalidad que supone esta nueva forma de comunicación con nosotros.





## 8. Compromiso con nuestros clientes: cultivando confianza

- La transparencia en SanLucar
- La confianza de nuestros clientes: los KAM
- La satisfacción de nuestros clientes
- Comunicación externa
- Redes sociales
- Página web de SanLucar
- CRM: la gestión orientada al cliente de SanLucar para un mejor entendimiento del mundo de la fruta y verdura

# La transparencia en SanLucar

Uno de los principales valores de SanLucar es su compromiso con el cliente. Este compromiso se traduce en varios aspectos de nuestra gestión, entre los que destaca la transparencia.

El departamento de Calidad de SanLucar trabaja cada día para poner a disposición del cliente toda la información relativa a la calidad de nuestros productos y al cumplimiento de las normas europeas en materia de Trazabilidad y Seguridad Alimentaria. Asimismo, hemos desarrollado una plataforma colaborativa cuyo objetivo es la Transparencia total.

Esta plataforma colaborativa o portal WEB permite a nuestros agri-

cultores enviar toda la información relativa a producto, unidades productivas, trazabilidad, tratamientos en campo, tratamientos post-cosecha, análisis etc. Una vez enviada la documentación esta es revisada por una empresa externa e independiente y es puesta a disposición de nuestros clientes para su revisión, de esta forma tienen visibilidad total de los procesos productivos, tratamientos, trazabilidad etc. de toda la mercancía que recibe en sus plataformas.

Nuestro sistema de identificación de la mercancía nos permite conocer en cualquier punto de la cadena de suministro todo el historial de la mercancía, pudiendo identificar día de confección, productor, transportista, zonas intermedias, destinatarios, etc.

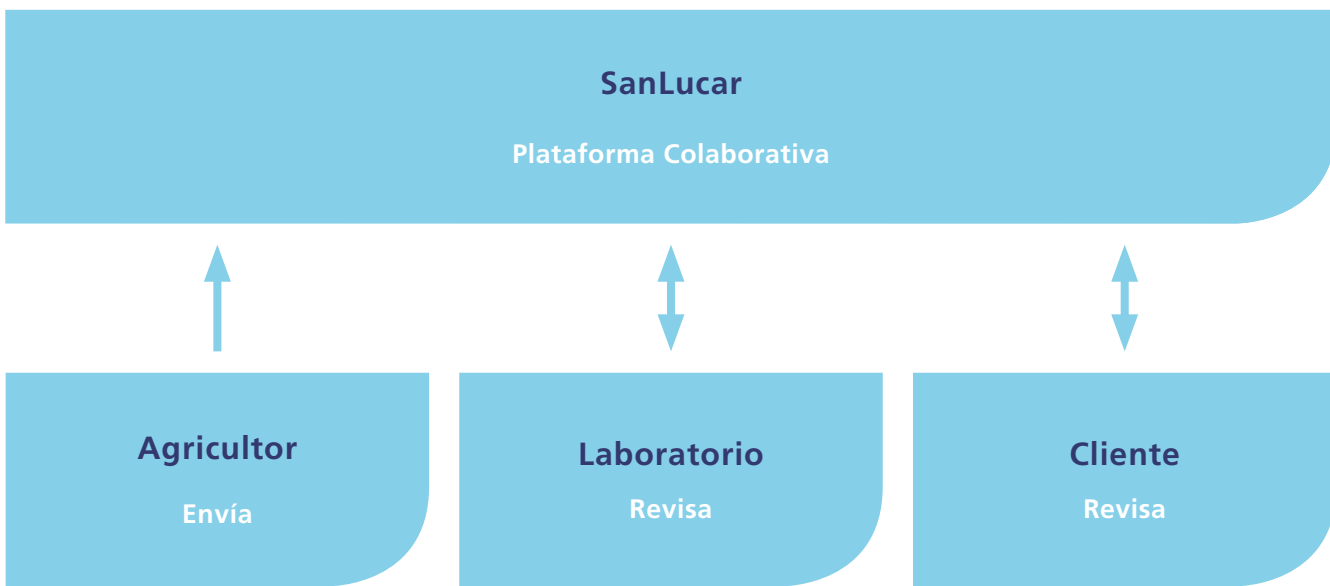


Figura 17: Resumen de procesos de gestión en el portal WEB

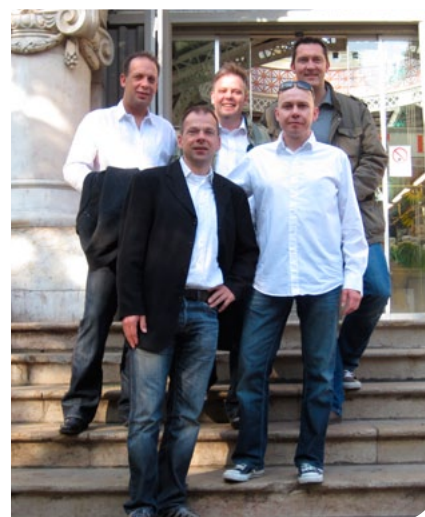
## La confianza de nuestros clientes: los KAM



Sin duda, cuanto más adecuadamente conozcamos las expectativas de nuestros consumidores y podemos entenderlas y traducirlas en productos de confianza y elevada calidad, más éxito obtendremos.

Por eso, nuestro objetivo es llegar a ser el líder en el mercado como «Fruta y verdura que sepa bien y en la que se pueda confiar». Queremos cumplir las expectativas de nuestros consumidores, e incluso superarlas. Nuestra tarea diaria es, por tanto, «entusiasmarnos al consumidor».

La satisfacción y fidelidad de nuestros clientes es de máxima prioridad para SanLucar. Entender sus necesidades, con el objetivo de cumplir sus expectativas respecto a nuestros productos, son algunas de las tareas más importantes en el trato con nuestros consumidores. Gracias a ser una de las empresas líderes del sector de la fruta y verdura, podemos utilizar este potencial, que también constituye parte de nuestra responsabilidad, para proporcionarle al cliente un producto de consumo sostenible. Por eso es por lo que una comunicación de calidad y orientada a las necesidades de los consumidores es un requisito básico indispensable para nosotros.



Parte del equipo de KAMs

Así creamos las bases sociales y ecológicas a la hora de decidir la compra de fruta y verdura.

Para poder conseguir todo esto cada día, nosotros (nuestros *key account managers*) trabajamos muy estrechamente en colaboración con distribuidores y clientes, es decir, con aquellos que venden nuestra mercancía a los consumidores finales. Esto significa que estamos en contacto diario con los clientes informándoles de las novedades, formando al personal de los supermercados regularmente y explicando cada vez nuestras estrategias de sostenibilidad.

Por otro lado, en 2010 se impartieron cursos de formación adicionales con asesores externos encaminados a optimizar nuestra gestión del cliente y a tratar mejor las posibles quejas, reclamaciones y solicitudes de información de los mismos. Solamente en España, Austria y Alemania, más de 80 empleados tomaron parte en esta formación.



## La satisfacción de nuestros clientes

SanLucar tiene un procedimiento definido para la gestión de quejas y reclamaciones que pudieran surgir tanto interna como externamente con el objetivo prioritario de dar respuesta en el menor tiempo posible y con la mayor claridad y transparencia.

Periódicamente, tanto el departamento de calidad como los departamentos comerciales realizan un estudio de las reclamaciones con el fin no sólo de documentar éstas y analizar históricamente su evolución sino también para hacer un análisis en profundidad para evaluar las causas y en caso de ser necesario poner en marcha planes de mejora.

Este aspecto es muy importante en SanLucar y forma parte de nuestros indicadores de calidad, que son revisados en el marco de nuestro

sistema de Gestión Integrado y nos aportan una visión de nuestro grado de cumplimiento en los objetivos fijados anualmente.

Por otro lado, SanLucar envía anualmente a todos sus clientes un cuestionario de satisfacción. Los resultados de estos cuestionarios nos permiten complementar los datos obtenidos sobre la gestión de las quejas y reclamaciones, y son una fuente valiosísima de información que tenemos en cuenta para mejorar continuamente nuestros procesos y servicios.

También los consumidores pueden ponerse en contacto con nosotros a través de nuestro formulario en

[www.sanlucar.com](http://www.sanlucar.com).

Nuestro compromiso con los consumidores finales es también de rapidez y transparencia, de modo que cualquier duda que éstos puedan tener sobre nuestros productos, procesos de calidad, etc. debe quedar resuelta por nuestros profesionales en el menor tiempo posible y con el rigor que nuestros clientes se merecen.





## Comunicación externa

La fruta fresca necesita una comunicación igualmente fresca; por eso, SanLucar apuesta por una comunicación tan variada como lo son nuestros productos.

Lanzamos un boletín B2B semanal que ofrece a más de 250 suscriptores informaciones sobre ofertas y promociones actuales, así como folletos informativos prácticos que explican de un vistazo las ventajas y los conceptos de venta de SanLucar y cursos de formación en Valencia que acercan el mundo de SanLucar a vendedores y cultivadores.

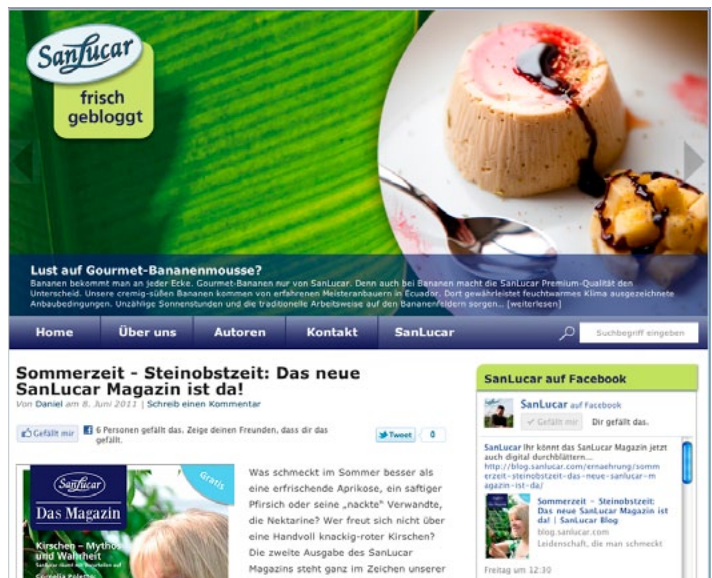
A esto se le añade naturalmente la comunicación con el consumidor final: elementos creados por nosotros mismos, como anuncios colgantes y cajas luminosas que destacan y dan vida al mundo de SanLucar en el puesto de venta. También contamos con nuestra revista semestral, el SanLucar-Magazin que ofrece recetas de cocina con nuestros productos, consejos alimentarios y una ventana al día a día de nuestros trabajadores y cultivadores. Todas estas actividades se completan con reparto de publicidad en octavillas, anuncios a nivel regional en la radio, promociones y concursos con interesantes premios. Adicionalmente, SanLucar mantiene informada a la prensa alemana de las novedades de la empresa a través de diferentes distribuidores. En el caso de que se produjera una crisis en una sección de la empresa, contamos con un plan de comunicación y crisis específico.

## Redes sociales

SanLucar está al tanto de la creciente importancia de las redes sociales; por eso, apostamos desde 2009 por una comunicación activa con los consumidores a través del blog de SanLucar, nuestra propia página de seguidores en Facebook, el canal personal en Youtube y una cuenta en Twitter.

El blog de SanLucar se actualiza casi diariamente proporcionando a todos los usuarios de Internet informaciones en alemán sobre todo lo relativo a SanLucar y a una alimentación sana. Es, además, una plataforma de intercambio directo entre nosotros y los consumidores, desde la cual hemos dispuesto herramientas interactivas, como la función de





comentarios debajo de cada artículo, y el enlace a Facebook con el botón «Me gusta» que permite al consumidor contactar con nosotros directamente a través de nuestro perfil en Facebook. Con este blog, pretendemos que la popularidad de SanLucar aumente y que además nos sirva como punto de partida para crear una comunidad virtual cada vez mayor.

Todas las informaciones están disponibles en el blog como artículos elaborados por diversos autores. Dichos artículos pueden buscarse sencilla y rápidamente a través de palabras clave adjudicadas a cada uno de ellos a través del buscador. Además de la creación de informes de la empresa, por ejemplo, nuevas inversiones, ofertas de empleo y acciones varias, el blog informa sobre cada producto de SanLucar,

su cultivo y su empleo (en especial recetas y consejos de alimentación). Los autores que ahí escriben ponen a disposición del lector sus expertos conocimientos. El blog de SanLucar contiene asimismo enlaces a otros blogs de diversas áreas temáticas, como «Alimentación sana», «Sabor», «Disfrute» y «Empresas del sector alimentario» (Bookmarks).

Otra actividad más dentro de las redes sociales es nuestra página de Facebook, que ya cuenta con 850 seguidores en todo el mundo. En esta página publicamos contenidos y enlazamos con los contenidos del blog, y cuenta con una galería de fotos, concursos y sorteos de premios, así como promociones, con el objetivo de llegar a nuestros consumidores y llamar su atención. Desde aquí, nuestros amigos/consumidores también tienen la posibilidad de

intercambiar informaciones con SanLucar, utilizando la función de comentarios; además, con el botón «Me gusta», que también hemos integrado en el blog, es posible abrir y comentar las actividades y noticias de SanLucar directamente.

Finalmente, cabe destacar que SanLucar también gestiona un canal propio en Youtube desde el que se pueden visionar vídeos sobre nuestros cultivos y nuestros productos. Para el futuro, estamos planeando incrementar considerablemente la cantidad de vídeos disponibles desde este site.

A través de nuestra propia cuenta en Twitter, SanLucar ofrece a la comunidad de Internet noticias breves acerca de la empresa.

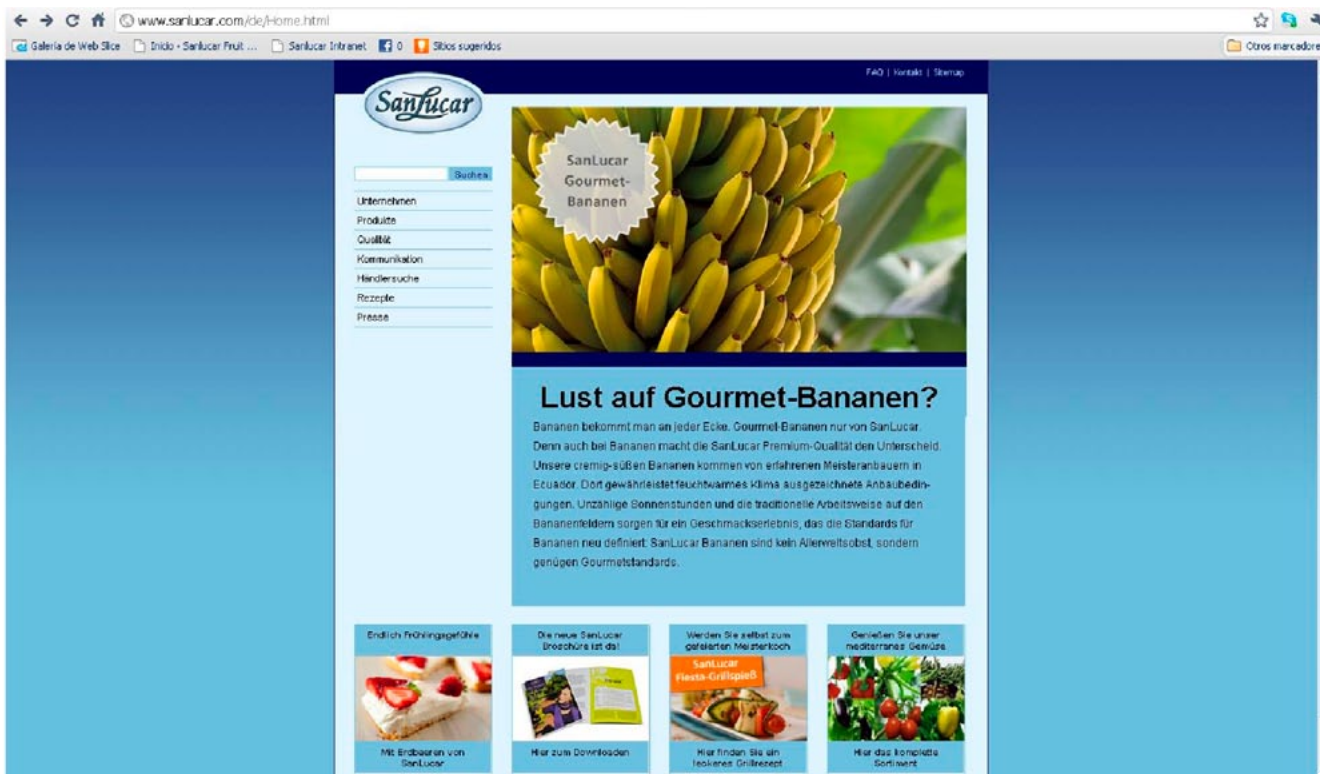


# Página web de SanLucar

También estamos presentes en Internet a través de nuestro dominio [www.sanlucar.com](http://www.sanlucar.com). Aquí ofrecemos a nuestros stakeholders informaciones generales sobre la empresa SanLucar en alemán, español e inglés. La página web de SanLucar tiene una finalidad orientativa y proporciona al usuario una vista rápida general tanto de la empresa como de sus actividades.

Además, [sanlucar.com](http://sanlucar.com) ofrece datos sobre nuestro surtido con nuestro catálogo de productos, calendarios de temporada y perfiles de producto. Cuenta con función de búsqueda de comercios integrada que ofrece al consumidor la posibilidad de encontrar el punto de venta más próximo. Los stakeholders disponen también de un formulario de contacto que les permite preguntar lo

que deseen a SanLucar. Asimismo, las personas interesadas en trabajar con nosotros pueden subir su currículum a la página de inicio y enviarlo directamente al departamento de RR.HH. Por otro lado, nuestro propio departamento de prensa se ocupa de poner a disposición de los periodistas notas de prensa actualizadas sobre SanLucar.



# CRM: la gestión orientada al cliente de SanLucar para un mejor entendimiento del mundo de la fruta y verdura

Un departamento comercial de fruta y verdura dirigido con profesionalidad, pasión y esmero es hoy en día una garantía básica para obtener el éxito en el comercio. Naturalmente, este éxito depende en gran medida de los trabajadores, que representan la auténtica mano de obra especializada, con gran conocimiento sobre fruta y verdura y su cultivo, y que son los que pueden y deben transmitir lo que saben a sus clientes. Porque este conocimiento es el aval para un comportamiento sostenible, tanto por parte del comercio como del consumidor.

En SanLucar nos entristece pensar que un sector tan grande e importante como es el de la fruta y verdura no cuenten con una formación profesional adecuada oficializada, es decir, que no exista la profesión de vendedor especializado en frutas y verduras. Por ello, y dado que queremos estar seguros de estar

representados por especialistas, invertimos en la formación continua del personal de los puntos de venta.

Por eso, viajamos varias veces al año con diversos grupos de vendedores de fruta y verdura a las zonas de cultivo correspondientes, con el fin de iniciarles en los secretos del cul-

tivo de la mejor fruta y verdura, ya sean las uvas del sur de Italia, las clementinas de España o las manzanas de la Estira austriaca. Únicamente viéndolo se puede entender lo que realmente significa la sostenibilidad en el terreno del cultivo.

Estos viajes se apoyan con películas formativas rodadas en las regiones del cultivo y que se muestran a nuestros socios comerciales durante los cursos de formación.

Estamos seguros de que este método de instrucción interna es una importante aportación para que la venta de fruta y verdura obtenga un papel mayor y con más peso, ya que son los vendedores motivados y convenientemente formados los que mejor pueden informar al consumidor final y ofrecerles una valoración correcta del alimento.



Viaje de formación en los campos de cereza de Llíria.





## 9. Compromiso con nuestras comunidades: la Vitamina S

- ¿Qué es la Vitamina S?
- Voluntariado corporativo
- Nuestro proyecto de calidad educativa en Costa Rica
- Compromiso social en Túnez
- Por una sociedad feliz, sana y saludable

## ¿Qué es la Vitamina S?

El compromiso de SanLucar no sólo lo es con sus empleados y colaboradores, también con la sociedad en general, y así lo demuestra desde hace ya varios años.

SanLucar es consciente del potencial de ayuda con el que cuenta y conoce de primera mano las necesidades de la comunidad local en la que está presente, bien porque en ella se encuentran sus empleados, sus agricultores o sus puntos de venta. En muchos casos por las tres cosas (ver capítulo 2: Somos SanLucar).

Por ello, SanLucar colabora con multitud de asociaciones, fundaciones y ONGs de manera habitual, como por ejemplo AFIM: (Ayuda, Formación e Integración del discapacitado), DASYC, Intra, Misión Urbana en Valencia, el Comedor Social de Sagunto, el Centro Reto en Rafelbuñol, Aldeas Infantiles, Uneson, Save the Children, etc. La colaboración con estas asociaciones es en cada caso diferente, ya sea con cuotas anuales, donaciones de fruta y verdura, donaciones puntuales u organización conjunta de eventos y campañas solidarias.

SanLucar está orgulloso de su gente y de la pasta de la que está hecha. En muchos casos, son los empleados los que impulsan iniciativas solidarias. Por ejemplo, algunos empleados impulsaron en 2007 la recogida de alimentos cada último viernes del mes para entregar a una institución social alrededor de SanLucar.

Nuestros empleados dedican más de un 3 % de su tiempo a fines sociales (voluntariado corporativo, campañas solidarias y colaboración en los diferentes proyectos de CR).





Campaña solidaria de Navidad en Puzol



Torneo de Golf SanLucar

### Navidad solidaria en Puzol (Valencia)

SanLucar se sumó en la Navidad de 2010 a las campañas «Regala un kilo de tu compra» y «Esta Navidad todo en Caja» de la Fundación DASYC en Valencia, que repartió comida y juguetes entre más de 115 familias en situaciones precarias de los distritos de El Cabañal y la Malvarrosa (Valencia). Las personas de SanLucar siempre están dispuestas a ayudar, y esto es algo de lo que la empresa se siente muy orgullosa. La aportación de SanLucar fue cuantiosa, y además la empresa, consciente de la necesidad, duplicaba la cantidad de alimentos aportados por sus empleados, de modo que las familias pudieron disfrutar de una Feliz Navidad con frutas y verduras SanLucar para todos.

Por otro lado, SanLucar colaboró también en Navidad con la Fundación Intra, que gestiona tanto la entrega de ropa a colectivos desfavorecidos y en riesgo de exclusión como la formación e integración sociolaboral de dichas personas.

### Torneo de golf SanLucar en Ebreichsdorf

A través de nuestra participación en renombrados actos de este tipo, pudimos recoger tanta experiencia que en 2009 nos decidimos a crear nuestro propio torneo solidario. Ese año concedimos una donación de 67.000 euros a familias cuya suerte no había sido

demasiado buena. En 2010 conseguimos alcanzar la suma de 72.000 euros, cuyo importe se distribuyó en tres partes:

Para la Asociación «Pferde Stärken» (Refuerzo con caballos), que utiliza la terapia equina con personas con necesidades especiales. El sueño de Pferde Stärken es conseguir un lugar donde hacer equitación, independientemente del tiempo que haga, ya que por ahora solamente se puede llevar a cabo la actividad al aire libre. Con el dinero donado, se ha conseguido dar un paso más para conseguirlo. Actualmente, ya cuentan con un terreno.

La organización de ayuda a la infancia «Rettet das Kind» (Salvad al niño) en Austria, más concretamente sus secciones de la zona de Salzburgo y Estiria, también recibieron ayuda. Esta Asociación sin ánimo de lucro se dedica a proteger a los niños que han tenido que abandonar a su familia de origen por diversas razones y que son acogidos en estas instituciones, donde crean un nuevo hogar. Para poder hacerles la vida lo más agradable posible, SanLucar ha aportado para la construcción de una nueva cocina, unas vacaciones en la costa y un nuevo gimnasio.



### Feria estival de «Pferde Stärken» Ebreichsdorf

En este caso, SanLucar no solamente donó un cheque a partir de nuestro torneo de golf solidario, sino que sentimos además la necesidad de tomar parte activa en la feria estival, ofreciendo ensalada de fruta por un donativo voluntario. La cantidad recaudada se entregó a la asociación Pferde Stärken.

### World Vision Austria

En esta organización, nos hemos hecho cargo del apadrinamiento de cuatro niños: dos en Sierra Leona y dos en Vietnam. Esta acción comenzó hace ahora tres años, y consiste en que nuestros clientes, en lugar de recibir nuestro tradicional regalo de Navidad, pueden optar por renunciar a éste y transformarlo en un futuro mejor para estos niños apadrinados, a través de una donación anual a las familias de nuestros ahijados. Por ejemplo, comprando plantas de las que puedan obtener beneficio todo el año y enviando a los niños un regalo sorpresa el día de su cumpleaños. Recibimos fotos y correos de estos países que nos hacen muy felices y su respuesta tan positiva es una auténtica recompensa para nosotros.



El día solidario de las empresas en Valencia

### Mercados solidarios en Austria

Estas instituciones (Sozialmärkte) se abrieron hace años para las personas cuyos ingresos se mueven en el umbral de la pobreza a fin de ayudarles a realizar su compra de forma económica. Nosotros apoyamos a tres mercados: uno en Baden y dos en Viena así como a Le+O, un proyecto de carácter social de Cáritas Viena, para todos ellos donamos fruta y verdura gratuitamente.





# Voluntariado corporativo

## Día solidario de las empresas

SanLucar participó el sábado día 23 de octubre de 2010 en el día solidario de las empresas.

Esta iniciativa, promovida y organizada por Fundación Antena 3 y Cooperación Internacional ONG se celebra en cinco ciudades españolas cada año y es una oportunidad para dar a conocer y acercar al mundo de las empresas y a sus empleados en qué consiste el voluntariado corporativo. El evento tuvo una gran acogida en SanLucar, donde nada menos que 23 personas (el grupo más numeroso) fueron voluntarios, y se dividieron en dos grupos para compartir una actividad de ocio con jóvenes discapacitados de la Fundación Espurna. Un grupo se dirigió al Oceanogràfic, donde realizó una visita guiada, y otro optó por el deporte y jugó un partido en la bolera. Todos los voluntarios quedaron muy agradecidos por la oportunidad de participar en estas actividades de voluntariado y mostraron su interés en las actuaciones de voluntariado.

En SanLucar hemos apostado fuertemente por el voluntariado

corporativo porque, además de la vitamina A, D y E, evaluamos el contenido en vitamina S, la solidaridad, que es y debe ser parte de lo que hacemos y parte de lo que somos, de nuestro día a día.

Puede visitarse el vídeo de Antena 3 sobre el día solidario de las empresas en el siguiente link:

[http://www.antena3.com/noticias/sociedad/fundacion-antena\\_2010102300047.html](http://www.antena3.com/noticias/sociedad/fundacion-antena_2010102300047.html)

## ENGAGE Valencia

2011 es el año internacional del voluntariado, y SanLucar cuenta con unos empleados comprometidos que manifestaron en múltiples ocasiones su vocación de compromiso y su disposición para realizar actividades de voluntariado social y/o ambiental.

Por eso, SanLucar se ha unido en 2011 al multi-programa europeo ENGAGE-Cities, que en Valencia está desarrollado por Fundar. Este programa se realiza en varias ciudades europeas y se basa en un



compromiso con la comunidad a través de diferentes actividades de voluntariado.

ENGAGE Valencia desarrolla actividades de voluntariado para la mejora de las condiciones sociales y ambientales de la Comunidad Valenciana a través de talleres de reinserción en la prisión de Picasent, de talleres de formación y prevención del absentismo escolar y de actuación para la mejora de los ecosistemas locales. Casi 30 empleados de SanLucar se han apuntado a formar parte de este programa en sus diferentes líneas de actuación, que se desarrollarán a partir de mayo de 2011.

### Voluntariado internacional

SanLucar es una empresa presente en multitud de países alrededor del mundo, y es consciente de que su actividad influye en las condiciones de vida de las comunidades locales.

Esta influencia puede traducirse en un efecto positivo si se gestiona adecuadamente y con el firme convencimiento de que todos tenemos derechos y debemos ser tratados con respeto y bondad, independientemente de quiénes seamos y de dónde hayamos nacido.

Por ello, y porque pensamos que el voluntariado es una oportunidad de crecer y desarrollarse personal y profesionalmente, SanLucar pone en marcha en el año internacional del voluntariado su programa de becas de voluntariado en cooperación internacional, de manera que varios empleados de SanLucar podrán vivir una experiencia única y contribuir con su tiempo, su experiencia, su esfuerzo y su voluntad a la mejora de las condiciones de la comunidad local y de los ecosistemas en los países en los que SanLucar se encuentra presente.



## Entrevista a Kathrin el 18 de marzo de 2011

La primera persona que ha accedido a una beca SanLucar de voluntariado internacional es nuestra compañera Kathrin Amperl, que forma parte del equipo de Marketing y manifestó en 2010 su deseo de realizar un voluntariado en cooperación internacional. Una vez analizadas sus motivaciones, su perfil en relación con el proyecto y estableciendo una serie de requisitos por parte de la empresa, Kathrin recibió una beca de voluntariado internacional SanLucar y se marchó por unas semanas a Sudáfrica, donde hoy colabora con varias organizaciones y ayuda a niños sin hogar y a madres que intentan labrarse un futuro y sacar adelante su familia. Hemos querido que nos cuente su experiencia:



¿Por qué decidiste irte de voluntariado?

*No es la primera vez que me voy como voluntaria a un país en desarrollo. Después de mi estancia en la India estaba totalmente convencida de que quería hacer algo así en la vida una vez más.*

*Este año, a través del programa de voluntariado internacional de SanLucar, pude hacer mi propósito realidad: además del apoyo antes y durante la realización del voluntariado, aprecio especialmente el poder incorporarme de nuevo a mi departamento de forma normal tras el voluntariado y poder seguir aportando dentro de SanLucar después de esta experiencia.*

¿Por qué a Sudáfrica?

*Mi deseo era trabajar durante un cierto tiempo en un orfanato en*

*África. Adicionalmente, como mi voluntariado se lleva a cabo en el marco del programa de SanLucar, me decidí por Sudáfrica. Esto es porque, como sabéis, este país está estrechamente vinculado con SanLucar: muchas frutas, como las clementinas, naranjas, manzanas, peras y uvas de SanLucar crecen aquí. Pero hay muchas más razones: he oído hablar mucho sobre Sudáfrica, sobre los «Townships» y sus amables gentes, y además un conocido alemán vive desde hace años aquí y me recomendó un hogar infantil con un proyecto social muy interesante que estaba buscando voluntarios. Además, paralelamente al trabajo del voluntario, Sudáfrica ofrece al visitante hermosos parques nacionales y paisajes maravillosos para realizar excursiones de fin de semana.*



¿Cuál crees que puede ser la motivación para trabajar como voluntario en Sudáfrica? ¿Para qué es necesario allí el voluntariado? *Cuando se ve y se experimenta la pobreza de la zona y la necesidad de ayuda de este hogar infantil en el que trabajo, uno deja de preguntarse por qué está aquí y pasa a la acción.*

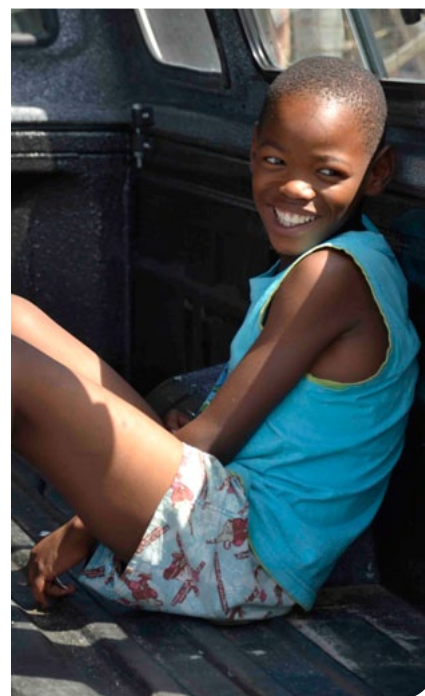
*El principal trabajo que desempeño aquí ya lo había desarrollado hace años en mi ciudad natal, donde trabajé con jóvenes. Quería regalar un tiempo a los niños que tan desesperadamente lo necesitan. En mi trabajo en el hogar infantil soy consciente todos los días de la desventaja en la que se encuen-*



*tran estos niños, de la riqueza con la que vivimos la gran mayoría en Europa y de lo importante que sería que la población rica compartiese su riqueza. Por ello, creo que he tomado la decisión correcta al venir aquí. Me llena de satisfacción y alegría ver cómo los niños me otorgan cada día más confianza, me cuentan más cosas y se abren a mí. Además, ellos comparten ahora conmigo el donut semanal (reciben un donut a la semana y es algo sagrado para ellos).*

¿Qué es exactamente lo que haces?

*Trabajo para una organización llamada «The Homestead - Proyectos para niños de la calle». Estos niños a menudo son enviados por sus propias madres a la calle porque no pueden alimentarlos. Muchas madres en los «Townships» son madres solteras, y algunas tienen hijos de hombres diferentes. Debido a que casi no existe apoyo del gobierno, la miseria es enorme. Organizaciones como The Homestead trata de solucionar esta situación. Los niños itinerantes son abordados por los educadores en la calle, quienes les animan a dejar la calle y mudarse a uno de los hogares que The Homestead tiene distribuidos en todo el mundo. Allí son atendidos en una*

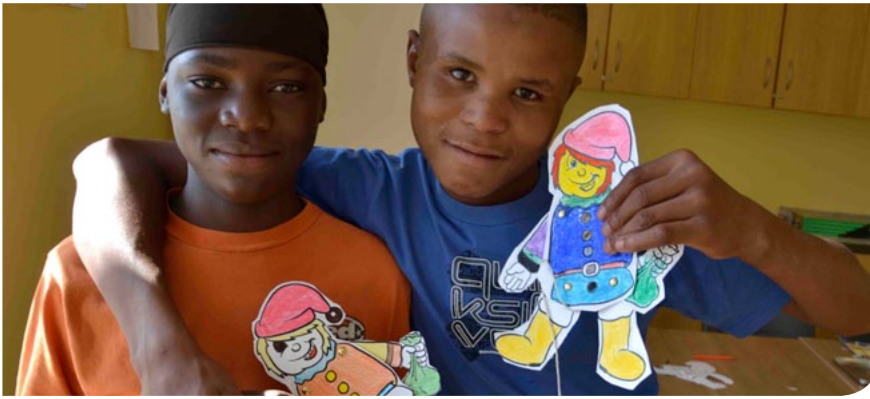


*estructura familiar, van a la escuela y aprenden a tomar mejores decisiones, es decir, a llevar una vida ordenada y a tener una meta en la vida haciendo uso de sus talentos. The Homestead atiende a niños de hasta 18 años, antes de que éstos pasen a valerse por sí mismos.*

*The Homestead cuenta además con un pequeño taller, donde las madres de estos niños y otras mujeres elaboran bisutería artesanal. Con esta acción, las mujeres aprenden un oficio y consiguen independencia financiera, ganan en confianza a través de la ocupación, aprenden a trabajar en equipo y se desarrollan profesionalmente.*

*Mi trabajo en el Homestead es muy versátil. Por la tarde, estoy en una de las casas de los niños, ya sea en el municipio de Khayelitsha, o en el 6º Distrito. Después de la escuela, los niños tienen su almuerzo, se alegran de que haya gente que les espera allí para escucharles y*





*apoyarles, a quien poder contar lo que han experimentado ese día en la escuela. También apoyo a los niños mayores para hacer sus tareas de pintura o juego con ellos. Por la mañana, ayudo en el taller de bisutería artesanal. Estoy creando además un catálogo para distribuirlo en hoteles, comercios o restaurantes. Y pienso en maneras de aumentar la venta de bisutería. En unas pocas semanas queremos abrir una pequeña tienda, pero aún hay mucho que hacer: organizar los estantes, organizar la inauguración, etc.*

**¿Qué tiene de especial esta tierra? ¿Qué te esperabas?**

*Antes de mi viaje a Sudáfrica había leído mucho sobre el país y también amigos míos que pasaron aquí vacaciones y conocidos que viven en Ciudad del Cabo me habían contado muchas cosas. Sin embargo, es muy diferente ver las cosas con mis propios ojos y vivir la experiencia personalmente.*

**La nación del arco iris**

Sudáfrica es un país donde el choque entre las diferentes etnias y culturas hizo que se le conociese como la Nación del Arco Iris. Si bien la segregación racial fue abolida en 1991, este hecho aún sigue plasmado en la mente de las personas que siguen sintiendo que pertenecen a uno de estos grupos – blancos, mestizos, asiáticos o negros. Los sudafricanos que he conocido son amistosos, gente sonriente que irradian una confianza y un entusiasmo por la vida que es contagioso.

**Los «Townships» barrios -barcos**

Una gran parte de la población negra de Sudáfrica vive en la pobreza más absoluta. En particular, en las afueras de Johannesburgo y Ciudad del Cabo se encuentran algunos barrios pobres repletos de chabolas sin servicios adecuados de saneamiento, electricidad y agua potable. Estas áreas se denominan los «Townships» y fueron la residencia de negros, mestizos y asiáticos durante la época de la segregación racial. El «Township» o poblado donde se encuentra una las casas de acogida de The Homestead se denomina Khayelitsha y en él viven más de un millón de personas.

**Diferencia entre blancos y negros**

La brecha de ingresos entre el negro y el blanco es mayor que en ningún otro país en el mundo. La mayoría de la población negra sudafricana vive por debajo del umbral de la pobreza. Las cifras de desempleo en el sur de África se refieren fundamentalmente a la población negra. En contraste, la mayoría de los blancos viven en residencias de lujo detrás de muros e instalaciones de seguridad, y la mayoría de los negros viven pobremente en chozas y chabolas. Yo vivo en una zona residencial de Ciudad del Cabo, Gardens, donde residen principalmente blancos.

**Criminalidad**

Sudáfrica ha experimentado tradicionalmente un alto índice de criminalidad. La razón de esto es la gran diferencia social en la población y el alto nivel de pobreza de la población negra. Las zonas residenciales están detrás de altos muros. Me siento muy segura en mi casa, pero cuando llego a casa tengo que pasar antes a través de una barrera de seguridad frente a la puerta de mi apartamento, donde se abre ante mí una gruesa puerta de hierro que separa ambas realidades.





¿Te está ayudando tu experiencia en SanLucar para desarrollar tu trabajo como voluntaria? Y al revés: ¿crees que esta experiencia te ayudará en tu futuro profesional en SanLucar?

*SanLucar es una empresa multicultural con filiales y relaciones comerciales en muchos países del mundo, y con empleados en más de 15 naciones. 4 años en SanLucar me han aportado una experiencia internacional e intercultural en cuanto al trato con la gente, las diferentes culturas, idiomas, etc. También mi experiencia a través de la cooperación en el equipo*

*de CR me ha sido muy útil. Además, el taller de bisutería que he mencionado también necesitaba ayuda urgente en aspectos de marketing y publicidad, con lo que he podido aplicar mi experiencia en marketing, departamento al que pertenezco en SanLucar.*

*Mi actividad como voluntaria social no se acaba aquí en Sudáfrica. Voy a seguir participando en mi tiempo libre y, posiblemente, también como embajador de CR de SanLucar. Tal vez pueda animar a uno o dos colegas para formar parte del programa de voluntariado SanLucar y trabajar como voluntario en un país en vías de desarrollo.*

La siguiente convocatoria de becas de voluntariado internacional se publicará internamente antes de verano de 2011.



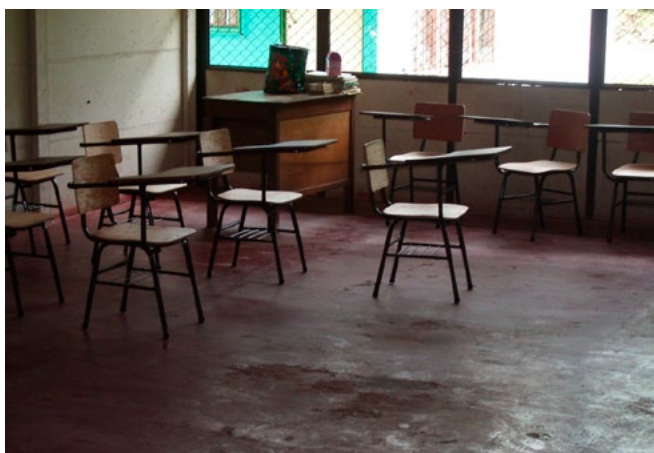
# Nuestro proyecto de calidad educativa en Costa Rica

En el año 2008, SanLucar, en colaboración con algunos de sus agricultores en Costa Rica llevó a cabo la reforma de dos escuelas situadas en la zona de producción en el cantón de Matina de la provincia Limón en la costa del Este: las escuelas de Saborio y Maravilla.

El cantón Matina es uno de los municipios menos desarrollados de Costa Rica según el Ministerio de Planificación, teniendo la población (gran parte de la cual es indígena) un acceso limitado a la educación. Ante la apremiante necesidad de infraestructuras para el desarrollo de las clases de una forma digna y segura, SanLucar aportó su apoyo y recursos financieros para la compra de mobiliario, ordenadores y libros y para la realización de la reforma, con los siguientes objetivos:

- Facilitar los recursos necesarios para una educación adecuada (por ejemplo, una silla para cada alumno y material escolar suficiente para el desarrollo de las clases)
- Aumento de la seguridad de las infraestructuras (por ejemplo, instalación eléctrica segura o mejora del mobiliario evitando cortes y otras lesiones)
- Creación de infraestructuras de descanso suficientemente adecuadas (comedor, pabellón de deportes, parque infantil, etc.)
- En general, apoyo al desarrollo regional al mejorar la calidad de la educación de los niños de la zona





Escuelas antes de la reforma

Escuela después de la reforma

Después de 2 meses de reformas, que tuvieron lugar durante el periodo vacacional de verano, los alumnos regresaron a sus clases y recibieron una gran sorpresa.

Tanto la Dirección de las escuelas como los alumnos y familiares de los mismos (muchos de los cuales trabajaban en las explotaciones cercanas) expresaron su agradecimiento y se mostraron muy satisfechos con el resultado.





## Compromiso social en Túnez

En Túnez disponemos de uno de nuestros mayores centros de producción propios, en el que cultivamos diferentes variedades de frutas y verduras: tomate, melón, fresa y frambuesa. Tenemos el objetivo de incrementar tanto la superficie de cultivo como las variedades. En su conjunto, SanLucar emplea actualmente a 623 empleados en su centro de producción de Túnez. Las mujeres representan el 77% de esa fuerza laboral.

Todas nuestras plantas cuentan con la certificación de Global-Gap, que promueve las buenas prácticas en el cultivo de las tierras para conseguir productos seguros y sostenibles. Nos aseguramos de que el trabajo en nuestras plantas se lleve a cabo con integridad, igualdad, seguridad, con un uso responsable de los recursos naturales y teniendo siempre presente la seguridad laboral así como ofreciendo prestaciones sociales a nuestros trabajadores.



Con el fin de asegurar la continuidad y profesionalidad de la fuerza laboral, en SanLucar se han establecido salarios muy por encima del convenio nacional, así como una serie de incentivos y prestaciones sociales:

- Se ha implantado una prima de escolaridad para apoyar la educación de todos los hijos de nuestros trabajadores.
- Se ha establecido una prima de antigüedad para premiar la fidelidad de nuestro equipo.
- Asimismo, tenemos una prima de formación para que todos los trabajadores que tienen la responsabilidad de formar a las nuevas incorporaciones vean recompensado su esfuerzo y capacidad.
- Asimismo, contamos con una prima de rendimiento que favorece a aquellos trabajadores que trabajan mejor y con mejores resultados.
- Los trabajadores disponen de transporte de ruta que pone a su disposición la empresa para poder llegar desde las diferentes poblaciones y aldeas a nuestro Centro de Producción y volver a sus casas una vez concluido el trabajo.
- Además hemos instalado modernos comedores y vestuarios dotados de altas condiciones higiénicas y de confort. Actualmente se encuentran en desarrollo locales con sala de lectura.
- SanLucar pone a disposición de sus empleados cursos de formación sobre los trabajos agrícolas y sostenibilidad en el cultivo.





## Por una sociedad feliz, sana y saludable

### Jornadas en jardines de infancia

En estas jornadas, llevamos fruta y verdura fresca a los niños de jardines de infancia para que las conozcan más de cerca. Con esto, pretendemos incentivar su propia creatividad, que sean ellos mismos los que la preparen en ensalada, la prueben con los ojos vendados y que las ordenen en categorías de fruta fresca y seca. El objetivo es acentuar la concienciación de los niños con respecto a la importancia de la fruta y la verdura, que conozcan que ambas son una parte importante para una alimentación sana y saludable.

### Festival del castillo infantil en Liechtenstein

Somos los principales patrocinadores de esta fiesta del departamento de terapia médica para niños y jóvenes del hospital clínico de la región termal de Mödling. Este evento recibe multitud de visitas. En él, contamos con voluntarios de SanLucar en nuestro stand que cortan deliciosa fruta en pedacitos acordes al tamaño de la boca de los niños y llenan vasitos con ensaladas de frutas que se reparten a los niños y sus familias a cambio de una donación voluntaria. El dinero recaudado se aporta a la investigación de enfermedades infantiles y para que los niños dispongan de cuidados y acompañamiento intensivos a posteriori.





### Campaña antitabaco en escuelas 2010/2011 de la asociación Sporthilfe de Austria

Austria sale muy mal parada en un estudio realizado por la OCDE sobre el tabaco y la juventud. Nuestros dos campeones deportivos Gregor Schlierenzauer (salto de esquí) y Mirna Jukic (natación) son los embajadores de esta campaña antitabaco, cuyo eslogan es «Los jóvenes austriacos son campeones en fumar», un eslogan al que ambos dicen NO. Se enviaron invitaciones de participación a escuelas de toda Austria para que tomaran parte en esta campaña y realizarán proyectos. Las escuelas ganadoras serán premiadas: en colaboración con el Sporthilfe de Austria, invitaremos a los ganadores a conocer a uno de nuestros productores.

### Torneo de golf del Sporthilfe austriaco

También estuvimos presentes en los torneos de golf de esta organización austriaca de promoción y ayuda al deporte. Todo lo recaudado fue donado para el fomento de los nuevos talentos y los deportistas de élite. Entre los patrocinadores de la asociación están deportistas en activo y retirados, así como socios del mundo de la política, la economía y la cultura.





## Anexo

- Contacto
- Glosario

# Contacto

## ¡Juntos es mejor!

¿Podemos aportar algo bueno a SU región?

Si está pensando en algo concreto,  
póngase en contacto con nosotros.

Por teléfono o por correo electrónico, como desee:

### **Delia García | Corporate Responsibility**

#### **Oficina en España/Internacional**

(Delia habla español, inglés y alemán)

Tel.: +34 961 42 40 40 | Extn.1192

Movil: +34 648 039 692

Fax: +34 961 424 247

Correo-e: [delia.garcia@sanlucar.com](mailto:delia.garcia@sanlucar.com)

### **Ilka Hein | Corporate Responsibility Coach**

#### **Oficina en Alemania**

(Ilka habla alemán e inglés)

Móvil: +49 170 913 6882

Correo-e: [ilka.hein@sanlucar.com](mailto:ilka.hein@sanlucar.com)



# Glosario

## Responsabilidad Corporativa

«La Responsabilidad Social Empresarial supone la integración voluntaria y más allá de la estricta legislación, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones co-

merciales y en las relaciones con sus interlocutores», definición del Libro Verde de la Comisión Europea. «Fomentar un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas», 2001.

## Para nosotros,

### ES

- Una nueva forma de cultura empresarial
- Una herramienta de competitividad e importante argumento de venta al cliente
- La posibilidad de reconocimiento internacional y un acceso más fácil a los mercados
- Un elemento transversal y estratégico

### NO ES

- Sólo filantropía (dar dinero)
- Cumplimiento de la legislación
- Sólo marketing
- Una certificación
- Un elemento «satélite»
- Una moda

## Desarrollo sostenible

El término desarrollo sostenible, perdurable, sustentable o sostenido (en función de las zonas del planeta) se aplica al desarrollo socio-económico y fue formalizado por primera vez en el documento conocido como Informe Brundtland (1987), fruto de los trabajos de la Comisión Mundial de Medio Ambiente

y Desarrollo de Naciones Unidas, creada en Asamblea de las Naciones Unidas en 1983. Dicha definición se asumiría en el Principio 3º de la Declaración de Río (1992): Satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades.

## El Pacto Mundial de las Naciones Unidas (United Nations Global Compact)

El entonces Secretario General de las Naciones Unidas, Kofi Annan, presentaba en la Cumbre Económica Mundial en Davos en 1999, una iniciativa dirigida a las empresas que persigue la implantación de unos principios básicos de conducta y acción, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Los diez principios del Pacto Mundial se encuentran fundamentados en las principales Declaraciones y Convenciones Universales (como la Declaración Universal de los Derechos Humanos) y se articulan en cuatro áreas temáticas: Derechos Humanos, Estándares o Normas Laborales, Medio Ambiente y Anti-corrupción.

Actualmente, más de 8.000 entidades distribuidas en más de 116 países de todo el mundo se encuentran adheridas al Pacto Mundial. La adhesión al Pacto Mundial implica el compromiso voluntario de las empresas a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados.

Las empresas que firman el Pacto Mundial, se comprometen a respetar los siguientes principios:

### Derechos Humanos

**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional.

**Principio 2:** Asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

### Normas Laborales

**Principio 3:** Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

**Principio 4:** Eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio.

**Principio 5:** Abolir de forma efectiva el trabajo infantil.

**Principio 6:** Eliminar la discriminación con respeto al empleo y la ocupación.

### Medio Ambiente

**Principio 7:** Apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales.

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

**Principio 9:** Fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

### Lucha contra la Corrupción

**Principio 10:** Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

<http://www.unglobalcompact.org/>



## Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM)

Fijados en septiembre del año 2000, los Objetivos de Desarrollo del Milenio son ocho objetivos que 192 países independientes acordaron en la 55 Asamblea General de las Naciones Unidas en Nueva York, y que se corresponden a un catálogo de objetivos a los que se comprometían todos los estados miembros. Los fundamentales, y así corroborados por la sociedad internacional son: luchar contra la pobreza, mantener la paz y proteger el medio ambiente, manteniendo la vigilancia en la lucha contra la extrema pobreza, entendida no solamente como la falta de ingresos sino también como carencia de oportunidades y posibilidades.

Para la consecución de la Declaración del Milenio en 2001, un grupo de trabajo de las Naciones Unidas, el banco internacional, la OECD y otras organizaciones crearon esta lista de ocho objetivos, los denominados «Objetivos de Desarrollo del Milenio» (Millennium Development Goals, MDGs) cuyas metas principales están especificadas en 19 subobjetivos o metas («targets») y 48 indicadores, cuya fecha de cumplimiento, para la mayoría de ellos, está prevista para el año 2015.

### ODM (Objetivos de Desarrollo del Milenio) Objetivos hasta 2015:

- Objetivo 1: Erradicar la pobreza extrema y el hambre
- Objetivo 2: Lograr la enseñanza primaria universal
- Objetivo 3: Promover la igualdad entre los géneros y la autonomía de la mujer
- Objetivo 4: Reducir la mortalidad infantil
- Objetivo 5: Mejorar la salud materna
- Objetivo 6: Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades
- Objetivo 7: Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente
- Objetivo 8: Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

<http://www.undp.org/spanish/mdg/basics.shtml>

## Stakeholders, partes interesadas o grupos de interés

Se denominan Grupos de interés, stakeholders o partes interesadas a aquellos individuos o grupos que tienen un interés en cualquier decisión o actividad de una organización. Estos grupos pueden influir de forma directa o indirecta en el desarrollo de la actividad de la organización, y pueden ser internos o externos a dicha organización.

Estos grupos son, en el caso de SanLucar: los empleados, los agricultores, los clientes, las comunidades locales y otros.

## La SA8000

La Norma Social Accountability (SA)8000 se desarrolló sobre la base de la Convención Internacional de Derechos Humanos y por recomendación de la Organización Internacional de Trabajo con la intención de mejorar las condiciones laborales, especialmente las de las empresas de agricultores de países en desarrollo a nivel mundial y el de permitir que las empresas que se certifiquen en ella puedan garantizar a sus clientes que sus productos son elaborados bajo condiciones de trabajo humanitario. En el desarrollo de las normativas, tomaron parte representantes de empresas, ONG, oficinas gubernamentales, trabajadores, sindicatos y comercios de todos los sectores empresariales.

La norma está basada en numerosos documentos internacionales existentes sobre derechos humanos, incluyendo las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), la Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño. Asimismo, en el desarrollo de la SA8000 se observó el cumplimiento de los sistemas de gestión, como el de la norma ISO 9000 (gestión de calidad) o el de serie de la norma ISO 14001.

### En concreto, la SA8000 tiene en cuenta los siguientes ámbitos temáticos:

- Prohibición del trabajo Infantil.
- Prohibición del trabajo forzado.
- Garantizar la higiene y seguridad en el lugar de trabajo.
- Derecho de libertad de asociaciones de trabajadores y negociaciones colectivas.
- Prohibición de la discriminación.
- Prohibición de medidas disciplinarias de castigo.
- Limitación del horario de trabajo semanal a máximo 48 horas (y adicionalmente 12 horas extras máximas voluntarias por semana).
- Remuneración suficiente.
- La presencia de un sistema de gestión que mantenga estas condiciones y las garantice eficientemente.



# Sanlucar

