

# 2011

## Memoria de Sostenibilidad



Te alimenta bien



Para más información: [www.PRONACA.com](http://www.PRONACA.com)

Comentarios: [responsabilidadcorporativa@PRONACA.com](mailto:responsabilidadcorporativa@PRONACA.com)

# Índice

## Introducción

Acerca de esta memoria	5
Mensaje	6
Nuestra compañía	7
Filosofía	8
Estructura organizacional y gobierno corporativo	9

## Balance Económico

Manejo financiero	11
INAEXPO	15
El campo	19
Logros y compromisos	23

## Balance Ambiental

Gestión ambiental	25
Mecanismos de desarrollo limpio	25
Cifras de una gestión amigable	26
Iniciativas ambientales de gran impacto	27
Reciclaje	27
Logros y compromisos	29

## Balance Social

### Responsabilidad del Producto

El compromiso de PRONACA	31
Una empresa que escucha	33
Centro de contactos, quejas y reclamos	34

### Calidad y Seguridad

Priorización de los sistemas de control	35
Control de la inocuidad	36

Certificaciones de centros de operaciones	37
Logros y compromisos	39
Bioseguridad	40
Bienestar animal	40

### Desarrollo Organizacional

La vigilancia del cumplimiento de los derechos humanos	41
Trabajadores de PRONACA	42
Formación continua	43
Beneficios laborales	45
Gallos de Oro	47
Logros y compromisos	49

### Seguridad y Salud Ocupacional

La cultura de la prevención de riesgos	50
Promoción de la salud	52
Generando diálogo y relación con grupos de interés	53
Relaciones positivas con las comunidades	55
Bienestar y salud de las comunidades vecinas	56
Fundación San Luis	57
PRONACA comprometida con la educación	58
Nunca es Tarde para Aprender	59
Banco de Alimentos	59
Voluntariado	60
Logros y compromisos	61

## Indicadores GRI

Carta de verificación	62
Indicadores	65



## ACERCA DE ESTA MEMORIA

Esta es la quinta memoria de sostenibilidad que realiza Procesadora Nacional de Alimentos, PRONACA. La misma refleja información relevante sobre los impactos económicos, sociales y ambientales de nuestra empresa durante el ejercicio 2011. Esta memoria se ha elaborado de acuerdo a las recomendaciones y parámetros del Global Reporting Initiative (GRI) y Pacto Global, cumpliendo con los principios exigidos por el GRI, realizando una autodeclaración de A+ con verificación de tercera parte por Deloitte & Touche.

En cuanto a la cobertura, este documento recoge información completa sobre la actuación y resultados del año 2011.

La presente edición cuenta con indicadores relevantes acerca del negocio de PRONACA e INAEXPO en Ecuador.

INAEXPO es la empresa de PRONACA que cubre los negocios de exportación, siendo PRONACA su único accionista.

Esta memoria es el resultado de un proceso sostenido de recopilación y estructuración de información, así como del diálogo directo con los grupos de interés a los cuales la compañía valora y prioriza.

La información financiera reportada está basada en Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF's), establecidas por la Superintendencia de Compañías del Ecuador.

Los estados financieros de donde proviene esta información han sido verificados por la firma de auditores independientes Deloitte & Touche en el período reportado.

De acuerdo con los principios de exhaustividad y materialidad definidos por el Global Reporting Initiative (GRI), en este informe no se reportan 20 indicadores de desempeño. El motivo de esta exclusión se debe a que no son aplicables a nuestra actividad o a determinados procesos.

El contenido e información de este reporte puede ser consultado en nuestra página web.

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



## MENSAJE DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y DEL PRESIDENTE EJECUTIVO

Estimados amigos:

Entregamos con satisfacción la quinta Memoria de Sostenibilidad de PRONACA. Este documento constituye una visión de conjunto de las actividades de nuestra organización. Comprende los aspectos económico, ambiental y social de nuestro desempeño. En cada uno de los capítulos se presenta información concreta relacionada con los colaboradores y demás grupos de interés con los cuales PRONACA tiene relación.

El hecho más destacable que reflejan nuestras páginas es el rol de PRONACA como promotora del desarrollo en el campo agrícola y proveedora de alimentos de primera necesidad y calidad para todos los estratos sociales de Ecuador.

Un aspecto muy importante de la compañía es llegar a desarrollar trabajos de integración no solamente con la parte de productores de maíz y arroz, sino también con pollos de engorde, alcachofa, y palmito.

La actividad básicamente es ayudar al agricultor a buscar el financiamiento, en los casos que sea necesario y asegurar un mercado para sus productos. Es así como se puede eventualmente también, establecer un triángulo de cooperación entre el financiamiento, el agricultor y la entrega de su cosecha a precios convenidos y eventualmente se le retiene para pagar lo que él esta debiendo por los préstamos.

Esto hace que las cosas realmente puedan funcionar tanto mejor para el productor como también para el sector agrícola o agroindustrial. El mejor balance que puede haber, es el que el proveedor tenga un mercado seguro y el industrial o el comprador tenga un proveedor seguro. Así podemos

construir relaciones de largo plazo, donde todas las partes se benefician.

Desde hace mas de 25 años PRONACA actúa como una compañía que da ejemplo de compromiso con las metas de seguridad y soberanía alimentaría. Es muy importante que Ecuador sepa alimentarse por si mismo. Es así que existe gente en el campo a quienes se les puede enseñar nuevas tecnologías a través de programas de extensión agrícola que deben partir tanto del sector privado como oficial. Hay tierras fértiles y hay un clima que cosechar diferentes productos como es el caso de maíz y arroz, entre otros. Dentro de este espacio merece destacarse el apoyo a los productores de maíz mediante la incorporación de nuevas tecnologías, con semillas de calidad y procesos técnicos para que con el esfuerzo de todos logremos que Ecuador sea un país que se autoabastezca de maíz hasta el año 2015. Todo esto cuidando de la naturaleza para la futuras generaciones y cumpliendo las normas ambientales establecidas por el gobierno.

Merece también una referencia especial el trabajo con nuestros colaboradores y con las comunidades donde están instaladas nuestros centros de operaciones. Estamos convencidos que un sistema ganar – ganar en el cual están involucrados la compañía con todo su equipo humano, sus proveedores y clientes, es la única forma de asegurar el futuro para todos.

Confiamos que la lectura de estas páginas den un visión certera del trabajo de una empresa orgullosamente ecuatoriana que se esfuerza por ser un actor positivo en el presente y futuro de Ecuador.

Cordialmente,

Luis Bakker Jr.

PRESIDENTE DEL  
DIRECTORIO

Juan Ribadeneira E.

PRESIDENTE  
EJECUTIVO



Colaboradores de PRONACA, Edificio Inverna, Quito.

## NUESTRA COMPAÑÍA

En 1957 nació INDIA, empresa precursora del grupo, dedicada a la importación de insumos agrícolas. Creció en la industria avícola con la incubación, venta de huevos comerciales y más adelante fortaleció el campo agrícola con la investigación y producción de semillas.

En 1979 se crea PRONACA, Procesadora Nacional de Aves, que se convierte en Procesadora Nacional de Alimentos en 1999.

En los 90 diversificó su producción en cárnicos y otros alimentos, e inició la exportación de palmito en conserva.

En el nuevo siglo PRONACA lleva su modelo de producción y comercialización de palmito a Brasil y productos listos a Colombia.

Actualmente, PRONACA es una empresa orgullosamente ecuatoriana, que alimenta bien y genera desarrollo en el sector agropecuario con responsabilidad social y ambiental.



## FILOSOFÍA DE PRONACA

### Propósito

PRONACA existe para alimentar bien y generar desarrollo en el sector agropecuario.

### Valores

Integridad, Solidaridad y Responsabilidad.

## Principios

### Proveedores

PRONACA cree y practica el respeto a sus proveedores, a quienes ofrece un beneficio justo en cada negociación, dentro de un marco de comportamiento ético. Promueve el cumplimiento de la ley y una conducta social responsable.

### Colaboradores

PRONACA lidera a sus colaboradores con el ejemplo, competente, justo y ético. Tiene un compromiso solidario y respetuoso con el bienestar de cada uno de ellos y no tolera la deshonestidad. Reconoce el talento y ofrece una remuneración equitativa. Promueve el trabajo en equipo y la delegación con responsabilidad en condiciones laborales de limpieza, orden y seguridad. Ofrece igualdad de oportunidades de empleo, desarrollo y promoción a todos quienes están calificados para ello. Motiva y acoge sugerencias y recomendaciones de sus colaboradores para el bien de la compañía.

### Clientes

PRONACA trabaja junto a sus clientes para ofrecer siempre productos de calidad. Inova sus procesos y productos para liderar los mercados en los cuales está presente. Atiende los pedidos de sus clientes con un servicio rápido y prolijo.

### Consumidores

PRONACA, como primera responsabilidad, provee productos innovadores, saludables y de calidad que alimenten bien a sus consumidores y contribuyan al bienestar y satisfacción de sus familias.

### Sociedad

PRONACA, en consonancia con su responsabilidad corporativa, actúa como un buen ciudadano, que siempre busca las mejores relaciones con los diferentes grupos de interés, en un ambiente de armonía y colaboración. Comparte su experiencia y conocimiento para contribuir al desarrollo y al mejoramiento de la calidad de vida de las áreas de influencia de sus operaciones. Alienta el civismo y paga los impuestos que le corresponden. Es respetuosa y solidaria con las personas y con el cuidado del equilibrio ambiental.

### Asociados

PRONACA actúa responsablemente con productores y emprendedores. Invierte en investigación y desarrollo, y crea productos innovadores. Comparte su filosofía y crea oportunidades de negocio para sus asociados, con quienes mantiene una relación cercana, equitativa y provechosa.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y GOBIERNO CORPORATIVO

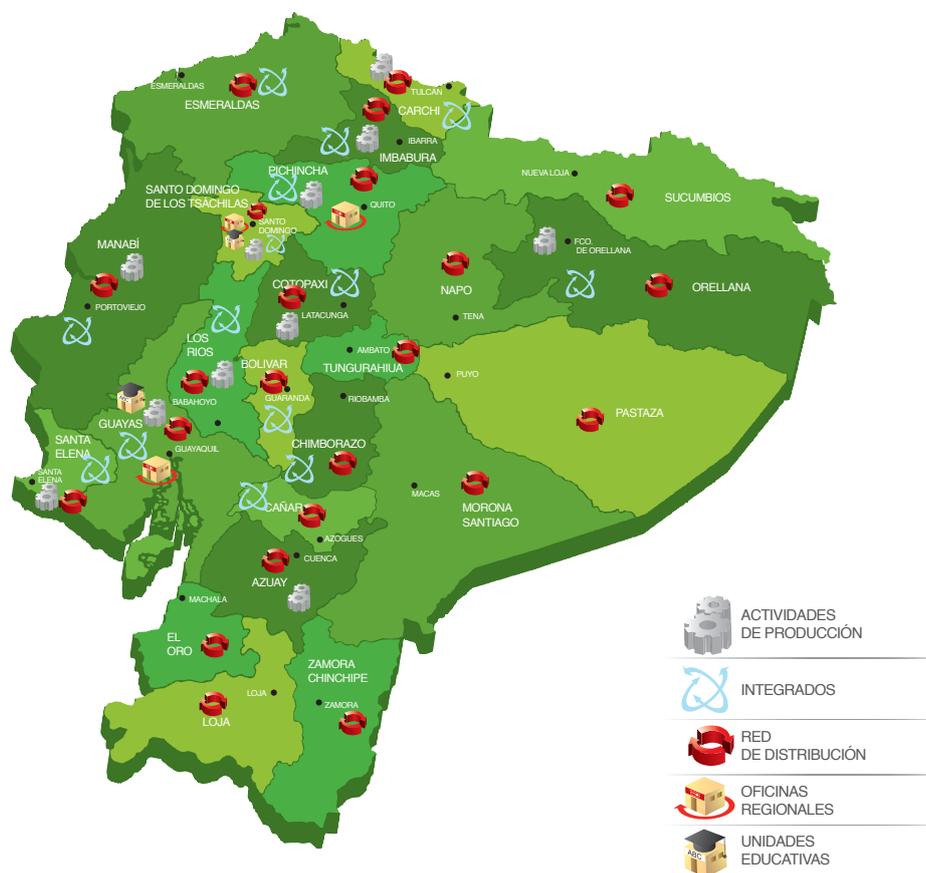
En PRONACA, la suprema autoridad gubernativa es la Junta General de Accionistas, la misma que se reúne en Juntas Generales Ordinarias y Extraordinarias conformadas por los accionistas legalmente convocados. La Junta General de Accionistas se reúne por lo menos una vez al año para tratar asuntos que atañen a la administración de la compañía.

El Directorio es nombrado por la Junta General de Accionistas y constituye el máximo órgano de administración, cuenta con tres directores externos. Entre sus responsabilidades está la toma de decisiones en temas financieros, económicos y de aprobación de políticas que rigen a la organización.

El funcionamiento y estructura de estos dos órganos de gobierno se encuentran descritos en los Estatutos Sociales de la Compañía y cumplen con las disposiciones legales del órgano de control que es la Superintendencia de Compañías. Se cuenta con reglamentos internos que regulan el funcionamiento del Directorio.

PRONACA cuenta con varios comités ejecutivos que ejecutan y dan seguimiento a las distintas estrategias del negocio dentro de sus propias competencias. Esta corresponde a una estructura organizacional diseñada para gestionar de manera adecuada las oportunidades y riesgos asociados al negocio.

## PRONACA en Ecuador





**3.026** proveedores  
a nivel nacional.

**196** proveedores  
del Programa de  
Integrados Inclusivos.

**94%** de los  
proveedores son  
nacionales.

## MANEJO FINANCIERO SÓLIDO Y TRANSPARENTE

### PRONACA mantiene un fuerte compromiso con el desarrollo nacional y local.

Balances claros y confiables son la carta de presentación de PRONACA en el Ecuador. El trabajo comprometido de miles de colaboradores y la confianza de los accionistas son la

base para el desarrollo sostenible. Estas cifras económicas corresponden a los balances generales de nuestra compañía, al 31 de diciembre del 2011, respectivamente.

#### Estado de situación al 31 de diciembre del 2011

(Expresado en miles de dólares americanos)

Activos corrientes	264.019
(+) Propiedad planta y equipo neto	179.768
(+) Otros activos	105.057
<b>= Total activos</b>	<b>548.844</b>
Pasivos corrientes	130.365
(+) Pasivos y provisiones a largo plazo	127.346
(+) Patrimonio de los accionistas	291.133
<b>= Total pasivo y patrimonio</b>	<b>548.844</b>

#### Estado de Resultados Integral por los años terminados al

**31 de diciembre del 2011** (Expresado en miles de dólares americanos)

Ventas netas	728.863
(-) Costos y gastos	681.072
<b>= Utilidad antes de participación trabajadores e impuesto a la renta</b>	<b>47.791</b>
(-) Participación trabajadores e impuesto a la renta	14.426
<b>= Utilidad neta</b>	<b>33.365</b>

\* Para efectos de esta Memoria de Sostenibilidad se procedió a presentar la participación a trabajadores desglosada de forma individual.



## Impuestos pagados el año 2011

(En miles de dólares americanos)

Impuesto al Valor Agregado - IVA Causado	7.166
Aranceles - Importaciones	1.834
Impuesto a la renta causado	8.244
Impuesto a la salida de divisas	2.945
Impuesto a las tierras rurales	29
Impuestos municipales	917
<b>Total</b>	<b>21.135</b>

## Aportes patronales

(En miles de dólares americanos)

**Año 2011**

Aportes patronales producción	4.139
Aportes patronales administrativos	1.360
Aportes patronales comerciales	1.761
<b>Total</b>	<b>7.260</b>



## El crecimiento de PRONACA va de la mano del desarrollo de sus proveedores.

Los proveedores son una parte fundamental de la cadena productiva de PRONACA. La provisión de materias primas e insumos de calidad es un proceso que genera oportunidades de negocio sostenible, y que está concentrado a nivel nacional y local. El adecuado mecanismo de selección, calificación y registro de proveedores da como resultado el desarrollo de quienes suministran servicios, insumos y materias primas.

Durante el 2011, PRONACA consolidó un proceso de trabajo enfocado en formalizar a los proveedores más pequeños. La compañía logró negocios más seguros y consistentes, cuando eliminó la ocasionalidad. Esta iniciativa concentró esfuerzos en Bucay (Regional Costa) y Santo Domingo de los Tsáchilas. Las prácticas que se han tomado en cuenta son el cumplimiento de normas laborales, ambientales, de seguridad y salud, principalmente.

Número de Proveedores por Región (en miles de dólares americanos)		
Año	2011	2010
Guayaquil - Bucay	832	844
Santo Domingo	756	778
Quito	1.272	1.285
Otros	166	182
<b>Total</b>	<b>3.026</b>	<b>3.089</b>

Monto de compra por Región (en miles de dólares americanos)		
Año	2011	2010
Guayaquil - Bucay	118.000	85.000
Santo Domingo	96.000	98.000
Quito	119.000	93.000
Otros	9.000	6.000
<b>Total</b>	<b>342.000</b>	<b>282.000</b>

Número de Proveedores por Origen (en miles de dólares americanos)		
Año	2011	2010
Del exterior	284	208
Nacionales	2.830	2.872
Integrados	196	217
<b>Total</b>	<b>3.310</b>	<b>3.297</b>

Monto de compra por Proveedor por Origen (en miles de dólares americanos)		
Año	2011	2010
Del exterior	172.000	136.000
Nacionales	233.000	191.000
Integrados	109.000	90.000
<b>Total</b>	<b>514.000</b>	<b>417.000</b>



**27** países de destino de nuestros productos.

**1.429** contenedores producidos de palmito y alcachofa.

**78** clientes a nivel internacional.

## INAEXPO

### Un ejemplo de éxito para el sector agroexportador del país que revela el compromiso con Ecuador y el mundo al afrontar los desafíos de la exportación de calidad ecuatoriana.

En 1992, nace Industria Agrícola Exportadora INAEXPO, con la misión de exportar palmito de calidad. Una década más tarde, se inicia el proyecto de exportación de alcachofa. A inicios del 2001, expande su modelo de producción y comercialización de palmito cultivado en Brasil. En la actualidad, Ecuador es el mayor exportador de palmito

cultivado del mundo. Este logro, apoyado por INAEXPO ha implicado inversión, investigación, desarrollo agrícola y conocimiento del mercado internacional. El palmito de INAEXPO es producido en las zonas subtropicales del país y llega a 78 clientes a nivel mundial, repartidos en 27 países de, Asia, Africa, Europa y América.



Oficinas y Representaciones	Países destinos de nuestros productos	Operaciones Productivas / Comerciales
Francia, España, Estados Unidos, Canadá, Venezuela, Argentina, Chile, México, Israel.	Argentina, Francia, Estados Unidos, Chile, Canadá, España, Israel, Bélgica, Uruguay, Ecuador, Italia, Libano, Colombia, Alemania, Inglaterra, Marruecos, Australia, México, Jordania, Singapur, Suiza, Arabia Saudita, Holanda, Luxemburgo, Paraguay, Venezuela, Brasil.	Ecuador, Brasil, Costa Rica.



## Principales productos de exportación

Los principales productos de exportación de INAEXPO son el palmito cultivado y la alcachofa, ambos en conserva, que son demandados por los consumidores más exigentes del mundo por su delicadeza y calidad.

El proceso de producción se inicia en el campo donde INAEXPO ha implementado un modelo de integración con

pequeños y medianos productores, a quienes, mediante un convenio de largo plazo, compra directamente toda su producción.

A los agricultores que están integrados se les entrega adicionalmente, insumos agrícolas de calidad, asistencia técnica, capacitación y transferencia de tecnología.

## Un modelo de negocio que asegura la calidad

El modelo de negocio se enfoca en procesos que garantizan un producto de alta calidad, listo para cumplir con los parámetros de los mercados internacionales.

En 2011, INAEXPO mantuvo sus sistemas de control de calidad enmarcados en las certificaciones IFS (Internacional Food Standards), ISO 22000 y HACCP (Análisis y Control de puntos críticos) y BASC (Business Alliance for Secure Commerce). Los productos y procesos cumplen los requerimientos de la FDA (Food and Drug Administration) y de la Codex Alimentarius Commission.



BUSINESS ALLIANCE FOR SECURE COMMERCE



Trabajador de INAEXPO cosechando palmito, Santo Domingo de los Tsáchilas.

## Palmito

Indicadores	2011
Agricultores involucrados	202
Hectáreas sembradas con agricultores integrados	7.226
Ingreso mensual / agricultor	USD 4.968
Asesoría Técnica (horas de capacitación por agricultor)	54
Generación de empleo (jornales aproximadamente)	385.000
Familias involucradas	1.010
Transporte - inversión anual (miles USD)	657
Mejora en la formalidad del agricultor	Ruc y Rlse
Productividad promedio vs. Mercadeo	6,5 vs. 4,5
Incorporación de BPM Ambientales	Manejo de desechos
Inversión en Ecuador (miles USD)	7.625
Agricultores grandes	23%
Agricultores medianos	51%
Agricultores pequeños	26%
Ventas (miles USD)	37.924

## Alcachofa

Indicadores	2011
Agricultores involucrados	150
Hectáreas sembradas con agricultores integrados	811
Ingreso mensual / agricultor	USD 3.645
Asesoría técnica (horas de capacitación por agricultor)	60
Generación de empleo (jornales aprox.)	221.760
Familias involucradas	776
Productividad promedio	18,28 tn/Ha
Ventas (miles USD)	11.159

**INAEXPO**



Plantación de alcachofa, Zona Sierra, Latacunga.

## LOGROS 2011

### Palmito y Alcachofa

- 1.429 contenedores producidos.
- 929 colaboradores directos.
- Se vendieron 25.126 toneladas de fibra de palmito a 16 ganaderos de la zona.

## COMPROMISOS 2012

- En el negocio de alcachofa se invertirá en la planta de tratamiento de aguas residuales, lo cual permitirá reducir el impacto ambiental que tiene el negocio dentro de una tecnología más limpia y amigable con el ambiente.
- Mantener las certificaciones y los mercados.
- Implementar mejoras en las áreas agrícola, industrial y comercial para lograr una rentabilidad sostenible.
- En alcachofa se presentarán nuevas propuestas para fortalecer la estrategia de abastecimiento de materia prima e implementar mejoras en el proceso productivo.



### Gonzalo Moya

Vicepresidente  
de Negocios  
Internacionales

**“INAEXPO continúa  
superando obstáculos”.**

En el 2008, el mercado mundial sufrió una serie de afectaciones que provocaron la caída significativa de ciertos productos. Hasta el 2011, estas variaciones han sido superadas por INAEXPO, que en este último período ha consolidado su proceso de adaptación a las crisis. Para ello, se ha consolidado los procesos de producción tanto de palmito como de alcachofa volviéndolos más eficientes a través del mejoramiento de las plantas de producción.

INAEXPO es la única empresa a nivel mundial, en la industria de palmito, que cuenta con una planta que tiene los niveles de reproceso de aguas, tratamiento de aguas residuales y tratamiento en el manejo de desechos y desperdicios.

## EL CAMPO ES EL INICIO DE LA CADENA DE VALOR

Los programas de integración y extensión agrícola y pecuaria generan desarrollo en la cadena productiva de nuestra compañía.

### Integrados avícolas

El programa de integración avícola es una iniciativa de PRONACA para establecer una relación directa con avicultores particulares. La compañía provee de materias primas de calidad para la crianza de aves (pollo bb, alimento balanceado, vacunas, medicinas, asistencia técnica y capacitación) mientras

que los integrados implementan en sus granjas galpones, equipo avícola y un sistema de bioseguridad.

El rendimiento zootécnico se evalúa a través del Factor de Eficiencia Europea, el mismo mide los porcentajes de la viabilidad, ganancia diaria de peso y conversión alimenticia.





## Integrados avícolas

Indicador / año	2011	2010
Productores involucrados	91	96
Familias involucradas	546	576
Generación de empleo	455	480
Asesoría técnica (horas de capacitación por productor)	220	212
Productividad promedio vs. Mercadeo	297/300 vs. 260/300	278/300 vs. 254/300
Incorporación de BPM Ambientales	Entrega de vacunas, créditos y capacitación en normas de funcionamiento	Entrega de vacunas, créditos y capacitación en normas de funcionamiento
Inversión en Ecuador (miles USD)	24.549	23.054

\*Los datos del ejercicio económico de los integrados avícolas pertenecen al ejercicio financiero de cada uno de ellos.

El 2011 fue un año muy bueno para la integración avícola. Los resultados productivos alcanzados han superado a los de los últimos años y la rentabilidad obtenida ha cumplido con las expectativas de más del 80% de los integrados. Se ha logrado concientizar a los productores avícolas sobre la importancia de mejorar las prácticas de bioseguridad, las condiciones de infraestructura y equipamiento de sus galpones. Se ha organizado jornadas de capacitación para compartir con ellos prácticas de responsabilidad corporativa.



## Integrados agrícolas de maíz

El programa de integrados de maíz (grandes, medianos y pequeños) se centró en capacitar a los productores maiceros para lograr una producción más eficiente y de calidad, de acuerdo a los estándares que mantiene la compañía. Nos hemos sumado al esfuerzo de las instituciones gubernamentales para generar desarrollo a largo plazo en el campo, lo que ha motivado la confianza y nuevas oportunidades de crecimiento especialmente para agricultores de menos de 10Ha.

Entre los resultados más destacados están la mejora del pequeño productor en conocimientos y las técnicas sobre el manejo del cultivo de maíz con tecnología adecuada y la siembra de maíz, fréjol, sorgo y girasol para determinar la factibilidad de sembrar en la época de verano, con sistema de riego.

## Integrados PPC (Más de 10 hectáreas)

Indicador / año	2011	2010
Monto de inversión total (miles USD)	5.256	2.567
Número total de agricultores participantes	300	293
Productos asociados al proyecto	Maíz	Maíz
<b>Resultados obtenidos</b>		
Superficie cultivada con agricultores (has)	18.086	17.007
Recuperación de cartera (miles USD)	4.987	2.511
Productividad promedio (Tm/Ha)	5	4,5
Cantidad de maíz entregado a PRONACA (Tm)	75.323	62.498
Visitas técnicas	1.380	986

## Integrados PII (Menos de 10 hectáreas)

Indicador / año	2011	2010
Monto de inversión total (miles USD)	633	218
Número total de agricultores participantes	159	58
Número total de beneficiados	533	469
Productos asociados al proyecto	Maíz	Maíz
Instituciones Cooperantes	BID, SNV, Municipio de El Empalme	
<b>Resultados obtenidos</b>		
Superficie cultivada con agricultores (has)	1.386	415
Recuperación de cartera (miles USD)	558	202
Productividad promedio (Tm/Ha)	5,8	4,5
Cantidad de maíz entregado a PRONACA (Tm)	3.979	1.243
Agricultores capacitados	533	469



## LOGROS 2011

### Programas de Integración

- Se lograron resultados records en algunos lotes de crianza de aves cuando se alcanzaron conversiones alimenticias ajustadas de 1,67\*.
- Los integrados se han fortalecido en su negocio y proyectan para 2012 un crecimiento basado en tecnología de punta para la producción de aves.
- Se generó un cambio en la concepción de producción del integrado que permite el ordenamiento de sus procedimientos a través de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y apoyo de los técnicos de Integrados.
- Se generó un sentido de pertenencia en el integrado, que dio como resultado más confianza en la relación con la compañía, esto se logró con mayor acompañamiento, capacitación, motivación y reconocimientos.

\* Conversión alimenticia es la relación de peso con alimento consumido en kilos.

## COMPROMISOS 2012

- Apoyar el plan de autoabastecimiento de maíz amarillo duro a través de la promoción de la asociatividad de pequeños agricultores para que cuenten con infraestructura de secado y almacenamiento propio.
- Promover el cultivo de verano mediante sistema de riego, para incrementar su producción anual y, por ende, los ingresos económicos de los agricultores.
- Desarrollar la implementación de huertos familiares (Instalaciones para la recepción y secado de maíz).



**Jorge Zambrano**

Agricultor maicero - Cantón Mocache

### Primer lugar Mazorca de Oro 2011

“El secreto para llegar a ser el primero es trabajar como indican los técnicos de INDIA-PRONACA y seguir paso a paso sus recomendaciones. Nos visitan dos veces al mes, pero si vemos que hay una inconformidad con algún sector de la producción, llamamos a los técnicos para que nos guíen.

Otra cosa importante fue plantearnos una meta sencilla: tener una buena producción. Siempre he cultivado maíz, pero desde hace seis años aproximadamente, le he puesto más amor a esta tarea. Tenía unos 28 años cuando esto pasó. Me dediqué más y le puse mayor atención al proceso, tratando de no depender tanto de los trabajadores.

Ahí me di cuenta de la importancia de estar más en la planta, de entender cómo funciona y verificar constantemente si los productos que se aplican dan resultados”.



**11.455**  
kilos de papel  
reciclados.

**4.615**  
horas / hombre de  
capacitación en cultura  
ambiental.

**11 plantas**  
de tratamiento de aguas  
residuales implementadas a  
nivel nacional.

**74.193**  
árboles sembrados  
hasta el 2011.

**202.617**  
toneladas de CO<sub>2</sub> dejaron  
de emitirse a la atmósfera  
hasta el 2011.

**70 permisos**  
ambientales  
que cumplen con la  
normativa vigente.

## LA GESTIÓN AMBIENTAL ES UN COMPROMISO ESTRATÉGICO PARA PRONACA

### La sostenibilidad de nuestra operación depende de las buenas prácticas y la gestión responsable de los recursos.

Para PRONACA, el 2011 es un año de consolidación de la aplicación de las políticas medioambientales que atraviesan toda la organización. La gestión responsable de los recursos naturales es una práctica diaria que se ha convertido en una parte fundamental de la cultura de trabajo de PRONACA en sus centros de operación.

Entre el 2010 y 2011 se invirtieron 1.643 (miles de dólares americanos) en este proceso. Contamos con una política medioambiental basada en el cumplimiento de la normativa legal vigente. Nuestra compañía se ha esforzado por trabajar apegada a los estándares nacionales e internacionales en materia medioambiental y por conocer los procedimientos para desarrollar nuevas alternativas de cuidado ambiental.

### Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

Como signatarios del Pacto Global, y en conformidad con el principio 7, 8 y 9 que contempla desarrollar un enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, promover mayor responsabilidad ambiental y alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente, PRONACA continuó el desarrollo del proyecto de reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Se efectuaron cambios tecnológicos en 6 centros de operación, los mismos que están enmarcados en una gestión ambiental integral que está soportada en conceptos de producción más limpia. Hasta el 2011, PRONACA dejó de emitir 202.617 toneladas de CO<sub>2</sub> a la atmósfera. Este es un proceso sujeto a verificaciones y aprobaciones anuales de la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Se continúa con la aplicación del modelo de indicadores que reporta el consumo de energía, combustibles y empaques, la generación de desechos no peligrosos y aguas residuales. Estos son los cinco indicadores que se presentan anualmente para verificar el avance y cumplimiento de la política ambiental.

La obtención de 70 permisos ambientales ha constituido un gran avance de nuestra gestión. Estos permisos se obtienen en el Ministerio del Ambiente y en las Secretarías de Ambiente de las municipalidades a nivel local. La información consta en los estudios ambientales que se realizan y presentan periódicamente, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Gestión Ambiental y el Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria (Tulas).

## Cifras de una gestión amigable.



### Consumo de energía

Negocio	Kw-h / año 2011	Kw-h / ton pt* 2011
Aves	27'471.723	270
Cerdos	5'231.100	205
Huevos comerciales	435.062	38
Pecuario	25'770.856	45
Embutidos	7'133.321	550
Conservas	637.517	116
INAEXPO - Palmito	1'499.109	148

\* Toneladas por producto terminado.



### Combustible

Negocio	gal combustible / año 2011	gal / ton pt. 2011
Aves	27'471.723	270
Cerdos	5'231.100	205
Huevos comerciales	435.062	38
Pecuario	25'770.856	45
Embutidos	7'133.321	550
Conservas	637.517	116
INAEXPO - Palmito	1'499.109	148



### Desechos no peligrosos

Negocio	Kg / año 2011	Kg / ton pt 2011
Aves	15,7121	1,5
Cerdos	55,870	2,2
Huevos comerciales	62,848	5,5
Pecuario	6,00,080	1,0
Embutidos	153,481	11,8
Conservas	16,947	3,1
INAEXPO - Palmito	92,559	9,2



### Desechos peligrosos\*\*

Zona	Aceites usados (gal)	Biopeligrosos (kg)	Recipientes de químicos (kg)
Costa	4.282	2.424	5.486
Santo Domingo	4.369	12.628	2.138
Sierra	1.545,5	726	3.383
<b>Total</b>	<b>1.019,7</b>	<b>15.778</b>	<b>11.007</b>

\*\* Disposición final: Gestor ambiental calificado por autoridad ambiental.



### Aguas residuales

Negocio	m <sup>3</sup> de agua residual industrial 2011	m <sup>3</sup> / ton pt 2011
Aves	1,072,417	10,6
Cerdos	111,168	4,3
Huevos comerciales	8,765	0,8
Pecuario	115,165	0,2
Embutidos	125,362	9,7
Conservas	78,720	14,3
INAEXPO - Palmito	161,771	16,0



### Fundas

Negocio	Unidades de fundas 2011	Unidades fundas/ton pt. 2011
Aves	43'296.713	426
Cerdos	7'195.642	281

\* Toneladas por producto terminado.

---

## Iniciativas ambientales de gran impacto.

De manera permanente, la empresa invierte en la implementación y mejora continua de sistemas de control y prevención ambiental a fin de optimizar los recursos, minimizar el impacto al agua y al aire en sus áreas de influencia y mejorar el manejo de desechos sólidos. Los desechos resultantes de las diferentes actividades productivas de PRONACA se manejan y disponen con procedimientos apegados a la legislación vigente.

Los desechos inorgánicos que no se reutilizan internamente, son entregados a gestores ambientales, calificados por las autoridades a nivel local.

Los desechos orgánicos provenientes de las plantas industriales son la materia prima de nuevos procesos productivos. Algunos son utilizados para la producción de abonos que se comercializan en el mercado nacional y se usan en las plantaciones y jardines dentro de las instalaciones de la empresa.

En lo que respecta al negocio de cerdos, desde el año 2000 a la fecha, se ha desarrollado e implementado un sistema de crianza que tiene menos impacto en el ambiente. Este sistema utiliza camas de cascarilla de arroz, elimina el consumo de agua en la limpieza de las áreas de producción, minimiza la presencia de olores y permite obtener abono orgánico. En las granjas de crianza y engorde existen biodigestores para el tratamiento de aguas residuales.

Los biodigestores de las granjas de cerdos utilizan una tecnología que permite el manejo integral de los desechos orgánicos. Se trata de sistemas cerrados que facilitan la descomposición de la materia orgánica en condiciones anaeróbicas, es decir, en ausencia de oxígeno. Como resultado de este proceso, es posible obtener bioabonos, fertilizantes orgánicos y biogas. El manejo en base a biodigestores es uno de los más adelantados en Ecuador, PRONACA marca estándares altos para la industria y el sector en este aspecto.



Campaña 3R, reducción, reutilización y reciclaje de papel.

## Reciclaje, reutilización de papel y reforestación.

Se continuó con el programa 3R de reducción, reutilización y reciclaje de papel, agua y energía. De igual forma con la reforestación que vincula a colaboradores y sus familias. Esta

iniciativa es parte del voluntariado corporativo que busca motivar la conciencia ambiental no solo como colaboradores sino también como ciudadanos.



## CASO DE ÉXITO

### Plantas de tratamiento de aguas residuales.

Uno de los aspectos más relevantes de la operación de PRONACA ha sido la implementación de 11 modernos sistemas de tratamiento de aguas residuales en las plantas industriales a nivel nacional. Hasta el 2011, se ha invertido en estos sistemas cerca de 10.154 (miles de dólares americanos) que constituyen un referente a nivel nacional

de un adecuado manejo ambiental en esta industria. Estas plantas emplean técnicas microbiológicas para purificar el agua residual y permiten que las descargas que regresan a la naturaleza cumplan con los parámetros establecidos por la normativa ambiental vigente.

## LOGROS 2011

### Cuidado del Ambiente

- En el 2011, se continuó el proyecto de MDL (Mecanismo de Desarrollo Limpio).
- Se consolida la cultura de trabajo medioambiental en la organización y se plantean los retos de una gestión de excelencia para los centros de producción a nivel nacional.
- Hasta el 2011, se sembraron 74.000 árboles a nivel nacional.



**Julio Aguilar**  
Director de Operaciones

### “PRONACA comprometida permanentemente con el medio ambiente”

La práctica de políticas de producción responsable es parte fundamental de la cultura laboral de PRONACA. Por ello, la empresa cuenta con un modelo de gestión que implica un renovado compromiso con sus grupos de interés. Este trabajo que ha sido gradual, progresivo y sostenido en el tiempo destaca proyectos importantes desarrollados durante el 2011.

Uno de ellos es la incorporación de nueva tecnología para mejorar el sistema de biodigestores en la producción de cerdos. La misma que permite aprovechar el gas como fuente de combustible para generar de energía eléctrica sustentable.

La inversión tanto física como humana para implementar el sistema de compostaje, en nuestras plantas es otro aporte al medio ambiente, ya que, a través de este mecanismo, podemos aprovechar nuestros propios desechos convirtiéndolos en abono orgánico de valor agronómico.

## COMPROMISOS 2012

- En el 2012, se trabajará para medir huella de carbono y huella hídrica.
- Registrar un proyecto de Mecanismos de Desarrollo Limpio en la Organización de Naciones Unidas (ONU).





**105%** creció la venta de productos fraccionados Mr. Chancho.

**68.232** puntos de venta cuentan con productos para la base de la pirámide.

**11,4%** crecieron las ventas de nuevos productos.

**35%** creció la línea POP de Mr. Cook en productos Socio Solidario.

## RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO

### El compromiso de PRONACA está orientado a maximizar los productos de calidad, sanos, innovadores y con precios competitivos.

PRONACA afianzó su presencia en el mercado, durante el 2011, con la creación de productos innovadores y con novedosas presentaciones.

La Línea Diaria de PLUMROSE, que responde a las necesidades y gustos de los consumidores se fortaleció. Llegó a 68.232 puntos de venta, con sus presentaciones fraccionadas, precios accesibles y un eficiente sistema de distribución. Sus ventas crecieron un 54% en relación al 2011.

Desde junio del 2011, los consumidores ecuatorianos disfrutaron de las nuevas presentaciones fraccionadas de salchichas y mortadela de embutidos Mr. Pollo, productos nutritivos y económicos que cuentan con el aval de PRONACA. Su excelente acogida se reflejó en las ventas de la marca y de los 46.490 puntos de venta donde está presente.

Este año, PRONACA continuó trabajando junto al Programa de Socio Solidario, a través del cual aporta con productos, que cumplen altos estándares de calidad y valor nutricional, a la canasta de los ecuatorianos. Sus ventas crecieron un 35% en relación al 2010 y estuvieron presentes en más de 36.900 puntos de venta a escala nacional.

El portafolio de productos fraccionados Mr. Chancho consolidó su presencia en la mesa de los ecuatorianos. Sus ventas registraron un incremento del 105% frente al 2010, como muestra de la confianza y preferencia de las familias ecuatorianas. Asimismo, este año se lanzó la Pechuga de Pavo Mr. Pavo, lista para hornear, diseñada para amas de casa modernas que desean mantener la tradición familiar y ahorrar tiempo en la preparación de los alimentos.

Para contribuir a diversificar el menú diario de las familias ecuatorianas con opciones económicas, nutritivas y de fácil preparación, PRONACA transmitió las cápsulas de recetas TQM.TV (Te Queremos Mejor Alimentado). En esta segunda temporada, se entregaron 40 nuevos menús, cuyo costo oscila entre USD 0,60 y USD 1 por porción. El canal de consumo inmediato presentó un crecimiento del 8%, que responde al compromiso que PRONACA tiene con sus clientes, en ofrecer productos de calidad, confiables y que sean rentables para los negocios.

En el negocio de mascotas, en el 2011, los consumidores ecuatorianos premiaron nuestros esfuerzos por desarrollar alimentos nutritivos y de calidad para perros, con un incremento en las ventas de PROCAN del 9%, en relación al 2010. Además, se levantaron los cimientos del Centro de Investigación y Desarrollo de Nutrición y Cuidado para Mascotas de PRONACA. Con una inversión superior a 1.000 (miles de dólares americanos), este complejo está destinado a promover el estudio y creación de nuevos alimentos sanos y de calidad.

A fin de cumplir con los estándares de lanzamientos de productos, PRONACA realiza pruebas a ciegas para determinar que ningún producto salga al mercado con menos del 70% de aceptación por parte del cliente. Todos los productos que llegan al consumidor final cumplen con la ley de etiquetado y registro sanitario, y en sus etiquetas hay información sobre valor nutricional, fechas de elaboración y expiración, lista de ingredientes, precio de venta al público, marca comercial y demás datos que exige el marco regulatorio vigente. En el 2011, no se reportaron casos de incumplimiento en etiquetados.

PRONACA respeta de manera ética el derecho de los consumidores y en su publicidad no utiliza inadecuadamente imágenes de niños y tampoco publicidad engañosa.

## LOGROS 2011

### Soluciones Prácticas y Nutritivas

- Con la presentación de las nuevas recetas de TQMA.TV (Te Queremos Mejor Alimentado), PRONACA alcanzó más de 19'519.000 de impactos en TV, radio, prensa e Internet.
- PRONACA abrió las puertas de su nueva planta de productos de valor agregado para satisfacer la creciente demanda de estos productos y para llegar a la base de la pirámide con la marca Mr. Cook.
- Pro-Cat se consolidó como la segunda marca en participación de mercado, en el segmento de alimentos para gatos.

## COMPROMISOS 2012

- Para el 2012, la presencia en el canal de consumo inmediato continuará consolidándose con el desarrollo de un portafolio acorde a las necesidades de este segmento.
- Las mascotas de la casa tendrán un nuevo alimento: COMPA con la calidad de PRONACA.
- La línea Socio Solidario contará con un nuevo miembro en su familia cuando los productos de pescado se unan a este portafolio. Su gran sabor y precios accesibles los colocan entre los preferidos por los consumidores.
- PRONACA continuará aportando a la dieta de las familias ecuatorianas con su portafolio de alimentos funcionales con productos como los Huevos Indaves Omega 3.



**Juan Maya**

Director Comercial

**“Una meta que paso a paso se va logrando”**

PRONACA crea productos innovadores y de fácil comercialización para impulsar los negocios de sus clientes. Para ello, se ha diseñado un modelo de distribución que involucra directamente a negocios pequeños como las tiendas a las cuales se les proporciona un amplio portafolio de productos de fácil comercialización que impulsan su crecimiento.



**Sofía Paredes**

Propietaria de BigMarket  
Quito

**“Mis clientes protestan cuando no hay Línea Diaria”**

Mis clientes siempre han buscado los productos de PRONACA por su calidad, variedad y sabor. Las salchichas y mortadelas de la Línea Diaria de PLUMROSE son los embutidos preferidos de quienes compran en mi tienda. Siempre que no hay estos productos en el refrigerador, los clientes reclaman diciendo: “Vecina, ya no hay Línea Diaria”.

## Una empresa que escucha la voz de clientes y consumidores

Quien desea hacer una sugerencia o presentar un reclamo, cuenta con las líneas 1800PRONACA, 1800PLUMROSE, 1800SUTIENDA, páginas web, y contactos directos en ferias y eventos.

Publicación	Contenido	Público Objetivo	Tiraje 2011	Tiraje 2010
<b>Revista TQMA*</b> 	<p>Revista trimestral que ofrece información sobre salud, nutrición, familia, formas de cuidado del planeta y recetas. La finalidad es generar fidelidad, facilitar conocimiento sobre usos de productos y apoyar lanzamientos de nuevas marcas o presentaciones.</p>	Consumidores	690.000 revistas, 5 ediciones	760.000 revistas, 5 ediciones
<b>Alimentarte Online</b> 	<p>Este boletín virtual contiene notas sobre nutrición, salud, familia y temas de actualidad. Su finalidad es fomentar el consumo de los productos de PRONACA y consolidar un canal de comunicación interactivo que fortalezca la relación y lealtad del consumidor.</p>	Consumidores	326.056 envíos, 12 ediciones digitales	461.787 envíos, 12 ediciones digitales
<b>Su Tienda</b> 	<p>Es una revista que difunde información que facilita el manejo y administración de estos negocios en un lenguaje sencillo y directo. Está diseñada para reforzar la relación con este segmento, comunicar lanzamientos, promociones y promover la capacitación.</p>	Cientes (Dueños de tiendas)	600.000 revistas, 12 ediciones	600.000 revistas, 12 ediciones
<b>Proagro</b> 	<p>Es una revista técnica comercial, que aborda temas de salud y nutrición agrícola, semillas y las opciones de soporte técnico con que cuentan los agricultores. Su propósito es difundir información, portafolio de productos y lanzamientos.</p>	Cientes (agricultores)	4.000 revistas, 1 edición	36.000 revistas, 6 ediciones
<b>Procampo</b> 	<p>Revista de contenido técnico comercial que aborda temas de nutrición, salud y genética animal. Su propósito es mejorar la productividad a través de información técnica, comercial, portafolio y lanzamiento de nuevos productos.</p>	Cientes (productores pecuarios)	0	36.000 revistas, 6 ediciones

\* Te Queremos Mejor Alimentado.



## Centro de contactos

En el año 2011, PRONACA gestionó de manera adecuada las quejas y reclamos de sus clientes y consumidores, demostrando su compromiso de garantizar productos sanos y de calidad.

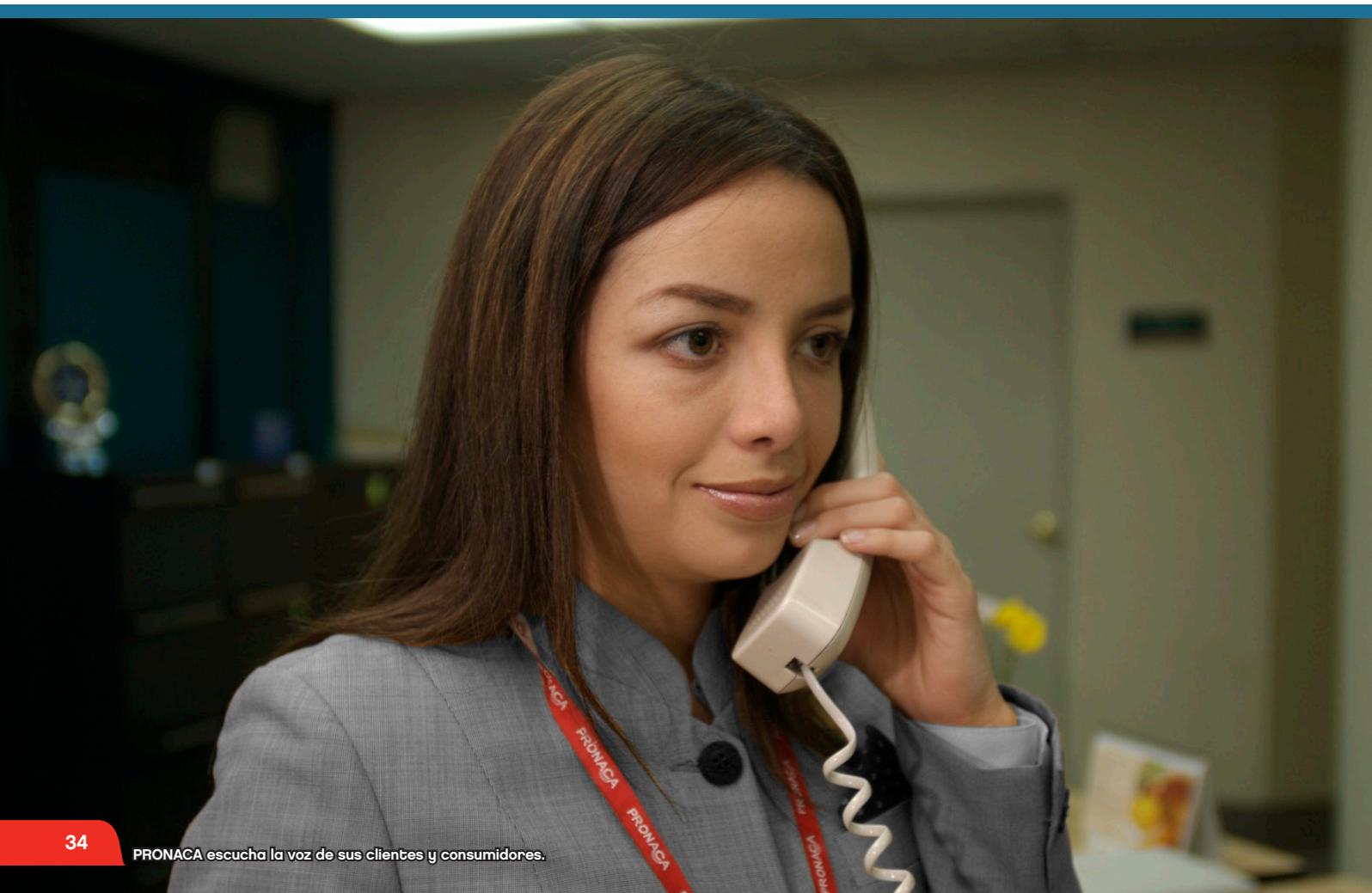
Medio de Contacto	Contactos 2011	Contactos 2010
Contact Center	19.338	36.721
Página web PRONACA.com	445.185	470.060
Página web procan.com.ec	8.307	28.610
Página web plumrose.com.ec	7.567	3.821
Número de contactos en ferias y eventos	1'043.329	1'000.460
<b>Total</b>	<b>1'523.726</b>	<b>1'539.672</b>

## Quejas y reclamos

PRONACA cuenta con un proceso rápido y eficiente para dar respuesta, en el menor tiempo posible, a las inquietudes, quejas y reclamos de nuestros clientes y consumidores. Los clientes y consumidores que deseen hacer una sugerencia o un reclamo cuentan con la línea 1-800 PRONACA y la página web [www.pronaca.com](http://www.pronaca.com).

Categoría	Reclamos 2011	%	Reclamos 2010	%
Marketing (1)	18	2%	2	0%
Calidad (2)	528	70%	542	76%
Servicio (3)	210	28%	167	23%
<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>100%</b>	<b>711</b>	<b>100%</b>

- (1) Publicidad, etiquetas deterioradas, rotulado nutricional, promociones.
- (2) Producto en mal estado, producto caducado, empaque roto, direccionamiento.
- (3) Atención, entrega, despacho.



**84** certificaciones respaldan los procesos productivos de PRONACA.

**850.815** análisis garantizan calidad e inocuidad de los productos.

## CALIDAD Y SEGURIDAD

**Llevar a los hogares ecuatorianos alimentos de calidad, es un compromiso que está presente en toda la cadena productiva.**

PRONACA ha desarrollado un proceso estándar para asegurar que todos sus productos, además de ser diseñados acorde a los gustos y preferencias del consumidor, tengan calidad e inocuidad. Este proceso atraviesa toda la cadena productiva y de abastecimiento. Para garantizar el cumplimiento de los parámetros nacionales e

internacionales de la industria de alimentos, PRONACA mantiene un sistema de fichas técnicas tanto de materias primas, materiales de empaque y productos terminados. Todos los centros de operación cuentan con laboratorios internos en los que se realizan los análisis de confirmación de calidad e Inocuidad.

## Priorización de los sistemas de control

Los estándares de la industria internacional exige este tipo de normas en las instalaciones de producción. Un adecuado sistema de buenas prácticas es la primera herramienta para la bioseguridad y constituye un modelo de gestión que prioriza la estandarización de procesos, disminución de costos de producción, cumplimiento de parámetros productivos, cultura de higiene, capacitación del personal, mantenimiento preventivo y correctivo de equipos, control de variables en los procesos, mejora continua y producción amigable con el ambiente. Este sistema permite la obtención de requisitos legales.

Sector	# Certificaciones
Incubadoras de aves	3
Granjas Reproductoras de aves	11
Granjas de engorde de aves	19
Granjas de pavos	6
Granjas de cerdos	16
Incubadoras	3
Plantas procesadoras	25
Centros de distribución	1

**Análisis totales realizados en el 2011 para garantizar el cumplimiento de calidad e inocuidad en todas las marcas de PRONACA**

**Número de análisis totales**

Nutrición animal (3 plantas)	463.670
Aves (3 plantas)	12.219
Cerdos	4.171
Valor agregado Pifo	60.241
Centro operaciones Guayaquil	42.683
Arroz	15.360
Conservas	137.983
Clasificadora de huevos	582
Palmito	76.297
Alcachofa	13.922
PRONACA Colombia	17.387
Mardex	6.300
<b>Total</b>	<b>850.815</b>

## Control de la inocuidad

El proceso de control de la inocuidad se encuentra definido dentro de estudios técnicos científicos de seguimiento estricto al proceso y delimitados por planes HACCP (Siglas en inglés del Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control, sistema que identifica, evalúa y controla peligros que son significativos para la inocuidad del alimento) que se muestran a continuación por cada sector:

### INAEXPO palmito:

Corazones de palmito enteros en conserva (enlatados y en frasco de vidrio).

Corazones de palmito subproductos en conserva (enlatados y en frasco de vidrio).

### Aves:

Planta aves Yaruquí:

- (1) Faenamiento y cortes de pollos.
- (2) Faenamiento y cortes de pavos, gallinas, horneros.

Planta aves Valle Hermoso:

- (1) Faenamiento y cortes de pollos.

Planta aves Bucay:

- (1) Faenamiento y cortes de pollos.

### Cerdos:

Faenamiento y cortes de cerdos.

### Valor agregado producto cárnico:

Pastas finas.

Productos de músculo entero cocidos en marmitas.

Productos de músculo entero cocidos en hornos.

Congelados crudos.

Congelados cocidos.

### AlcachoPa:

Producción de alcachofas y mix productos alcachofa-palmito en frascos y latas en salmuera normal y marinada.

Las plantas certificadas con BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) elaboran los productos en un ambiente de alta higiene que cumplen con Normas Internacionales como las del CODEX ALIMENTARIO, un Organismo mundialmente reconocido en normativa alimentaria.

Los centros de operación continúan certificándose y tienen implementado un sistema de auditoría. En el 2011, se destacan los puntajes alcanzados en normativa BPM de los Centros de Distribución de la Costa y Austro.

- CD Guayaquil: 93% de cumplimiento
- CD Cuenca: 94% de cumplimiento
- CD Montecristi: 92% de cumplimiento

Igualmente que los Centros de Operación propios de PRONACA, a los proveedores de materias primas, materiales de empaque, ingredientes e insumos, se les exige las certificaciones obtenidas para garantizar la inocuidad de los productos. En el caso de los proveedores externos de Productos de mar, tienen certificaciones en:

- OMARSA: BRC e ISO2000:2005/ACC/EUROLEAF/GLOBAL GAP
- PRODUMAR: Best Aquaculture Practices/HACCP/Global Gap
- EXPALSA: HACCP/Global Standard For Food Safety/BRC/Global GAP
- SANTA PRISCILA: HACCP/BRC/Organica/Aquaculture Stewardship Council

En el caso de los proveedores externos de Productos de Conservas tienen certificaciones en:

- FACUNDO: HACCP



## Certificaciones de centros de operación a la fecha

### Aves

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Planta Yaruquí	HACCP (Hazard analysis critical Control Point) ISO 22000:2005 Reglamento BPM 3253 - Ecuador	Codex Alimentarius	SGS	2012
		ISO 22000:2005	SGS	2014
		Reglamento BPM 3253 - Ecuador	MSP	2014
Planta Sto. Domingo	HACCP (Hazard analysis critical Control Point) ISO 22000:2005 Reglamento BPM 3253 - Ecuador	Codex Alimentarius	SGS	2012
		ISO 22000:2005	SGS	2014
		Reglamento BPM 3253 - Ecuador	MSP	2014
Planta Bucay	HACCP (Hazard analysis critical Control Point) ISO 22000:2005 Reglamento BPM 3253 - Ecuador	Codex Alimentarius	SGS	2012
		ISO 22000:2005	SGS	2014
		Reglamento BPM 3253 - Ecuador	MSP	2014

### Cerdos

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Planta Cerdos (Frimaca)	ISO 22000:2005 Reglamento BPM 3253 - Ecuador	ISO 22000:2005	SGS	2014
		Reglamento BPM 3253 - Ecuador	MSP	2014

### Embutidos y valor agregado

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Embutidos Pifo (Carnasa)	Reglamento BPM 3253 - Ecuador ISO 22000:2005	Reglamento BPM 3253 - Ecuador	MSP	2014
		ISO 22000:2005	SGS	2014
PRONACA Guayaquil (Ecuadasa)	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	SGS	2013

## Huevos

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Clasificadora Carcelén	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	SGS	2014

## Internacional

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Palmito	HACCP (Hazard analysis critical Control Point) ISO 22000:2005 IFS	Codex Alimentarius ISO 22000:2005 IFS	ECOCERT SGS ECOCERT	2013 2015 2013
Alcachofa	HACCP (Hazard analysis critical Control Point) IFS	Codex Alimentarius IFS	ECOCERT ECOCERT	2013 2013

## Negocio Pecuario

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Puembo	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013
Quevedo	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013
Durán	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013

## Centros Distribución - Logística

Centro Op.	Tipo Certificado	Criterio Certificación	Certificadora	Validez Certificado
Puembo	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013
Quevedo	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013
Durán	BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)	Codex Alimentarius	ICONTEC	2013

## CASO DE ÉXITO

PRONACA inició la certificación de Buenas Prácticas de Manufactura en base al Reglamento BPM Ecuador N° 253 publicado en Registro Oficial 696, al Ministerio de Salud Pública, en febrero del 2008.

La gestión oportuna, en trabajo conjunto con la Asociación Nacional de Fabricantes de Alimentos y Bebidas, logra que en el año 2011 las plantas de Aves, Cerdos, Valor Agregado Piño y Palmito sean auditadas, y consigan la certificación.

PRONACA lideró este proceso y obtuvo 6 certificaciones simultáneas, siendo la primera empresa en el Ecuador en cumplir este requisito legal.

Estas certificaciones nos ayudan a manejar de mejor manera el criterio de control post registro de los productos ejercido por la Autoridad de Salud, tener Certificados reconocidos por entidades regulatorias de otros países y llevar a la Regulación nacional a ser equiparable con la de otros países.

## LOGROS 2011

### Calidad y Seguridad

- Las plantas procesadoras de palmito y alcachofa obtuvieron el nivel más alto en la certificación de la norma IFS (Internacional Food Standard), requerido por los clientes internacionales.
- Las plantas faenadoras / procesadoras de aves inicialmente certificadas en HACCP demostraron la mejora por la certificación ISO 22000:2005.

## COMPROMISOS 2012

- Trabajar en conjunto de ANFAB con el MCPEC y MSP para el cambio de normativa hacia la obtención de Registro Sanitario por BPM.
- Definir un índice de medición como parámetro de Aseguramiento de calidad.
- Mantener el esquema de certificación y auditoría de los centros de operación.



**Ricardo Vargas**

Jefe de Sistemas de Calidad

### PRONACA escucha la voz de sus clientes

La voz de los clientes de PRONACA, a través de los reclamos, es la oportunidad de conocer sus necesidades y de dar seguimiento y solución a los problemas que con el tiempo se presentan.

En el 2011, atendimos más de 400 reclamos, que fueron sometidos a un proceso de investigación y seguimiento, que permitió asesorar y capacitar a nuestros colaboradores para mejorar la calidad de servicio.



Centro de Crianza Porcina, Campo Lindo, Santo Domingo de los Tsáchilas.

## Bioseguridad

PRONACA aplica un estricto Sistema de Bioseguridad y Bienestar animal en todos sus procesos de crianza de pollos y cerdos, con el fin de asegurar la salud y bienestar de los animales, base de la producción de alimentos sanos. La práctica de estas medidas garantiza que los animales, que crecen en las granjas, estén sanos, lo cual asegura la salud de los consumidores.

## Bienestar animal

Dentro del estándar que mantiene PRONACA, el bienestar animal es un factor clave. Los cuidados extremos durante la etapa de crianza, transporte y procesamiento de aves y cerdos, logran que los niveles de estrés de los animales sean reducidos al mínimo. Se controla el tiempo de descanso antes del procesamiento. Se cumple con estándares que aseguran el adecuado cuidado y tratamiento en galpones, rampas de carga y descarga, densidad poblacional, ubicación, tiempo de limpieza, cantidad de agua y alimento, entre otros factores, que determinan que la carne de los

Este procedimiento, que se desarrolla en todos los centros operativos, implica restricción de visitas, uso de ropa y equipo exclusivos de las granjas, duchas obligatorias, previas a todo ingreso, lavado de manos, monitoreo constante de salud de los colaboradores, entre otras medidas orientadas a evitar cualquier tipo de riesgo en contaminación.

animales sea sana y de excelente calidad. En 2011, PRONACA mantuvo su estándar de bienestar animal en las plantas de aves y cerdos.

PRONACA cuenta con un centro de investigación para el negocio de alimento de mascotas asociado a la marca Pro-Can y Pro-Cat. El centro AVANT, permite realizar investigación y desarrollo para que el alimento de mascota sea de alta calidad. Este centro cumple y observa parámetros de buen trato animal para perros y gatos.



**7.734** fuentes de empleo directas a nivel nacional.

**782**  
(miles de dólares americanos) invertidos en desarrollo humano.

**275** colaboradores con discapacidad se incorporaron hasta el 2011.

## DESARROLLO ORGANIZACIONAL

**La vigilancia del cumplimiento de los Derechos Humanos, la seguridad y salud laboral de nuestros colaboradores, así como el acercamiento con las comunidades donde estamos presentes, son factores esenciales de la gestión de la sostenibilidad.**

La actuación de PRONACA como empresa signataria del Pacto Global tiene como principio fundamental el respeto por los Derechos Humanos, haciendo referencia a los Principios 1 y 2. Su gestión se enfoca en Primero la Gente, por esta razón, desarrolla políticas que promueven condiciones favorables e impulsan el crecimiento profesional de su gente.

En el 2011, nuestra compañía se consolidó como una de las empresas que generó 7.734 empleos directos. La distribución de este empleo estuvo compuesta en un 32% en la región Costa, 35% en la Sierra y 34% en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas. La actuación empresarial se ha centrado en el cumplimiento de la normativa legal vigente.



## Trabajadores de PRONACA por tipo de empleo, contrato y región\*

Región	Tipo	ADM	EJEC	MIX	OPER	Total
Costa	Fijo	731	2	559	3.519	4.811
	Honorarios	9	1	0	0	10
	Ocasional	29	0	56	110	195
	Pasantía	1	0	0	0	1
<b>Total Costa</b>		<b>770</b>	<b>3</b>	<b>615</b>	<b>3.629</b>	<b>5.017</b>
Sierra	Fijo	723	34	355	1.433	2.545
	Honorarios	17	7	0	0	24
	Ocasional	26	0	69	48	143
	Pasantía	5	0	0	0	5
<b>Total Sierra</b>		<b>771</b>	<b>41</b>	<b>425</b>	<b>1.481</b>	<b>2.717</b>
Nacional	Fijo	1.454	36	914	4.952	7.356
	Honorarios	26	8	0	0	34
	Ocasional	55	0	125	158	338
	Pasantía	6	0	0	0	6
<b>Total general</b>		<b>1.541</b>	<b>44</b>	<b>1.039</b>	<b>5.110</b>	<b>7.734</b>

\* Los datos presentados incluyen a los colaboradores de INAEXPO.

Región	No. personas	%
Costa	2.453	32%
Sierra	2.670	35%
Sto. Domingo	2.611	34%
<b>Total general</b>	<b>7.734</b>	<b>100%</b>

## Número total de empleados y rotación media

Número de empleados y rotación	2011	2010
Número total de empleados que han dejado el trabajo durante el período reportado.	11,23% Acumulado 0,94% Promedio	11,03% Acumulado 0,92% Promedio
Número y rango de empleados que han dejado el empleo durante el período reportado.	1.632 personas total 136 personas promedio	1.461 personas total 122 personas promedio
Número total de empleados al final del período reportado.	Cálculo realizado con 7.175 personas promedio mes	Cálculo realizado con 6.082 personas promedio mes



Sistema de Formación Continua, colaboradores de PRONACA.

## Formación continua

La compañía centró sus esfuerzos y acciones en el desarrollo de este gran capital humano. Trabajando de la mano de sus colaboradores, desarrolló e implementó planes que constituyen un valor agregado a los procesos industriales y a la generación de profesionales de calidad, en Ecuador.

A través del área de Desarrollo Organizacional, se ejecuta de manera exitosa el Plan de Capacitación, el mismo que ha generado alianzas con Instituciones Educativas y Proveedores de Capacitación de primer nivel. La capacitación incluye Postgrados (Diplomados y Maestrías)

que se desarrollan con las mejores universidades e instituciones, que aseguran el desarrollo de la carrera de nuestros colaboradores. En el 2011, la compañía aportó en este programa con el 70% y 90% de los valores de la capacitación de sus colaboradores.

Entre los aspectos que más se destacan de esta gestión, se encuentra la implementación del Sistema de Educación Continua, el mismo que se enfoca en el desarrollo de competencias comportamentales y técnicas que procuran un crecimiento integral de los colaboradores, tanto a nivel personal como profesional.

Empleo	2011	2010
Número de empleados por cada nivel a lo largo de las operaciones de la organización al final del año reportado.	OPE: 4.918 ADM: 2.409 EJEC: 44	OPE: 4.691 ADM: 2.335 EJEC: 46
Horas totales destinadas a entrenamiento del personal dentro de cada nivel de empleados.	OPE: 6.818 ADM: 5.526 EJEC: 217	OPE: 6.189 ADM: 4.450 EJEC: 13
Número de horas de entrenamiento por año por empleado y nivel.	OPE: 1,39 h/h ADM: 2,29 h/h EJEC: 4,93 h/h	OPE: 15 h/h ADM: 1,9 h/h EJEC: 0,3 h/h
Número de horas de entrenamiento por año y nivel = Total de horas por nivel / Total de empleados por nivel.	<b>Total: 1,7 h/h</b>	<b>Total 1,7 h/h</b>

## Empleados que han recibido evaluaciones de desempeño

Año	No. Personas Evaluadas	% Sobre el total colaboradores	% Sobre grupo Adm. y Ejec.
2007	1.329	21%	97%
2008	1.633	25%	92%
2009	2.062	31%	91%
2010	2.012	28%	84%
2011	2.117	29%	86%

## Porcentaje de hombres y mujeres en la compañía

Grupo edad	Femenino	Masculino	Total general
Menos de 30 años	575	2.594	3.169
Entre 30 y 50 años	811	3.411	4.222
Más de 50	46	297	343
<b>Total</b>	<b>1.432</b>	<b>6.302</b>	<b>7.734</b>

## Porcentaje de ingresos según el tipo de cargo

Año	Administrativo	Ejecutivo	Mixto	Operativo	Total
2010	45,67%	12,12%	10,15%	32,06%	100%
2011	45,70%	11,05%	10,27%	32,97%	100%

## Porcentaje de ingresos por niveles y género

Año	Administrativo		Ejecutivo		Mixto	Operativo	Total
	FEM	MASC	FEM	MASC	FEM		
2010	10,65%	35,02%	0,36%	11,76%	0,55%	32,06%	100%
2011	10,57%	35,13%	0,34%	10,71%	0,23%	32,97%	100%

PRONACA cuenta con valiosos colaboradores en distintas regiones del país. Cada uno es el rostro visible de la compañía ante el cliente y consumidor final.

Durante el 2011, se ejecutó un estudio de Clima y Cultura Organizacional, al que se sumó una encuesta Psicosocial, que alcanzó al 88% de la población de la compañía, logrando con ello una participación mayoritaria y resultados significativos para la planificación del bienestar de nuestros colaboradores.

Se llevó a cabo la Evaluación para el Desarrollo (que mide, básicamente, competencias organizacionales), con una participación del 99% en las áreas administrativas (la evaluación no se la hace a niveles operativos). Se obtuvo como resultado la evidencia de un crecimiento significativo en el nivel de las competencias respecto al año anterior de 86% a 87%. Este indicador es vital para medir el impacto positivo de la capacitación interna.

## Beneficios laborales

La compañía cumple con la legislación nacional vigente, sin embargo, nuestros colaboradores cuentan con beneficios adicionales como seguros privados de salud y de vida, caja de ahorro que es un beneficio opcional, almacén PRONACA y tarjetas de afiliados para supermercado y farmacia.

El uniforme está establecido como un beneficio para el personal femenino, ventas y mensajería. La póliza de seguros de accidentes personales es para todos los niveles organizacionales, dependiendo de la valoración de cada cargo.



Posee el beneficio   
No posee el beneficio 

		Tipo de cargo			
		OPE	MIX	ADM	EJEC
Seguros 2011	Vida				
	Asistencia médica				
	Accidentes personales				
	Póliza internacional	—	—	—	

		Tipo de cargo			
		OPE	MIX	ADM	EJEC
Beneficios 2011	Caja de ahorro				
	Paseo				
	Canastilla navideña				
	Uniforme	—			—
	Ropa de trabajo		—	—	—
	Almacén PRONACA				
	Tarjeta Supermaxi	—			
	Tarjeta Fybeca	—			

		Tipo de cargo			
		OPE	MIX	ADM	EJEC
Servicios 2011	Alimentación				
	Transporte				
	Servicio médico				
Reconocimientos 2011	Mejor operativo		—	—	—
	Antigüedad				
	Mención de honor	—			
	Gallo de Oro	—			



El trabajo orientado a la obtención de resultados es una de las claves del éxito de PRONACA.

## Trabajo humano orientado a mejorar la vida de nuestros colaboradores

La compañía trabajó fuertemente para contar con datos socioeconómicos que pudieran aportar información sobre los colaboradores y sus familias. Para este efecto, se consolida a nivel nacional, el Equipo de Trabajo Social, que cuenta con 12 profesionales que trabajan en las tres regionales que cubren la operación de PRONACA. Nuestros trabajadores sociales manejan los siguientes temas como parte de una gestión integral enfocada en verificar la situación de familias:

- **Visitas domiciliarias a nivel administrativo y operativo.**
- **Contrataciones Fijas.**
- **Actualización de datos y demanda de servicios que tienen que ver con el entorno Familiar.**

Se cubrieron 3 programas que abarcaron los siguientes temas:

- **Violencia intraFamiliar.**
- **Inteligencia Financiera y economía Familiar.**
- **Emprendimiento con las esposas de nuestros trabajadores.**

## Inclusión de personas con discapacidad

Sumados al propósito de promover y fortalecer la vigilancia de los derechos de las personas con discapacidad, PRONACA ha trabajado para lograr la inclusión equitativa de 275 colaboradores, hasta el 2011.

PRONACA recibió de parte de la Vicepresidencia de la República y Fundación General Ecuatoriana el reconocimiento empresarial de las mejores prácticas de reinserción socio laboral a personas con discapacidad en este período.





Ceremonia anual de reconocimiento Gallos de Oro.

## GALLOS DE ORO

### Un reconocimiento al esfuerzo y compromiso de años

Gallos de oro es una iniciativa orientada a reconocer el esfuerzo de los colaboradores de la compañía. En el 2011, se evaluó y reconoció el trabajo de 658 colaboradores. Se evaluó:

- Trabajo en equipo.
- Orientación a resultados y servicio.
- Comunicación.

- Innovación y creatividad.
- Autodesarrollo y conocimiento organizacional.

El tiempo mínimo que un colaborador debe permanecer en la organización para alcanzar este reconocimiento es de 5 años. Este es un evento en donde se reconoce la antigüedad y se aplica a todos los niveles en las categorías de 10, 15, 20 y 25 años.

### Gallos de Oro 2011

Reconocimiento	Categoría	Cantidad
Placas madera	Mejor operativo	80
Placas vidrio	Mención de honor	21
Gallos de Oro	Gallo de Oro	20
Gallos de Oro grandes	Mejor equipo trabajo / Centro operación	7
Placas vidrio	Mejor centro de operación	4
Placas oro	Reconocimiento años serv. adm. y mixto	209
Placas plata	Reconocimiento años servicio operativo	317
	<b>Total Premios</b>	<b>658</b>



Sistema de comunicación interna a través de pantallas digitales, Edificio Inverna, Quito.

## Comunicación interna

Se implementó con éxito el proyecto piloto de carteleras digitales en dos centros de operación de la compañía: Edificio Inverna (oficina matriz) y Centro de Distribución Quito Sur. Con este piloto se busca estandarizar el manejo de mensajes en los diferentes Centros de Operación, con información actualizada y pertinente a cada centro, que mantenga informados a los colaboradores sobre los temas relevantes.

La información se transmite a través de la Internet con un software y equipos específicos para este fin.

En el 2011, llegamos a aproximadamente 750 personas entre los dos centros de operación. A partir del 2012, esta iniciativa se extenderá para otros centros a nivel nacional.



## Otras herramientas de comunicación

**Pronoticias:** 4 ediciones al año con un tiraje de 7.500 ejemplares. Es decir, una revista para cada colaborador.

La revista corporativa Pronoticias contiene los boletines "Mi Planta, Mi trabajo". En sus páginas cuenta la vida de la organización en términos generales y la de algunos centros de operaciones en específico.

Ofrece información histórica de la compañía, despeja dudas sobre procedimientos y prácticas internas y aborda temas coyunturales de PRONACA.

**Intranet:** Llegamos a alrededor de 1.500 usuarios.

**Dirección corporativa de correo electrónico (PRONACA Comunica):** 1.500 usuarios. Medio para envío de información oficial de la compañía que busca canalizar y centralizar la información de los diferentes negocios y áreas.



## LOGROS 2011



### Desarrollo Organizacional

- La empresa impulsó el desarrollo de una Escuela de Facilitadores Internos para capitalizar el conocimiento y la experiencia de sus Colaboradores destacados y multiplicar el conocimiento.
- Se mantuvieron alianzas con Instituciones destacadas del país, para llevar a cabo procesos de aprendizaje y transferencia de conocimiento dirigidos a las necesidades específicas de la compañía, los equipos y las personas.
- Se firmaron convenios de interacción a mediano plazo para garantizar educación de calidad con instituciones como INDEG, ADEN BUSINESS SCHOOL y la Escuela Agrícola Panamericana Zamorano.
- Se ofreció al equipo ejecutivo el “Programa de Actualización Integral” en el que especialistas de alto nivel comparten conocimientos y experiencias con nuestros altos ejecutivos para pulir la gestión usando las herramientas más avanzadas de Desarrollo Humano y Empresarial.
- Para apoyar a los colaboradores que no han terminado sus estudios primarios o secundarios la empresa continuó el proyecto “Nunca es Tarde para Aprender”.

## COMPROMISOS 2012

- Trabajar en conjunto de ANFAB con el MCPEC y MSP para el cambio de normativa hacia la obtención de Registro Sanitario por BPM.
- Definir un índice de medición como parámetro de Aseguramiento de calidad.
- Mantener el esquema de certificación y auditoría de los centros de operación.



**Lorena Vallejo**

Contadora de Costos

**“La igualdad entre sus colaboradores es prioridad para PRONACA”**

El respeto y la igualdad para todos quienes colaboramos con PRONACA es la principal característica de esta empresa. Durante nueve años he desarrollado con normalidad todas mis actividades, ya que en este lugar me han brindado las facilidades para hacerlo.

PRONACA me ha dado la oportunidad de crecer profesionalmente y demostrar que una limitación física no impide el desarrollo intelectual.



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

### La cultura de la prevención de riesgos laborales es la base de la seguridad y salud ocupacional.

El 2011 estuvo marcado por el trabajo en la prevención de riesgos laborales. En el área de Seguridad y Salud Ocupacional se concentró la gestión en el control de los incidentes, como base de la prevención de los accidentes. Se instauraron las campañas de promoción de la seguridad.

Para disminuir los accidentes de trabajo, se implementó y promocionó la actitud y comportamiento seguro, como un programa regular en la compañía. El resultado de este trabajo fue un año sin accidentes mayores ni fatalidades. Se instauró en el mes de abril la celebración del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

Como parte del nuevo esquema de servicios médicos, se inauguró el dispensario Médico Regional Bucay y se proyectó el mismo modelo para la regional Santo Domingo. Para el control de las enfermedades de trabajo, se redefinió y homologó el Plan de Vigilancia de la Salud.

Con el propósito de fortalecer la preparación para emergencias, se capacitó a los brigadistas de control de incendios, evacuación y primeros auxilios. Se dio inicio a los trámites para la renovación de los Reglamentos y Registro de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional.



## Conformación de comités y subcomités paritarios

Comités y Subcomités Paritarios	2011	2010
Comités y Subcomités Paritarios de Seguridad y Salud Ocupacional con una representación del 50% de los colaboradores.	50%	50%
Conformación de Comité Central y Subcomités, donde participan representantes de los colaboradores.	1 Comité Central 75 Sub Comités 348 colaboradores de 5539	1 Comité Central 22 Sub Comités 138 colaboradores de 4833
Comité Central INAEXPO.	1 Comité Central 1 Subcomité 12 colaboradores de 907	1 Comité Central 1 Subcomité 12 colaboradores de 825

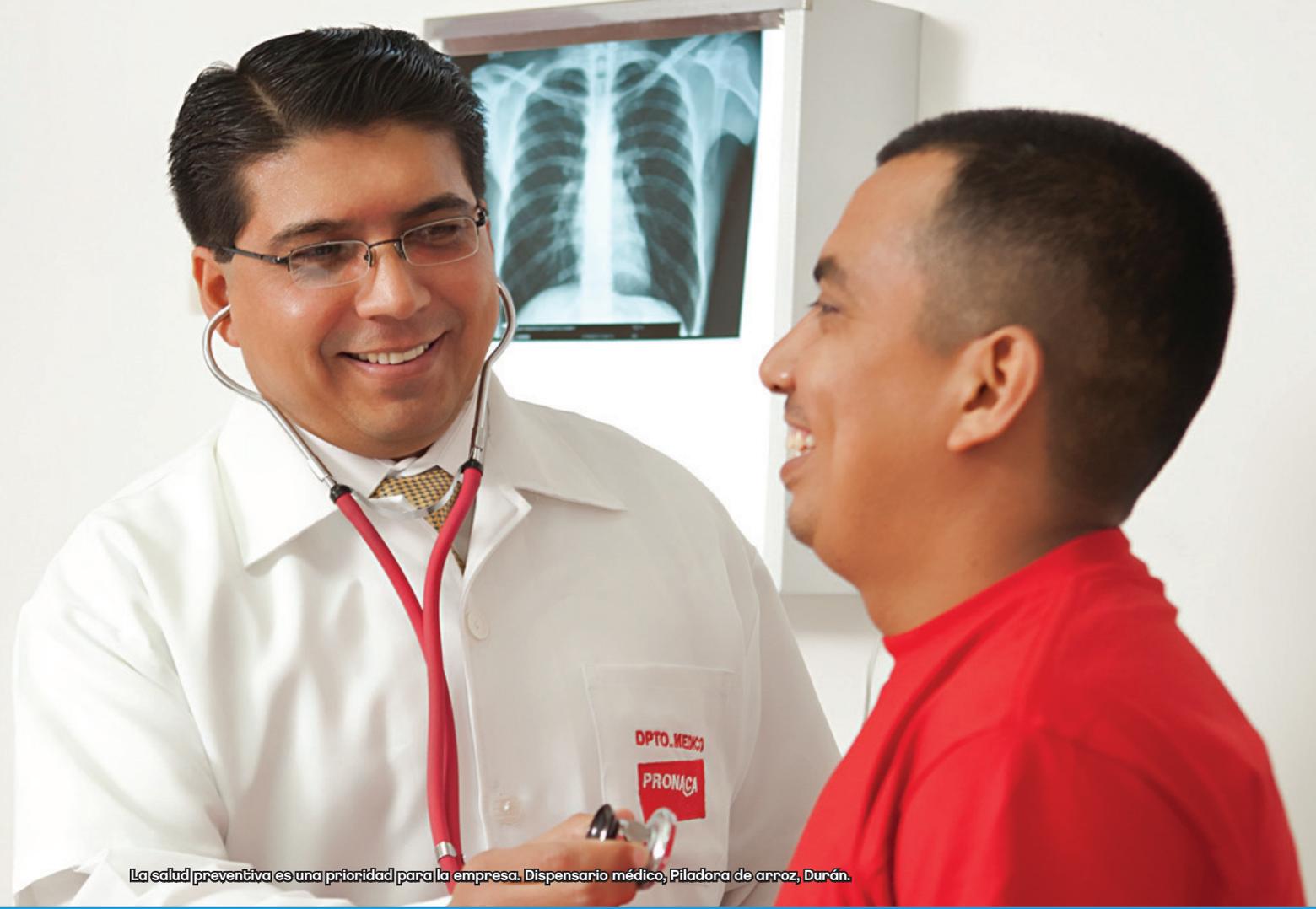
Tasa	2011	2010	Resultados
Accidentes (1)	7,51	7,65	124 AT en el 2011, con 16'508.300 horas hombre trabajadas
Posibles enfermedades ocupacionales (2)	32,16	44,02	531 Posibles enfermedades ocupacionales con 16'508.300 horas hombre trabajadas
Días perdidos (3)	109,33	90,77	La variación 2010 (12098)-2011 (14.128), se aumentó el ausentismo
Ausentismo (4)	855,8	729,67	La variación 2010 (12098)-2011 (14.128), se aumentó el ausentismo

(1) La tasa de accidente (TA) se calcula en función de los accidentes que generaron más de una jornada completa de ausentismo multiplicado por un factor de 1000000 y dividiendo para las horas hombre trabajadas, con datos hasta diciembre.

(2) La tasa de Posibles enfermedades ocupacionales (TEO) es el número de casos de posibles enfermedades ocupacionales multiplicado por 1000000 y dividido para el número de las horas hombre trabajadas.

(3) La tasa de días perdidos (TDP) es la suma de los días perdidos por accidentes de trabajo multiplicado por 1000000 y dividido para las horas hombre trabajadas con datos hasta diciembre.

(4) La tasa de ausentismo (TAU) se calcula con todos los días que generaron ausentismos por problemas de salud general y accidentes de trabajo, multiplicado por 1000000 y dividido para las horas hombre trabajadas, con datos hasta diciembre.



La salud preventiva es una prioridad para la empresa. Dispensario médico, Piladora de arroz, Durón.

## Promoción de la salud

Área de inversión (miles USD)	2011	2010
Seguridad Industrial	300	298
Epp	841	713
Higiene Industrial	30	22
Salud	0	109
<b>Total</b>	<b>1.172</b>	<b>1.143</b>
Carnet Salud	94	37
Medicinas	108	51
Vigilancia de Salud	125	167
Promoción Salud	28	10
<b>Total</b>	<b>355</b>	<b>264</b>
<b>Total SSO</b>	<b>1.527</b>	<b>1.407</b>

Simulacros	2011	2010
Centros de operación	89	89
Cumplimiento de simulacros	100%	94%
N° Colaboradores evacuados	11.295	9.525
% Colaboradores evacuados	87%	74%

Compañía / Horas capacitación	2011	2010
Colaboradores	6.612	6.448
Total horas fomento	4.758	6.021
Relación	0,74	0,96

\*La relación se calcula dividiendo las horas de promoción para el número de colaboradores.  
La preparación para emergencias implica el desarrollo de dos simulacros anuales.



## DIÁLOGO Y RELACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

**16** agrupaciones empresariales y sociales forman una red de trabajo, de la cual PRONACA es parte.

**A+** es la calificación obtenida por las Memorias de Sostenibilidad publicadas por PRONACA.

**PRONACA** es miembro de la Red Pacto Global en Ecuador, CERES y CEMDES.



## PRONACA contribuye al posicionamiento de la Responsabilidad Corporativa en Ecuador al mantener relaciones positivas con todos sus grupos de interés.

En el 2011, PRONACA trabajó conjuntamente con la Red Pacto Global, el Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social, (CERES) y el Consejo Empresarial para el Desarrollo Sostenible del Ecuador, (CEMDES) para fortalecer e impulsar las prácticas de responsabilidad corporativa en la sociedad ecuatoriana.

En el 2011, se intercambiaron conocimientos y compartieron experiencias con empresas del sector público y privado, promoviendo la importancia de la sostenibilidad empresarial. A la vez, se mantuvieron lazos de cooperación con organizaciones y asociaciones representativas de desarrollo industrial y empresarial.



## Reconocimientos

Año	Institución que otorga	Premio, reconocimiento o certificación
2011	CEMEFI, Centro Mexicano para la Filantropía.	Reconocimiento Empresa Ejemplar de América Latina.
	Revista ecuatoriana Líderes.	Primer Lugar a nivel nacional como Empresa Socialmente Responsable.
	Reconocimiento General Rumiñahui, Consejo Provincial de Pichincha.	Reconocimiento a Empresa con Mejores Prácticas en Consumidores, en la categoría empresas grandes nacionales.
	CERES Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social.	Agradecimiento por la destacada participación como parte del Directorio en el período 2010-2012.
	CEMDES Consejo empresarial para el desarrollo sostenible de Ecuador.	Elección 2011, Presidencia de la Red Pacto Global por Ecuador.
	Pacto Global Ecuador.	Elección 2011 para la presidencia de la Red Pacto Global, por un período de 2 años.



## Generando relaciones positivas con las comunidades

**PRONACA gestiona iniciativas que buscan el bienestar de los grupos de interés y comunidades con las cuales se relaciona.**

En el 2011, la compañía se esforzó por mantener y consolidar las buenas relaciones con los distintos actores de toda la cadena productiva. Se destacó en la gestión el trabajo conjunto con autoridades y la información sobre los temas que gestiona la compañía. En casos específicos, se realizaron visitas a los centros de operaciones de PRONACA.

La relación con los grupos de interés se concentró en las tres regionales: Costa, Sierra y Santo Domingo de los Tsáchilas. Se fortalecieron los canales de comunicación con comunidades y grupos de interés específicos a nivel local.





## Bienestar y salud de las comunidades vecinas

Los aspectos más destacados de la gestión fueron:

Se entregó información actualizada a la red de avicultores integrados de Santo Domingo de los Tsáchilas sobre los cambios en las normativas legales de la zona. Se dictó talleres de capacitación a dueños de pequeños negocios sobre el procesamiento correcto de alimentos.

Trabajo con la Fundación Poly Ugarte, en campañas para la prevención del cáncer de mama, en las comunidades de la operación Costa. Se llevó a cabo una marcha de concientización sobre la importancia de realizarse el examen médico a tiempo.

Con el respaldo del Municipio de Bucay y el IESS, se atendieron a 1.522 mujeres de entre 15 a 70 años. En colaboración con el Municipio de Guayaquil y otras empresas privadas, se atendió a 15.000 mujeres.

Se conformaron brigadas médicas orientadas a prevenir enfermedades y la promover la salud. En este contexto se vacunó a 65 niños menores de dos años contra la poliomielitis y virus de la influenza.

Se realizó una campaña para la prevención del alcoholismo y drogadicción en Bucay, a través de charlas comunitarias que se realizaron con el respaldo de los líderes zonales.

Se dicataron dos talleres conjuntamente con los Municipios de Cumandá y Bucay sobre cómo actuar ante un posible incendio y primeros auxilios.

Grupos de colaboradores participaron en las mingas comunitarias de limpieza y pintura en las escuelas 26 de enero de Casa Blanca, Matilde Esther y Martha Bucaram, así como la recuperación y el mejoramiento del parque de la ciudadela Brisas de Santay.

La brigada de PROvoluntarios organizó una cena navideña para las personas de la tercera edad que viven en los alrededores de los centros de operación para compartir el espíritu de esta época.



## FUNDACIÓN SAN LUIS

**7.747**

horas de  
voluntariado social.

**2.686**

horas de voluntariado  
ambiental.

**61**

instituciones de acción  
social involucradas.

**114**

graduados y 10  
promociones.

**18.986**

personas recibieron  
alimentos a través de la  
Fundación San Luis.





## PRONACA comprometida con la educación en el sector rural y la entrega de alimentos para población con recursos limitados.

### Educación

Formación humana, uso de tecnologías, estimulación temprana, y la formación de pequeños empresarios son las cuatro áreas sobre las que trabaja el modelo educativo de la Fundación San Luis, en las unidades educativas San Juan de Bucay y San Pedro de Valle Hermoso.

Estos centros, a los cuales acuden los hijos de los colaboradores de PRONACA y los niños de las comunidades cercanas, ofrecen instrucción primaria y secundaria de alto nivel, en estos sectores rurales.

En el 2012, la Unidad Educativa San Pedro de Valle Hermoso graduará su primera promoción de 23 estudiantes.

Información / Unidades educativas	Total	Comunidad	PRONACA	Graduados	Promociones
San Juan de Bucay	375	63%	37%	114	10
San Pedro de Valle Hermoso	293	68%	32%	0	0





Alumnos del programa Nunca es Tarde para Aprender

## Nunca es Tarde para Aprender

PRONACA brinda la opción de culminar estudios primarios o secundarios a los colaboradores que por alguna razón no hayan concluido su formación, a través del Programa Nunca es Tarde para Aprender (Netpa).

Quienes son parte de este grupo asisten ocasionalmente a clases dirigidas por maestros calificados para concluir los estudios que por algún motivo personal o familiar dejaron en su momento.



### Participantes Nunca es Tarde para Aprender 2011

Sierra	199
Costa	152
Sto. Domingo	77
<b>Total Netpa</b>	<b>428</b>

## Banco de Alimentos

En cooperación con la Arquidiócesis de Guayaquil, en el 2011, la Fundación San Luis amplió la cobertura de sus programas de donación de alimentos, con el programa Banco de Alimentos, orientado a entregar productos a zonas desprotegidas del Guayas.

En este año, esta acción benefició a 9.559 personas de la provincia del Guayas.

En el 2011, se donó un total de 45.086 kg de alimentos que beneficiaron a 18.986 personas.

Producto	Total Kg. 2011
Pollos	18.708
Embutidos	10.222
Carne de cerdo	2.016
Arroz	12.029
Aceite	874
Huevos	242
Pescado	994
<b>Total</b>	<b>45.086</b>



\* Dato Fundación San Luis incluido Banco de Alimentos.

Fundación San Luis trabaja con fundaciones e instituciones con fin social en un sistema de autogestión que permite

llevar los alimentos a más personas, ampliando su cobertura.

Ciudad	Cantidad Fundaciones	% Cobertura	Cantidad Beneficiados	% Beneficiados
Babahoyo	2	3%	120	1%
Cayambe	1	2%	65	0%
Cuenca	3	5%	139	1%
Esmeraldas	1	2%	205	1%
Guayaquil	4	7%	9.559	50%
Ibarra	4	7%	180	1%
Manta	1	2%	200	1%
Quito	40	66%	8.127	43%
Santa Elena	1	2%	150	1%
Sto. Domingo	4	7%	241	1%
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>18,986</b>	<b>100%</b>

\* Dato Fundación San Luis incluido Banco de Alimentos.

## Voluntariado

Durante el último período, se crearon equipos de trabajo llamados PROvoluntarios para gestionar las actividades de apoyo social y ambiental, que lleva adelante la Fundación San Luis. Se destacan los programas de reforestación en Quito y Guayaquil.

Otro de los proyectos importantes es el respaldo que el personal de PRONACA con mínima discapacidad brinda a otras instituciones y fundaciones como parte de su trabajo. De este modo, estas organizaciones reciben apoyo en sus labores, al generar nuevos espacios de trabajo para personas con capacidades especiales.

---

## LOGROS 2011

### Voluntariado

- Se construyeron cuatro laboratorios en cada uno de los centros educativos. Ahora las Unidades Educativas de San Juan de Bucay y San Pedro de Valle Hermoso disponen, cada una, de instalaciones y equipos específicos para sus clases de Biología, Química, Física, y Audiovisuales.
- 428 colaboradores participaron del programa Netpa.

## COMPROMISOS 2012

- Entregar raciones diarias de alimentos nutritivos y ampliar la cobertura del número de personas que asisten a las instituciones con las cuales trabaja la Fundación San Luis.
- Ofrecer oportunidades de mejoramiento de calidad de vida y ayuda solidaria al incrementar a 8.000 las horas de voluntariado corporativo.
- Implementar dos academias de inglés y de informática en cada una de las unidades educativas.
- Capacitar a 640 padres de familia en temas relacionados con la formación integral de niños y jóvenes.



### Paúl Barrera

Supervisor de producción  
Incubadora Avepica

#### “Soy un gran profesional gracias al apoyo de PRONACA”

Mi relación con PRONACA empezó hace catorce años, cuando tuve la oportunidad de estudiar mi colegiatura en la Unidad Educativa San Juan de Bucay. A este centro asistimos los hijos de los trabajadores de la empresa y los jóvenes que viven en la comunidad.

Estoy muy agradecido con PRONACA porque, además de contribuir con mi formación, la compañía reconoció mi esfuerzo y dedicación. A través de Fundación San Luis me otorgaron una beca universitaria en la Escuela Superior Politécnica del Litoral, donde estudié ingeniería en telemática.

Otra de las oportunidades que PRONACA me ha brindado es poder demostrar mis conocimientos y todo lo aprendido, ya que actualmente trabajo en la planta Incubadora Avepica como supervisor de producción.

## **INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD EL AÑO TERMINADO EL 31 DE DICIEMBRE DE 2011.**

---

A los señores Directores de Procesadora Nacional de Alimentos C.A. - PRONACA:

### **Alcance de nuestra revisión**

Hemos revisado la Memoria de Sostenibilidad 2011 de la Procesadora Nacional de Alimentos C.A. - PRONACA ("PRONACA"), cuyo alcance y cobertura se define en el capítulo "Acerca de ésta Memoria" de la Memoria de Sostenibilidad. Nuestro trabajo ha consistido en verificar:

- La adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative - GRI versión 3.0 (G3).
- La información proporcionada en la Memoria de Sostenibilidad relativa a la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta establecidos en la norma AA1000 Accountability Principles Standard 2008 emitida por AccountAbility (Institute of Social and Ethical Accountability).
- La información proporcionada al principio de cada uno de los capítulos de la Memoria de Sostenibilidad sobre el grado de avance de los objetivos en la Memoria de Sostenibilidad del ejercicio 2011.

El alcance de nuestro trabajo, se refiere a la información correspondiente al ejercicio 2011.

### **Responsabilidad de la Compañía por la Memoria de Sostenibilidad.**

La preparación de la Memoria de Sostenibilidad, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de la Dirección de PRONACA, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

### **Responsabilidad del Auditor Independiente**

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente de verificación basado en los procedimientos aplicados en nuestro trabajo.

---

## **Estándares y procesos de verificación**

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con la Norma Internacional de Trabajos para Atestiguar ISAE 3000 Trabajos para Atestiguar distintos de Auditorías o Revisiones de Información Financiera Histórica emitida por la Junta de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Asimismo, hemos aplicado la AccountAbility 1000 Assurance Standard 2008 (AA1000AS), emitida por AccountAbility, para proporcionar una seguridad moderada sobre la aplicación de los principios establecidos en la norma AA1000 AS y los indicadores de desempeño de Sostenibilidad.

Nuestro trabajo de revisión ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas Áreas y Unidades de Negocio de PRONACA que han participado en la elaboración de la Memoria de Sostenibilidad, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de verificación por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de PRONACA para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en la Memoria de Sostenibilidad.
- Revisiones de las actuaciones realizadas en relación a la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio y de los procesos de participación de los grupos de interés a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Análisis de cobertura, relevancia e integridad de la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad en función del entendimiento de PRONACA de los requerimientos de los grupos de interés sobre los aspectos materiales identificados por la organización y descritos en la Memoria de Sostenibilidad.
- Revisión de la información relativa a los enfoques de gestión aplicados y comprobación de la existencia y alcance de políticas, sistemas y procedimientos sobre Responsabilidad Corporativa y Responsabilidad Social.
- Contraste de que el contenido de la Memoria de Sostenibilidad no contradice ninguna información relevante suministrada por PRONACA.
- Análisis de la adaptación de los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad a los recomendados en la Guía G3 (Versión 3.0) y comprobación de que los indicadores centrales correspondan a los recomendados por la Guía G3 (Versión 3.0) de GRI y que se indican los no aplicables y los no disponibles.
- Comprobación, mediante pruebas de verificación, en base a la selección de una muestra, de la información cuantitativa y cualitativa correspondiente a los indicadores GRI incluidos en la Memoria de Sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de PRONACA.
- Para ciertos indicadores claves identificados en “Indicadores GRI” se realizaron procedimientos adicionales en las visitas a instalaciones representativas de la actividad de Procesadora Nacional de Alimentos C. A. - PRONACA.

## **Independencia**

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código de Ética de la International Federation of Accountants (IFAC).

---

## Conclusiones

En la Memoria se detallan los indicadores analizados, el alcance de la revisión y se identifican aquellos que no cubren todos los aspectos recomendados por el GRI. Como consecuencia de nuestra verificación no se ha puesto de manifiesto ningún otro aspecto que nos haga creer que la Memoria de Sostenibilidad contiene errores significativos o no ha sido preparada de acuerdo a las directrices de la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3).

Asimismo, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que PRONACA no ha aplicado los siguientes principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta tal y como se describe en el capítulo “Acerca de ésta Memoria” de la Memoria de Sostenibilidad de acuerdo a la norma AA1000 AS 2008:

- Inclusividad: se ha desarrollado un proceso de participación de los grupos de interés que permite su involucramiento en el desarrollo de un enfoque responsable.
- Relevancia: el proceso de determinación de la materialidad supone un entendimiento de los asuntos materiales o relevantes para PRONACA y sus grupos de interés.
- Capacidad de respuesta: PRONACA responde con acciones y compromisos concretos a los aspectos materiales identificados.

Finalmente, no hemos detectado ningún aspecto que nos haga creer que la información proporcionada al inicio de cada capítulo sobre el grado de avance de los objetivos en Responsabilidad Corporativa para el ejercicio 2011 contenga errores significativos.

De acuerdo a nuestra revisión de indicadores y contenidos consideramos que la memoria cumple con los requisitos del nivel de calificación A+ de acuerdo a los estándares GRI.

## Observaciones y Recomendaciones

Adicionalmente, hemos presentado a la Administración de Procesadora Nacional de Alimentos C.A.- PRONACA nuestras recomendaciones relativas a los aspectos de mejora en la gestión de la Responsabilidad Corporativa y Responsabilidad Social y en la aplicación de los principios de inclusividad, relevancia y capacidad de respuesta. Nuestras recomendaciones más relevantes se detallan a continuación:

### Estudio de Materialidad

La Dirección de PRONACA no ha realizado un estudio formal de materialidad. En adición, debido a las constantes acciones desarrolladas hacia los Grupos de Interés, es necesario efectuar un análisis de la relevancia que considere las implicaciones de los asuntos identificados y un análisis de la evolución de las iniciativas y acciones de PRONACA.

### Suplemento de Alimentos

PRONACA no ha reportado el Suplemento sobre el Sector de Servicios Alimenticios. Al respecto, recomendamos que se evalúen las implicaciones de su presentación en futuras memorias.

## Otro Asunto

La Memoria de Sostenibilidad correspondiente al año 2010 fue verificada por otra firma independiente, cuyo informe de verificación emitido el 13 de junio del 2011 presentó un informe sin observaciones.

Quito, Mayo 21, 2012

Jorge Brito  
Licencia No. 21540

## Perfil General

Aspecto	Estrategia y análisis	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
1.1	Declaración de relevancia de la sostenibilidad.	R	3				Declaración de apoyo continuo.
1.1	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	R	6				
Aspecto	Perfil de Organización	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
2.1	Nombre de la organización.	R	8, 9				Acciones y desempeño en relación a los principios del Pacto.
2.2	Principales marcas, productos y servicios.	R	7				
2.3	Estructura operativa.	R	9				
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	R	9	Tabla GRI		La operación de PRONACA tiene 3 oficinas regionales: Quito, Guayaquil y Santo Domingo.	
2.5	Ubicación de sus centros de operación.	R	9				
2.6	Naturaleza jurídica.	R	9			Compañía anónima.	
2.7	Mercados servidos.	R	9, 15, 31				
2.8	Dimensión de la empresa.	R	9				
2.9	Cambios significativos.	R	NR			No se presentaron cambios en la localización de las actividades ni en la estructura del Capital Social.	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	R	46, 55				
Aspecto	Parámetros del Informe	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
3	Perfil del informe	R	5				Alcance del Informe para comprender la calificación o limitación del mismo.
3.1	Periodo cubierto.	R	5				
3.2	Fecha del informe anterior más reciente.	R	62	Tabla GRI		El último informe de sostenibilidad se publicó en mayo de 2010.	
3.3	Ciclo de presentación del informe.	R	5	Tabla GRI		Los informes de sostenibilidad se publican anualmente, en el mes de mayo.	
3.4	Área de contacto para los temas relativos al informe o a su contenido.	R	62	Tabla GRI		"Dirección de Responsabilidad Corporativa. Telf: (593-2) 3976 400 E-mail: xralmeidac@PRONACA.com"	
Aspecto	Alcance y cobertura del Informe	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
3.5	Proceso de definición del contenido del informe.	R	5				Alcance del Informe para comprender la calificación o limitación del mismo.
3.6	Cobertura del informe.	R	5				
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura.	R	5	Tabla GRI		No se omite ninguna operación	
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos.	R	5	Tabla GRI		No se presentaron ese tipo de negocios o actividades en el periodo de reporte.	
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	R	5	Tabla GRI		Se aplican los protocolos GRI e indicadores propios de gestión.	
3.10	Vigencia de la información publicada previamente.	R	62	Tabla GRI		No se presentan fusiones, adquisiciones o cambios en los periodos informativos, en la naturaleza del negocio o en los métodos de valoración que afecten la información publicada en años anteriores.	
3.11	Cambios significativos en métodos de valoración de informes anteriores.	R	62	Tabla GRI		Se utilizan los mismos métodos de valoración.	
Aspecto	Índice del contenido GRI	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
3.12	Tabla de contenidos GRI	R	62-66	Tabla GRI			Alcance del Informe para comprender la calificación o limitación del mismo.
Aspecto	Verificación	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
3.13	Política y verificación del informe.	R	5, 67, 68				Alcance del Informe para comprender la calificación o limitación del mismo.

## Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés.

Aspecto	Gobierno	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
4.1	Descripción de la estructura de gobierno.	R	9				Principios del 1 al 10. Descripciones de los Sistemas de Gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la Empresa a la luz de los principios del Pacto Global.
4.2	Presidente de la junta y su cargo ejecutivo como presidente de la organización.	R	6				
4.3	Estructura del máximo órgano de gobierno (junta directiva).	R	9				
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	R	9	Tabla GRI			

4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	R	9			Aplica para todos los empleados de PRONACA.	Principios del 1 al 10. Descripciones de los Sistemas de Gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la Empresa a la luz de los principios del Pacto Global.
4,6	Procedimientos para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	R	9	Tabla GRI			
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	R	9	Tabla GRI		El Directorio y la Junta General de Accionistas cumplen con lo establecido por la ley.	
4,8	Declaración de misión, visión, valores, código de conducta y principios relevantes.	R	8				
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión por parte de la organización del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	R	9				
4,10	Mecanismos de autoevaluación de la junta directiva.	R	9				
Aspecto	Compromisos con iniciativas externas	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
4,11	Adopción del principio de precaución.	R	9				Principios del 1 al 10. Descripciones de los Sistemas de Gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la Empresa a la luz de los principios del Pacto Global.
4,12	Programas sociales, económicos y ambientales desarrollados externamente.	R	53, 54			Adherencia al Pacto Global en 2010.	
4,13	Principales asociaciones a las que pertenece la organización o entes nacionales o internacionales a los que la organización apoya.	R	54			"Red Ecuador del Pacto Global Consorcio Ecuatoriano de Responsabilidad Social CERES, CEMDES "	
Aspecto	Gobierno	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
4,14	Relación de los grupos de interés que se han incluido.	R	55, 56				Principios del 1 al 10. Descripciones de los Sistemas de Gobierno y las responsabilidades ofrecen la oportunidad de expresar cómo se ha organizado la Empresa a la luz de los principios del Pacto Global.
4,15	Metodología de selección de grupos de interés.	R	55, 56				
4,16	Criterios para la selección de grupos de interés.	R	55, 56				
4,17	Preocupaciones de los grupos de interés recogidas.	R	5, 55, 56				Distribución del informe entre los grupos de interés.

## Enfoques de Gestión

Aspecto	Enfoque de Gestión EC	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
EC1	Desempeño económico	R	11-13				Requisito no específico
EC2	Presencia en el mercado	R	9				Principio 7
EC3	Impactos económicos indirectos	R	17-24				Requisito no específico
Aspecto	Enfoque de Gestión EN	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN1	Materiales	R	26-29				8
EN2	Energía	R	26-29				8 y 9
EN3	Agua	R	26-29				8
EN4	Biodiversidad	R	26-29				7 y 8
EN5	Emissiones, efluentes y residuos	R	26-29				8 y 9
EN6	Productos y servicios	R	26-29				8 y 9
EN7	Cumplimiento	R	26-29				8 y 9
EN8	Transporte	NR	NR		No está disponible	Información en proceso	8
EN9	General	R	R				8
Aspecto	Enfoque de Gestión LA	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
LA10	Empleo	R	40-49				Requisito no específico
LA11	Relaciones laborales	R	40-49				Requisito no específico
LA12	Salud y seguridad ocupacional	R	40-49				Requisito no específico
LA13	Entrenamiento y educación	R	40-49				1 y 6
LA14	Diversidad e igualdad de oportunidades	R	40-49				1 y 6

# Indicadores GRI

Aspecto	Enfoque de Gestión HR	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR1	Prácticas de inversión y abastecimiento	R	13, 17-23				1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR2	No discriminación	R	46	Tabla GRI		"Adopción de Principios del Pacto Global Política de Colaboradores"	1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR3	Libertad de asociación y negociación	R	51	Tabla GRI		En el reglamento interno de trabajo de la empresa, establece expresamente la libertad de libre asociación. Sin embargo, hasta el momento no existen trabajadores sindicalizados en la organización y, por ende, no existe un convenio colectivo firmado con el sindicato.	1, 2, 3, 4, 5 y 6
HR4	Trabajo infantil	R	64	Tabla GRI		Adopción de Principios del Pacto Global Cumplimiento de legislación nacional vigente.	1, 2 y 6
HR5	Trabajo forzoso	R	64	Tabla GRI		Adopción de Principios del Pacto Global Cumplimiento de legislación nacional vigente.	1, 2 y 3
HR6	Prácticas de seguridad	R	50-56				1, 2 y 5
HR7	Derechos de los indígenas	R	64	Tabla GRI		PRONACA tiene dos centros de operación cerca	1, 2 y 4
Aspecto	Enfoque de Gestión SO	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO1	Comunidad	R	55, 56				Requisito no específico
SO2	Corrupción	R	8				2 - 5
SO3	Política pública	R	8				2 - 5
SO4	Comportamiento de competencia desleal	R	8, 31				2 - 5
SO5	Cumplimiento	R	18, 31				2 - 5
Aspecto	Enfoque de Gestión PR	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
PR1	Salud y seguridad del consumidor	R	31, 35-39				1
PR2	Etiquetado de productos y servicios	R	31				1
PR3	Mercadeo y comunicaciones	R	29-33				8
PR4	Privacidad del consumidor	R	31				8
PR5	Cumplimiento	R	31				Requisito no específico
PR6	Lista de Indicadores GRI G3	---	---				Requisito no específico

## Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

Aspecto	Desempeño económico	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	R	11				Requisito no específico.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	R	11				7
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	R	11				Requisito no específico.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	R	64	Tabla GRI		No se recibieron ayudas financieras de gobiernos en el periodo de reporte.	Requisito no específico.
Aspecto	Presencia en el mercado	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	R	44, 64			No existen diferencias entre los salarios en los centros de operaciones de PRONACA. Los salarios se establecen de acuerdo con los niveles definidos por la Empresa y la diferencia de la asignación salarial para cada nivel se incrementa proporcionalmente.	1
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	R	13			Actualmente se trabaja con proveedores locales, sin embargo no existe aún una política específica. Se espera tenerla desarrollada en los próximos años.	Requisito no específico.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	NR	64	Tabla GRI	No está disponible	Actualmente se trabaja con gerentes de varias zonas del país, en las tres regiones donde PRONACA opera.	6
Aspecto	Impactos económicos indirectos	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.	R	11-13				Requisito no específico.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	R	11-13				Requisito no específico.

## Medio Ambiente

Aspecto	Materiales	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	R	26				8
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	R	26				8 y 9
Aspecto	Energía	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	R	26				8
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	R	26				7 y 8
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	R	27			Reducción de consumo en KW-H por año.	8 y 9
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8 y 9
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8 y 9
Aspecto	Agua	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN8	Captación total de agua por fuentes	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	Medición en proceso.	8
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	Medición en proceso.	8
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	Medición en proceso.	8 y 9
Aspecto	Biodiversidad	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de un alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. PRONACA tiene sus operaciones en áreas intervenidas de acuerdo a la información que consta en los estudios de impacto ambiental.	8
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. No existe operación en áreas protegidas o de alta biodiversidad.	8
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. No existe operación en áreas protegidas o de alta biodiversidad.	8
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. No existe operación en áreas protegidas o de alta biodiversidad.	8
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitat se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. No existe operación en áreas protegidas o de alta biodiversidad.	8
Aspecto	Emisiones, efluentes y desechos	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	R	25-29				8
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	R	25, 29				8
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	NR	65		No está disponible		8
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	R	25-29				8
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	R	25-29				8
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	NR	65	Tabla GRI		No se transportan desechos peligrosos internacionalmente.	8
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitat relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	NR	65	Tabla GRI	No está disponible	No está medido. Se calculará para los próximos años.	8

# Indicadores GRI

Aspecto	Productos y servicios	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	R	26-29		No está disponible		7 y 8
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	R	26-29	Tabla GRI			8
Aspecto	Cumplimiento	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	R	66	Tabla GRI		PRONACA no ha tenido multas o sanciones significativas en 2011.	8
Aspecto	Transporte	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	R	66	Tabla GRI		Medición en proceso. Los empleados cuentan con transporte que provee PRONACA.	8
Aspecto	General	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	R	25	Tabla GRI			8

## Social: prácticas laborales y ética del trabajo

Aspecto	Empleo	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, contrato y región.	R	42				6
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	R	42				6
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	R	45			Se cumple con la legislación nacional vigente. No se terceriza o subcontrata.	6
Aspecto	Relaciones laborales	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	R	51, 66	Tabla GRI		No existen trabajadores sindicalizados en la organización y, por ende, no existe un convenio colectivo firmado con un sindicato. Existe una asociación de empleados PRONACA.	1 y 3
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	R	66	Tabla GRI			3
Aspecto	Salud y seguridad ocupacional	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	R	51				1
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	R	51				1
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	R	50	Tabla GRI		La empresa no realiza actividades donde los empleados estén expuestos a riesgos que puedan transmitir a las familias. Por lo tanto, los programas aplican a empleados solamente.	1
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	R	50, 51, 66			No existen trabajadores sindicalizados en la organización y, por ende, no existe un convenio colectivo firmado con un sindicato. Existe una asociación de empleados PRONACA.	1 y 3
Aspecto	Entrenamiento y educación	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	R	43				6
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que los apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	R	43			La empresa no ha definido una política frente a programas de gestión frente a despidos y en el momento no existen volúmenes significativos de trabajadores cercanos a jubilación.	6
LA12	Porcentaje de los empleados que reciben revisiones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	R	44				6
Aspecto	Diversidad e igualdad de oportunidades	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	R	9				6
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	R	44				6

## Social: Derechos Humanos

Aspecto	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global (Principios)
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos, que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	R	53	Tabla GRI		Adhesión Pacto Global	1
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	R	67	Tabla GRI		Los contratos actualmente no incluyen cláusulas específicas sobre derechos humanos.	1
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	R	43				1 y 2
Aspecto	No discriminación	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	R	67	Tabla GRI		No se registraron incidentes de discriminación en el período reportado.	6
Aspecto	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	R	67	Tabla GRI		No existen trabajadores sindicalizados en la organización y por ende, no existe un convenio colectivo firmado con un sindicato. Existe una asociación de empleados PRONACA.	3
Aspecto	Trabajo infantil	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA	67	Tabla GRI	No está disponible	No se han incluido al momento este tipo de cláusulas en ningún contrato.	2 y 5
Aspecto	Trabajo forzoso	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	NA	67	Tabla GRI	No está disponible	Se cumple con la legislación nacional vigente en materia de trabajo forzoso.	2 y 4
Aspecto	Prácticas de seguridad	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o los procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	R	67	Tabla GRI		El personal de seguridad contratado ha sido capacitado en Derechos Humanos y normas de comportamiento definidas en la política de PRONACA que velan por el adecuado relacionamiento con las personas.	1 y 2
Aspecto	Derechos de los indígenas	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	R	67	Tabla GRI		No se presentaron incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas en el 2011.	1 y 2
Aspecto	Comunidad	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	NR	67	Tabla GRI	No está disponible	En proceso de medición.	Requisito no específico
Aspecto	Prácticas de Inversión y Abastecimiento	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	R	53	Tabla GRI		Adhesión Pacto Global.	10
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y los procedimientos anticorrupción de la organización.	R	53	Tabla GRI		Adhesión Pacto Global.	10
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	R	67	Tabla GRI		No se presentaron incidentes de corrupción en el 2011.	10
Aspecto	Políticas públicas	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	R	67	Tabla GRI		PRONACA no participa en actividades de lobbying.	7, 8, 9 y 10
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	R	67	Tabla GRI		PRONACA no financia partidos o campañas políticas.	10
Aspecto	Comportamiento de competencia desleal	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	R	31	Tabla GRI		No se presentan prácticas monopolísticas.	Requisito no específico

# Indicadores GRI

Aspecto	Cumplimiento	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	R	68	Tabla GRI		No se presentaron sanciones y multas en el 2011.	Requisito no específico

## Responsabilidad sobre productos

Aspecto	Seguridad y salud del consumidor	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en los que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a estos procedimientos de evaluación.	R	35-39				1
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R	68	Tabla GRI		No se presentan incidentes de este tipo durante el 2011.	1
Aspecto	Etiquetado de productos y servicios	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a estos requerimientos informativos.	R	30-34				8
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R	68	Tabla GRI		No se presentaron sanciones y multas durante el 2011.	8
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	R	34				
Aspecto	Comunicaciones de marketing	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	R	31				
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R	68	Tabla GRI		No se presentaron sanciones y multas durante el 2011.	
Aspecto	Privacidad del cliente	Estado	Pag.	Referencia	Razón de la omisión	Explicación	Pacto Global
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	R	34	Tabla GRI		PRONACA no utiliza datos de sus clientes o proveedores. No se presentaron reclamaciones en el 2011.	1
PR9	Costo de aquellas multas significativas, fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	R	68	Tabla GRI		No se presentaron multas en el 2011.	1

R reportado, NR No reportado.