

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

# Segundo Reporte Social

Protagonistas del progreso y desarrollo de nuestra comunidad.

**2012**



Naciones Unidas  
**Pacto Global**  
Red Argentina



**CORMORAN**  
S.A. Servicio Mayorista

Este documento ha sido elaborado por el Comité Interno de Responsabilidad Social Empresaria, en la ciudad de Rafaela, durante el segundo semestre de 2012.

PRESENTACIÓN

CARTA DEL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA



Dante López.  
Presidente de Cormorán S.A.

Ofrecemos hoy un nuevo Reporte Social que actualiza no sólo nuestros indicadores en la materia, sino también nuestro compromiso con la RSE y nuestro interés por participar en la Iniciativa Pacto Global de las Naciones Unidas.

El primer Reporte, presentado en Octubre de 2011, significó un gran desafío pues nos permitió reconocer las acciones que veníamos realizando, sus reales dimensiones y sus impactos sociales. En esa oportunidad, por primera vez, nos obligamos a encontrar indicadores que midieran sus resultados.

Cada año se torna más necesario nuestro aporte empresario en el campo de la Responsabilidad Social y Ambiental.

Los acontecimientos que se han ido desarrollando a lo largo de este período como: la profundización de la problemática ambiental debido al sobreconsumo de recursos naturales, las continuas crisis económicas y sociales que derivan en desempleo y pobreza y la falta de políticas públicas globales orientadas a morigerar el impacto de estas situaciones, hacen indispensable la contribución de todos los actores sociales y económicos para generar una red de contención y de apoyo a los sectores más vulnerables.

Queremos destacar nuestro carácter de Empresa Familiar que le da una dimensión humana a todas las acciones permitiéndonos crecer internamente a través de la experiencia y la interacción.

Seguimos trabajando desde siempre para generar vínculos de confianza con nuestros Grupos de Interés: nuestros Proveedores, nuestros Clientes y Colaboradores. Las relaciones de confianza permiten a los Grupos que se relacionan mutuamente vivir en forma más relajada, sin tener que preocuparse por actitudes arteras o desleales.

Esta forma de relacionarse mejora sustancialmente la calidad de vida de los ciudadanos y es característica de las Comunidades pequeñas, siendo posible extrapolarla a los Grupos de Interés cuando todos los participantes entienden el mensaje y lo sostienen en el tiempo.

Seguros de poder mejorar cada año con el aporte de todos, alentamos a todo nuestro entorno social a enviar sugerencias para retroalimentar nuestra planificación sustentable.

Esperamos satisfacer las expectativas sobre nuestro desempeño en esta materia, como así también contribuir a mejorar la realidad de las comunidades con las que interactuamos, promoviendo la conciencia ciudadana y estimulando a los que recién se inician.

Aprovechamos para agradecer el esfuerzo de todos nuestros colaboradores y los estimulamos a seguir involucrándose en la tarea diaria que implica la Responsabilidad Social.

## Visión-misión-valores.

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

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

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

## ¿Quiénes Somos?

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

Con una presencia territorial compuesta por siete locales en las provincias de Santa Fe (Rafaela) y Córdoba (San Francisco), un Centro de Distribución de más de 5.000 m2 cubiertos y nuestro propio Centro de Producción de Panificados y Pastas Frescas, Cormorán se ha convertido en un actor participativo en el proceso de cambios y desarrollo que vivió nuestra comunidad.

Conscientes también de nuestra influencia más allá de los límites de Rafaela dado que tenemos una trama de relaciones comerciales que está integrada por más de 1.600 proveedores y acreedores de todo el país; más de 1.000 clientes minoristas activos y más de 50.000 clientes estimados en nuestras Sucursales de Supermercados Pingüino. Atendiéndolos diariamente, realizamos aproximadamente 2.900.000 transacciones anuales para satisfacer sus necesidades de alimentación, limpieza, juguetería, bazar y vestimenta.

La ventaja competitiva de Cormorán radica en nuestra vocación por satisfacer las necesidades de los clientes y es por ello que hemos desarrollado una clara política de servicios al cliente que nos permite entender sus demandas, especializarnos y diferenciarnos.



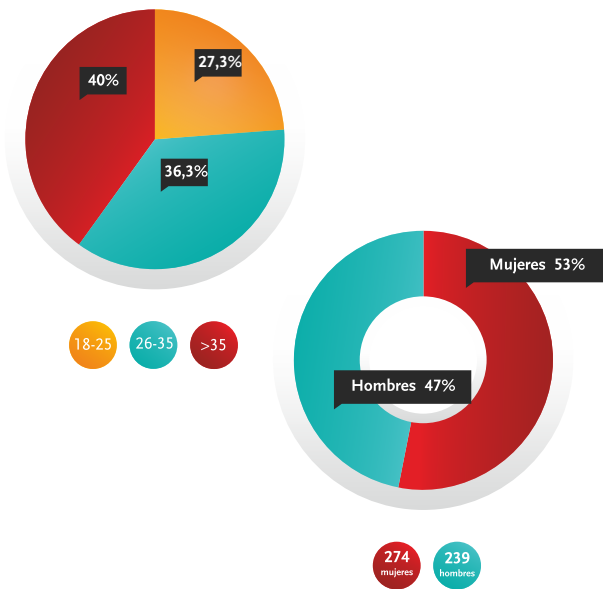
### Cormorán S.A. Servicio Mayorista en números (1)

PERSONAL	UNIDAD	AÑO 2010	JUN. '11 - MAY. '12
Empleados	Cantidad	598	513
Inversión en personal	Millones de pesos	29.792.875,04	49.388.372,68
<b>CADENA DE VALOR</b>			
Clientes individuales con tarjeta Particular	Cantidad	55.521	54.377
Clientes Mayoristas	Cantidad	1.003	934
Proveedores de bienes y servicios activos	Cantidad	1.636	1616
Proveedores regionales activos	Cantidad	597	593
<b>PLATAFORMA DE NEGOCIO</b>			
Sucursales	Cantidad	7	7
Superficie	Metros cuadrados	8.600	8.600
<b>VALOR ECONÓMICO GENERADO</b>			
Impuestos nacionales	Pesos	32.242.997	49.323.714
Impuestos provinciales	Pesos	5.358.733	8.332.544
Impuestos municipales	Pesos	1.775.380	2.693.952
Percepciones (2)	Pesos	237.630	615.974
Ingresos por ventas	Pesos	167.119.648	260.505.282
Resultado neto del ejercicio	Pesos	1.145.547	2.036.392
Inversión en bienes de uso y otros	Pesos	3.020.858	2.095.183

1. La cantidad de empleados del período 2010 corresponde a Diciembre 2010 y el resto de los valores coinciden con el balance contable. A partir de este reporte hemos decidido que el período informado coincida con nuestro Balance Contable, por lo cual el lector verá que han quedado fuera del informe los meses de enero-mayo 2011.

## Nuestros colaboradores

Empleados de Cormorán por edad.



## Nuestra definición de responsabilidad social .

*Responsabilidad Social son todas aquellas acciones que van más allá del pleno cumplimiento de la ley y cuyo objetivo es favorecer a diferentes públicos. Es decir, es el conjunto de acciones estratégicas y prácticas que una empresa decide llevar a cabo para colaborar socialmente y mejorar continuamente el entramado social y ambiental. Esto implica comprender lo que necesitan los diferentes públicos y el rol que ellos asignan a las empresas: la sociedad les otorga bienes para que los administren y ellas deben devolver algo más a la sociedad que la pura administración de esos bienes.*



Nuestro desempeño: la RSE de CORMORÁN en números

Capítulo	Dimensión	Programa	Acciones tomadas	Indicadores 2010	Indicadores 1º junio 2011 - 31 mayo 2012
CALIDAD LABORAL	EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL	DERECHOS DEL RECIÉN NACIDO	Licencia extendida por maternidad	21 madres obtuvieron la licencia	15 madres obtuvieron la licencia
			Licencia extendida por paternidad	No disponible	2 padres obtuvieron la licencia
		REDUCCIÓN DE LA JORNADA LABORAL	Permisos pagos para asistencia a familiar en situaciones especiales	No disponible	389 días
			Reducción de jornada laboral dominical	99% de los empleados no trabajan los domingos por la tarde	99% de los empleados no trabajan los domingos por la tarde
			Incorporación de estudiantes	15 estudiantes en 3 establecimientos	7 estudiantes en 3 establecimientos
			Modifica procesos para reducir jornada laboral nocturna (2011) hs. nocturnas	58.343	39.634
		Realización de festejos		598 agasajos de cumpleaños 184 presentes por el Día del Padre 170 presentes por el Día de la Madre 199 niños y niñas agasajados en su día 763 participantes de fiesta de fin de año	524 agasajos de cumpleaños 179 presentes por el Día del Padre 159 presentes por el Día de la Madre 200 niños y niñas agasajados en su día 600 participantes de fiesta de fin de año
	CALIDAD DE VIDA DE LOS TRABAJADORES Y SUS FAMILIAS	BENEFICIO EXTRASALARIAL	Premio Anual	\$ 175.403	\$ 214.226
			Otorga préstamos sin interés a empleados con necesidades extraordinarias	No disponible	32 préstamos \$170.791
		SALUD	Crea y apoya el funcionamiento de la Mutual del Personal de Cormorán "Raul Andretich"	673 socios	622 socios
			Contrata el servicio de Emergencias Médicas para todos sus empleados y brinda la posibilidad de beneficio extendido a grupo familiar	572 empleados 121 grupos familiares	480 empleados 111 grupos familiares
			Brinda préstamos sin interés para cubrir tratamientos especiales de salud	No disponible	No disponible
			Facilita el acceso a la vacunación antigripal, con cobertura optativa al grupo familiar	197 dosis	105 dosis
		ALIMENTACIÓN Y VESTIMENTA	Colabora con la adquisición de vestimenta de lluvia	273 trajes	147 trajes
			Facilita compras de mercadería (hasta el 40% del salario) con descuentos (9% promedio) a empleados y jubilados	\$443.778 de descuento	\$610.064 de descuento
			Financia, a tasa cero, la adquisición de compras a través de cuenta corriente y después del día 25	664 empleados por un valor de \$2.440.253	593 empleados por un valor de \$3.096.861,97
	OPTIMIZACIÓN DE LAS CONDICIONES LABORALES	DESARROLLO PROFESIONAL	Realiza búsquedas internas para cubrir vacantes de mandos medios para facilitar la promoción y el ascenso	5 personas	2 personas
			Capacitación profesional y desarrollo de habilidades	4.734 horas de capacitación	3.864 horas de capacitación
			Promueve asignaciones temporales para cubrir posiciones de mayor rango y jerarquía	No disponible	3 puestos
			Incorpora empleados con discapacidad	No disponible	No disponible
			Brinda apoyo para el desarrollo educativo (secundario y terciario)	Más de 50 empleados	Más de 50 empleados
		SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR	Becas a empleados para estudios terciarios - universitarios	No disponible	1 empleado
			Ejecuta análisis de puestos específicos a fin de implementar mejoras corporales y ergonómicas	Se cambió la posición de los asientos de los autoelevadores	Se realizó relevamiento ergonómico en el Centro de Producción Panificados, Centro de Dist. y Prod. de Frescos
			Dicta clases de gimnasia para el personal	8 empleados del autoelevador 45 minutos por semana	41 empleados del Centro de Distribución 40 min. promedio x semana, 6 vendedores 30 min. x semana

CONCIENCIA AMBIENTAL	DIFUSIÓN	PINGÜINO VIDA	Brinda tratamientos de kinesiología y osteopatía	8 empleados del autoelevador	8 empleados del autoelevador
			Ofrece comedor institucional	\$260.970	\$254.800
			Desayuno saludable	No disponible	1 sucursal - 28 empleados
			Venta al costo de bolsas reutilizables	3.932	669 bolsas
		Fomenta el uso de bolsas reutilizables	Entregó gratuitamente 1.500 bolsas reutilizables	Campaña "Llévame que te llevo" para fomentar el uso de bolsas reutilizables. Ahorro estimado 100.000 bolsas plásticas	
		Entrega bolsas de colores	10.622.600 unidades	9.010.100 bolsas	
		Promueve venta telefónica y/o web para minimizar la huella ecológica	No disponible	Web: 1.625 tickets y 647 clientes, telefónica: 7040 tickets	
		Separa residuos internamente	1160 toneladas anuales de basura enviada al relleno	1095,2 toneladas de basura enviada al relleno	
		COMPROMISO INTERNO	MANEJO RESPONSABLE DE RESIDUOS	Acopia cartón y plástico para reciclar	213 toneladas
	Acopia papel para reciclar			13.400 kilos anuales	10.500 kilos anuales
	Almacena aceites para reutilización en procesos industriales			12.000 litros	12.886 litros
	Capacita a empleados en temas ambientales			111 empleados y 104 horas al año	3 empleados y 72 horas
	COMPROMISO INTERNO		Incorpora nueva tecnología de menor consumo energético	No disponible	Recambio de equipamiento de cocción por otro más eficiente. Reemplazo del fax y comunicación telefónica por e-mails y pedidos electrónicos.
			Colocación de sanitarios y sensores para reducción de consumo de agua potable	32 llaves reguladoras	33 llaves nuevas
			Conexión al servicio público de cloacas	9 de 11 establecimientos	11 de 11 establecimientos
			Consumo agua m3	No disponible	17.507
			Consumo de electricidad kw	No disponible	4.941.920
			Consumo de combustible y lubricantes	No disponible	4.210 kilos, 98.134 litros y 142.429 m3
	SATISFACCIÓN AL CLIENTE	TIC'S	INNOVACIÓN EN TIC'S	Distribución de boletín electrónico de noticias	5 envíos a una base de 5000 personas
Disminuye los tiempos de espera				2,5 de aumento en la velocidad de impresión de tickets	No disponible
Aumenta la transparencia de la información				1 sucursal con displays electrónicos de precios	7 sucursales con 14 consultores electrónicos de precios
DERECHOS HUMANOS DE LOS CLIENTES			Facilita el acceso a productos saludables	580 artículos aptos para celiacos	760 artículos aptos para celiacos, 165 clientes usan el ticket diferenciado. Señalización de sector de góndolas de 4 sucursales. Publicación de 4 folletos de productos aptos para celiacos, 125 empleados capacitados sobre el manejo de alimentos para celiacos Ventas: 41.318
			Promueve el acceso de personas con capacidades diferentes de acceso	100% de sucursales con rampas de acceso para discapacitados	100% de sucursales con rampas de acceso para discapacitados
TRANSPARENCIA			Divulga los Derechos de los consumidores	50.000 hogares informados, 4 notas publicadas en Proconsumer	Incorporación de una línea 0-800 para sugerencias y reclamos, campaña de difusión de la línea 0800 en 12 folletos, envíos electrónicos y página web. 83 llamados y 93 e-mails recibidos
			Facilita el acceso a información y capacitación especializada	No disponible	Invitación a 10 clientes del canal mayorista a una capacitación de la Cámara Argentina de Almaceneros Mayoristas
		CERCANÍA CON LOS CLIENTES		Difunde el proceso del negocio	No disponible
PROVEEDORES		CERCANÍA DE LOS PROVEEDORES	Participa de ronda de negocios organizadas por Cámaras y de capacitaciones de empresas líderes	1 capacitación 1 visita	1 visita a La Piamontesa, Ronda de Negocios CAPIR. Ronda de Negocios de Expositores invitando a 7 empresas colegas a participar
			Produce y comparte información estratégica de mercado con pequeños productores	No disponible	No disponible
	Capacita y entrena a proveedores		No disponible	No disponible	
	Brinda asesoramiento y gestoría social		No disponible	No disponible	

PROVEEDORES			Compra y contrata productos y servicios de proveedores locales y regionales	114 proveedores y 483 acreedores locales y/o regionales	593 proveedores y acreedores locales /regionales
			Asegura compra de cosecha a pequeños productores	163.548 kilos (90% de 1 familia de productos)	238.082 kilos - incremento de la variedad de flías de productos (8,5 % categoría verduras)
			Integra a proveedores regionales a su producción (productos de Marcas Blancas)	2 proveedores de huevos	2 proveedores de huevos (17% del total de producto)
			Auspicia la realización de ferias de productores pequeños (Exposabores)	\$2.000	No disponible
COMUNIDAD	COMPROMISO COMUNITARIO		Realiza donaciones de dinero y alimentos a Organizaciones de la Soc. Civil	\$83.035 (equivalente al 7,25% del resultado neto del ejercicio)	\$110.134 (5,4% resultado neto del ejercicio)
			Brinda apoyo a Organizaciones de la Sociedad Civil	Más de 40 organizaciones	99 instituciones
			Participa en instancias gremiales	6 instituciones 3 Directores dedicados 2 Gerentes	6 instituciones 2 Directores 4 Gerentes
			Apoya iniciativas a nivel local	Otorga espacios físicos en sus sucursales para campañas de recolección de útiles escolares, juguetes, vestimenta y alimentos. Campaña Vuelto Solidario para la Fundación Progresar \$6816 en 38324 tickets	Otorga espacios físicos en sus sucursales para campañas de recolección de útiles escolares, juguetes, vestimenta y alimentos. Campaña Vuelto Solidario para la Fundación Progresar \$6816 en 38324 tickets
			Apoya programas gubernamentales	3 políticas municipales 2 programas nacionales	Políticas Municipales; Recolección Diferenciada, aceite vegetal usado. Arboretum. Auspicio Maratón

## Indicadores CORMORÁN vinculados con el Pacto Global de la ONU

Principio del Pacto Global, las empresas deben:	Capítulo	Indicadores de Progreso	Estado 2010	Estado Mayo 2012
1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional	3. Calidad Laboral	Valor monetario de beneficios extrasalariales por empleado (*)	\$ 1.303 por empleado	\$ 1.958,19
		Cantidad de postulaciones recibidas - dotación	3.81	5,06
		Horas de capacitación	4.734 por año	3.864 por año
2. No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos	7. Compromiso Comunitario	Valor monetario donado - ventas anuales	\$24.448 - 167.119.648	\$110.134 - 260.505.282
		Cantidad de kilos de alimentos donados o monetizados	\$58.587	\$100.959
		Valor monetario de desayunos, almuerzos, meriendas y cenas anuales	\$260.970 (\$4.367 raciones o 16.310 kg)	\$254.800 (\$3.620 raciones)
		Valor económico generado y distribuido, incluyendo ingresos, costos de operación, remuneración de empleados, donaciones y otras inversiones en actividades comunitarias	No Disponible	No Disponible
		Resultados no asignados y pagos a proveedores de capital y gobiernos	No Disponible	No Disponible
		Beneficiarios de proyectos financiados a través de Incluirse	+ de 150 (mujeres, niños y niñas)	11 ONG e Instituciones, 1080 personas
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva		Porcentaje de empleados cubiertos en los Convenios Colectivos	%96	%95

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

4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil. 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación	3. Calidad Laboral	Tasa de rotación	17%	16,1%
		Tasa de ausentismo	2,70%	2,92%
		Cantidad de accidentes inhabilitantes por año (pagos de ILP)	2	4
		% de mujeres en cargos no gerenciales	46%	47%
		% de mujeres en puestos directivos	38%	37%
7. Apoyar en enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. 8. Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	4. Conciencia ambiental	Nivel de separación domiciliaria de residuos	84,55%	85%
		Consumo directo de energía-tickets anuales emitidos	1.49 kw 4.296.549 - 2.884.786	1,83 kw 4.941.920 - 2.699.054
		Horas de capacitación dictadas a los colaboradores sobre temas ambientales	104	72 horas
		Disminución de bolsas camisetas entregadas en línea de caja con respecto al año anterior	(+0,24)	-15%
		Toneladas de basura enviadas a relleno sanitario	1160 tn	1095,23 tn
		Valor monetario de las multas y cantidad de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentaciones ambientales	Sin multas	Sin multas
		Litros de aceite entregados a reciclar	12.000	12.886
		Kilos de papel reciclados	13.400	10.500
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	6. Cercanía con los proveedores	Kilos de plástico y cartón reciclados	213 tn	216 tn
		Porcentaje de proveedores locales y/o regionales, composición y perfil de la cadena de abastecimiento	36%	36,70%
		Cantidad de horas de capacitación y asesoramiento brindadas a proveedores	No disponible	No disponible
		Kilo o unidad de cosecha asegurada a pequeños proveedores	163.548 kilos	238.082 kilos
Todos	8. Participación en el Desarrollo y las Políticas Públicas	Cantidad de productos y servicios contratados a proveedores locales y/o regionales - monto de las compras de Cormorán	26%	21,7%
		Participación en Asociaciones	6 instituciones	6 instituciones
		Número de iniciativas de RSE en las cuales participa Cormorán	2 (Pacto Global y Proyecto Incluirse del CCIRR)	2 (Pacto Global y Proyecto Incluirse del CCIRR)
		Número de beneficiarios de proyectos sociales realizados por la Comisión de RSE	No disponible	1080 personas
		Premios y reconocimientos recibidos por entes gubernamentales o civiles	2 (Programa Jóvenes con más y mejor trabajo, Asociación de Mujeres por Rafaela a una empleada en profesión no habitual)	1 (Reconocimiento mayor recolector de aceite vegetal usado en Rafaela)
		Número de empleados en el marco de un programa gubernamental	2 (Programa Jóvenes con más y mejor trabajo)	0

## Acciones destacadas del período

En el aspecto Calidad Laboral, hemos incorporado las siguientes nuevas acciones:

### Equilibrio Familiar y Laboral.

- Programa Derechos del Recién Nacido: Licencia extendida por paternidad. Hemos ampliado a partir de enero 2012, la licencia legal por paternidad. Esta consiste en que los empleados que se conviertan en padres podrán gozar de una licencia paga de 4 días corridos (2 días más de lo legal).
- Programa Reducción de Jornada Laboral: se trabajó en la Reingeniería de los procesos productivos con el fin de reducir las jornadas laborales nocturnas, logrando una reducción de 32% de las horas nocturnas trabajadas.

### Calidad de vida de los trabajadores y sus familias.

- Programa Beneficio Extrasalarial: Préstamos sin interés para necesidades extraordinarias. Se otorgan préstamos sin interés a los empleados que lo requieran presentando a las Gerencias sus necesidades personales y cada pedido es evaluado por el Directorio. Se otorgaron 32 créditos por un monto total de \$170.791.

### Optimización de las condiciones laborales.

- Programa de desarrollo profesional. Becas a empleados para estudios terciarios-universitarios: se otorgó a un empleado de Sector Productivo una beca para estudio universitario, además de cambiar su horario de trabajo para que pueda asistir a clases nocturnas de la universidad.

### Programa Salud Ocupacional y Bienestar.

- Complementando las Pausas Activas ya implementadas, al personal que maneja autoelevadores, se lo asiste periódicamente con sesiones de Kinesiología y Osteopatía como medida de prevención de dolencias cervicales.
- Desayuno Saludable: A principios de 2012 se implementó una prueba piloto en una sucursal de venta Pinguino, cuyo personal tuvo la opción de incorporar yogurt, frutas y cereales en su colación diaria como complemento de las ingestas tradicionales.
- Se realizó un relevamiento ergonómico en el Centro de Producción de Panificados, el Centro de Distribución y en Producción de Frescos y Perecederos, para determinar mejoras ergonómicas en los puestos de trabajo que minimicen los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales de nuestros colaboradores.
- Se amplió el Programa de Pausas Activas para el personal del Centro de Distribución y Viajantes, alcanzando a 47 empleados.

### Conciencia Ambiental.

- Difusión Pinguino Vida, Campaña "Llevame que te llevo", fomentando el uso de las bolsas reutilizables entre los clientes del supermercado. Sorteamos 2 bicis con motor eléctrico entre

quienes trajeron su bolsa reutilizable. En el período de la campaña se dispensaron 100.000 bolsas plásticas menos de lo habitual.

- Compromiso interno. Incorporación de nueva tecnología de menor consumo energético. Recambio de equipamiento de cocción por otro más eficiente, en la cocina que abastece internamente a todas nuestras rotiserías.
- Cambio de procesos de comunicación interna y externa para reemplazar la comunicación vía fax y telefónica por e-mails y pedidos electrónicos. Se eliminaron casi todos los equipos de fax, se incorporaron escáner para el envío electrónico de documentación y se sistematizó el envío de pedidos electrónicos entre establecimientos propios a través del sistema central de la empresa.

### Satisfacción al cliente

- TIC'S. Desde Enero de 2012 está activa la página de Supermercados Pinguino en la red social Facebook, a través de la cual contamos diariamente a nuestro público nuestras ofertas y promociones, mostramos los usos de productos de reciente incorporación y proponemos recetas de cocina. También generamos acciones exclusivas para ese medio fomentando la vida saludable y el cuidado del medio ambiente, y publicamos algunas acciones realizadas con nuestros empleados como el Día del Niño o la fiesta de Fin de Año.
- Derechos Humanos de los clientes. Acceso a productos saludables. Durante este período se trabajó con una consultora externa para desarrollar el sector de alimentos para celíacos. Esto permitió enfocarnos a las necesidades específicas de estos clientes, hacer desarrollo de proveedores certificados, incorporar mayor variedad de productos y exhibirlos en un sector diferenciado. También capacitamos a repositores y cajeros sobre buenas prácticas de manipulación de estos alimentos. Además, se desarrolló un sistema de identificación para clientes celíacos, a los que se les imprime un ticket especial, con todos los datos solicitados por las obras sociales para el reintegro de gastos.

### Transparencia.

- Incorporación de la línea 0-800 para sugerencias y quejas de clientes.
- Serie de notas "¿Qué hay detrás?". En nuestro Folleto de Ofertas creamos una nueva sección en la que mostramos todo lo que ocurre detrás de la góndola para que el producto llegue en óptimas condiciones al cliente. En cada edición tomamos un sector diferente y mostramos el proceso, las personas involucradas, las herramientas y equipos que utilizamos. Con esto queremos dar valor a la industria del supermercado y generar una relación de cercanía con el cliente, humanizando el vínculo comercial al mostrar los equipos de trabajo formados por gente de la ciudad, con experiencia y vocación de servicio. Esto también genera atraktividad laboral para la empresa.

Mirá el reporte completo  
en nuestra página web.

[www.pinguino.com.ar](http://www.pinguino.com.ar)

