The background is a textured, light brown surface. Scattered across it are several abstract geometric shapes: a teal triangle pointing right, a teal L-shape, a red rectangle tilted diagonally, a dark olive green arrow pointing right, a dark olive green rectangle tilted diagonally, a dark purple L-shape, and a dark purple arrow pointing right. There are also some solid colored rectangles in purple and orange on the left side.

Reporte de sustentabilidad 2012

Reporte de sustentabilidad 2012





Sobre este Reporte

“A escala mundial, las organizaciones, y sus partes interesadas, son cada vez más conscientes de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable. El objetivo de la responsabilidad social es contribuir al desarrollo sostenible. El desempeño de una organización en relación con la sociedad en la que opera y su impacto sobre el medio ambiente, se ha convertido en una parte crítica al medir su desempeño integral y su habilidad para continuar operando de manera eficaz”.

Extracto de la Introducción de la Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial).
Primera edición 2010-11-01.

Sobre este Reporte

Este es el primer Reporte de Sustentabilidad que da cuenta del compromiso y contribución con el desarrollo sostenible y desempeño económico, social y ambiental correspondiente al período fiscal 2012. A efectos comparativos hemos incluido información sobre 2011.

Esta publicación incluye los resultados de nuestra gestión con alcance a todas las áreas geográficas donde opera San Miguel: Argentina, Uruguay y Sudáfrica. Cuando existan limitaciones en el alcance de la información publicada, éstas serán referenciadas explícitamente.

Dada la relevancia mundial que ha tenido la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social desde su lanzamiento en Diciembre de 2010, hemos considerado, para la elaboración de este reporte, las materias fundamentales y principios de Responsabilidad Social propuestos por esta guía.

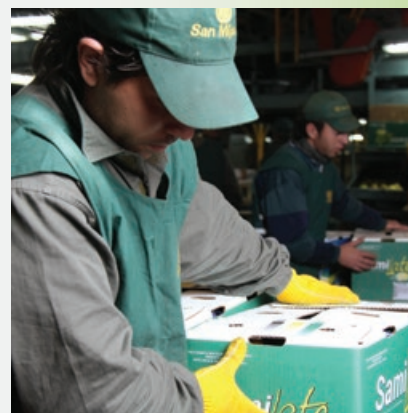
Conscientes de la importancia de no sólo cumplir sino también promover el desarrollo sustentable consideramos fundamental la difusión de los principios y recomendación de esta guía. A tal fin, en todos los capítulos se encontrarán recuadros con enunciados textuales de la Norma ISO 26000.

Asimismo, hemos basado la elaboración de este Reporte en el Nivel C de la Guía G3.1 de GRI (Iniciativa de Reporte Global) aplicando los principios de materialidad, participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.

Presentamos en este documento nuestra primer Comunicación para el Progreso, como nuestro compromiso y cumplimiento de los principios propuestos por la iniciativa de Pacto Global de Naciones Unidas.

La realización de este primer Reporte de Responsabilidad Social involucró a todos los niveles y áreas de la empresa. Conformamos un grupo operativo- Comité en Acción de RSE- integrado por miembros de todas las áreas de la compañía, quienes recibieron capacitaciones sobre el proceso y la Guía G3.1 de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI), utilizada en la recolección y sistematización de toda la información relevante para este Informe.

San Miguel
ha usado
la Norma ISO
26000 como
guía para
integrar la res-
ponsabilidad
social en
sus valores
y prácticas.





Los asuntos materiales para el Desarrollo Sustentable en San Miguel

El Análisis de Materialidad busca identificar los temas relevantes para la empresa, reflejando los impactos económicos, sociales y ambientales de la organización así como los aspectos del negocio que puedan influenciar las decisiones de los grupos de interés.

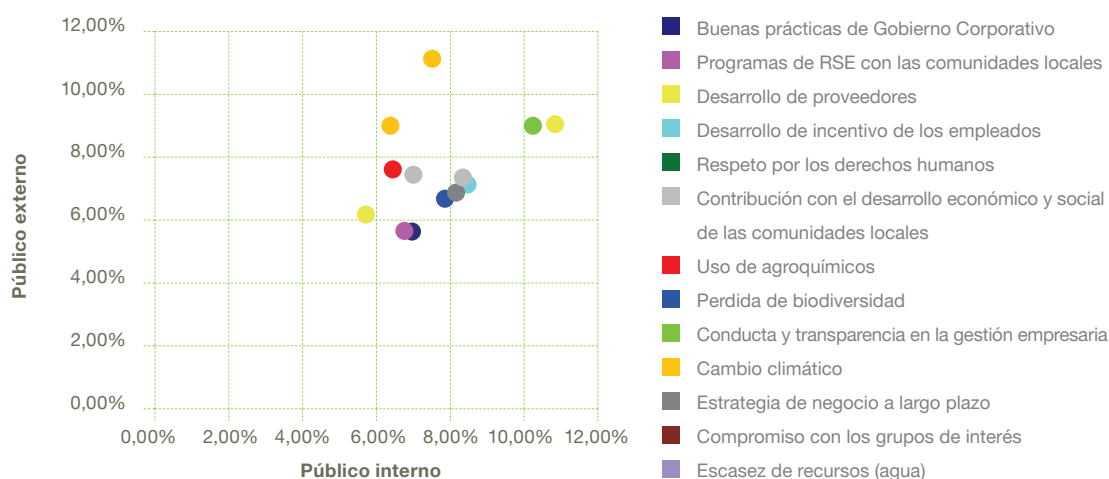
Este ejercicio fue basado en el Protocolo Técnico “Aplicando los Principios para la Definición del Contenido del Reporte” de la Guía G3.1 de GRI (2011) cuyo objetivo es ayudar a las organizaciones a definir los contenidos de sus Reportes de Responsabilidad Social.

Para su elaboración tomamos en cuenta los temas relevantes para la industria y analizamos los factores internos y externos que tienen significancia tanto para los grupos de interés internos como los externos de la empresa.

Los temas fueron priorizados por el público interno (la alta dirección de la empresa y los empleados) y por el público externo (proveedores).

En el siguiente gráfico presentamos los resultados del ejercicio de identificación de asuntos materiales para San Miguel y su posterior priorización.

TEMAS MATERIALES, REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2012





Índice

1. Nuestra Empresa	10
2. Gobierno de la Empresa	20
3. La Responsabilidad Social Empresaria para San Miguel	24
3.1 Política de Responsabilidad Social Empresaria	26
3.2 Estructura de RSE	27
2.3 Diálogo con los Grupos de Interés de San Miguel	28
3.4 Premios y reconocimientos	29
4. Prácticas Justas de Operación	30
4.1 Prácticas de Anti-corrupción: nuestro Código de Ética	32
4.2 Relaciones con otras organizaciones: iniciativas adheridas	32
4.3 Responsabilidad Social en la cadena de valor	33
4.4 Capacitación de RSE en la cadena de valor	34
4.5 Programas en la cadena de valor	35
5. Prácticas Laborales	36
5.1 Respeto y Gestión de los Derechos Humanos	38
5.2 Diversidad e Inclusión Social	38
5.3 Relación con los trabajadores	40
5.4 Selección del personal	42
5.5 Capacitación y formación del personal	42
5.6 Gestión del talento	45
5.7 Remuneración y beneficios	45
5.8 Equilibrio trabajo-vida personal	47
5.9 Salud y seguridad ocupacional	48
5.10 Comunicación interna	53



6. Asuntos de Clientes	54
6.1 Clientes en números	56
6.2 Productos, Clientes y Aseguramiento de Calidad	58
6.3 Sistema de Gestión de Calidad	58
6.4 Orientación al cliente	60
6.5 Satisfacción del Cliente	61
7. Medio Ambiente	64
7.1 Compromiso con el Medio Ambiente	66
7.2 Sistema de Gestión Ambiental	67
7.3 Concientización ambiental	67
7.4 Gestión responsable de los recursos	69
7.5 Biodiversidad	74
8. Comunidad	76
8.1 Asistencia a comedores escolares	78
8.2 Programa CreSer	78
8.3 Programa Nutrición	79
8.4 Encuesta Necesidades Básicas Insatisfechas	80
8.5 Voluntariado Corporativo	80
8.6 FormARTE	81
9. Logros y Desafíos	82
10. Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria	88
10.1 Compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas	90
10.2 Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial y Norma ISO 26000	90

Un firme paso hacia adelante

Es un orgullo poder presentarles este primer Reporte de Sustentabilidad de San Miguel, testimonio del compromiso asumido por impulsar una gestión responsable en todas las dimensiones de la compañía, cumpliendo con los exigentes criterios del Global Reporting Initiative (GRI).

Con esta organización compartimos la visión de que “Una economía global sustentable requiere organizaciones que gestionen responsablemente su desempeño e impactos económicos, ambientales y sociales, y elaboren memorias de una forma transparente”.

Desde el Comité de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) hemos impulsado los últimos años nuevas iniciativas con un alcance integral de acuerdo a la ISO 26.000, norma que hemos tomado como guía para iniciar el camino del desarrollo sustentable, y al mismo tiempo, potenciar la estrategia de negocios de San Miguel.

Específicamente en la dimensión Social sabemos que convivimos con un contexto con múltiples déficit de base, por eso nuestro foco para nuestras iniciativas que se realizan en Argentina, Uruguay y Sudáfrica tienen foco en la Educación y Salud, ya que tenemos la convicción que estos dos pilares son aspectos críticos para rescatar familias de la pobreza estructural.

En este sentido, la consolidación del programa Cre-Ser, realizado en conjunto con la Asociación Conciencia y el Banco de Alimentos, dirigido a satisfacer las necesidades alimentarias de los 1500 alumnos que asisten a las 7 escuelas rurales en Tucumán que apadrina San Miguel, y al mismo tiempo brindar apoyo educativo a los alumnos en riesgo pedagógico, es una iniciativa que nos llena de alegría y cumple con el propósito de transformar la realidad de la comunidad con la que interactuamos.

Este último año también hemos redoblado el trabajo en la dimensión laboral, atendiendo el desarrollo personal de nuestros colaboradores a través de acciones orientadas a fomentar el cuidado de la salud, la seguridad laboral y ofreciendo oportunidades de capacitación permanente.

Nuestro compromiso con la calidad e inocuidad de todos nuestros productos y el cumplimiento en los programas de abastecimiento

ha sido también un eje en nuestra relación con los clientes de todo el mundo, logrando mejoras en el servicio integral que han contribuido a cimentar los vínculos de lealtad con todos ellos.

También hemos generado indicadores de control ambiental orientados a reducir el consumo de energía y agua que han permitido calcular y certificar la Huella de Carbono y Agua de la compañía que hoy exigen los mercados de destino. Asimismo, en la relación con proveedores estratégicos, seguimos promoviendo el manejo sustentable del suelo que realizan nuestros productores de fruta a través de talleres para la transmisión de conocimientos sobre buenas prácticas agrícolas.

Por supuesto que tenemos todavía muchos desafíos por delante, pero sabemos que trabajando con decisión, iremos logrando mejoras sustanciales en todos los ámbitos que conforman la RSE.

Durante el 2014 nuestra compañía cumplirá sus primeros 60 años de existencia, y en la víspera de ese importante aniversario, poder presentar los avances del programa de RSE en este documento, es sin duda un hito más de la evolución que está mostrando San Miguel para convertirse en un protagonista global socialmente responsable.

En ese sentido, quiero agradecer principalmente a todos nuestros colaboradores, dado que más allá de los recursos económicos destinados para los distintos programas, cada uno de ellos han sido protagonistas principales para cumplir con cada detalle de los proyectos que podrán leer en estas páginas.



Gonzalo Tanoria
Presidente S.A. San Miguel





1. Nuestra empresa

Somos uno de los mayores exportadores de limón y de sus subproductos a nivel mundial. Desde el año 2000 hemos ampliado la oferta de cítricos dulces, desarrollando un plan de crecimiento en mandarinas, naranjas, y pomelos, principalmente en Uruguay y Sudáfrica.

Destacados 2012



1.900 toneladas de cítricos empacados por día



200 clientes repartidos en 50 países del mundo



6.500 colaboradores en temporada alta

Nuestra empresa

Somos una empresa frutihortícola, productora, industrializadora y exportadora, constituidos en el año 1954 en San Miguel de Tucumán, Argentina.

Como empresa líder del negocio frutihortícola mundial, llevamos a cabo un proceso de mejora continua en nuestras prácticas de gestión socialmente responsables, equilibrando los aspectos económicos, sociales y ambientales. Nos enfocamos en la ejecución de un complejo proceso logístico que asegura a nuestros clientes la recepción de nuestros productos en tiempo y forma. A su vez, garantizamos la sanidad de los mismos y el cuidado del medio ambiente, trabajando con altos estándares de calidad en todos los procesos y certificados por acreditadoras internacionales.



28 Fincas propias
19 Fincas en Argentina
7 en Uruguay
2 en Sudáfrica

58

años de trayectoria
(1954-2012).

1.900 toneladas
de cítricos
empacados
por día.

Procesamiento
de 2.500
toneladas de
limón por día.

Producción
en viveros
propios de
150 mil plantas
por año.

22% del
procesamiento
de limón
en Argentina
y más de 12%
del mundo.

200

clientes repartidos en 50 países
del mundo.

6,500

colaboradores
en temporada alta.

Aporte anual
por impuestos
y salarios
194 millones
de pesos.

1%

EBITBA destinado a RSE.

939

millones de pesos
en ventas.

7.200

hectáreas totales
plantadas.

PROCESOS PRODUCTIVOS DE SAN MIGUEL

Vivero



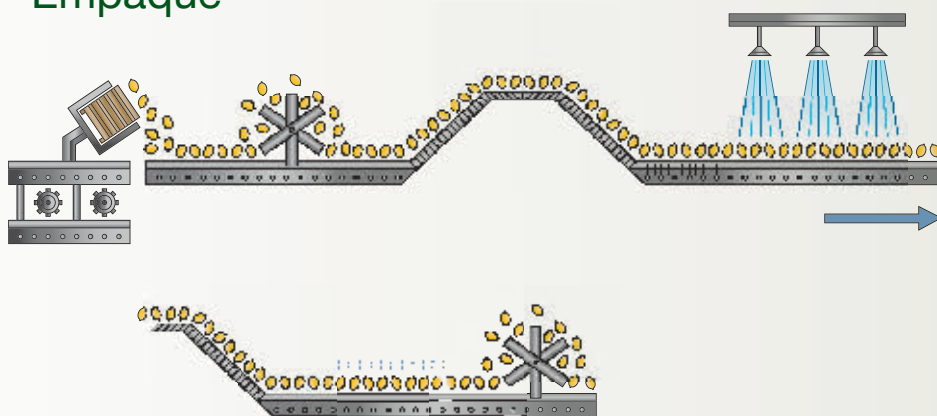
1. El punto inicial del proceso está en el vivero. Allí es donde se obtienen las plantas que luego son llevadas a las fincas y reciben diversos cuidados: riego, fertilización, control de malezas, de enfermedades, plagas y poda.

2. Una vez que alcanza el tamaño requerido, la fruta es cosechada. Se extrae de dos formas.

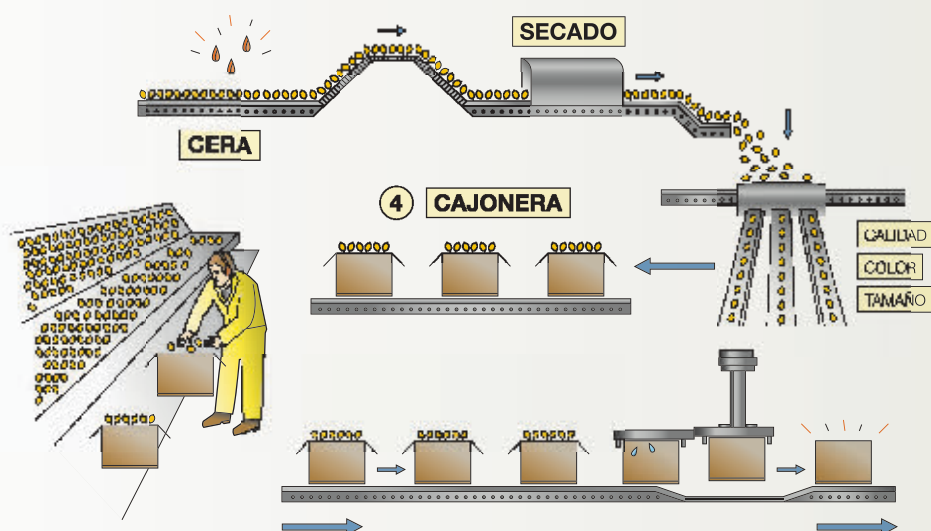
- Manual: Cuando el destino es industria la fruta se extrae con las manos sin ayuda de herramientas y se transporta a granel.
- Con alicate: Cuando el destino es fresca (empaquetado), se despoja del árbol con alicate y se transporta en bins.



Empaque



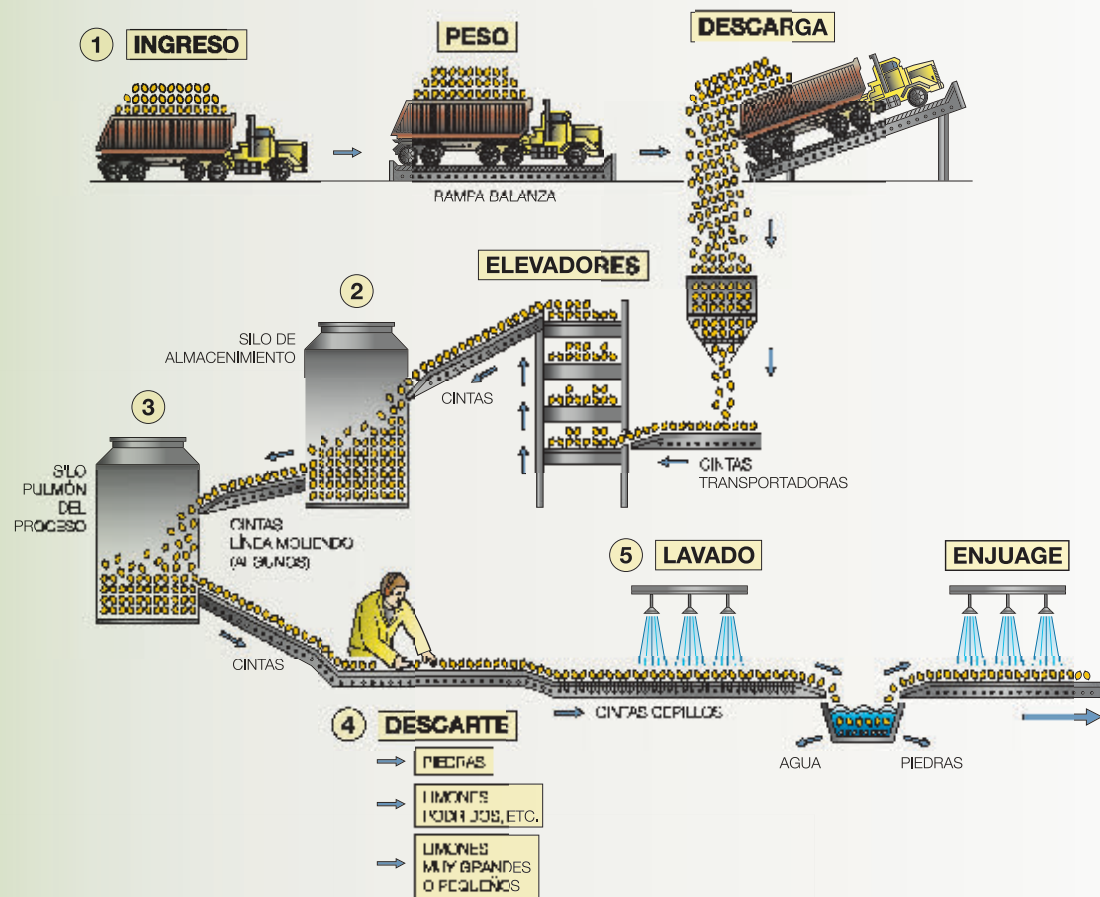
3. La fruta cosechada que tiene destino fresco es trasladada al empaque donde recibe acondicionamiento.



4. Luego de que la fruta se clasifica por color, tamaño y calidad, se embala en cajas de diferentes tamaños. Una cinta transportadora lleva las cajas a la zona de palletizado donde se conforman los pallets de acuerdo a la confección requerida por el cliente.



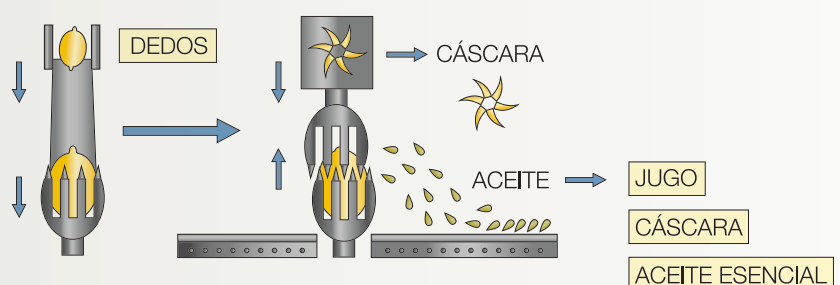
Industria



5. En la planta industrial, camiones descargan la fruta que es conducida por cintas transportadoras y elevadores, primero hacia el silo de almacenamiento y luego, hacia el silo de proceso. Del silo la fruta es llevada a la línea de descarte, donde operadores descartan grandes o pequeños

con respecto a las copas de las máquinas extractoras, fruta podrida, piedras y otros objetos que puedan dañar las extractoras. Después la fruta es enviada a una mesa de lavado de alta presión donde se elimina la suciedad contenida en su superficie.

6. Luego de que la fruta es agrupada por tamaño y enviada a máquinas extractoras, se obtienen 3 productos: jugo, cáscara y aceite esencial.

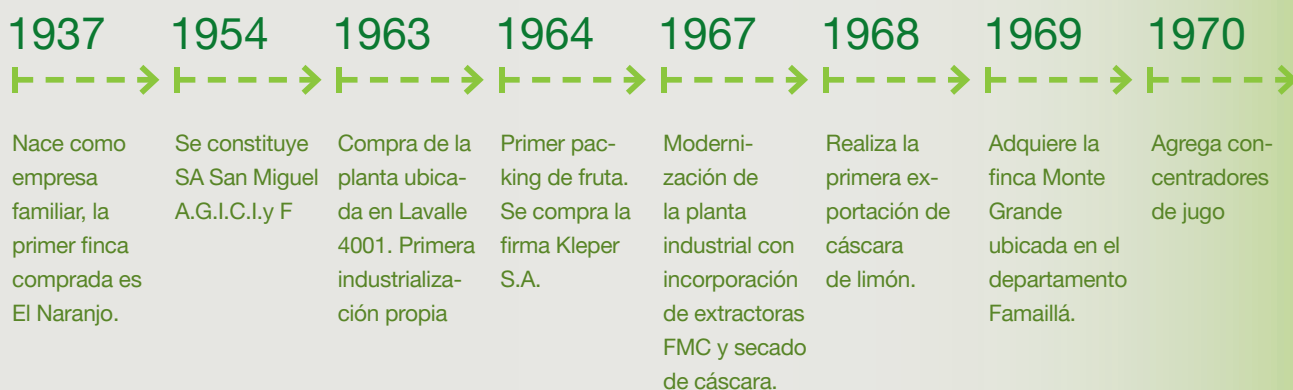




PRINCIPALES INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIEROS

Valor económico directo	2012	2011
Ventas netas	938.708.676,0	824.235.281,0
Ingresos de la inversión financiera	1.345.972,8	1.949.638,4
Venta de activos	4.563.476,0	11.291.608,0
Valor económico directo distribuido		
Pago a proveedores	774.712.150,9	870.820.670,1
Sueldos, jornales y cargas sociales	194.022.560,0	149.761.343,0
Pago a proveedores de capital	34.326.088,8	59.864.630,1
Inversión en bienes de uso y otros activos	38.010.994,0	90.682.744,0
Inversión en la comunidad	1.029.757,4	942.792,0
Impuestos	-	-
Impuestos directos	7.527.691,0	6.302.637,0
Impuestos tasas y contribuciones	3.240.992,0	2.812.624,7
Impuesto a las ganancias	14.350.022,0	50.092.943,0
Ganancia neta del ejercicio	20.394.658,0	105.639.259,0
Capitalización Total	1.650.114.791,0	1.379.752.069,0
Patrimonio neto	601.533.183,0	585.586.302,0
Prestamos No Corrientes	277.102.163,0	228.282.271,0
Prestamos Corrientes	368.031.360,0	294.580.497,0

NUESTRA HISTORIA



Nuestros valores

- ✓ **Integridad:** Actuamos de manera ética, con respeto y rectitud. Somos transparentes, dignos de confianza, nos hacemos responsables y honramos los compromisos asumidos.
- ✓ **Creación de valor:** Manejamos los activos y recursos de la compañía como propios. Somos emprendedores e innovadores, buscando oportunidades para hacer crecer a nuestra empresa, con un pensamiento global e integrador. Aprendemos de nuestros errores y desafiamos el status quo, mejorando continuamente nuestros procesos. Entregamos resultados en forma eficiente y sostenible.
- ✓ **Orientación al cliente:** Estamos predispuestos a servir y ayudar a nuestros clientes, sean internos o externos. Tratamos de comprender y satisfacer sus necesidades incluso las no expresadas y brindamos soluciones. Ubicamos a los clientes y al mercado en un lugar prioritario; proyectando desde allí nuestras iniciativas.
- ✓ **Espíritu de Equipo:** Perseguimos una meta común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Escuchamos a otros para entender, y pedimos ayuda. Promovemos la crítica constructiva y el feedback animando al debate abierto y honesto. Tratamos cada persona, dentro y fuera de nuestra organización, con respeto, confianza y dignidad. Estimulamos y valoramos la diversidad.
- ✓ **Responsabilidad Social y Ambiental:** Cuidamos el medio ambiente, impulsamos el crecimiento personal de quienes forman parte de nuestra organización y favorecemos el desarrollo de nuestra comunidad. Consideramos el respeto por la legislación y los derechos humanos como condiciones necesarias para el crecimiento sostenido.

Nuestra visión
Ser la compañía líder de fruta cítrica fresca del Hemisferio Sur y de productos industrializados frutihortícolas con valor agregado.



Nuestras Áreas de Negocios

En San Miguel producimos nuestras propias plantas de donde obtenemos la materia prima para luego comercializarla como fruta fresca y también como productos industrializados. Esto nos permite optimizar el proceso productivo.

Fruta fresca

Como principal productora cítrica argentina desde Uruguay y Sudáfrica, exportamos cerca de 112 mil toneladas en 2012, de los cuales el 68% fue limón y el 32% restante se dividió entre mandarinas, naranjas y pomelos.

Nuestras fincas, en Argentina, Uruguay y Sudáfrica, están ubicadas en zonas que, por sus características agroecológicas, son óptimas para la producción de cítricos de contraestación y cuyo destino final son principalmente los mercados del hemisferio norte.

Nuestros viveros producen la totalidad de las plantas por año que son utilizadas tanto para la reconversión como para el desarrollo de nuevas áreas dentro de las fincas de San Miguel en Argentina y Uruguay.

En nuestras cinco plantas de empaque, dos en Tucumán y dos en Uruguay, sumado a la producción en Sudáfrica (servicio tercerizado), contamos con una capacidad de producción de aproximadamente 1900 toneladas de cítricos frescos por día.

Productos industrializados frutihortícolas

Nuestra planta industrial en Argentina está ubicada en Famaillá con un área cubierta de 16 mil metros cuadrados, y una capacidad de procesamiento de 2500 toneladas métricas de frutas por día. Nuestra fábrica en Uruguay, además de limón, procesa naranja, pomelo y mandarina.

Nuestra variada línea de productos industriales abarca:

- **Jugo de Limón concentrado:** (turbio y claro) usado por la industria de bebidas.
- **Jugo natural sin concentrar de Limón, Naranja, Mandarina y Pomelo**
- **Aceite de Limón:** destinado a las industrias de bebidas y fragancias.
 - Aceite de Limón,
 - Aceite de Limón destilado,
 - Aceite de Limón foldeado,
 - Terpenos de Limón.
- **Cáscara de Limón deshidratada:** principal materia prima para la producción de pectina, utilizada en la industria de los alimentos y en el rubro farmacéutico.
- **Otros productos de Limón, Mandarina, Naranja y Pomelo:** Aromas, Esencias y Pulpa.

Planta Industrial en Tucumán 16.700 m²

Plantas de Empaque en Uruguay 6.000 m²

Plantas de Empaque en Argentina 20.280 m²





Uruguay

En el año 2000 ingresamos en el mercado de cítricos de Uruguay a través del arriendo de Milagro S.A., una de las empresas líderes en la producción y comercialización de cítricos dulces. Tres años después, adquirimos el 100% del capital accionario de esta compañía, afianzando nuestro compromiso y consolidando nuestra participación en ese mercado.

Las fincas de Milagro S.A., ocupan una superficie de 1430 hectáreas en producción con mandarinas, naranjas, pomelos y limón.

Consolidando nuestra presencia en el país, en 2012 inauguramos la planta de empaque en San José que se abastece de 11 fincas distribuidas en el país, cinco en San José, cuatro en Paysandú, una en Río Negro.

Milagro también posee un vivero en San José donde produce variedades de plantas cítricas certificadas con calidad genética.

Cuenta además con una fábrica de producción de jugo y aceites a base de extractos de frutas y otra planta de empaque en la ciudad de Young, que la convierten en una empresa integrada por su actividad en todos los procesos productivos del sector citrícola.

Sudáfrica

En 2008, compramos las primeras hectáreas con plantaciones de cítricos dulces en el Valle del Sundays River en *Joint Venture* con un reconocido productor de la zona. Dos años después, instalamos nuestra primera estructura comercial propia en Port Elizabeth.

En 2011, adquirimos una nueva finca denominada Riverbend que se encuentra en el Sundays River Valley, en la región del Eastern Cape de la República de Sudáfrica, totalizando en ese país unas 360 hectáreas plantadas con cítricos y un potencial productivo de más de dos millones de cajas con destino exportación.

→
5.360 has.
en producción
en Argentina

→
1.430 has.
en producción
en Uruguay

→
360 has.
en producción
en Sudáfrica





2. Gobierno de la Empresa

“El Gobierno de la organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la responsabilidad social en toda la organización y sus relaciones.

En el contexto de la responsabilidad social, el gobierno de una organización tiene la característica particular de ser, tanto una materia fundamental en la que deberían actuar las organizaciones, como un medio para aumentar la capacidad de las organizaciones de comportarse de manera socialmente responsable respecto a las otras materias fundamentales.”

Extracto de la Sección 6.2.1 “Visión general sobre la gobernanza de la organización”. Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01.

Destacados 2012



Organización
del Departamento de
Responsabilidad Social
Empresaria



Inducción
en RSE a la
Alta Dirección

Gobierno de la Empresa

El gobierno de San Miguel está encabezado por el directorio, quienes están comprometidos en asegurar la transparencia y claridad dentro del negocio, un trato justo para todos los accionistas y responsabilidad en todas las formas de comunicación.

El manejo y el control de la empresa se comparten con los accionistas, representados en las Asambleas Generales, el Directorio y el CEO de acuerdo con la legislación empresarial aplicable en la Argentina a empresas cotizantes en el mercado de valores de Buenos Aires.

El Directorio está compuesto por 9 miembros que se reúnen periódicamente. Allí están presentes todos los directores junto con el CEO y CFO.

Miembros del Directorio (No Ejecutivo)

Gonzalo Tanoira

Luis Roque Otero Monsegur

Romain Corneille

Miguel Crotto

Agustín Otero Monsegur

Martín Otero Monsegur

Rubén Dario Patrouilleau

Pablo J. Taussig

Cristian Lopez Saubidet

Directores Suplentes: Alejandro Anchorena

Nuestro Comité de Auditoría está conformado por tres miembros titulares y un miembro suplente, designados entre los miembros del Directorio.

Al experimentar una internacionalización de nuestros negocios e integrar actividades en Sudáfrica y Uruguay a la operación de Argentina, nuestro actual esquema organizacional está dirigido a optimizar el gerenciamiento general. Con una estructura de carácter matricial está compuesta por 7 Direcciones Corporativas cuyos miembros cumplen funciones ejecutivas y mantienen dependencia directa con el CEO de la empresa.

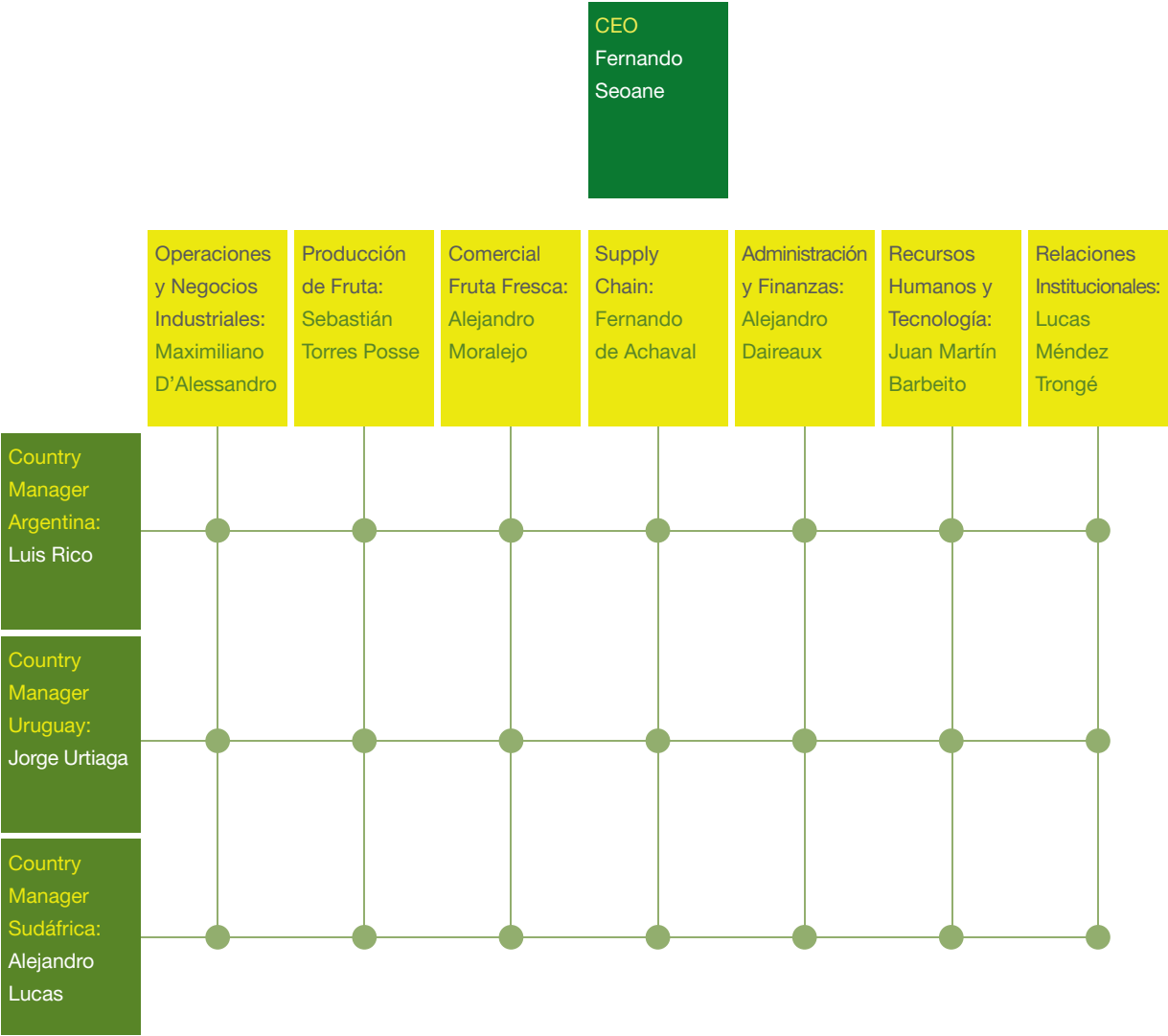
La figura de *Country Manager* tiene responsabilidad integral para la gestión en cada país en el que tenemos hoy presencia operativa y mantienen reporte directo con el CEO y plena coordinación con las direcciones corporativas.

Reglas específicas Gobierno Empresarial

Impulsar iniciativas acordes al plan estratégico orientado a transitar hacia una empresa socialmente responsable, promoviendo el relacionamiento transparente y justo con todos los stakeholders.



ORGANIZACIÓN MATRICIAL





3. La Responsabilidad Social Empresarial para San Miguel

“La Responsabilidad Social tiene a la organización como su centro de interés y concierne a las responsabilidades de una organización respecto de la sociedad y el medio ambiente. La responsabilidad social está estrechamente ligada al desarrollo sostenible. Como el desarrollo sostenible se refiere a objetivos económicos, sociales y ambientales comunes a todas las personas, se puede utilizar como una forma de resumir las más amplias expectativas de la sociedad que necesitan ser tomadas en cuenta por las organizaciones que buscan actuar responsablemente. Por tanto el objetivo primordial de una organización socialmente responsable debería ser contribuir al desarrollo sostenible.”

Extracto de la Sección 3.3.5, “Relación entre responsabilidad social y desarrollo sostenible”, Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

Destacados 2012



La gestión transversal de una práctica socialmente responsable ha sido una decisión estratégica del directorio de la compañía

La Responsabilidad Social Empresaria para San Miguel

3.1 Política de Responsabilidad Social Empresaria

En San Miguel entendemos la Responsabilidad Social Empresaria (RSE) como un compromiso consciente y congruente de cumplir íntegramente con la finalidad de la empresa tanto en lo interno, como en lo externo. Considerando las expectativas de todos sus participantes en lo económico, social o humano y ambiental, demostrando el respeto por los valores éticos, por la gente, las comunidades, el medio ambiente y la construcción del bien común.

Nuestro compromiso permanente

Interpretar las necesidades de nuestros clientes y lograr satisfacerlas con integridad.

Desarrollar a las personas en la dimensión humana y económica.

Contribuir con la red de proveedores en el desarrollo sostenible de su negocio.

Utilizar responsablemente y con austeridad los recursos naturales y energéticos.

Acompañar el desarrollo de las comunidades en nuestros ámbitos de actuación.

Promover la gestión responsable del negocio dentro de la organización.

Buscamos crear valor económico, social y ambiental en toda nuestra gestión. Esto implica:

- ✓ Atender nuestros objetivos comerciales y ser un negocio viable.
- ✓ Generar trabajo digno para nuestros empleados.
- ✓ Ejercer un rol activo, transparente y abierto para la comunidad, contribuyendo así al desarrollo sustentable.

El marco de alcance de la RSE definido en San Miguel está compuesto por 6 dimensiones. Para las mismas formulamos reglas específicas que sirven como eje de nuestra gestión que enumeramos en cada capítulo.

Buscamos crear valor económico social y ambiental en toda nuestra gestión.



DIMENSIONES PRINCIPALES DE RSE

Gobierno Empresarial

Relacionamiento transparente con los accionistas e inversores, autoridades y los grupos de interés en general incorporando en todo momento los criterios propios de la sostenibilidad y los valores institucionales de la organización.

Prácticas Laborales

Relación con los trabajadores, incluyendo especialmente la buena gestión a favor de los derechos laborales fundamentales, el cuidado de la salud, la seguridad laboral y el apoyo permanente para el desarrollo de los colaboradores.

Gestión Ambiental

Relaciones con el medio ambiente con especial énfasis en el uso eficiente de recursos, la prevención de la contaminación ambiental, la promoción de métodos y tecnologías ambientalistas sostenibles y la promoción de la educación ambiental en todo el ámbito de impacto directo e indirecto de la Compañía.

Clientes

Relaciones con los clientes y consumidores preservando la calidad, inocuidad, seguridad y acceso a la información en materia de productos y servicios. En materia de distribución, atención a los aspectos de empaque y protección ambiental para el transporte.

Inversión Social

Relaciones con la comunidad, definiendo pautas de alcance en función de las actividades de la empresa, buscando racional y sustentablemente colaborar con la atención de necesidades de la comunidad. El objetivo es acompañar el crecimiento del capital social en las comunidades en las que actúa la empresa.

Aprovisionamiento

Las relaciones con proveedores y subcontratistas, buscando establecer condiciones comerciales justas y orientadas a una relación sostenible en el tiempo.

3.2 Estructura de RSE

La gestión transversal de una práctica socialmente responsable ha sido una decisión estratégica del directorio de la compañía. En 2012 el Directorio recibió capacitación sobre sustentabilidad a partir de la cual se definieron las necesidades de incorporar la RSE de forma transversal en todas nuestras áreas de negocios.

Hemos creado un Comité de RSE conformado por tres miembros del Directorio articulado con la alta gerencia de la compañía incluyendo al CEO, Director de Recursos Humanos y el Director de Relaciones Institucionales, con el objetivo de impulsar un plan integral alineado con la visión de negocios de San Miguel.

Este equipo se reúne 4 veces al año y define las reglas y criterios estratégicos para cada ámbito de la RSE, haciendo el seguimiento y brindando apoyo permanente a las diferentes iniciativas promovidas por la empresa.

“Debido a que la responsabilidad social concierne a los impactos reales y potenciales de las decisiones y actividades de una organización, las actividades en curso y habituales que realiza una organización a diario constituyen el comportamiento más importante a abordar. La responsabilidad social debería formar parte de la estrategia fundamental de la organización, con una asignación de responsabilidades y rendición de cuentas en todos los niveles adecuados de la organización. Debería reflejarse en su toma de decisiones y tenerse en cuenta en la implementación de actividades.”

Extracto de la Sección 3.3.4 “Integración de la responsabilidad social”, Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

A su vez, contamos con un Comité RSE de dirección, conformado por directores asignados a los diferentes dominios de la RSE y un Comité RSE operativo – Comité en Acción de RSE- integrado por representantes de las diferentes áreas de la empresa.

El Comité de Acción de RSE se reúne 4 veces por año para discutir iniciativas y conocer proyectos relacionados con los 6 dominios de la RSE. Además, han sido los referentes y responsables por su área correspondiente de la información para completar este reporte.

La dirección de relaciones institucionales, es el área coordinadora de las actividades vinculadas al desarrollo sostenible dentro de la gestión del negocio.

3.3 Diálogo con los Grupos de Interés de San Miguel

En San Miguel entendemos que nuestras decisiones y actividades pueden afectar los intereses de un grupo o individuo. La identificación de nuestros grupos de interés contribuye a comprender los impactos de nuestras decisiones y actividades.

Trabajar en base a los 6 dominios de la RSE, nos permitió establecer diferentes canales de comunicación con nuestros grupos de interés. El diálogo con los mismos nos ayuda a abordar la gestión de responsabilidad social dándonos una base fundamentada para nuestras decisiones.

“El involucramiento con las partes interesadas incluye el diálogo entre la organización y una o más de sus partes interesadas. Ayuda a la organización a abordar su responsabilidad social proporcionándole una base fundamentada para sus decisiones”.

Extracto de la Sección 5.3.3 “Involucramiento con las partes interesadas”, Norma Internacional ISO 26000.

Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11-01.

GRUPO DE INTERÉS

CANALES DE COMUNICACIÓN

Gobierno Empresarial

- Reuniones de Análisis de presupuesto y análisis de campaña de la que participan el Directorio y los empleados
- Relacionamiento con autoridades nacionales y provinciales
- Reuniones de estrategia de la compañía

Trabajadores

- Buzón de sugerencias de la Revista Interna SoMos: direcciónrrhh@sa-sanmiguel.com.
- Formulario de contacto de la página web www.sa-sanmiguel.com
- Revista SoMos
- Presentaciones sobre novedades y seguimiento del negocio

Clientes

- Encuesta de Satisfacción
- Visitas a la Planta
- Departamento de Customer Service
- Ferias Internacionales
- Auditorías de RSE y otras certificaciones
- I&D



GRUPO DE INTERÉS

CANALES DE COMUNICACIÓN

Proveedores

- Correo electrónico
- Teléfono
- Notas enviadas por el departamento de compras a los proveedores (I&D)
- Reuniones individuales
- Cooperación en gestión de importaciones

Comunidad

- Previo al desarrollo de los programas, realizamos un diagnóstico de las necesidades de las comunidades a las cuales pertenecemos
- Diagnóstico previo a la donación de viviendas
- Relacionamiento con autoridades de municipios cercanos
- Reuniones con Directivos, Docentes de escuelas rurales y Supervisoras de área del Ministerio de Educación
- Trabajo conjunto con productores-asesoramiento

Gestión ambiental

- A través de las acciones de concientización en el uso eficiente de recursos, promovemos el cuidado del medio ambiente.



3.4 Premios y reconocimientos

Prensa Económica Premio al Exportador Argentino 2012: fuimos reconocidos como la mayor exportadora frutícola de la Argentina.

LA NACION-Banco Galicia Premio a la Excelencia Agropecuaria. Fuimos los ganadores en la categoría Fruticultor.

Prensa Económica Ranking de las 1000 empresas líderes.

Obtuvimos el puesto primero del sector frutícola

GlobalGap Award 2012 La filial uruguaya del Grupo

San Miguel fue distinguida por GlobalGap Award 2012

a las “Mejores Prácticas Agrícolas”.



4. Prácticas justas de operación

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones. [...]”

En el área de responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos.”

Extracto de la Sección 6.6.1 “Visión general de las prácticas justas de operación” Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01.

Destacados 2012



Elaboración
del Código
de Ética



Programa
de Reciclaje
y Logística
inversa



Capacitación
sobre RSE
a proveedores



Auditoría
realizada en
Septiembre
2012 sobre
Comercio
Justo en
Sudáfrica

Prácticas justas de operación

4.1 Prácticas de Anti-corrupción: nuestro Código de Ética

En San Miguel entendemos que la corrupción socava la eficacia y la reputación ética de una organización. Atentos a que la tendencia mundial se dirige hacia una mayor regulación en temas de transparencia y corrupción corporativa, elaboramos el Código de Ética.

Constituye el marco ético en el que nuestros colaboradores deben ejercer su actividad profesional diaria. Durante 2012 definimos las características principales, la estructura del mismo y finalizamos su redacción.

El lanzamiento está programado para 2013, en el que realizaremos una campaña de adhesión y firma archivada en el legajo de cada empleado.

A su vez, contamos con un tribunal de ética integrado por 5 directores de la empresa y el CEO, cuya misión es velar por el Código.

4.2 Relaciones con otras organizaciones: iniciativas adheridas

Trabajamos en alianza con diferentes instituciones y cámaras del país para promover el desarrollo sustentable. Apoyamos y formamos parte de:

- ✓ Asociación fitosanitaria del NOA
- ✓ All Lemon
- ✓ Asociación Argentina de Logística
- ✓ Asociación Tucumana de Citrus
- ✓ Cámara de Exportaciones de la República Argentina
- ✓ Cámara de la Industria Cítrica de la República Argentina
- ✓ Centro de investigación y asistencia técnica a la Industria (CIPPEC)
- ✓ Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios (COPAL)
- ✓ Federación Argentina de Citrus
- ✓ Federación Económica de Tucumán
- ✓ Fundación del Tucumán
- ✓ Global Compact
- ✓ Asociación Conciencia
- ✓ Fundación Red de Acción Política
- ✓ Unión Industrial Argentina
- ✓ Universidad Nacional de Tucumán
- ✓ Universidad San Andrés
- ✓ Universidad de la República de Uruguay
- ✓ CECU - Cámara de Exportadores de Citrus del Uruguay UPEFRUY
- ✓ Unión de Productores y Exportadores Frutihortícolas del Uruguay
- ✓ UEU - Unión de Exportadores del Uruguay
- ✓ CNCS - Cámara Nacional de Comercio y Servicios del Uruguay Cámara de Comercio Uruguayo - Británica
- ✓ Perishable Products Export Control Board (Sudáfrica) (PPECB)
- ✓ Fresh produce exporter forum (Sudáfrica) (FPEF)
- ✓ Citrus Grower Association (Sudáfrica) (CGA)



4.3 Responsabilidad Social en la cadena de valor: nuestros proveedores

Nuestros proveedores constituyen una red clave para nuestro negocio y abarca desde grandes empresas multinacionales, hasta pequeñas empresas y Pymes. Uno de nuestros pilares es contribuir con nuestros contratistas en el desarrollo sostenible y responsable de su negocio.

Realizamos investigaciones en conjunto con proveedores de principales insumos, como por ejemplo desarrollo conjunto de cajas para transporte de fruta fresca, así como investigaciones en conjunto y capacitaciones in situ con proveedores de containers para el envío de mercadería y en la implementación de nuevos sistemas de envases rebatibles en la industria.

Implementamos un sistema de auditorías a proveedores con el objetivo de transmitir el concepto de calidad de San Miguel, evaluar su forma de trabajo en temas como sanidad, inocuidad, condiciones de higiene y seguridad, responsabilidad social y cumplimiento de leyes laborales, para así acompañar y asistir el desarrollo de fuentes de insumos y proveedores seguros y confiables.



Auditorías de la Iniciativa de Comercio Ético

En 2012 realizamos el proceso de Auditorías de la Iniciativa de Comercio Ético (Ethical Trading Initiative), en Sudáfrica. La Iniciativa de Comercio Ético es un instrumento de cooperación mutua entre compañías, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y sindicatos comprometidos a trabajar conjuntamente para identificar y promover buenas prácticas en la ejecución de los códigos de conducta laborales, incluyendo el monitoreo y la verificación.

A través de esta auditora, se registra las observaciones y no conformidades referentes a 9 pautas basadas en temas como la libre elección del trabajo, la libertad de asociación, las condiciones de trabajo y la prohibición del trabajo infantil, entre otras cosas.

PROVEEDORES DE INSUMOS (*)	Directos	Indirectos	Total
Cantidad de proveedores	433	151	584

(*) Argentina

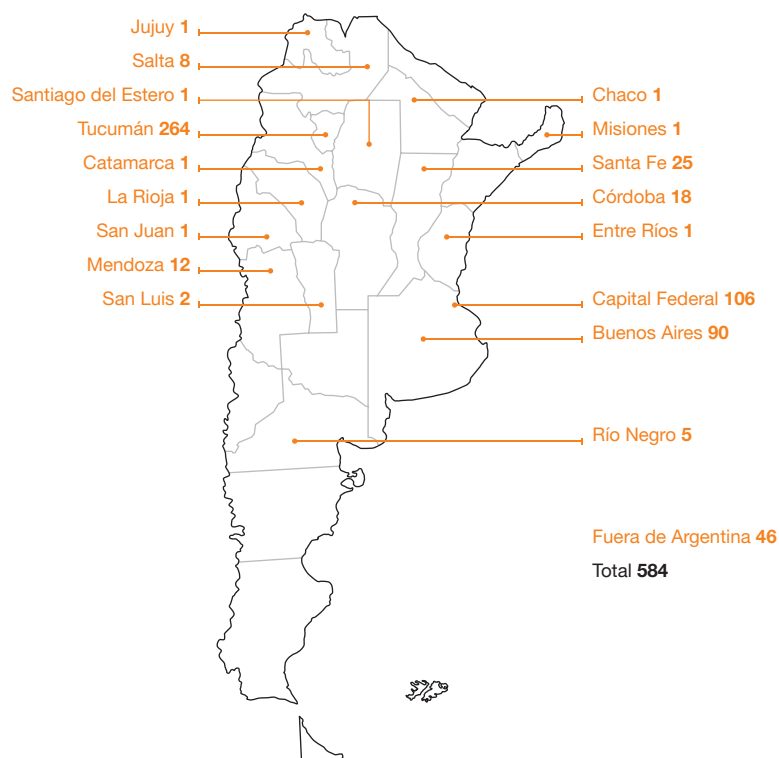
Reglas específicas proveedores

→ Favorecer el desarrollo de prácticas profesionales y empresarias de los proveedores críticos.

→ Fomentar la comprensión de los beneficios de la práctica de ser una empresa socialmente responsable.

→ Respetar siempre la identidad y los intereses de los proveedores.

PROVEEDORES POR REGIONES



En la selección de los proveedores, solo un pequeño porcentaje de las compras de la empresa se realiza con proveedores del exterior (equipamiento tecnológico, y algunos insumos productivos estratégicos).

En el marco de nuestra Política de Evaluación de proveedores, todos los proveedores de materiales productivos son evaluados anualmente, por personal de compras y aseguramiento de calidad de la empresa. Todo proveedor que no pasa esta evaluación, deja de suministrar materiales a la compañía hasta que es sometido a una siguiente auditoría y calificación.

4.4 Capacitación de RSE en la cadena de valor

Buscamos generar conocimientos y concientización en nuestra cadena de valor, y promover la adopción y el apoyo de los principios y prácticas de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial.

En 2012 realizamos en Tucumán y en Buenos Aires una capacitación a proveedores sobre la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial, sus tendencias, las herramientas disponibles para proveedores, las clave de relacionamiento con la esfera de influencia, entre otras cosas.

Esta jornada se realizó a distintos grupos de proveedores claves: insumos productivos, no productivos y servicios y proveedores de fruta fresca. Consistió en un taller teórico-práctico del cual participaron 39 proveedores de Buenos Aires y de Tucumán.

12%

de las compras fueron
importadas durante 2012





4.5 Programas en la cadena de valor

Reciclaje y Logística Inversa

Durante 2012, iniciamos un programa para reutilizar y reciclar materias primas e insumos. Con los pallets o tarimas con las que recibimos nuestros envases de cartón, realizamos, luego de utilizarlos, un proceso de logística inversa (devolución al proveedor), para ser nuevamente utilizados con el mismo fin. El producto es eliminado definitivamente del circuito de intercambio luego de varios usos.

La nomina de materiales reciclados abarca: envases de cartón, envases plásticos y pallets de madera.

Programa de Emprendimientos productivos

En 2012 se firmó el Convenio de cooperación entre ATC-SIA-Gobierno de Tucumán. El objetivo de la iniciativa es promover en conjunto con la Secretaría de Empleo de Tucumán, la Asociación Tucumana del Citrus y los sindicatos, la puesta en marcha de emprendimientos productivos que giren alrededor de la actividad citrícola y que puedan ser dirigidos y gestionados por empleados de San Miguel en los períodos de interzafra o por familiares de ellos.

De esta forma, contribuimos a que al menos una parte de nuestros colaboradores puedan contar con trabajo formal todo el año, ayudando a fortalecer su ingreso familiar, minimizando la posibilidad de que se genere trabajo infantil doméstico de intensidad en las familias de esas personas.



5. Prácticas laborales

“La importancia del trabajo para el desarrollo humano es aceptada universalmente. Como empleador, una organización contribuye a uno de los objetivos más ampliamente aceptados de la sociedad, principalmente, la mejora del nivel de vida a través del pleno empleo, de la estabilidad en el empleo y del trabajo decente.”

Extracto de la Sección 6.4.3 “Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales.” Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01

Destacados 2012

→
Lanzamiento
del “Programa
de Gestión
del Talento”

→
Implementa-
ción del
Programa de
Identificación de
Oportunidades
de Desarrollo

→
Implemen-
tación del
Programa de
Comunicación
Interna

→
Capacitación
continua en
Seguridad
e Higiene

→
Incorporación
de una Clínica
Móvil en
Sudáfrica

Prácticas laborales

5.1 Respeto y Gestión de los Derechos Humanos

En San Miguel respetamos, cumplimos y defendemos las leyes y convenios que regulan la relación laboral entre los trabajadores y la empresa y en su ambiente laboral en los distintos países donde actuamos.

En este marco, asumimos las siguientes acciones:

- ✓ **Derecho de los empleados a asociarse libremente:** cedemos espacio físico para elecciones de los representantes legales y permitimos que se realicen reuniones semanales en temporada alta; y mensuales en temporada baja, dentro del horario de trabajo, con los representantes gremiales. Los máximos responsables de San Miguel reciben a los líderes sindicales una vez por mes y en situaciones excepcionales.
- ✓ **No al trabajo forzado y al trabajo infantil:** nuestra compañía no emplea bajo ningún tipo de condición a menores de 18 años de edad que no hayan cumplido con el ciclo de instrucción escolar obligatorio. Asimismo, creemos en la libertad y elección de un trabajo digno al ser humano.
- ✓ **Promovemos la diversidad y el respeto por la diferencia:** la selección, contratación, evaluación y promoción de los empleados se realiza en función de su capacidad para realizar el trabajo en cuestión y no existe distinción de ninguna clase.

5.2 Diversidad e Inclusión Social

En San Miguel nos esforzamos por minimizar paulatina y progresivamente las prácticas de discriminación en todas sus formas; permitiendo, a través de ello, generar conciencia y trasladar esta conducta a la vida personal y social de todos nuestros empleados.

En septiembre de 2012 realizamos con éxito la auditoría Ethical Trading Initiative (SMETA).



Las pautas que seguimos en San Miguel son:

Minimizar hasta lograr eliminar cualquier tipo de distinción, exclusión o preferencia que genere rechazo o desigualdad en las oportunidades, en la empleabilidad, en el trato o en la ocupación, por ningún tipo de cuestión ya sea raza, color, género, orientación sexual, religión, ideología política, nacionalidad de origen, extracto social, discapacidad mental o física, salud o edad.

Asegurar que el acceso al empleo, a la formación y al desarrollo de carrera o política de promoción, este basado en las capacidades de las personas para realizar el trabajo y no en condiciones relativas a las mencionadas en el punto anterior.

Promover la igualdad y equidad en las condiciones de contrato de trabajo, remuneración, carga horaria, descansos, licencias, vacaciones, seguridad social, seguridad ocupacional y sanitaria; diferenciándolas solamente por lo estipulado en la ley de contrato de trabajo N° 20.744 o en los convenios colectivos de trabajo aplicables a la actividad de la organización.

No redactar ni avalar disposiciones, cláusulas o decisiones que aparentemente sean neutros pero que puedan ocasionar desventajas para una persona respecto de otras, siendo que los mismos no responden a una finalidad legítima o cuando los medios utilizados para su consecución no sean adecuados.

Promover y aprovechar las diferencias individuales y culturales con el fin de crear ventaja competitiva mediante puntos de vista nuevos y sensibilización con el mercado local de la comunidad donde estemos insertos.

Tratar a los colaboradores con dignidad, respeto y reconocimiento, generando un entorno de trabajo cooperativo y tolerante.

Apoyamos la inclusión de personas con discapacidad.

En 2012 evaluamos las alternativas de posiciones necesarias para el negocio que pudieran ser cubiertas por personas con alguna discapacidad.

De esta forma, y con el acompañamiento de la Fundación Discar (Buenos Aires) y Minka (Tucumán) finalizamos el proceso de inducción para incorporar en 2013 una persona con discapacidad intelectual en la planta de Famaillá.

En Uruguay, junto a SERINF como Instituto capacitador y PROCLADIS (Programa de Capacitación Laboral de Personas con Discapacidad), desarrollamos el Proyecto Operativo de Empaque, un proyecto de capacitación destinado a personas con capacidades diferentes en la ciudad de Young, brindándoles herramientas necesarias que les permitan fortalecer su oferta de trabajo, favoreciendo así su inclusión social.



Los cursos van dirigidos a las personas con discapacidad intelectual leve, gente con discapacidad auditiva o alguna problemática de movilidad de miembros inferiores. Incluyen el apoyo para la inserción laboral, seguimiento y acompañamiento terapéutico y trabajan con un equipo interdisciplinario, con maestros especializados, psicólogo, asistente social, etc. Además, comprende docentes de las áreas específicas; área de cítricos y área de empaque propuestos por la empresa.

Plan de Equidad Laboral de Sudáfrica

Creemos que la competitividad global va a requerir de las diferentes destrezas y capacidades de todos los individuos. A través del **Plan de Equidad Laboral**, nos embarcamos en un proceso de transformación social para traspasar barreras que existen en el ámbito laboral y acelerar la capacitación y promoción de individuos pertenecientes a grupos vulnerables.

Este Plan tiene una duración de 5 años y es una iniciativa promovida por el Departamento de Trabajo de Sudáfrica. El objetivo es promover la igualdad de oportunidades y eliminar cualquier discriminación injusta en el lugar de trabajo. También incluye la puesta en práctica de medidas de acción positiva para grupos desfavorecidos, lo que garantiza la igualdad de representación en todos los niveles ocupacionales en el lugar de trabajo.

5.3 Relación con los trabajadores

A través del diseño e implementación de políticas, prácticas y herramientas de gestión, proporcionamos un medio de ocupación estable y ofrecemos condiciones para que se desarrollen como profesionales y como personas.

Reglas específicas de prácticas laborales

- Concientizar a la alta gerencia, mandos medios y supervisores de la importancia estratégica de ser una empresa socialmente responsable.
- Priorizar siempre la seguridad y salud de nuestra gente.
- Priorizar al desarrollo integral de los colaboradores de la empresa.
- Asegurar el cumplimiento irrestricto de las normas legales de carácter laboral.
- Promover la atracción y retención de talento, posicionando a San Miguel como la empresa favorita para trabajar en sus mercados estratégicos.

RECURSOS HUMANOS 2012 POR REGIÓN

	A Julio 2012			A Diciembre 2012		
	Permanente	Temporario	Total	Permanente	Temporario	Total
Argentina	765	4550	5315	753	662	1415
Uruguay	203	1834	2037	197	249	446
Sudáfrica	99	353	452	101	0	101

INDICADORES DE RECURSOS HUMANOS 2012 DE ARGENTINA

	Hombres	Mujeres	Total
Cantidad Total de Empleados	4837	478	5315
Por categoría			
Director	9	0	9
Gerente	14	1	15
Jefe	29	14	43
Empleado	203	67	270
Operario	4582	396	4978(*)
Por Antigüedad:			
30 años	197	6	203
25-29 años	29	3	32
20-24 años	92	7	99
15-19 años	148	23	171
10-14 años	415	29	444
5-9 años	1537	170	1707
Menos de 5 años	2419	240	2825
Por edad:			
Dotación mayor a 45 años (%)	18,1% (901)	22,3% (115)	18,5% (1016)
Otros indicadores:			
Rotación media de empleados	-2,20%	-3,20%	-2,30%
Rotación media de nuevos empleados	69,90%	86,10%	73,70%

(*) Esta cantidad se refiere a colaboradores en época de temporada temporarios y permanentes, tanto propios como terceros.

5.4 Selección del personal

Contamos con búsquedas internas y externas como canales de reclutamiento y a lo largo del todo el proceso de incorporación de personal aseguramos el cumplimiento de los principios de no discriminación y de igualdad de oportunidades.

Durante este año recibimos 500 postulaciones y 24 personas fueron incorporadas a la empresa a través de las herramientas de búsquedas externas.

En 2012 participaron 10 personas del Programa de Jóvenes Profesionales. El mismo tiene una duración de un año y una vez finalizado el programa los participantes pueden continuar cumpliendo funciones en San Miguel en caso que haya disponibilidad de posiciones



CANTIDAD DE EMPLEADOS INCORPORADOS EN 2012

Analistas	2
Asistentes	2
Cadete	1
Comercial	1
Coordinador	2
Ejecutivo	1
Encargado	1
Gerentes	2
Jóvenes Profesionales	10
Supervisor	1
Técnico	1
TOTAL	24

En Argentina

Recibimos 500 postulaciones y 24 personas se incorporaron a la empresa.

5.5 Capacitación y formación del personal

Actualmente, estamos rediseñando el proceso de capacitación, para lo cual, durante 2012-2013 llevamos a cabo reuniones de detección de necesidades para poder realizar una planificación adecuada. A partir de este proceso, actualizaremos el Plan Anual de Capacitación que este año incluye los siguientes ejes temáticos: Capacitaciones técnicas; Gestión del comportamiento; Seguridad e Higiene, Medio Ambiente y Calidad.

PORCENTUAL DE TEMÁTICA DE CAPACITACIONES DICTADAS DURANTE 2012

Eje temático	Porcentaje*
Seguridad, Higiene y Salud Ocupacional	33%
Medio Ambiente	7%
Calidad	9%
Capacitaciones Técnicas	24%
Gestión/Comportamiento	27%

* Implica porcentaje sobre total de capacitaciones dictadas en SA San Miguel



Fuera de los ejes temáticos del Plan de Capacitación nos esforzamos por realizar programas paralelos que abarcan temáticas específicas.

Durante el 2012 algunos de los programas llevados a cabo fueron:

✓ **Taller de Prevención de Riesgos y Accidentes con Maquinarias agrícolas**

En Uruguay, llevamos a cabo el curso-capacitación “**Manejo y mantenimiento de maquinaria agrícola**” dictado por la institución capacitadora registrada PROAS de la ciudad de Salto, destinado a personal permanente: encargados, choferes y mecánicos de las Fincas de los departamentos de Salto y Paysandú.

La capacitación abarcó además de los temas propios de la gestión de la maquinaria, temas transversales al mundo laboral reforzando aspectos básicos como Salud ocupacional, derechos y obligaciones laborales, primeros auxilios, etc.

Participaron 21 empleados y en total se cursaron 180 horas.

✓ **Programa de Formación para Implementación de Evaluación del Desempeño:**

Realizamos el rediseño de la herramienta de evaluación del desempeño, para lo cual en dos momentos del año diferentes, llevamos a cabo actividades para presentarle esta herramienta al personal y formarlos para su uso adecuado.

✓ **Programa de Terminalidad Escolar:**

Fomentamos que todos nuestros empleados tengan sus estudios secundarios completos. El programa brinda la posibilidad de finalizar los estudios primarios y secundarios sin incurrir en ningún tipo de gasto y se encuentra dirigido a todos aquellos trabajadores de San Miguel y personal de Terceros (tanto activos como en receso al momento de la implementación del programa). En 2012 se inscribieron 225 empleados a las clases que iniciarán el próximo año.

INSCRIPTOS EN EL PROGRAMA DE TERMINALIDAD ESCOLAR

	Primario	Secundario	Total
Lavalle	0	19	19
Famaillá	2	22	24
Monte Grande	4	34	38
Caspinchango	0	47	47
Santa Isabel	12	85	97
TOTAL	18	207	225

Argentina

EMPLEADOS CAPACITADOS POR PROGRAMA- ARGENTINA**Cantidad de Participantes**

Programa de capacitación en Impuesto a las Ganancias	74
Capacitación en competencia de los auditores y criterios para evaluación de Auditorías de 5 S	15
Programa de Seguridad Vial-Etapa 1	120
Taller de Redacción para corresponsales internos	20
Taller de prevención de Riegos y accidentes con Maquinarias agrícolas	110
Programa de Formación para Implementación de Evaluación del Desempeño:	206
Programa de Terminalidad Escolar	225
Programa de Formación en Lengua Extranjera (Inglés)	49
Introducción al Project Management	37
Actualización en Estrategias Laborales	20
Herramientas de Liderazgo, coordinación de acciones y Trabajo en Equipo	15
Coaching para Mandos Medios y Mentoring para Directores	20
Taller de Liderazgo para Directores	8
Taller de Sustentabilidad	30

✓ Capacitaciones en Sustentabilidad – Comité de RSE en Acción

El principal propósito que persigue este Comité, es trabajar junto a la Dirección de Relaciones Institucionales en el seguimiento e implementación de las diversas iniciativas de RSE que promovemos. Tiene una periodicidad trimestral, y las capacitaciones que recibe, incluyen nociones básicas de sustentabilidad, tendencias y estándares internacionales de RSE.

Este Comité constituye un ámbito de discusión, análisis y canalización de propuestas innovadoras que provengan de los colaboradores de la organización y que eventualmente puedan considerarse para ser incorporadas al plan de RSE de la compañía.

✓ Programa de Empleabilidad (Uruguay):

Este programa permite brindarle a los trabajadores herramientas necesarias para fortalecer su oferta de trabajo sostenida en el tiempo y repercutir en una mejora de la calidad de vida de ellos y sus familias.

Consiste en capacitaciones en temas como empleabilidad, diseño de currículo, salud e higiene reproductiva, responsabilidad laboral,



prevención de consumo, computación, etc. A su vez, también consta de actividades para desarrollar habilidades propias de trabajo que les compete a los participantes. De este modo, facilitamos la inserción laboral fuera de la temporada de nuestro personal zafral en Uruguay.

✓ Programa de desarrollo y aprendizaje continuo (Sudáfrica):

Este programa cuenta con el apoyo de la Institución de Capacitación Nacional. Realizamos un análisis sobre las capacitaciones necesarias a implementar y como resultado, desarrollamos programas destinados a distintos niveles jerárquicos dentro de la empresa: conductores y operadores, junior Management, líderes de equipo, y planta permanente.

5.6 Gestión del talento

Programa de Identificación de Oportunidades de Desarrollo Ejecutivo (PIOD)

El programa surge debido a la necesidad actual de potenciar los recursos humanos de la compañía. En San Miguel estamos inmersos en un proceso firme y decidido de crecimiento, local e internacional, que nos impone como necesidad contar con los recursos adecuados para este momento y para lo que, en el futuro, nuestro negocio necesite; buscamos contar con la calidad humana y profesional para hacer un negocio más eficiente.

La meta final es asegurar la instalación de una herramienta práctica de gestión de colaboradores que nos permita; por un lado, fortalecernos para acompañar los desafíos diarios del negocio y sus nuevos horizontes estratégicos; y por otro, focalizar nuestras inversiones de desarrollo de las personas en San Miguel.

5.7 Remuneración y beneficios

Los objetivos de nuestra Política de Compensaciones son:

Remunerar a cada colaborador de acuerdo con el valor de la posición que ocupa.

Apoyar los objetivos de atraer, retener y motivar el capital humano que requieren las operaciones y proyectos.

Asociar las compensaciones al desempeño de la compañía y contribuir a los objetivos estratégicos de San Miguel.

Compensar a los trabajadores de una forma adecuada y equitativa, asegurando la consistencia interna de las remuneraciones y la competitividad externa con el mercado salarial comparativo que la empresa determine, de acuerdo al posicionamiento salarial deseado.

Respecto a la relación del salario base entre hombres y mujeres, la relación es la siguiente: para la categoría “Operario” el salario promedio del personal masculino es 11,5% inferior que el femenino. Esto se debe a que los puestos de campo (cosecheros, tarjadores,) son cubiertos en su mayoría por hombres, mientras los cargos administrativos, que son mejor remunerados, son cubiertos por personal femenino. En el caso de “Empleado” y “Jefe” el salario promedio es mayor para hombres que para mujeres en un 7,5% y 1,5% respectivamente. En la categoría “Gerente” el salario promedio masculino es 33,4% mayor que el femenino debido a que hay una mujer entre los gerentes.

Fomentamos la inserción laboral fuera de la temporada de nuestro personal zafral a través del Programa de Empleabilidad en Uruguay.



En 2012 lanzamos en Tucumán el **Programa de Beneficios**. Solo con la presentación de la “Tarjeta de Beneficios”, nuestros empleados pueden encontrar descuentos en los distintos rubros tales como indumentaria, hogar, salud, belleza, recreación y educación.

Adicionalmente contamos con otros beneficios:

BENEFICIOS SAN MIGUEL- ARGENTINA	ALCANCE
Transporte	
Auto Función	Personal Fuera de Convenio*
Subvención de Transporte	Personal Famaillá
Financieros	
Prestamos	Todos
Anticipos de Haberes	Todos
Programas de Descuentos	Todos
Salud	
Cobertura Médica	Personal FC*
Ayuda por Enfermedad	Todos
Asesoramiento Nutricional	Todos
Revisión Médica Personal Jerárquico	Personal FC*
Manual de protección de la maternidad	Todos
Alimentación	
Refrigerios	Todos
Educación	
Gastos Educación de Hijos - becas	Todos
kit Escolar	Todos
Recreacionales	
Pausas Activas de Movimiento en la Oficina	Tucumán
Fiesta Anual para Empleados	Todos
Licencias Adicionales	
Viernes de Verano	Personal FC* y Administrativos
Obsequios	
Obsequios por Nacimiento	Todos
Obsequios Fin de Año	Todos
Regalo Aniversario al Personal	Todos
Otros	
Telefonía Celular	Otros Según Requerimientos del Puesto

* Personal FC: “Personal Fuera de Convenio”

Otorgamos beneficios a nuestros empleados en transporte, salud, alimentación, recreación, educación, licencias, y obsequios.





5.8 Equilibrio trabajo-vida personal

Algunas de nuestras iniciativas en nuestro compromiso con la promoción del equilibrio de trabajo-vida personal son:

Actividad	Temática	Convocatoria
Día de la Mujer	Entregamos un voucher de compra para el personal de oficinas Bs. As. En Tucumán el personal tuvo la opción de un curso de automaquillaje o un voucher de compra.	93 empleadas en total entre ambas locaciones.
Día del Niño	En Bs. As. Obsequiamos a los hijos de los empleados entre 0 y 12 años un voucher para canjear entre diferentes actividades: En Tucumán realizamos una función de teatro para todos los niños de San Miguel entre 2 y 10 años.	150 niños con sus padres.
Día de la Madre	Entregamos un obsequio que consistía en un “nécessaire” de cuidado personal.	62 Madres entre ambas locaciones
Día de la Secretaria	Obsequiamos un voucher que consistía en diferentes opciones de Spa y Relax.	9 secretarias/asistentes
Family Day – 1º Maratón Solidaria SA San Miguel	Realizamos un evento deportivo que involucró a los empleados de la empresa y sus familias y en la que se colaboró con Fundación Ayuda al Niño Necesitado	210 personas entre empleados y familiares.
Campeonato de Fútbol	Realizado con el objetivo de fomentar la integración entre el personal masculino de la empresa.	476 participantes
Programa de Reconocimientos a la trayectoria en la empresa	Con el objetivo de reconocer la trayectoria del personal que trabaja en San Miguel en las categorías de 20, 30, 40 años o más, les entregamos placas de reconocimiento por su esfuerzo y aporte a la empresa.	90 personas.
Jornada Noche Buena Para Todos	Realizamos una jornada en Tucumán y Buenos Aires para el personal y sus familias para que compartan el armado de cajas de Navidad y los niños realicen sus cartas de buenos deseos y mensajes de paz para las familias que les fueron asignadas.	70 personas, entre niños y empleados de San Miguel
Menciones especiales por comunicados	Día del Ingeniero Agrónomo, día de la Donación de órganos. Día de la Alfabetización, Día del Medio Ambiente, Día del Padre	Mailing a todo el personal y por cartelera

5.9 Salud y seguridad ocupacional

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Nuestra industria, a lo largo de los años, ha estado caracterizada por una siniestralidad superior al promedio de las demás actividades. En San Miguel estamos decididos a generar una cultura de seguridad y salud en el trabajo que nos distinga en el sector. Con este fin, desarrollamos prácticas, políticas, métodos de trabajo, y generamos comportamientos que nos permiten garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable para todos.

Nuestra Política de Seguridad y Salud en el Trabajo es la herramienta básica mediante la cual impulsamos la adopción del sistema de salud y seguridad. La misma, es revisada periódicamente para garantizar que continúe siendo pertinente y adecuada a la organización.

El área de Higiene y Seguridad Laboral fija los cursos que considera necesario para todos los trabajadores, al igual que considera, previa evaluación del área de trabajo, los cursos para conocer y minimizar los riesgos específicos por áreas similares o labores parecidas. A partir de lo cual, crea un “plan de Formación Anual” para la prevención de riesgos y la cultura de seguridad.



CAPACITACIONES EN SEGURIDAD LABORAL- ARGENTINA

Sector	Hs/Hombre 2011	Hs/Hombre 2012	Temáticas Generales de capacitaciones
Planta I (San Miguel de Tucumán)	1925.3	2419.1	Brigada contra incendio, Primeros Auxilios, evacuación, Métodos seguros de trabajos, manejo de Carretilla, manejo de sustancias peligrosas, Inducción general, Manejo de auto elevadores, manejo de herramientas, Uso de elementos de protección personal, mantenimiento eléctrico, etc.
Planta II(Famaillá)	1318.1	2874.7	Inducción general, procedimientos de emergencia, evacuación, prevención de riesgos en las operaciones, manejo de vehículos industriales, manejo de sustancias peligrosas, Uso de elementos de protección personal, aparatos sometidos a presión, manejo de herramientas, etc.
PFF (Producción Fruta Fresca, Empaque y Campo)	3850	5020	Seguridad en Herramientas Manuales, Eléctricas y de Potencia. Prevención de Accidentes en el Uso, Limpieza y Mantenimientos de Maquinarias Agrícolas, Prevención y Control de Incendio, Formación de Brigada de Emergencias, Planes de Contingencia, Seguridad en Cosecha de Citrus, Seguridad en Nuevas técnicas y Procedimientos de Trabajo, Prevención de Accidentes en Recepción, Almacenamiento, Transporte, formulación y Aplicación de Agroquímicos. Prevención de Accidentes en Tareas Generales y Cuidados Culturales en el Agro. Seguridad Vial Manejo defensivo uso y cuidado de elementos de protección Personal

Capacitación de contratistas: De acuerdo a la política de la empresa todo el personal que ingresa a prestar servicio en nuestras instalaciones debe cumplir con una serie de requisitos de ingreso los cuales incluyen: Capacitación en los riesgos que su área representa y sobre las normativas internas de la empresa. Posteriormente a presentar y controlar la documentación de Higiene y Seguridad laboral, se habilita su ingreso.

Campaña Interna: Aviso de Riesgo

Con la idea de eliminar por completo actos y condiciones inseguras del ámbito laboral de San Miguel, generamos esta herramienta, como medio informativo y de prevención. Este “Aviso de Riesgo” sirve como registro de situaciones en las que algún trabajador por actitud propia o por agentes del ambiente pone en riesgo su integridad.

Programa de Seguridad e Higiene - Charlas de Seguridad

Estas charlas representan una herramienta para que el supervisor trabaje con su personal con el fin de evitar los accidentes laborales. Consisten en dos tipos de charlas de 10 a 15 minutos, dictadas por los capataces, encargados y supervisores previas al inicio de la jornada laboral o al finalizar la misma.

**Cantidad de Charlas 2011**

80

Cantidad de Charlas 2012

93

Con el objetivo de mejorar la comunicación entre los empleados y el área de Higiene y Seguridad Laboral en el año 2012 colocamos un buzón de ideas y sugerencias.

Informe de Ausentismo del 2012 del personal de San Miguel.

Este informe no incluye al personal confidencial y se toma como ausencias a los siguientes conceptos:

- ✓ Enfermedades
- ✓ Accidentes
- ✓ Licencias (Sin Vacaciones)
- ✓ Ausente con Aviso
- ✓ Ausente sin aviso
- ✓ Suspensiones y PAE positivo

Indicadores de salud y seguridad***2012**Tasa de absentismo⁽¹⁾

7,00%

Tasa de lesiones por accidentes⁽²⁾

5,29%

Cantidad de víctimas mortales

0

Charlas sobre seguridad a 88 capataces y ayudantes de capataces

64 supervisores y encargados de planta.

(1) Cantidad de Ausencias/ cantidad de días trabajados*100

(2) Cantidad de accidentes/cantidad de trabajadores promedio*100

(*)Argentina



Seguridad en las condiciones de trabajo en el campo:

Comprometidos con la detección de oportunidades de mejora, realizamos un análisis de las condiciones de trabajo en el campo que nos condujeron a llevar a cabo las siguientes acciones:

- ✓ **Automatización de Red Contra Incendio.**
- ✓ **Sistema de levantamiento de bolsa de 50 Kg de cáscara en secadero.**
- ✓ **Modificación de la metodología de aplicación de fertilizantes:** con el objetivo de disminuir el manejo manual de cargas y las lesiones resultantes del mismo, modificamos la metodología de aplicación de fertilizantes. Actualmente, el fertilizante llega en camiones cargados con Big Bag de 100 Kg y se descarga ya sea en galpones o en el campo listo para ser aplicado, todos los movimientos son realizados en forma mecánica mediante el uso de tracto-elevadores.
- ✓ **Cambio de sistema de mezclado en Nodrizas:** reemplazamos el 30% de las barras cardánicas por Sistemas Hidráulicos con el objetivo de eliminar el riesgo de atrapamiento por barra cardánicas y mejorar la homogeneización de los distintos productos químicos.
- ✓ **Modificación en sistemas de carga de productos químicos:** procedimos a la preparación de productos químicos en plano inferior y carga automática con el objetivo de disminuir el esfuerzo físico por parte del formulador y evitar accidentes por contactos con sustancias químicas.
- ✓ **Mejoras en poda mecanizada:** eliminación de restos de poda en la planta con el objetivo de disminuir el riesgo de golpes por objeto, caídas a nivel y heridas punzantes.
- ✓ **Mejoras en la cosecha de citrus:** incorporación del sistema de trabajo con el bin al lado del cosechero; con el fin de disminuir la distancia recorrida por el colaborador para descargar la maleta y el riesgo de caídas a nivel.
- ✓ **Investigación de cambio de escaleras de cosecha:** con el objetivo de mejorar la postura de trabajo, disminuir la fatiga muscular en las extremidades inferiores de cosechero y el esfuerzo por traslado de herramientas, reemplazamos las escaleras de cosechas por escaleras de aluminio.
- ✓ **Implantación del Programa 5S:** es una herramienta de origen japonés que promueve una cultura del trabajo focalizada en optimizar el uso de los recursos disponibles por los trabajadores de manera de disminuir accidentes, mejorar el uso de los espacios e incrementar productividad.

Todos los trabajadores reciben un adiestramiento en higiene y seguridad laboral, tendiente a desarrollar conciencia sobre la identificación de riesgos, prevención de accidentes y enfermedades profesionales en cada área respectiva de trabajo.

Funcionamiento del servicio médico

Toda la actuación de este servicio se basa en el código internacional de ética para los profesionales de la salud ocupacional (elaborado por la ICOH: International Commission on Occupational Health) y en la ley 26529 respecto a los derechos del paciente en su relación con los profesionales e instituciones de salud.

El Servicio Médico realiza funciones de prevención, asistencia y evaluación de la salud de los trabajadores. Las mismas se basan en evaluaciones periódicas de estadísticas de ocurrencia a partir de las cuales se determinan los programas y planes a desarrollar.

Empresa Saludable

En San Miguel implementamos un programa de iniciativas de salud, fomentando la promoción de la salud en la empresa a través de hábitos de vida saludables en el entorno laboral y social. Para lograr este objetivo trabajamos en tres actividades:

Empresa libre de humo:

En 2012 nuestro Servicio Médico aplicó a la certificación de empresa libre de humo de tabaco. Esto significa que todos los espacios disponibles de San Miguel serán libres de humo de tabaco, incluso los vehículos.

Nutrición saludable:

En 2012 destacamos 16 charlas educativas, 295 evaluaciones nutricionales, 244 consultas y seguimiento profesional y un caso de ayuda especial por obesidad.

Actividad física en el lugar de trabajo:

Contamos con capacitaciones de pausas activas de las que participaron 230 empleados de Packing y actividades de recreación laboral, donde participaron 124 empleados.

Programa de Asistencia al Empleado

El abuso habitual del alcohol es un problema de salud que requiere tratamiento, por lo que anualmente desarrollamos el Programa de Asistencia al Empleado (PAE) cuyo foco es prevenir las patologías y problemáticas relacionadas con el consumo de alcohol; controlar la ingesta de alcohol en horarios laborales y contribuir con la rehabilitación de aquellas personas que lo necesiten.

Trabajamos en la prevención del alcoholismo a través de charlas informativas y capacitación; controlando la alcoholemia con instrumentos adecuados, estableciendo tolerancia cero de alcohol en sangre para realizar sus tareas habituales, y brindando asesoramiento adecuado necesario para que los trabajadores puedan llevar a cabo el tratamiento requerido. Quedan comprendidos dentro del PAE los empleados, empleador, personal contratado, capataces, directivos, contratistas, subcontratistas, permanentes o eventuales y personal dependiente de los mismos, etc. En 2012 se llevaron a cabo 95 controles de alcoholemia y 660 personas participaron de las charlas de alcohólicos anónimos.



Programa de Asistencia al Empleado
Durante el 2012 además de los controles diarios de alcoholemia 660 personas participaron de las charlas de alcohólicos anónimos

Campaña HIV en Sudáfrica

Dada la problemática de dicha enfermedad en Sudáfrica cualquier información al respecto es estrictamente confidencial. De todas maneras, realizamos campañas de concientización y prevención de HIV que alcanzan a todos los supervisores y empleados. Asimismo, con la implementación de la Mobile Clinic, iniciativa gratuita del gobierno Sudafricano, que permite que una vez al mes, se instale una clínica móvil en nuestra finca, la gente de la comunidad cercana puede acercarse y realizarse chequeos médicos gratuitos y eventualmente recibir los medicamentos necesarios sin costo. La atención se hace de manera ordenada para evitar largas colas e interrupción en la operatoria normal de la finca.

La clínica es manejada por personal entrenado y profesional. Apunta a que las personas se realicen chequeos primarios. Dentro de los que se encuentran:

- HIV/Aids distribución de medicamentos
- Examen de HIV
- Presión Arterial
- Información sobre control de natalidad
- Vacunación a menores
- Recomendaciones para asistir al doctor

Gestión de los ruidos en las operaciones

Con el fin de disminuir los ruidos en las operaciones contamos con un estudio de condiciones del ambiente por puesto de trabajo, donde se detallan los agentes de riesgos identificados en cada sector, entre los cuales se puede encontrar la exposición a niveles de ruidos perjudiciales para la salud del operario.

Medidas preventivas: entregamos a cada operario un protector auditivo para fijar al casco con una atenuación de 26 decibeles(A) y colocamos carteles indicando la obligación del uso en los sectores con niveles elevados de ruido.

Medidas Correctivas: implementamos un plan de mantenimiento predictivo el cual incluye un control de vibraciones periódico que permite detectar este tipo de fallas y/o desgastes excesivos. En sectores donde diferentes tipos de maquinarias por su principio de funcionamiento normal, generan un nivel de ruido elevado y las mismas no pudieron ser aisladas por medio de encapsulamientos o paneles de absorción, construimos una sala de control para aislar al operario.



En Sudáfrica realizamos campañas de concientización y prevención de HIV y a través de a *Mobile Clinic*, nuestro personal puede realizarse chequeos médicos gratuitos.



5.10 Comunicación Interna

Nuestro Programa de Comunicación Interna abarca aspectos organizacionales, para lograr mayor motivación, afinidad e identificación con los proyectos de la compañía y aspectos interpersonales para cooperar con un mejor clima laboral.

Nuestro conjunto de herramientas comunicacionales comprende:

- ✓ Revista interna “SoMos” publicada de manera trimestral. Versión español para Argentina y Uruguay y versión Inglés, para Sudáfrica.
- ✓ Newsletter SoMos, enviada de manera mensual con información relevante de todas las áreas de la compañía y también de los países en los que operamos.
- ✓ Sistema de Carteleros, en todas las áreas de la compañía en las cuales se publica toda la información enviada vía mail.
- ✓ Planificación de estrategia comunicativa para proyectos específicos.
- ✓ News diarios, en los que se comunica información relevante de cada departamento, bajo categorías definidas.
- ✓ Flyer, entrega de volantes para los colaboradores que no cuentan con casilla de correo electrónica.

Asimismo, el área de comunicación interna cuenta con un Comité de Corresponsales Internos, un equipo, integrado por colaboradores de las distintas áreas de la compañía, quienes fueron formados para brindar información de sus respectivas áreas con el fin de integrar la información de manera formal.



6. Asuntos de clientes

“Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidades hacia ellos. [...] Los asuntos de consumidores relativos a la responsabilidad social están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas.”

Extracto de la Sección 6.7.1 “Visión general de los asuntos de consumidores.” Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01

Destacados 2012

- Encuesta de satisfacción de clientes de fruta fresca y productos industriales.
- Creación e implementación del departamento de “Customer Service”
- Desarrollo de “specialties” para atender nichos de mercado.
- Innovación genética en el desarrollo de variedades

Asuntos de clientes

6.1 Clientes en números

FRUTA FRESCA SAN MIGUEL

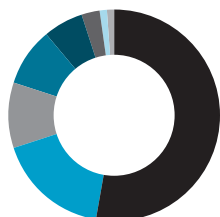
5

continentes

DISTRIBUCIÓN POR MERCADO

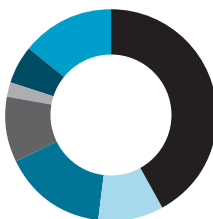
Temporada 2012

(incluye todos los orígenes de fruta)



- Mediterráneo 53%
- Europa del Norte 17%
- Rusia 10%
- Medio Oriente 9%
- Grecia / Balcanes 6%
- Lejano Oriente 3%
- Canadá 1%
- Mercado Interno 1%
- América del Sur 0%

CLIENTES POR PRODUCTO



- Limón 42%
- Limón y mandarina 10%
- Limón y naranja 16%
- Solo naranja 10%
- Naranja y mandarina 2%
- Solo mandarina 6%
- Limón, naranja y mandarina 14%

42

países



135

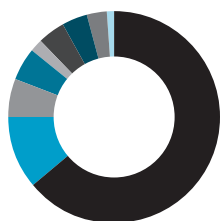
clientes

20

supermercados

PRODUCTOS INDUSTRIALIZADOS SAN MIGUEL

PROCESAMIENTO 2013 [KTONELADA]



■ Argentina 64%
 ■ Estados Unidos 11%
 ■ España 6%
 ■ Italia 5%
 ■ México 2%
 ■ Brasil 4%
 ■ Sud África 4%
 ■ Otros 3%
 ■ Turquía 1%

Cáscara de Limón:
El limón representa 45% de la materia prima utilizada para la obtención de pectina.

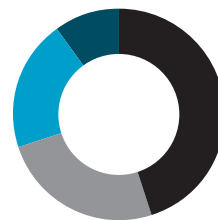
PORCENTAJE DE VENTAS DE JUGO DE LIMÓN POR MERCADO



■ América Central y Sur 24%
 ■ América del Norte 30%
 ■ Asia y Europa del Este 17%
 ■ Europa 29%



MATERIA PRIMA PARA PECTINA



■ Limón 45%
 ■ Lima 25%
 ■ Manzana 20%
 ■ Naranja 10%

72%

Argentina representa el 72% del procesamiento del Hemisferio Sur

6.2 Productos, Clientes y Aseguramiento de Calidad

Como empresa productora de alimentos, privilegiamos el cuidado de la salud del consumidor final y por ello, la calidad e inocuidad de nuestros productos es una condición imprescindible para mantener y cimentar nuestra relación con los clientes.

Entendemos todos estos conceptos como una suma de procesos parciales que reflejan nuestra competitividad y la diferenciación de nuestros productos, permitiéndonos la permanencia y continuidad en los distintos mercados del mundo.

Además, en los últimos diez años en San Miguel, alineados a las exigencias del mercado, hemos desarrollado una serie de sistemas que contribuyen a garantizar la calidad de los productos industrializados. Entre los primeros pasos pueden mencionarse la incorporación de Buenas Prácticas de Manufactura, el delineamiento de un Sistema de Calidad basado en Normas ISO, y finalmente la certificación HACCP (Hazard Analysis & Critical Control Points) como garantía de calidad e inocuidad.

Dar soluciones a nuestros clientes es uno de nuestros pilares estratégicos. Con tal fin, realizamos proyectos, desarrollos e identificación de oportunidades en forma conjunta con nuestros clientes, logrando desarrollo de nuevos productos e innovaciones que se ajustan a necesidades específicas.

Por ello, en San Miguel desarrollamos y patentamos variedades promisorias y apetecibles para el mercado. Desde 2008 Milagro ha firmado un convenio con CMBI-A.R.O. / ZAKAI de Israel para introducir, producir y exportar, en forma exclusiva al Uruguay, 13 variedades de mandarinas y 2 variedades de limón sin semilla.

Dentro de ellas se encuentran plantadas y en producción comercial las variedades de mandarina Orri y Morria que son una de las más apetecidas dentro de las mandarinas sin semilla de maduración tardía.

A su vez, estamos produciendo variedades patentadas dentro de convenios firmados con CitroGold, principalmente en mandarinas sin semilla. En Milagro hasta hoy hay plantadas 72,5 hectáreas de Nadorcott y están licenciadas 120 hectáreas en total.

El resto de variedades se encuentran en la etapa de experimentación a campo con el fin de encontrar las que mejor se adapten a las condiciones climatológicas y de producción.

6.3 Sistema de Gestión de Calidad

Nuestro Sistema de Gestión Calidad basado en normas ISO 19001: 2008 (International Standard Organization), abarca aspectos de gestión de documentos, asignación de responsabilidades, compromiso de la dirección, políticas, objetivos, gestión de recursos, gestión de proveedores, trazabilidad, programas de auditorías internas, atención al cliente y mejora continua.

Reglas específicas Clientes

- Cumplir con las exigencias sobre RSE de nuestros clientes.
- Disposición para la atención a nuestros clientes y consumidores con transparencia.
- Fomentar el consumo de fruta fresca cítrica y sus derivados, por sus condiciones saludables.





En San Miguel, mantenemos un sistema de Auditorías Internas de Calidad, por las cuales evaluamos el cumplimiento y evolución de las distintas herramientas para el aseguramiento de la misma. La Dirección realiza la revisión del sistema mediante el análisis de los resultados de las auditorías internas y las acciones correctivas son debatidas y consensuadas con los responsables de cada área a fin de llevarlas a cabo en el tiempo estipulado.

Nuestras plantaciones y todos nuestros procesos industriales en el mundo han sido certificados por las más exigentes normas internacionales que garantizan la sanidad de los productos y el cuidado del medio ambiente, así como también acreditan todos los procesos de producción.

En nuestras fincas:

- ✓ **GlobalGap:** el objetivo de Globalgap es establecer normas y procedimientos para el desarrollo de las Buenas Prácticas Agrícolas (G.A.P), reduciendo riesgos y asegurando la calidad e inocuidad de los alimentos de la producción primaria.
- ✓ **Tesco Nurture:** asegura que el producto se cultiva y se manipula de tal manera que cumple los requisitos legales y las exigencias de los clientes de los supermercados Tesco.
- ✓ **Field to Fork,** tanto Uruguay como la finca de Sudáfrica cuentan con esta certificación.

En Empaque

- ✓ **HACCP:** cuyas siglas significan análisis de peligros y puntos críticos de control, garantiza la seguridad de las operaciones de elaboración y preparación de los alimentos. Su objetivo es garantizar un producto que sea inocuo y evitar las intoxicaciones alimentarias.
- ✓ **All Lemon Tested and Certified for Export,** desde el 2010, participamos como empresa miembro-socio de la Cámara Exportadores de Cítricos quien es la dueña del sello de calidad ALL Lemon. El requisito indispensable para pertenecer a la Cámara, es someterse a las auditorías y cumplir con los parámetros de calidad que exige el sello ALL Lemon. Semanalmente se auditan los limones de las empresas miembros de la Cámara en dónde se evalúan las siguientes condiciones: contenido de jugo, resistencia y durabilidad, firmeza, frescura, formato, color, piel, trazabilidad e inocuidad.

GLOBALG.A.P.



En la planta de procesamiento

- **British Retail Consortium (BRC):** es uno de los estándares reconocidos para alcanzar el cumplimiento de lo requerido en la Iniciativa Mundial GFSI (Global Food Safety Initiative) representada por las mayores cadenas de supermercados europeos. Obtuvimos la máxima calificación: Grado A. Nuestro próximo objetivo es la nueva versión del Estándar BRC, publicada en 2012, que coloca mayor énfasis en buenas prácticas de manufactura, control de proveedores, materias prima, material foráneo y alérgenos.
- **HACCP:** cuyas siglas significan análisis de peligros y puntos críticos de control, garantiza la seguridad de las operaciones de elaboración y preparación de los alimentos. Su objetivo es garantizar un producto que sea inocuo y evitar las intoxicaciones alimentarias.
- **Sure Global Fair (SGF)** emitida por una entidad internacional formada por la industria del jugo de frutas para la certificación de proveedores a nivel mundial principalmente para el monitoreo de calidad de la materia prima.

Asimismo, nuestro paquete de certificaciones también incluye las de carácter religioso como Kosher y Halal.

Sistema de trazabilidad

La seguridad alimentaria es asegurada mediante el sistema de trazabilidad, sistema que permite al cliente conocer la procedencia exacta de la fruta y todos los procesos a los que ha sido sometida y da garantía a los clientes y mercados de la calidad e inocuidad de los productos debido a que en caso de presentarse alguna no conformidad del producto, se puede retirar el producto del mercado, asegurando el control de todo riesgo potencial de calidad, legalidad y seguridad.

6.4 Orientación al cliente

Nuestro departamento de **Customer Service** fue creado a fin de proveer un soporte confiable, para los clientes, haciendo hincapié en las siguientes premisas:

- ✓ Aumentar la visibilidad de la cadena de abastecimiento.
- ✓ Mejorar la gestión de los reclamos de Fruta Fresca e Industria.
- ✓ Controlar el gasto logístico en destino.
- ✓ Estandarizar los procesos a lo largo de la compañía

Asimismo, concurrimos a diversas ferias internacionales con el objetivo de interactuar con nuestros clientes en otros continentes. En 2012, participamos de diversas ferias tanto de fruta fresca (Ferias Fruit Logística en Berlín, Asia Fruit Logística y World Food Moscú) como de industria (Sial Mercosur y Anuga).

Durante la temporada organizamos numerosas visitas a plantas de Empaque y a la planta de procesamiento, incluso algunas auditorías, a fin de que el cliente pueda conocer y evaluar las actividades de producción, control o despacho de materiales, como así también el sistema de gestión de calidad sobre el cual descansan las actividades productivas.

Nuestro sistema de trazabilidad garantiza la seguridad alimentaria al permitir al cliente conocer la procedencia exacta de la fruta y todos los procesos a los que ha sido sometida



6.5 Satisfacción del Cliente

A fin de medir el grado de satisfacción de los clientes, en San Miguel definimos los siguientes indicadores:

- **Cumplimiento de Contrato:** el objetivo es determinar en qué medida estamos cumpliendo los contratos en tiempo y forma, y detectar si existen algunos productos, periodos de tiempo o clientes que presentan más dificultades y requieren de más atención.
- **Perfect Order:** tiempo de entrega, en calidad, cantidad y en cuanto a la documentación necesaria
- **Tiempo de Respuesta de Reclamos:** este tiempo se contabiliza desde la recepción del reclamo al momento en que el cliente lo considera cerrado.
- **Costos de la Cadena de Distribución:** el objetivo es determinar los costos de la cadena logística, comparar reales con lo presupuestado para detectar oportunidades de mejora.

Encuesta de Satisfacción

En 2012 realizamos la encuesta de satisfacción a clientes de fruta fresca e industria.

Principales Resultados de la encuesta de Clientes de Fruta Fresca:

- | | |
|--|--|
| ✓ Positivos respecto a nuestro posicionamiento a nivel internacional. | ✓ 32% de los compradores dijeron no tener relación con el departamento Técnico. |
| ✓ Positivos respecto al nivel de satisfacción general: el 85% se mostró "satisfecho-muy satisfecho". | ✓ 37% confirma tener relación con el departamento Técnico y 78% confirma una buena respuesta del departamento. |
| ✓ Valor de marca corporativa 7,3/10. | ✓ 50% vota por qué nos focalicemos en "citrus" |
| ✓ 93% conforme con el portfolio de variedades. | ✓ 25% no tiene una preferencia en concreto. |
| ✓ 70% considero que la coordinación 3 orígenes es inestable. | ✓ 25% Sugiere que San Miguel incorpore. |
| ✓ 65% le dio valor a Máximos Niveles de residuos (MRL) | ✓ 38% no conoce las huellas de carbono. |
| ✓ 58% confirmo que cumplimos con requisitos de MRL's | |

FORTALEZAS

Volumen

Oferta Global

Calidad

Profesionalismo

Liderazgo

DEBILIDADES

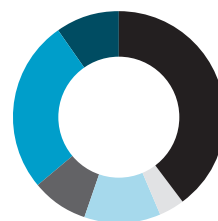
Decisiones lentas

Homogeneidad de productos.

Coordinación 3 orígenes

CLIENTES DE FRUTA FRESCA

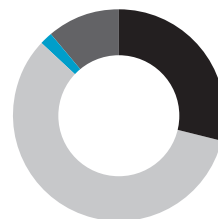
Clientes encuestados por región



- Europa del Sur 41%
- Canadá 4%
- Lejano Oriente 12%
- Medio Oriente 6%
- Europa del Norte 27%
- Rusia 10%

CLIENTES DE FRUTA FRESCA

Clientes encuestados por área / cargo



- Dueño 29%
- Gerente Comercial 58%
- Gerente de Importaciones 2%
- CEO 11%

Principales Resultados de la encuesta de Clientes de Industria

- ✓ Positivos respecto al nivel de satisfacción general: el 86% se mostró “satisfecho-muy satisfecho”
- ✓ Valor de marca corporativa 8.1/10.
- ✓ 89% nos considera un socio estratégico para desarrollar proyectos y futuros productos
- ✓ 55% le dio valor a los Residuos Agrícolas
- ✓ 89% confirmo que cumplimos con requisitos de los Residuos Agrícolas
- ✓ 21% de los compradores dijeron no tener relación con el departamento Técnico
- ✓ 46%. El nivel de satisfacción del con la respuesta del departamento técnico es de 8.5/10 puntos.
- ✓ 50% prefiere contar con un San Miguel proveedor de subproductos cítricos
 - ✓ 24% preferiría que San Miguel se expanda a otros productos industriales fruti-hortícolas
 - ✓ 26% incorpore otros productos
- ✓ 48% no conoce las huellas de carbono

FORTALEZAS

- Calidad en el producto
- Atención al cliente
- Profesionalismo
- Posición en el mercado
- Tamaño

DEBILIDADES

- Precio
- Comunicación
- Seguimiento de órdenes de compra

CLIENTES DE INDUSTRIA

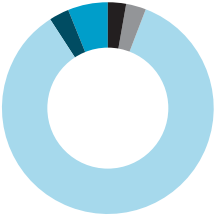
Clientes encuestados por región



- USA/Canada 33%
- América Latina 25%
- Asia 6%
- Europa 33%
- Oceanía 3%

CLIENTES DE INDUSTRIA

Clientes encuestados por área / cargo



- Director Financiero 3%
- Gerente Gral 3%
- Responsable Comercial 85%
- Encargado de Logística 3%
- CEO 6%





Nuestras plantaciones están certificadas por normas de sanidad internacional que garantizan a los clientes y mercados la calidad e inocuidad de los productos.



7. Medio Ambiente

“Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, con independencia de dónde se ubique. [...] Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social, la educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles”

Extracto de la Sección 6.5.1 “Visión general del medio ambiente”. Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01.

Destacados 2012

→
Cálculo
y certificación
de huella
de carbono
y agua
→
Auditoría
de eficiencia
energética
→
Gestión de
sólidos indus-
triales para
compostaje,
bio-remediación
y ferti-riego

Medio Ambiente

7.1 Compromiso con el Medio Ambiente

Nuestra Política de Gestión Ambiental pone de manifiesto el compromiso de la empresa y establece los lineamientos a seguir, determinando el marco de acción dentro del cual desarrollamos nuestras actividades.

En ella se establece el compromiso de la empresa a llevar adelante sus operaciones respetando el medio ambiente mediante la prevención y minimización de los impactos en el aire, agua, suelo, flora y fauna. Incluyendo una adecuada gestión de los residuos, respetando la legislación vigente y llevando adelante programas de monitoreo y control permanentes.

Política de Gestión Ambiental

Nuestros objetivos principales apuntan a un uso eficiente de los recursos naturales, la producción y rentabilidad económica contribuyendo al desarrollo de nuestra gente y la comunidad, trabajando en forma sostenible.

Para ello San Miguel se compromete a:

- ✓ Operar sus instalaciones identificando y evaluando los riesgos ambientales de las mismas, minimizando el impacto que pudieran causar, y considerando la Gestión Ambiental como una prioridad en la empresa.
- ✓ Cumplir con la legislación aplicable y con otros compromisos a los que San Miguel suscriba.
- ✓ Hacer uso racional de los insumos, el agua y la energía.
- ✓ Prevenir la contaminación monitoreando y auditando el desempeño ambiental y trabajando para una mejora continua, minimizando las emisiones y descargas nocivas, al aire, agua y suelo.
- ✓ Minimizar la generación de residuos, aplicando conceptos de reciclaje y asegurando un manejo responsable de los residuos peligrosos.
- ✓ Hacer uso de tecnologías para lograr una producción más limpia.
- ✓ Informar y entrenar a los empleados, y a las personas que desarrollen actividades para San Miguel, con el objetivo de alcanzar los compromisos asumidos en esta política, de manera que comprendan sus responsabilidades ambientales y las cumplan.
- ✓ Mantener una comunicación abierta sobre asuntos ambientales con la comunidad, organismos reguladores y otras partes interesadas.

Reglas específicas de Gestión Ambiental



Alcanzar el cumplimiento pleno de las normas y de las exigencias de la autoridad de control ambiental y de los clientes.



Hacer que la cadena de valor respete y se comprometa con las normas y exigencias legales ambientales vigentes.



Participación activa en las Iniciativas inter-empresas organizadas para prevención y cuidado ambiental en las regiones donde se encuentran las operaciones de SM.



Promover iniciativas que afiancen la cultura de prevención en el cuidado del medio ambiente.



7.2 Sistema de Gestión Ambiental

El área de medio ambiente es responsable de implementar y llevar adelante la gestión ambiental de la empresa en su conjunto.

A través del sistema de gestión ambiental, desarrollamos prácticas de gestión ambiental y procedimientos dirigidos a proteger el medio ambiente, considerando que la preservación de la biodiversidad es la garantía de la sostenibilidad.

Frecuentemente el área realiza una serie de muestreos ambientales tales como:

- Muestreo de gases de efecto invernadero,
 - Muestreo de suelo,
 - Relevamiento de ruido perimetral a la fábrica
 - Monitoreo de calidad de agua superficiales de la cuenca
 - Muestreo de control de calidad de efluentes
- los cuales se analizan constantemente

7.3 Concientización ambiental

Realizamos anualmente, en las inducciones al personal que ingresa, capacitaciones sobre el uso eficiente de los recursos. A su vez dictamos durante la campaña talleres de Gestión Ambiental y Clasificación de Residuos.

En 2012, fueron 310 empleados de San Miguel pertenecientes a áreas productivas quienes participaron de estos talleres. Como prueba piloto para diseñar el Plan de Capacitación de medio ambiente para 2013, ampliamos el alcance a algunas áreas no productivas. En Buenos Aires realizamos el primer taller de medio ambiente y contamos con la participación de 38 personas. Incluimos los siguientes temas:

- Sistema de Gestión Ambiental y Política de Gestión Ambiental
- Sistema de gestión y clasificación de residuos
- Uso eficiente del agua
- Conservación de recursos naturales
- Matriz de análisis de riesgo
- Huella de Carbono y agua
- Bonos de carbono
- Tratamiento de efluentes en San Miguel
- Accionar ante los entes controladores de medio ambiente
- Costos de la Gestión de medio ambiente
- Valor agregado de la Gestión Ambiental

310 empleados en Tucumán y 38 en Buenos Aires participaron de los Talleres de capacitación ambiental.

Es importante destacar que a su vez, complementamos estos talleres formativos, con diferentes campañas de concientización que se realizan mediante cartelería, envío de correos electrónicos con recordatorios de fechas claves así como también información sobre la optimización de los recursos energéticos en general.

Este año, realizamos por primera vez una Jornada Ambiental en el día de la conciencia ambiental convocando a los empleados de las oficinas de Buenos Aires, como así también el personal de Packing e Industria de Uruguay.

Con la idea de motivar a las distintas áreas, durante la “Cena de fin de año” entregamos reconocimientos a los sectores y operarios que tuvieron una mejor Gestión Ambiental durante el año.

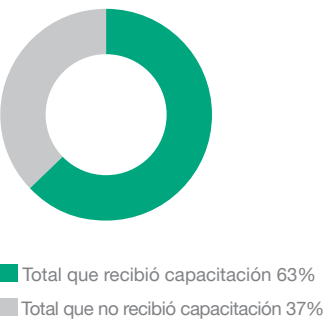
Reconocimientos a los sectores que tuvieron mejor gestión ambiental durante el año.

Capacitaciones ambientales en Argentina

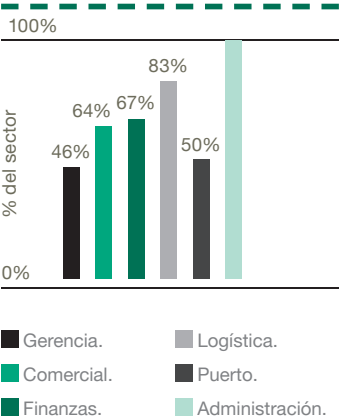
PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES AMBIENTALES



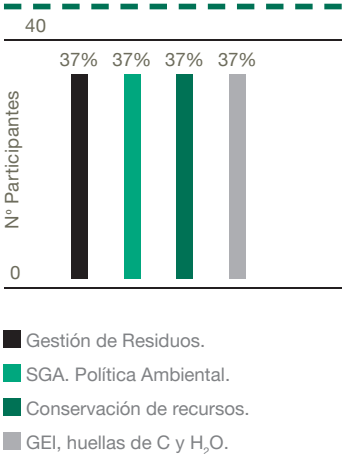
CHARLAS AMBIENTALES - BS.AS.



CAPACITACIONES POR SECTOR



TEMARIO DEL TALLER



Compromiso con el impacto ambiental de nuestros productos

Como parte del plan de buenas prácticas de Agricultura en San Miguel hemos adoptado los lineamientos generales de las Buenas Prácticas Agrícolas, según el protocolo GlobalGap.

De esta manera pretendemos responder al interés creciente del consumidor por el impacto ambiental y la sanidad y seguridad de los alimentos, reflejando el deseo de mejorar constantemente los estándares de producción en cooperación con los productores.

La implementación de las BPA se basa en los siguientes principios:

- ✓ Mantener la confianza del consumidor respecto a la calidad y seguridad del producto alimentario.
- ✓ Minimizar el impacto y deterioro ambiental, lo que implica la conservación de la flora y la fauna.
- ✓ Reducir el uso de productos agroquímicos a través de la adopción de sistemas de producción integrada.
- ✓ Mejorar el uso eficiente y racional de los recursos naturales (agua, energía, aire y suelo).



7.4 Gestión responsable de los recursos

Agua

CONSUMO DE AGUA EN M³

Producción	Caudales m³/h
Pozo 1	160
Pozo 3	200
Pozo 4	210
	570
Consumos	
Fabrica	549
Extracción	54
Osmosis	90
Limpieza fruta	30
Caldera y torres	25
Taste 1	60
Maniobra de centrífugas	15
Clarificado - intercambiadores	20
Pasterizador FMC envasado	25
Limpieza + baños + administración	30
Secadero total pozo + recuperado	200



En San Miguel nuestros objetivos y esfuerzos están orientados a minimizar el consumo de agua y a reutilizarla en todas aquellas etapas de la producción en las cuales la calidad final del producto no se vea alterada.

Durante 2012 llevamos a cabo, en conjunto con la Estación Experimental Agro industrial Obispo Colombres (EEAOC), una Auditoría de agua en toda la planta de Famaillá con el objeto de conocer y estudiar mejoras en los consumos y lograr un uso mas eficiente. A partir de los resultados, pusimos en práctica una serie de iniciativas:

- ✓ Sustitución de lavado de fábrica con chorro de manguera por hidrolavado.
- ✓ Reaprovechamiento de aguas de rechazo de equipos de osmosis inversa.
- ✓ Reaprovechamiento de aguas de enfriamiento de jugo.

Actualmente continuamos trabajando en la reducción y reutilización del agua en todos los procesos industriales.

Riego y Monitoreo de necesidades de agua

Para asegurar un uso racional de los recursos hídricos, utilizamos el sistema de riego por microaspersión y goteo. Se caracterizan por su alta eficiencia cercana al 92% que permite un uso eficiente de dicho recurso.

Las fuentes de agua para uso en riego son analizadas según diferentes parámetros (químicos, microbiológicos, residuos de pesticidas, y análisis de metales pesados) y son comparados con estándares internacionales.

En San Miguel utilizamos fuentes subterráneas autorizadas y superficiales empadronadas de acuerdo a la Ley Provincial de Riego.

Energía

Durante 2012, llevamos a cabo una auditoría de eficiencia energética, en planta, para determinar la situación de esta. Esto sirvió como punto de partida para la determinación de los proyectos de mejora necesarios y permite plantear planes de acción concretos con el objeto de reducir consumo de fluidos energéticos y hacer sustentable la producción.

También efectuamos el cálculo de Huella de Carbono con el fin de generar y promover soluciones estratégicas dirigidas a inventariar, monitorear, reportar y mitigar el impacto generado por las emisiones atmosféricas provenientes de las operaciones diarias.

2012 realizamos una Auditoría del Uso del Agua y Auditoría de eficiencia energética que nos permitieron asegurar y maximizar el uso eficiente y responsable de los recursos



CONSUMO DE ENERGÍA/TN MOLIDAS - PLANTA FAMAILLÁ - AÑO 2012

	Consumo/ Tn molidas	Unidad
Gas Oil Consumo Directo	2,27	L/Tn
Nafta Consumo Directo	0,06	L/Tn
Gas Natural Consumo Directo	67,80	m³/Tn
Energía Eléctrica Consumo Indirecto	101,00	Kwh/Tn

Calculo de las huellas de carbono y agua

La reducción de CO₂ y del consumo de agua a través de la creación de valor constituye una de nuestras prioridades, en la cual basamos el desarrollo sustentable y la generación de iniciativas innovadoras. En este marco, en 2012 llevamos a cabo un proceso que tiene como objetivo calcular y certificar las Huellas de Carbono y Agua de nuestra compañía en general y todos nuestros productos en particular.

Esta iniciativa consiste en identificar y cuantificar las emisiones de GEI (gases del efecto invernadero) liberados a la atmósfera, como así también, el volumen total de agua fresca utilizada por parte de la organización para producir bienes. En este mismo sentido, San Miguel hoy participa en el programa mundial de bonos verdes, como receptor de los mismos.

La aplicación de esta herramienta de medición, además de cuantificar las áreas prioritarias de acción en producción, logística, packing, y distribución del producto en destino, ayuda a delinear e implementar un plan de acción para minimizar el impacto y así lograr un consumo responsable de recursos naturales no renovables.



Manejo sustentable del suelo

Dado la importancia del suelo para nuestro negocio desarrollamos una serie de iniciativas para favorecer la sustentabilidad de este recurso:

- ✓ **Chipeado en renovación de plantaciones:** con el objetivo de incorporar materia orgánica al suelo y evitar la quema de residuos vegetales incorporamos este paquete tecnológico que consiste en el chipeado de las plantas arrancadas para su posterior incorporación y degradación en el suelo.
- ✓ **Descanso del terreno:** cuando se realiza el arrancado del monte cítrico, dejamos descansar el terreno durante dos años con la implantación de un cultivo estival anual (sorgo forrajero) y un invernal anual (cebada negra). De esta forma logramos incorporar materia orgánica mejorando la estructura del suelo, sus condiciones físicas y químicas, como así también cortar el ciclo de las plagas y enfermedades.
- ✓ **Medidas preventivas para evitar erosión:** de acuerdo a la topografía del terreno procedemos a la plantación en curvas a nivel. El objetivo es evitar la erosión hídrica, con la mínima pérdida de suelo, logrando mantener un sistema sustentable a largo plazo.
- ✓ **Mulching de residuos vegetales para conservar humedad de suelo e incrementar el contenido de materia orgánica:** Mediante el uso de esta tecnología se busca maximizar la eficiencia del recurso hídrico generando una cobertura vegetal sobre el suelo en la zona de mayor concentración del sistema radicular activo.
- ✓ **Eliminación de residuos de poda:** Se realiza con trituradoras cuyo objetivo es disminuir el tamaño de los residuos para favorecer su incorporación al suelo.



- ✓ **Adoptamos un sistema de prácticas conservacionista para evitar la erosión**, de esta forma estamos evitando problemas de pérdidas de suelo y de su fertilidad, el objetivo es trabajar en un sistema sustentable a largo plazo.
- ✓ **Monitoreo de plagas y umbrales de aplicación**: mediante un sistema de monitoreo y fijación de umbrales, de daño de plagas y niveles poblacionales de insectos benéficos, se establecen parámetros claros para la aplicación de productos químicos. De esta manera se disminuyen los tratamientos y el impacto en el suelo.

Gestión de los desechos

Nuestra política de gestión de desechos y de contaminación tiene como finalidad tomar las medidas necesarias para prevenir y evitar la contaminación ambiental. Para ello, llevamos a cabo un proceso de gestión de residuos orientado, en primer lugar a minimizar los mismos, en segundo lugar a efectuarles el tratamiento si es posible y por último, si no se pueden tratar o reciclar, disponer de los mismos en lugares adecuados y seguros.

El éxito de este sistema consiste en poner especial foco en una buena clasificación en origen. En primer lugar clasificamos a todos los residuos generados en los distintos sectores de la empresa y los almacenamos en depósitos acordes a la naturaleza de los residuos hasta su traslado y disposición final.

Los agrupamos en tres clasificaciones:

- ➔ **Residuos generales**: en su mayor parte se envían a reciclado, como ser papeles que se envían al hospital Garrahan, cartones que se venden a una recicladora de Cartones en la provincia de Salta, y plásticos en general que también son enviados a reciclado.
- ➔ **Residuos industriales**: como ser, pulpa, lodo, lodo líquido y descarte de frutas se envían a compostaje, bio-remediación, alimento de ganado o ferti-riego, según la naturaleza del mismo.
- ➔ **Residuos peligrosos**: provienen de los procesos productivos en los que se han utilizado productos químicos, tóxicos o bien de los mantenimientos de equipos y maquinarias de campo y fábrica. Los mismos son recolectados y llevados a una batea de almacenamiento hasta su envío a destino final a operadores autorizados.

El control operativo de los residuos que se generan, por tipo y origen, garantizan el cumplimiento de la legislación vigente y evitan la contaminación.

RESIDUOS

Residuo	Tipo	Volumen (Kg)		Tratamiento
		2012	2011	
	Residuos			
Basura	Domésticos	554600	822220	Relleno sanitario
Plástico	Residuos	75280	102145	Reciclado
Cartón	Industriales	18930	15560	Reciclado
Papel		1820	12060	Reciclado
Residuos Peligrosos	Residuos Peligrosos	44085	31533	Incineración
Descarte de fruta	Residuos de	556630	1419310	Biorremediación, Compostaje
Pulpa Fábrica	Producción	3470400	4262411	Alimento ganado, Biorremediación, Compostaje
Pulpa Efluentes		8164520	12100425	Alimento ganado, Biorremediación, Compostaje
Lodo seco		2456908	7226760	Biorremediación, Compostaje
Lodo Líquido		26305420	8027501	Fertirriego
Borras UF		592640	0	Fertirriego

(*)Argentina

Respecto al manejo de los envases vacíos de agroquímicos, la correcta disposición y manejo de los mismos se hace acorde a lo establecido en el instructivo en el cual se establece la inutilización de los envases mediante la técnica de triple lavado y posterior perforación de los mismos. Una vez inutilizados, los mismos son enviados a disposición final a un operador autorizado al tratamiento de plásticos con restos de agroquímicos.

Adicionalmente, implementamos medidas para reducir riesgos de contaminación:

- ✓ Construcción de bateas fijas en los depósitos donde se almacenan productos líquidos, que en caso de rotura se eviten derrames.
- ✓ Construcción y utilización de bateas fijas/móviles impermeables para los frentes de pulverización.
- ✓ Construcción de bateas antiderrame para el almacenaje de gasoil y aceite emulsivo.
- ✓ Los aceites en desuso y sus correspondientes filtros, son almacenados en lugares apropiados hasta su disposición final.

7.5 Biodiversidad

Nuestro objetivo principal es el de conservar las comunidades biológicas presentes en la región de influencia de nuestras actividades. Para lograrlo, trabajamos protegiendo permanentemente los hábitats que rodean las plantaciones de San Miguel a partir de una política para la conservación del medio ambiente, compatible con una agricultura económicamente sostenible, que busca el mínimo impacto ambiental e implementado mediante planes sistemáticos de trabajo.

Algunas de las prácticas implementadas son:



- ✓ Plantación, en pequeñas superficies, de especies arbóreas nativas con el objeto de conservar la biodiversidad.
- ✓ Identificación de la fauna autóctona presente en el predio a fin de detectar posibles variaciones en su población.
- ✓ Reconversión de zonas improductivas, como zonas forestales, encharcadas, promontorios, márgenes de los campos o ríos, áreas de suelo improductivo, terrenos de difícil acceso, etc., en áreas de conservación para preservar la flora y fauna natural.

Asimismo regulamos y racionalizamos el empleo de fertilizantes y productos fitosanitarios, con el fin de minimizar el impacto que un exceso de aplicación puede provocar en el suelo, en las fuentes de agua superficiales o subterráneas y en las especies vegetales y animales.

Durante el 2012 hemos realizado en Sudáfrica un Análisis de Impacto medioambiental (EIA Environmental Impact Assessment) de acuerdo a la normativa nacional de manejo de Medioambiente (NEMA National Environmental Management), a través del cual estudiamos nuestras fincas con el fin de establecer una metodología para incrementar las hectáreas productivas sin dañar el medio ambiente.

Iniciativa con biogás Metano proveniente del tratamiento de efluentes:

Con el propósito de llevar a cabo las mejores prácticas operativas que permitan alcanzar mejores indicadores energéticos y así reducir las emisiones de GEI (Gases de Efecto Invernadero). San Miguel certificó frente a Naciones Unidas, el proyecto Bonos de Carbono, en el cual se estableció el compromiso de reducción de las emisiones de GEI, asociadas al tratamiento de nuestro efluente, reutilizándolo en la propia planta para el calentamiento del efluente que ingresa al bio-reactor.

Adicionalmente, desde 2009 funciona la planta de tratamiento de efluentes ubicada en el centro industrial en la localidad de Famaillá.



El uso responsable de fertilizantes no supera los límites nacionales ni internacionales, de esta manera evita la contaminación por fosfatos o nitratos de las aguas freáticas.

EFLUENTE

	m ³ /año	Molienda 2012
Efluente 2012	1226760	217864 ton

Planta Famaillá



8. Comunidad

“La participación activa de la comunidad va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades de una organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. [...] La contribución de una organización al desarrollo de la comunidad, puede ayudar a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad. De forma general, se entiende como la mejora de la calidad de vida de una población.”

Extracto de la Sección 6.8.1 “Visión general de la participación activa y el desarrollo de la comunidad”. Norma Internacional ISO 26000. Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000: 2010 (traducción oficial). Primera edición 2010-11 01.

Destacados 2012



Programa Cre-Ser junto a la Asociación Conciencia en 7 escuelas rurales vecinas a nuestras fincas.



Alianza con la Fundación Banco de Alimentos para complementar la dieta de los 1600 alumnos de las 7 escuelas rurales.



En Sudáfrica trabajamos con la ONG Grassroot soccer para fortalecer el conocimiento y la prevención del VIH.

Comunidad

En San Miguel asumimos nuestro compromiso como integrante de las comunidades a las que pertenecemos contribuyendo a mejorar su calidad de vida. Para ello, destinamos recursos humanos, técnicos y financieros de manera constante a la generación de capital social.

8.1 Asistencia a comedores escolares

En San Miguel tenemos como objetivo contribuir a la satisfacción de las necesidades de alimentación adecuada para prevenir o corregir deficiencias en la salud general de los niños, y así potenciar su rendimiento escolar.

A tal fin colaboramos, en asociación con la Fundación Banco de Alimentos con productos no perecederos para complementar la asistencia estatal existente en las 7 escuelas rurales ubicadas en las comunidades donde desarrollamos nuestras actividades productivas de Argentina.

8.2 Programa Cre-Ser

Con el objeto de apoyar a las escuelas, evitando la deserción, trabajamos junto con Asociación Conciencia, una organización dedicada a la educación para la inclusión social con un programa de apoyo escolar complementario.

Como primera medida realizamos un relevamiento y análisis de necesidades de las 7 escuelas. Encontramos dificultades en: lecto-escritura, escasa comprensión de textos, problemas de baja autoestima, inseguridad, impulsividad, problemas en área cognitiva y actitudinal.

A partir del relevamiento, definimos actividades para cada línea de acción:

- ✓ **Hábitos de Vida Saludable:** Incorporación de hábitos de vida saludable (preventivo buena alimentación, controles médicos).
- ✓ **Promoción de la escolarización:** Acciones de apoyo pedagógico y fortalecimiento de capacidades de aprendizaje de los alumnos
- ✓ **Derechos de la Infancia:** Actividades artísticas y deportivas para desarrollar habilidades socio-emocionales y promover valores (trabajo en equipo, autoestima, amistad, solidaridad, etc.).

Las actividades se realizaron tres veces por semana, durante dos horas cada día, con docentes seleccionados para tal propósito en horarios extra curriculares en las escuelas. Además, los alumnos contaron con asistencia en forma continua de un equipo de profesionales multidisciplinario.

Reglas específicas Comunidad



Promover el desarrollo local con foco en la nutrición y la educación.



Atención prioritaria a nuestros empleados y colaboradores.



Aprovechar cuestiones operativas que impacten como inversión social en las comunidades.

7

En 2012, fueron 7 las escuelas beneficiadas ubicadas en las cercanías de las fincas de San Miguel en Tucumán, alcanzando a un total de 1600 alumnos asistidos.

Cre Ser

CONCIENCIA
HACEMOS FUTURO, GENERANDO CONCIENCIA.

A raíz del programa, generamos una relación directa y de permanente consulta por parte del área de RSE San Miguel con supervisoras de área del Ministerio de Educación. Existe además un seguimiento indirecto sobre los problemas de presentismo así como también sinergias junto con las actividades planteadas dentro del programa Junior Achievement y el trabajo mencionado con la Fundación Banco de Alimentos.

8.3 Programa Nutrición

Desde 2008, trabajamos con el foco puesto en la nutrición para optimizar la ayuda alimentaria brindada en los comedores de las 7 escuelas vecinas a nuestras fincas. Con el asesoramiento de un profesional, en 2012 desarrollamos diversas actividades:

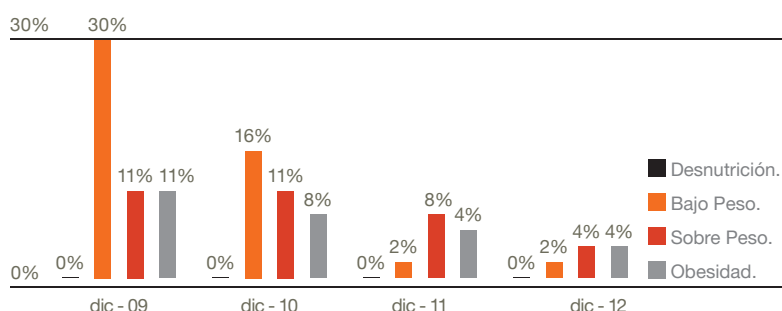
- Clases de nutrición en el aula.
- Talleres de cocina.
- Capacitación al personal de cocina.
- Talleres de educación nutricional alumnos, comunidad y docentes.
- Jornadas integrales de salud y nutrición.
- Consulta nutricional individual y de grupo.
- Asesoramiento científico para feria de ciencias a diferentes grados.
- Evaluaciones nutricionales de los alumnos a principio y fin de año.



En 2012,
desarrollamos
124 talleres,
130 apoyos
escolares y
125 actividades
recreativas.

Actividades del Programa de Nutrición	Nº de prestaciones	Nº de Participantes
Clases de Nutrición en el aula	13	390
Talleres de Cocina	24	144
Capacitación a personal de cocina	13	52
Talleres de educación nutricional alumnos, comunidad y docentes	15	422
Jornadas integrales de salud y nutrición	3	530
Consultorio nutricional individual y de grupo	17	88
Asesoramiento científico para feria de ciencias a diferentes grados	9	270
Evaluaciones nutricionales	14	2.177

EVOLUCIÓN DEL ESTADO NUTRICIONAL DE ALUMNOS DE ESCUELAS ASISTIDAS



8.4 Encuesta Necesidades Básicas Insatisfechas

Con el objetivo de conocer en mayor profundidad la dinámica y la realidad socioeconómica de las familias de los alumnos que asisten al Programa de Educación (Cre-Ser), junto a la Asociación Conciencia se llevó a cabo una investigación cuali-cuantitativa; con foco en las diferentes problemáticas y necesidades que afectan a nivel general de las comunidades a las que pertenecen los alumnos del programa. Entrevistamos a 116 familias y relevamos un total de 142 alumnos del Programa, de los cuales en la mayor proporción y en porcentajes similares (20,4%) son de 1° y 2° y en menor proporción de 6° grado (el 10,5%). Los resultados obtenidos permitieron tener un panorama claro de la situación, y además reforzar la relevancia e impacto de este programa, indicando oportunidades para nuevos proyectos en la comunidad.

8.5 Voluntariado Corporativo

En San Miguel, buscamos crear nuevos espacios que permitan generar instancias de intercambio entre la comunidad y los empleados y fomentar lazos de solidaridad, compromiso, interacción entre la empresa y actores de las comunidades donde estamos radicados.

Acciones 2012

- ✓ **Reuniones cuatrimestrales del Comité en Acción.** El Comité está formado por un grupo interdisciplinario de 25 personas, representantes de diferentes áreas de Argentina-Uruguay y Sudáfrica. Se reúnen con el objetivo de presentar temas para discusión
- ✓ **Supervisión de Salas de Cómputos en Escuelas de Tucumán.** Se realizó en 2 escuelas de Famaillá.
- ✓ **Plan de ordenamiento de productos “obsoletos” y en desuso para su posterior Deposición.** Se definió la necesidad de plasmar y llevar adelante un plan de ordenamiento de productos obsoletos y/o en desuso para su posterior donación.
- ✓ **Atentos a las demandas locales realizamos acciones puntuales:** arreglos de infraestructura en escuelas vecinas a las fincas y tendido de alambrado perimetral, entre otras.

Junior Achievement

Se trata de una fundación educativa internacional cuya misión es generar en los jóvenes el espíritu emprendedor que les permita alcanzar sus metas. Para ello desarrollan programas educativos dirigidos a alumnos de 5 a 11 años, que son dictados por profesionales voluntarios en instituciones públicas y privadas en forma gratuita.

Durante 2012, 28 empleados de Argentina participaron en 3 programas diferentes en las 7 escuelas rurales de Tucumán, alcanzando a un total de 207 alumnos capacitados. Los programas llevados adelante fueron:

- ✓ **Las ventajas de Permanecer en la Escuela**
- ✓ **La Compañía**
- ✓ **Socios por un Día**





Grassroot Soccer, en Sudáfrica

Grassroot Soccer Inc. es una organización no gubernamental que utiliza el fútbol para proveer a la juventud del conocimiento, las habilidades y el apoyo para llevar vidas más sanas, específicamente, en la lucha contra el Virus de inmunodeficiencia humana (VIH).

En 2012, 10 empleados que participaron del programa, se postularon a su vez para ser entrenadores de la ONG y actualmente están trabajando en sus comunidades con este proyecto.

8.6 FormARTE

En San Miguel fomentamos la vocación cultural de nuestros colaboradores y sus familiares a través de talleres de capacitación orientados a brindar una formación artística integral tanto con la enseñanza del dibujo como de distintas técnicas plásticas.

Los talleres se dictan en una de las escuelas rurales en la zona Norte, en nuestra planta industrial y en la planta de Empaque. En 2012 participaron 77 trabajadores y familiares de empleados y 69 obras fueron presentadas en el Concurso Pasión Artística San Miguel, que realizamos anualmente.

Con motivo de conocer más las fundaciones a las cuales colaboramos, detallamos a continuación algunas de las mismas.



Fundamind:

Fundación Asistencial Materno infantil de Ayuda a Niños afectados por la pobreza y el VIH



Fundalam:

Fundación Lactancia y Maternidad



FANN: Fundación de Ayuda al Niño Necesitado



Asdra: Asociación Síndrome de Down de la República Argentina



Fundación RAP: Red de Acción Política



Fundación NUTRIR-Conin



Fundación CARITAS



Fundación Garrahan



Fedeh Fundación para el estudio y la lucha de enfermedades hematooncológicas



The background of the slide is a photograph of a greenhouse. In the foreground, there are rows of green plants growing in a field. Above them, a network of brown irrigation pipes is visible, with several blue valves or connectors. The pipes are supported by a metal frame that arches over the plants. The lighting is soft, suggesting an overcast day or the interior of a greenhouse.

9. Logros 2012, desafíos 2013

OBJETIVOS 2012**AVANCES EN OBJETIVOS 2012****DESAFIOS 2013****Responsabilidad Social Empresaria**

Convertir a San Miguel en una compañía reconocida por su responsabilidad e integridad corporativa.

- Diseño de un plan integral de RSE.
- Interacción con ONGs reconocidas para evaluar proyectos en áreas de actuación.

- Elaboración del código de ética en los tres países.
- Auditoría Comercio Justo (ETI) en Argentina y Uruguay.

Profundizar el proceso de concientización orgánica de la alta dirigencia, mandos medios, y empleados en general para instalar la importancia estratégica de ser una empresa socialmente responsable.

- Capacitaciones y reuniones de trabajo de los distintos Comités de RSE.
- Integración de Uruguay y Sudáfrica al plan general de RSE.

Continuar con el plan de concientización general de la organización en todos los niveles, incorporando a la RSE como un sistema de Gestión responsable.

Prácticas justas de operación

Fomentar la toma de conciencia y valorización de ser empresas socialmente responsables por parte de nuestra cadena de valor.

Capacitación en RSE a proveedores.

- Determinar criterios sociales y ambientales al procedimiento de Selección y Evaluación de proveedores.
- Divulgación de los 10 principios del Pacto Global de Naciones Unidas a principales proveedores e invitación a firmar carta compromiso de adhesión.
- Promover acciones conjuntas de RSE con proveedores estratégicos en áreas de actuación.

OBJETIVOS 2012**AVANCES EN OBJETIVOS 2012****DESAFIOS 2013****Prácticas laborales**

Implementar un Programa Integral para el Desarrollo profesional de las personas de San Miguel.

- Rediseño y relanzamiento del Sistema de Gestión de Talento incluyendo la revisión y redefinición de competencias de San Miguel.
- Formación a todo el personal en el manejo de la nueva herramienta desarrollada para la gestión de competencias.

- Implementación y Seguimiento del Programa de Comunicación intra-área del Sistema de Gestión del Talento para evaluar resultados.
- Definición y Comunicación a toda la organización del Modelo de Liderazgo propuesto para San Miguel.
- Diseño e Implementación de un Programa de Desarrollo de Competencias Genéricas de Liderazgo y Trabajo en equipo para la Dirección de Operaciones y Negocios Industriales.

Rediseño del Plan de Capacitación, profundizando la detección de necesidades para ofrecer programas por niveles y ejes temáticos determinados.

Implementación del Programa de Identificación de Oportunidades de Desarrollo.

- Diseño e implementación de un Tablero de Comando con indicadores de gestión que permitan evaluar el desempeño del área de Capacitaciones.
- Diseño e implementación de la herramienta E-learning para procesos asociados a Capacitación y/o Desarrollo.

Establecer nuevos canales de comunicación con el personal.

Diseño e Implementación del Programa de Comunicación Interna:

- Rediseño de Revista "Somos" y lanzamiento por primera vez en Sudáfrica.
- Implementación de nuevas herramientas como el Newsletter digital mensual.

Diseño e Implementación de la 1º Encuesta de Clima en San Miguel.

Promover iniciativas que afiancen la cultura de prevención en el cuidado de la seguridad, higiene y salud laboral.

- Aplicación a la certificación de empresa libre de humo de tabaco.
- Programa de Asistencia al Empleado.(Alcoholemia)
- Capacitaciones en Seguridad Laboral.
- Lanzamiento de dos programas de capacitación continua en Seguridad personal e Higiene.

- Dar continuidad y consolidar los programas en marcha.
- Información periódica en nuestras publicaciones internas sobre la importancia de realizar controles médicos.
- Difusión de programas nacionales de Vacunación gratuita.

OBJETIVOS 2012**Asuntos de clientes**

Ser considerados por nuestros clientes como una empresa con operaciones social y económicamente responsables.

AVANCES EN OBJETIVOS 2012

- Creación e implementación del departamento de "Customer Service".
- Visitas periódicas a los clientes pre, durante y post campaña tanto de equipo comercial como del equipo técnico generando mayor cercanía y respuesta a las necesidades.
- Desarrollo del abastecimiento desde tres orígenes (Argentina, Uruguay y Sudáfrica).
- Presencia en las principales ferias comerciales del sector a nivel global.

DESAFIOS 2013

- Mejorar la coordinación logística en la oferta desde los tres orígenes.
- Evaluar y atender las innovaciones o requisitos del mercado en términos de embalaje "sustentable".
- Trabajar sobre la mayor homogeneización de los productos ofrecidos a través de All Lemon.
- Fortalecer el vínculo con los respectivos departamentos técnicos, encontrando sinergias para la mejora continua.
- Incrementar la comunicación con los clientes respecto de las iniciativas de San Miguel concerniente a la sustentabilidad.

Medio ambiente

Promover iniciativas que afiancen la cultura de prevención en el cuidado de medio ambiente.

- Plan de formación Ambiental, dirigida a todos los empleados.
- Plan de Concientización sobre la importancia de una gestión sustentable en todos los ámbitos laborales, haciendo uso racional de los recursos y logrando una buena gestión de residuos.
- Distribución, por mail, de diferentes mensajes ambientales, en fechas claves.
- Realización de la Jornada ambiental familiar.

- Elaboración de un plan de trabajo, con el objetivo de identificar impactos ambientales asociados a las diferentes etapas de producción.
- Certificación de técnicas de monitoreo ambiental ISO 9001.

Implementar un plan de gestión energética responsable y de manejo adecuado del agua y suelos.

- Cálculo y certificación de Huellas de Carbono y Agua.
- Auditoría de eficiencia energética, en planta Famaillá (Tucumán).

- Inicio del análisis de Huellas de carbono y agua en Sudáfrica y Uruguay.

OBJETIVOS 2012**AVANCES EN OBJETIVOS 2012****DESAFIOS 2013****Comunidad**

Continuar con el compromiso del desarrollo local, con foco en programas de nutrición.

- Abastecimiento a 1600 alumnos de escuelas vecinas a las fincas de la empresa con alimentos no perecederos.
- Talleres de formación a docentes, padres y niños sobre nutrición, cocina y dieta equilibrada.

- Desarrollar un sistema de medición para visualizar la evolución del programa.
- Incorporar dentro del plan de ayuda a la comunidad algún programa similar al realizado en Argentina con el Banco de Alimentos y hacerlo con FoodBank de Sudáfrica en los jardines maternos de las comunidades cercana a nuestras fincas allí.

Continuar con el compromiso del desarrollo local, con foco en programas de Educación.

Implementación del programa CRE-SER para apoyo educativo a los 350 niños en riesgo de las 7 escuelas vecinas a las fincas de la empresa.

- Dar continuidad, seguimiento y consolidar el programa CRE-SER.
- Lograr financiación para mejorar las 7 bibliotecas de las escuelas rurales.

Promover iniciativas de Voluntariado Corporativo.

Programas de Junior Achievement con las escuelas rurales.

Implementar proyectos de voluntariado para oficinas de Buenos Aires, Tucumán, Uruguay y Sudáfrica.



The background of the slide is a photograph of a forklift. The forklift's mast and a side mirror are visible on the right side of the frame. The background is a blurred green, likely from a warehouse or industrial setting. A large, solid green rectangular area covers the left and center of the slide, serving as a background for the text.

10. Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria

Indicadores de Responsabilidad Social Empresaria

9.1 Compromiso con el Pacto Global de Naciones Unidas

Con el objetivo contribuir a la construcción de un mercado global más estable, equitativo e incluyente, en 2012 firmamos la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

De este modo, confirmamos nuestro compromiso internacional en la adopción y progreso en la implementación de los 10 principios universales relacionados con los derechos humanos, las normas laborales, el medioambiente y la anticorrupción.



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL

Referencias:

N/D: información no disponible

Notas: Al pie de la tabla

9.2 Tabla de Indicadores de desempeño: GRI, Pacto Mundial y Norma ISO 26000

INDICADORES GRI		Principios del Pacto Mundial	Cláusulas ISO 26000	Páginas
1.	Visión y estrategia			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.		6.2	10,11
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.		6.2	7,17,22,26-29, 33,40,58,66, 78,84-87
2.	Perfil			
<i>Perfil de la organización</i>				
2.1	Nombre de la organización.			6
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.			13-15,18-19
2.3	Estructura operativa de la organización.		6.2	12,18-19,23
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			Nota 1
2.5	Número de países en los que opera la organización y en los que desarrolla actividades significativas.			12
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			12, Nota 2
2.7	Mercados servidos.			12,18,19,56-57
2.8	Dimensiones de la organización informante.			16,18,41,56-57
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el reporte en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			Nota 3
2.10	Premios y distinciones recibidos.			29
3.	Parámetros del reporte			
<i>Perfil del reporte</i>				
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el reporte.			6
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente.			Nota 4
3.3	Ciclo de presentación de reportes.			Nota 4
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido.			Retirac de contratapa
<i>Alcance y cobertura del reporte</i>				
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.			6,7
3.6	Cobertura del reporte.			6

INDICADORES GRI		Principios del Pacto Mundial	Cláusulas ISO 26000	Páginas
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del reporte.			6
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparación informativa.			Nota 5
3.9	Técnicas de medición para elaborar los indicadores.			6
3.10	Efecto de la reexpresión de información de reportes anteriores.			Nota 5
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el reporte.			Nota 5
<i>Índice del contenido GRI</i>				
3.12	Tabla de contenidos GRI.			90-93
<i>Verificación</i>				
3.13	Política y práctica sobre verificación externa		7.5.3	Nota 6
4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés				
<i>Gobierno</i>				
4.1	Estructura de gobierno de la organización.		6.2	22,23
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.		6.2	Nota 7
4.3	Indicar el número y género de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		6.2	22, Nota 7
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		6.2	22
4.5	Vínculo entre la retribución del máximo órgano de gobierno, y el desempeño de la organización, incluido el desempeño social y ambiental.		6.2	Nota 8
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		6.2	32
4.7	Procedimiento para determinar la composición, la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno y sus comités.		6.2	22,27,28
4.8	Declaraciones de misión y valores y códigos de conducta.		6.2	17,32
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.		6.2	27
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		6.2	N/D
<i>Compromisos con iniciativas externas</i>				
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Principio 7	6.2	66, 67
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.		6.2	33, 35, 39, 40, 43, 45, 78-81
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya		6.2	32, 81
<i>Participación de los grupos de interés</i>				
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		6.2	28, 29
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.		6.2	28, 29
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés.		6.2	7, 28, 29, 53, 61, 62
4.17	Aspectos de interés surgidos a través de la participación de los grupos de interés y respuesta de la organización.		6.2	7, 53, 61, 62
Indicadores de desempeño económico				
<i>Desempeño económico</i>				
EC1(P)	Valor económico directo generado y distribuido		6.8, 6.8.3, 6.8.7, 6.8.9	16
EC2 (P)	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	Principio 7	6.5.5	N/D
EC3 (P)	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			N/D
EC4 (P)	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.			Nota 9
<i>Presencia en el mercado</i>				
EC5 (A)	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Principio 1	6.4.4, 6.8	Nota 10
EC6 (P)	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	Principio 6	6.6.6, 6.8, 6.8.5, 6.8.7	34
EC7 (P)	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.		6.8, 6.8.5, 6.8.7	Nota 11
<i>Impactos económicos indirectos</i>				
EC8 (P)	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.		6.3.9, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	78-81

INDICADORES GRI		Principios del Pacto Mundial	Cláusulas ISO 26000	Páginas
EC9 (A)	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, y su alcance.		6.3.9, 6.6.6, 6.6.7, 6.7.8, 6.8, 6.8.5, 6.8.6, 6.8.7, 6.8.9	35, 38, 41, 43, 44, 79, 80
Indicadores de desempeño social: practicas laborales y trabajo decente				
<i>Empleo</i>				
LA1 (P)	Desglose de empleados por tipo de empleo, por contrato y por región, desglosados por género.		6.4, 6.4.3	41
LA2 (P)	Nº total de empleados y rotación media de empleados, y nuevos empleados contratados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Principio 6	6.4, 6.4.3	41
LA3 (A)	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, desglosado por lugares significativos de las operaciones.		6.4, 6.4.3, 6.4.4	46
LA15 (P)	Cantidad de personas que permanecen trabajando en la empresa luego de la licencia por maternidad o paternidad, por género.			N/D
<i>Relaciones empresa/trabajadores</i>				
LA4 (P)	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Principio 1 y 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5, 6.3.10	Nota 12
LA5 (P)	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Principio 3	6.4, 6.4.3, 6.4.4, 6.4.5	N/D
<i>Salud y seguridad en el trabajo</i>				
LA6 (A)	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad.	Principio 1	6.4, 6.4.6	N/D
LA7 (P)	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Principio 1	6.4, 6.4.6	49
LA8 (P)	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos en relación con enfermedades graves.	Principio 1	6.4, 6.4.6, 6.8, 6.8.3, 6.8.4, 6.8.8	48-52
LA9 (A)	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Principio 1	6.4, 6.4.6	N/D
<i>Formación y educación</i>				
LA10 (P)	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por género y por categoría de empleado.		6.4, 6.4.7	44,48
LA11 (A)	Programas de gestión de habilidades y de formación continua.		6.4, 6.4.7, 6.8.5	42-45,48
LA12 (A)	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, por género.		6.4, 6.4.7	N/D
<i>Diversidad e igualdad de oportunidad</i>				
LA13 (P)	Órganos de gobierno corporativo y plantilla por categoría de empleado, desglosado por sexo, grupo de edad y pertenencia a minorías.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3	22,41,Nota 11
LA14 (P)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicación de operaciones significativas.	Principio 1 y 6	6.3.7, 6.3.10, 6.4, 6.4.3, 6.4.4	45
Indicadores de desempeño social: derechos humanos				
<i>Prácticas de inversión y abastecimiento</i>				
HR1 (P)	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión y contratos significativos que incluyan cláusulas incorporando preocupaciones por los derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.6.6	N/D
HR2 (P)	Porcentaje de los distribuidores, contratistas y otros socios comerciales que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	Principio 1-6	6.3, 6.3.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	N/D
HR3 (A)	Horas de formación de empleados sobre políticas y procedimientos relacionados a los derechos humanos.	Principio 1-6	6.3, 6.3.5	N/D
<i>No discriminación</i>				
HR4 (P)	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Principio 1, 2 y 6	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.10, 6.4.3	40
<i>Libertad de asociación y convenios colectivos</i>				
HR5 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o correr importantes riesgos, y medidas adoptadas.	Principio 1-3	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.8, 6.3.10, 6.4.3, 6.4.5	33,38
<i>Explotación infantil</i>				
HR6 (P)	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas.	Principio 1,2, 4 y 5	6.3, 6.3.3, 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	33,38

INDICADORES GRI	Principios del Pacto Mundial	Cláusulas ISO 26000	Páginas
<i>Trabajos forzados</i>			
HR7 (P) Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas.	Principio 1, 2 y 4	6.3, 6.3.3 6.3.4, 6.3.5, 6.3.7, 6.3.10	33,38
<i>Prácticas de seguridad</i>			
HR8 (A) Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en aspectos de derechos humanos.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.5, 6.4.3, 6.6.6	N/D
<i>Derechos de los indígenas</i>			
HR9 (A) Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Principio 1 y 2	6.3, 6.3.6, 6.3.7, 6.3.8, 6.6.7	N/D
<i>Evaluación</i>			
HR10 (P) Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetos a revisiones y/o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos.			33,38
<i>Medidas correctivas</i>			
HR11 (P) Número de quejas relacionadas con los derechos humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal.			N/D
Indicadores de desempeño social: sociedad			
<i>Comunidad</i>			
SO1 (P) Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		6.3.9, 6.8, 6.8.5, 6.6.7	78-81
SO9 (P) Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.			N/D
SO10 (P) Medidas de prevención y mitigación aplicado en las operaciones con importantes impactos negativos reales o potenciales en locales las comunidades.			N/D
<i>Corrupción</i>			
SO2 (P) Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	N/D
SO3 (P) Porcentaje de empleados formados en anti-corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	N/D
SO4 (P) Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Principio 10	6.6, 6.6.3	N/D
<i>Política pública</i>			
SO5 (P) Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de lobbying.	Principio 1-10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 13
SO6 (A) Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Principio 10	6.6, 6.6.4, 6.8.3	Nota 14
<i>Comportamiento de competencia desleal</i>			
SO7 (A) N° total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		6.6, 6.6.5, 6.6.7	N/D
<i>Cumplimiento normativo</i>			
SO8 (P) Valor monetario de sanciones, multas y sanciones no monetarias por el incumplimiento de leyes y regulaciones.		6.6, 6.6.7	N/D
Indicadores de desempeño social: responsabilidad de producto			
<i>Salud y seguridad del cliente</i>			
PR1 (P) Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	58,59,60
PR2 (A) N° total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad de clientes.	Principio 1	6.3.9, 6.6.6, 6.7, 6.7.4, 6.7.5	N/D
<i>Etiquetado de productos y servicios</i>			
PR3 (P) Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	58-60
PR4 (A) N° total de incumplimientos de la regulación relativa a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	Principio 8	6.7, 6.7.3, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.9	N/D
PR5 (A) Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente.		6.7, 6.7.4, 6.7.5, 6.7.6, 6.7.8, 6.7.9	60-62
<i>Comunicaciones de marketing</i>			
PR6 (P) Programas de cumplimiento de las leyes y códigos voluntarios en comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	Nota 15
PR7 (A) N° total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.		6.7, 6.7.3, 6.7.6, 6.7.9	N/D
<i>Privacidad del cliente</i>			
PR8 (A) N° total de reclamaciones en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Principio 1	6.7, 6.7.7	N/D

INDICADORES GRI	Principios del Pacto Mundial	Cláusulas ISO 26000	Páginas
<i>Cumplimiento normativo</i>			
PR9 (P) Coste de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		6.7, 6.7.6	N/D
Indicadores de desempeño medioambiental			
<i>Materiales</i>			
EN1 (P) Materiales utilizados, por peso o volumen.	Principio 8	6.5, 6.5.4	N/D
EN2 (P) Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	N/D
<i>Energía</i>			
EN3 (P) Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	71
EN4 (P) Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Principio 8	6.5, 6.5.4	71
EN5 (A) Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	N/D
EN6 (A) Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía, y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	69,72
EN7 (A) Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	67,68,72
<i>Agua</i>			
EN8 (P) Captación total de agua por fuentes.	Principio 8	6.5, 6.5.4	69
EN9 (A) Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Principio 8	6.5, 6.5.4	69
EN10 (A) Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4	N/D
<i>Biodiversidad</i>			
EN11 (P) Terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/D
EN12 (P) Impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Principio 8	6.5, 6.5.6	72-75
EN13 (A) Hábitats protegidos o restaurados.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/D
EN14 (A) Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Principio 8	6.5, 6.5.6	72,74,75
EN15 (A) N° de especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Principio 8	6.5, 6.5.6	N/D
<i>Emisión, vertidos y residuos</i>			
EN16 (P) Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D
EN17 (P) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.5	N/D
EN18 (A) Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.5	72,75
EN19 (P) Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Principio 8	6.5, 6.5.3	N/D
EN20 (P) NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Principio 8	6.5	N/D
EN21 (P) Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Principio 8	6.5	75
EN22 (P) Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Principio 8	6.5	74
EN23 (P) N° total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Principio 8	6.5	N/D
EN24 (A) Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	Principio 8	6.5	73,74
EN25 (A) Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.5.6	N/D
<i>Productos y servicios</i>			
EN26 (P) Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción.	Principio 7, 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.6.6, 6.7.5	69, 73,74
EN27 (P) Porcentaje de productos vendidos y materiales de embalaje recuperados al final de su vida útil.	Principio 8 y 9	6.5, 6.5.4, 6.7.5	35
<i>Cumplimiento normativo</i>			
EN28 (P) Coste de multas significativas y n° de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Principio 8	6.5	N/D
<i>Transporte</i>			
EN29 (A) Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	Principio 8	6.5, 6.5.4, 6.6.6	N/D
<i>General</i>			
EN30 (A) Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Principio 7, 8 y 9	6.5	N/D

Notas

- 1: La sede principal de San Miguel se encuentra en Buenos Aires, Argentina.
- 2: SA San Miguel Agrícola, Ganadera, Industrial, Comercial, Inmobiliaria y Financiera.
- 3: Inauguración de la Planta de Empaque (Sur) de la citrícola Milagro SA.
- 4: San Miguel publica por primera vez su Reporte de Sustentabilidad cubriendo el periodo anualmente.
- 5: No se produjo una re expresión de información respecto a reportes anteriores, ni cambios en el alcance o cobertura del documento, ya que este es el primer Reporte de Sustentabilidad de San Miguel.
- 6: El Reporte de Sustentabilidad 2012 no cuenta con verificación externa.
- 7: Tanto el Presidente, como el resto de los miembros del Directorio, no ocupan un cargo ejecutivo en San Miguel.
- 8: La remuneración del Directorio es fijada en función de las responsabilidades asumidas, el tiempo dedicado, la competencia y reputación profesional y el valor de los servicios en el mercado. Tiene un componente fijo un componente de rendimiento y están alineadas con remuneraciones del mercado.
- 9: No se recibieron ayudas financieras significativas de gobiernos.
- 10: Los salarios de los empleados fuera de convenio de San Miguel están por encima del SMVM (Salario Mínimo Vital y Móvil) argentino. El salario inicial para hombres y mujeres supera un 105,9% el SMVM.
- 11: Todos los miembros del Directorio (no ejecutivo) son argentinos.
- 12: El 95,2% de los empleados dentro de convenio están cubiertos por convenios colectivos.
- 13: A través de las Cámaras empresarias en las que estamos representados participamos activamente para defender los intereses del sector, proponer iniciativas para la mejora de la competitividad y cooperar en el desarrollo de nuevos mercados.
- 14: No se realizaron aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.
- 15: En el marco de la Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios participamos en el desarrollo de un Código de Auto-regulación Publicitaria de Alimentos y Bebidas que principalmente considera el público infantil.

Abiertos al diálogo

Con la publicación de nuestro 1^{er} Reporte de Responsabilidad Social, esperamos que nuestros públicos puedan conocer la forma en que trabajamos y vivimos la RSE y los asuntos materiales que guían nuestro negocio y el compromiso que tenemos con el Desarrollo Sustentable.

Esperamos que nos hagan llegar sus opiniones, sugerencias, dudas o cualquier comentario extra vinculad a nuestra gestión y a lo expresado en este Reporte.

Puede hacerlo al siguiente correo electrónico: rse@sa-sanmiguel.com

Nuestro agradecimiento

Agradecemos la valiosa contribución de todos los colaboradores de la empresa y a todos aquellos grupos de interés que hicieron posible el análisis que realizamos y el relevamiento de información necesario para la elaboración del presente Reporte.

Buenos Aires, Mayo de 2013

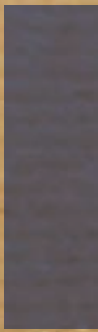
Se han impreso 1.500
ejemplares de este Reporte
de Responsabilidad Social
para ser distribuido
entre nuestros grupos
de interés de forma gratuita.

Este Reporte se encuentra
disponible en formato
electrónico en:
[http://www.sa-sanmiguel.com/
Sustentabilidad2012.pdf](http://www.sa-sanmiguel.com/Sustentabilidad2012.pdf)

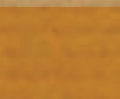
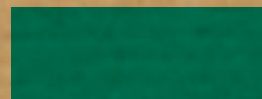
Elaborado por:
Dirección de Relaciones
Institucionales /
Área de Responsabilidad
Social Empresaria

Facilitador Externo RSE:
ReporteSocial
www.reportesocial.com

Diseño gráfico:
Tholón kunst, comunicación visual
www.tholon.com



www.sa-sanmiguel.com



San Miguel