



REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2009 - 2010



Cooperativas Unidas Ltda.

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

2009 / 2010





ÍNDICE

- Consejo de Administración	4
- Palabras del Presidente	5
- Palabras del Gerente General	6

CAPÍTULO 1: LA EMPRESA

1.1 Perfil de la empresa	11
1.2 Estrategia	14
1.3 Resultados Económicos 2009-2010	19

CAPÍTULO 2: GOBIERNO CORPORATIVO

2.1 Estructura de la empresa	23
2.2 Cooperativa como gobierno participativo y democrático	25
2.3 Contribución al desarrollo del país	26
2.4 Grupos de interés. Mecanismos de diálogo	28

CAPÍTULO 3: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

3.1 Contribución a la salud y la nutrición de los consumidores	33
3.2 Escucha activa al consumidor	33
3.3 Productos nutritivos y saludables	35
3.4 Sistema de gestión de calidad SanCor	38
3.5 Información al consumidor	39

CAPÍTULO 4: MEDIO AMBIENTE

4.1 Gestión ambiental	45
4.2 El aporte a la reducción de los efectos del cambio climático	49
4.3 Promoción del cuidado del medio ambiente	53

CAPÍTULO 5: PRODUCCIÓN DE LECHE

5.1 Productores lecheros	57
5.2 Relación con los productores lecheros	58
5.3 Formación a los productores lecheros	60

5.4 Asistencia integral a los productores lecheros y entes vinculados	62
5.5 Evaluación y auditorías	63
5.6 Medición de la satisfacción del productor	63

CAPÍTULO 6: CADENA DE VALOR

6.1 La cadena de valor de SanCor	67
6.2 Proveedores de insumos, bienes y servicios	67
6.3 Clientes: eslabones de la cadena comercial	70
6.4 Competencia leal	73

CAPÍTULO 7: EMPLEADOS

7.1 La dotación	77
7.2 Relaciones laborales	78
7.3 Comunicaciones internas	78
7.4 Formación y desarrollo profesional	80
7.5 Salud y bienestar laboral	82
7.6 Higiene y seguridad en el trabajo	83

CAPÍTULO 8: SOCIEDAD

8.1 Inversión social	89
8.2 Asistencia alimentaria	89
8.3 Formación en salud y nutrición	91
8.4 Infraestructura y servicios hacia la comunidad	94
8.5 Contribución con la educación de grupos sociales	94

PARÁMETROS DEL REPORTE

<i>Alcance y contenido</i>	98
<i>Principios y proceso de elaboración del informe</i>	98
<i>Grado de seguimiento de las recomendaciones del GRI. (Tabla)</i>	99
<i>Consulta e información adicional</i>	106

Consejo de Administración

Presidente: *Vicente Carlos Bauducco*

Vicepresidente: *Víctor Domingo Giovenale*

Secretario: *Rubén Darío Echavarrí*

Prosecretario: *José Miguel Castagno*

Tesorero: *Daniel Alberto Anghilante*

Protesorero: *Diego Guillermo Callieri*

Vocales Titulares: *Rodolfo Bertorello, Héctor René Coraglio, Raúl Antonio Maranzana, Miguel Omar Altuna, Germán Wilder Peterlin, Oscar Juan Carreras y Oscar Juan Sapino.*

Vocales Suplentes: *Daniel José Alasia, Gustavo Ariel Ferrero, Ovidio Albino Lerda, Ricardo Alcides Marsengo, Ariel Aldo Salera y Tito José Moisés Travaglino.*

Comisión Fiscalizadora

Presidente: *Emilio Alfredo Genovesio*

Síndicos Titulares: *Egardo Miguel Pironello y Carlos Rubén Francisca.*

Síndicos Suplentes: *Juan Antonio Beltramo, Ramiro Echavarrí y José Pablo Gastaldi.*



Palabras del Presidente de SanCor, Vicente Bauducco

Una trayectoria de equidad y compromiso social

SanCor es desde su nacimiento, por los mismos motivos que le dieron origen y por su carácter social, una empresa comprometida con el desarrollo de quienes la integran, de sus comunidades y de quienes se vinculan por diversos motivos.

Su concepción, basada en la equidad y la solidaridad, fue la base de un desarrollo sostenido en el tiempo, que generó un cambio permanente sustentado en el conocimiento, el trabajo, la perseverancia y el compromiso.

Muchas cosas cambiaron a lo largo de los casi 72 años de nuestra historia. Cambiaron la forma de producir, las tecnologías, las modas, algunos usos y costumbres y hasta las personas, que son quienes hacen que las cosas pasen, pero los valores que nos animan permanecen inalterados.



Resultó un paso natural, entonces, que durante el Ejercicio 2009-2010, a partir de una resolución del Consejo de Administración, SanCor adhiera a los postulados e integre el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, promoviendo la difusión y la aplicación de 10 principios éticos en materia de derechos humanos, prácticas laborales, medioambiente y anticorrupción, en las organizaciones que integra y en todos sus ámbitos de influencia.

Esta decisión se ve ratificada al refrendar también el Código de Conducta de SanCor, en el que se expresan formalmente los compromisos que la Cooperativa asume frente los diversos públicos con los que se relaciona, invitándolos asimismo, a una recíproca actitud.

Finalmente, la publicación del primer Reporte de Sostenibilidad de SanCor es también un hito de importancia. En el mismo se identifican, valorizan y expresan las políticas y acciones, sus resultados y desafíos asumidos por la Cooperativa con el fin de alcanzar un desarrollo seguro, continuo y permanente.

Nuestra actuación en materia económica, social y ambiental promueve oportunidades y beneficios para los diversos públicos con los que nos vinculamos a diario.

La inversión constante en el negocio vuelve acrecentada a los puestos de trabajo y los procesos de la leche, y a todos los actores de la cadena de valor, generando mejoras perdurables en las comunidades de las que somos parte.

También los consumidores reciben beneficios. Nuestros productos son, a la vez que alimentos, una fuente de nutrición y salud para cada etapa de la vida, y responden a sus necesidades desarrollando con esmero nuevas y mejores opciones.

Ratificamos nuestra voluntad de ser protagonistas del cambio positivo, responsables en nuestra acción y promotores de desarrollo. Tal como lo hicieron nuestros mayores y como pretendemos que lo hagan quienes nos sucedan.



Vicente Carlos Bauducco
Presidente

Palabras del Gerente General, Jorge Arnaudo

La Responsabilidad Social de SanCor

La Misión de SanCor de agregar valor a la leche propone desafíos que presentan múltiples facetas. La necesaria competencia en el mercado, la contribución al desarrollo equilibrado de la sociedad y la preservación del medio ambiente son aspectos que presentan una interdependencia que es necesario atender para asegurar la sostenibilidad de la Cooperativa.

La elección del camino a recorrer está basada en la conciencia colectiva del aporte que realizamos desde nuestros productos, al ser elaboradores de alimentos de base láctea que proveen nutrición y salud a quienes los consumen. Es una oferta que implica un valor agregado constante, que indaga sobre necesidades insatisfechas de la población y genera respuestas completas y ajustadas a cada etapa de la vida, posibilitando que ésta sea mejor.

Para alcanzar esos objetivos, en SanCor ponemos en marcha cada día una rueda de innovación basada en métodos técnicos y en un cuidado artesanal que asegura resultados efectivos y placenteros.

Nuestra acción comienza en los tambos de los asociados, acompañando y potenciando el desarrollo productivo de sus establecimientos y proporcionando herramientas que permitan la trascendencia de sus empresas. Buenos ejemplos de reciente aplicación son el Programa de Desarrollo Tecnológico, el Manual de Gestión Integral de las Empresas Tamberas y el Programa de Manejo responsable de agroquímicos, entre los más destacados. El adelanto de precio realizado por la producción sitúa a nuestra Cooperativa en una situación totalmente competitiva respecto de la competencia regional.

Los avances alcanzados en la transformación industrial se deben al conocimiento aplicado por el personal -adquirido por la práctica y la transmisión del saber a través de la capacitación constante-, la incorporación de tecnología que a la vez que mejora la productividad, asegura la calidad de lo producido y minimiza el impacto ambiental, y a una sincronizada operación que involucra a distintas áreas de la empresa.

Durante el ejercicio que culminó se llevaron adelante programas y actividades de sensibilización, de mejora y de aprendizaje, que son la base de una profunda transformación empresarial que transcurre y perdurará en el tiempo.

Los productos obtenidos responden cada vez más a nuestra estrategia de agregado de valor, que nos proporciona fundamentos sólidos para continuar diferenciándonos y crecer.

La atención de nuestros clientes también tuvo este año características diferenciales. A la vez que generamos relaciones comerciales sólidas y perdurables, impulsamos un proceso de mejora constante en la capacidad de gestionar los negocios a través de información, herramientas de gestión y capacitación acorde. Son medidas que garantizan el éxito de todos y generan satisfacción y tranquilidad.

En cuanto a los consumidores de nuestros productos, la relación que se renueva día a día desde hace 72 años, establece permanentemente nuevos lazos a través de la confianza que depositan en nosotros como proveedores de nutrición y salud. La oferta siempre renovada, la calidad garantizada, el servicio disponible en cada presentación y la permanencia inalterable en las góndolas son nuestros mejores argumentos.

El cuidado del medio ambiente se extiende a lo largo de toda la cadena. Asesoramiento, programas y acciones en los tambos, cuidado siempre presente en las emisiones, desperdicios y efluentes en las plantas industriales y novedades en cuanto a envases y recomendaciones en su deposición final, son parte de un compromiso



ineludible en una empresa que toma su materia prima esencial de la naturaleza. Cuidarla y promover su protección es una decisión inalterable.

En este sentido, también generamos conciencia a través de canales de difusión internos y públicos que ayudan en una mayor sensibilidad hacia estos temas, con algunas campañas generales y otras específicas.

Durante este ejercicio hubo inversiones muy significativas, algunas dirigidas a mejorar la productividad, otras hacia la innovación, muchas a la capacitación y otras con un impacto social y medioambiental notables. Todas contribuyen al mejor resultado de un negocio, pero fundamentalmente la concreción de una idea compartida por más de 20.000 personas que cada día viven directa o indirectamente relacionadas con nuestra actividad y nuestra Cooperativa.

Los dos ejemplos paradigmáticos de las inversiones son la inauguración de la ampliación de la planta industrial de AFISA, nuestra sociedad con la cooperativa sueco danesa Arla, y la adquisición de productos, marcas y la planta industrial ubicada en Arenaza, provincia de Buenos Aires.

La primera de ellas, AFISA, constituye un ejemplo de integración internacional para fines específicos, que presenta una contribución destacada a nuestra estrategia de valor y a nuestro resultado económico, pero también conlleva una minimización de impactos medioambientales de gran magnitud, a la vez que provee trabajo y bienestar.

La elaboración de proteínas a partir del suero de queso resuelve lo que antes era un grave problema derivado de la producción de quesos y una pérdida económica y lo transforma en una oportunidad de negocios única, al dar lugar a un insumo altamente demandado en la industria de la alimentación en el mundo.

La difusión pública alcanzada por la inauguración permitió generar mayor conciencia sobre las posibilidades que aportan la tecnología, los negocios y los recursos bien orientados al bienestar general.

En tanto, la compra de los activos tangibles e intangibles que componían SanCor DPAA Unión Transitoria de Empresas (UTE) posibilitará profundizar la acción de la Cooperativa en un segmento de negocios –el de los productos lácteos frescos–, que redundará en mayor amplitud y penetración de un mercado de alta rentabilidad.

Pero hay una actividad que merece ser especialmente tratada, y es la relacionada con la nutrición infantil, en la que depositamos nuestros esfuerzos y esperanzas, y que confiamos sea un aporte de trascendencia para una población saludable y con posibilidades de futuro concreto.

Se trata de una línea de productos que contribuye de manera decisiva al pleno desarrollo de los niños, al proporcionar todos los elementos nutricionales que sus cuerpos y sus mentes necesitan para crecer sanos y felices, pero fundamentalmente, con oportunidades para el mañana.

En suma, y como se desprende de lo dicho, la responsabilidad social es un valor presente en las actividades de SanCor, que a partir de ahora profundizaremos en acciones integradas en nuestro planeamiento estratégico para generar un crecimiento equilibrado de los aspectos económicos, sociales y ambientales de nuestro accionar.



Jorge Arnaudo
Gerente General

La Empresa

1.1 Perfil de la empresa

1.2 Estrategia

1.3 Resultados Económicos 2009-2010





La Empresa

"Gestionamos todas nuestras operaciones y relaciones con los grupos de interés, basados en nuestros valores cooperativos, integridad y credibilidad".

1.1 Perfil de la empresa

SanCor es una Cooperativa argentina de productores lecheros que produce y comercializa alimentos de base láctea que brindan nutrición y salud.

Su nombre hace referencia a las dos provincias («San» de Santa Fe; y «Cor», de Córdoba) a las cuales pertenecían las cooperativas que la fundaron un 17 de septiembre de 1938 en Sunchales (provincia de Santa Fe).

En pocos años, SanCor se expandió por toda la cuenca lechera central argentina y se fue consolidando como la alternativa solidaria para el desarrollo económico, social y medioambiental.

Su calidad reconocida y su trayectoria en el mercado interno y externo la convirtieron en una empresa líder del sector, que promueve el desarrollo regional y nacional a través de oportunidades de mejora a lo largo de toda su cadena de valor.

SanCor en números

1.380 Tambos asociados

1.110.000.000 litros de leche anuales de producción.

4.115 empleados.

16 plantas industriales.

4.000.000 de litros de leche de capacidad de procesamiento por jornada.

1.484 Proveedores de Insumos, Bienes y Servicios de Suministros.

Más de **100** productos diferentes.

270 distribuidores exclusivos y **10** sucursales de venta en todo el país.

2 filiales (Miami, EE.UU. y San Pablo, Brasil).

Más de **30** países a los que exporta.



SanCor en el tiempo

1943

Inauguración de la fábrica de Brinkmann (Córdoba), para la elaboración de manteca «de exportación». Comienza la elaboración de dulce de leche, en Sunchales (Santa Fe).

1953

SanCor abre una oficina en Nueva York (EE.UU.) para facilitar sus actividades de comercio internacional.

1970

Da inicio la “Línea de productos frescos”, con yogures, flanes y postres.

1995

Lanzamiento de la leche SanCor BIO. Un trascendente logro de la complementación entre la industria privada y parte de la comunidad científica nacional.

2000

Se constituyó SanCor Dairy Corporation. Se presenta como un centro estratégico para atender las oportunidades provenientes del Nafta, Centroamérica y el Caribe.

2005

SanCor modifica su Estatuto Social. Permite así la relación directa de la Cooperativa con los productores y con las 61 cooperativas asociadas. El cambio establece una relación más estrecha con todos los productores y facilita el acceso a la asistencia técnica y a herramientas para la gestión productiva y económica de las empresas tamberas.

1938

16 cooperativas de las provincias de Santa Fe y Córdoba se asocian para crear SanCor. Dos años después se abre la primera fábrica de manteca y caseína.

1947

Primera fábrica y depósitos de maduración para quesos, en Gálvez (Santa Fe).

1962

Se comienza a elaborar leche pasteurizada, en Sunchales. Un año después abre en el mismo lugar la primera fábrica de leche en polvo. Ingreso definitivo al proceso de diversificación de la producción.

1986

Creación de SanCor do Brasil Produtos Alimentícios, con sede en Sao Paulo (Brasil).

1999

Finaliza un programa de ampliación de capacidad y actualización tecnológica de procesos, con inversiones por \$ 200 millones de pesos.

Se inauguran plantas industriales en San Guillermo (Santa Fe), Chivilcoy (Bs. As.), Balnearia (Córdoba), el centro de distribución en Bs. As. e importantes obras en Morteros, Devoto y Sunchales.

2002

Tras conformar una sociedad con la cooperativa sueco-danesa Arla Foods, se inaugura la planta de AFISA (Arla Foods Ingredients S.A.) en Porteña (Córdoba), para la elaboración de proteínas de suero de queso.

2009-2010

SanCor adquiere los activos de la UTE SanCor DPAA para la elaboración de productos frescos, e invierte más de 30 millones de dólares para ampliar la planta procesadora de suero de queso (AFISA) junto a Arla Foods.

Productos

MANTECA
 QUESOS
 LECHE EN POLVO
 DULCE DE LECHE
 LECHE U.A.T.
 LECHE REFRIGERADA
 FÓRMULAS INFANTILES
 YOGURES
 CREMA
 FLANES
 POSTRES
 PROTEÍNAS DE SUERO
 ALIMENTOS ENTERALES



Marcas



1.2 Estrategia

Pilares estratégicos de SanCor

Misión:

Agregar valor a la leche.

Visión:

Ser la empresa láctea líder en Argentina, ayudando a mejorar la calidad de vida de los consumidores a través de la alimentación, creciendo con proyección internacional.

Valores:

- Valores cooperativos
- Trabajo en equipo
- Proactividad
- Flexibilización y adaptación al cambio
- Desafiar los procesos
- Orientación a resultados
- Orientación al cliente como fuente de valor

Valores cooperativos:

- Igualdad y Equidad
- Cooperación
- Transparencia y Honestidad
- Humanismo y Solidaridad
- Autonomía e Independencia
- Espíritu formador
- Responsabilidad y Vocación Social

Compromiso ético de SanCor

SanCor, desde sus orígenes y valores fundacionales, concibe el compromiso ético del negocio como parte esencial de sus propósitos empresariales. La Responsabilidad Social ha sido una premisa y una evidencia en la historia de la Cooperativa.

En el ámbito internacional, en correspondencia a las exigencias de la ciudadanía por transparencia e integridad, el sector empresarial comienza a dar respuestas en sintonía con la filosofía y cultura de SanCor.

Consecuentemente, los directivos de SanCor resuelven sumarse a estas iniciativas globales para aplicar y difundir los principios éticos aplicados en el mundo de los negocios. Y formalmente, durante este ejercicio, se han aprobado por unanimidad la adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas y el Código de Conducta de SanCor.

Adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)

Es la iniciativa internacional más importante para promover la contribución voluntaria de las empresas en la construcción de una sociedad más inclusiva, equitativa y ambientalmente sostenible.

Este compromiso asumido por SanCor implica difundir los principios del Pacto Mundial en la sociedad, especialmente en toda la extensión de su cadena de valor, y obviamente aplicarlos en la manera de gestionar su negocio, consolidando una cultura corporativa con visión de responsabilidad económica, social y ambiental.

Los 10 principios



1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
2. Evitar verse involucrados en abusos de los derechos humanos.
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Apoyar la abolición del trabajo infantil.
6. Apoyar la eliminación de la discriminación respecto del empleo y la ocupación.
7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.
10. Luchar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

Presentación del Código de Conducta de SanCor

El Código de Conducta de SanCor direcciona los asuntos éticos de la gestión para asegurar la reputación y los objetivos de la Cooperativa con el fin de lograr la sostenibilidad del negocio en el largo plazo.

Este conjunto de valores, políticas y declaraciones permite enmarcar todas las decisiones y acciones de nivel estratégico y de la vida diaria de la empresa.

De esta forma, SanCor asume voluntariamente estos compromisos frente a los integrantes de su cadena de valor (asociados, proveedores, empleados, clientes y consumidores); el sector lácteo (instituciones y organizaciones sectoriales y empresas competidoras); sector público y sociedad en general.

El Consejo de Administración aprueba su aplicación como marco de referencia para todos los integrantes de la Cooperativa, y lidera estos lineamientos, convencidos que su aplicación mejora el diálogo entre todos los grupos de interés y los integra en un clima de armonía, ética e interés común.

En el proceso de elaboración de este Código, participaron todas las áreas de la empresa desde la etapa de recolección de información, políticas, prácticas y datos preexistentes.

Esto implicó sistematizar en un único documento todos estos lineamientos para repensar, aprender y contribuir a la mejora de la gestión actual de cada una de las

áreas, y fundamentalmente crear nuevas prácticas que permitan asumir los nuevos desafíos de la empresa.

El próximo paso implica la difusión del mismo hacia la cadena de valor y la sociedad en general. Desde los puestos directivos y gerenciales, con el ejemplo y la comunicación, se pretende asegurar el entendimiento de todos los empleados tanto del contenido como también de la contribución específica de cada uno.

Para encuadrar este proceso de comunicación sobre el aporte de cada una de las personas que integran la empresa en la aplicación del Código de Conducta de SanCor, el Consejo de Administración ha aprobado un anexo en el cual formalmente se establecen los compromisos esperados y un procedimiento formal con mecanismos simples y directos para consultar e informar sobre infracciones o situaciones que puedan ocasionar conflictos de interés.



Principales Riesgos y Oportunidades del contexto 2009-2010

Durante este período, el mercado internacional superó las condiciones derivadas de la crisis financiera internacional y se registró una evolución ascendente de los precios de los productos lácteos. La demanda creciente de alimentos y la tendencia en aumento del consumo de productos más beneficiosos para la nutrición, la salud y el bienestar de las personas, son también elementos a tener en cuenta en una proyección positiva del largo plazo.

Sin embargo, este análisis puede verse afectado por la recurrente volatilidad de los precios, ya que la lechería está directamente condicionada a múltiples variables. Otro aspecto que se califica con alta incertidumbre en los negocios es el impacto derivado del cambio climático. Los efectos de las consecuencias de las cíclicas sequías e inundaciones han afectado a un porcentaje importante de las producciones rurales en la región pampeana y se estima que estas situaciones de emergencia climática se reiterarán en el futuro.

Claves de éxito de la estrategia de SanCor

Las claves del modelo de gestión de SanCor para alcanzar las metas propuestas son:

Cooperativa como forma de gobierno corporativo

El sistema organizacional estructura el poder con base democrática para la elección de representantes y la participación en las decisiones estratégicas de la Cooperativa.

Inversión constante en el negocio

Las inversiones en tecnologías acompañan una estrategia exigente en innovación de

productos; y otras en negocios que permiten fortalecer toda la cadena de valor.

Innovación en productos nutritivos y saludables con alto valor agregado

Es la respuesta a las nuevas tendencias y necesidades de los consumidores con respaldo científico, calidad asegurada y a su vez provee rentabilidad a los negocios.

Previsibilidad y calidad asegurada de la leche como insumo estratégico

La relación constante y la asistencia permanente a los productores asociados permiten el abastecimiento de materia prima y su crecimiento.

Productividad en los procesos industriales y logísticos

La mejora continua de los procesos da respuestas a la demanda creciente y las nuevas exigencias de requerimientos de productos más completos.

Cadena de valor integrada y sostenible

Se construye desde relaciones perdurables y de cercanía, asistiendo con herramientas de gestión y capacitación a todos sus eslabones en la búsqueda de la sustentabilidad.

Alto rendimiento de equipos comprometidos

Se conforman equipos interdisciplinarios para alcanzar soluciones complejas que requieren el desarrollo del talento de las personas y un clima de bienestar laboral.

Compromiso social

Valor compartido desde los orígenes y establecido formalmente en documentos corporativos y adhesiones a iniciativas internacionales. La responsabilidad social de SanCor es aplicada en políticas y acciones de la gestión integral de la Cooperativa.

La Responsabilidad Social de SanCor

A lo largo de sus 72 años de vida, SanCor fomentó valores cooperativos afines a los sustentados por la Responsabilidad Social (RS), como los derechos humanos, las relaciones laborales, la responsabilidad sobre los consumidores, el diálogo y la participación en el gobierno de la empresa.

De esta manera, la gestión de la empresa mantiene una tradición de compromiso con el rumbo del país, con las necesidades de las comunidades del entorno de sus plantas industriales, con una estrategia de inversión y crecimiento que redunde en trabajo y desarrollo económico, social y ambiental.

Esta trayectoria empresarial y sus evidencias, respaldan la convicción de los directivos de consolidar la Responsabilidad Social como valor compartido y factor clave de la estrategia definida y monitoreada desde el órgano supremo mediante votación unánime y aprobación de los documentos corporativos específicos.

En esta línea de actuación, durante este año, el Consejo de Administración aprobó la adopción de marcos referenciales internacionales (Pacto Mundial y Global Reporting Initiative), el Código de Conducta de SanCor y este primer Reporte de Sostenibilidad del ejercicio 2009-2010.

Y en consonancia con ello, concibe la Responsabilidad Social (RS) como un aspecto esencial de la gestión desplegada por cada una de las áreas funcionales.

Esta gestión transversal a todas las áreas, se revisa permanentemente desde cada una de ellas con la Gerencia General para construir las relaciones sostenibles con cada uno de los grupos de interés desde la premisa de cercanía para escuchar, dialogar y a partir de allí, actuar en consecuencia.

La planificación del despliegue de la gestión de RS, las herramientas y dispositivos de innovación

en el proceso, se conciben y proponen desde la gerencia de Relaciones y Comunicaciones de la empresa con la asesoría externa de Fundación Potenciar y el conocimiento de las mejores prácticas internacionales.

Durante este ejercicio, se han cumplido los objetivos de la primera etapa de relevamiento, introducción y acuerdos sobre el concepto de RS y los marcos de referencias.

Y fundamentalmente, se ha compartido el diagnóstico del proceso de RS en la empresa y los puntos de apalancamiento para introducir cambios y mejoras en la gestión de las áreas funcionales.

La publicación de este Reporte de Sostenibilidad de la gestión de la Cooperativa es el producto final de la etapa mencionada, ya que permite una visión integrada y actual de la gestión de RS de la empresa, con indicadores de desempeño de acuerdo con los estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI Versión 2000) en el nivel C.

Este documento corporativo es un hito en el proceso de aprendizaje y acuerdos a nivel directivo y gerencial en los temas claves de la RS de SanCor y establece una plataforma para la mejora y profundización de las líneas de acción estratégicas de RS en la gestión de cada una de las áreas.

Los desafíos para el próximo ejercicio se centran en profundizar estas nuevas líneas de trabajo definidas y proponer acciones de diálogo y de mejoras en el marco de los compromisos éticos asumidos hacia los grupos de interés de la empresa.

Y especialmente, compartir con todos los integrantes de la empresa, la lectura e información del proceso de RS de SanCor para alinear y mejorar la contribución personal y de los equipos que la componen en materia social y ambiental.

1.3 Resultados Económicos 2009-2010

Desempeño Económico - Financiero

Durante el ejercicio 2009-2010, se registraron algunos cambios en la mezcla de ventas, con cierto crecimiento en las colocaciones locales (en volúmenes y precios), compensado parcialmente con una menor actividad exportadora.

El EBITDA, entendido como el flujo de fondos capaz de generar la actividad operativa antes de amortizaciones del activo fijo y resultados financieros, se ubicó en un nivel del orden de \$ 110 millones, representativo del 4% sobre las ventas.

Tanto el resultado operativo, como el resultado neto del ejercicio, fueron positivos, revirtiendo la tendencia del ejercicio económico precedente, el cual estuvo fuertemente influenciado por el efecto de la devaluación del peso sobre la deuda financiera en moneda extranjera a dicho momento.

En cuanto a las perspectivas para el próximo ejercicio, se espera continuar selectivamente con las operaciones de exportación, en función de las condiciones del mercado; y profundizar el mejoramiento de la participación y de la mezcla producto / canal en el mercado local.

Indicadores económicos-financieros (En miles de pesos) *

Indicador	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Inversiones (Activo) (1)			
Inversión total	1.140.549	1.528.349	1.726.379
Inversión total (Bienes de Uso)	330.478	826.881	800.054
Inversiones del período (en Bienes de Uso)	10.075	9.892	31.137
Generación de fondos			
EBITDA (2)	126.624	177.162	110.413
	6,0%	7,2%	3,8%
Resultados			
Resultado Operativo Ordinario (3)	86.002	178.354	84.306
Resultado Neto	124.020	-111.210	10.109
Clientes			
Ventas Netas	2.093.316	2.476.766	2.939.519
Ventas mercado interno	1.609.895	1.920.291	2.530.969
Ventas mercado externo	483.421	556.475	408.550
Empleados			
Remuneraciones y aportes	275.563	338.477	421.356
Proveedores			
Facturación a proveedores/gastos de explotación (4)	1.444.305	1.693.112	2.056.631
Sector público			
Monto total de impuestos (5)	65.718	77.986	90.745
Sociedad			
Donaciones en dinero y especie (6)	(7)	(7)	998
Promoción en educación, salud y nutrición	(7)	(7)	1.279

Referencias:

* Los datos presentados corresponden a los estados contables individuales. Variables extraídos de los estados contables y de su información complementaria de SanCor.

1. "Total del Activo", del Estado de Situación Patrimonial. (Memoria y Balance 2009-2010).
2. "Resultado Neto del Ejercicio" + "Resultados Financieros y por Tenencia" + "Depreciación de bienes de uso" + "Amortización de activos intangibles". (Memoria y Balance 2009-2010).
3. "Resultado Operativo antes de Resultados Financieros y por Tenencia", del Estado de Resultados. (Memoria y Balance 2009-2010).
4. Total de "Compras y Gastos", neto de "Mano de obra", Depreciación de bienes de uso" e "Impuestos y tasas". (Memoria y Balance 2009-2010).
5. "Impuestos y tasas" + "Impuesto a los débitos y créditos bancarios". No incluye IVA. (Memoria y Balance 2009-2010).
6. Las donaciones en especie son valorizadas a precio de venta de junio 2010.
7. En el ejercicio 2009-2010, inicia otra metodología de sistematización de datos incluidos en otras categorías.



Gobierno corporativo

- 2.1 Estructura de la empresa
- 2.2 Cooperativa como gobierno participativo y democrático
- 2.3 Contribución al desarrollo del país
- 2.4 Grupos de interés. Mecanismos de diálogo





Gobierno corporativo

“Gestionamos nuestros negocios con espíritu cooperativo y en la constante búsqueda del agregado de valor”.

2.1 Estructura de la empresa

SanCor está integrada por 815 asociados (754 productores y 61 cooperativas). Es una Cooperativa de primer grado y sus socios tienen una relación directa que facilita el acceso a la información abierta y completa sobre la empresa.

La Cooperativa se rige por normas y principios básicos del cooperativismo, que garantizan la base democrática de participación, elección y representación de sus asociados, fomentando el desarrollo de sus comunidades a través de los valores cooperativos.



Estructura de Gobierno de la Cooperativa

El máximo órgano de conducción es la Asamblea, que elige a doce miembros titulares; entre los cuales designa al Presidente, para conformar el Consejo de Administración.

Asamblea: Está constituida por los delegados titulares elegidos por el voto directo de los respectivos asociados incluidos en cada distrito.

Según el **Estatuto Social**, la administración de la Cooperativa está a cargo del Consejo de Administración.

Los Distritos de SanCor

Se conforman seis Distritos determinados por límites geográficos, con las siguientes cabeceras:

Distrito 1.- La Carlota (Córdoba),

Distrito 2.- Gálvez (Santa Fe),

Distrito 3.- Sunchales (Santa Fe),

Distrito 4.- San Guillermo (Santa Fe),

Distrito 5.- Morteros (Córdoba),

Distrito 6.- Devoto (Córdoba).

Consejo de Administración: constituido por un Presidente, doce consejeros titulares y seis suplentes.

El Presidente ejerce su mandato durante tres ejercicios, a cuyo término podrá ser reelecto en su cargo o como consejero titular por un periodo. El resto de los titulares también permanecen en su cargo por tres ejercicios; se renuevan anualmente por terceras partes y pueden ser reelegidos por un nuevo periodo consecutivo.

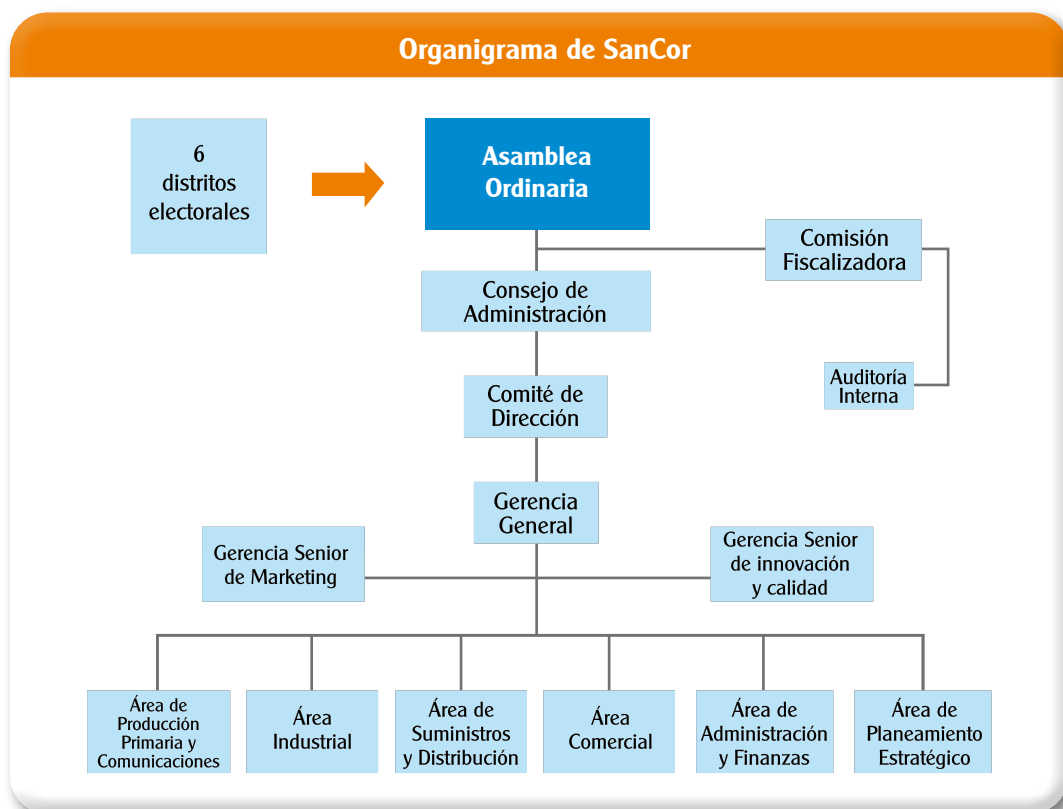
Comisión Fiscalizadora: La fiscalización de la administración de la Cooperativa está a cargo de la Comisión Fiscalizadora, integrada por tres síndicos titulares y tres suplentes. Los titulares ejercen tres ejercicios y pueden reelegirse por un periodo más.

Su función es verificar la situación financiera, facilitar el ejercicio de los derechos de los asociados, entre otras funciones inherentes detalladas en el Estatuto Social.

Comité de Dirección: conformado por el presidente, vicepresidente, secretario y tesorero del Consejo de Administración, y por el presidente de la Comisión Fiscalizadora.

El Comité de Dirección tiene a su cargo el análisis inmediato de los temas centrales de la Cooperativa que luego son tratados por el Consejo de Administración.

El **Gerente General** lidera la gestión operativa de los negocios, a través de la planificación, ejecución y coordinación de las tareas con los gerentes de área.



2.2 Cooperativa como gobierno participativo y democrático

La conducción cooperativa asegura la participación democrática de sus asociados, quienes tienen el derecho a elegir y ser elegidos como miembros del Consejo de Administración y Comisión de Fiscalización, de acuerdo a lo previsto en el Estatuto Social.

Al mismo tiempo, cualquier asociado puede presentar iniciativas o proyectos al Consejo de Administración, el cual decidirá sobre su rechazo o inclusión en el orden del día de la Asamblea.

Trato justo y equitativo como asociado

A través del Estatuto y la Asamblea, se establecen términos equitativos y justos para el ingreso y egreso de la Cooperativa, sus derechos y obligaciones.

Participación de los asociados en las decisiones del negocio

Por usos y costumbres, los asociados participan en las siguientes instancias:

Asambleas electorales de distritos: se realizan una vez al año para la elección de candidatos a consejeros titulares y suplentes.

Existen reuniones de acuerdo a las necesidades planteadas por los asociados en donde se abordan temas relativos a cuestiones institucionales, productivas (de los productores primarios, industrial o comercial), análisis de la situación del mercado y sectoriales.

Además anualmente se realiza una reunión informativa con ex consejeros y ex síndicos, para aportar experiencias útiles al momento de plantear objetivos o soluciones a situaciones especiales.

Interacción con las bases: reuniones informativas, encuentros de capacitación y contacto permanente con cada asociado a través del Área de Producción Primaria y Comunicaciones, por ejemplo: calidad de leche, nutrición, entre otros.

Prácticas habituales: los consejeros realizan un relevamiento de su distrito, para identificar temas a abordar en el Consejo de Administración.

Información del negocio a los asociados

Los asociados reciben información sobre la marcha del negocio a través de diferentes instancias como la Asamblea Ordinaria, las reuniones distritales, jornadas de capacitación; en documentos corporativos como la Memoria y Balance, el Reporte de Sostenibilidad o, a través de diferentes canales informativos como circulares, la Revista SanCor, el portal www.sancor.com, folletos, entre otros.

Supervisión y evaluación de la gestión de la empresa por los asociados

Los delegados de cada distrito se reúnen anualmente en Asamblea Ordinaria para el tratamiento y aprobación de los puntos del Orden del Día, incluye la Memoria y Balance, y la renovación de autoridades en el Consejo de Administración.

2.3 Contribución al desarrollo del país

Por su trayectoria y liderazgo, SanCor mantiene una activa participación en diferentes instituciones relacionadas con el sector lácteo e iniciativas de la sociedad civil.

Principales asociaciones a las pertenece SanCor

- ❑ Centro de la Industria Lechera (CIL)
- ❑ Cámara de Exportadores de la República Argentina (CERA)
- ❑ Argentine Cheese Corporation
- ❑ Cámara de Comercio Argentina-Brasileña
- ❑ Federación Industrial de Santa Fe (FISFE)
- ❑ Instituto Nacional de Asociativismo y Economía Social (INAES)
- ❑ Consejo Asesor Cooperativo de la provincia de Córdoba
- ❑ Consejo Provincial Cooperativo y Mutual de la provincia de Santa Fe
- ❑ Unión Industrial de Córdoba (UIC)
- ❑ Junta Intercooperativa de Productores de Leche
- ❑ Comisión Provincial de Sanidad Animal de Santa Fe (COPROSA)
- ❑ Asociación Civil Lechería Santafesina
- ❑ Comisión de Emergencia Agropecuaria de Santa Fe
- ❑ Comisión Asesora Provincial de Lechería de Córdoba

La vinculación con entidades específicas del sector agroindustrial, así como las demás instituciones cooperativas, permite mantener un intercambio constante de información y recursos.

Así, se trabaja a través de convenios de integración y vinculación tecnológica con entidades públicas y privadas, universidades, Estaciones Experimentales del INTA y asociaciones de productores.

Por otra parte, SanCor interactúa con los Ministerios de Agricultura y Ganadería nacionales y provinciales y en los organismos de SENASA, COPROSA, y la Junta Intercooperativa de Productores de Leche.

De esta manera, SanCor representa a los productores, cuyas necesidades y propuestas tienen acceso a los niveles de decisión política.

Adhesión de SanCor a convenios de Derechos Humanos

SanCor adhiere a convenios con el Ministerio de Trabajo de la Nación sobre el Trabajo Decente e integra la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), una Red de 63 empresas comprometidas con la difusión y sensibilización de la problemática, apoyando programas, planes y proyectos tendientes a la prevención y erradicación del mismo.



Premios y Reconocimientos durante el ejercicio 2009/2010

Agosto 2009: Puesto N° 17 en el Ranking de las multinacionales Argentinas, diario Ámbito Financiero. Agencia de Desarrollo de Inversiones Prosperar.

Octubre 2009: 1º Premio a la Exportación Argentina 2008, del "Ranking de las 1.000 empresas que más exportan", Revista Prensa Económica.

Diciembre 2009: Puesto N° 7 en "Ranking de prestigio empresario" atributo imagen pública. 6º en el sector alimenticio. Revista Prensa Económica.

Marzo 2010: 1º Puesto en valoración de opinión pública. Investigación sobre Responsabilidad Social Empresaria. Agencia Datos Claros.

Mayo 2010: Puesto N° 9 en el ranking IECO sobre valoración de empresas y marcas del diario Clarín. Distinción recibida el 4/5/2010 en Buenos Aires.

Premio a la Exportación Argentina

En octubre de 2009, el presidente de SanCor, Vicente Bauducco, recibió esta distinción en las dependencias de la Secretaría de Industria, Comercio y Pymes de la Nación.

El premio a la Exportación Argentina, reconoce a SanCor su tradición como mayor exportador argentino de lácteos y pionero en la inserción de la Argentina en la economía global.



2.4 Grupos de interés. Mecanismos de diálogo

El Código de Conducta de SanCor define los grupos de interés más relevantes al establecer “una relación honesta y de comunicación permanente con sus asociados, empleados, consumidores, clientes, proveedores, competidores, comunidad e instituciones y organismos públicos”.

En el relevamiento previo a este reporte, se ha delimitado un mapa de actores de cada grupo de interés. La identificación de los actores principales de cada grupo ha sido dada a partir de las relaciones preexistentes entabladas en las gestiones de cada una de las áreas funcionales de la empresa.

Con la incorporación de conceptos y aspectos claves de la responsabilidad social, los gerentes han delineado futuras acciones con estos grupos de interés que permitirán aprovechar oportunidades y cumplir nuevas exigencias de la estrategia del negocio.

Durante este ejercicio, SanCor ha desplegado los siguientes mecanismos de diálogo:

Grupo de interés	Mecanismos de diálogo
Asociados	Asamblea Ordinaria. Consejo de Administración: reuniones mensuales, relación directa y cotidiana. Interacción con las bases: reuniones informativas, encuentros de capacitación y contacto permanente de Producción Primaria con cada asociado, por ejemplo: calidad de leche, nutrición, etc. Asamblea Distritales. Prácticas habituales: los consejeros realizan un relevamiento de necesidades de su distrito.
Consumidores	En el diseño y lanzamiento de productos: encuestas ómnibus, investigación nuevas tendencias, encuestas cualitativas, grupos de investigación, encuestas cuantitativas, encuestas de hogares, investigación de testeo, recomendaciones de especialistas y la información emitida en campañas publicitarias, folletos, recetas de cocina y encuentros de formación y promoción. En la atención de reclamos y sugerencias: escucha activa desde el Centro de Atención al Consumidor. En el producto: información facultativa en el etiquetado y envase del producto.
Clientes	Con la red de concesionarios exclusivos: contacto permanente, reuniones regionales y una general anual. Plan de visitas programadas a las grandes cuentas de Supermercado, Mayoristas y Principales clientes industriales. Acceso especial para los concesionarios y clientes que realizan gestiones operativas online en la página Web de SanCor. Participación en eventos organizados para los clientes / canales de comercialización más importantes. Con la estructura comercial: apoyo y control. Encuentros, asistencia técnica y talleres de formación del Proyecto Génesis 70.

Grupo de interés	Mecanismos de diálogo
Productores	<p>Relación directa: mediante técnicos de apoyo, coordinadores zonales. Relación de asistencia técnica.</p> <p>Envío de información de la empresa, a través de diferentes canales: web, revista institucional, circulares, folletos, teléfono (SMS) y cartelería.</p> <p>Encuentros y jornadas de capacitación.</p> <p>Medición de la satisfacción del productor: encuestas a productores. Auditoría a la gestión del productor.</p>
Proveedores	<p>Relación de cercanía con Proveedores Estratégicos:</p> <p>Contacto telefónico permanente y plan de visitas programadas (desarrollo de nuevos insumos, auditorías de calidad y reuniones comerciales).</p>
Empleados	<p>Representantes sindicales: Reuniones periódicas y programadas. Encuentros de apertura al diálogo en las plantas industriales.</p> <p>Envío de información de la empresa, a través de diferentes canales: web, circulares, cartelería y campañas de comunicación interna.</p> <p>Relación directa: con sus jefes y la asistencia de Recursos Humanos para casos críticos.</p> <p>Instancias de capacitación. Desarrollo profesional desde la evaluación de desempeño.</p>
Medio Ambiente	<p>Organismos estatales: Visitas a las plantas y pedido de informes permanentes.</p> <p>Consejo Federal de Inversiones: Visitas y reuniones de seguimiento del plan de higiene, seguridad y medio ambiente de SanCor.</p> <p>Comunidad interna: campañas de conciencia ambiental.</p>
Estado y políticas públicas	<p>Consultas permanentes con los gobiernos nacionales y provinciales.</p> <p>Ministerio de Salud de la Nación: Convenio Marco de Colaboración y Cooperación (a través de la COPAL). "Plan Nacional de Vida Saludable".</p>
SOCIEDAD Instituciones del sector	<p>Representación y participación activa en las Instituciones Nacionales y Provinciales de la industria y el sector Lácteo.</p>
SOCIEDAD Medios de comunicación	<p>Relación directa: con periodistas y medios de comunicación: envío de información y atención inmediata ante consultas. Sector especial en la Web.</p> <p>Encuestas especializadas.</p>
SOCIEDAD Comunidades del entorno. Sociedad en General.	<p>Organizaciones de las comunidades locales, voluntariado de empleados de SanCor y Fundación Banco de Alimentos: contacto permanente y reuniones de evaluación.</p> <p>Grupos específicos (médicos pediatras, madres de familia y consumidores): mediante encuestas, promociones, campañas publicitarias, información y asistencia del promotor nutricional.</p> <p>Establecimientos educativos: a través de atención de consultas en la web y programa de visitas a Planta Sunchales.</p> <p>Grupos específicos de la cadena de valor (escuelas agrotécnicas proveedoras de materia prima, grupo de mujeres rurales cooperativistas, Federación de Centros Juveniles): reuniones organizativas y de evaluación de las actividades.</p>

Responsabilidad sobre productos

- 3.1 Contribución a la salud y la nutrición de los consumidores
- 3.2 Escucha activa al consumidor
- 3.3 Productos nutritivos y saludables
- 3.4 Sistema de gestión de calidad SanCor
- 3.5 Información al consumidor





Responsabilidad sobre productos

“Brindamos alimentos de base láctea seguros, saludables y nutritivos que cumplen las necesidades y expectativas de nuestros clientes y consumidores, mediante un sistema de calidad integrado eficientemente desde el tambo a la mesa del consumidor.”

3.1 Contribución a la salud y la nutrición de los consumidores

La dieta y el estilo de vida moderno en las sociedades en vías de desarrollo, son causales de la alta prevalencia de enfermedades tales como la obesidad, hipertensión, diabetes, trastornos de la conducta alimentaria, dislipemias, anemias, entre las más relevantes.

El desarrollo y la difusión de dietas saludables han logrado incrementar el interés y el conocimiento de los consumidores por el “rol de la dieta” en la optimización de la salud y el bienestar personal.

En ese marco, SanCor se propone dar soluciones a estos trastornos y hábitos no saludables, profundizando el desarrollo de alimentos de base láctea que cubran plenamente las necesidades nutricionales y ayuden a mejorar la calidad de vida sin perder el placer de disfrutar de alimentos sabrosos.

Los productos SanCor cumplen los diversos y exigentes requerimientos de los consumidores actuales y se preparan para anticipar la respuesta a nuevas exigencias y tendencias.

Esta estrategia nutricional de SanCor se basa en el propósito fundamental de su misión: “agregar valor a la leche”, resignificando ese valor en una contribución fundamental para la sociedad con alto impacto en la salud y nutrición de la población.



3.2 Escucha activa al consumidor

La relación con los consumidores se basa en una gestión responsable que promueve el relevamiento de datos e información, canales de escucha y espacios de diálogo para diseñar y mejorar las respuestas a los requerimientos cada vez más exigentes.

En estos múltiples puntos de contacto se releva información y también se construyen relaciones desde una premisa estratégica de la empresa: la cercanía.

Preferencias del consumidor

Conocer las preferencias del consumidor en SanCor es una guía de acción para todas las áreas de contacto con los clientes y los consumidores.

Existen canales formales y sistematizados de escucha activa de los consumidores utilizando las siguientes herramientas:

Encuestas ómnibus: encuestas a nivel nacional con más de 1.000 casos para entender y conocer ciertos hábitos de los consumidores.

Investigación de nuevas tendencias: participación en ferias internacionales de alimentos y estrecha relación estratégica con proveedores globales. Estas tendencias se testean en el mercado local, a través de investigaciones que permitan comprender su aceptación y realizar ajustes o modificaciones.

Encuestas cuantitativas: encuestas en hogares evaluando tanto conceptos de producto como de innovaciones, en cuanto a las características funcionales, organolépticas, etc.

Investigación de testeo e información: en cada campaña de comunicación SanCor evalúa previamente el mensaje, su comprensión y aceptación por parte de los consumidores; como luego también de manera cuantitativa investiga su cobertura, aceptación y disposición a la compra.

Otras recomendaciones de especialistas: SanCor escucha las recomendaciones de nutricionistas y asesores médicos en el desarrollo de sus nuevos productos.

Durante el ejercicio, se han continuado y profundizado los canales y espacios de contacto con los consumidores en relación directa con el crecimiento de lanzamiento de nuevos productos.

Instancias de escucha activa al consumidor

Nº	Herramienta	2007-2008	2008-2009	2009-2010
1	Encuestas ómnibus	2	3	5
2	Investigación de nuevas tendencias	3	3	3
3	Encuestas cuantitativas	5	6	8
4	Investigación de testeo e información	10	15	15
5	Otras recomendaciones de especialistas	2	2	2
TOTALES		22	29	33

Atención al consumidor

El Centro de Atención al Consumidor es un canal abierto de comunicación para sugerencias, solicitudes de recetas y materiales de difusión, información sobre productos, reclamos y otras recomendaciones que se atienden en forma personalizada.

Esta base de información permite la respuesta inmediata a los consumidores; y simultáneamente se evalúan oportunidades de mejora de los procesos operativos y de rediseño de los productos.

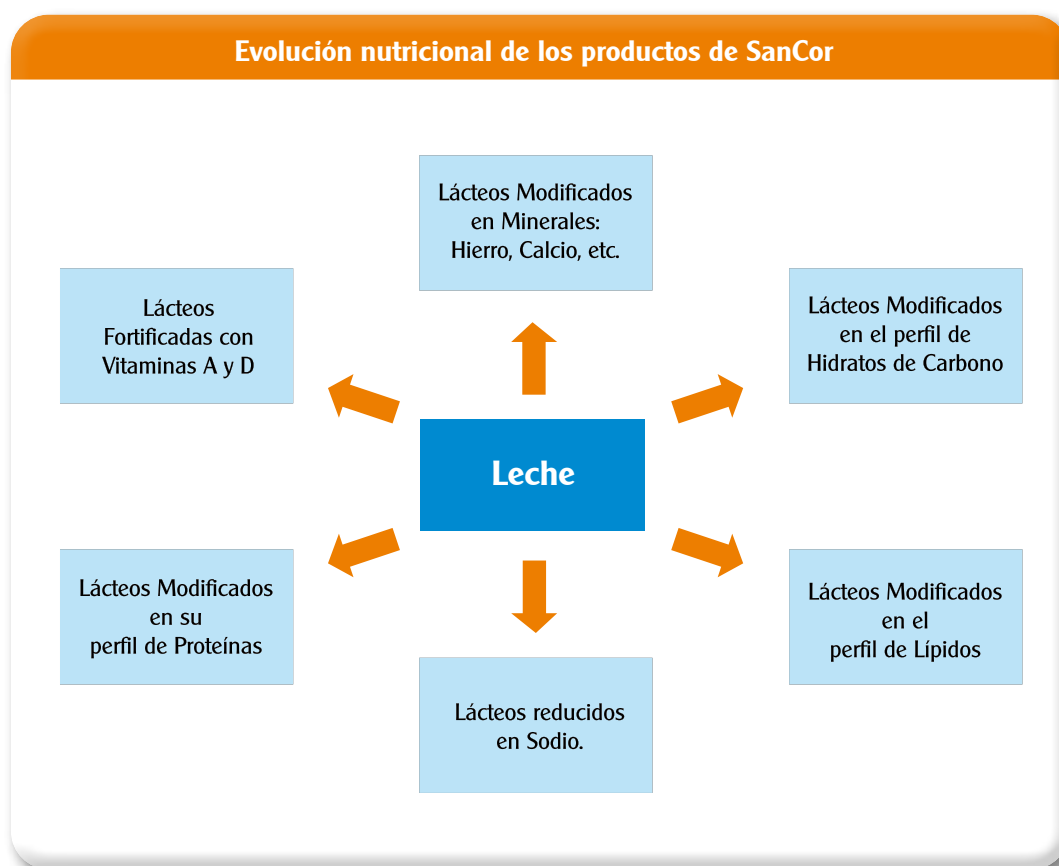
Durante el ejercicio 2009/10 se atendieron 26.484 consultas sobre diferentes temas.

3.3 Productos nutritivos y saludables

La leche es un alimento con nutrientes de alto valor y posee una equilibrada densidad calórica como vehículo adecuado de micronutrientes. Por ello, su consumo regular es recomendado en las dietas saludables.

El desarrollo de alimentos con base láctea, acompaña las tendencias alimentarias, los estilos de vida, los hábitos de consumo y los gustos de consumidores de todo el mundo, en la medida que avanzan los conocimientos sobre nutrición humana y se desarrollan las tecnologías capaces de lograr estos productos innovadores.

La evolución nutricional de los productos de SanCor refleja la contribución permanente a la mejora de la calidad de vida del consumidor, si se considera que a la leche como alimento básico, se agregan vitaminas, minerales, se minimizan grasas y calorías, se suman alternativas de sabores y colores, se modifican perfiles de proteínas, grasas y azúcares.



Marcos de referencia e investigaciones científicas

La concepción, el diseño y la adaptación nutricional de los productos de SanCor están basados en:

✓ Las guías y recomendaciones alimentarias internacionales actuales y sus tendencias futuras (OMS, Dietary Guidelines for Americans, USDA, USDHHS, National Research Council, National Cholesterol Education Program of the National Institutes of Health, National Cancer Institute, American Cancer Society, American Heart Association, Asociaciones específicas).

Las principales recomendaciones se pueden sintetizar en la adopción de dietas variadas, equilibradas y armónicas, la realización de actividad física, la elección de una dieta rica en granos, vegetales y frutas, baja en grasas, baja en grasas saturadas y colesterol, moderada en azúcar, moderada en sodio.

Además, se propone la educación de niños y adolescentes para seguir estas guías y ayudar a alcanzar el objetivo de reducir la prevalencia de obesidad y sobrepeso.

✓ Las recomendaciones e iniciativas nacionales y provinciales, a través de planes y programas de los ministerios de salud y desarrollo social. En la actualidad, se centran en la prevención de las carencias nutricionales, el fomento de la lactancia materna, la asistencia alimentaria directa, la educación nutricional y el estímulo a la adopción de hábitos de vida saludable.

Son destacables, las conclusiones de la encuesta nacional sobre la prevalencia de factores de riesgo de las enfermedades no transmisibles, realizada a personas mayores de 18 años; y los resultados de la encuesta nacional de nutrición y salud sobre el estado

de nutrición y salud de niños entre 6 meses y 5 años, mujeres de 10 a 49 años y embarazadas.

A través del “Plan Nacional de vida saludable” del Ministerio de Salud de la Nación (Mayo 2007), se propone estimular la adopción de hábitos de vida saludable, poniendo énfasis en la importancia de la alimentación y la actividad física como factores esenciales de promoción y protección de la salud.

Y especialmente, la firma del convenio marco de cooperación con la industria alimentaria, para conseguir mayor presencia en el mercado de opciones de alimentos alineados con las guías y recomendaciones generales.

SanCor adhirió al Convenio de Cooperación de la industria alimentaria.

Asume el compromiso de fomentar:

- ☐ Opciones de alimentos reducidos en calorías y en grasas totales.
- ☐ Modificación del contenido graso de los alimentos con el fin de no proveer ácidos grasos trans.
- ☐ Fortificación con hierro (lácteos). Ley de Enriquecimiento de harinas.
- ☐ Reducción del contenido de sodio en alimentos.
- ☐ Opciones de alimentos en presentaciones comerciales de menor tamaño.
- ☐ Publicidad responsable: promoción de hábitos alimentarios y estilos de vida.

✓ Investigaciones científicas, producto de los convenios de colaboración y cooperación con organismos y universidades nacionales e internacionales, conformando prestigiosas redes de trabajo con importantes técnicos en distintas disciplinas.

Convenios marco de SanCor (*)

- ❑ CEIAL (Centro de Investigación en Tecnologías de Industrialización de Alimentos)
- ❑ CEPROCOR: (Centro de Excelencia en Productos y Procesos. Ministerio de Ciencia y Tecnología de la provincia de Córdoba).
- ❑ CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas)
- ❑ CTIL (Cuerpo Técnico de Investigación)
- ❑ ISETA (Instituto Superior Experimental de Tecnología Alimentaria)
- ❑ Universidad de Buenos Aires
- ❑ Universidad Nacional de Córdoba
- ❑ Universidad Nacional del Litoral.
- ❑ Universidad Nacional de Río Cuarto
- ❑ Universidad Nacional de Tucumán

(*) La lista incluye acuerdos realizados por SanCor de colaboración y capacitación.

Contribución de los nuevos productos

El total de los desarrollos e innovaciones de los productos de SanCor responden a los compromisos asumidos voluntariamente en el convenio de cooperación de la industria alimentaria argentina, las recomendaciones del Plan Nacional de vida saludable y las guías alimentarias internacionales, reflejadas en la siguiente tabla:

Lanzamientos de productos de acuerdo a las recomendaciones de las guías alimentarias

	Productos	Reducidos en grasa	Fortificados con Vitaminas	Fortificados con minerales	Reducidos en sodio	Agregado de fibras prebióticas	Presentaciones de menor tamaño
2007-2008	Crema 0%	●	●				●
	Queso Rallado Light	●	●				●
	Leches saborizadas con vitaminas A y D		●				●
	Queso cremoso Light		●				●
	Yogures fortificados con vitamina A y D	●	●				●
	Yogures 0% grasa	●	●				●
2008-2009	Queso por salud untable	●	●				●
	Queso Light en hebras	●	●				●
	Yogures licuados SanCor Yogs	●	●				●
2009-2010	SanCor Bebé plus	●	●	●		●	●
	Queso rallado reducido en sodio				●		●
	Leche 0%	●					
	Leche parcialmente descremada con hierro y Vit. C	●	●	●			
	Leche parcialmente descremada con Vit. A y D	●	●				
	Leche Entera con Vit. A y D		●				
	Leche Entera con hierro y Vit. C		●	●			
	Leche parcialmente descremada con fibras	●				●	

3.4 Sistema de gestión de calidad SanCor

El Sistema de Gestión de Calidad SanCor asegura el cumplimiento de las especificaciones acordadas con los clientes, y dispone la entrega de todos los productos, con garantías de trazabilidad y resguardo de la documentación.

La calidad se construye desde el desarrollo del producto y proceso, se ejecuta y garantiza en las plantas industriales, y a lo largo de la cadena de distribución hasta el mercado.

Su base son los Esquemas de Aseguramiento de la Calidad (EAC) y los Procedimientos generales, gestionados dentro de los Sistemas de Calidad implantados en cada uno de los establecimientos de la empresa.

Las responsabilidades operativas de estos sistemas son definidas en los procedimientos que disponen las autorizaciones, revisiones y conformidades de las áreas de la empresa en cuanto a la documentación de diseño de producto, requerimiento de materias primas e insumos, parámetros de producción y control de procesos de elaboración, envasado y distribución.

Durante la elaboración de los productos, se realizan controles de laboratorio intermedios, con los cuales se verifica el cumplimiento especificado para cada etapa del proceso.

Una vez terminados, los productos son sometidos a controles microbiológicos, físico-químicos y organolépticos en el La-

boratorio Central de Calidad SanCor, homologado por el SENASA.

Este sistema documental permite trazar cada producto, con las materias primas e insumos utilizados y contar con la información precisa sobre su comercialización (es decir, conocer el dato de la zona y comercio donde se encuentra cada producto SanCor).



Auditorías de calidad

El sistema contempla dos tipos de auditorías: internas y externas.

SanCor lleva adelante auditorías internas periódicas para el cumplimiento de sistemas de calidad.

Las mismas se realizan dos veces al año por cada planta industrial de SanCor y en los tres Centros de Distribución de SanCor (CDAN, Córdoba y Sunchales).

Las auditorías externas son realizadas por grandes clientes; por autoridades de control alimentario nacionales o provinciales, y también de otros países, a los efectos de habilitar las Plantas Industriales para poder exportar.

Certificaciones de calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad SanCor está basado en los sistemas de normas ISO 9000, HACCP (Análisis de riesgo y puntos críticos de control) y BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) recomendadas por el CODEX.

Durante este ejercicio, SanCor ha renovado certificaciones de los Sistemas de Calidad de Plantas Industriales con entidades privadas, y ha incrementado las certificaciones de HACCP otorgadas por SENASA.

Satisfacción de los clientes y consumidores

SanCor mide la satisfacción de los clientes y consumidores y su evolución en el tiempo, mediante la atención de reclamos

de clientes de los canales de comercialización y de los consumidores. El centro de atención especializado, provee valiosa información para la mejora del Sistema de Calidad SanCor.

Certificaciones y acreditaciones de calidad:

- ❑ ISO 9001: Plantas industriales de Morteros, Sunchales, Devoto, Arenaza y Centro de Distribución Buenos Aires.
- ❑ HACCP: Plantas industriales de Chivilcoy y Córdoba.
- ❑ HACCP por SENASA: Plantas industriales de Centeno, Sunchales, Morteros, Devoto, Balnearia y Chivilcoy.

3.5 Información al consumidor

La empresa provee al consumidor información transparente, adecuada, precisa y necesaria para la decisión de compra, el consumo del producto y sobre su disposición final.

Publicidad responsable

SanCor es parte de iniciativas de ética y transparencia de asociaciones e instituciones que promueven el ejercicio responsable de la libertad de expresión comercial.

SanCor adhiere voluntariamente a los Códigos de publicidad de:

- ❑ La Asociación Argentina de Marketing
- ❑ La Cámara Argentina de Anunciantes



Información focalizada hacia los referentes de la salud y nutrición de los consumidores

Las acciones de educación en salud y nutrición de los consumidores son mayoritariamente dirigidas a la comunidad médica (principalmente médicos pediatras) y a las madres de familias, por considerarse los sujetos referentes para la construcción de hábitos de nutrición y la definición de decisiones y comportamientos de cuidado de la salud de todos los integrantes de la familia.

Un equipo muy amplio y numeroso de profesionales pertenecientes a diferentes áreas de la empresa y asesores externos especialistas, diseñan y realizan acciones de comunicación hacia estos públicos desde las siguientes actividades:

Participación en eventos y congresos nacionales e internacionales de Alimentación, Salud y Nutrición y los dirigidos hacia los segmentos de la comunidad médica, la mujer y consumidores de alimentos.

Durante el ejercicio, SanCor entregó material educativo a los asistentes, presentó recomendaciones de nutrición mediante recetas y degustaciones; y propició la disertación de especialistas de los temas referidos en 18 eventos en el todo el país.

Organización de congresos nacionales de actualización para la comunidad médica en temas referidos a Nutrición y Salud.

El más relevante fue la jornada sobre Nutrición Infantil con la participación del especialista internacional, Dr. Fernando Viteri, profesor del Departamento de Ciencias

Nutricionales y Toxicología de la Universidad de California (EE.UU.) e investigador Senior del Children's Hospital Oakland Research Institute.

Campañas de salud y nutrición en los medios masivos de comunicación nacional.

Entre las principales acciones de comunicación, se destaca la campaña radial por la semana mundial de la lactancia materna, realizada en agosto de 2009 para destacar la importancia de su práctica, ya que brinda el mejor alimento para el bebé recién nacido.

Asesoría personalizada sobre salud y nutrición de niños a pediatras de todo el país, a través de profesionales de la empresa, que no pertenecen a su equipo de ventas.

Es importante destacar la actuación de 25 promotores nutricionales de SanCor, quienes cumplen un papel fundamental en la asesoría directa a médicos en sus consultorios particulares y a aquellos que pertenecen a instituciones de salud del sector público y privado.

Durante este ejercicio se realizaron 55.000 contactos con profesionales de todo el país.



Información en el etiquetado y el envase

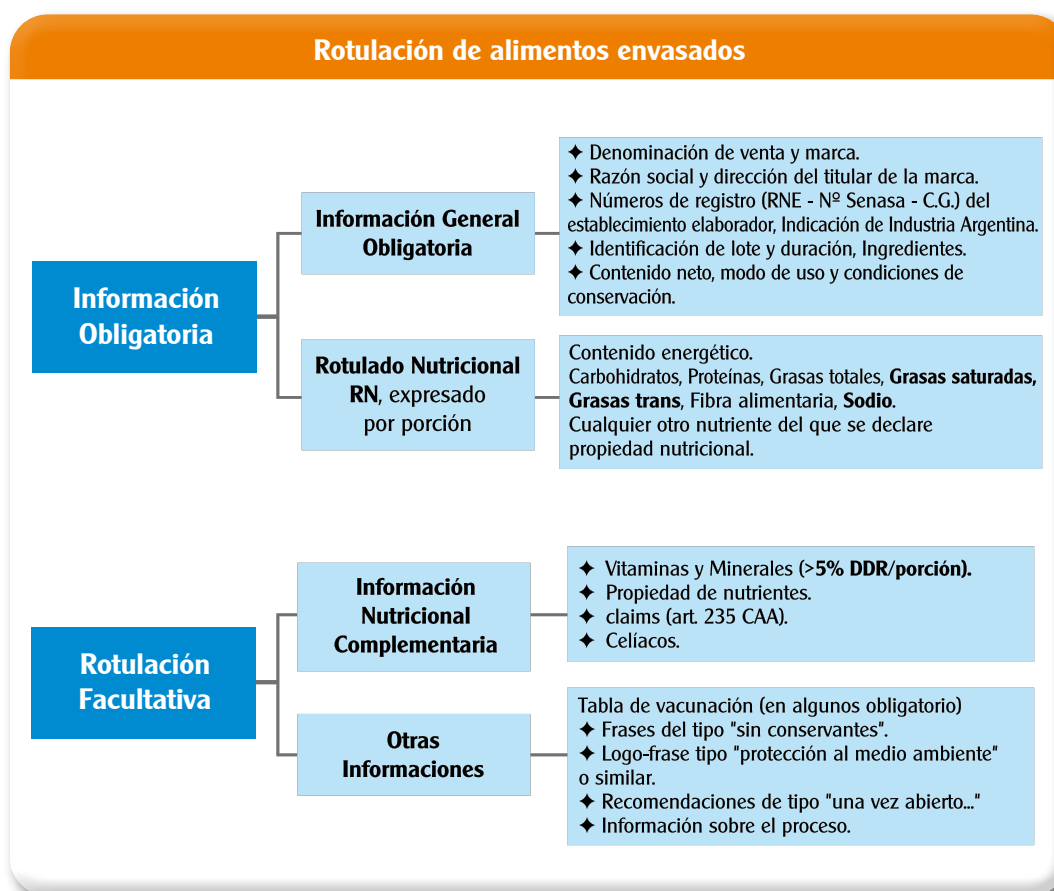
Los envases y el etiquetado de los productos de SanCor se diseñan desde el enfoque de ciclo de vida, cuidado del medio ambiente y con la reducción del desperdicio de alimentos.

Los equipos especializados junto a proveedores globales y líderes en sus rubros, introducen continuas mejoras en envases y productos para ofrecer mayores beneficios a los consumidores en cuanto a funcionalidades de practicidad y comodidad, de contención y transporte, de protección y conservación, y fundamentalmente de información.

Respecto del etiquetado, SanCor asegura el cumplimiento de los requisitos legales e introduce otras informaciones para dar mayor confiabilidad al consumidor y a la sociedad en general.

Este año, el envase del nuevo producto Crema 0% incluye el aval de la línea de alimentos saludables del Dr. Cormillot y todos los productos con envases Tetra Brik de Logo FSC con la certificación del origen de materiales.

Anteriormente, se firmaron convenios con La Sociedad Argentina de Nutrición para promover y difundir temas relacionados con la nutrición, mediante su aval en los productos San Regim.

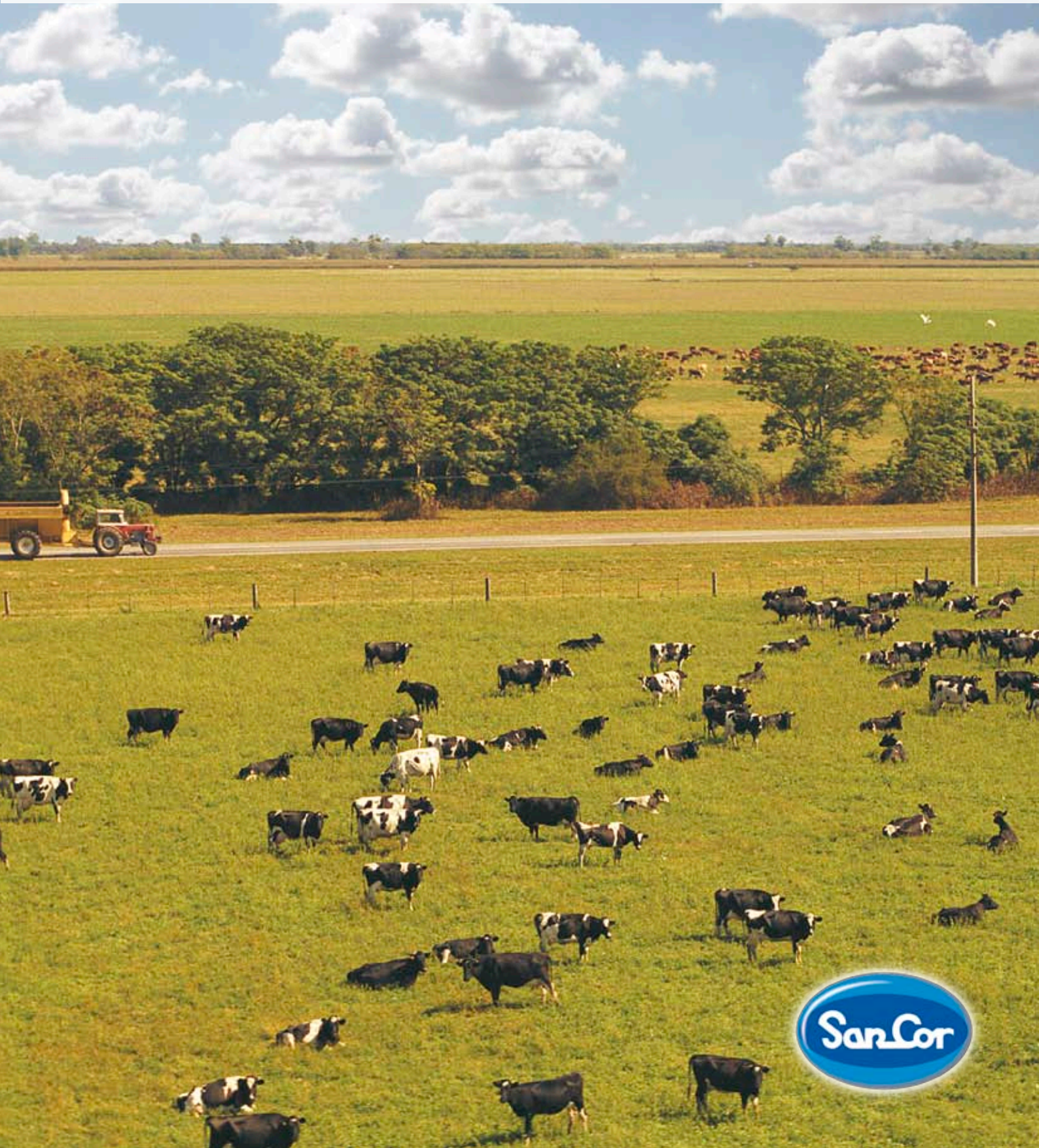


Medio ambiente

4.1 Gestión ambiental

4.2 El aporte a la reducción de los efectos del cambio climático

4.3 Promoción del cuidado del medio ambiente





Medio ambiente

“Mejoramos nuestro desempeño ambiental promoviendo el cuidado del medio ambiente en toda la cadena de valor; y en nuestros procesos prevenimos la contaminación ambiental y utilizamos eficientemente los recursos naturales”.

4.1 Gestión ambiental

La gestión ambiental es integrada desde la política de calidad en toda la cadena de valor de la empresa, y comprende:

Identificación de aspectos ambientales

La identificación de los aspectos ambientales que resultan relevantes para el desempeño ambiental de las Unidades de SanCor, definen los correspondientes planes de gestión; el control operacional de los procesos que pueden generar impacto y el seguimiento de los mismos.

A estos efectos se ha desarrollado un proceso de identificación de los aspectos ambientales significativos, relacionados con las actividades, productos y servicios de cada Unidad.

Para ello, se han realizado auditorías ambientales en las unidades que se encuentran en operación.

Identificación y evaluación de requisitos legales ambientales

La definición e implantación de un proceso de identificación de requisitos legales aplicables y la correspondiente evaluación de cumplimiento, le permite a SanCor mantener actualizada toda la información relativa a los aspectos legales y normativos, tanto nacionales como provinciales; y de los compromisos asumidos que incidan en el desempeño de la organización en materia ambiental. La misma permite, a su vez, asegurar la evaluación de su cumplimiento.

Plan de Gestión Ambiental de SanCor

El plan de gestión ambiental, contempla actividades aplicadas a los procesos y servicios centrales para alcanzar tres objetivos esenciales: el aumento de la eficiencia, la prevención de riesgos de contaminación y la minimización de los impactos en las comunidades del entorno de las instalaciones de SanCor.

Compromiso de SanCor en la preservación ambiental:

abarca toda la cadena de valor desde la producción primaria, pasando por la industrialización y finalizando en el mercado. Y se sustenta en:

- ✓ Ahorro de energía y de consumo de material por continuo monitoreo y optimización de las operaciones.
- ✓ Minimización del impacto de sus operaciones en el medio ambiente por la reutilización del agua en procesos productivos.
- ✓ Reducción del desperdicio de sus operaciones por maximización de reutilización, reciclado y reconversión de materiales desde el origen.
- ✓ Aliento a sus proveedores a desarrollar una gestión ambiental con el mejoramiento continuo de sus estándares ambientales.

Para asegurar la vigilancia sobre los factores ambientales, SanCor cuenta con un Plan de monitoreo ambiental periódico que permite controlar los parámetros de vertido de emisiones, efluentes y residuos, por medio de laboratorios externos.

También efectúa el seguimiento de otros indicadores internos de gestión ambiental, que permiten evaluar el cumplimiento de la política y realizar las acciones correctivas.

Indicadores de la gestión ambiental 2009-2010

Indicador	Unidad	Valor
Consumo de energía eléctrica por m3/tn de productos elaborados	(Kw/h/m3)	92,61
Consumo de agua	litros	3.486.811.929
Agua recuperada y reusada	%	12
Consumo de combustible por metros cúbicos de productos elaborado	MJoul/Ton	1.404,17
Suero de queso propio procesado por AFISA	m3/ año	384.944
Suero de queso de terceros procesado por AFISA	m3/ año	347.690
Biosólidos reciclados de sus propias plantas	Ton./año	47.908
Biosólidos reciclados de plantas de terceros	Ton./año	38.425
Residuos sólidos recuperables reciclados	Ton./año	591,62

Durante este ejercicio, se realizaron las siguientes acciones de alto impacto ambiental positivo:

Plan de producción limpia y tratamiento de efluentes en las plantas industriales

Las plantas industriales de Sunchales, Córdoba, Devoto y Morteros cuentan con un Plan de Producción Limpia. El mismo contempla el ahorro de energía y consumo de material, reutilización del agua en procesos productivos, maximización de reutilización, reciclado y reconversión de materiales desde el origen y reducción de la cantidad de emanaciones eliminadas en los procesos.

Líneas de acción más relevantes:

- ☐ Adecuaciones en la Planta de Tratamiento de la Unidad Operativa Chivilcoy.
- ☐ Optimización y reducción de materia orgánica en Efluentes Líquidos en Planta Industrial Córdoba.
- ☐ Implantación del plan de mejora de tratamiento del Efluentes Líquidos en las plantas Industriales Devoto, La Carlota, Balnearia y Morteros.

Los desafíos a futuro:

- ☐ Optimizar y mejorar el seguimiento y control de los aspectos ambientales en cada planta industrial.
- ☐ Detectar y evaluar nuevas necesidades de inversiones en instalaciones.
- ☐ Mejorar el registro y archivo de la documentación interna.

AFISA: Inversión de alto impacto medio ambiental

En el análisis estratégico del negocio de SanCor, el suero derivado de la elaboración del queso, representaba un riesgo por el impacto negativo que podía producir en el entorno de las plantas elaboradoras, como en cuestiones económicas por usos alternativos.

En el año 2000, SanCor se asoció con la cooperativa sueco-danesa número 1 de Europa, Arla Foods, y conformó AFISA (Arla Foods Ingredients S.A.) para transformar este producto altamente contaminante en uno de alto valor agregado. De esta manera, comenzaron a elaborarse proteínas funcionales, ingredientes para la industria alimenticia (quesos, helados, productos de confitería, entre otros).

En abril de 2010 ambas empresas inauguraron ampliaciones en la planta elaboradora de proteínas de suero de queso en Porteña (Córdoba).

Con la creación de AFISA y la continua inversión en este negocio, SanCor ha conseguido los siguientes logros:

- ❑ Una solución que minimiza problemas ambientales de la Cooperativa y de otras empresas del sector lácteo.
- ❑ Aumento del impacto económico indirecto por puestos de trabajo y desarrollo sustentable de la comunidad del entorno y la Región.
- ❑ Soluciones para otras empresas de alimentos y beneficios para los consumidores al ofrecer productos novedosos y seguros.
- ❑ Fuente significativa de ingresos para la Cooperativa.

Y específicamente, durante este ejercicio, la inversión realizada ha significado:

- ❑ 35% de aumento de la capacidad de procesamiento del suero de queso (2.300.000 litros de suero por día) para producir 35.000 toneladas / año más de proteínas funcionales de suero y permeado de suero de queso.
- ❑ 30 nuevos puestos de trabajo.
- ❑ 37 millones de dólares en infraestructura, tecnología y servicios para lograr el aumento de capacidad productiva.



Reciclado o reutilización de los residuos sólidos de los procesos industriales

La Gestión de Residuos Sólidos en las Unidades Operativas Industriales (UOI) consta de la segregación de tres corrientes de desechos básicos (recuperables, peligrosos y patogénicos, y asimilables a urbanos); y un cuarto residuo subproducto del tratamiento de efluentes líquidos llamados biosólidos.

Cada sector de la Unidad Operacional Industrial, incluidos aquellos que ocupan contratistas y concesionarios, establecen sus estrategias de segregación enmarcadas en la legislación vigente y optimizando el tratamiento y disposición final de cada tipología de residuo.

Este proceso de segregación en origen permite registrar los volúmenes generados y establecer estándares de generación para tender a la minimización de los volúmenes generados.

Cada Unidad Operacional elabora un plan de gestión de Residuos Sólidos, identificando los sitios de generación y almacenamiento, evaluando los aspectos asociados al riesgo e impacto ambiental, controlando aquellos significativos relacionados con pérdidas económicas y el cumplimiento de la legislación; y efectuando los registros correspondientes, además de implantar acciones de mejora continua.

Gestión de materiales recuperables

Las prácticas de manejo de estos residuos son establecidas por instructivo del Sistema de Calidad SanCor.

Y además, se asegura el destino de los materiales recuperables a través de una gestión de disposición centralizada con un único recolector, acopiador y comprador del material, certificados de disposición y auditorías en sus instalaciones.

Tratamiento de residuos peligrosos y patogénicos

En el proceso de transformación principal de la materia prima no se genera este tipo de residuos. Solo en una pequeña cantidad por actividades auxiliares (talleres mecánicos, estaciones de servicio o centros de compras).

Los mismos son recolectados y dispuestos de acuerdo con la legislación vigente y establecidos en un instructivo del Sistema de Calidad SanCor.

Gestión de residuos asimilables a urbanos

Este tipo de residuos son retirados por el municipio local en cada una de las instalaciones y enviados al relleno sanitario. Las prácticas de manejo de los mismos se encuentran detallados en un sistema interno de gestión de residuos.

Tratamiento de biosólidos

La disposición de lodos y grasas extraídas de los efluentes de las plantas de tratamiento de efluentes líquidos y algunos desechos orgánicos de los procesos industriales, son recolectados por AproAgro S.A. La gestión de manejo de este tipo de residuos, también está establecida por instructivo del Sistema de Calidad SanCor.

Esta empresa contratista cuenta con tres plantas de procesamiento de biosólidos,

ubicadas estratégicamente en cercanía de sus procesos industriales.

A través del proceso de land farming, compostaje y producción de humus, para la degradación de los biosólidos; se elaboran compost y humus de lombriz.

Estos subproductos se utilizan como materia prima de productos orgánicos.

Productos vendidos recuperados al final de su vida útil

SanCor cuenta con un mecanismo para que todos los concesionarios o super-

mercados, puedan devolver los productos recuperados del mercado o aquellos que no han podido completar su vida útil, por llegar antes a su fecha de vencimiento.

Éstos son separados de sus envases y destinados al consumo animal.

Control del desempeño ambiental

SanCor realiza el seguimiento de los indicadores internos de gestión ambiental y, específicamente cuenta con un plan de monitoreo periódico para controlar los parámetros de vertido de emisiones, efluentes y residuos por medio de laboratorios externos oficiales.

4.2 El aporte a la reducción de los efectos del cambio climático

SanCor contribuye a la disminución del calentamiento global por el esfuerzo continuo en la reducción de sus emisiones de carbono.

Las siguientes iniciativas desplegadas en forma transversal desde distintas áreas funcionales de la empresa, han alcanzado resultados significativos:

Reducción del transporte terrestre

El transporte y distribución de los productos terminados y materias primas se realiza optimizando los kilómetros recorridos, esto contempla una distribución geográfica entre nuestras plantas industriales y centros de distribución.

De esta manera, se mejora la distribución entre la generación de materia prima leche y mercados de consumo. Esto deriva en importantes ahorros en combustible, gastos de mantenimiento de unidades y de tiempo; y reduce significativamente la emisión de gases contaminantes.

Transporte por tren

El envío de algunas mercaderías que se adaptan al sistema, se realiza por ferrocarril al puerto y grandes centros de consumo (Rosario/Buenos Aires), hacia y desde nuestras plantas industriales.

En el último ejercicio optimizamos el transporte a través del ferrocarril con destino a exportación respecto del año anterior, enviando el 91 % de los contenedores por tren, con un total de 875 toneladas (t) por tren y 83 (t) por camiones.

Transporte de contenedores para exportación

	2008/2009	2009/2010
Ferrocarril	81%	91%
Ferrocarril (toneladas)	1.234	875
Camiones (toneladas)	287	83



Ahorro y reutilización de recursos no renovables

Monitoreo y reducción del uso de energía

SanCor posee un sistema de medición de la matriz energética utilizada en las plantas industriales.

Matriz energética de SanCor

Consumo de energía	Ejercicio SanCor		
	2007-2008	2008-2009	2009-2010
Energía Eléctrica (kWh)	95.017.128	97.952.046	94.302.314
Gas Natural (m3)	20.975.805	21.295.642	22.199.084
Gas Oil (lt)	1.177.230	347.335	410.373
Fuel Oil (Kg)	14.683.077	12.608.229	12.508.631

En las operaciones se implantaron las siguientes acciones más relevantes para reducir el uso de energía:

✓ Conservación de los equipos mediante el mantenimiento preventivo, inspección y mantenimiento predictivo.

El mantenimiento preventivo de calderas, interruptores, tableros y transformadores, equipos e instalaciones frigoríficas, equipos e instalaciones de aire comprimido ha sido establecido y asegurado en el sistema de calidad de SanCor.

✓ Utilización de variador de velocidad para ajustar la capacidad de los compresores de aire de los equipos.

✓ Entrenamiento a los operadores de los equipos para la optimización del uso de la energía eléctrica mediante los documentos del sistema de calidad.

El manual de asistencia técnica de energía aborda los procesos con problemáticas particulares de combustión.

Y el manual de gestión ambiental y social establece pautas operativas para incrementar rendimientos y reducir pérdidas optimizando el proceso de generación, distribución y uso de energía eléctrica en las unidades operativas industriales.

Reutilización del agua

En todas las operaciones de los procesos industriales de SanCor, se recupera parte de este recurso; evitando su vertido con los líquidos residuales. De esta forma, se reutiliza en los procesos de elaboración, como por ejemplo, los lavados de equipos e instalaciones y lavados finales de producción, etc; y otro porcentaje se recupera y acondiciona para consumo animal.

Reúso del agua

Porcentaje de agua reusada
2007-2008
12,7%
2008-2009
12,5%
2009-2010
12,8%

Mejoramiento de envases

SanCor promueve el cuidado del medio ambiente mediante el desarrollo de materiales de envases y embalajes con el enfoque del ciclo de vida y que permitan reducir el desperdicio de los alimentos.

Se alcanzan los siguientes resultados derivados de las acciones de mejora de los envases:

- ✓ Incremento de la participación de papel en envases renovables.
- ✓ Incremento de la participación de papeles y plásticos en envases reciclables.
- ✓ Menor espesor en las láminas de poliestireno en pots termoformados de yogur.
- ✓ Menor espesor en pots y sobretapas preformadas para dulce de leche, yogur y crema.
- ✓ Menor espesor en tapas de aluminio para dulce de leche, yogur y crema.
- ✓ Menor espesor en las laminaciones de leche en polvo y queso rallado.
- ✓ Menor espesor en fundas termocontraíbles de yogur y quesos.
- ✓ Incremento de la participación de papeles reciclados en la confección de cajas de cartón corrugado en todos los productos.
- ✓ Utilización de material reciclado en la confección de bandejas plásticas de yogur, leches fluidas y quesos.
- ✓ Incremento de la participación de los materiales de envases y embalajes de origen nacional para minimizar el impacto del transporte sobre el medio ambiente.
- ✓ Alto rendimiento con menor desperdicio de envases y mejoras en los procesos de producción limpia mediante la incorpora-

ción de tecnologías de envasado (ejemplo: monodosis de leche en polvo).

- ✓ Incremento de la participación de materiales renovables con certificación ambiental y social en envases Tetra Brik.

Participación por tipos de materiales de los envases de productos SanCor (Año 2009-2010)

Material	Porcentajes
Acero	0.01%
Aluminio	0.63%
Papel	60.27%
Poliestireno	8.13%
Polietileno	8.81%
Polilaminados	18.38%
Polipropileno	3.37%
Varios	0.27%
Vidrio	0.13%
Total	100.00%

En la actualidad, más del 60% del total del material en envases renovables es papel (cartón/cartulinas).

Y más del 99 % del total de los materiales de envases reciclables son papeles y plásticos.

Productos SanCor con certificación FSC

En alianza estratégica con el proveedor Tetra Pak, durante el ejercicio 2009-2010 se presentó el logo FSC (Forest Stewardship Council) en productos SanCor en envases Tetra Brik.

FSC es un sistema de certificación creado para dar sustentabilidad a la gestión de bosques y como herramienta para combatir la deforestación.

El sello FSC otorga garantía objetiva e independiente de que el producto proviene de bosques bien gestionados y de fuentes controladas responsablemente.



Soluciones y recomendaciones sobre cambio climático para productores

La variabilidad climática es un condicionante de la producción forrajera de las empresas tamberas asociadas.

En los últimos años, el clima de esta cuenca lechera experimenta notables modificaciones por efecto de las consecuencias del cambio climático, como han sido las inundaciones excepcionales y las sequías inéditas.

Durante este ejercicio, los campos de Pozo Borrado, Ceres, Selva, Arrufó y San Guillermo (distrito N° 4) y Morteros, Suardi, Colonia Rosa (norte del distrito N° 5) entre otros, han sido afectados fuertemente por sequías e inundaciones.

SanCor junto a los productores adoptaron las siguientes medidas para adaptarse a estas situaciones de emergencia:

- ✓ Capacitación y asistencia técnica sobre cambios en la gestión productiva.
- ✓ Herramientas para el financiamiento.
- ✓ La cooperación entre asociados mediante una base de datos para intercambiar información sobre la disponibilidad de campos para pastajes, alquileres de animales, ofertas de alimentos, entre otros.

SanCor alienta, acompaña y asesora a los productores para el cuidado del medioambiente especialmente, para la disminución de los efectos del cambio climático por sus actividades.

Durante el ejercicio 2009-2010, la empresa ha realizado las siguientes acciones de asesoramiento y capacitación a los productores en aspectos ambientales:

❑ **Manual de gestión integral de la empresa tambera:** incluye un capítulo sobre medioambiente con herramientas para la gestión ambiental.

❑ **Charlas informativas y de asesoramiento:** aborda temas como: manejo de productos fitosanitarios, manejo de los residuos y efluentes, optimización de recursos (especialmente el consumo de agua), condiciones de las instalaciones, entre otros.

❑ **Comunicación gráfica:** difunden temas como modelo de medición y actividades de mejoras en el consumo de agua, materias primas, electricidad, combustibles y otros; mejoras en el uso sustentable de la tierra, tratamiento de efluentes y gestión de residuos.

❑ **Asesoramiento personalizado a los productores:** sobre el uso de compostaje aeróbico en los excedentes de bosteo y el recambio de sistemas de efluentes por aquellos que minimicen la emanación de gases del efecto invernadero.



4.3 Promoción del cuidado del medio ambiente

SanCor inició un proceso de relacionamiento y sinergia de recursos con proveedores estratégicos avanzados en la gestión ambiental, por ejemplo Tetra Pak, para la formación y sensibilización en estos temas.

En este ejercicio, lanzó el Programa **“Cuidemos nuestro planeta”** dirigido a todos los empleados. Y se plantea como desafío de los próximos años, extender esta iniciativa hacia las comunidades del entorno de sus instalaciones.

Campana de difusión interna durante la semana del medio ambiente

Este mensaje se difundió en carteleras de las áreas y en las instalaciones de la empresa.



Formación

En alianza con Tetra Pak, se realizaron los siguientes cursos.

Curso “Desperdicio cero”

Para reducir el impacto ambiental que causa el desperdicio de materiales y productos en las operaciones, en este ejercicio se llevó a cabo el curso con el desafío de construir un espacio de aprendizaje a lo largo de la cadena de valor y especialmente hacia el personal.

Charla sobre “Envases y el impacto ambiental”

Se llevaron a cabo dos ediciones (en Centro de Distribución Acceso Norte -CEDAN- de Buenos Aires y Planta Industrial de Sunchales) con un total de 130 asistentes de diferentes sectores de SanCor.

Consistió en un marco conceptual referencial sobre los impactos ambientales de los residuos y la presentación del caso Tetra Pak.

Además, se anunció una iniciativa de mejora de envases Tetra Brik en productos SanCor.



Buenos Aires

Producción de leche

- 5.1 Productores lecheros
- 5.2 Relación con los productores lecheros
- 5.3 Formación a los productores lecheros
- 5.4 Asistencia a los productores lecheros y entes vinculados
- 5.5 Evaluación y auditorías
- 5.6 Medición de la satisfacción del productor





Producción de leche

“Nuestro compromiso es abastecer el insumo estratégico -la leche- en la cantidad necesaria para la continuidad de los negocios de la Cooperativa, con la calidad requerida y estabilidad a lo largo del año, en el marco de un crecimiento constante y rentable de la actividad primaria, promoviendo el desarrollo sustentable de las empresas tamberas a través de orientación y acciones concretas y efectivas”.

La empresa impulsa una gestión específica y focalizada hacia los productores con los siguientes objetivos estratégicos:

SanCor como Industria

Contar con el insumo estratégico:

- ☐ En la cantidad que el negocio demanda,
- ☐ Con la calidad requerida, y
- ☐ Con la estabilidad anual necesaria.

Además de lograr una alta “estabilidad” de los Asociados a través del aumento en el “sentido de pertenencia”.

SanCor como Cooperativa Primaria

Que la producción primaria de leche sea:

- ☐ Técnicamente viables,
- ☐ Económicamente conveniente, y
- ☐ Financieramente factible.

Que su actividad crezca en forma sostenida y rentable, y se adapte a la alta volatilidad del negocio lechero.

5.1 Productores lecheros

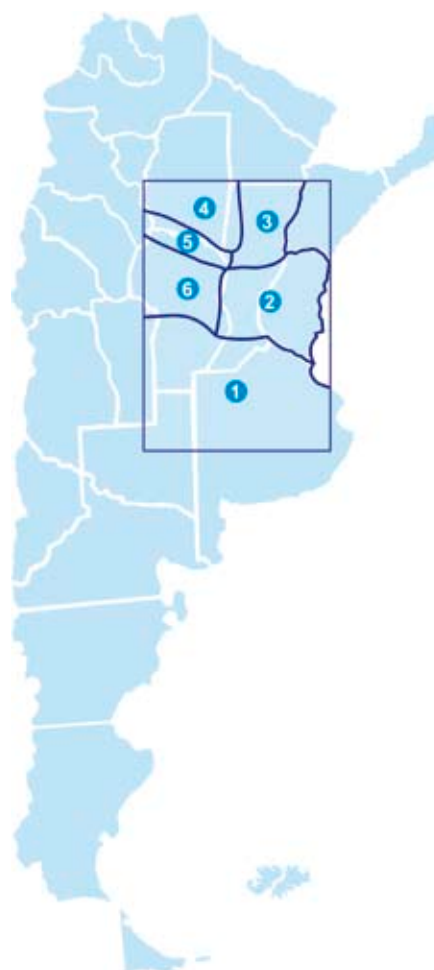
SanCor es una empresa láctea líder en Argentina al procesar más de mil millones de litros de leche anuales, representando el 15% de la leche producida en el país.

La Cooperativa cuenta con 1.380 tambos de sus productores asociados, a los que brinda asesoramiento profesional para promover una firme conciencia de trabajar con la mejor calidad, aprovechando las condiciones naturales del entorno cuidando el medio ambiente, y lograr una materia prima genuina y saludable.

Productores lecheros de SanCor (Ejercicio 2009-2010)

Distrito	Nº de productores	Nº de tambos
1	260	279
2	189	199
3	167	188
4	165	184
5	203	280
6	233	250
Total	1.217	1.380

Distribución geográfica



5.2 Relación con los productores lecheros

La Cooperativa fortalece sus lazos con los productores asociados constantemente, brindando acompañamiento especializado y herramientas prácticas para el desarrollo sostenible de la actividad primaria.

Durante el ejercicio, SanCor alcanzó un alto nivel de satisfacción de los productores respecto de estas acciones. Según la medición de la Encuesta de comunicación a productores, la cifra asciende al 93%.

Las principales líneas de trabajo desde SanCor son:

Servicios Regionales de Atención al Asociado

Para la relación directa con los productores, SanCor cuenta con cuatro Servicios Regionales del Departamento de Producción Primaria, localizados en las plantas de Sunchales, Brinkmann, Devoto y la Carlota.

El Servicio Regional brinda respuesta inmediata y contacto personalizado al asociado, mediante un equipo de 18 técnicos de apoyo y cuatro coordinadores zonales. El plan de trabajo consiste en: monitoreo de la evolución de la producción, el reparto de pagos y liquidaciones, colaboración y asesoramiento en corrección de desvíos de calidad de leche y de su transporte, realización de asesoramientos técnicos operativos y la capacitación e información de las novedades institucionales al productor tambero.

Cumplen un rol importante en la prevención y en la detección de problemas que requieren intervención de especialistas, así como también en la conducción de las auditorias del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC).

Los problemas identificados como limitantes al crecimiento y desarrollo sustentable:

En el primer semestre del ejercicio, el foco estuvo en el análisis de las variables que condicionan la composición química de la leche, desde el punto de vista de la nutrición animal y las prácticas de manejo.

En el segundo semestre, fueron los problemas detectados como causales de las grandes variaciones de producción. Se definieron como líneas prioritarias la producción de forrajes, el presupuesto forrajero y el estrés estival.

Principales temas relevados por los técnicos de apoyo (Ejercicio 2009-2010)

Tema	Respuesta de SanCor
Sequía	Asistencia técnica y financiera
Caída de la producción de leche	Ciclo de capacitaciones
Problemas de gerenciamiento	Lanzamiento del Programa de Desarrollo Tecnológico, Jornadas de Formación Empresarial en eventos especiales y asistencia técnica
Problemas de crianza	Ciclo de capacitaciones sobre crianza artificial de terneros
Problemas reproductivos	Ciclo de capacitaciones sobre recría de vaquillonas

Indicadores del ejercicio 2009-2010 (*):

✓ El **86%** de los productores está plenamente satisfecho con la prestación de este servicio. Y ningún productor la calificó negativamente.

✓ El **84%** de los productores considera que recibe información oportuna y adecuada.

2. Canales de comunicación formales hacia el productor de SanCor:

Uno de los medios de comunicación más valorados por los productores es la Revista SanCor, que surgió en julio de 1942.

Durante el ejercicio, se distribuyeron seis ediciones con contenidos específicos del acontecer institucional de la Cooperativa, la situación de los productores de toda la zona de influencia, y herramientas técnicas de asesoramiento y capacitación.



Otro servicio de información que facilita la gestión empresarial del productor lechero, es el portal www.sancor.com que le brinda un acceso seguro a sus datos productivos en forma on line.

Y para la actualización en temas específicos de su actividad, la empresa entrega suplementos, circulares, folletos, afiches y otros materiales.

Este año, se destaca la campaña de comunicación con carteles en todos los establecimientos tamberos sobre el “Manejo responsable de productos fitosanitarios”.

Indicadores del ejercicio 2009-2010 (**):

✓ El **88%** de los productores está plenamente satisfecho con la Revista SanCor. Y ningún productor la califica negativamente.

✓ El **75%** de los productores utiliza el portal de la página WEB como herramienta de gestión.

(*) Encuesta de comunicación a productores 3ra Jornada de Formación Empresarial. Año 2009.

(**) Encuesta de comunicación a productores. Año 2009.

5.3 Formación a los productores lecheros

SanCor lidera los procesos de mejora sobre la base de propuestas técnicas innovadoras que proveen progreso y seguridad al conjunto de la actividad primaria.

El espacio de enseñanza aprendizaje para la gestión integral de la empresa tambrera se construye desde el conjunto de apoyos tecnológicos y asistencia especializada hasta las oportunidades de capacitación ofrecidas a todos los integrantes de estos emprendimientos.

Plan de capacitación de SanCor

El plan de capacitación se focaliza con un eje temático dirigido a todos los asociados y descentraliza otras actividades de capacitación por región.

En cuanto a las modalidades, se incluyen desde las tradicionales jornadas, cursos y charlas específicas a otras más novedosas, como visitas a campo, exhibiciones y experimentación.

Plan de capacitación de SanCor - Ejercicio 2009/2010 (*)

		Tema		Lugar	Participantes
General	Formación Empresarial	3º Jornada de Formación Empresarial “Para una lechería Argentina de nivel mundial”		Sunchales, Suardi, Devoto y Laboulaye	518
		Jornada abierta de formación Empresarial en Mercoláctea		San Francisco	301
		Programa de Desarrollo Tecnológico	Presentación del Programa.	11 localidades de los 6 distritos.	411
			Ciclo 1.	14 localidades de los 6 distritos.	183
			Ciclo 2.	10 localidades de los 6 distritos	107
			Ciclo 3.	8 localidades de los 6 distritos.	66
		Programa sobre Empresas Familiares.		9 localidades de los 6 distritos.	208
	Formación técnica	Jornada Escuela de Silaje		Sunchales	60
		Buenas Prácticas de Uso de Agroquímicos	Charla sobre aplicación, almacenamiento y uso seguro de agroquímicos.	Devoto, Morteros, Sunchales y La Carlota	187
		Implantación de alfalfas con AproAgro S.A.		12 localidades de los 6 distritos.	325
		Sistema Integral de Recolección de MPL		9 localidades	121
Distritales	Formación específica	Jornada lechera a campo - Visita a Establecimientos Lecheros.		Arroyito, Villa Concepción del Tío, Toro Pujio.	40
		Cursos de inseminación artificial		Sunchales (Santa Fe), El Tío, La Carlota, San Ambrosio, Coronel Moldes, y Devoto (Pcia de Córdoba),	93
		Crianza de terneros con AproAgro S.A.		Colonia Maunier y Tacural.	34
		Instalaciones de los establecimientos tamberos con INTA Rafaela.		Rafaela	17
		Capacitación en Planificación forrajera y Balance nutricional			60
		Verdeos para invierno		Morteros	19
		Charla sobre maíces para silo con AproAgro.		Colonia Bicha	20
TOTAL					2.770

(*) Incluye capacitaciones realizadas en conjunto con otras instituciones.

Indicadores del ejercicio 2009-2010

En promedio, los productores de SanCor participaron como mínimo en dos eventos de capacitación durante el ejercicio.

Actividades más relevantes:

Jornadas Anuales de Formación Empresarial

Encuentro con el mayor número de asistentes. En esta tercera edición, las disertaciones de profesionales de SanCor y destacados especialistas, se centraron en herramientas de gestión e información relevante para la marcha del negocio lechero.



Suardi (Santa Fe)

Programa de Desarrollo Tecnológico

Los coordinadores del Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT) han recibido un sólido marco conceptual referencial para asumir su rol de capacitadores.

La capacitación de los productores durante el presente ejercicio consistió en las siguientes actividades:

Charlas informativas para presentar el Programa, los alcances y beneficios del mismo.

Curso 1º ciclo: Gestión con las PAMs (Plantillas de Actualización Mensual) y envío de información estadística para la elaboración del informe mensual físico y económico.

Curso 2º ciclo: Registro de datos a través de la web e interpretación de informes; análisis de errores frecuentes en el llenado de las PAMs. Definición de objetivos y bases para la planificación de la empresa tambera.

Curso 3º ciclo: Análisis de la información relevada y confección de diferentes indicadores de productividad, alimentación y eficiencia del rodeo.

Material de apoyo para la capacitación

Durante el ejercicio anterior SanCor diseñó y entregó a los productores y Cooperativas asociadas el siguiente material de apoyo y consulta de los participantes:

Manual para la Empresa Tambera

En diciembre de 2009, SanCor presentó el "Manual de Gestión Integral de la Empresa Tambera". Una guía práctica con más de 200 páginas, para proyectar este tipo de empresas, encontrar orientación ante la aparición de problemas puntuales y controlar aspectos centrales de la actividad productiva y administrativa.

Además de los temas que tradicionalmente formaban parte de la agenda de la producción lechera, se sumaron aspectos novedosos en la búsqueda de la sostenibilidad de las empresas en su relación con el entorno empresarial, social y ambiental.

Esta herramienta inédita concentra el aporte de empleados de SanCor sobre la base de datos y conocimientos propios de la empresa, e incorpora información valiosa de organismos e investigadores con trayectoria y competencia absoluta en los temas tratados.



5.4 Asistencia integral a productores lecheros y entes vinculados

Los servicios de SanCor comprenden desde la asistencia técnica puntual y personalizada, la asistencia técnica integral a través del Programa de Desarrollo Tecnológico, la provisión de los insumos básicos por medio de AproAgro S.A., hasta la búsqueda de financiamiento de capital de trabajo e inversiones.

Asistencia técnica al productor

Servicio de Asistencia técnica a productores

El Departamento de Producción Primaria cuenta un equipo de profesionales que brindan asesoramiento técnico especializado, por requerimiento de los asociados o por necesidades detectadas por los técnicos de apoyo, en cuanto a nutrición animal y manejo de rodeos.

Por ejemplo, se tratan temas como nivel de producción individual, composición química de la leche, problemas de productividad, implantación de forrajes, eficiencia reproductiva.

Programa de Desarrollo Tecnológico

El Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT) es un conjunto de políticas y acciones para la asistencia técnica, la capacitación y en los casos que sea necesario y oportuno, la búsqueda de instrumentos financieros, con un horizonte a mediano y largo plazo.

El mismo aspira a que el tambo sea técnicamente viable, económicamente conveniente y financieramente factible. Es voluntario y gratuito.

Está destinado para aquellos productores con actitud proactiva hacia la mejora de la actividad, con necesidades en lo tecnológico, requerimientos de mejoras en los procesos y capacidad para sostener el crecimiento de los volúmenes de producción. Durante el ejercicio se adhirieron al PDT más de 200 productores de leche.



Servicio de búsquedas de financiamiento para el productor

SanCor facilita la búsqueda y acceso a herramientas de financiamiento de los productores ante necesidades de capital de trabajo o para inversiones.

Durante este ejercicio, se destacan las siguientes acciones:

❑ Consultoría de Gestión Financiera: a través de la Jefatura de Administración rural se evaluaron más de 40 proyectos de financiamiento de productores.

❑ Financiamiento estructural para 39 productores de los distritos afectados por sequía con préstamos por un monto de \$ 2.340.000 a través de la línea Proder, del Banco Nación Argentina.

❑ Estudio para un Seguro de cobertura climática para empresas tambeiras. Convenio con INTA para suministrar datos que permitan definir una herramienta de cobertura de seguro para nuestros productores asociados por condiciones adversas del clima.

Servicios a Cooperativas primarias y entes vinculados

Las Cooperativas primarias, muchas transformadas hoy en prestadoras de servicios relacionados con la producción de leche, son apoyadas mediante consultorías sobre los servicios que prestan.

5.5 Evaluación y auditorías

Sistema de aseguramiento de la calidad

Para obtener confiabilidad y acceso a mercados exigentes, SanCor asegura la calidad y trazabilidad de leche mediante el Sistema de Aseguramiento de la Calidad SanCor (SACS) que aplica criterios de Buenas Prácticas de Manejo (BPM) y Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP).

Se aplica preventivamente el método HACCP, para identificar los riesgos biológicos, físicos y/o químicos en cada etapa del proceso de ordeño, y establece medidas de control.

Y respecto al medio ambiente, establece criterios de Manejo Integrado de Plagas (insectos, roedores etc.), el Manejo Integral de Aguas y Manejo de Residuos y Efluentes.

Circuito especial para fórmulas infantiles

Las fórmulas infantiles demandan una materia prima que cumpla tanto los estándares de calidad necesarios para cualquier tipo de leche como excepcionales condiciones y garantías de seguridad.

Se seleccionó un circuito especial de 49 tambos para cubrir las necesidades industriales de materia prima destinada a fórmulas infantiles, con un sistema específico de auditorías y controles.

Servicio de control de brucelosis

Cada cuatro meses se efectúa una prueba Elisa en pool de leche, como servicio de control para los tambos de la condición de brucelosis.

Monitoreo de las empresas tamperas

Anualmente se realiza un monitoreo del desempeño productivo, económico, financiero y patrimonial de una muestra representativa en tamaño y distribución geográfica de las empresas tamperas asociadas.

Este estudio proporciona indicadores referidos a los aspectos mencionados, y también abarca cuestiones relacionados a la mano de obra, la capacitación del productor y su equipo, entre otras.

Los resultados de este trabajo, permiten profundizar el conocimiento del sistema y las variables que explican los resultados de las empresas, y son oportunidades para poner en marcha planes de mejora sustentables.

5.6 Medición de la satisfacción del productor

Encuesta de satisfacción sobre la gestión y los resultados del servicio regional de atención

Esta encuesta anual sobre la totalidad de los productores, permite evaluar el nivel de atención ofrecido por SanCor y analizar las necesidades existentes para elaborar las líneas de acción estratégicas del Área de Producción Primaria.

Encuesta de satisfacción sobre los canales de comunicación

Adicionalmente, durante este ejercicio, se realizó esta encuesta al productor sobre la información recibida. Cuya muestra es representativa, ya que abarcó el 50% de los productores de SanCor. Los resultados son mencionados en los indicadores de este capítulo.

Cadena de valor

- 6.1 La cadena de valor de SanCor
- 6.2 Proveedores de insumos, bienes y servicios
- 6.3 Clientes: eslabones de la cadena comercial
- 6.4 Competencia leal





Cadena de valor

“Requerimos y propiciamos de los proveedores y de los distintos eslabones de la cadena comercial, el cumplimiento de los compromisos asumidos, acompañando el desarrollo de su actividad en forma sostenible.

Consideramos que cada uno de ellos es nuestro socio de negocios y establecemos una relación basada en el trabajo en equipo, buscando siempre el mayor beneficio para ambas partes”.

6.1 La cadena de valor de SanCor

En la cadena de valor de SanCor, los proveedores y los eslabones comerciales son componentes estratégicos para la operación y sostenibilidad del negocio.

El rubro proveedores está compuesto por los principales proveedores de materia prima (los productores lecheros) y otros proveedores de Insumos, Bienes y Servicios.

Y los eslabones comerciales son los concesionarios exclusivos y otros representantes para la distribución de los productos en el país y el exterior, que distribuyen a los puntos de ventas de Mayoristas, Supermercados, Autoservicios, Almacenes y otros minoristas, clientes industriales y especiales, farmacias y droguerías.

6.2 Proveedores de insumos, bienes y servicios

SanCor propicia una relación sostenible en el tiempo y en alianza estratégica con proveedores que acompañan su crecimiento e innovación constante en los negocios.

En el ejercicio, adquirió insumos y bienes y contrató servicios generales por **más de 510 millones de pesos** a distintos proveedores.

Los insumos más representativos han sido, entre otros, envases para productos esterilizados, de poliestireno, lámina de polietileno, cajas de cartón corrugado, azúcar, ingredientes varios y fuel oil.

Además, contrató servicios a proveedores de transportes, distribución y servicios logísticos generales por **más de 188 millones de pesos**.

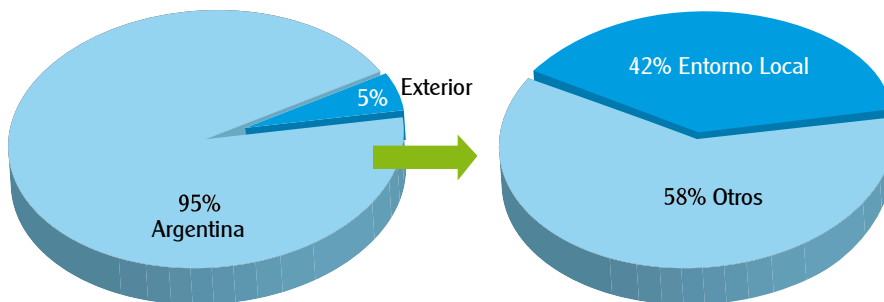


El compromiso de SanCor con el desarrollo del país es de larga data, ya que esta red de proveedores se fue consolidando en el tiempo.

Actualmente, más del 95% del total del aprovisionamiento corresponde a empresas instaladas en el país.

Y más aún, el impacto directo e indirecto es mayor si se considera el desarrollo local. Esto se reconoce en el indicador de proveedores pertenecientes a las comunidades donde existen instalaciones de SanCor: más del 40% en proveedores de insumos y 90% en proveedores logísticos.

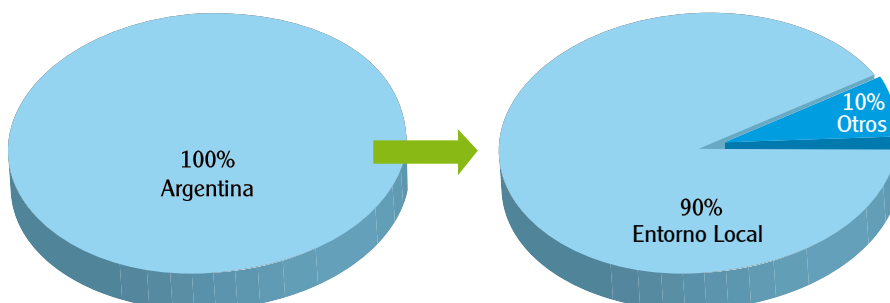
Proveedores de insumos, bienes y servicios de suministros:



Datos del ejercicio 2009/2010
En el país: 1.415 = 95 % del total (*)
En el exterior: 69 = 5 % del total
Total: 1.484

(*) Del total de proveedores nacionales, el 42% es del entorno local. (Instalados en cercanías de unidades operativas industriales, Sucursales de Ventas, Centros de Distribución, Oficinas Comerciales de SanCor).

Proveedores de servicio de transportes, distribución, servicios logísticos generales:



Datos del ejercicio 2009/2010
Del total de proveedores en el país (235),
Del entorno local el 90% (210) (*),
Otros: 10% (25)

(*) Instalados en cercanías de unidades operativas industriales, Sucursales de Ventas, Centros de Distribución y Oficinas Comerciales de SanCor.

Proceso de selección de proveedores

Para la selección de los proveedores, SanCor alienta la transparencia e imparcialidad del proceso a través de un procedimiento específico y privilegia, ante similares condiciones de la prestación, la contratación de proveedores nacionales y especialmente los pertenecientes a las comunidades del entorno de la Cooperativa.

Es decir, estos criterios asumidos en el Código de Conducta de SanCor dan forma a su política de Suministros, y el desafío es incorporar otros ítems que mejoren y fortalezcan la sustentabilidad de la relación.

Relación de diálogo con proveedores

La Cooperativa mantiene un estrecho y permanente vínculo con sus proveedores estratégicos en diferentes instancias de diálogo.

Con este tipo de proveedores, la relación colaborativa es indispensable para asegurar el cumplimiento de un plan de trabajo común y agregar valor a los procesos y al negocio de SanCor y de los proveedores.

El desafío es ir más allá del pedido, porque se espera cumplir objetivos de largo plazo; y por lo tanto, es necesario compartir una cultura empresarial.

La relación se establece a través de diferentes canales de comunicación (teléfonos,

videoconferencias, correo electrónico, web, entre otros) y se profundiza con un plan de visitas programadas.

Este plan contiene instancias de visitas técnicas proyectadas por la empresa para desarrollo de nuevos insumos o la realización de auditorías de calidad y reuniones comerciales para establecer términos y condiciones específicas de contratación, detección de oportunidades de negocios, y otros aspectos relacionados con el mantenimiento de la relación comercial.

Durante el ejercicio, se ha efectuado un total de 322 reuniones comerciales con proveedores. Dichas reuniones se realizaron con el fin de lograr el normal abastecimiento de los insumos, negociar términos y condiciones para la adquisición de bienes, mantener y detectar oportunidades de mejora de la calidad de los bienes adquiridos y de la prestación de los servicios contratados, entre otros temas específicos de negociación. Y se cumplió estrictamente la programación de auditorías con visitas técnicas a proveedores críticos.

Para el próximo ejercicio, se propone desarrollar reuniones con un grupo de proveedores estratégicos para promover los principios éticos de la Cooperativa plasmados en el Código de Conducta.

Plan de visitas y encuentros con proveedores de SanCor

Tipos de instancias con proveedores		Ejercicio 2009-2010
Visitas comerciales	Proveedores de insumos	242
	Proveedores de transportes	80
Visitas técnicas	Críticas - Productos especiales	7
Totales		329

Evaluación y desarrollo de proveedores

La gestión de evaluación de proveedores de insumos, bienes y servicios contempla las siguientes etapas:

✓ La evaluación inicial realizada al momento de la aprobación como proveedor de SanCor (Incluye a proveedores de insumos, bienes y servicios y proveedores de transporte, distribución, servicios logísticos generales).

✓ Adicionalmente, los proveedores críticos (exclusivamente aquellos proveedores de materias primas -no incluye la leche- y de materiales de envases para fórmulas infantiles) requieren la aprobación de una auditoría del Área de Innovación y Calidad. Las exigencias abarcan rigurosos requerimientos técnicos, visitas a las ins-

talaciones para controlar las condiciones de salud, seguridad e higiene, seguridad alimentaria y de gestión medioambiental.

✓ La evaluación sistemática se realiza sobre los proveedores críticos a través de auditorías y monitoreos mensuales del Área de Innovación y Calidad. En el caso de no conformidades de estas evaluaciones, se acuerda con el proveedor un plan correctivo.

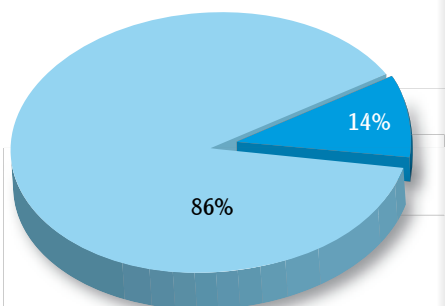
Durante el ejercicio, se aprobaron el 100% de las auditorías a estos proveedores críticos y en los monitoreos mensuales se relevó un 0% de no conformidades.

Cabe destacar, que actualmente son 82 los proveedores críticos y el 70% posee sistemas de calidad certificados por Normas ISO 9000 y otras normas de seguridad alimentaria.

6.3 Clientes: eslabones de la cadena comercial

Los productos de SanCor están presentes en toda la extensión geográfica de Argentina y llegan a más de 30 países de los cinco continentes, a través de su vasta red comercial.

Ventas en Argentina y el mundo



Datos del ejercicio 2009/2010 (*)
Mercado interno: 86% = \$2.530.969
Mercado externo: 14% = \$408.550

(*) En miles de pesos.

Actualmente, SanCor es el mayor exportador de lácteos de la Argentina y cuenta con filiales en Brasil, (SanCor do Brasil Produtos Alimentícios), Estados Unidos (SanCor Dairy Corporation), delegaciones en México y otros países de Latinoamérica.

Para llegar a todos los puntos de venta del país, SanCor dispone de una tecnología de distribución, que posibilita satisfacer plenamente los requerimientos de los clientes y consumidores con garantía de calidad y seguridad.



Cadena de comercialización en el país

SanCor tiene una estructura comercial propia y una red de concesionarios exclusivos para abastecer en amplitud y profundidad a sus canales de comercialización en distribuidos en todo el país.



Estructura comercial y red de concesionarios exclusivos por área geográfica

ÁREA	SanCor	Red de concesionarios
	Oficina o Sucursal de venta	
Noroeste Argentino	1	18
Noreste Argentino	2	18
Centro Cuyo	3	44
Sur	2	24
Buenos Aires 1	7	74
Buenos Aires 2	2	29
Litoral	3	43
Total	20	250

SanCor a través de sus canales de comercialización llega a los consumidores de todo el país.

Canales de comercialización de SanCor

- ☐ Mayoristas
- ☐ Supermercados (Carrefour, Junbo/Disco, Coto, Walt Mart, La Anónima, Toledo, La Gallega, entre los más importantes)
- ☐ Autoservicios
- ☐ Almacenes
- ☐ Resto de Clientes Minoristas (Kioscos, bares, restaurantes, etc.)
- ☐ Farmacias y droguerías
- ☐ Clientes Industriales
- ☐ Licitaciones Públicas e Institucionales
- ☐ Nuevos clientes (Cadenas de cine, escuelas, petroleras)



SanCor entrega sus productos y asiste comercialmente, con estructura propia y red de concesionarios, a numerosos puntos de ventas de los canales de comercialización mencionados, a saber:

Puntos de ventas de los canales de comercialización de SanCor

	Mayoristas	Super-mercados	Autoservicios	Minoristas	Droguerías	Farmacias	Resto de clientes
2009-2010	140	1.650	13.000	65.000	50	12.000	32.000

Relación con clientes y la red de concesionarios

SanCor posee una política comercial basada en una trayectoria probada y consolidada a lo largo de su historia, y enmarcada formalmente en su Código de Conducta y en la adhesión al Código de Buenas Prácticas Comerciales y Normas de Comercio Interior. (*)

Con los distintos eslabones de la cadena comercial, SanCor propicia un diálogo permanente en las siguientes instancias:

- ✓ Contacto permanente, reuniones regionales y una general anual con los Concesionarios y equipos de ventas de todo el país.
- ✓ Contacto permanente y plan de visitas programadas a las grandes cuentas de Supermercado, Mayoristas y principales clientes industriales.
- ✓ A través de la página Web, con acceso especial, los concesionarios y clientes realizan gestiones operativas online.
- ✓ Participación en eventos organizados para los clientes / canales de comercialización más importantes.

(*) Código firmado por proveedores de bienes y servicios de consumo masivo y supermercados de Argentina, vigente desde el año 2000.

Durante el ejercicio, SanCor auspició Jornadas nacionales e internacionales. En estos eventos se han contactado clientes del país y la región.

La mejora sostenible de las relaciones en toda la cadena comercial es el desafío de los próximos años. Durante este ejercicio se ha lanzado un programa de largo alcance denominado "Génesis 70".

Programa Génesis 70

Capacitación y gestión del desempeño, involucrando a todos los actores del Sistema SanCor.

Sus premisas fundamentales:

- ☐ Rentabilidad
- ☐ El Cliente final es de SanCor
- ☐ Gestión del desempeño
- ☐ Compartir información y conocimientos

Los resultados esperados:

- ☐ Mejor servicio en tiempo y forma
- ☐ La eficiencia y mejor desempeño de la cadena de abastecimiento
- ☐ Crecimiento sostenible



Formación de la fuerza de ventas y la red de concesionarios

La puesta en marcha de la primera etapa del Proyecto Génesis 70, implicó la realización de las siguientes actividades de capacitación:

✓ Encuentros con integrantes del sector comercial para realizar una introducción al proyecto sobre sus alcances y objetivos. Durante el ejercicio se realizaron 11 encuentros en las sucursales de SanCor con la participación de 660 asistentes.

✓ Programa de capacitación a Distribuidores y sus equipos de colaboradores con el objetivo de brindar una formación básica para la nueva gestión de los distribuidores, en busca de la mejora continúa. En el ejercicio se realizaron cuatro cursos en Bariloche, Córdoba, Mar del Tuyú y Tucumán con la asistencia de 230 personas.

✓ Programa de capacitación y gestión del desempeño, dirigido a la fuerza de venta de SanCor y todos los actores en la red de concesionarios.

Los temas desarrollados abarcan: Gestión del cambio, Planificación, Control, Indicadores y Evaluación (PCIE), Utilización de Sistemas informáticos y comerciales; política comercial de SanCor, pasos de la Venta y Ejecución en puntos de venta.

Durante este ejercicio, se capacitaron 80 empleados de SanCor y concesionarios.



6.4 Competencia leal

SanCor compete en el mercado interno con grandes y medianas empresas lácteas y numerosos pequeños emprendimientos en todo el país.

A lo largo de su historia, la Cooperativa mantiene una conducta transparente y ética en el mercado, aplicándola en todas sus prácticas comerciales.

Esto se plasma en la política comercial de la Cooperativa y en las disposiciones desplegadas hacia las fuerzas de ventas en cuanto al respeto de las marcas e imagen de la competencia, y en la exhibición y reposición de los productos.

Empleados

- 7.1 La dotación
- 7.2 Relaciones laborales
- 7.3 Comunicaciones internas
- 7.4 Formación y desarrollo profesional
- 7.5 Salud y bienestar laboral
- 7.6 Higiene y Seguridad en el trabajo





Empleados

Promovemos el crecimiento profesional y el mejoramiento de la calidad de vida laboral; ofreciendo condiciones y ambientes seguros, procurando el fortalecimiento de los valores institucionales y cooperativos.

7.1 La dotación

SanCor es uno de los principales empleadores del sector lácteo de la Argentina. El impacto en el empleo debe considerar también los puestos de trabajo generados en las empresas vinculadas, y a lo largo de toda la cadena de valor.

Los puestos de trabajo de SanCor son relevantes en los índices de empleo y de obtención de ingresos de las comunidades locales en las cuales se insertan sus complejos industriales. En números, el 74% de los puestos de trabajo son generados en las instalaciones ubicadas en el interior del país, y fundamentalmente en ciudades o pueblos que no son capital de provincias.

Datos de la dotación por tipo

	2008-2009		2009-2010	
Por categoría	Nº	%	Nº	%
Gerentes	27	0.7%	29	0.7%
Jefes, Supervisores y Especialistas	250	6,8%	271	6.6%
Administrativos y operarios	3.392	92,5%	3815	92.7%
Por distribución geográfica				
Santa Fe	1.561	43%	1.527	37%
Córdoba	1.137	31%	1.401	34%
Buenos Aires	858	23%	1.083	26%
Resto del país	113	3%	104	3%
Por género				
Femenino	227	6%	273	7%
Masculino	3.442	94%	3.842	93%
Por edad				
Entre 18 – 45 años	1.987	54%	2.266	55%
Entre 45 y 60 años	1.496	41%	1.632	40%
Más de 60 años	186	5%	217	5%
Por antigüedad				
Hasta 10 años	717	20%	985	24%
Entre 10 y 25 años	1.804	49%	1.963	48%
Más de 25 años	1.148	31%	1.167	28%
Antigüedad Promedio	18 años		18 años	
Dotación TOTAL (*)	3.669	100%	4.115	100%

(*) Las cifras que presentamos corresponden a la dotación de SanCor bajo en relación de dependencia, sin incluir dotación de empresas vinculadas.

Durante este ejercicio, el aumento neto de la dotación de SanCor fue algo más del 12%, es decir 446 puestos de trabajo.

Esto debido a los 531 empleados transferidos de la UTE SanCor-DPAA a SanCor. Además, de los 69 ingresos en otras divisiones, y 154 egresos (82 por adhesiones al Plan de retiro voluntario anticipado).

7.2 Relaciones laborales

Respeto de los derechos laborales

El respeto a la libertad de asociación sindical es un valor compartido por la empresa desde sus inicios.

Este compromiso es una política formal de Recursos Humanos, que se traduce en el respeto de la decisión de afiliación de los empleados.

Esto se refleja en la alta participación de empleados de SanCor afiliados a A.T.I.L.R.A. y al gran número de cargos que ocupan en sus Comisiones (Nacional y Seccionales).

Encuentros de diálogo personalizado y de cercanía

La apertura al diálogo y la prevención de conflictos son los objetivos perseguidos por el programa de visitas a planta.

Consiste en reuniones a las instalaciones de la empresa, llevadas a cabo por los jefes y el Gerente de Recursos Humanos con personal de las plantas industriales.

7.3 Comunicaciones internas

La comunicación con el público interno se establece a través de diferentes canales que transmiten los objetivos y los valores de la empresa.

Los canales de comunicación interna difunden el acontecer diario de la Cooperativa, promoviendo la interacción del personal en todos los niveles operativos.

Canales de comunicación interna

Para una mayor agilidad en la comunicación, en el ejercicio fortalecimos la relación a través de:

- ✓ **Boletín de noticias:** A través de la intranet se ofrece a parte del personal con acceso a PC, información periódica de diversa índole, especialmente aquella de carácter empresarial.
- ✓ **Carteleros:** En el ejercicio se mejoró la frecuencia en el envío de mensajes con un estilo de comunicación más dinámico.
- ✓ **"Tablones de anuncios":** la agilidad de este canal digital a través de intranet permite informar con rapidez sobre noticias de actualidad, relacionadas tanto con el acontecer diario de SanCor como la realidad del sector.
- ✓ **Videoconferencias:** esta conexión multimedial brinda recursos para mejorar la interacción, optimizar el traslado del personal hacia y desde Buenos Aires o Sunchales y establecer acciones de capacitación sin necesidad de moverse de las instalaciones.
- ✓ **Página web:** En la actualidad se encuentra en renovación el sitio web www.sancor.com. El desafío es brindar información empresarial desarrollada específicamente para cada público.
- ✓ **Folleto:** a través de diferentes documentos especiales se brinda información específica en campañas de prevención de salud y seguridad en el trabajo.

Las campañas de comunicación interna

Con el objetivo de sensibilizar al público interno y aportar datos informativos sobre diferentes temas, durante el ejercicio se realizaron más de 20 campañas de comunicación, entre las que se destacan:

❑ **Campaña “Promoción de la nutrición y salud”** Se realizaron campañas internas y externas para promover el consumo de lácteos en conmemoración del Día Mundial de la leche, y fomentar la Lactancia materna durante la semana internacional, brindando información específica sobre su importancia para una alimentación correcta.

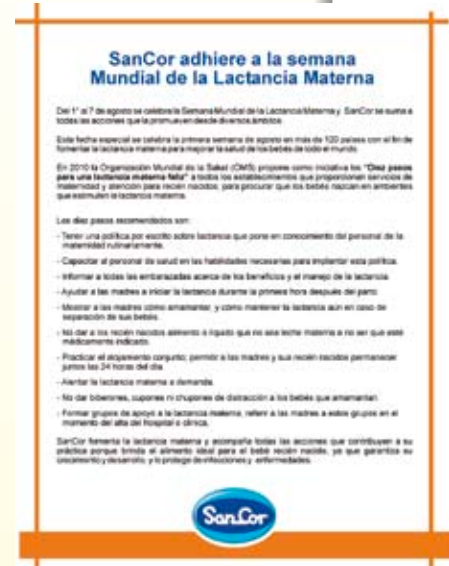
❑ **Campañas de salud, higiene y seguridad:** se realizaron acciones para promover buenos hábitos de salud en la prevención Influenza A (H1N1) dengue, vacunaciones y seguridad ante casos de emergencia.

❑ **Campaña “Cuidemos nuestro planeta”:** en conmemoración de la semana mundial del medio ambiente (del 1º al 5 de junio) se realizó una campaña de difusión interna para promover la conciencia ambiental.

❑ **Campañas de difusión de los Derechos Humanos:** en abril de 2010 SanCor firmó la adhesión a los 10 principios de Pacto Mundial de las Naciones Unidas en temas vinculados a los Derechos Humanos, las Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción para construir un mercado global más inclusivo y equitativo.

❑ **Campañas de voluntariado:** en relación con el espíritu solidario del personal, desde el Grupo Solidaridad continuaron promoviéndose acciones para fomentar la solidaridad con quienes más lo necesitan, y desde las Brigadas de Seguridad de cada planta industrial, mediante la difusión de prácticas para la prevención de accidentes.

❑ **Campaña de seguridad informática:** en conmemoración del día internacional de la seguridad de la información el 30 de noviembre, SanCor realizó una campaña de comunicación interna con consejos prácticos para navegar protegido en internet.



7.4 Formación y desarrollo profesional

Nuestro compromiso con el desarrollo del talento de las personas que integran la organización alienta nuestros esfuerzos para profundizar espacios de continuo aprendizaje e innovación en todas las áreas y niveles de la empresa.

La mejora del desempeño de la empresa y de cada uno de sus colaboradores es el resultado de estas acciones.

Formación laboral

La capacitación en SanCor se aborda desde distintos planes que involucran un proceso de enseñanza-aprendizaje en los cuales los empleados participan como formadores y asistentes.

Los empleados de SanCor son parte de todas las iniciativas de capacitación en toda la cadena de valor, a saber:

✓ Programa de formación integral para productores.



✓ Programa de asistencia técnica de proveedores.

✓ Programa de formación para los canales de comercialización.

✓ Jornadas y conferencias de salud y nutrición para diferentes públicos.

✓ Jornadas y talleres sobre productos con base láctea.

✓ Proyectos de investigación y desarrollo en el marco de convenios de investigación.

✓ Plan de capacitación de recursos humanos.

Plan de capacitación de Recursos Humanos

Este plan consiste en:

✓ Programas y cursos a nivel corporativo.

✓ Programas de inducción y entrenamiento en los puestos de trabajo.

✓ Programas y cursos específicos de áreas o unidades operativas.

✓ Programas y cursos externos.

Programas corporativos del plan de capacitación

Por Programa Corporativo	Ejercicio 2009-2010	
	Nº participantes	horas
Programa de Gestión Logística.	80	192
Programa de Formación de Mandos Medios.	88	240
Programa de Salud y Seguridad Laboral.	1.174	5.634
Programa de Aseguramiento de la Calidad.	2.113	3.766
TOTAL	3.455	9.832

Durante este ejercicio, destacamos la realización de los siguientes programas a nivel corporativo:

Programa de Gestión Logística

Este Programa está dirigido a los responsables y personal de sucursales y centro de distribución, y otros sectores del área Suministros y Distribución.

Y consiste en los siguientes cursos con metodología de taller teórico-práctico y resolución de casos:

Curso Gestión Logística: cuyo objetivo es afianzar los conocimientos logísticos y la integración de la gestión del stock y transporte para maximizar la tasa del servicio al cliente y la eficiencia operativa.

Curso Planificación, inventarios, transporte y costos logísticos: con el propósito de mejorar los conocimientos y la gestión de costos.

Programa de Formación de mandos medios

Su alcance abarca a todos los supervisores y jefes de las áreas de la empresa, con el objetivo de mejorar la gestión, el relacionamiento y la comunicación con el personal a su cargo y sus clientes internos.

La modalidad de taller, que incluye análisis de casos y reflexiones grupales determina el diseño de dos cursos para públicos específicos.

Curso de Formación para Mandos Medios de la cadena de valor operativa.

Curso de Formación para Mandos Medios de las áreas de servicio.

Planes de desarrollo profesional

El desarrollo profesional requiere la predisposición de los empleados para una contribución personal y de valor agregado; y además una correspondencia con los objetivos del negocio.

En SanCor, el desarrollo de una carrera profesional se construye con logros y nuevos desafíos en el desempeño del puesto; o de un nuevo puesto surgido como oportunidad de movilidad por promoción o transferencia a otras áreas.

Y en los casos de empleados de alto potencial, se impulsa su participación en ferias internacionales y posgrados de especialización.

Las herramientas para pensar y definir estas líneas de trabajo son: "Planeamiento y desarrollo de carrera" y "Evaluación de desempeño".

Durante este ejercicio, el 100% de los funcionarios identificados como personal clave de alto potencial cuenta con un análisis del desempeño que permite reconocer futuras acciones de movilidad y capacitación.

7.5 Salud y bienestar laboral

Educación en salud

Los temas de salud hacia el personal de SanCor se tratan desde diferentes espacios de intervención:

Cursos y campañas internas

SanCor despliega hacia sus colaboradores, campañas de difusión internas sobre temas referidos a prevención de enfermedades y cuidado de la salud.

Durante el ejercicio, se destacan las campañas sobre Dengue, gripe A, vacunación antitetánica, hábitos de vida saludables, enfermedades profesionales.

Y en cuanto a temas de capacitación interna, se realizaron cursos de primeros auxilios y reanimación cardio-pulmonar para grupos específicos en diferentes establecimientos.

Exámenes de salud

Los servicios médicos laborales de las instalaciones industriales, realizan en forma periódica controles del estado de salud del personal.

Los exámenes médicos periódicos, al personal considerado expuesto a riesgo, articulado conjuntamente con la Aseguradora de Riesgos del Trabajo, y el servicio interno de higiene y seguridad en el trabajo, son de realización anual y de gran utilidad para la prevención de enfermedades profesionales como inculpables surgidas de los exámenes clínicos.

Iniciativas saludables

Desde hace 7 años, empleados de SanCor participan de la maratón Solidaria de Accenture, a beneficio de la Fundación Ga-

rrahan y el Hospital de Niños Dr. Ricardo Gutiérrez.

Durante el ejercicio, 60 empleados participaron en dos ediciones de esta maratón en la ciudad de Buenos Aires.



Beneficios Sociales de SanCor

Todos los empleados de SanCor gozan de los siguientes beneficios:

- ❑ LICENCIA EXTRAORDINARIA POR MATRIMONIO: A la licencia legal por matrimonio se adicionan 15 días corridos, siempre que tenga una antigüedad mínima de 3 meses.
- ❑ LICENCIA EXTRAORDINARIA POR NACIMIENTO O ADOPCIÓN: A la licencia legal por nacimiento o adopción se adiciona 1 día.
- ❑ LICENCIA POR ADOPCIÓN A LA MUJER EMPLEADA: A la mujer empleada de SanCor se le otorga un permiso especial pago de 60 días corridos a partir del momento que se haga cargo de la guarda con dicho fin.
- ❑ LICENCIA EXTRAORDINARIA POR ANTIGÜEDAD: Al momento de cumplir 10, 20, 30, y 40 años de antigüedad, se otorgan días de licencia pagos (3, 5, 10 y 15 días respectivamente).
- ❑ OTROS: Descuentos en compra de productos elaborados por la Cooperativa.

Todos los empleados que cumplan los requisitos estipulados, pueden acceder al "PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO ANTICIPADO". Este plan ofrece el beneficio de percibir una cuota mensual actualizable hasta el momento de su jubilación o fallecimiento, manteniendo su cobertura de salud.

7.6 Higiene y seguridad en el trabajo

La gestión de Higiene, Seguridad y Medicina Laboral se enmarca en el cumplimiento de la legislación vigente, estableciendo metas y planes de acción para encausar los índices de siniestralidad.

Asistencia técnica en las plantas industriales

El equipo técnico de higiene y seguridad laboral diseña un programa de visitas para la asistencia técnica, con frecuencia mensual a las plantas industriales y centro de distribución, y anualmente, a las sucursales de ventas y oficinas comerciales.

El objetivo de colaborar en la eliminación o reducción de los riesgos hacia el personal y los bienes de la empresa se despliega

en diferentes líneas de acción, a saber: relevamientos de riesgos, recomendaciones de mejoras para la reducción de riesgos laborales, mediciones de agresores físicos químicos, controles de equipos sometidos a presión interna, mediciones de resistencias a tierra e investigaciones de accidentes e incidentes.

Durante este ejercicio, se realizaron las siguientes acciones de mejora de higiene y seguridad en las instalaciones de SanCor:

Acciones de higiene y seguridad en las instalaciones de SanCor

Obras por dependencia	Sunchales	Brinkmann	Morteros	San Guillermo	Devoto	Córdoba	Balnearia	Galvez	Centeno	La Carlota	Cnel . Moldes	Charlone	Chivilcoy
Conservación de la línea de incendio de la dependencia (pintura epoxi)	●												
Mejoras en las instalaciones de los tanques combustibles, muros de contención, pisos, instalaciones eléctricas antiexplosivas, rejillas perimetrales para la contención de pérdidas en el proceso de descarga, cámara interceptora separadora de hidrocarburos.	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●		●
Conservación de las sendas peatonales de la dependencia.	●												
Instalación de puertas para salida de emergencia en plantas deshidratadora de leche en polvo, con confección de escaleras externas.	●		●		●								
Mejoras en el sistema automático de extinción de Incendio de la planta deshidratadora de leche en polvo.	●				●								
Recambio de la señalización de salidas y salidas de emergencias luminosas, en planta deshidratadora de leche en polvo.	●												
Reparación de bomba y motor eléctrico, de bomba de incendio		●											
Adquisición de equipo espumígeno portátil.		●	●	●		●	●		●	●	●	●	

Obras por dependencia	Sunchales	Brinkmann	Morteros	San Guillermo	Devoto	Córdoba	Balnearia	Galvez	Centeno	La Carlota	Cnel . Moldes	Charlone	Chivilcoy
Armado sistema de lluvia de agua sobre separador de líquidos (Amoníaco)		●				●							
Reemplazo de la cañería de conducción de amoníaco líquido (alta).		●											
Reparación equipo E.R.A, transferido de otra dependencia.		●											
Adquisición de un equipos E.R.A marca Dräger			●	●				●		●			
Adquisición de dos trajes estructurales completos de bomberos.						●							
Adquisición elementos varios para Brigada (linternas, luz de emergencia, pileta de descontaminación, cintas, etc.)						●							
Refuerzo de iluminación de emergencia con equipos halógenos en sectores de producción.						●							
Mejoras en el sector logistica - cámaras, señalización de vías de evacuación, colocación de luces de emergencias.								●					
Adquisición manguera para red de incendio.											●		●
Reemplazo de gabinetes de extintores e hidrantes.													●
Tablero control sistema detección incendios depósito UAT													●

Control y prevención de los riesgos laborales por el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo

En este Comité participan el equipo técnico de la materia y otros empleados de diferentes Áreas de la Cooperativa para controlar el cumplimiento normas y disposiciones en materia de control y prevención de riesgos laborales y proponer mejoras de las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Control y mantenimiento de los sistemas de lucha contra incendios

Un equipo especializado en la materia, realiza el mantenimiento de los extintores, la inspección de redes de incendio, rociadores, sistemas de detección o extinción, acorde a la instalación existente en las distintas unidades operativas.



Capacitación en higiene y seguridad laboral

Durante el ejercicio, el equipo de higiene y seguridad desarrolló las siguientes actividades de capacitación en diferentes dependencias de la empresa:

Cursos internos de capacitación (Ejercicio 2009/2010)

Temas
Inducción a la higiene y seguridad en el trabajo
Manejo seguro de productos químicos
Manejo seguro de amoníaco NH3
Manejo seguro de vehículos especiales (autoelevadores, transporta pallets, montacargas)
Seguridad vial. Prevención de accidentes de tránsito
Brigadas de seguridad
Seguridad en Instalaciones eléctricas
Cuidado del sistema auditivo. Ruidos

Brigadas de Seguridad

La mayoría de los establecimientos industriales de SanCor cuenta con una Brigada de Seguridad integrada por empleados voluntarios que colaboran con los sectores especializados en proteger los recursos humanos y bienes de SanCor.

En cada Brigada hay subgrupos con tareas específicas: Incendios, Primeros Auxilios y Logística. Reciben capacitación básica inicial, y cursos teóricos prácticos de preparación ante riesgos de incendios incipientes, primeros auxilios y utilización de elementos de protección personal.

Actualmente, 180 empleados integran las Brigadas de Seguridad distribuidas en 15 establecimientos de la empresa.

Indicadores de seguridad ocupacional

Los siguientes indicadores miden el desempeño de SanCor en materia de seguridad laboral:

Indicadores de Seguridad Laboral en SanCor

Año	Índice de Frecuencia total	Índice de frecuencia incapacitante	Índice de Gravedad	Índice de incidencia
2007	51,86	17	0,87	86,9
2008	46,5	18	0,84	72,1
2009	54,94	17	0,92	89,46
2010	50,31	17	0,87	86,97

Referencias:

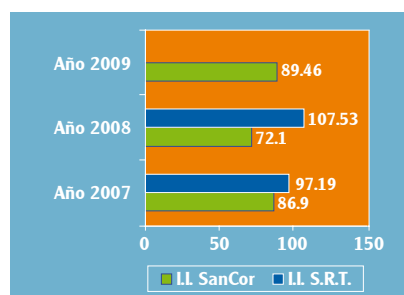
Índice de frecuencia total: mide la cantidad total de accidentes cada millón de horas trabajadas.

Índice de frecuencia incapacitante: mide la cantidad de accidentes con baja médica cada millón de horas trabajadas

Índice de gravedad: mide la cantidad de días perdidos por accidentes cada mil horas trabajadas.

Índice de incidencia: mide la cantidad de accidentes con baja médica cada mil trabajadores expuestos.

Índice de Incidencia en SanCor y su comparación



El índice de incidencia refleja la evolución de la siniestralidad, cuyo valor en SanCor es menor en comparación con el promedio del total de las empresas de la misma actividad económica, según datos aportados por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.

Sociedad

- 8.1 Inversión social
- 8.2 Asistencia alimentaria
- 8.3 Formación en salud y nutrición
- 8.4 Infraestructura y servicios hacia la comunidad
- 8.5 Contribución con la educación de grupos sociales





Sociedad

“Mantenemos relaciones constructivas y de cooperación con las comunidades locales y contribuimos al desarrollo sostenible de la sociedad”.

8.1 Inversión social

Desde sus inicios SanCor realiza acciones que promueven el desarrollo social, la educación y mejora de la calidad de vida de la población.

La inversión social es una constante en el accionar de la Cooperativa, porque el bienestar de la sociedad redundará en beneficios para el desempeño y resultados del negocio, es decir agrega valor a la leche.

Inversión social en números

	Año 2009 - 2010
Aportes en dinero	\$ 76.503 ⁽¹⁾
Aportes en productos	\$ 937.427 ⁽²⁾
Promoción en salud y nutrición	\$ 946.000 ⁽³⁾
Promoción de la educación rural y grupos sociales	\$ 333.823 ⁽⁴⁾
Total	\$ 2.293.753

Referencias:

⁽¹⁾ Aportes en dinero a instituciones sociales y por catástrofes climáticas.

⁽²⁾ Precio de venta de las donaciones. Incluye además la contribución con el Grupo Solidaridad y las donaciones a la Fundación Banco de Alimentos.

⁽³⁾ Aportes realizados para congresos y exposiciones sobre temas de nutrición y salud.

⁽⁴⁾ Este monto incluye los aportes realizados a las Escuelas Agrotécnicas (proveedoras de materia prima) en insumos; para jornadas abiertas con productores lecheros y del Programa Empresas Familiares.

8.2 Asistencia alimentaria

La participación en las respuestas sociales hacia quienes atraviesan situaciones de extrema necesidad reflejan los valores cooperativos y éticos de SanCor en hechos concretos.

La solidaridad hacia los beneficiarios y la cooperación con las instituciones y grupos sociales se plasman en las siguientes acciones sociales:

Apoyo a organizaciones de las comunidades locales

Durante el ejercicio se colaboró con diferentes instituciones de bien público a través de donaciones en todas las comunidades del entorno de las instalaciones de la empresa en el país.

Apoyo a la Fundación Banco de Alimentos

La Cooperativa a través de la Fundación Banco de Alimentos, realiza la donación de los productos que no se han podido comercializar y que aún están aptos para su consumo.

En el ejercicio 2009/2010 se entregaron 3.928 kg de productos que han sido distribuidos en comedores de todo el país, en los cuales el 80% de los beneficiarios son niños y adolescentes.

Apoyo al voluntariado de empleados SanCor

En esta iniciativa de voluntariado llamada “Grupo Solidaridad”, iniciada en el año 2002, cuenta con la participación del 54% de la dotación de empleados de SanCor y consiste asistir con una copa de leche todos los días del año a personas en situación de extrema pobreza.

Actualmente, reúne los aportes voluntarios de 2.600 empleados de SanCor y otras empresas como AproAgro S.A., Integral Insumos, Asociación Mutual Personal SanCor, SanCor Medicina Privada, Asociación Mutual SanCor, Obra Soc. Pers. Asociados a AMS y ex empleados que siguen aportando en forma particular.

En el año 2009, se entregaron 910 bolsas de 25 kg de leche en polvo, cedidas por SanCor a un precio preferencial.

Esta ayuda solidaria, se distribuye a través de Cáritas, a comedores escolares, barriales, merenderos, asilos y otras instituciones que brindan ayuda alimentaria a más de 3 mil personas, principalmente, niños en edad escolar.

Hacia Programas Sociales de Salud y Nutrición

Las respuestas anteriormente mencionadas en alianza con las organizaciones del tercer sector y el voluntariado, dan atención inmediata y efectiva a quienes padecen hambre. La empresa las considera un deber ético que continuó fortaleciendo, a pesar de haber atravesado situaciones financieras negativas.

En los próximos años, se propone abrir un nuevo espacio de articulación con algunas organizaciones sociales, para impulsar programas sociales de mejora de la calidad de vida, promoción de estilos de vida saludables y cambios en los hábitos de nutrición.

Durante este ejercicio, se inició una experiencia piloto en esta nueva línea de trabajo con dos clubes deportivos de la ciudad de Sunchales, con los cuales existe una larga y profunda relación institucional.

Asistencia ante emergencias o catástrofes

SanCor ha participado en una iniciativa solidaria para dar respuesta a la situación de emergencia social de Chile ocasionada por los terremotos en febrero de 2010.

8.3 Formación en salud y nutrición

La Cooperativa promueve y difunde el conocimiento científico de temas relacionados con la nutrición y salud en general, y especialmente en relación con los alimentos de base láctea en todas las esferas de su influencia.

Es por ello, que durante este ejercicio se reportan las siguientes actividades de esta temática y otras iniciativas están incluidas en los capítulos de empleados, cadena de valor y responsabilidad sobre producto.

Promoción del conocimiento científico

En cuanto a desarrollo del conocimiento científico, es de destacar el trabajo de investigación de SanCor conjuntamente con el Centro de Referencia para Lactobacillus (CERELA-CONICET), del Instituto de Desarrollo e Investigaciones Pediátricas “Prof. Dr. Fernando Viteri” del Hospital de Niños de La Plata, dependiente del Ministerio de Salud y de la Comisión de Investigaciones Científicas de la provincia de Buenos Aires.

La muestra ha sido tomada en el Hospital de Niños S. M. Ludovica de la ciudad de La Plata, provincia de Buenos Aires.

Y las conclusiones de esta investigación sobre “el efecto de la suplementación con probióticos sobre las inmunoglobulinas, isoaglutininas y respuesta de anticuerpos en niños provenientes de hogares de bajo nivel socioeconómico”, ha sido publicada en abril 2010 por la revista “European Journal of Nutrition”.

Investigación “SanCor Bio”

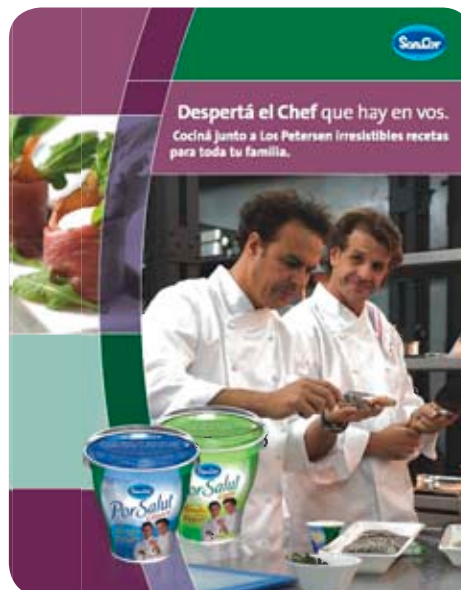
La empresa y las instituciones mencionadas presentaron un estudio científico sobre el producto SanCor Bio y sus efectos, cuyo alcance se circunscribe a la determinación de la respuesta inmunológica por suministro de simbióticos a niños menores de 6 años de edad provenientes de hogares de escasos recursos económicos.



Información sobre salud y nutrición

SanCor promueve la difusión de temas relativos al cuidado de la salud y mejora de la nutrición hacia la sociedad en general y específicamente a la comunidad médica (médicos pediatras y nutricionistas) y madres de familia.

Durante el ejercicio, se realizaron las siguientes campañas dirigidas a diferentes públicos a través de medios de comunicación y folletería:



Acciones de comunicación en salud y nutrición dirigida a diferentes públicos		
Tema relevante	Canal de comunicación	Ámbito de influencia
Importancia de la dieta saludable y aporte de los alimentos lácteos	Corte publicitario y gacetilla de prensa por el día mundial de la leche en medios masivos de comunicación.	Sociedad - Argentina
Semana mundial de la lactancia materna	Mensaje publicitario en medios masivos de comunicación.	Madres - Argentina.
Importancia de una correcta nutrición en los primeros años de vida	Mensaje publicitario en medios masivos.	Consumidores
Beneficios de la alimentación fortificada en el período de embarazo.	Folletos "Inmunidad, prevención y nutrición" en Expo Ahora Mamá.	Madres - Buenos Aires y Rosario.
Beneficios de la alimentación láctea en cada una de las etapas del crecimiento	Folletos en Expo Futura Mamá.	Madres - Buenos Aires
Recetas	Folletos en Congreso Nacional de Pediatría y Jornada de Actualización en Micronutrientes, Hierro y Cinc.	Médicos - Buenos Aires - Rosario.
Buenos hábitos de alimentación	Medios gráficos y web.	Consumidores - Argentina

Lactancia materna

SanCor fomenta la lactancia materna y acompaña todas las acciones que contribuyen a su práctica. Es el alimento ideal para el bebé recién nacido, ya que garantiza su crecimiento y desarrollo, y lo protege de infecciones y enfermedades.

Capacitación sobre salud y nutrición

Jornada sobre nutrición infantil

SanCor organizó la Jornada de “Actualización en Micronutrientes, Hierro y Zinc en la Salud Pública” con la finalidad de acercar conocimiento científico a especialistas del país en temas vinculados a la nutrición infantil y la salud pública.



La importancia y jerarquía del evento se manifestó en el prestigio de los disertantes convocados, especialmente la presencia de Dr. Fernando Viteri, profesor del Departamento de Ciencias Nutricionales y Toxicología de la Universidad de California (EE.UU.), e investigador Senior del Children’s Hospital Oakland Research Institute y los destacados especialistas Dr. Horacio González, Dr. Enrique O. Abeyá Galardon, Dr. Ricardo Bertztein y la Bioq. Liliana Disalvo.

Acompañamiento a los pediatras

Los promotores nutricionales de SanCor actualizan el conocimiento de los pediatras con invitaciones a congresos y asesoramiento directo sobre temas de salud y nutrición infantil. Adicionalmente, en-

tregan materiales con el fin de facilitar la tarea del pediatra.

De esta manera, visitan periódicamente a pediatras, nutricionistas y otros médicos relacionados con la nutrición infantil.

SanCor cuenta con un equipo de 25 Promotores Nutricionales distribuidos a lo largo del país, quienes realizan más de 55.000 contactos anuales.

Durante el ejercicio pasado, los promotores nutricionales han contactado a más de 5.000 pediatras a lo largo de todo el país. Además de actualizarlos con las diferentes novedades de productos o tendencias en la alimentación de bebés y niños, se repartieron invitaciones a congresos y diferentes materiales de apoyo para facilitar la tarea del médico. Así, por ejemplo, se entregaron recetarios, turneros, bibliografía, lapiceras, entre otros elementos.

Una valoración especial por la comunidad médica tuvo la entrega de medidores encefálicos y posters sobre la lactancia materna con el fin de educar en los consultorios a las madres de la importancia de una buena alimentación de sus bebés.



8.4 Infraestructura y servicios hacia la comunidad

A lo largo de su historia, SanCor promueve el fortalecimiento del capital social y el desarrollo productivo de las comunidades de su entorno, dando origen a la Fundación SanCor para la capacitación técnico-empresarial; la Asociación Mutual SanCor para brindar bienestar y seguridad social; Sancor Seguros, para la cobertura de riesgos; la Federación de Centros Juveniles, para promover el accionar cooperativo, AproAgro S.A. para apoyar al productor asociado en el desarrollo de su actividad, brindándole insumos y nuevas técnicas, entre los emprendimientos más destacados.

A los impactos económicos y sociales por la creación de estas instituciones y empresas, se suman cuestiones tan diversas como caminos, salud, seguros, redes de comunicación, electrificación, servicios bancarios, financieros y de jubilación, entre otros.

Todos estos servicios e infraestructura benefician a la sociedad en general; y dan respuesta inmediata y confiable a necesidades de los asociados, empleados, proveedores y clientes en particular.

8.5 Contribución con la educación de grupos sociales

La promoción de la educación es parte de los compromisos asumidos por SanCor que enmarca las siguientes actividades:

Beneficios para escuelas agrotécnicas:

SanCor otorga un beneficio extraordinario para las escuelas agrotécnicas que envían su materia prima a la empresa, mediante la entrega del 2,5 % de su facturación a SanCor a través de insumos para la actividad lechera.

Durante el ejercicio 2009-2010, se entregaron \$ 215.523 equivalentes en productos de AproAgro S.A. a diez establecimientos educativos.



Colaboración con los establecimientos educativos

La empresa da respuesta y asesoramiento sobre diferentes temas empresariales y del negocio específicamente, a los establecimientos educativos e instituciones varias de todo el país.

A lo largo del último ejercicio, 1.698 estudiantes visitaron las instalaciones de SanCor en Sunchales para aprender sobre los procesos de elaboración de los productos lácteos.

A su vez, a través del portal de SanCor en internet, se atendieron 133 consultas de estudiantes sobre aspectos institucionales y productivos.

Charlas sobre seguridad de la información

En octubre de 2009 se realizaron charlas, junto a la empresa Microsoft, sobre seguridad de la información en escuelas primarias de Sunchales para alumnos de sexto y séptimo año.

Se abordaron aspectos vinculados a la seguridad en Internet, que se engloban dentro del programa de divulgación: "Navegá Protegido en Internet", para informar e instruir a los niños de edad escolar, como así también a sus padres y a los docentes, respecto a los riesgos asociados al uso de la red Internet, junto a recomendaciones y herramientas de protección.



Mujeres rurales cooperativistas

Este año, en el día Internacional de la Mujer se realizó el encuentro Mujeres Rurales Cooperativistas con el fin de debatir su rol en la actualidad. Participaron 120 mujeres de los asociados de distintos distritos de la Cooperativa.

Educación de jóvenes dirigentes

SanCor contribuye con la Federación de Centros Juveniles en la realización de cursos de capacitación para la formación de jóvenes dirigentes empresariales.

Durante el ejercicio se desarrollaron este tipo de actividades en temáticas referidas a: empresas familiares, liderazgo, cooperativismo y seguridad vial.

Formación para productores lecheros

A través de la transferencia de conocimientos, SanCor impulsa instancias de formación para productores lecheros de todo el país.

Bajo el título "Para un lechería argentina de nivel mundial", en mayo de 2010 se realizó una Jornada abierta de formación empresarial en la Exposición Mercoláctea de San Francisco (Santa Fe) que contó con la participación de más de 300 productores lecheros.



PARÁMETROS DEL REPORTE

2009 / 2010



Alcance y contenido

El Reporte de Sostenibilidad de SanCor (2009-2010) es el primer informe sobre el desempeño económico, medioambiental y social de la empresa dirigido a todos sus grupos de interés.

El alcance del mismo se extiende exclusivamente a la actividad principal de SanCor en el ámbito nacional, ya que no se incluyen las entidades que tiene directa o indirectamente, el control societario o control conjunto, en Argentina y el exterior.

Las acciones y los resultados de este Reporte de Sostenibilidad se refieren específicamente al ejercicio 2009-2010, iniciado el 1º de julio de 2009 y finalizado el 30 de junio del 2010. La inclusión de datos de los ejercicios anteriores permite a los lectores la comparación e interpretación del desempeño de la Cooperativa.

El contenido comprende las cuestiones materiales identificadas por un estudio de la gestión integral de la empresa y enmarcadas en el Código de Conducta de SanCor, expresión de su compromiso voluntario con todas sus partes interesadas. Además, se presentan los indicadores de desempeño contenidos en la Guía del Global Reporting Initiative (GRI) sobre estos aspectos relevantes de la gestión en el período mencionado.

El Informe ha sido elaborado de acuerdo con las recomendaciones de la *“Guía para la elaboración de las Memorias de Sostenibilidad” Versión G3 Año 2000-2006 del Global Reporting Initiative (GRI)* y según sus niveles de aplicación, SanCor declara este primer reporte en el **Nivel C**.

Es así como SanCor manifiesta su voluntad y compromiso de comunicar en forma transparente los resultados y desafíos planteados en materia de responsabilidad corporativa y desarrollo sostenible.

Principios y proceso de elaboración del informe

La definición de los contenidos de este Reporte está enmarcada en la guía GRI-G3, en la que se establecen los siguientes principios: inclusividad de todos los grupos de interés, relevancia y materialidad de los temas tratados, contexto de sostenibilidad y exhaustividad en la cobertura de todos los aspectos de la gestión del negocio.

Los principios mencionados se han utilizado para la identificación de los temas sustanciales del desempeño y la manera de informarlos, en la siguiente forma:

En el 2009 se realizó un estudio de materialidad que ha servido como base para la elaboración de este informe. El mismo identifica y trata los temas relevantes de la gestión en forma

integral y transversal, que han sido acordados por directivos y gerentes con información obtenida desde los grupos de interés, a través de diversos mecanismos de relevamiento y diálogo.

El estudio de casos de buenas prácticas, ha permitido al equipo gerencial profundizar su marco conceptual y analizar su gestión comparada con las empresas líderes internacionales en materia de responsabilidad social.

Y finalmente, el Código de Conducta de SanCor y la estrategia impulsada desde el Consejo de Administración, son desplegados en la gestión plasmada en el presente informe, cuya elaboración ha sido un proceso de construcción participativa del equipo gerencial, colaboradores de la empresa y otros asesores externos.

Grado de seguimiento de las recomendaciones del GRI

Tabla de Indicadores del Global Reporting Initiative (GRI) Versión G3

Nº	INDICADOR	PÁGINA
INTRODUCCIÓN		
1.	ESTRATEGIA Y ANÁLISIS	
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	5-7
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	5-7 y 17
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	
2.1	Nombre de la organización.	13
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	13
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	11, 12, 23, 24 y 70
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	106
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	11 y 70
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	23 y 24
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	11, 70-72
2.8	Dimensiones de la organización informante.	11, 19 y 77
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Nota 1
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	27

Nº	INDICADOR	PÁGINA
3.	PARÁMETROS DE LA MEMORIA	
	Perfil de la memoria	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario).	98
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	N/A
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	98
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	106
	Alcance y cobertura de la memoria	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	98
3.6	Cobertura de la memoria.	98
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	98
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	N/A
3.9	Técnicas para la medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	98 y 99
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo: fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio o métodos de valoración).	N/A
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	N/A
	Índice del contenido el GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	99-106
	Verificación	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria. Si no se incluye en el informe de verificación en la memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	N/R
4.	GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS	
	Gobierno	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	4, 23-25
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	4 y 24
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del más alto gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	N/A
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	25
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Nota 2
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	16 y 23-25

Nº	INDICADOR	PÁGINA
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Nota 3
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	14-16
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	16-18 y 24
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	23-25
Compromiso con iniciativas externas		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	28, 29 y 45
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	15, 26, 36, 39, 40, 51-53, 60-62, 72, 73, 89-95
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	15, 26, 36 y 37
Participación de los grupos de interés		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	28 y 29
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	98 y 99
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	28 y 29
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	18, 34, 41, 46, 47, 51, 52, 58, 60-62, 72, 73, 78, 80, 81, 84, 89, 90, 94, 95
DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Información sobre el enfoque de gestión		
Aspecto: Desempeño económico		
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	19
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	17, 49-52, 62
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Nota 4
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	N/R
Aspecto: Presencia en el mercado		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	N/R
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	67 y 68
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Nota 5

Nº	INDICADOR	PÁGINA
	Aspecto: Impactos económicos indirectos	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	35-37, 40, 89-95
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	19, 67, 68, 70 71, 77, 89 y 94
	DIMENSIÓN AMBIENTAL	
	Información sobre el enfoque de gestión	
	Aspecto: Materiales	
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	N/R
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	51
	Aspecto: Energía	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	46 y 50
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	46 y 50
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	50
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	50 y 51
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	50 y 51
EN8	Captación total de agua por fuentes.	46
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	N/A
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	46 y 50
	Aspecto: Biodiversidad	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	N/R
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	N/R
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	N/A
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	N/A
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	N/A
	Aspecto: Emisiones, vertidos y residuos	
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	N/R
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	N/R
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	49-52
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	N/A
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	N/R
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	N/R
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	N/R
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	N/R
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII, y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	N/A

Nº	INDICADOR	PÁGINA
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	N/A
Aspecto: Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	45-49, 51
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	51
Aspecto: Cumplimiento normativo		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	N/R
Aspecto: Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	49
Aspecto: General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	N/R
DIMENSIÓN SOCIAL		
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO		
Información sobre el enfoque de gestión		
Aspecto: Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	77
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	77
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	82
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Nota 6
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Nota 7
Aspecto: Salud y Seguridad en el trabajo		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	84
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	85
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	33, 35-37, 40, 41, 79, 85, 92-95
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Nota 7
Aspecto: Formación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	80
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.	80 y 81
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	81
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	4 y 77

Nº	INDICADOR	PÁGINA
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Nota 8
DERECHOS HUMANOS		
Información sobre el enfoque de gestión		
	Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento	
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Nota 9
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	15, 16, 69, 70
HR3	Total de horas de formación a los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	16, 18, 79-81
	Aspecto: No discriminación	
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Nota 10
	Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos	
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Nota 11
	Aspecto: Explotación infantil	
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	15, 16 y 26
	Aspecto: Trabajos forzados	
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	15, 16 y 26
	Aspecto: Prácticas de seguridad	
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	N/R
	Aspecto: Derechos de los indígenas	
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	N/A
SOCIEDAD		
Información sobre enfoque de gestión		
	Aspecto: Comunidad	
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	45-49, 68, 77, 89, 90, 94 y 95
	Aspecto: Corrupción	
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	N/R
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.	N/R
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Nota 12
	Aspecto: Política pública	
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	16
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	N/R

Nº	INDICADOR	PÁGINA
	Aspecto: Comportamiento de competencia desleal	
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Nota 13
	Aspecto: Cumplimiento normativo	
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Nota 14
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS		
Información sobre el enfoque de gestión		
	Aspecto: Salud y seguridad del cliente	
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	33-41, 63, 69, 70 y 73
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultados de dichos incidentes.	N/R
	Aspecto: Etiquetado de productos y servicios	
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Nota 15
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 16
PR5	Iniciativas o prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	33, 34 y 72
	Aspecto: Comunicaciones de marketing	
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	15, 16, 39 y 41
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Nota 16
	Aspecto: Privacidad del cliente	
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Nota 16
	Cumplimiento normativo	
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Nota 16

Los indicadores marcados en color celeste refieren a los 10 principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Referencias:

N/A: No Aplica.

N/R: No Reporta.

Notas:

Nota 1: Durante el período 2009-2010 no se registraron cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.

Nota 2: El Estatuto Social establece que por resolución de la Asamblea se determina la retribución del trabajo de los consejeros y se reembolsan los gastos del mismo.

Nota 3: No hay ningún tipo de requerimiento académico y/o de experiencia exigible al productor para ser candidato al Consejo de Administración.

Previo a la asunción del cargo, la empresa capacita a los nuevos consejeros con un curso de introducción al negocio y a la organización. Durante la gestión, los consejeros reciben formación en Conferencias, Congresos Nacionales e Internacionales.



- Nota 4:** El Programa de beneficios sociales comprende a todos los empleados de la Cooperativa.
- Nota 5:** Los cargos directivos corresponden a personas de nacionalidad argentina.
- Nota 6:** El 85% de la dotación está en el Convenio Colectivo de Trabajo.
- Nota 7:** La empresa cumple con la legislación vigente.
- Nota 8:** No hay diferencia entre el salario base de los hombres y las mujeres del mismo cargo. Los salarios se definen en función del cargo y desempeño, independientemente del género.
- Nota 9:** Desde la aprobación del Código de Conducta SanCor 2010, todos los acuerdos de inversiones significativas, incluirán cláusulas de Derechos Humanos.
- Nota 10:** En el ejercicio 2009-2010 no se registraron incidentes de discriminación ni reclamos significativos.
- Nota 11:** La empresa cumple la legislación vigente y convenios colectivos, adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas y convenios con el Ministerio de la Nación sobre Trabajo Decente.
- Nota 12:** En el ejercicio 2009-2010 no se registraron incidentes de corrupción.
- Nota 13:** En el ejercicio 2009-2010 no se registraron causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
- Nota 14:** En el 2009-2010 no se registraron sanciones ni multas significativas.
- Nota 15:** Los productos terminados de SanCor cumplen con las reglamentaciones nacionales e internacionales.
- Nota 16:** En este ejercicio no se registraron incidentes, reclamos e incipientes significativos.

Consulta e información adicional

Este reporte se encuentra disponible en el sitio web www.sancor.com
Envíe sus comentarios, dudas o solicitud de información adicional a: sancor@sancor.com.ar

Contacto: Sergio Montiel
Gerente del Departamento de Relaciones y Comunicaciones

SanCor Cooperativas Unidas Limitada

Tte. General Richieri 15
S2322FYA Sunchales (Santa Fe)
Tel.: 54 3493 42 8065/061





La producción de este informe ha sido realizada con papel
proveniente de forestaciones sustentables.

La primera edición de esta obra de 6.500 ejemplares,
se terminó de imprimir en el mes de octubre de 2010 en
LOGRO Producciones Gráficas S.A., Lisandro de la Torre 134
Sunchales - Santa Fe - Argentina.

SanCor Cooperativas Unidas Limitada

Tte. Gral. Richieri 15 - S2322FYA Sunchales - Provincia de Santa Fe - República Argentina
Tel. 54 3493 42 8000 - Fax 54 3493 42 8081 - sancor@sancor.com.ar - www.sancor.com