

# Octavo Reporte Social

Protagonistas del progreso y desarrollo de nuestra comunidad.


**2018**



Naciones Unidas  
**Pacto Global**  
Red Argentina

*Pinguino*

**CORMORAN**  
S.A. Servicio Mayorista



---

Este documento ha sido elaborado por el Comité Interno de Responsabilidad Social Empresaria, en la ciudad de Rafaela, durante el segundo semestre de 2018.

---

PRESENTACIÓN

## CARTA DEL PRESIDENTE DE LA COMPAÑÍA

Estamos cerrando nuestro Octavo Reporte Social y ya nos sentimos con experiencia. Lo que en un principio nos parecía una tarea ciclópea, hoy es parte de nuestro quehacer diario, se ha incorporado sistemáticamente a nuestras decisiones y penetrado en nuestra organización en todos los niveles.

Contamos con recursos humanos y organizativos que aseguran la producción continua de información fidedigna. Fuimos puliendo y aceitando sistemas que garantizan el mantenimiento y mejora constante de nuestras buenas prácticas. Y los más sustancioso: incorporamos un equipo de jóvenes colaboradores que ya nos está nutriendo de buenas ideas y oportunas sugerencias, además de asegurar la continuidad de un tema cada vez más sensible y necesario.

También debemos reconocer que la situación general del país no es la mejor y debemos reforzar nuestras convicciones a diario para no decaer, entendiendo que es en los momentos difíciles donde las buenas prácticas en RSE se tornan imprescindibles. Para ello también el equipo ampliado ha sabido cumplir una función determinante.

Con este nuevo informe queremos renovar nuestro compromiso con Uds., nuestro público objetivo, sabiendo que su control y seguimiento nos impulsa a la mejora continua, alimentando nuestra voluntad y fortaleciendo nuestro compromiso.

Este año hemos escuchado buenas ideas y promesas de cambio de parte del gobierno, nos han entusiasmado las propuestas de trabajo y proyectos de alcance nacional en función de ordenar nuestra economía y propender a su formalización en todos los ámbitos comerciales.

Nuestra esperanza en el futuro ha tomado nuevo impulso, pero también hemos tenido que colaborar arduamente con el logro de esas metas a nivel local, ya que la anomia y la apatía son factores comunes en muchos organismos de gobierno.

Seguimos bregando por el cumplimiento de la ley en todos los formatos comerciales, entendiendo que si agrandamos la base imponible o blanqueo de la economía, redundará en mejoras para todos en calidad de vida e institucionalidad, con el objetivo de ir bajando impuestos para todos y acercando los productos a la gente.

Al mismo tiempo que trabajamos en el ordenamiento y productividad internas, nos abocamos a la constante tarea de baja de costos y reducción de impacto ambiental, sabiendo que son factores que se potencian y sinergizan, con el objetivo común de que todos ganen: clientes, ambiente, proveedores, ciudad y accionistas.

Es para destacar también el acompañamiento que tenemos en Rafaela para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad, no sólo por el que recibimos de nuestros clientes, sino también por parte de nuestros colegas empresarios, Instituciones de distinto orden y Gobierno local. Muchas buenas ideas y proyectos están naciendo y creciendo gracias a que ya somos muchos los que nos alineamos detrás del bien común.

Volvemos a convocarlos este año para seguir trabajando juntos, sentir la alegría del servicio al semejante y la paz y la armonía de impactar menos en nuestro ambiente, seguros de seguir ayudando a que nuestros hijos y nietos reciban un mundo más sano, más limpio y más justo.

¡Gracias, de corazón!

**Dante López.**  
Presidente de Cormorán S.A.  
Servicio Mayorista.

## Nuestro desempeño: la RSE de CORMORÁN en números.

### CALIDAD LABORAL

#### Equilibrio familiar y laboral

Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
DERECHOS DEL RECIÉN NACIDO	Licencia extendida por maternidad	11 madres	16 madres	
	Licencia extendida por paternidad	7 padres	9 padres	
EQUILIBRIO FAMILIAR Y LABORAL	Permisos pagos para asistencia a familiar en situaciones especiales.	269 días	170 días	
	Reducción de jornada dominical	3.330 horas domingo trabajadas	5.403 horas domingo trabajadas	En 2017 la sucursal San Fco. cerró 3 meses los domingos por reformas.
	Incorporación de estudiantes para trabajo de fin de semana y feriados.	9 estudiantes	8 estudiantes	
	Modifica procesos para reducir jornada laboral nocturna (inicio 2011)	35.940 horas nocturnas	31.909 horas nocturnas	😊 - 11%
	Realización de festejos Agasajos a empleados (cumpleaños, día de la madre, del padre, del niño, casamiento, nacimiento, día de la secretaria, fin de año)	\$130.612	\$176.755	

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

BENEFICIO EXTRASALARIAL	Premio anual	\$ 586.336	\$ 881.250	😊 + 50%
	Gratificación a personal con 25 años antigüedad y jubilados	1 viaje y 3 gratificaciones \$162.124	17 viajes y 10 gratificaciones \$1.062.192	😊 25 años de la apertura de una sucursal
	Otorga préstamos sin interés a empleados con necesidades extraordinarias	29 empleados - \$299.832	22 empleados - \$229.500	
SALUD	Crea y apoya el funcionamiento de la Mutual del Personal de Cormorán "Raúl Andretich".	598 socios	610 socios	😊 La Mutual extiende su servicio a la sucursal San Francisco
	Contrata Servicio de Emergencias Médicas para todos sus empleados, con cobertura optativa para el grupo familiar.	388 empleados y 77 grupos familiares	371 empleados y 76 grupos familiares	
	Brinda préstamos sin interés para cubrir tratamientos especiales de salud.	Sin casos	2 empleados - \$34.500	
	Facilita el acceso a la vacunación antigripal, con cobertura optativa al grupo familiar.	147 dosis	127 dosis	

Calidad de vida de los trabajadores y sus familias.




Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
ALIMENTACIÓN Y VESTIMENTA	Colabora con la adquisición de trajes de lluvia.	102 trajes de lluvia	No se realizó compra.	
	Facilita compras de mercadería (hasta el 40% del salario) con descuentos (9% promedio) a empleados y jubilados.	\$2.373.976 de descuento	\$3.134.825 de descuento	
	Financia, a tasa cero, la adquisición de compras a través de cuenta corriente.	479 empleados por un valor de \$ 8.970.107	463 empleados por un valor de \$11.710.628	

Optimización de las condiciones laborales.




DESARROLLO PROFESIONAL	Realiza búsquedas internas para cubrir vacantes de mandos medios para facilitar la promoción y el ascenso	5 personas	3 personas	
	Capacitación profesional y desarrollo de habilidades	1.494 horas	1.307 horas	
	Promueve asignaciones temporales para cubrir posiciones de mayor rango y jerarquía	2 personas	3 personas	
	Incorpora empleados con discapacidad	Sin incorporaciones	1 pasantía Centro de Formación Laboral "El Taller"	😊
	Brinda apoyo para el desarrollo educativo (secundario y terciario)	25 empleados	19 empleados	
SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR	Ejecuta análisis de puestos específicos a fin de implementar mejorar corporales y ergonómicas	Incorporación de un equipo para cierre mecanizado de empanadas. Sistema de inyección/extracción de aire cocina Ping. 4 (reducción de temperatura de trabajo en ambiente laboral)	Sobadoras de pan con bloqueador de seguridad.	
	Dicta clases de gimnasia para el personal	107 empleados de Centro Distribución, vendedores, Centro de Producción Panificados, Producción Perecederos y Administración Central	81 empleados Centro de Distribución, Producción Panificados y Producción Perecederos	
	Brinda tratamientos de kinesiología y osteopatía al personal	6 empleados autoelevador	4 empleados	
	Ofrece comedor institucional	\$634.930 47.504 raciones	\$803.167 40.809 raciones	
	Desayuno saludable	10 establecimientos	10 establecimientos	

## CONCIENCIA AMBIENTAL

### Pingüino Vida

Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
PINGÜINO VIDA	Venta al costo de bolsas reutilizables	3.757 bolsas	2.556 bolsas	
	Uso de bolsas camiseta	Se usaron: 2.408.512 Total Vendidas al costo: 2.406.512 Total Regaladas: 2.000	Se usaron en total: 2.462.776 Bolsas camiseta: 2.383.575 Bolsas compostables: 79.201  Se incorporaron las bolsas compostables vendiéndolas al costo y se regalaron en el inicio de campaña 30.000 bolsas.	 Compostables
	Promueve la compra telefónica y/o web para minimizar la huella ecológica	Web: 1.130 Tickets- 270 Clientes Pedidos telefónicos: 8.674 Tickets - 2.096 Clientes	Continúan en funcionamiento todos estos canales.	
	Acopio de AVU de clientes	3.538 litros	4.270 litros	 + 20.74%
	Acopio de pilas de clientes	861 kg.	821,94 kg.	
	Acopio de tapas plásticas de clientes para donación a ONG	Sin datos	990,6 kg.	

### Compromiso interno.

MANEJO RESPONSABLE DE RESIDUOS	Separa residuos internamente	Total de residuos separados en origen enviados al Complejo Ambiental: 298,95 tn. Total de residuos húmedos: 248,06 tn. Total de residuos secos: 41,35 tn. Total de residuos vegetales: 9,54 tn. Total de residuos áridos: 0 tn (*1)	Total de residuos separados en origen enviados al Complejo Ambiental: 713,26 tn. Total residuos húmedos: 489,42 tn. Total de residuos secos: 110,44 tn. Total residuos compostables: 37,48 tn. Total de residuos áridos: 37,91 tn	 Los residuos totales generados bajaron un 13.8% en comparación al período 15/16.
	Auditorías internas de manejo de residuos (inicio 2015)	168 auditorías, promedio de conformidad: 93%	152 auditorías, promedio de conformidad: 91.6%	
	Acopia cartón y plástico para reciclar	Total de cartón: 280 tn. Total de stretch: 23 tn. (*2)	Total de cartón: 280 tn. Total de stretch: 23 tn.	Es estimado a partir de datos totales tomados en la ciudad.
	Acopia papel para reciclar	10.619 kg - Observaciones: Se comercializaron 8,380 kg de papeles de archivo y se donaron a los recicladores de la Planta de Recupero: 2,239 kg.	5727 kg. total donado a recicladores de Planta de Recupero.	
	Consolidado de residuos / unidades vendidas (kilos, litros o unidades)	No se muestra este indicador por falta de datos anuales (rotura de balanza)	1.021.987 kg./33.141.211 unidades = 30.84 g. x unidad vendida	 - 6% vs. 2016
	Almacena aceites para reutilización en procesos industriales	6.350 litros	6.530 litros	 + 2.8 %

(\*1) Hubo cambio de empresa de recolección contratada por la Municipalidad y hubo mal registro.

(\*2) Datos de balanza de junio a septiembre 2016. Faltante de datos de octubre 2016 a mayo 2017 por rotura de balanza en complejo ambiental. Datos reales sobre 4 meses vs 12 meses del periodo anterior (incomparable).

Compromiso interno.

Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL	Capacita empleados en temas ambientales	78 hs. de capacitación	Sin avances	
	Incorpora nueva tecnología de menor consumo energético	Readecuación de compresores a modulación digital de capacidad en central de frío Pingüino 1. Reemplazo de cortinas de aire a aires acondicionados: entradas Pingüino 1	Cambio de 2 hornos panaderos en Ctro. de Producción. Cambio de cámara de fermentación (paneles y unidad de control humedad/temperatura). Cambio de horno Cocina Central.	😊
	Acciones para la reducción de consumo energético	73 auditorías, promedio conformidad: 76%. Diagnóstico y readecuación del cableado eléctrico en P1. Detección de fugas mediante análisis termográficos en todos los establecimientos. El consumo de energía bajó un 4 %	36 auditorías, promedio conformidad: 78%. Campaña interna: "El último apaga la luz". Consumo bajó 10,5%	😊
	Consumo electricidad kw	4.651.160 kw	4.206.335 kw	😊 -9.56 %
	Acciones para la reducción de consumo de agua potable	Se realizaron 7 auditorías de buenas prácticas en el manejo del agua en todas las sucursales. Se capacitó al personal para mejorar prácticas.	7 auditorías de buenas prácticas en manejo de agua. Nivel de conformidad: 61%	
	Control interno de efluentes	16 análisis de DQO realizados a efluentes con un 63% de conformidad. 16 análisis de sólidos solubles en eter etílico (grasas y aceites) realizados a efluentes con un 94 % de conformidad.	16 análisis de DQO realizados a efluentes con un 50% de conformidad. 16 análisis de sólidos solubles en eter etílico (grasas y aceites) realizados a efluentes con un 81 % de conformidad.	
	Consumo agua m3	15.366 m3	16.144 m3	
	Consumo gas de red	98.962 m3	87.951 m3	😊 -11.13%
	Consumo gas envasado	62.081 litros	50.482 litros*	😊 -18.68 %
	Consumo combustible y lubricantes	92.818 litros	84.593 litros	😊 -8.86

\* Cambio productivo confitería y hornos (comenzamos a separar el registro de gas envasado del consumo de combustibles).

SATISFACCIÓN AL CLIENTE  
TIC'S

INNOVACIÓN EN TIC'S	Distribuye un Boletín electrónico de noticias	Página de Facebook para empleados: RED CORMORAN - Mensajes privados: 178 en Facebook.	Página de Facebook para empleados: RED CORMORAN con 125 publicaciones y 4 mensajes privados. En Facebook de Pingüino 233 mensajes privados. Se suma WhatsApp como nuevo medio de difusión.	
	Disminuye los tiempos de espera	Se realizó un estudio de comportamiento de compra y se instalaron más cajas rápidas en todas las sucursales para agilizar los tiempos de espera. Se establecieron métodos de control para redistribuir clientes que hacen colas.		


Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
INNOVACIÓN TIC'S	Aumenta la transparencia de la información	Se creó la acción "Llevando 1 al mejor precio", donde propusimos establecer un listado de productos que tenían el mejor precio en oferta sin la necesidad de que el cliente llevara más de un producto. El objetivo era concientizar el consumo y proteger el bolsillo de nuestros clientes permitiéndoles acceder al mejor precio partiendo de 1 unidad de arranque.	Continúa el programa: Llevando 1 al mejor precio	

## Derechos humanos de los clientes

DERECHOS HUMANOS CLIENTES	Facilita el acceso a productos saludables	Se publicaron en folletos, redes sociales y sucursales 4 artículos sobre beneficios de consumir productos saludables.	Sin avances.	
TRANSPARENCIA	Promueve la comunicación con los consumidores.	178 mensajes privados en Facebook.	Se crean grupos de difusión de ofertas a través de WhatsApp + 2.000 clientes. Mantiene perfil de Facebook.	
	Facilita el acceso a información	Web con acceso total a los precios de los productos en venta. Página de Facebook para empleados RED CORMORÁN	Web con acceso total a los precios de venta. Página de Facebook. Red Cormorán. WhatsApp	

## PROVEEDORES

### Cercanía con los proveedores

CERCANÍA CON LOS PROVEEDORES	Participa de rondas de negocios organizadas por Cámaras y de capacitaciones de empresas líderes	Sin participación.	ANUGA: Feria Internacional de Alimentos ANUGA, en la ciudad de Colonia, Alemania.	
	Capacita y entrena a proveedores	15 personas de empresas de limpieza.	Sin avances.	
	Brinda asesoramiento y gestoría social	2 proveedores.	Desarrollo de un proveedor local de productos de confitería.	
	Compra y contrata productos y servicios de proveedores locales y regionales	550 proveedores y acreedores locales	516 proveedores y acreedores locales.	
	Asegura compra de cosecha a pequeños productores	4 Productores y 211.253 kilos (9.18% de la categoría Verduras)	4 Productores y 263.292 kilos (11,7% de la categoría verduras)	

COMUNIDAD

Compromiso comunitario

Programa	Acciones tomadas	Indicadores 1 junio 2016 al 31 mayo 2017	Indicadores 1 junio 2017 al 31 mayo 2018	Observaciones
COMPROMISO COMUNITARIO	Participa en instancias gremiales	7 instituciones 4 Directores 2 Gerentes	5 instituciones: 3 Directores 3 empleados participantes	
	Realiza aportes voluntarios de dinero y alimentos a Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)	\$359,453 (2,6% del resultado neto del ejercicio)	\$544,093 (10.89% del resultado neto del ejercicio)	😊
	Brinda apoyo a Organizaciones de la Sociedad Civil	46 instituciones.	60 instituciones.	😊
	Apoya iniciativas a nivel local	Vuelto Solidario La Casona de los Pibes \$16.000 (recaudados por los clientes) Aporte de la empresa a la institución \$30.000. Programa INCLUIRSE CCIR \$24.000.	Convenio con Club 9 de Julio: aporte \$40.000 mensuales por 2 años para recuperación de 1 gimnasio y baños del salón principal. Apoyo a recital en beneficio de Cristian Pergazere. Programa INCLUIRSE \$24.000.	😊
	Apoya programas gubernamentales	Auspicio a las Jornadas de Alimentación Saludable (INTI Rafaela para niños de 5to grado). Auspicio 1/2 Maratón 21 km. de Rafaela. Auspicio Festival de Teatro.	Auspicio a las Jornadas de Alimentación Saludable Auspicio 1/2 Maratón 21 km. de Rafaela. Auspicio Festival de Teatro.	
	Colabora con instituciones educativas, compartiendo información.	JUNIOR ACHIEVEMENT: auspicio y dictado del programa "Las ventajas de permanecer en la escuela"	JUNIOR ACHIEVEMENT: auspicio y dictado del programa "Las ventajas de permanecer en la escuela"	
	Difusión de buenas prácticas de RSE	Difusión último reporte: Facebook 10 publicaciones, Reportes siempre disponibles en la página web, 3 publicaciones en diarios locales, 2 publicaciones en los folletos impresos. Participación como panelista en las jornadas Valor - AMIA- Publicación Equidad de Género.	Presentación del Reporte en CCIRR.	

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

Principio del Pacto Global, las empresas deben:	Cap.	Indicadores de Progreso	Estado Mayo 2017	Estado Mayo 2018
1. Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos proclamados a nivel internacional	3. Calidad Laboral	Valor monetario de beneficios extrasalariales por empleado (*1)	\$11.379	\$17.868
		Cantidad de postulaciones recibidas - dotación	7,2	8,5
		Horas de capacitación	1.572 por año	1.307 por año
2. No ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos	7. Compromiso Comunitario	Valor monetario donado - ventas anuales	\$359.453 / \$833.119.491	\$ 594.093 / 982.472.998
		Cantidad de instituciones beneficiadas por aportes voluntarios	46 ONG e instituciones	60 ONG e instituciones
		Valor monetario de desayunos, almuerzos, meriendas y cenas anuales (*2)	\$634.930 (47.504 raciones)	\$803.167 (40.809 raciones)
3. Respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a negociación colectivos	7. Compromiso Comunitario	Porcentaje de empleados cubiertos en los Convenios Colectivos	94,72%	94,75%
4. Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción. 5. Apoyar la erradicación del trabajo infantil 6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación	3. Calidad Laboral	Tasa de rotación	12,6%	10,7%
		Tasa de ausentismo	3,21%	2,74%
		Cantidad de accidentes inhabilitantes por año (pagos de ILP)	6 (4 por itinere)	3 (1 por itinere)
		% de mujeres en cargos no gerenciales	42%	42%
		% de mujeres en puestos directivos	37%	38%
7. Apoyar en enfoque preventivo frente a los retos medioambientales. 8. Fomentar las iniciativas que promueven una mayor responsabilidad ambiental. 9. Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	4. Conciencia ambiental	Consumo directo de energía/tickets anuales emitidos	1,86 kw x ticket 0,16 kw x unidad vendida 4.651.160 kw 2.505.929 tickets	1,7 kw x ticket 0,14 kw x unidad vendida 4.206.335 kw 2.471.661 tickets
		Horas de capacitación dictadas a los colaboradores sobre temas ambientales	78 horas	Sin avances
		Disminución de bolsas camisetas entregadas gratuitamente en línea de caja con respecto al año anterior	-99%	Regaladas: 0
		Toneladas de basura enviadas a relleno sanitario	Sin datos por rotura de balanza en Relleno Sanitario	713 tn.
		Valor monetario de las multas y cantidad de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y reglamentaciones ambientales	sin multas	sin multas

(\*1) Aquí se incluyen las licencias extendidas por maternidad y paternidad, los consumos internos anuales, el acceso al servicio de emergencias médicas, las clases de gimnasia, sesiones de kinesiología, compras comunitarias, la gratificación entregada a los empleados que cumplen 25 años de antigüedad y a los que se jubilan, los préstamos sin interés y la inversión que la empresa realiza por festejos.

(\*2) No incluye agua, café, té y yerba.

Principio del Pacto Global, las empresas deben:	Cap.	Indicadores de Progreso	Estado Mayo 2017	Estado Mayo 2018
		Litros de aceite entregados a reciclar	9.888 litros (*1)	10.800 litros
		Kilos de papel reciclados	10.619	5727 kg.
		Kilos de plástico y cartón reciclados	303 tn	303 tn.
		Consumo electricidad kw	4.651.160 kw	4.206.335 kw
		Consumo agua m3	15.366 m3	16.144 m3
		Consumo gas de red	98.962 m3	87.951 m3
		Consumo gas envasado	62.081 litros	50.482 litros (*2)
		Consumo combustible y lubricantes	92.818 litros	84.593 litros
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno	6. Cercanía con los proveedores	Porcentaje de proveedores locales y/o regionales, composición y perfil de la cadena de abastecimiento	37,70%	36,20%
		Cantidad de productos y servicios contratados a proveedores locales y/o regionales - monto de las compras de Cormorán	24%	25,70%
		Cantidad de horas de capacitación y asesoramiento brindadas a proveedores	15 horas empresas de limpieza	16 horas empresas de limpieza
		Kilo o unidad de cosecha asegurada a pequeños proveedores	211.253 kilos	263.292 kilos
Todos	8. Participación en el Desarrollo y las Políticas Públicas	Participación en Asociaciones	7 instituciones	5 instituciones
		Número de iniciativas de RSE en las cuales participa Cormorán	2 (Pacto Global y Proyecto Incluirse del CCIR)	2 (Pacto Global y Proyecto Incluirse del CCIR)
		Premios y reconocimientos recibidos por entes gubernamentales o civiles	Certificado de Compromiso Ambiental otorgado por la municipalidad y el CCIRR. Concejo Municipal: Programa Equidad de Género	sin avances
		Número de empleados en el marco de un programa gubernamental	sin avances	sin avances

(\*1) Bajo por cambio de gestor, sin registro algunos meses.

(\* 2) Cambio productivo confitería y hornos (comenzamos a separar el registro de gas envasado del consumo de combustibles).

**Mirá el reporte completo  
en nuestra página web.**

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



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

Contacto: + 54 (3492) 506003

Casa Central: Av. Mitre 823

Rafaela / Santa Fe.