



Cooperativas Unidas Ltda.

2011-2012

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



2011-2012

REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



Cooperativas Unidas Ltda.

Reporte de Sostenibilidad

Consejo de Administración 2011-2012

Mensaje del Presidente

Mensaje del Gerente General



La Empresa

10



Responsabilidad sobre productos

26



Medio Ambiente

44



Empleados

60



Cadena de valor

72



Sociedad

94

Parámetros del Reporte

107



Consejo de Administración

Presidente: Oscar Juan Carreras
Vicepresidente: Rubén Darío Echavarrí
Secretario: Víctor Domingo Giovenale
Prosecretario: Walter Martino
Tesorero: Oscar Juan Sapino
Protesorero: Gustavo Ariel Ferrero

Vocales Titulares: Raúl Antonio Maranzana
Ariel Aldo Salera
Jorge Luis Bersano
Diego Guillermo Callieri
Alberto Raúl Lingüetti
Germán Wilder Peterlin
Tito José Moisés Travaglino

Vocales Suplentes: Daniel José Alasia
Oscar Roberto Mandrille
Ricardo Alcides Marsengo
Jorge Mario Morgavi
Daniel José Varetto

Comisión Fiscalizadora

Presidente: Carlos Rubén Francisca

Síndicos Titulares: Emilio Alfredo Genovesio
Emilio Gerardo Walter

Síndicos Suplentes: Ariel Alejandro Acotto
Rubén José Fagiano
Rolando Francisco Atilio Tesio



Mensaje del Presidente

La actividad lechera presenta la particular característica de atravesar momentos muy disímiles en períodos bien determinados, y reseñar los momentos vividos en su transcurso supone un ejercicio siempre estimulante. Más aún cuando los resultados obtenidos son gratificantes y derivan en hechos largamente esperados por quienes formamos parte de la Cooperativa.

La lechería nacional experimenta un crecimiento significativo en el volumen producido como consecuencia de precios relativos altos en años precedentes, el acompañamiento de condiciones climáticas favorables, la disposición de los productores a invertir en el progreso de sus empresas, convencidos de que la lechería es una alternativa productiva y económica con igual o mayores fortalezas que otras del sector agropecuario. Aún así, la instalación de una extraordinaria crisis económica en los países más desarrollados y otros factores intrínsecos, fueron afectando progresivamente el desenvolvimiento del sector y de sus protagonistas.

Queda claro que es imposible sustraerse de los acontecimientos globales, y que más tarde o más temprano, su influencia tiene efectos directos o indirectos, positivos o negativos, en cualquier actividad y en todos los órdenes. Lejos de suponer una limitación, la posibilidad de participar en ese ámbito representa toda una oportunidad de crecimiento y desarrollo que nuestro país está en condiciones de abordar, siempre que asuma la extrema volatilidad que afecta al mercado lácteo y se prepare para mantener una oferta sostenida que no sea condicionada por eventuales sobresaltos.

Desde SanCor entendemos que se requiere establecer lazos y mecanismos para afrontar los desafíos, ya que el mercado externo presenta una complejidad y una dimensión que muchas veces resultan barreras para el acceso. De allí surge la decisión, avalada por nuestra tradición y el histórico liderazgo exportador que ostentamos, de desarrollar alianzas que nos permitan una cobertura óptima y un desempeño seguro de las operaciones, complementando nuestras mejores condiciones con las de otros actores capaces de cooperar.

A la expansión de los destinos posibles se suma una creciente sofisticación de requerimientos, tanto en productos como en la forma en que son obtenidos, y ambas cuestiones deben ser atendidas para alcanzar el éxito. Ya no resulta suficiente enviar al consumidor productos indiferenciados, porque las demandas pretenden cubrir necesidades puntuales de grupos específicos, y que estén dispuestos adecuadamente en el momento y el lugar en que los consumidores decidan. La manera en que producimos nuestra materia prima y la transformamos, los recursos que empleamos y afectamos, la forma en que nos relacionamos con nuestros grupos de interés y el cumplimiento de las promesas que hacemos como empresa son permanentemente puestos en observación y consideración por parte de toda la sociedad.

Logros y resultados del ejercicio

El trabajo en todos estos aspectos ha sido intenso y fructífero. La relación con los asociados fue ganando estabilidad sobre la base de la constante información relativa a la marcha del negocio, las políticas de retribución por la materia prima entregada y los servicios brindados. Los avances alcanzados en nuevos productos permiten un desempeño de creciente aceptación en el mercado, estableciendo



*Oscar Carreras,
Presidente de SanCor*

parámetros de excelencia en calidad y prestación. Destaco la labor emprendida a través de instituciones que nos convocan en la participación y en la obtención de soluciones dirigidas a quienes, por características productivas, por escala de producción y acceso a la tecnología, ven limitada su capacidad de acceder a las mismas.

También fue notable el reconocimiento logrado en varios aspectos de nuestra actividad. El prestigio y la reputación de nuestra marca fueron realzados a través de la obtención de premios y menciones permanentes, ya sea por nuestra vocación exportadora, la elección de los consumidores y líderes de opinión, como por la destacada responsabilidad social que nos es atribuida y que forma parte de nuestra tradición. En este sentido, ratificamos nuestra adhesión plena a los postulados del Pacto Global de las Naciones Unidas, porque entendemos que conducen a una sociedad más justa y equitativa.

El hecho más significativo durante este período, desde el estricto punto de vista de los negocios emprendidos, fue la conformación de una alianza estratégica para la producción y colocación de las fórmulas infantiles desarrolladas por SanCor en el Cono Sur de América. Se trata de una elocuente muestra de las estrategias que venimos aplicando en todos los órdenes para expandir nuestra actividad, lo que se traducirá con el transcurso del tiempo, en un progreso de importancia para la Cooperativa y la lechería nacional.

Pero además de beneficiar nuestras expectativas de negocios, la operación derivó en una sustancial mejora de nuestros indicadores financieros y en una recuperación patrimonial anhelada por quienes conformamos SanCor. Esta circunstancia representa una oportunidad sobre la que podremos ir más allá de imaginar el futuro, planificando sobre bases ciertas y reales un desarrollo consistente con nuestras expectativas y deseos. Tenemos también la responsabilidad, ajustada a responder en primera instancia a los grupos de interés cercanos, de expresar nuestra opinión y actuar en consecuencia, en todo lo relacionado con la construcción de una lechería argentina pujante y progresista.

Desafíos de la cooperación

Hubo señales ciertas de un mayor protagonismo de asociados y, en particular, de mujeres y jóvenes, y se evidenció en la participación en diversas actividades desarrolladas, tanto de carácter social como en las dirigidas a cuestiones productivas y tecnológicas. Confiamos en que su inclusión sea el augurio de una permanente renovación de miradas sobre la actuación cooperativa que nos guíe a resultados más seguros en la consolidación social.

Es nuestro propósito avanzar en esta nueva etapa profundizando y extendiendo el diálogo con todos los que participan activamente en la construcción de la Cooperativa, concientes de que pueden realizar aportes sustanciales en ideas y realizaciones. Para eso los convocamos, como siempre, sabiendo que el espíritu de cooperación, franco y abierto, sigue vigente en cada uno de nosotros.

Reciban un cordial saludo,



Oscar Juan Carreras
Presidente

Mensaje del Gerente General

Proyección segura

Constantes en la aplicación de los criterios que sostenemos desde hace algunos años, las premisas del agregado de valor, el incremento de la productividad y la integración de la cadena en toda su extensión, generaron un conjunto de beneficios que trascienden lo económico, otorgan seguridad y permiten proyectar el futuro con fundado optimismo.

En una economía mundial en condiciones declinantes, se produjo una creciente producción de leche en el país y en el mundo, basada en el impulso de los buenos años precedentes y de condiciones climáticas favorables, situación que ante una demanda sostenida, se trasladó de manera contundente sobre los precios internacionales de la leche en polvo, principal producto lácteo exportable del país. Como consecuencia, se afectaron los ingresos y la rentabilidad de la cadena.

Innovación al servicio del negocio

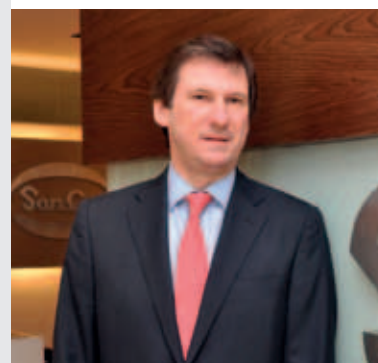
Concientes de que se trata de un proceso temporal –como tantas veces sucedió en el sector lechero, afectado por la alta volatilidad de los precios internacionales– continuamos en nuestro camino de promover la generación y aplicación de elementos diferenciadores, tanto en procesos como en productos. La generación a la que aludimos tiene como eje la innovación constante, basados en la investigación aplicada y en el desarrollo de soluciones específicas que respondan a inquietudes de la demanda y a la imprescindible meta de la productividad. Algunos trabajos de investigación –uno publicado en una revista científica y en proceso otros–, mediante acuerdos con otros actores que complementan nuestras habilidades, son una elocuente muestra de esta afirmación. En el mismo camino, completamos la habilitación de una nueva planta piloto, que sumada a la ya existente nos permite ampliar la investigación y desarrollo de nuevos productos y el diseño y prueba de nuevos procesos productivos.

Fuente de nutrición y salud

Esta actitud orientada a sumar valor a los productos se completa con la permanente atención y escucha de las necesidades de clientes y consumidores y se exhibe en cada uno de los nuevos lanzamientos que hacemos, dotándolos persistentemente de mejores cualidades nutricionales, con evidentes aportes a una mayor saludabilidad de los consumidores y una versatilidad creciente de uso. Nuestra contribución a la salud de los consumidores se sustenta en la adhesión a recomendaciones internacionales específicas para los alimentos, así como a planes nacionales de salud que promueven mejoras en la composición de los alimentos.

Inversiones que proveen eficiencia

Por otra parte, debemos realizar una permanente adecuación y modernización de las estructuras industriales, que nos permitan plasmar en gran escala y de manera rentable el esfuerzo creativo realizado. En este sentido, hemos orientado las inversiones a nuevas líneas de producción, a buscar mejoras de productividad y al aseguramiento de la calidad. También hay un énfasis especial



*Jorge Arnaudo,
Gerente General de SanCor*



en las inversiones dirigidas a promover el cuidado del medio ambiente, ya sea minimizando la afectación de recursos directos como por la menor generación de agentes contaminantes de cualquier tipo. Resulta notable, en este caso, la solución aplicada en el tratamiento de los efluentes industriales que se realiza en la planta ubicada en Morteros, provincia de Córdoba, a través de una tecnología sencilla y segura, amigable con el medio ambiente y en una escala de gran magnitud. Permite proteger el área circundante a la laguna Mar Chiquita, un ambiente en riesgo que es necesario cuidar.

La búsqueda permanente de mejores índices de atención a nuestros clientes, nos llevo a realizar inversiones importantes en el Centro de Distribución Buenos Aires Norte, lo que nos permitirá atender con mayor solvencia y en tiempos más cortos los pedidos de nuestros clientes.

Capacidad de respuesta a los nuevos desafíos

Resulta clave en todas estas cuestiones, alimentar en forma coordinada la capacidad de nuestros colaboradores para anticipar y dar respuesta a los cambios que se suceden en forma vertiginosa. Acciones de motivación y planes de formación acordes a las necesidades tecnológicas y de negocios son permanentemente dispuestos a tal fin, y constituyen una base sólida para emprender nuevos desafíos.

Acciones para la mejora continua

La relación con los asociados transitó una etapa muy fecunda y provechosa. La consolidación permanente de la Cooperativa posibilitó cumplir una de las premisas, que radica en trasladar el mejor precio posible por la materia prima entregada para la elaboración. Otro aspecto destacable es la provisión de servicios orientados a lograr la sustentabilidad de las empresas tamperas de los asociados, con aspectos tan diversos como el asesoramiento para la obtención de leche de calidad, para la mejora productiva, para la gestión integral eficiente, acceso a información constante y fidedigna de la marcha del sector y de la empresa, posibilidades y acceso a financiamiento, por sólo citar algunas. Como en años anteriores, la marcha del Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT) resulta una constante que comienza a verificar con datos consistentes nuestras mejores expectativas de progreso. La tarea de fomento de la actividad se complementó con novedades notables, como el Manual de Bienestar Animal o el lanzamiento del software de gestión integral de la empresa tampera.

Por otra parte, continuamos con la aplicación del programa “Génesis”, buscando mayor eficacia y eficiencia en la atención del mercado, mejorando los resultados de ambas partes.

Compromiso para el desarrollo sustentable

La atención de las cuestiones económicas, sociales y ambientales que se deducen de todo lo comentado hasta aquí, encuentran su ámbito de análisis y ejecución en las políticas de responsabilidad social empresaria establecidas por SanCor. La aplicación sistemática de las mismas a través de las iniciativas impulsadas por

cada una de las áreas funcionales favorece la mirada de largo plazo y genera condiciones de sustentabilidad. El reconocimiento de la sociedad y de los diversos grupos de interés acompaña y premia el compromiso empresario por el desarrollo sustentable.

De la misma forma, otros testimonios destacaron el papel desempeñado en distintos órdenes, como el Premio a la Exportación Argentina o la inclusión en lugares relevantes en estudios que analizan el comportamiento y aporte social.

Proyección mundial

Un hecho significativo de este período fue la concreción de una alianza estratégica con el líder mundial en nutrición infantil, para cooperar en los mercados del Cono Sur de América en la comercialización de fórmulas infantiles bajo la marca SanCor Bebé, confirmando nuestra voluntad de avanzar en negocios de alto valor agregado. Una derivación altamente positiva de esta operación fue la cancelación de deuda estructural de larga data, lo cual permitió una recuperación patrimonial de magnitud que nos permite proyectar el futuro con seguridad y firmeza.

Desafíos de superación

Así, ante un entorno que se presentó con interrogantes, buscamos en las fortalezas internas las herramientas que nos permitieron superar las dificultades, con imaginación, creatividad y criterios novedosos, y alcanzar objetivos superlativos. Quedan para adelante otros desafíos que implican la adaptación a un entorno fuertemente competitivo, para el que estamos preparados. Tenemos en nuestra historia distintos ejemplos de nuestra vocación para asistir a los mercados internacionales con solvencia probada: somos los históricos mayores exportadores de lácteos de Argentina, desde hace muchos años tenemos presencia en otros países de la región. Pero somos conscientes de que hay todo un mundo por explorar y conquistar. Para eso hace falta perseverancia y compromiso con las propias acciones y la voluntad de contribuir al desarrollo de la lechería nacional.



Jorge Arnaudo
Gerente General



La Empresa





**Cooperativa Argentina
líder del sector lácteo**

COOPERATIVA 100% ARGENTINA

SanCor define su estrategia y gestiona las operaciones y relaciones con sus grupos de interés, cumpliendo su misión sobre la base de valores cooperativos, integridad y credibilidad, con el fin de lograr la sustentabilidad del negocio. (Código de Conducta)



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 Corporativos:

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

Valores Cooperativos:

- Ayuda Mutua.
- Responsabilidad.
- Democracia.
- Igualdad.
- Equidad.
- Solidaridad.

SANCOR EN NÚMEROS

1.393 Tambos asociados distribuidos en 6 Distritos Regionales (en las provincias de Santa Fe, Córdoba, Santiago del Estero, Entre Ríos y Buenos Aires de la República Argentina).

1.300 millones de litros de leche anuales de producción.

16 plantas industriales.

4 millones de litros de leche de capacidad de procesamiento por jornada.

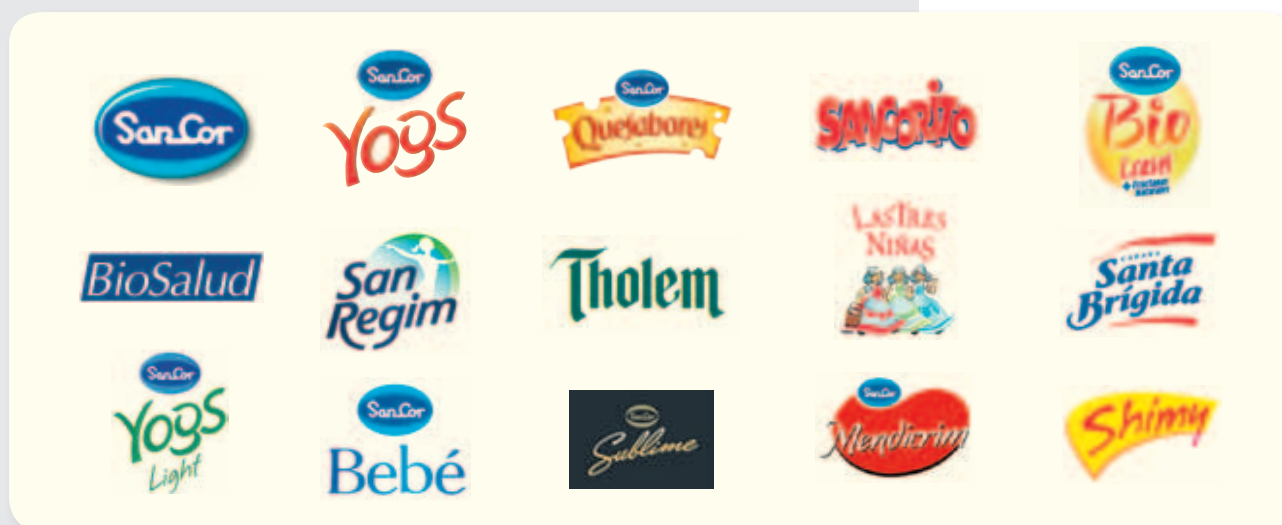
Más de **150** productos diferentes.

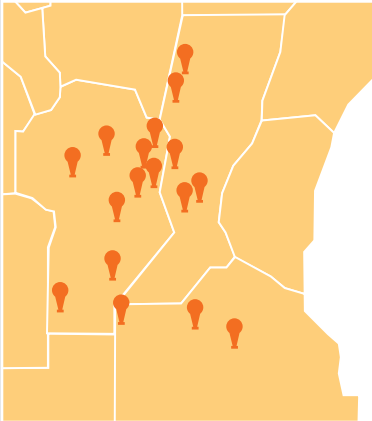
1.182 proveedores de insumos, bienes y servicios de suministros.

4.037 empleados.

**información
adicional en
www.sancor.com**

MARCAS QUE SE ELABORAN EN SANCOR





ESTRUCTURA INDUSTRIAL

Sunchales (Santa Fe): Leche en polvo - Leche U.A.T. - Fórmulas infantiles - Dulce de leche

Brinkmann (Córdoba): Quesos - Leche en polvo

Devoto (Córdoba): Leche en polvo - Manteca - Crema

Coronel Charlone (Buenos Aires): Quesos

Gálvez (Santa Fe): Quesos

Córdoba: Yogur - Flanes - Postres - SanCor Bio

Ceres (Santa Fe): Quesos

Coronel Moldes (Córdoba): Quesos

La Carlota (Córdoba): Quesos

Morteros (Córdoba): Quesos - Leche en polvo

Balnearia (Córdoba): Quesos

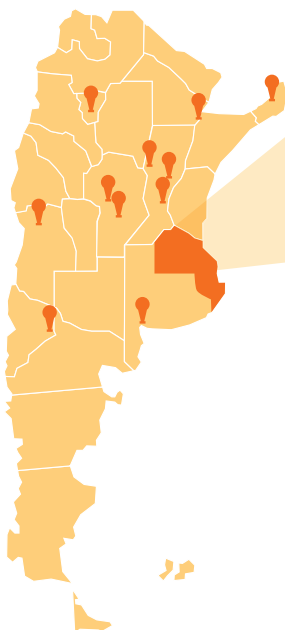
San Guillermo (Santa Fe): Quesos

Chivilcoy (Buenos Aires): Leche U.A.T. - Leche refrigerada

Pozo del Molle (Córdoba): Quesos

Centeno (Santa Fe): Quesos

Arenaza (Buenos Aires): Yogures – Flanes - Postres



ESTRUCTURA COMERCIAL

Sucursales de Ventas: Córdoba - Santa Fe - Tucumán - Neuquén - Resistencia - Gran Buenos Aires Sur, Norte, Interior y Oeste.

Oficinas Comerciales: Bahía Blanca (Buenos Aires) - Posadas (Misiones) - Mendoza - La Plata (Buenos Aires) - Gran Buenos Aires Sudeste (Buenos Aires) - Mar del Plata (Buenos Aires) - Sunchales y Rosario (Santa Fe) - Río Cuarto (Córdoba).

Centros de Distribución: CDAN Don Torcuato (Buenos Aires), Córdoba y Gálvez (Santa Fe).

ESTRUCTURA COMERCIAL: MERCADO EXTERNO

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

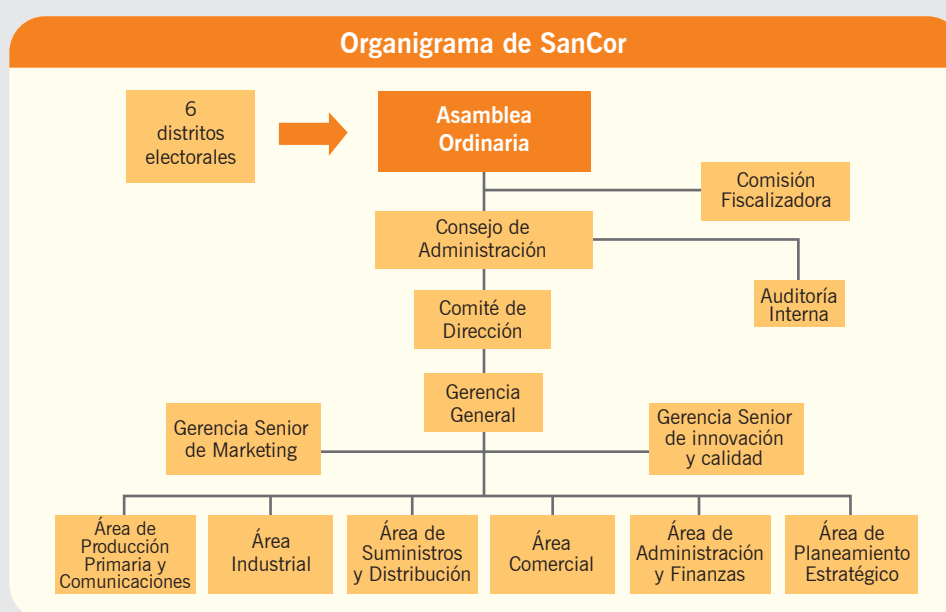
ESTRUCTURA DE LA EMPRESA

SanCor 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 y los servicios que se les prestan.

El gobierno corporativo se rige por las 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.

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.

SanCor cuenta con **789 asociados directos** y **61 cooperativas asociadas**.



Participación de los asociados

Los asociados participan en las siguientes instancias:

Asambleas electorales de distritos:

- Elección de candidatos a consejeros titulares y suplentes.
- Elección de delegados.

Reuniones Distritales: de acuerdo a las necesidades planteadas por los asociados, se abordan temas relativos a cuestiones institucionales, productivas, análisis de la situación del mercado y sectoriales.

Los asociados disponen de información actualizada de su cooperativa y de las perspectivas sectoriales, así como también genera un ámbito para el análisis de las necesidades particulares de cada zona, para la integración entre los asociados y el intercambio de ideas y experiencias.

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.

Prácticas habituales: los consejeros realizan un relevamiento constante de sus respectivos distritos, para identificar temas a abordar en el Consejo de Administración.



SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA POR LOS ASOCIADOS

Todos los asociados reciben información sobre la marcha del negocio a través de diferentes instancias como la Asamblea General, 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 la Revista SanCor, el portal www.sancor.com, folletos, entre otros materiales y metodologías de información.

Los delegados electos en las **asambleas de 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 integrantes del Consejo de Administración.

Cantidad de delegados participantes en las Asambleas Ordinarias

2008/2009	2009/2010	2010/2011
115	111	166

Ética y transparencia

Existe en SanCor un claro mecanismo de participación democrática en la dirección de la Cooperativa, a través de Estatutos, con división de tareas específicas entre los lineamientos de acción política y operativa, así como hay previstos diversos procesos organizativos y estructuras acordes que garantizan transparencia y equidad en el funcionamiento de la institución.

El Consejo de Administración, en el año 2010, aprobó el Código de Conducta de SanCor con el fin de presentar en un documento unificado con los valores, las políticas y compromisos de la empresa en relación a todos sus grupos de interés.

En particular, en su capítulo “Principios éticos aplicados al negocio”, la empresa asume su compromiso de conducta global, respeto y promoción de los derechos humanos, rendición de cuentas de triple resultado frente a todos sus grupos de interés, competencia leal, rechazo de la corrupción y declaración de conflictos de intereses de sus representantes.

Para asegurar su implantación en las operaciones y procesos de la empresa, se entregó un anexo de este documento a todos los colaboradores. En el mismo, se establecen los comportamientos esperados para dar cumplimiento a los compromisos asumidos por SanCor en este Código y los mecanismos de comunicación ante cualquier duda, sugerencia o denuncia por incumplimiento.

MECANISMOS DE CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

La evaluación y control del Consejo de Administración está a cargo de la Comisión Fiscalizadora. La misma está integrada por tres síndicos titulares elegidos por la Asamblea Ordinaria.

Para el cumplimiento de sus funciones, cuenta con la colaboración del área de Auditoría Interna, la cual también audita las áreas de la Cooperativa con el objetivo de minimizar los riesgos mediante el control y seguimiento de recomendaciones para optimizar el desempeño operativo.

Además, efectúa tareas de consultoría, control y auditoría en empresas controladas; y se ofrece este servicio a cooperativas asociadas.

Auditorías de SanCor 2011-2012

Tipo de auditoría	Cantidad
Auditorías internas	10
Auditorías a cooperativas asociadas y empresas controladas	133

SanCor provee alimentos que brindan nutrición y salud para cada etapa de la vida.

Audidores profesionales

Permanentemente, el equipo de auditores se actualiza en herramientas de control y transparencia de la gestión.

Durante el ejercicio, participaron en conferencias y cursos sobre prevención del lavado de activos de origen delictivo y financiación del terrorismo, con el fin de profundizar los conocimientos sobre la responsabilidad que les cabe ante el dictado de la ley de lavado de dinero y normas complementarias, y sobre la metodología a emplear en los trabajos de auditoría y/o sindicatura para cubrir esa responsabilidad.

ESTRATEGIA DE SANCOR

En los últimos años, SanCor ha dado un giro importante en torno a su rol como productor de alimentos. Teniendo siempre como horizonte su misión de agregar valor a la leche, se define como productor de alimentos que proveen nutrición y salud para cada etapa de la vida de las personas.

Esto se enmarca en el rol social que tiene la Cooperativa y en su tradición de casi 75 años de interpretar las necesidades y preferencias de los consumidores.

CLAVES DE LA ESTRATEGIA

- Cooperativa como forma de gobierno.
- Inversión en tecnología.
- Innovación en productos nutritivos y saludables de alto valor agregado.
- Cadena de valor integrada y sostenible, preservando la calidad en todos los procesos.
- Eficiencia y productividad en los procesos industriales y logísticos.
- Compromiso social.

GESTIÓN SUSTENTABLE DE SANCOR

La Cooperativa mantiene su compromiso permanente con el rumbo del país, con las comunidades próximas a sus instalaciones y con innovación e inversión constantes en el negocio. Esto redundará en trabajo, mejor calidad de vida y oportunidades para todos los integrantes de la cadena de valor y de la sociedad. Los resultados se presentan en términos cuantitativos y cualitativos, medidos a través de los siguientes indicadores de sustentabilidad:

Económico

- ✓ Somos uno de los principales productores de leche del país.
- ✓ Líderes históricos en exportaciones de lácteos.
- ✓ Uno de los mayores empleadores del sector.
- ✓ Asociados y directivos argentinos.
- ✓ Más de 3 mil empresas integran nuestra cadena de valor.
- ✓ El 90% de los proveedores son nacionales y el 35% de ellos pertenecen a las localidades próximas a nuestras plantas industriales.
- ✓ Donaciones a más de 100 organizaciones de las comunidades locales y nacionales.

Social

- ✓ Asesoramiento técnico y capacitación sin costo para todos los productores asociados a la Cooperativa.
- ✓ Productos con atributos recomendados por las guías alimentarias internacionales.
- ✓ Más del 70% de los empleados residen en el interior del país y en su mayoría, en pequeñas ciudades y pueblos.
- ✓ A través del "Grupo Solidaridad" más del 50% de los empleados aportan voluntariamente más de 3 mil vasos de leche diarios para niños de escasos recursos.
- ✓ Productos que no pudieron comercializarse y son aptos para consumo, se envían a comedores de escasos recursos a través de la Fundación Banco de Alimentos.
- ✓ Doce Escuelas Agrotécnicas proveedoras de materia prima, reciben una donación en insumos por el 2,5% de su facturación.

Ambiental

- ✓ El 14% del agua utilizada en los procesos industriales es extraída de la leche.
- ✓ Todo el suero de queso, que es un subproducto del proceso productivo, se convierte en proteínas funcionales o en otros productos.
- ✓ Más de la mitad de los empleados se trasladan a pie, en bicicleta o en transporte compartido.
- ✓ Más del 90% de los materiales de envases son recursos renovables.

VALOR COMPARTIDO Y ENFOQUE TRANSVERSAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La trayectoria y reputación de la empresa respaldan la convicción de sus directivos de consolidar la Responsabilidad Social como valor compartido, plasmada en los documentos corporativos y adhesiones a declaraciones internacionales mencionadas anteriormente, las que han sido aprobadas por unanimidad.

El Consejo de Administración también aprueba y monitorea la estrategia de sustentabilidad propuesta por el equipo gerencial en la presentación del plan estratégico anual. Durante las reuniones gerenciales de planeamiento estratégico, la sustentabilidad es desplegada y monitoreada en forma transversal hacia todas las áreas (con objetivos y programas específicos para cada una).

SanCor concibe la responsabilidad social en forma transversal y, consecuentemente, es considerada en el planeamiento estratégico y se despliega en objetivos específicos para todas las áreas del negocio.

La coordinación de los temas de Responsabilidad Social y la asistencia a las áreas, (especialmente en marcos referenciales, metodologías y herramientas) está a cargo del Gerente de Relaciones y Comunicaciones, con la asesoría externa de la Fundación Potenciar.

Previamente a la inserción de la Responsabilidad Social en el planeamiento estratégico, este equipo realizó un relevamiento del estado de situación en el año 2009. Esto implicó introducir a todas las gerencias en los marcos de referencia y el concepto de Responsabilidad Social, conocer las mejores prácticas a nivel internacional, y compartir tanto el diagnóstico como los puntos de apalancamiento para introducir cambios y mejoras en la gestión de las áreas funcionales.

Con este mismo enfoque de corresponsabilidad y participación de todas las áreas, se elabora anualmente el Reporte de Sostenibilidad de la empresa y se trabaja sobre su revisión para la mejora de la siguiente edición.

El primer Reporte, en el año 2010, fue presentado en un taller a personal clave de todas las áreas, para la comprensión de los conceptos y la información detallada en el documento y, fundamentalmente, para inspirar su liderazgo en la comunicación de estos temas a los equipos a su cargo.

La presentación anual del Reporte de Sostenibilidad, en el marco de estándares internacionales del Global Reporting Initiative e ISO 26000 es la evidencia del sentido, las prioridades y los desafíos de la empresa en la búsqueda de resultados económicos, ambientales y sociales en forma interdependiente.

Sus tres ediciones con más 6.800 ejemplares, abarcan a todos los grupos de interés y especialmente al 100% de los asociados y de los empleados. También, todos los documentos corporativos en la materia, están disponibles libremente en el portal institucional de la Cooperativa (www.sancor.com).



MARCOS DE REFERENCIA Y DOCUMENTOS CORPORATIVOS

• Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)

Adhesión a los principios de Pacto Mundial y asunción del compromiso para su difusión en la sociedad, en toda la extensión de la cadena de valor, y fundamentalmente aplicarlos en la gestión del negocio.

Los 10 principios del Pacto Mundial

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
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 erradicación del trabajo infantil.
6. Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
8. Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
10. Trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



• Convenios de Derechos Humanos

Compromiso para la erradicación del trabajo infantil: a través de un convenio con el Ministerio de Trabajo, junto a 63 empresas, SanCor integra la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI), con el fin de sensibilizar e impulsar programas de prevención y erradicación del trabajo infantil.

Compromiso con la protección del trabajo decente: firma del convenio con el Ministerio de Trabajo sobre trabajo decente.

• Norma ISO 26.000:2010:

SanCor utiliza la ISO 26.000 como guía para integrar la responsabilidad social a sus valores y prácticas.

La Norma Internacional ISO 26.000 es una guía de la Organización Internacional para la Estandarización no certificable, publicada en el año 2010 con el fin de orientar a las organizaciones de los sectores público y privado en el concepto y los principios de la RS, las materias fundamentales y recomendaciones para la aplicación de mejores prácticas de en todo el mundo.

Las materias fundamentales de Responsabilidad Social-ISO 26.000

Gobernanza de la organización, Derechos humanos, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas justas de operación, Asuntos de consumidores, Participación activa y desarrollo de la comunidad.

• CÓDIGO DE CONDUCTA:

Es el compromiso voluntario de la empresa frente a todos sus grupos de interés, aplicando los principios éticos al negocio, para enmarcar todas las decisiones y acciones de nivel estratégico y de la vida diaria en un clima de armonía e interés común.

Por otra parte, el Anexo “Compromisos de los integrantes de la empresa” contribuye a ajustar las conductas individuales con los valores propios de SanCor y cumplir las políticas y declaraciones del Código de Conducta.



DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS COMO BASE DE LA GESTIÓN SUSTENTABLE

SanCor desarrolla y promueve prácticas que garantizan la participación democrática de sus integrantes en diversas manifestaciones de la vida empresarial, sindical, cultural, institucional y social.

En su gestión cotidiana mantiene una relación de cercanía, traducida a espacios de diálogo y mecanismos de escucha específicos para cada uno de los grupos de interés de la empresa.

Con los asociados, la relación se consolida desde las reuniones para relevar las necesidades de los distritos, a las Asambleas Ordinarias y Extraordinarias, con presentación detallada del Balance Anual y del Reporte de Sostenibilidad; hasta toda la información recibida a través de la revista bimensual, la página web y encuentros informativos y de capacitación.

En cuanto a la relación con consumidores, la comprensión de sus necesidades (a partir de estudios de nuevas tendencias y de mercado) se complementa con los requerimientos de alimentación saludable establecidos en la estrategia de promoción de la salud de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y de las políticas públicas del Ministerio de Salud de la Nación. También mediante la escucha activa y permanente del consumidor a través de *focus groups* específicos para saber más sobre sus necesidades, sus gustos y sus puntos de vista, del Centro de Atención al Consumidor (CEAC), a los que se suman otros canales como la página web www.sancor.com y la red social Facebook. Se relevan cuestiones sobre los productos, la introducción de información facultativa en el etiquetado, el envase, folletos de promoción y publicidades, enmarcados en los códigos de ética y guías alimentarias internacionales.

En todos los canales de comercialización, la relación de cercanía con el cliente se basa en un contacto permanente, reuniones periódicas, asistencia técnica y monitoreo. Además de un acceso especial *on line* para las gestiones operativas desde la página web de la empresa.

Esta misma modalidad se aplica a los demás eslabones de la cadena de valor, es decir a **proveedores**. El segmento de los estratégicos y críticos cuenta con un cronograma de visitas, de desarrollo y auditorías de calidad.

Los **productores de leche**, más allá de la información y mecanismos de diálogo que tienen establecidos como asociados, poseen una estructura de profesionales de la empresa dedicados a su desarrollo integral como proveedores del insumo más estratégico y crítico del negocio. Por tal motivo, la relación directa, visitas, información, asistencia, capacitación, monitoreo informático y programas de transferencia de tecnología

La RSE es una gestión transversal a todas las áreas de la empresa.

son servicios gratuitos y disponibles para todos los productores asociados. En los encuentros anuales de formación se realizan también encuestas de opinión para la revisión y mejora de todos los servicios puestos a su disposición.

Los **empleados** de la empresa mantienen una relación de cooperación y participación con sus compañeros y jefes, y reciben el acompañamiento de los profesionales de Recursos Humanos en situaciones especiales. Los representantes del Departamento de Recursos Humanos aplican un cronograma de visitas periódicas a las plantas industriales a través de contactos con representantes sindicales, comités de salud y los grupos que requieran el tratamiento de temas emergentes en la dinámica social. Las instancias de capacitación, desarrollo y evaluación de desempeño son fuentes de revisión y mejoras de los procesos y procedimientos del personal. Los resultados de la encuesta de opinión del Reporte de Sostenibilidad son considerados para definir la relevancia de los temas a tratar o mejorar en la gestión del año siguiente.



Respecto a la protección del **medio ambiente**, la relación de respeto y cumplimiento de la legislación vigente se complementa con el compromiso en la promoción del cuidado ambiental tanto hacia el público interno como a toda la cadena de valor.

En cuanto a las relaciones de cooperación con las **organizaciones de la sociedad civil**, con iniciativas de formación, asistencia alimentaria, salud y nutrición en las comunidades del entorno, la colaboración es constante y continua. Específicamente, con algunas instituciones sociales se fortalece más aún la relación al compartir reuniones de evaluación del proceso y resultados de sus proyectos sociales. En particular, con las escuelas agrotécnicas, el vínculo de apoyo y cooperación para la formación de sus alumnos, se fortalece como socio estratégico al integrar el tambo de la escuela como proveedor de materia prima de SanCor.

La relación construida con los **periodistas y medios de comunicación** mantiene el mismo estilo de comunicación abierta y habitual. Estos canales de comunicación directa con todos los públicos se gestionan mediante la emisión oportuna de partes de prensa, novedades en la página web y la respuesta inmediata a las preguntas que ingresan a través del mail o con gestiones personales directas.

PARTICIPACIÓN INSTITUCIONAL DE SANCOR

SanCor mantiene una activa participación en diferentes instituciones relacionadas con el sector lácteo y con iniciativas de la sociedad.

De esta manera, se desarrollan y promueven prácticas que garantizan la participación democrática de sus integrantes en diversas manifestaciones de la vida empresaria.

Principales asociaciones

- Centro de la Industria Lechera (CIL)
- Comisión Asesora Federación de Centros Juveniles
- 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)
- Fundación Mediterránea
- Consejo Asesor Cooperativo de la Pcia. de Córdoba
- Consejo Provincial Cooperativo y Mutual 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 Agropecuarias de Santa Fe
- Comisión Asesora Provincial de Lechería de Córdoba
- Casa Cooperativa Sunchales

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

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

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

- **AFISA:** Elaboración de proteínas lácteas derivadas del suero de queso con Arla Foods (Porteña – Córdoba).
- **Fonterra:** Exportaciones de productos tipo “commodity” (leche en polvo y quesos), utilizando la marca SanCor.
- **Mead Johnson Nutrition:** Comercialización de fórmulas infantiles en el Cono Sur de América.

Con el objetivo de impulsar un plan de **desarrollo** en la línea de fórmulas infantiles, en febrero de 2012 se realizó una alianza con la empresa estadounidense Mead Johnson Nutrition, líder mundial en nutrición infantil.

La decisión se enmarca en la estrategia de **consolidación y crecimiento** de SanCor, a través del camino del agregado de valor a la leche entregada por sus asociados. Paralelamente, contribuirá a incrementar la inserción de los productos lácteos argentinos en el exterior.

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS DURANTE EL EJERCICIO 2011-2012

Julio 2011: SanCor ocupó el segundo lugar en el ranking de empresas con mejor reputación del país, del estudio realizado por la escuela de Negocios de la Universidad Austral (IAE) y el Reputation Institute.

Septiembre 2011: Distinción como la mayor empresa exportadora argentina de productos lácteos. Además, la Cooperativa fue distinguida con la mención de honor junto a tres empresas por su trayectoria como mayor empresa exportadora.

Septiembre 2011: SanCor fue destacada entre las 15 mejores empresas por su desempeño económico y responsabilidad social, según un estudio de la Revista Mercado denominado “Las joyas de la corona”.

Septiembre 2011: Distinción al “Mérito Industrial” durante la cena de la Federación Industrial de Santa Fe que se realizó en Venado Tuerto. SanCor fue premiada por la Federación Industrial de la provincia de Santa Fe (FISFE) en la entrega de distinciones al mérito industrial.

Octubre 2011: Reconocimiento a las 100 empresas más prestigiosas del país según el Centro de Estudios de Opinión Pública. SanCor ocupó el puesto n° 21 en el ranking de prestigio de marcas y la posición n° 75 en empresas.

Noviembre 2011: Un estudio de la agencia Havas Media destaca a SanCor entre las primeras tres marcas que incorporaron la responsabilidad social y ambiental a la estrategia de negocios.

RECONOCIMIENTO A LA GESTIÓN SUSTENTABLE

SanCor ocupó el segundo lugar del ranking de empresas con mejor reputación del país, según un informe realizado por la Universidad Austral y el Reputation Institute en julio de 2011.

El estudio se basó en un puntaje promedio a partir de las diferentes dimensiones tales como productos y servicios (si son excelentes y confiables), innovación, lugar de trabajo (si es agradable), gobierno (comportamiento ético y transparente), ciudadanía (si ayuda a buenas causas y cuida el medio ambiente), liderazgo (líderes visibles y empresa) y resultados (buen desempeño financiero).



RESULTADOS ECONÓMICOS 2011-2012

Las empresas cooperativas no generan ganancias sino excedentes de sus operaciones. El propósito de SanCor como cooperativa es la retribución equitativa del aporte realizado por sus asociados. Los beneficios de los asociados se componen por el precio recibido en concepto de retribución por la materia prima entregada y los servicios recibidos. Estos son los elementos diferenciadores en comparación con lo obtenido por otros productores que venden sus materias primas a empresas privadas.

Durante el ejercicio 2011-2012, SanCor alcanzó los \$5.189 millones de “Ventas Brutas” (22% más que el año anterior) y el Resultado Neto alcanzó los \$ 764 millones positivos.

Se registraron algunos cambios en la mezcla de ventas, con cierto crecimiento en las colocaciones locales (en volúmenes y precios), y una mayor 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 \$ 930 millones, representativo del 17,9% sobre las ventas.

Perspectivas para el próximo ejercicio

La estrategia de productos comercializados y de canales de distribución utilizados seguirá enfocada en el afianzamiento del mercado y en el sostenimiento del estándar de calidad que nos caracteriza, apuntando a una mayor participación de productos de valor agregado.

Indicadores Económicos-Financieros (en miles de pesos)

Indicador	2009-2010	2010-2011	2011/2012
Inversiones (Activo) (1)			
Inversión total	1.726.379	1.957.102	2.642.465
Inversión total (Bienes de Uso)	800.054	786.318	758.674
Inversiones del período (en Bienes de Uso)	31.137	43.187	45.977
Generación de fondos			
EBITDA (2)	110.413	190.571	930.551
Resultados	2009-2010	2010-2011	
Resultado Operativo Ordinario (3)	84.306	174.760	104.291
Resultado Neto	10.109	62.456	764.878
Clientes			
Ventas Brutas	2.939.519	4.248.091	5.189.365
Ventas mercado interno	2.530.969	3.404.896	3.872.908
Ventas mercado externo	408.550	843.195	1.301.013
Ingresos por servicios (4)			15.444
Empleados			
Remuneraciones y aportes	421.356	581.117	813.867
Proveedores			
Facturación a proveedores/gastos de explotación (5)	2.056.631	3.049.215	3.622.885
Sector público			
Monto total de impuestos (6)	90.745	126.910	142.272
Sociedad			
Donaciones en dinero y especie (7)	998.531	1.546.344	1.552.407
Promoción en educación, salud y nutrición	1.161.523	908.643	957.165
Total	2.256.054	2.454.987	2.509.572

Referencias:

1. "Total del Activo", del Estado de Situación Patrimonial.
2. "Resultado Neto del Ejercicio" (Estado de Resultados) + "Resultados Financieros y por Tenencia" (Estado de Resultados) + "Depreciación de bienes de uso" (Anexo H) + "Amortización de activos intangibles" (Anexo B).
3. "Resultado Operativo antes de Resultados Financieros y por Tenencia", del Estado de Resultados.
4. "Ingresos por servicios", de la Nota 3.12. de los Estados Contables.
5. Total de "Compras y Gastos" (Anexo H), neto de "Mano de obra", Depreciación de bienes de uso" e "Impuestos y tasas".
6. "Impuestos y tasas" (Anexo H) + "Impuesto a los débitos y créditos bancarios" (Nota 3.10 de los Estados Contables). No incluye IVA.
7. Las donaciones en especie son valorizadas a precio de venta.

(*) En el ejercicio 2009 – 2010. Cambio de metodología de sistematización de datos, incluyendo otras categorías.



Responsabilidad sobre productos





**Alimentos ricos,
nutritivos y saludables**



ALIMENTOS RICOS, NUTRITIVOS Y SALUDABLES PARA MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS PERSONAS

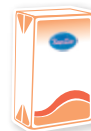
La evolución nutricional de los productos SanCor refleja la contribución permanente en la mejora de la calidad de vida del consumidor, revalorizando la leche como alimento básico, de consumo regular, con alto valor nutricional, equilibrada densidad calórica y vehículo adecuado de micronutrientes.

Innovación de productos para todas las edades

- Brindamos alimentos de base láctea enriquecidos con vitaminas, minerales, modificando los perfiles de proteínas, grasas y azúcares, y cubriendo las necesidades nutricionales en cada etapa de la vida.
- Integramos redes de conocimiento científico para la concepción, diseño y adaptación nutricional de nuestros productos, adhiriendo a guías alimentarias internacionales y convenios e iniciativas nacionales.
- Gestionamos canales de diálogo y escucha activa de los consumidores para conocer sus preferencias, sugerencias y recomendaciones.
- Aseguramos la seguridad y confiabilidad de nuestros productos mediante un sistema integrado de gestión de calidad.

Promoción de la salud y nutrición hacia todos los consumidores

- Nuestras comunicaciones y publicidades hablan de los beneficios saludables de nuestros productos, y se respaldan en investigaciones científicas.
- Proveemos información nutricional completa y confiable en los envases de nuestros productos, en material de divulgación en distintos soportes (folletos, web).
- Promocionamos el consumo de lácteos para una dieta balanceada y saludable en encuentros, exposiciones y publicidades, hacia toda la comunidad y, en especial, a las madres de familia.
- Actualizamos conocimientos y tendencias nutricionales a médicos y especialistas, en eventos, jornadas y en la relación directa con nuestro equipo de promotores nutricionales.



INNOVACIÓN EN PRODUCTOS NUTRITIVOS Y SALUDABLES

SanCor brinda alimentos de base láctea, ricos, seguros, saludables y nutritivos, cumpliendo las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores.

Contribución de los productos SanCor

Etapa de la vida	Beneficios para la salud	Productos SanCor
Bebé hasta 3 años	Nutrición por bajo peso	SanCor Bebé prematuro
	Sistema Inmune	SanCor Bebé 1 y Plus
	Prevención de anemia	SanCor Bebé 2 y Plus
	Nutrición completa	SanCor Bebé 3 y Plus Alimento lácteo fermentado Fórmulas especiales
Niños y adolescentes	Prevención de anemia	Leches Leches saborizadas
	Prevención de la obesidad	SanCor Yogs Leche parcialmente descremada
Adultos Todas las edades desde 3 años	Complemento de Nutrición por embarazo	Leche SanCor fortificada con hierro
	Prevención de enfermedades cardiovasculares (hipertensión, colesterol y diabetes, entre otras)	Quesos light Yogures light SanCor Bio Crema 0% Manteca baja en sodio con vitamina A Leche descremada Nutriequilibrio
	Problemas de osteoporosis	Leche extracalcio Quesos
	Nutrición para celíacos	89,6% de los productos (Ver información en etiqueta)
	Nutrición completa	Todos los productos

BASE CIENTÍFICA Y MARCOS DE REFERENCIA DE LOS PRODUCTOS

La concepción, diseño y adaptación nutricional de los productos SanCor responden a los compromisos asumidos con las guías alimentarias nacionales e internacionales, las tendencias y realidad nutricional de la población y los avances del conocimiento científico y tecnológico.

En este proceso, es fundamental nuestra interacción con los organismos públicos de Salud y de Ciencia y Tecnología, y con las instituciones generadoras de conocimientos, tanto nacionales como internacionales.

Marcos de referencia y convenios para la salud y nutrición de la población.

Organización Mundial de la Salud

Otros organismos internacionales:
 USDA; USDHHS;
 National Cancer Institute,
 American Cancer Society,
 American Heart Association.

Metas de la Estrategia Mundial de la Salud sobre régimen alimentario, actividad física y salud:

- Promover y proteger la salud orientando la creación de un entorno favorable para la adopción de medidas sostenibles a nivel individual, comunitario, nacional y mundial.
- Lograr una reducción de la morbilidad y la mortalidad asociadas a una alimentación poco sana y a la falta de actividad física.

Recomendaciones internacionales para una vida saludable:

- Adoptar dietas variadas, equilibradas y armónicas: ricas en granos, vegetales y frutas, bajas en grasas, bajas en grasas saturadas y colesterol, moderadas en azúcar, moderadas en sodio.
- Realizar actividad física.
- Educar a niños y adolescentes para reducir la prevalencia de obesidad y sobrepeso.

Ministerio de Salud de la Nación

Plan Nacional de Vida Saludable

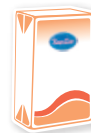
Convenio marco de Cooperación y colaboración.
 (COPAL + Ministerio de Salud de la Nación)

Propósitos de los planes nacionales y provinciales:

- Reducción de incidencia de enfermedades crónicas transmisibles.
- Prevención de carencias nutricionales.
- Fomento de la lactancia materna.
- Educación nutricional y estímulo de adopción de hábitos de vida saludable.

Objetivos del Convenio con la industria alimentaria:

- Prevención de enfermedades: anemia, hipertensión arterial y obesidad.
- Mejorar la calidad nutricional de los alimentos y conseguir mayor presencia en el mercado de:
 - Opciones de alimentos reducidos en calorías y en grasas totales.
 - Modificación del contenido graso de los alimentos y no proveer ácidos grasos trans.
 - Fortificación con hierro en lácteos y enriquecimiento de harinas (Ley 25.630).
 - Reducción del contenido de sodio en alimentos.
 - Opciones de alimentos en presentaciones comerciales de menor tamaño.
- Con publicidad responsable: promoción de hábitos alimentarios y de estilos de vida.
- Desde el 2011, mayor oferta de alimentos libres de gluten.



RED DE INSTITUCIONES PARA LA INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN

Convenios de colaboración, cooperación y capacitación

CONICET (Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas)

CERELA (Centro de Referencia para Lactobacilos)

IDIP (Instituto de Desarrollo e Investigaciones Pediátricas).

Universidad de Buenos Aires.

Universidad Nacional de Córdoba.

Universidad Nacional del Litoral.

Universidad Nacional de Río Cuarto.

Universidad Nacional de Tucumán.

CEIAL (Centro de Investigación en Tecnologías de Industrialización de Alimentos)

CEPROCOR (Centro de Excelencia en Productos y Procesos de la Provincia de Córdoba)

INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial)

CITIL (Centro de Investigaciones Tecnológicas de la Industria Láctea)

ISETA (Instituto Superior Experimental de Tecnología Alimentaria)

**SanCor
participa en
proyectos de
articulación
público-privada
para el avance
científico en el
país y la mejora
de la calidad de
vida de la
población.**

Consortios Públicos-Privados:

1. Lácteos funcionales para la prevención de enfermedades cardíacas:

Participantes: Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación, CONICET, Universidad Nacional del Litoral, Biochemical S.A., Metalúrgica Industrial Lampe, Lutz y Cía y SanCor.

Propósito: Desarrollo a escala piloto e industrial de un paquete tecnológico para la obtención de productos lácteos funcionales para el tratamiento y prevención de afecciones cardíacas.

2. Lácteos reducidos en sodio para la prevención de enfermedades crónicas

Ministerio de Ciencia y Tecnología de la Nación, COPAL, Centro de la Industria Lechera (CIL), Cámara de Industriales de Productos Alimenticios (CIPA), Cámara Argentina de la Industria de Chacinados y Afines (CAICHA) Otras empresas de alimentos y SanCor.

Propósito: Compromiso de las empresas alimenticias para la reducción entre el 5 al 8% de sodio en los alimentos.

Participación de SanCor en el convenio de reducción de sal en los alimentos

A través de la iniciativa “Menos Sal Más Vida” del Ministerio de Salud de la Nación, se pretende disminuir el consumo diario de sal en alimentos para reducir el riesgo de enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares.

La meta de este acuerdo -para 2020-, es llegar a los cinco gramos diarios de consumo promedio de sal por persona (valor máximo recomendado por la Organización Mundial de la Salud).

Cabe destacar que los niveles actuales de sodio de los quesos SanCor (blandos y semiduros) ya han alcanzado las metas acordadas para los próximos cuatro años, tomando compromisos de trabajo para futuras reducciones.





CONTRIBUCIÓN DE LOS NUEVOS PRODUCTOS

Los nuevos productos de SanCor se adaptan a las guías y recomendaciones para dietas saludables. Para alentar su consumo, se ofrecen opciones de sabores, colores, variedades y accesibilidad.

Lanzamientos de productos SanCor

Los lanzamientos de SanCor se enmarcan en las guías y recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Ejercicio	Productos SanCor	Reducidos en grasa	Fortificados con Vitaminas	Fortificados con minerales	Reducidos en sodio	Agregado de fibras prebióticas	Presentación de menor tamaño	Libre de gluten (Sin T.A.C.C.)
2009-2010	SanCor Bebé Plus.	X	X	X		X	X	X
	Queso rallado reducido en sodio.				X		X	X
	Leche 0%.	X	X					X
	Leche parcialmente descremada con hierro y Vitamina C.	X	X	X				X
	Leche parcialmente descremada con vitamina A y D.	X	X					X
	Leche entera con vitamina A y D.		X					X
	Leche entera con hierro y Vitamina C.		X	X				X
	Leche parcialmente descremada con fibras.	X				X		X
2010-2011	Alimento lácteo fermentado. SanCor Bebé.		X	X				X
	Fórmulas especiales. SanCor Bebé.		X	X				X
	SanCor Mendicrim cremoso Light.	X						X
	SanCor Mendicrim 0%.	X			X			X
	SanCor Danbo Light.	X						X
	SanCor Yogs Light.		X					X
2011-2012	Tolem Cheddar.						X	X
	Tolem Napolitano.						X	X
	Sublime Crema Americana.						X	X
	Relanzamiento línea Minifynbo.						X	X
	Quesabores en fetas.						X	X
	Leche parcialmente descremada con Nutriequilibrio.	X						X
	SanCor Yogs – sabores de verano.	X	X					X
Por Salut Untable extracalcio con Vit. A y D.	X	X					X	



INICIATIVA DESTACADA

FÓRMULA NUTRIEQUILIBRIO

NUTRIEQUILIBRIO es un desarrollo propio de SanCor que provee una solución específica de amplio alcance para la nutrición equilibrada y la promoción de la salud de los consumidores.

Es la más reciente innovación en la evolución nutricional de los productos SanCor, establecida a través de una estrategia de nutrición y salud para la mejora de la calidad de vida de las personas.

Este paso demuestra las capacidades organizativas de innovación y ratifica el camino de investigación aplicada empleado para el desarrollo y puesta a punto de otros productos, a veces basados solo en competencias internas y otras, mediante trabajos en red con otras instituciones. Como por ejemplo, la leche SanCor Bio, resultado de intensos trabajos de investigación bioquímica y nutricional realizados en conjunto con el Centro de Referencia de Lactobacilos – CERELA, dependiente del CONICET.

La fórmula Nutriequilibrio incorporada en la leche descremada contribuye con los siguientes efectos positivos en la salud de las personas:

1. Mejora del perfil lipídico de la leche parcialmente descremada por:

- Reducción de 50% de las grasas saturadas.
- Reemplazo de grasas saturadas por grasas insaturadas (omega 6 y 9)
- 0% colesterol.

2. Aporte equilibrado de energía.

- Grasas saturadas aportan 10% de la energía total del producto.
- Cantidades de energía aportadas por grasa, proteínas e hidratos de carbono están equilibradas de acuerdo a las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud.

3. Cubre los requerimientos nutricionales de todos los miembros de la familia (excepto menores de 3 años de edad).

Este innovador concepto promueve el cambio hacia un entorno saludable para todas las personas, disminuyendo la morbilidad y mortalidad asociadas a una alimentación poco sana y a la falta de actividad física.

El proyecto de investigación y diseño comenzó a esbozarse en el año 2007 y finalizó con el lanzamiento del producto en diciembre del 2011, cumpliendo rigurosas etapas de investigación, pruebas y aprobaciones.



**NutriEquilibrio
promueve
una nutrición
equilibrada y
contribuye a
mejorar la
calidad de vida.**



Logros de NutriEquilibrio

La fórmula NutriEquilibrio ha alcanzado los siguientes resultados específicos:

- Originalidad, ya que este concepto se considera precursor en la materia.
- Llega en forma masiva a la población, por ser la leche un alimento básico en la dieta y cubrir los requerimientos nutricionales de todos los miembros de la familia (excepto menores de 3 años).
- Se coloca en la góndola al mismo precio que las otras leches, permitiendo un alcance extensivo a toda la población, sin distinción del poder adquisitivo.

En resumen, el potencial de esta innovación es el acceso real al producto para toda la población argentina, alentando su consumo para la mejora de la salud y la reducción del índice de enfermedades y de mortalidad por infarto.

Por lo anteriormente señalado, este producto inaugura una línea renovada de leches, y consolida una plataforma de bases muy sólidas para el desarrollo de los alimentos del futuro.

Su extensión a otros productos de la misma línea, a otros rubros y su colocación en el exterior, ya sea como productos o como licencia innovadora, abre perspectivas expectantes para SanCor y para el país.

Aspectos innovadores de NutriEquilibrio

La idea de este producto surge como inquietud genuina de la empresa en la búsqueda de respuestas para cumplir su compromiso con la salud y nutrición de la población en contraposición con otros desarrollos de productos, cuyas fuentes son los tradicionales estudios de mercado que analizan las tendencias de consumo.

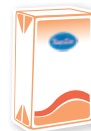
Esta fórmula tiene una característica inédita en los alimentos lácteos: su composición consiste en la reducción del 50% de grasas “malas”, a través de su reemplazo por grasas “buenas”, específicamente Omegas 6 y 9.

Transcribimos las palabras del Dr. Tavella describiendo esta invención de SanCor: “la piedra angular de este desarrollo es la combinación del retiro de las grasas saturadas y la incorporación de grasas insaturadas. Esto contribuye a provocar un descenso del colesterol sanguíneo y la resistencia insulínica. Así, el riesgo de padecer enfermedades cardiovasculares disminuye significativamente”.

Para reconocer su importancia es necesario comprender los siguientes aspectos:

En primer lugar, este producto es un alimento saludable y su consumo mejora el estado actual de salud de las personas. Por lo tanto, es un alimento que va más allá de la prevención de enfermedades.

Segundo, la leche descremada con NutriEquilibrio es un alimento sano y de consumo masivo, que modifica el entorno de salud de la población. Porque su efecto es multiplicador, mucho más que el suministro a un



individuo en particular, ya que está disponible en las góndolas. Es decir, este producto de consumo masivo tiene un alcance total, abarca a toda la población sin segmentación de consumidores.

Y en finalmente, su disponibilidad es real. Todos los consumidores en cualquier punto del país, pueden elegirlo en el mismo lugar de compra y sin necesidad de pagar un precio mayor.

Contribución al negocio de SanCor

Desde el lanzamiento del producto en diciembre del 2011 a julio del 2012, se registraron los siguientes resultados:

- Aumento de la facturación y proyección de crecimiento de ventas a corto plazo.
- Aceptación del público ante la incorporación de la fórmula a la leche descremada.
- Aumento de la credibilidad y la interacción con las partes interesadas: consumidores, comunidad científica y médica, instituciones y organismos estatales nacionales y provinciales.
- Aumento del valor de marca y reputación.
- Creación de nuevas oportunidades de negocio.

Contribución social

- Aporte fundamental para la implementación de la estrategia sobre dieta saludable de la Organización Mundial de la Salud. Es un claro ejemplo del tipo de medidas que propone aplicar la OMS para crear entornos favorables de promoción de la salud, con el objetivo de reducir la morbilidad y la mortalidad asociadas a una alimentación poco sana y a la falta de actividad física.
- Y en la misma dirección, es una respuesta de avanzada en el proceso de articulación con las Políticas Públicas de la Nación. En este caso a través del **Plan Nacional de Vida Saludable** del Ministerio de la Nación, que promueve la adopción de hábitos saludables, estimula la actividad física y combate el sedentarismo.
- Los contenidos y conceptos presentados en el envase, la etiqueta y en los materiales de promoción y publicidad, cumplen los requisitos legales y los códigos de ética de publicidad y, además, introducen otras informaciones previamente avaladas científicamente y testeadas en su comprensión por grupos de consumidores (como por ejemplo, el aval del Dr. Alberto Cormillot).
- Liderazgo empresarial en el desarrollo del país, ya que este conocimiento aplicado obtenido con inversión privada de fondos propios es parte del acervo científico nacional y su patente de invención es argentina.



Contribución ambiental

- Este lanzamiento de producto no ha generado modificaciones ambientales respecto a la situación anterior.

**SanCor
promociona sus productos con beneficios para la salud basados en evidencia científica de la medicina.**



RELACIÓN DE CONFIANZA Y ESCUCHA ACTIVA DEL CONSUMIDOR

Preferencias del consumidor

En los múltiples puntos de contacto con clientes, consumidores y profesionales de la salud, se releva información con el fin de conocer las tendencias y preferencias del mercado; abordando la complejidad y diversidad de realidades, gustos y necesidades cada vez más dinámicas.

Instancias de investigación y diálogo con consumidores

Herramientas y técnicas	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Encuestas ómnibus	5	5	4
Investigación de nuevas tendencias	3	8	2
Encuestas cuantitativas	8	12	4
Investigación de testeo e información	15	15	7
Otras recomendaciones de especialistas	2	4	0
Totales	33	44	17

Referencias:

1. Encuestas ómnibus: a nivel nacional con más de 1.000 casos.
2. Investigación de nuevas tendencias: a través de informes de tendencias sobre proveedores globales, encuestas cuantitativas y encuestas focalizadas en hogares argentinos.
3. Encuestas focalizadas en hogares de todo el país con evaluación de productos e innovaciones de diversa índole.
4. Investigación de testeo e información: informe previo al lanzamiento de nuevos productos a través de encuestas y grupos focales e informes posteriores con mediciones de campañas y publicidades.
5. Otras recomendaciones de especialistas: informes de asesores médicos y nutricionistas.

Publicidad Responsable

SanCor provee información transparente y precisa para garantizar la decisión de compra y consumo adecuado de sus productos. Fundamentalmente, difunde los beneficios de sus productos con el aval de prestigiosos asesores y el respaldo científico correspondiente.

Su compromiso público se consolida con la adhesión a iniciativas de las asociaciones e instituciones que promueven la autorregulación publicitaria, en defensa de la ética y el ejercicio responsable de la libertad de expresión comercial, propiciando una publicidad responsable.



CÓDIGOS DE PUBLICIDAD RESPONSABLE

Compromiso ético de contenidos

SanCor integra la **Cámara Argentina de Anunciantes, CAA.**, dentro de la cual, forma parte de un grupo de 55 empresas que han adherido al **COMPROMISO ÉTICO DE CONTENIDOS**, para proceder a pautar en un determinado programa en el horario de protección al menor, si el análisis de sus contenidos se enmarca en los principios éticos establecidos por el Código del CONARP.

Código de Ética y Autorregulación Publicitaria

La CAA entidad que junto a la Asociación Argentina de Publicidad conforman **el Consejo de Autorregulación Publicitaria, CONARP**, cuya misión es analizar la consonancia de los contenidos publicitarios con los principios del **CÓDIGO DE ÉTICA Y AUTORREGULACIÓN PUBLICITARIA**.

Las entidades que lo componen se obligan a promover la autorregulación y el respeto de la sana competencia cumpliendo los siguientes postulados:

1. La publicidad debe respetar los principios de la moral y las buenas costumbres, así como las normas legales vigentes (la Ley de Defensa del Consumidor; la Ley de Defensa de la Competencia; la Ley de Lealtad Comercial; la Ley de Marcas; la Ley de Lucha contra el Alcoholismo; y el Código Alimentario Argentino, entre otras).
2. Consecuentemente, debe ser honesta, veraz y digna de confianza.
3. Y debe hacer un adecuado uso del idioma, con decoro y buen gusto.
4. En defensa de conceptos tales como: los valores fundamentales de la sociedad, educación y cultura, intimidad y dignidad de las personas y las familias, lealtad comercial, la calidad de vida y medio ambiente, entre otros.
5. Estipulando ciertas consideraciones a: publicidad subliminal, anuncios de ofertas, testimonios, respaldo profesional, garantías y certificaciones, demostraciones y promociones y otras categorías.
6. Y destacando especial cuidado con los niños y adolescentes y la comunicación en nuevos medios.



ESCUCHA ACTIVA AL CONSUMIDOR

La premisa de cercanía con el consumidor se traduce en canales de diálogo abierto y permanente para facilitar el acceso real de las personas ante cualquier duda, inquietud o preocupación respecto de la empresa y sus productos.

Además, estas instancias proporcionan valiosa información para la mejora de procesos operativos y el diseño o adopción de productos y envases.



Página web, correo electrónico y redes sociales

A través de los nuevos medios electrónicos, la empresa brinda información detallada de productos y temas relativos al negocio. Pero además, estos espacios requieren una respuesta on line a las múltiples inquietudes de los consumidores y público en general.



Centro de Atención al Consumidor

A través del Centro de Atención al Consumidor (CEAC), en forma gratuita y durante las 24hs, la empresa brinda a los consumidores una respuesta personalizada e inmediata ante posibles reclamos, recomendaciones y sugerencias realizados telefónicamente o por email.

Además en las páginas web y en el muro de facebook de SanCor, se mantiene un constante diálogo con los consumidores, que permite estrechar más la relación.

Atención al consumidor	2011-2012
Reclamos	10.808
Opiniones	41
Solicitudes	3.842
Total	14.691



GARANTÍA DE CALIDAD EN TODA LA CADENA DE VALOR

SanCor asegura la calidad e inocuidad de sus productos desde la obtención de la materia prima hasta la llegada al consumidor, extendiendo políticas de calidad que se emprenden desde el tambo, pasando por las etapas industrial, logística y comercial.



El Código de Conducta de SanCor establece la Política Integrada de Calidad con sus lineamientos operativos, alineándola con la implementación de su Sistema Integrado de Gestión (SGI) en todas sus Unidades Operativas Industriales (UOI) y Centros de Distribución.

El SIG está basado en Normas Internacionales: ISO 9001 (Sistema de Gestión de la Calidad), ISO 22000 (Sistema de Gestión de Inocuidad), ISO 14000 (Sistema de Gestión Ambiental), BS 8800 (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional).

Su propósito es gestionar los aspectos de calidad y responsabilidad de productos, seguridad y salud ocupacional de sus empleados y cuidado del medio ambiente, mediante el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el Sistema de Gestión Ambiental (SGA) y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional (SGSySO).

Los tres sistemas se relacionan interdependientemente; su documentación se soporta y controla a través de un software que permite controles cruzados y una actualización dinámica por mejoras permanentes.



Sistema de Gestión de la Calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad, asegura el cumplimiento de las especificaciones acordadas con los clientes y dispone la entrega de todos los productos seguros e inocuos, con garantías de calidad, 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.

El Sistema de Gestión de la Calidad se implanta en el total de los establecimientos industriales y en los Centros de Distribución, soportado por los Esquemas de Aseguramiento de Calidad (EAC), los Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control (planes HACCP) y la aplicación de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM); se destaca en este ejercicio la readecuación del sistema de gestión de calidad de la Planta Pozo del Molle, de acuerdo al cambio de actividad productiva que ahora se desarrolla allí.

Sobre esa base se definió estratégicamente la certificación de categorías de productos en las plantas industriales y centros de distribución, bajo normas internacionales y el reconocimiento de los planes HACCP por parte del SENASA (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria), destacándose en este ejercicio la validación del Plan HACCP de la línea de Quesos Procesados correspondiente a al Planta Gálvez.

El Sistema de Gestión de la Calidad define para cada producto y categoría, el cumplimiento de los Procedimientos de Controles Internos y un Programa Anual de Auditorías.

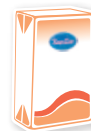
Los controles internos se realizan durante la elaboración de los productos con el autocontrol de cada operador y en los laboratorios de procesos de cada Unidad Operativa Industrial, a lo que se suma la asistencia del Laboratorio Central con controles microbiológicos, fisicoquímicos y organolépticos sobre los productos ya elaborados.

Las auditorías internas consisten en una evaluación objetiva del grado de implementación del Sistema Integrado de Gestión.

































SanCor realizó 34 auditorías internas contemplando la totalidad de las plantas industriales y centros de distribución, pudiéndose con ellas evaluar el grado de cumplimiento de los requerimientos definidos por el Sistema de Gestión de Calidad SanCor. El valor porcentual de cumplimiento alcanzado en el presente ejercicio fue de 94,5% vs 93,71% del ejercicio anterior.

Las 44 auditorías externas recibidas de grandes clientes, organismos de contralor nacionales, del exterior y entidades de certificación, fueron sorteadas con éxito ratificando el nivel de aseguramiento de calidad alcanzado por las mismas.





Sistema de Gestión de la Calidad y certificaciones por Unidades Operativas

Plantas Industriales y Centros de Distribución	Sistema de Gestión de la Calidad SanCor	Certificación ISO 9001	Certificación ISO 22000	Certificación Plan HACCP	Reconocimiento Plan HACCP SENASA
Sunchales					
Brinkmann					
Morteros					
San Guillermo					
Devoto					
Córdoba					
Balnearia					
Gálvez					
Centeno					
La Carlota					
Moldes					
Charlone					
Chivilcoy					
Pozo del Molle					
Arenaza					
CEDAN					

Referencias:



Sistema de Gestión de Calidad SanCor.



Certificación ISO 9001 por Bureau Veritas.



Certificación ISO 9001 por Det Norske Veritas.



Certificación ISO 9001 por S G S.
Certificación ISO 22000 por S G S.



Certificación Plan HACCP por IRAM.



Homologación HACCP por IRAM.

INICIATIVA DESTACADA



Mejora continua en los procesos industriales

Automatización en el proceso de elaboración de dulce de leche - planta Sunchales

La instalación del nuevo equipamiento automático está orientada a mejorar la productividad y calidad de los productos. Cuanta con una capacidad para producir **4.500 kg/h** de dulce de leche.

La reducción de los impactos ambientales es consecuencia de los índices de menor desperdicio del producto elaborado y reducción del consumo de los productos de limpieza.

Nueva planta piloto para la filtración de leche en Gálvez

Instalación de una planta piloto automática de filtración tangencial. Está integrada con una nueva línea de elaboración de quesos madurados y con el proceso de desmineralización por membranas de electrodiálisis.

Los procesos industriales que se pueden llevar a cabo aquí están orientados al desarrollo de productos nutricionales especiales de alto valor agregado y de procesos sustentables con el medio ambiente, por su baja generación de efluentes líquidos y baja demanda energética.

Mejora del proceso de elaboración de quesos en La Carlota

La instalación de una nueva tina de queso de última generación de **20.000 litros** permite mejorar la productividad de la planta, tanto en la capacidad de producción y eficiencia energética.

Mejoras del proceso logístico en Centro de Distribución Acceso Norte (CDAN)

Ampliación del centro de carga (boxes) y área de pickeo de productos en el **Centro de Distribución Acceso Norte**, para atender una mayor demanda del mercado de productos lácteos.





INFORMACIÓN NUTRICIONAL EN ENVASES Y ETIQUETAS

SanCor asegura el cumplimiento de los requisitos legales e introduce voluntariamente otras informaciones con el propósito de fortalecer la confiabilidad del consumidor y la sociedad en general.

El compromiso con el respeto del derecho constitucional de los consumidores a recibir y acceder a información adecuada y veraz para una libre elección de compra, va más allá de la ley. Por eso, en los productos también se introducen datos nutricionales complementarios junto a otros de promoción de la salud y el cuidado ambiental, con el fin de otorgar una base mayor de confiabilidad y certeza a las decisiones de los consumidores.

La comunicación del contenido de los atributos se basa en evidencias de ensayos clínicos y se garantiza su entendimiento mediante estudios con grupos focales de consumidores previos al lanzamiento del producto. En 2011, se incorporó el nuevo logo “Sin TACC” en los productos de SanCor libres de gluten para dar mayor seguridad de consumo a las personas celíacas.

En cuanto a la oferta de alimentos libres de gluten, comprenden 89,6% de los productos SanCor.

Dando cumplimiento a la normativa vigente para productos libres de gluten se está llevando a cabo la incorporación del nuevo logo que los identifica.

Este nuevo logo le permite al consumidor celíaco identificar rápidamente los productos libres de gluten facilitándole la tarea de selección de alimentos.

De los nuevos productos de SanCor, merece una mención especial el envase de la leche parcialmente descremada con Nutriequilibrio, por la información nutricional complementaria y el aval del Doctor Cormillot.



INFORMACIÓN EN EL ENVASE

Información nutricional legal

- Información general obligatoria (denominación de marcas y venta, razón social y titular de la marca, número de registros, indicación de industria argentina, identificación de lote, duración e ingredientes, contenidos neto, modo de uso y condiciones de conservación, entre otras).
- Rotulado nutricional expresado por porción (contenido energético, carbohidratos, proteínas, grasas totales, grasas saturadas, grasas trans, fibra alimentaria, sodio, y cualquier otro nutriente declarado con propiedad nutricional).

Información nutricional facultativa

- **Formación nutricional complementaria** (vitaminas y minerales, apto para celíacos, entre otros).
- **Otras informaciones** (frases para grupos especiales, logos para respaldo nutricional, entre otras).



Medio Ambiente





**Conciencia y cuidado
del medio ambiente**



CONCIENCIA Y CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

La gestión ambiental de SanCor comprende medidas de prevención de los riesgos de contaminación, la utilización eficiente de los recursos en nuestros procesos y la minimización de los impactos sobre el entorno, promoviendo el cuidado del ambiente en toda la cadena de valor.

Gestión Ambiental en la cadena de valor

- Ahorramos agua porque la reutilizamos en nuestros procesos productivos.
- Mejoramos los procesos e instalaciones industriales con un criterio de producción limpia.
- Gestionamos los residuos de los procesos industriales y su disposición final.
- Transformamos algunos de los desperdicios de nuestros procesos industriales en subproductos y en otros negocios rentables.
- Impulsamos iniciativas de adaptación al cambio climático y de reducción de emisiones de carbono, con impacto en toda la cadena de valor.

Aporte y promoción para el cuidado del ambiente

- Desarrollamos envases y embalajes más amigables con el medio ambiente por mejoras en materiales, espesor y volumen; e incorporamos novedosas tecnologías de envasado.
- Promovemos acciones de comunicación, educación y asistencia sobre la protección del medio ambiente en toda la cadena de valor y hacia la comunidad.



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

El Sistema de Gestión Ambiental de todas las plantas industriales y centros de distribución está basado en la Norma ISO 14000; y es parte del Sistema Integrado de Gestión.

Para el análisis del impacto ambiental en sus instalaciones, SanCor dispone de métodos para la detección de riesgos y gestión de indicadores de medición de resultados y corrección de desviaciones.

Desde el plan estratégico de la empresa, se despliega en forma transversal un conjunto de iniciativas que contribuyen a la reducción de los efectos del cambio climático con impacto en toda la cadena de valor, y con énfasis en la ecoeficiencia de los procesos.

Todas estas mejoras ambientales redundan en la maximización de la productividad de los recursos generando valor para la empresa y todos sus grupos de interés.

PLAN DE GESTIÓN DE LAS PLANTAS INDUSTRIALES CON ÉNFASIS EN LA PRODUCCIÓN LIMPIA

Las unidades operativas industriales aplican los conceptos de producción limpia en el diseño y la operación de los procesos, con el fin de reducir el consumo de recursos y la pérdida de materia prima, así como también la disminución y control de la generación de emisiones gaseosas y efluentes líquidos.

Todas las plantas industriales tienen un plan de monitoreo de factores ambientales para el control y detección preventiva de desviaciones.

El control de los riesgos y el mejoramiento de los indicadores ambientales requieren inversiones y mejoras de los procesos.

Los casos de ecoeficiencia más relevantes han comprometido importantes inversiones y el trabajo conjunto de todas las áreas de servicio y de las plantas industriales.



Caso 1. Optimización del proceso de limpieza húmeda con el sistema-CIP en todas las plantas industriales

Objetivo: mejorar la efectividad de los procesos de lavados de los evaporadores.

La técnica de “limpieza en sitio” denominada CIP (por sus siglas en inglés), es un sistema de limpieza y desinfectado, mediante el cual no se requieren obras de desmontado y ensamblado.

En todas las plantas se obtuvieron mejoras, y se destacan los resultados de:

- **Evaporadores de líneas de leche en polvo de las plantas de Sunchales, Morteros y Devoto.**
- **Esterilizadores de las líneas de leches UAT de las plantas de Chivilcoy y Sunchales.**

Resultados:

- Menor consumo de agua. En los evaporadores de las plantas deshidratadoras.
- Reducción de los tiempos de limpieza entre dos y cuatro horas.
- Incremento de la capacidad de producción de leche en polvo.
- Reducción de costos en insumos y servicios industriales.
- Menor volumen de efluentes líquidos.
- Menor consumo de insumos de limpieza.
- Menor consumo de vapor (combustibles) para calefacción por reducción de la reposición de agua.
- Optimización del uso de energía eléctrica.
- Transformación de residuo en subproducto para consumo animal.

Caso 2. Optimización del proceso de tratamiento de efluentes

Objetivo: mejorar la calidad del vertido y asegurar los parámetros de las descargas de efluentes en planta industrial Morteros.

Acciones:

1. Trabajos de adaptación de las instalaciones existentes para el tratamiento de los efluentes líquidos.
2. Implantación de un nuevo sistema de tratamiento terciario de afinación a través de Humedales Artificiales.

El sistema comprende dos humedales complementarios para el tratamiento de depuración de DBO y Fósforo. Un humedal se mantiene inundado y cubierto por especies vegetales flotantes que evitan el ingreso de luz solar para controlar el desarrollo de algas en el fondo. En el otro humedal se aplica el proceso de filtro fitoterrestre (FFT), que propicia el crecimiento de especies vegetales, específicamente totoras.

Las grandes dimensiones de los humedales, de 20m x 200 m cada uno, permite el tratamiento terciario final de efluentes a gran escala.

La implantación de esta innovación de proceso no tiene precedentes en el país.

Resultados:

- Reducción del impacto ambiental y cuidado del entorno.
- Reducción de costos operativos.
- Aporte como práctica innovadora en el país.
- Cuidado del entorno, en cuya zona de influencia se encuentra la Reserva de la Laguna de Mar Chiquita.



Vista de los humedales.



GESTIÓN DE MATERIALES

Esta gestión optimiza los consumos y los tipos de materiales de fuentes renovables y no renovables para contribuir a la conservación de la base de recursos e incrementar la eficiencia.

El porcentaje mayor de materia prima de los productos es leche y otros ingredientes.

En cuanto a materiales de envases y embalajes, presentamos el consumo de materiales según su tipo en este ejercicio.

Consumo de materiales para envases - ejercicio 2011-2012

Material	Recurso	kg	Porcentaje	
Aluminio	No renovable	1.300.544	4,68%	
Látex		26	0,00%	
Nylon		0.00	0,00%	
Papel / PE		668.464	2,40%	
PE		1.535.761	5,52%	
PE/PET/PE		23.514	0,08%	
PE/PVC		241.913	0,87%	
Poliéster		23.077	0,08%	
Polilaminados		1.521.074	5,47%	
PP		121.223	0,44%	
PP/PVC		262.097	0,94%	
PS		3.722.164	13,38%	
PS/PVC		290.598	1,04%	
PVC		902	0,00%	
Tetra Pak		5.213.330	18,74%	
Varios		48.062	0,17%	
Vidrio		47.789	0,17%	
Pallets		Renovable	25,75	0,00%
Papel			12.793.528	46,00%
Total	27.814.099		100.00%	

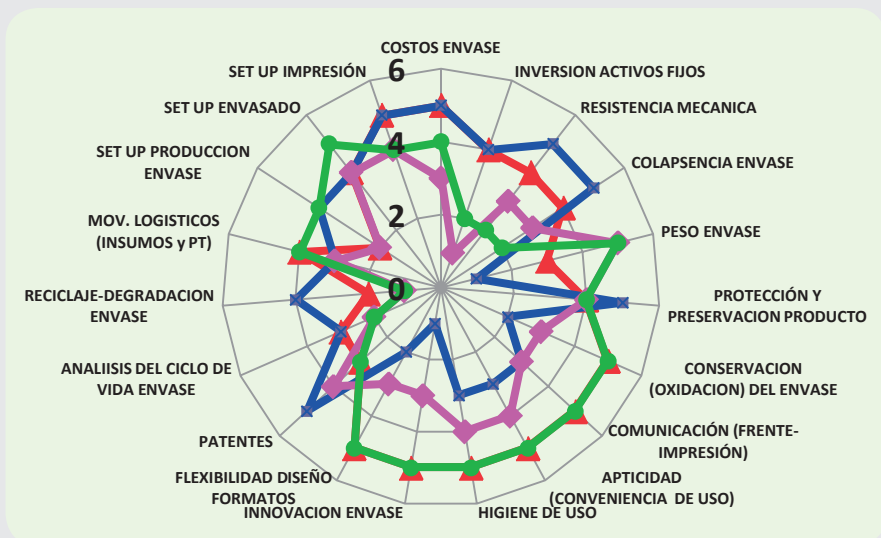
El 46% de los materiales son renovables

Evaluación de materiales para envase rígido de leche en polvo

Criterios sustentables para la evaluación de los materiales

En el análisis para la selección de los materiales de los envases de productos, se ponderan atributos económicos - financieros, de tecnología y de impacto ambiental.

Como ejemplo, este gráfico muestra la valoración de desempeño de cuatro tipos de materiales para un envase.





GESTIÓN DE ENERGÍA

El uso, optimización y control de la energía para el logro de mayor eficiencia energética contribuye a la reducción de los efectos del cambio climático y, al mismo tiempo, a la mejora de nuestros costos operativos. Actualmente, nuestra matriz energética está basada en fuentes de energía convencionales. Principalmente proviene de combustibles fósiles (gas natural, fuel oil, una proporción muy reducida de gasoil) y de energía eléctrica proveniente de la red pública.

Para minimizar el impacto ambiental, debería aumentar la incidencia del gas natural, ya que es el combustible menos contaminante. Por eso, se realizan gestiones para ampliar la red de gasoductos regionales donde están emplazadas nuestras plantas industriales.

Consumo de combustibles fósiles en las plantas industriales

Ejercicio	Gas Natural (Gj)	Gas Oil (Gj)	Fuel Oil (Gj)	Total (Gj)
2009-2010	865.986	14.943	498.204	1.379.134
2010-2011	938.184	15.018	665.420	1.618.623
2011-2012	898.009	23.399	720.018	1.641.427

Consumo de energía eléctrica en las plantas industriales

Ejercicio	Gas Natural (Gj)	Fuel Oil (Gj)	Gas Oil (Gj)	Carbón Mineral (Gj)	Bio combustible (Gj)	Total (Gj)
2009-2010	375.375	55.711	29.728	15.244	0	476.058
2010-2011	363.249	83.091	53.643	17.690	0	517.673
2011-2012	386.139	91.457	62.831	19.566	227	786.993

Referencia de Conversión a unidades de energía:

Gas Natural (Gj/1000 m3): 39,01 - Gas Oil (Gj/tn): 43,33 - Fuel Oil (Gj/tn): 40,19

Los consumos directos e indirectos de las plantas industriales aumentaron por la incorporación de la planta industrial de Arenaza en 2010 y por incremento de la actividad.

Por eso, el análisis del consumo de energía se relaciona con la materia prima procesada para conocer el nivel de eficiencia energética de las plantas industriales.

Los resultados del índice de eficiencia de consumo de electricidad y de combustibles por cada 1.000 litros de leche están bajo control de la evolución creciente de la producción. La tendencia de ambos consumos muestra una mejora, ya que se reduce la cantidad de energía consumida por cada litro de leche procesada.

Eficiencia energética de las plantas industriales

La gestión de la energía para mejorar el desempeño energético de las plantas industriales consiste en el análisis de la evolución de los consumos, la determinación de estándares óptimos, la medición y controles mensuales, la aplicación de acciones correctivas ante desvíos y un plan de acciones preventivas y de mejora continua.

Para el ahorro y la eficiencia energética se planifica la gestión de mantenimiento de las instalaciones y equipos dedicados a procesos de transferencia de energía (calderas, condensadores, torres de enfriamiento, equipos a placas y otros).



GESTIÓN DE AGUA

La optimización del uso de agua mediante prácticas de ahorro, recupero y reutilización en los procesos industriales es una prioridad para el cuidado de la vida de las generaciones futuras.

El consumo de agua es medido y controlado en todas las plantas industriales, segregando por fuente para analizar la matriz de consumo y planificar las acciones de mejora.

La gestión del agua en la empresa es una de las prácticas más destacadas en materia de sostenibilidad por el tipo de fuente de agua que abastece a los procesos industriales.

Para disminuir el consumo de agua, la empresa ha invertido en tecnología y dispone de procedimientos operativos que permiten recuperar agua de la leche y de los procesos industriales para su reutilización.

Las prácticas más relevantes para el ahorro de agua en los procesos industriales son:

- Recuperar agua del proceso de condensado de la leche en polvo. El agua extraída de la leche en polvo representa el 80% de esta materia prima. El agua recuperada es fresca y de baja salinidad y se reutiliza el 100% para el enfriamiento del circuito de refrigeración y para los procesos de limpieza.
- Recuperar el agua en los procesos de lavado y enjuague de equipos industriales.
- Recuperar agua del proceso de enfriamiento de tinajas y calentadores.
- Colocar pistolas de corte automático en todos los equipos.
- Limpieza externa de los equipos con espuma.

Matriz de consumo de agua (ej. 2011-2012)

Fuente	Cantidad en m ³	Porcentaje
Agua de Perforaciones	2.600.877	69%
Agua Recuperada	521.101	14%
Agua potable	639.591	17%
TOTAL	3.761.569	100%



El 14% del consumo de agua proviene del mismo proceso.

El consumo de agua más relevante en los procesos industriales se concentra en la limpieza y lavado de equipos.

Consumo de agua por fuente

Ejercicio	Promedio mensual en m ³		
	Agua de Perforaciones propias	Agua recuperada de los procesos industriales	Agua potable
2010 – 2011	181.797	38.540	49.286
2011 – 2012	216.739	43.425	53.299

Por lo tanto, la matriz de consumo tiene como fuentes: las perforaciones propias del subsuelo, la recuperación desde los propios procesos industriales y el suministro de la red de agua potable.

En referencia a las perforaciones para la captación de agua de napa de todas las plantas industriales, se gestiona su manejo en el marco de las disposiciones legales ambientales vigentes. Cada planta industrial cumple lineamientos operativos para monitorear las condiciones de explotación y realizar controles analíticos periódicos de la calidad de agua extraída.

Eficiencia en el consumo de agua en las plantas industriales

Ejercicio	Promedio ratio m ³ agua total utilizada por m ³ de leche elaborada
2010 – 2011	2,25
2011 – 2012	2,60

GESTIÓN DE EFLUENTES LÍQUIDOS

La reducción y mejora de los efluentes líquidos se gestiona en las plantas de tratamiento que poseen todas las plantas industriales y centros de distribución.

La reducción de efluentes se logra con el trabajo de optimización de los procesos industriales en las siguientes acciones:

- Recuperación de los empujes de agua extraída de la leche con destino a reproceso.
- Recuperación de los sueros de quesería con destino a otros procesos industriales.
- Segregación de efluentes de altas cargas no reprocesables para consumo animal.
- Optimización de procesos de limpieza y lavado de instalaciones y equipos.

Los sistemas de tratamientos y vertidos de las instalaciones se mejoran ininterrumpidamente para cumplir las disposiciones legales y minimizar impactos ambientales.



Sistemas de tratamientos de efluentes y acciones de mejoras

Sistemas de tratamiento de efluentes				Acciones de reducción y mejoras del vertido		
UOI	Tratamiento Primario	Tratamiento Secundario	Tratamiento Terciario	2009-2010	2010 - 2011	2011-2012 (*)
Sunchales	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Biológico de Barros activados	Desinfección			
Brinkmann	Separador estático por diferencia densidad	Lagunas de estabilización	No posee			
Devoto	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Lagunas de estabilización y aireada	No posee	X	X	
Cnel. Charlone	Separador estático por diferencia de densidad	Lagunas de estabilización	No posee			
Gálvez	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Lagunas de estabilización	Desinfección			
Córdoba	Separación de grasas por flotación inducida y barredor	Biológico de Barros activados	No posee			
Balnearia	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Biológico de Barros activados	Desinfección	X	X	
Arenaza	Separador estático por diferencia densidad	Lagunas aireadas sin recirculación	Laguna afinamiento y Desinfección			
Cnel. Moldes	Separador estático por diferencia de densidad	Lagunas de estabilización	No posee			
La Carlota	Separador estático por diferencia de densidad	Laguna aireada sin recirculación	Laguna afinamiento y Desinfección			
Morteros	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Lagunas de estabilización	Humedales y Desinfección		X	X
San Guillermo	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Lagunas de estabilización	No posee			
Chivilcoy	Separación de grasas por flotación presurizada y barredor	Biológico de Barros activados	Desinfección	X	X	
Centeno	Separación de grasas por flotación y barredor	Lagunas de estabilización	Desinfección			
Centro de Distribución Buenos Aires	Separador estático por diferencia de densidad	Biológico de Barros activados	Desinfección			

Referencias:

X . Acciones de mejoras implantadas. (*) Ver casos de ecoeficiencia.

SISTEMAS DE TRATAMIENTOS DE EFLUENTES Y ACCIONES DE MEJORAS

A partir de la aplicación del Sistema de Gestión Ambiental, cada una de las unidades operativas mantiene actualizado un registro de indicadores de desechos sobre la cantidad de kilos de DBO (Demanda Biológica de Oxígeno) por metro cúbico de leche procesada.

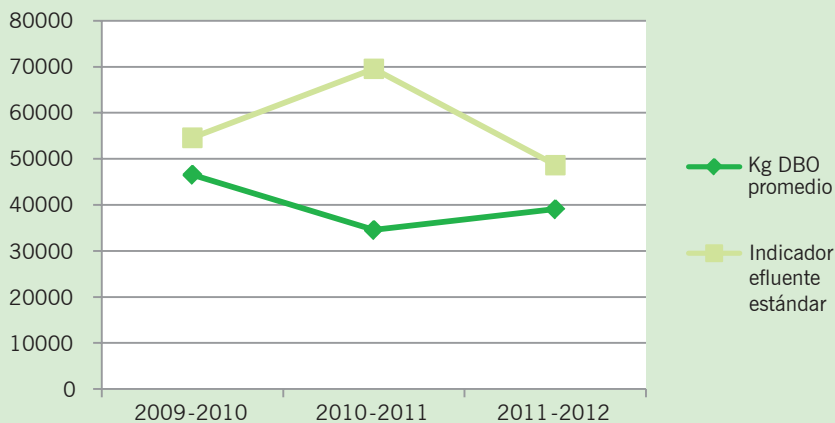
Estos registros permiten medir la eficiencia del sistema de generación de efluentes y evaluar la tendencia para definir el plan de manejo y mejoras.

Los Índices de las plantas industriales de Chivilcoy, Devoto y Balnearia han mejorado significativamente a partir de las inversiones y tecnologías implantadas, registrando una tendencia de reducción en la generación de efluentes, respecto del estándar fijado como antecedente.

Por ejemplo, la planta de **Devoto** ha obtenido los siguientes resultados:

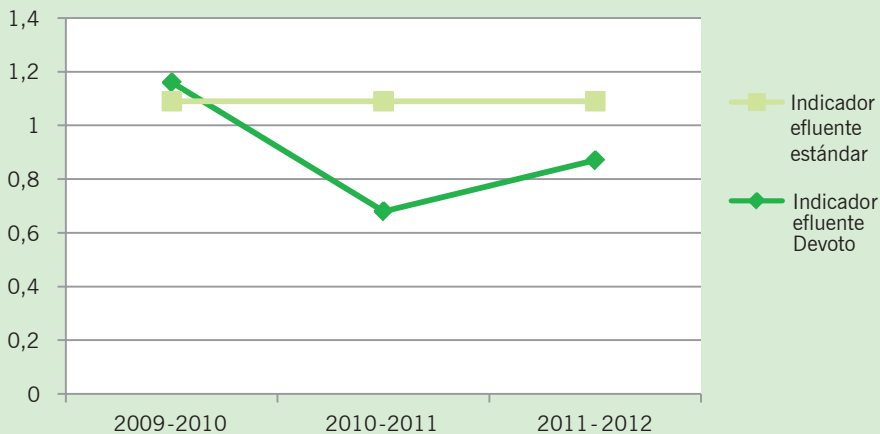
Calidad de efluentes líquidos

**Cargas Orgánicas promedio vs estándar (Kg DBO/d)
Planta Devoto**



Este indicador mide la concentración de materia orgánica expresada en DBO (Demanda Biológica de Oxígeno).

Indicador de gestión de efluentes líquidos



Este indicador mide la cantidad de efluentes en relación con la cantidad de materia prima utilizada.



GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS

La reducción, reutilización y separación en origen de todos los desechos sólidos contribuye a reducir la contaminación del ambiente.

Con esta gestión se logra una importante segregación en origen (o reciclado) de materiales y una adecuada disposición final de los residuos según su tipología.

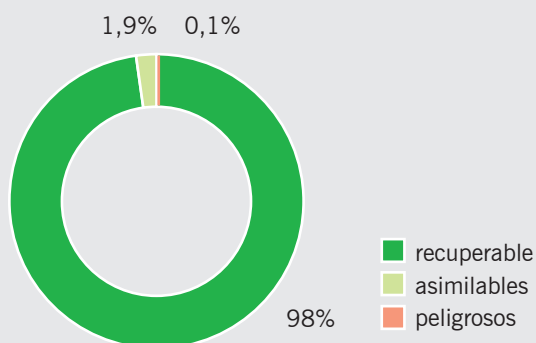
En todas las plantas industriales y centros de distribución se segregan los residuos en 3 categorías: Peligrosos y patogénicos, Recuperables y Asimilables a urbanos.

GENERACIÓN DESECHOS SEGREGADOS POR TIPO

Tipo de residuo	Ejercicio 2011-2012	
	Cantidad Kg	Porcentaje
Peligrosos y patogénicos	35.320	0,1%
Recuperables (*)	99.071.000	98%
Asimilables a urbanos	1.500.000	1,9%
Total	100.643.320	100%

(*) Incluye biosólidos.

Porcentaje de residuos por tipo



El 98% de los residuos generados son recuperables, incluyendo los biosólidos.



Envases recuperados en planta industrial Chivilcoy.

INICIATIVA DESTACADA



Landfarming Sunchales.

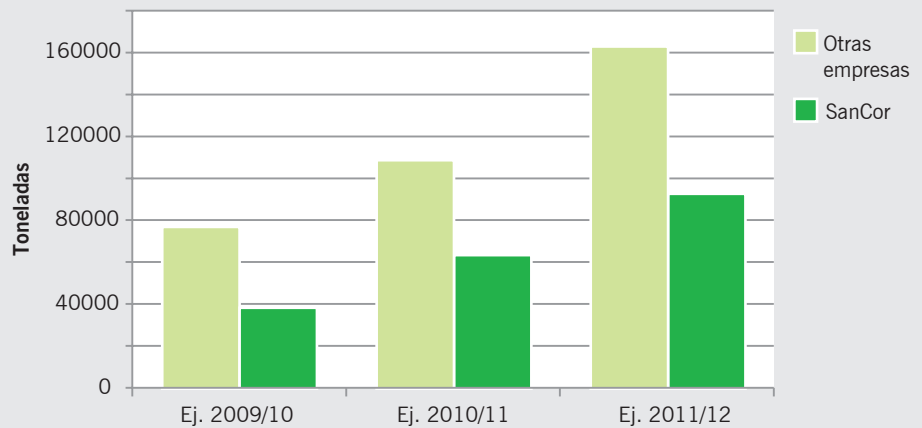
Biosólidos transformados en fertilizantes orgánicos:

Los biosólidos son lodos y grasas extraídas de los efluentes líquidos de plantas de tratamiento y algunos desechos orgánicos de las plantas industriales. Su retiro, tratamiento y disposición final, es realizado por AproAgro en tres plantas de procesamiento, cercanas a instalaciones de SanCor en Sunchales (Santa Fe), Porteña (Córdoba) y Chivilcoy (Buenos Aires).

El mayor porcentaje de biosólidos (residuos orgánicos no peligrosos) es tratado mediante el método landfarming para su biodegradación en el suelo; el resto, con tecnología especial que lo transforma en compost y humus de lombriz para la fertilización orgánica del suelo.

AproAgro brinda el servicio de tratamiento de biosólidos a SanCor y otras empresas lácteas, maximizando su contribución al medio ambiente.

Tratamiento de biosólidos generados en las plantas industriales



Planta industrial de AFISA.

Suero de queso convertido a productos alimenticios:

El suero derivado de la elaboración del queso es un desecho altamente contaminante que SanCor reconvierte en un producto de alto valor agregado, a partir de la creación de AFISA. Esta empresa, una sociedad con la cooperativa sueco-danesa Arla Foods, elabora proteínas funcionales e ingredientes para la industria alimenticia (helados, productos de confitería, entre otros).

AFISA recibe tanto el suero de queso de SanCor como de otras empresas del sector, contribuyendo a la reducción de los impactos ambientales en la región.



ENVASES Y EMBALAJES CON MEJORAS AMBIENTALES

El diseño de los envases y embalajes de los productos tienen en cuenta criterios para la disminución del impacto ambiental:

1. Reducción del tamaño y peso de materiales.
2. Participación mayor de materiales renovables.
3. Aumento de materiales provenientes de proveedores próximos a las plantas industriales.
4. Incremento de participación de materiales con certificación ambiental. (Ejemplo: FSC certifica que el papel proviene de forestaciones sustentables).

Los envases contienen materiales que pueden ser recuperables al final de la vida útil del producto.

Consumo de envases por material - ejercicio 2011-2012

Material	Reciclable	Porcentaje
Aluminio	Recuperable	99,83%
Látex		
Nylon		
Pallets		
Papel		
Papel / PE		
PE		
PE/PET/PE		
PE/PVC		
Poliéster		
Poliilaminados		
PP		
PP/PVC		
PS		
PS/PVC		
PVC		
Tetra Pak		
Vidrio	No recuperable	0,17%
Varios		

Más del 99% de los materiales de envases y embalajes son factibles de recupero.

INICIATIVA DESTACADA

Caso 1. Lanzamiento de SanCor Quesabores en fetas

El lanzamiento de Quesabores en fetas implicó una mejora de envase, que consistió en fraccionar el queso eliminando la membrana intermedia separadora por el uso del actual material, tipo inter leaver, con la correspondiente disminución del impacto del peso de envase.

Caso 2. Sachet de leche con vida útil extendida

El ingreso al mercado de leche refrigerada con vida útil extendida, requirió un nuevo sistema de envasado de alta performance. Esto implicó la puesta en funcionamiento de dos envasadoras de 6.000 l/h en la planta industrial de Chivilcoy.

La leche refrigerada con 25 días de vida útil extendida, optimiza el sistema de producción y distribución de leches y disminuye el impacto ambiental.

Estos envases plásticos flexibles están alineados a las nuevas tendencias mundiales de diseños de envases sustentables y se obtuvieron las siguientes mejoras:

Reducción de peso, reducción de volumen, reducción de costo, re-uso, recirculación y reciclaje.

MEJORAS EN EL TRANSPORTE CON REDUCCIÓN DE EMISIONES DE CARBONO

El transporte de cargas y personas se organiza a través de una gestión eficiente que contempla criterios de reducción y monitoreo.



Transporte de cargas:

El transporte y la distribución de los productos terminados y materias primas se coordinan con los criterios de optimización de recorridos y aprovechamiento de las unidades de transporte para maximizar la ocupación y los viajes de retorno.

Esto deriva en importantes ahorros en combustible, gastos de mantenimiento de unidades y de tiempo y reduce significativamente la emisión de gases contaminantes.

Además, se prioriza el transporte por tren, para los pedidos de exportación en traslado hacia los puertos, reduciendo el impacto ambiental.

Transporte por contenedores para exportación

Transporte de contenedores para exportación	2011 / 2012
Ferrocarril (contenedores)	1.104
Camiones (contenedores)	1.106
Porcentaje en Ferrocarril	50%

Transporte de personas:

SanCor dispone un servicio de organización de viajes y asistencia al viajero durante las 24 horas para cubrir los requerimientos de traslado y alojamiento.

La coordinación de todos los traslados maximiza el aprovechamiento de los medios de transporte.

La flexibilidad en la asignación de los vehículos de la flota de la empresa, permitió reducir su número y mejorar la ocupación de la capacidad de los mismos.

Traslados del personal a su lugar de trabajo

La mayoría de los empleados reside en el interior del país. En estas pequeñas ciudades o pueblos, las distancias son muy cortas y habitualmente el personal se traslada a pie, en bicicleta o moto.

En algunas dependencias, donde existe un número importante de colaboradores que pertenecen a localidades vecinas de las plantas industriales y centros de distribución, la empresa organiza su traslado en colectivo.

El 66% del personal se traslada a pie o en bicicleta o comparte medio de transporte.



PROMOCIÓN DEL CUIDADO AMBIENTAL

La formación y sensibilización del cuidado del ambiente abarca a todos los empleados e integrantes de la cadena de valor.

Se considera fundamental el trabajo conjunto con otras organizaciones y proveedores avanzados en gestión ambiental, para consolidar criterios y actitudes.

Campaña “Cuidemos el ambiente”

Con motivo de conmemorarse el **Día Mundial del Medio Ambiente**, SanCor se sumó a todas las iniciativas que promuevan la utilización eficiente de los recursos, promoviendo el cuidado del medio ambiente en toda la cadena de valor.

Acciones de comunicación en la Revista

Algunos temas incorporados en los contenidos de la Revista, refieren a la gestión ambiental de la empresa y los temas ambientales relevantes en el sector.

Durante el ejercicio, se publicaron los siguientes artículos:

- ✓ “Manejo de efluentes en EE.UU.” (Junio 2012)
- ✓ “Educación para el correcto uso de agroquímicos” (Junio 2012)
- ✓ “Sombras para un mayor confort animal” (Octubre 2011)
- ✓ “Menos moscas, mayor bienestar animal” (Octubre 2011)
- ✓ “Estrés térmico de verano” (Agosto 2011)
- ✓ “¿Qué hacemos con los efluentes del tambo?” (Agosto 2011)



SanCor impulsa acciones de formación y sensibilización en temas medioambientales.



Empleados





**Oportunidades de
aprendizaje y desarrollo
permanente**



OPORTUNIDADES DE APRENDIZAJE Y DESARROLLO PERMANENTE

La gestión del conocimiento es una constante que trasciende los límites organizacionales e integra toda la cadena de valor.

Nuestros colaboradores comparten los valores institucionales y cooperativos, procurando mejorar la calidad de vida de todos los integrantes de la empresa.

Formadores internos hacia toda la cadena de valor

- Desarrollamos las capacidades de nuestros profesionales como formadores, al impulsar acciones de capacitación para los colaboradores y los integrantes de la cadena de valor.
- Desarrollamos las capacidades de nuestros colaboradores mediante capacitación en todos los niveles de la organización, a la vez que brindamos oportunidades de desarrollo profesional.
- Generamos instancias de encuentro entre los integrantes de las áreas funcionales y de diferentes localidades.

Condiciones de salud y seguridad

- Gestionamos las condiciones de salud y seguridad con comités interdisciplinarios y participativos en todas las instalaciones de la empresa.
- Prevenimos los riesgos, especialmente contra incendios (también cuestiones relativas a la seguridad en el trabajo). Conformamos brigadas de seguridad en todas las instalaciones.
- Promovemos el cuidado de la salud y nutrición de los empleados y sus familias.

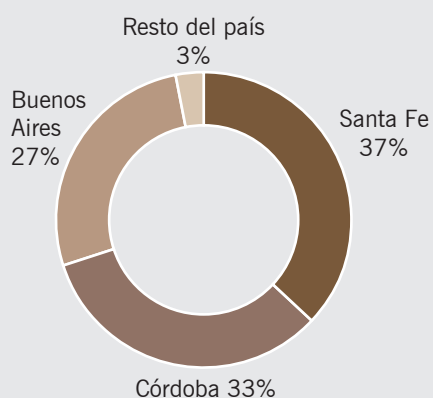


EMPLEO ARGENTINO PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL PAÍS

Para considerar el impacto de SanCor en el índice de empleo nacional, es necesario reconocer su posicionamiento como uno de los principales empleadores del sector lácteo, y la generación de puestos de trabajo en empresas vinculadas y en aquellas que integran su cadena de valor.

Números de la dotación Ejercicio 2011-2012

Porcentaje de empleo por provincia



Provincia	Dotación
Santa Fe	1.498
Córdoba	1.343
Buenos Aires	1.087
Resto del País	109
Total (*)	4.037

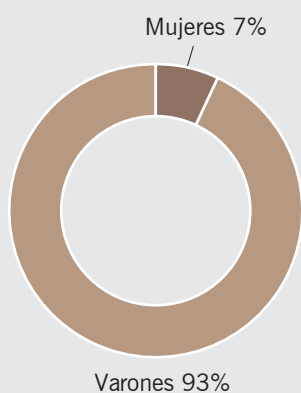
Porcentaje de empleo por categoría



Categoría	Dotación
Gerentes	29
Jefes, supervisores y especialistas	292
Administrativos y operarios	3.716
Total	4.037

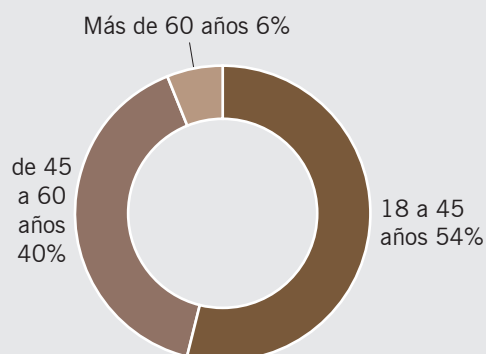
(*) Las cifras que presentamos corresponden a la dotación de SanCor en relación de dependencia, sin incluir personal de empresas vinculadas. De los 188 egresos, 54 corresponden a empleados que accedieron al beneficio del retiro voluntario a junio del 2012.

Porcentaje de empleo por género



	Mujeres	Varones	Total
Cantidad	275	3.762	4.037

Porcentaje de empleo por edad



Período de edad	Cantidad
18 - 45	2.206
45 - 60	1.595
mas 60	236
Total	4.037



DIÁLOGO Y RESPETO DE LOS DERECHOS LABORALES

La apertura al diálogo y la prevención de conflictos a través de un contacto personalizado, permite asegurar el adecuado cumplimiento de las políticas de Recursos Humanos.

El Programa de visitas del equipo de recursos humanos a plantas industriales y sucursales de venta consiste en reuniones formales y periódicas en las que participan los empleados y, en forma directa, se resuelven las inquietudes e inconvenientes propios de la actividad.

Los temas atendidos se relacionan con:

- Análisis de puestos y remuneraciones.
- Necesidades de recursos humanos y de capacitación.
- Relaciones y clima laboral.
- Normas de convivencia y necesidades particulares.

La libre asociación sindical es respetada por la empresa y se transparenta en números al contar con 86% de la dotación bajo convenio colectivo de trabajo.

Este compromiso con el trabajo decente y los derechos laborales se manifiesta también en las instancias de diálogo permanente con los representantes de los sindicatos, y además en el esfuerzo por compartir e integrar a todos los empleados en la vivencia cotidiana de las políticas y conductas alineadas al Código de Conducta de SanCor.

Como complemento de este Código, contamos con el Anexo: “Compromisos de los integrantes de la empresa” que establece los compromisos esperados de parte de los empleados para cumplir en la práctica con el Código de Conducta de la empresa y a la vez, presenta el procedimiento formal, con mecanismos simples y directos, para consultar e informar sobre infracciones o situaciones que puedan ocasionar conflictos de interés.

Estos documentos corporativos establecen la política y los compromisos de la empresa con sus empleados y establece los mecanismos de consulta, información y denuncia ante hechos que ocasionen conflictos de interés.





FORMACIÓN INTEGRAL DE EMPLEADOS: APRENDER Y ENSEÑAR

El desarrollo del talento de las personas que integran la organización es el propósito que alienta la consolidación de espacios de continuo aprendizaje e innovación.

La capacitación en SanCor se aborda desde distintos planes programados y transversales en toda la cadena de valor, en los cuales los empleados participan como formadores y como asistentes.

Capacitación en toda la cadena de valor

- Formación integral para productores.
- Asistencia técnica de proveedores.
- Formación para los canales de comercialización.
- Asistencia en salud y nutrición para diferentes públicos.
- Investigación y desarrollo en el marco de convenios de investigación.
- Plan de capacitación de Recursos Humanos.

Plan de capacitación en todos los niveles de la empresa

SanCor impulsa el aumento de las competencias de sus colaboradores, abarcando tanto las habilidades técnicas y de gestión como también las capacidades de relacionamiento y liderazgo, sustentado en los valores cooperativos.

Las acciones de capacitación agregan valor al mejorar el desempeño individual y del negocio, a la vez que mejoran las actitudes y empleabilidad de las personas.

El plan de capacitación de Recursos Humanos está dirigido a todas las áreas y niveles de la organización y se despliega en tres ejes de trabajo diferenciados.

• Programas corporativos

Diseñados con un alcance interárea, apuntan a competencias generales y se repiten en el tiempo de acuerdo a las necesidades detectadas.

• Programas, Cursos y entrenamientos específicos de áreas o unidades operativas

Definidos desde las áreas para actualizar, profundizar o cubrir competencias específicas para realizar las tareas operativas, realizar proyectos y mejorar los desempeños.

• Programas de Posgrados y cursos externos

Definidos desde las áreas, para desarrollar el potencial y talento de los gerentes y cuadros de reemplazo o con el fin de profesionalizar la gestión de proyectos específicos.

Los profesionales de SanCor capacitan en toda la cadena de valor.



Curso de mandos medios en Sunchales.



Curso de Excel en Gálvez.



Curso de Excel en Córdoba.



Programas de Capacitación Corporativos Ejercicio 2011-2012

Nombre del Programa	Cursos	Lugar	Cantidad participantes	Duración	Total horas
Seguridad y Salud Ocupacional	Condiciones de trabajo seguro. Usos de Elementos de Protección Personal.	Sunchales - La Carlota - Centeno - Arenaza - Gálvez - Balnearia - Tucumán y Buenos Aires.	572	2	1144
	Brigadas de Seguridad	Todas las plantas	195	40	7.800
	Protección Auditiva.	Gálvez	43	2	86
	Manipuleo de Productos Químicos	Santa Fe - Gálvez - Chivilcoy - Buenos Aires - Centeno - Devoto - Balnearia - Morteros - Brinkmann - San Guillermo - Arenaza.	170	8	1.360
	Manejo Seguro de Autoelevadores y Montacargas	La Carlota - Chivilcoy - Buenos Aires - Morteros - Sunchales - Gálvez - Arenaza	139	2	278
	Riesgo y Seguridad Eléctrica	Sunchales - Devoto - Gálvez - La Carlota - Chivilcoy.	50	40	2.000
	Primeros Auxilios y RCP	Chivilcoy - Centeno - Buenos Aires. - Sunchales - Balnearia - Devoto - Morteros - Brinkmann - Arenaza - La Carlota - Moldes - Charlone	138	2	276
Conocimientos Informáticos	Competencias informáticas Nivel básico	11 localidades de todos los distritos	74	5	370
	Competencias informáticas Nivel intermedio	Buenos Aires	41	16	656
	Competencias Nivel Avanzado	Buenos Aires	10	16	160
Inducción para empleados ingresantes	Inducción	Buenos Aires - Sunchales	74	16	1184
Desarrollo de mandos medios	Liderazgo y conducción de equipos	Sunchales - Buenos Aires - Arenaza.	221	40	8.880
	Taller de la Norma FSSC 22.000	Sunchales	26	40	1040
TOTAL			1.753		25.234



Actividades Destacadas

Curso de inducción para empleados

Durante el ejercicio, se realizaron los cursos de Inducción para los empleados ingresantes con nuevos contenidos, presentación del empleado organizado en “el primer día de bienvenida” y un manual de orientación del empleado enmarcado en el procedimiento de inducción de la gestión de Recursos Humanos.

Su propósito es impulsar el compromiso de los nuevos colaboradores y la construcción del sentido de pertenencia, desde el primer día que ingresan a SanCor.

La agenda formal de trabajo consta de la bienvenida a la empresa, políticas y aspectos generales de SanCor, incumbencias del puesto de trabajo y presentación de su jefe y compañeros de trabajo.

También se entregan al empleado publicaciones de la empresa que contribuyen al logro de los objetivos propuestos con esta actividad.

La carpeta de materiales para el ingresante comprende: el manual de orientación del empleado, el Código de Conducta de SanCor, el Anexo Compromisos de los Integrantes de la empresa, el Reporte de Sostenibilidad de SanCor del ejercicio y folletos de promoción de nuevos productos.

Oportunidades para el desarrollo profesional

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

En SanCor, se ofrecen oportunidades de aprendizaje y opciones de carrera que ocurren a partir del crecimiento, los cambios del negocio y las posibilidades del empleado para enfrentar ese reto.

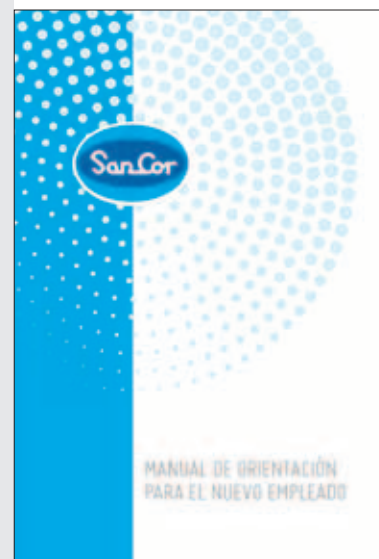
El desarrollo de una carrera profesional se construye con logros y nuevos desafíos en el desempeño del puesto, o puede surgir otro puesto como oportunidad de movilidad por promoción o transferencia a otras áreas.

Mejoras del desempeño del personal clave con evaluaciones periódicas

Se validó el análisis y la evaluación de alto potencial realizado a todos los funcionarios identificados como personal clave.

Además, se continuó con la evaluación del cumplimiento de indicadores del desempeño a todos los funcionarios fuera de convenio a través del sistema de remuneración variable.

Los criterios de evaluación son integrales, ya que de acuerdo al puesto y nivel jerárquico se definen los objetivos y aspectos actitudinales de los indicadores de desempeño; así como también la frecuencia (mensual, trimestral y anual).



Colaboradores de Cnel. Charlone.



CALIDAD DE VIDA LABORAL

SanCor impulsa la mejora de la calidad de vida laboral promoviendo un clima de trabajo satisfactorio y alentando a sus empleados a pensar y hacer las cosas cada día mejor.

Comunicaciones internas

A través de canales formales e institucionales, se refuerza la comunicación de los líderes de los equipos y gerentes, dando a conocer información de la empresa, valores y políticas, objetivos y acciones, así como

también las novedades de lanzamientos, beneficios, capacitaciones y acontecimientos personales.

Para ello, se utilizan las carteleras en cada uno de los establecimientos y un canal digital con acceso a través de la red informática interna.

Otro formato digital, vía email, es el boletín "Noticias del sector". Además, la comunicación constante e inmediata se facilita con un sistema de telecomunicaciones de tecnología actualizada que incluye videoconferencias.

Además, se lanzaron campañas internas de comunicación sobre cuidado ambiental, Lactancia Materna y otras referidas al rechazo al trabajo infantil.

Iniciativa saludable y solidaria de los empleados

SanCor impulsa la participación de sus empleados en iniciativas que fomentan la vida saludable y continúa acompañando al equipo que participa de la maratón solidaria de Accenture a beneficio de la Fundación Garrahan y el Hospital Dr. Ricardo Gutiérrez.

Durante el ejercicio, 60 empleados participaron de la novena edición, en la ciudad de Buenos Aires.

Beneficios Sociales para todos los empleados

- **LICENCIA EXTRAORDINARIA POR MATRIMONIO:**

A la licencia legal por matrimonio se adicionan 15 días corridos, siempre que el colaborador 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 BENEFICIOS:**

Descuentos en compra de productos elaborados por la Cooperativa.

- **PLAN DE RETIRO VOLUNTARIO ANTICIPADO:**

Los empleados que cumplan requisitos de edad, antigüedad y otros requisitos estipulados pueden acceder al "Plan de retiro voluntario anticipado". El mismo consiste en una cuota mensual actualizable hasta el momento de su jubilación o fallecimiento, manteniendo su cobertura de salud.



INICIATIVA DESTACADA

Concurso del Día del Niño “Mi papá / mamá trabaja en SanCor”

En el agosto de 2011, festejamos el “Día del niño” con un concurso de dibujos cuyo tema fue “Mi papá / mamá trabaja en SanCor”, como una forma de integrar a la familia de nuestros colaboradores.

Cada papá o mamá tenía que contarle a su hijo cómo era su lugar de trabajo.

Participaron 324 niños de hasta 12 años, enviando dibujos que van desde simples garabatos o manitos estampadas, hasta planos de oficinas o detalladas vistas de maquinarias; utilizando de manera creativa, lápices, fibras, témperas, brillantinas, lentejuelas, fotos de los productos SanCor, etc.

Los dibujos ganadores fueron seleccionados por sorteo, y además de los interesantes premios (netbook, cámara digital, DVD portátil y juguetes didácticos y recreativos), los niños ganadores visitaron la planta industrial y el lugar donde trabaja su papá o mamá, junto con su familia.

Además, todos los niños que enviaron dibujos recibieron un obsequio para festejar su día: bolsas con tazas SanCor, dulce de leche y leches chocolatadas y BB, lapiceras, stickers, cuentos, etc.



Reconocimiento a la trayectoria en SanCor

El reconocimiento a la trayectoria es una buena forma de agradecer una larga relación de pertenencia y compromiso de los empleados con la empresa.

Se agasajaron y entregaron presentes recordatorios a los empleados con más trayectoria en la empresa.

En la Casa Central Sunchales, se homenajeó a los empleados con 45 o más años de antigüedad.

Además, hubo reconocimiento para los empleados que cuentan con 35 años de trayectoria en la Cooperativa. Se realizaron siete encuentros en Devoto, Gálvez, Buenos Aires, Morteros, Sunchales, Córdoba y La Carlota. En todos estos encuentros estuvieron presentes integrantes del Consejo de Administración y la Comisión Fiscalizadora, y funcionarios superiores, quienes tuvieron a su cargo la entrega de obsequios recordatorios.

En el año 2011 recibieron su reconocimiento 32 empleados por 45 años de trayectoria y 368 por 35 años.





SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

SanCor gestiona los riesgos y medidas de control de la siniestralidad, las condiciones de salud integral de sus empleados y el cumplimiento de la legislación vigente, a través del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en todas las plantas industriales y centros de distribución.

La planificación del Sistema de Seguridad y Salud Ocupacional con objetivos cuantificados y plan de trabajo de cada una de las instalaciones industriales se complementa con los siguientes servicios:

- Asistencia del Grupo de especialistas en higiene y seguridad en el trabajo.
- Asistencia del Grupo de especialistas en medicina laboral.
- Programa anual de visitas de asesoramiento en higiene y seguridad en Planta.
- Programa anual de control y mantenimiento de los Sistemas de Lucha Contra Incendios.
- Programa de formación y actuación de las Brigadas de Seguridad.
- Programa de Capacitación anual en higiene y seguridad laboral.
- Información trimestral de la situación sobre accidentología.
- Programa de mejoras en Seguridad e Higiene.

Además, en las Unidades Operativas industriales existe un comité para controlar y prevenir los riesgos laborales, a la vez que propone ideas de mejoras sobre las condiciones y el ambiente de trabajo.

Acciones de Higiene y Seguridad en las plantas industriales

Obras por dependencia	Sunchales	Brinkmann	Morteros	San Guillermo	Devoto	Córdoba	Balnearia	Gálvez	Centeno	La Carlota	Moldes	Charlone	Chivilcoy	Arenaza	Suc. B. Blanca	Suc. Santa Fe	Suc. Tucumán	Suc. Neuquén
Mejoras y/o recambio de señalizaciones de vías de evacuación y riesgos.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mejoras en protecciones de partes móviles en máquinas y equipos, barandas otras.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mejoras en instalaciones eléctricas en tableros de potencia.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x			x	x	
Adquisición de equipos anticáida para trabajos en altura, con adiestramiento del personal.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
Adquisición de motobombas de incendio (cumplimiento etapa 1).					x	x												
Recambio de Centrales de detección de incendio, y ampliación de sectores protegidos (cumplimiento etapa 1).	x					x												



PREVENCIÓN Y SALUD OCUPACIONAL

Atención y control de la salud ocupacional

El servicio médico laboral en todas las instalaciones de la empresa efectúa los controles periódicos del estado de salud del personal, así como también los controles anuales para prevenir enfermedades profesionales. Estas acciones de prevención se completan con un plan de capacitación específico y de campañas internas de salud con temas emergentes de las realidades de cada una de las instalaciones.

Sistemas de Lucha Contra Incendios y Brigadas de Seguridad

Cada una de las Unidades Operativas Industriales y el Centro de Distribución de Buenos Aires, cuenta con una Brigada de Seguridad integrada por empleados voluntarios que colaboran con los sectores especializados para proteger los recursos humanos y bienes de SanCor.

Las brigadas están conformadas por subgrupos capacitados para tareas específicas para incendios, primeros auxilios y logística.

Actualmente, 222 empleados integran las Brigadas de Seguridad, de los cuales 18 también pertenecen a los Cuerpos de Bomberos Voluntarios de sus comunidades.

Indicadores de Seguridad Ocupacional

Los índices de seguridad ocupacional reflejan la gestión y las condiciones de salud y seguridad de los empleados, muestran la tendencia de los resultados y permiten conocer el posicionamiento en este tema respecto de las otras empresas del sector.

Índice de ausentismo por enfermedades inculpables

Año	Índice
2009	2,17
2010	2,21
2011	2,85

Índice de accidentología de SanCor

Año	Frecuencia Total	Gravedad	Frecuencia Incapacitante	Incidencia
2009	54,94	0,92	17	89,46
2010	50,31	0,87	17	83,06
2011	99,44	1,03	27	88,86

Referencias:

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

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

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

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

Índice de incidencia comparado con otras empresas de la industria láctea

Año	SanCor	Promedio Empresas del sector (*)
2009	89,46	103
2010	83,06	92,10
2011	88,86	próximamente

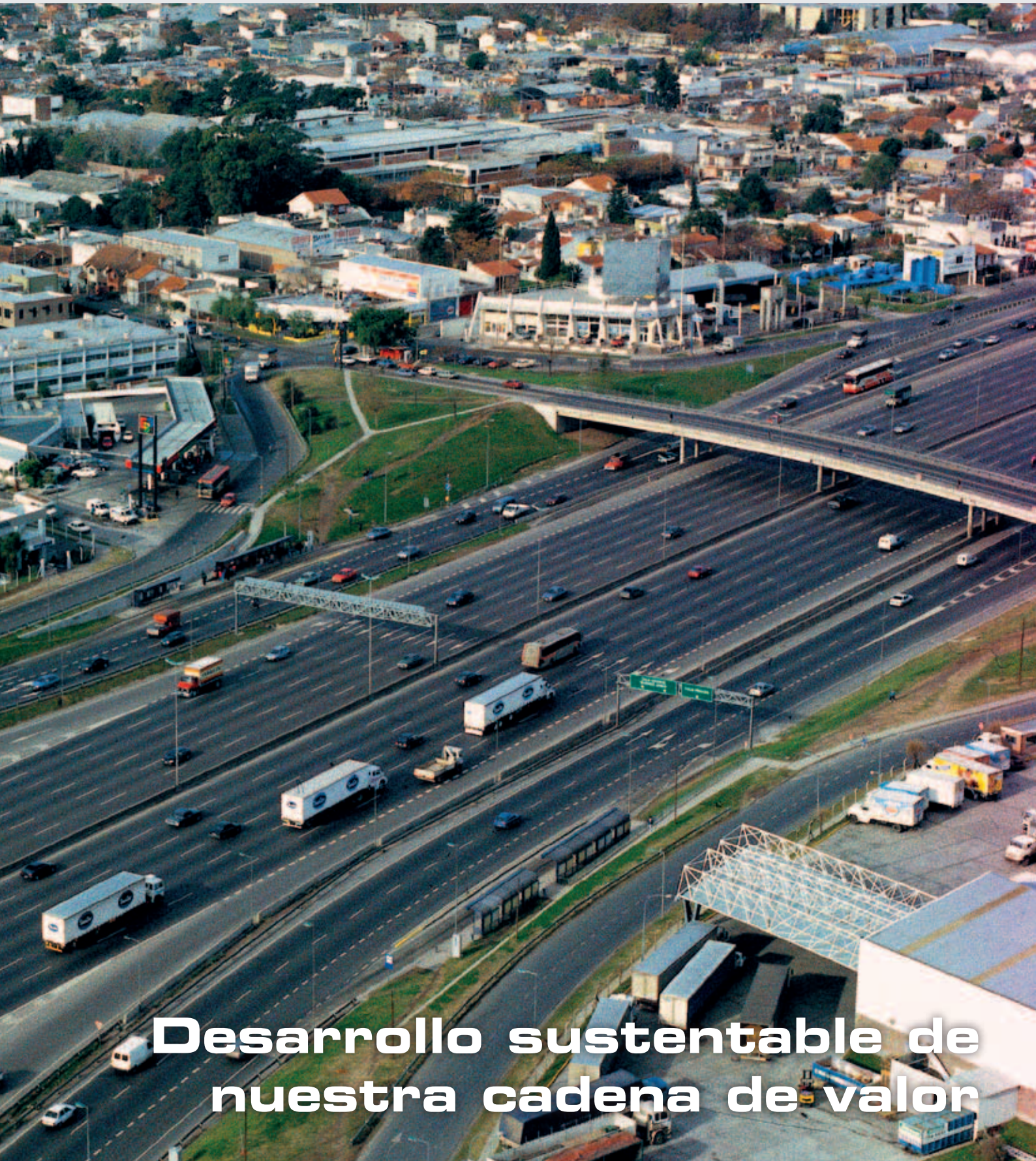
(*) Datos aportado por la Superintendencia de Riesgos del Trabajo del Ministerio de Trabajo de la Nación.

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



Cadena de valor





**Desarrollo sustentable de
nuestra cadena de valor**



DESARROLLO SUSTENTABLE DE NUESTRA CADENA DE VALOR

La construcción de nuestra cadena de valor se basa en una relación perdurable y de cercanía que se consolida con el cumplimiento de los compromisos y principios éticos de nuestro Código de Conducta, buscando siempre el mayor beneficio para todas las partes.

Desarrollo integral de las empresas tamberas

- Proveemos asistencia técnica integral y servicios para la gestión empresarial del asociado.
- Brindamos oportunidades de capacitación y desarrollo personal gratuitos a todos los integrantes de la empresa tambera.
- Asesoramos a nuestros asociados en acciones de adaptación ante situaciones de emergencia y las consecuencias del cambio climático.
- Acompañamos mediante asesoramiento, visitas, auditorías y monitoreo permanente, el desempeño productivo, económico, financiero y patrimonial de las empresas tamberas de nuestros asociados.

Desarrollo de proveedores nacionales y locales

- Promovemos la contratación y el desarrollo de proveedores radicados en Argentina, con preferencia a aquellos radicados en proximidad a nuestras instalaciones.
- Impulsamos una red de logística y distribución que maximiza los esfuerzos por la correcta atención de los pedidos, rotación de los productos y eficiencia en los recorridos de menor impacto ambiental. Consolidamos la relación con nuestros proveedores estratégicos, y especialmente de insumos críticos, en conformidad con nuestros controles, con visitas y auditorías.
- Construimos acuerdos de largo plazo con proveedores estratégicos, con el fin de acompañar su crecimiento y también desarrollar proyectos conjuntos de innovación.

Desarrollo integral de la cadena comercial

- Asistencia y acompañamiento para la mejora de la gestión integral de los concesionarios y los canales directos, especialmente en la gestión comercial y logística.
- Desarrollamos cursos de inducción y capacitación sin costo a toda la fuerza de venta de concesionarios, supermercados y otros clientes de canales directos.
- Creamos una relación de socios estratégicos con nuestros clientes, al compartir valores y cumplir compromisos de precio justo, publicidad responsable y de creación de valor para el consumidor.



DESARROLLO INTEGRAL Y SUSTENTABLE DE LAS EMPRESAS TAMBERAS

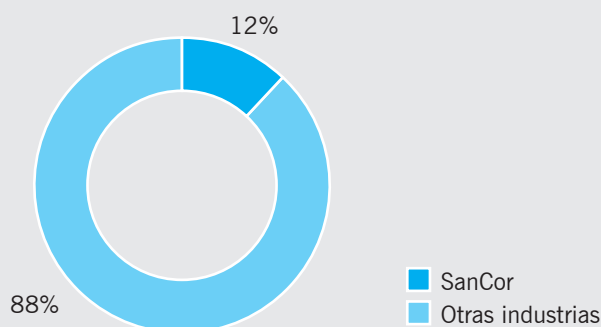
La Cooperativa fortalece constantemente sus lazos con los productores asociados, brindando acompañamiento especializado y herramientas prácticas para el desarrollo sostenible de la actividad primaria.

Líder en el sector lácteo de Argentina

SanCor es una de las empresas lácteas líderes en la cantidad de leche procesada por la industria láctea en Argentina.

En este ejercicio, ha procesado 1.359.931.387 millones de litros de leche.

Porcentaje de leche producida en Argentina



Productores lecheros asociados a SanCor

La Cooperativa cuenta con 1.233 asociados, quienes poseen 1.394 tambos.

Distrito	Tambos	Productores
1 - La Carlota	286	261
2 - Gálvez	206	195
3 - Sunchales	190	172
4 - San Guillermo	187	168
5 - Morteros	283	205
6 - Devoto	242	232
Total general	1.394	1.233

Distribución geográfica de los tambos





Visitas a tambo
Ejercicio 2011-2012

DISTRITO	CANTIDAD
Sunchales	808
Brinkmann	1.015
La Carlota	568
Devoto	707
TOTAL	3.098

**En promedio,
se realizaron
2,22 visitas
en el año por
cada tambo.**

ATENCIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA INTEGRAL AL PRODUCTOR

La Cooperativa fortalece los lazos con las empresas tamberas asociadas brindando asistencia integral, sin costos y de alta calificación.

Los servicios técnicos que dan soporte al productor son:

1. Servicios Regionales de Atención al Asociado

Respuesta inmediata de asistencia técnica operativa puntual y de contacto personalizado.

Una estructura compuesta por 4 Servicios Regionales en relación directa con los productores mediante un equipo de 18 técnicos de apoyo y 4 coordinadores zonales.

2. Servicios de Asistencia Técnica al Asociado

Asesoramiento técnico especializado brinda soluciones en profundidad ante requerimientos específicos, generalmente en temas de nutrición animal y manejo de rodeos.

Visitas programadas y continuas a los tambos

Los técnicos de apoyo son los responsables de visitar en forma programada y continua a los productores con el fin de:

- Detectar los temas que requieren intervención de especialistas para la prevención o solución de problemas críticos.
- Conducir auditorías del Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC) a los tambos.
- Realizar otras tareas de asistencia, administración e información (monitoreo de la evolución de la producción, reparto de pagos y liquidaciones, colaboración en la corrección de desvíos de calidad de leche y de su transporte, asesoramiento técnico operativo, capacitación e información de las novedades institucionales).

Relevamiento permanente de temas emergentes en las empresas tamberas

Durante el ejercicio, los técnicos de apoyo y profesionales visitaron a los productores, detectando y dando respuesta a una gran variedad de temas planteados por los asociados, entre los cuales se destacan:

- Composición química de la leche,
- nutrición animal,
- gestión empresarial,
- problemas de productividad,
- producción de forrajes,
- manejo reproductivo,
- crianza de terneros,
- recría de vaquillonas y
- bienestar animal.



INICIATIVA DESTACADA

Programa de Desarrollo Tecnológico

Con este programa de extensión, SanCor profundiza su acompañamiento y compromiso con el desarrollo sustentable de las empresas tambe- ras, identificando su valor estratégico y crítico como eslabón inicial de toda la cadena láctea.

El PDT se lanzó en noviembre del año 2009, y requiere un trabajo de largo plazo desde la perspectiva de proceso de mejora continua. Está dirigido a los 1.393 productores vinculados directa e indirectamente a SanCor, quienes adhieren voluntariamente y en forma gratuita.

En sus inicios, ingresaron 130 empresas tambe- ras. A setiembre de 2010, se sumaron 40; y en julio de 2012, el número de participantes asciende a 248.

El Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT) se propone transferir nuevos conocimientos y tecnologías con su aplicación específica en los procesos productivos y la gestión integral de las empresas tambe- ras.

El **objetivo principal** es desarrollar un programa que garantice la sostenibilidad de las empresas tambe- ras de los asociados a través del crecimiento productivo y la adecuada toma de decisiones estratégicas.

Aspectos innovadores de la iniciativa

Destacamos los siguientes aspectos del Programa -inédito en el sector-, que lo posicionan como líder y lo ponen en valor frente a futuros beneficiarios y otros públicos:

- La profesionalización de los productores y el cambio cultural que requiere la implantación del PDT, consolidan en la Cooperativa **una masa crítica de productores asociados de visión empresaria con foco en la sustentabilidad.**
- **La accesibilidad de todos los asociados al programa** está garantizada, ya que no tiene costo ni plazos para la admisión.
- La metodología de transferencia de conocimientos y tecnología de procesos implica la **participación activa de los beneficiarios**, y este compromiso se formaliza desde el inicio con su firma de adhesión al programa.
- Concretamente, esto se traduce en un trabajo conjunto desde las necesidades de cada empresa tambe- ra al diseño de un plan a medida con objetivos específicos mediante la **implantación de mejoras y soluciones particulares en sus procesos.**
- El acompañamiento de SanCor es común a todos los casos y al mismo tiempo, lo que permite aprovechar sinergias, **trabajar emergentes comunes, observar tendencias** y fundamentalmente, direccionar las decisiones de largo plazo de los productores y las políticas de la empresa para este sector.





Etapas del Programa:

1- Adhesión al Programa:

Compromiso formal. Adhesión del asociado de SanCor al PDT.

2- Etapas del proceso de mejoras de la gestión de cada empresa.

2-1- Diagnóstico:

Relevamiento y elaboración de la Ficha Técnica, utilizando nuevas herramientas de recolección de datos diarios. Además, el productor y su equipo elaboran informes mensuales (físicos y económicos) de la actividad productiva.

2-2- Implantación.

2-2-1- Plan específico de acciones de mejora:

SanCor propone parámetros y condiciones esenciales en determinados factores productivos (manejo reproductivo y alimentación del rodeo, infraestructura, entre otros) y organizacionales (como por ejemplo el sistema de información, organización y familia, gestión de recursos humanos).

En este marco, el empresario/gerente del tambo con los asesores, elaboran el plan de acción a medida con herramientas específicas.

2-2-2- Acciones complementarias:

SanCor ofrece actividades abiertas orientadas a la capacitación y asistencia técnica de los participantes del programa PDT. Con el fin de dar respuesta a las temáticas comunes que surgen desde las experiencias específicas de las empresas y atraviesan sus planes de acción en particular.

A- Actividades de Capacitación 2010-2012

A-1. Cursos y talleres sobre herramientas de cada etapa del caso particular.

Relevamiento de datos diarios en planillas de registro, registros a través de la web, confección los informes, análisis de los resultados de los informes.

A-2. Cursos sobre temas comunes incluidos en los planes de acción de los casos particulares.

TEMAS PRODUCTIVOS: Eficiencia en la producción de leche, simposio de Bienestar Animal, rotaciones forrajeras, alimentación del rodeo, crecimiento del rodeo lechero, bienestar Animal con revisión de prácticas en campo.

TEMAS ORGANIZACIONALES: Empresas de familia, liderazgo y trabajo en equipo, comunicación en el equipo de trabajo del tambo.

A-3-Subprogramas para operarios de los tambos.

La crianza de terneros, el manejo de reproducción, la alimentación del rodeo.

B- Otras experiencias internacionales.

C- Congreso Anuales y casos destacados del PDT.

D- Comunicaciones de las actividades, informaciones técnicas y resultados del PDT.

E- Soluciones informáticas como soporte del PDT.

F- Búsqueda de financiamiento para casos específicos.



3- Mediciones:

- **Plan de Control** de acciones durante su ejecución, monitoreo en términos financieros a través del control presupuestario y monitoreo de las variables claves de la empresa a través de un tablero de control.
- **Evaluación.** Conclusiones semestrales del proceso y sistema de gestión.

4- Retroalimentación:

- Las conclusiones y los aprendizajes de cada caso de los participantes del PDT retroalimentan los datos y las acciones de mejoras de su experiencia, del Programa y de otras acciones de SanCor.
- Es importante destacar que el software utilizado permite tomar los datos generales de todas las empresas adheridas al PDT y elaborar gráficos de tendencias, cuyos análisis son de gran utilidad para decisiones estratégicas de cada empresa asociada y del negocio de SanCor.

Los participantes del PDT obtuvieron resultados de crecimiento de los volúmenes producidos, superiores al promedio de la lechería nacional.

Resultados del PDT (período 2009-2012):

En julio del 2012: **248 tambos** participan del Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT). Esto representa el **17% de** los 1.394 asociados de SanCor.

Según las investigaciones científicas de Everett Rogers, la proporción de adoptantes tempranos de un programa de innovación es de 16%.

Por lo tanto, el PDT ha logrado capturar esa proporción correspondiente a las categorías de “innovadores” y “adoptadores tempranos”.

El desafío en el corto plazo es consolidar la base de los productores que actualmente participan del programa, ampliar la estructura de apoyo para incorporar un grupo de asociados en lista de espera y lograr nuevas adhesiones.

En palabras de Rogers, el programa atraviesa una etapa crucial que implica trascender el “espacio temporal o abismo” entre los “adoptantes” y la categoría siguiente: los “pragmáticos” (el 34% del total de destinatarios).

A Diciembre del 2011 y en comparación con el resto de los tambos asociados a SanCor, los tambos del PDT han obtenido (*):

- **29% más de Ingreso Neto por Hectárea.**
- **25% más en litros de producción de leche.**
- **33% más en productividad de la actividad.**
- **Mejoras en el crecimiento del rodeo, en la producción y el aprovechamiento de forraje.**
- **Aumentos de producción de litros de leche por vaca por uso de concentrados en la alimentación.**

(*) Según un estudio comparativo entre tambos de SanCor adheridos y no adheridos al PDT, realizado por el Dr. Daniel Lema del Instituto de Economía y Sociología Rural del INTA Central, publicado en Asociación Argentina de Economía Agraria.



También a Diciembre del 2011:

- **14 casos destacados** del PDT han sido sistematizados y presentados en los Congresos del PDT.
- La profesionalización de los productores en la gestión integral; **con 30 horas per cápita (2010-2011) de capacitación complementaria de cursos y congresos.**
- Aumento de las competencias de los operarios en los procesos productivos del tambo.
- Encuesta en Abril 2011. **El 99% de satisfacción de los participantes** (lo califica entre bueno y excelente).

Impactos del PDT

Económico

Contribución al negocio de SanCor:

- Aseguramiento del abastecimiento de leche a SanCor; en la cantidad y calidad requerida, y con una óptima estabilidad anual.
- A diciembre 2011, la producción a tambo constante registró un aumento del 16% de crecimiento de litros de leche respecto del año anterior. Y los tambos del PDT crecieron un punto más que el resto.
- Mejor gestión de riesgos de SanCor, por la estabilización del abastecimiento a pesar de la variabilidad climática y situaciones extremas (sequía e inundaciones) y la alta volatilidad de precios en el negocio lechero.

Social

Contribución social:

- Relación sustentable y perdurable con los asociados por el fortalecimiento del sentido de pertenencia y compromiso con la Cooperativa.
- Desarrollo de capital humano a partir de la formación de empresarios y calificación de operarios del tambo.
- Capacitación al productor sobre legislación y empleo decente; además de habilidades para la conducción de los empleados.
- Permanencia de familias en el campo, evitando el éxodo rural.
- Continuidad de las empresas familiares por organización de la sucesión.
- Contrataciones y compras locales por inversiones de mejoras en los tambos.
- Los manuales de capacitación del Programa son antecedente y material de consulta de organismos públicos y empresas del sector, profesionales y estudiantes.

Ambiental

Contribución ambiental:

- Aplicación de conocimientos y prácticas en los tambos reduciendo su impacto ambiental a partir de las siguientes instancias de formación gratuita ofrecidas por SanCor:
- Formación en temas medioambientales de las conferencias, Revista SanCor y Manual de gestión integral de la empresa tampera: nociones de gestión, el plan ambiental, marco legal, buenas prácticas para el manejo de residuos y efluentes, para el manejo de plagas.
- Formación y campaña de comunicación específica para el manejo responsable de fitosanitarios.
- Sensibilización a partir de campañas y artículos en la revista SanCor sobre gestión del agua, bienestar animal, entre otras.



FORMACIÓN A LOS PRODUCTORES LECHEROS

La enseñanza y el aprendizaje de los conocimientos para la gestión integral de la empresa tampera son un proceso que se construye en todas las instancias de relación entre SanCor y los productores. Abarca desde la asistencia especializada y apoyos tecnológicos hasta las oportunidades de capacitación ofrecidas sin costo a todos los integrantes de estos emprendimientos.

Tema	Lugar	Participantes	Total de horas
Capacitación Camioneros- Transportistas recolección de leche	Sunchales-Chivilcoy-Centeno-Morteros-Pascanas-Moldes-Charlone-Rivadavia-30 de Agosto-	141	423
Capacitación SGI para Productores PDT	Sunchales-Morteros-Devoto-Serrano	228	2.736
Capacitación SGI para Productores NO PDT	Devoto-Sunchales-Centeno-Morteros	31	93
Crecimiento del Rodeo Lechero para Profesionales	Sunchales	79	237
Crianza de terneros	Morteros-Raquel	40	80
Inseminación Artificial	San Ambrosio-Sunchales	38	684
Jornada de Bienestar Animal y Confort Ambiental en el tambo	C.Vignaud-Devoto-Balnearia-Sunchales- El Tío- Charlone-Moldes-La Tordilla-Ceres-P. Borrado-Selva-Morteros-San Gmo.- Colonia Bicha- Rafaela-Brinkmann-Suardi-Pascanas-Emilia-Totoras-La Paquita-Humberto-Colonia Bossi-30 de Agosto-San Basilio-Colonia Maunier	776	1.552
La comunicación en el equipo de trabajo (PDT)	Sunchales	17	51
Reunión semestral asesores (PDT)	Morteros	8	24
Reunión semestral productores (PDT)	Ceres-Morteros-Sunchales-Centeno-Serrano-Moldes	120	300
Talleres Productores PDT	Devoto	19	57
Taller sobre Alimentación	San Guillermo-C. Marina-Sunchales-Charlone-	99	396
Taller Crecimiento Rodeo Lechero para productores PDT	Sunchales-Devoto-Morteros-Charlone	64	128
Manejo integrado de plagas	Serrano-Adelia María- Pascanas	36	54
Jornada de Transferencia PDT	El Tío	17	68
Tratamiento de Efluentes	Colonia Bossi-Seguí	30	45
2º Congreso PDT-año 2012	Tanti	462	5.544
Total		2.205	12.472

El plan de capacitación para las empresas tamperas comprende cursos de formación de convocatoria general y cursos de formación específicos en los diferentes distritos; responden a requerimientos puntuales surgidos en cada región.



Actividades destacadas

Alimentación del rodeo - Buena práctica de Bienestar Animal

Talleres teórico prácticos dirigidos a productores y a operarios responsables de alimentar a los rodeos, para revisar los principios de la alimentación práctica del ganado lechero, identificando los puntos críticos y errores frecuentes en el proceso de alimentación.

Crecimiento del rodeo lechero - Buena práctica de Bienestar Animal

Charlas técnicas generales y por distrito sobre las buenas prácticas tecnológicas destinadas al crecimiento del rodeo lechero, con el objetivo de comprender nuevos conceptos y consejos prácticos de reproducción y crianza con el fin de disminuir los índices de mortandad y mejorar las condiciones y rendimiento del rodeo.

Jornada de Bienestar Animal y confort ambiental

Ciclo de charlas técnicas, dirigidas a productores y operarios, destinadas a difundir prácticas de manejo, diseño de infraestructura y avances tecnológicos relacionados con la reducción del estrés animal, las mejores condiciones de producción, y el confort del personal en el campo, en consonancia con el Manual de bienestar animal.

Comunicación en el equipo de trabajo del tambo

Talleres coordinados por profesionales externos con el objetivo de reflexionar cómo el productor se comunica con su equipo, y mediante trabajos grupales, aportar herramientas prácticas para mejorar las relaciones humanas a través de la comunicación.

Tratamiento de efluentes en el tambo:

El taller consistió en conceptos generales del medio ambiente, tratamiento de efluentes y, específicamente, consideraciones sobre cómo implantar un sistema de manejo de residuos en el tambo para la generación mínima de residuos estableciendo buenas prácticas de manejo.

Experiencias internacionales a Estados Unidos y Nueva Zelanda

Un grupo de productores, técnicos y representantes de SanCor recorrió establecimientos de California y Wisconsin en Estados Unidos; y otra delegación visitó Australia y Nueva Zelanda.

El objetivo de estos viajes es profundizar los conocimientos sobre sistemas tamberos con diversos grados de intensificación.

Uso del Sistema de gestión integral (SGI Agro 2.0):

Ciclo de capacitaciones prácticas sobre gestión empresarial en el tambo, a través del uso del software desarrollado íntegramente en la Cooperativa denominado SGI Agro 2.0.



Congreso del Programa Desarrollo Tecnológico. Edición 2012

En esta segunda edición, el congreso convocó al 75% de los adheridos al Programa y otros asociados, sumando un total de 462 asistentes.

Los congresos anuales del PDT son espacios multitudinarios de participación y de excelencia en contenidos. En este ámbito han disertado prestigiosos especialistas, que analizaron los resultados de la producción primaria de SanCor durante el año, en el marco de las tendencias y desafíos a futuro.

Fue una oportunidad para reconocer a los participantes del PDT, dándoles un escenario para que ellos mismos cuenten sus experiencias.

Este esfuerzo organizacional y económico de SanCor, ha tenido su contraparte en el cumplimiento de las expectativas de los asociados en cuanto al evento (Promedio del 96% de satisfacción según encuesta de opinión).

Es importante considerar, que ha sido un factor movilizador de requerimientos y temas para mejorar los establecimientos productivos y retroalimentar los programas de asistencia técnica y capacitación de SanCor hacia los productores.

COMUNICACIONES HACIA EL PRODUCTOR DE SANCOR

Todos los productores asociados reciben información en formato digital e impreso sobre temas de la empresa y específicos de la actividad.

Revista SanCor

Con más de 3.000 ejemplares se distribuye bimestralmente a todos los asociados ininterrumpidamente durante 70 años, y actualmente puede descargarse en forma digital desde el sitio web: www.sancor.com.

Página web de SanCor

Con el relanzamiento del portal de SanCor, el productor accede a un canal específico con información exclusiva y on line, sobre los datos productivos y otras novedades para la gestión de su empresa tambera.

Anuario del Programa de Desarrollo Tecnológico

Esta publicación ha sido entregada en el Congreso del PDT 2012; y posteriormente distribuida al resto de los asociados. Es un compendio de actividades e información de temas relevantes y los resultados generales obtenidos por los participantes.





Manual de Bienestar Animal

Este manual de buenas prácticas para el manejo del rodeo en sistemas de producción de leche, editado en enero del 2012, es la respuesta a la preocupación creciente por el bienestar de los animales del tambo para evitar los efectos del estrés sobre la productividad.

Contiene recopilaciones científicas y aportes desde la experiencia acumulada en SanCor, presentados en forma didáctica, con gráficos y fotos ilustrativas.

SERVICIOS PARA EL PRODUCTOR

Financiamiento estructural

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

Se exploran continuamente alternativas a tal efecto, y se colabora con la gestión administrativa y el cobro de los préstamos a los asociados.

En el ejercicio, las líneas más importantes fueron:

- Préstamos rotatorios JIPL/SSL/SSAF: línea de préstamos rotatorios, sin interés, en litros de leche, para financiar proyectos de inversión o capital de trabajo. Se han otorgado **70 préstamos** por un monto cercano al millón y medio de pesos.
- Fideicomiso CRECER 1: se ha conformado un fideicomiso para compra de vaquillonas, en cuya primera etapa fueron beneficiados **16 productores**.
- Créditos lecheros de la banca privada y oficial: a través de la Cooperativa, se han canalizado más de **220 préstamos** destinados al crecimiento de la producción lechera, por un monto superior a los 21 millones de pesos.

Consultoría financiera

SanCor asesora a los productores asociados ante situaciones financieras complejas.

El servicio consta de un diagnóstico de la situación productiva, financiera y patrimonial de la empresa y recomendaciones sobre las líneas de acción a seguir para resolver la problemática.

Monitoreo de las empresas tamberas

Con el fin de obtener confiabilidad en el abastecimiento de este insumo crítico para la empresa se implementan un conjunto acciones que apuntan a lograr: el aseguramiento de la calidad, el monitoreo del desempeño y la evolución de las empresas tamberas, y la revisión de la gestión de acompañamiento de SanCor a partir de la evaluación de los mismos productores.





EVALUACIÓN Y AUDITORIAS A LAS EMPRESAS PROVEEDORAS DE LECHE

SanCor acompaña, controla y audita el sistema de aseguramiento de calidad de las empresas tamberas para asegurar la calidad y trazabilidad de la leche.

1. A través de un sistema de pago transparente y fundado en criterios técnicos de excelencia, SanCor evalúa y califica las entregas de leche de sus asociados, para retribuir en forma equitativa y justa el esfuerzo productivo, con un criterio integrador de las necesidades industriales, del consumidor y de los productores.

La evaluación comprende los siguientes criterios:

- calidad bacteriológica y sanitaria.
 - rendimiento industrial.
 - el estricto cumplimiento de los procedimientos operativos y los criterios de Buenas Prácticas de Manejo (BPM) y Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP).
2. Los controles de calidad son permanente en todos los tambos y las auditorías de calidad se realizan en forma programada. Durante el ejercicio se realizaron 900 auditorías, que han sido aprobadas en su totalidad (incluye tambos del circuito especial de leche para fórmulas infantiles).
Para el caso de la línea de fórmulas infantiles, se incluye un procedimiento específico de controles y auditorias que exige el cumplimiento de altos estándares de calidad con excepcionales condiciones y garantías de seguridad.

Es importante destacar que en este ejercicio, se formalizaron los siguientes procedimientos en el 100% de los proveedores de leche:

- Seguimiento de la calidad higiénico sanitaria en el tambo.
 - Monitoreo de calidad composicional.
3. El control de brucelosis en los tambos de los asociados se realiza cada cuatro meses.

**SanCor
asegura la
calidad y
trazabilidad
desde el
tambo a la
góndola.**



Los productores evalúan los servicios brindados por SanCor.

INFORMES DE EVOLUCIÓN Y TENDENCIAS DE LAS EMPRESAS TAMBERAS

Todos los productores cuentan con una herramienta simple, específica y sin cargo para gestionar la información de su empresa agropecuaria a través del sistema informático SGI Agro.

A partir de la carga de los datos su negocio, los adheridos al PDT pueden generar informes de resultados físicos, resumen de ingresos y egresos, medidas de resultados económicos y un set de indicadores sobre la situación actual de su empresa tampera y compararse con el resto de los productores.

Encuesta de satisfacción de los productores

SanCor evalúa el nivel de satisfacción de los productores a través de diferentes encuestas.

En el ejercicio, se realizó una encuesta 291 productores durante el Congreso del PDT, en la que se consultó la opinión sobre el congreso mencionado, el manual de bienestar animal, el portal SanCor y el PDT.

- El **98%** de los productores calificó al Programa de Desarrollo Tecnológico como Bueno a Muy Bueno, sin que nadie lo haya calificado negativamente.
- El **97%** de los productores considera que el Manual de Bienestar animal resultó una herramienta de suma utilidad.

El **99%** se mostró conforme con el portal de SanCor.

Además, una vez al año, cada productor recibe una encuesta que permite evaluar el grado de satisfacción con la atención que recibe por parte de SanCor en aspectos como información general y específica, y en la resolución de problemas relacionados con la actividad tampera.

El **100%** de las respuestas califican al servicio como muy bueno, sin que tengan opiniones negativas.



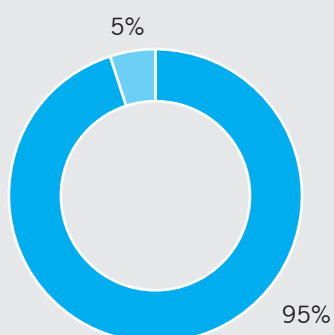
DESARROLLO DE PROVEEDORES NACIONALES Y LOCALES

SanCor establece una relación perdurable con sus proveedores, ya que los considera parte de su equipo de trabajo. Cuenta con procedimientos específicos y herramientas que garantizan su continuidad, priorizando aquellos pertenecientes a las comunidades del entorno de las plantas industriales.

Proveedores de insumos, bienes y servicios de suministros:

Porcentaje de proveedores

■ Nacionales ■ Del exterior



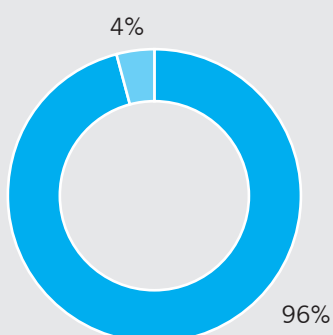
Nacionales: 1.122

Exterior: 60

Total: 1.182

Porcentaje de compras a proveedores

■ Nacionales ■ Del exterior

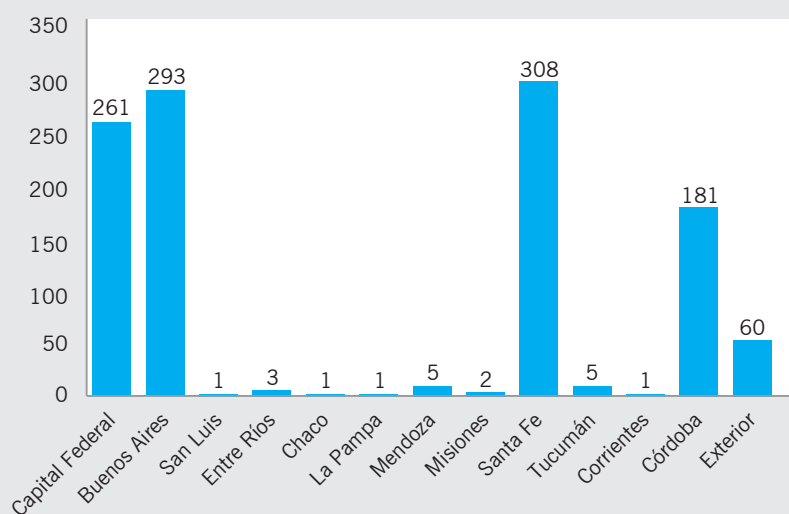


- **Compras en el país:** \$743.586.727

- **Compras en entorno de las plantas industriales:** \$ 378.675.244.72

- **Compras en el exterior:** \$32.420.218

Distribución geográfica de nuestros proveedores



El 35% de los proveedores nacionales pertenecen al entorno de nuestras plantas industriales.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES ESTRATÉGICOS

A través de diversos mecanismos de diálogo, establecemos una relación de cooperación y cercanía con nuestros proveedores estratégicos con el fin de asegurar la calidad y sostenibilidad de nuestros procesos.

Se realizan visitas programadas y otras instancias para el desarrollo de nuevos insumos y reuniones comerciales, establecer términos y condiciones específicas de contratación, así como también detectar oportunidades de negocios y otros relacionados con el mantenimiento de la relación.

Durante el ejercicio, se efectuaron **311** reuniones comerciales con proveedores de bienes y servicios y **89** con transportistas con el fin de fortalecer nuestra relación, asegurar el normal abastecimiento de los insumos y detectar oportunidades de negocios.

Reuniones con proveedores

2009-2010	2010-2011	2011-2012
313	419	400

Auditoría y evaluación de proveedores

SanCor evalúa mensualmente a sus **proveedores estratégicos** de insumos considerando todos los aspectos de los acuerdos de provisión suscritos con los mismos (cantidad, tiempo de entrega, calidad, servicio, funcionamiento en máquina y garantías de calidad que el mismo brinda). Es una herramienta que permite interactuar con los mismos en pos de mejorar aquellos aspectos deficitarios que bajan su calificación y que redundan en la calidad de nuestros productos.

Dentro de la categoría de proveedores estratégicos, se definió como **proveedores críticos** a aquellos que proveen materias primas e insumos para la elaboración de las fórmulas infantiles.

Este tipo de proveedores es evaluado, monitoreado y auditado por SanCor con exigencias que abarcan rigurosos requerimientos contractuales, legales, técnicos y de aseguramiento establecidos en el sistema de calidad SanCor.

La mayoría de estos proveedores cuentan con Normas ISO 9000, ISO 22000, FSSC 22000, y otras normas de seguridad alimentaria. Todos ellos están integrados al sistema de gestión de calidad de SanCor con auditorías a sus instalaciones y controles de calidad en el ingreso de los insumos entregados.

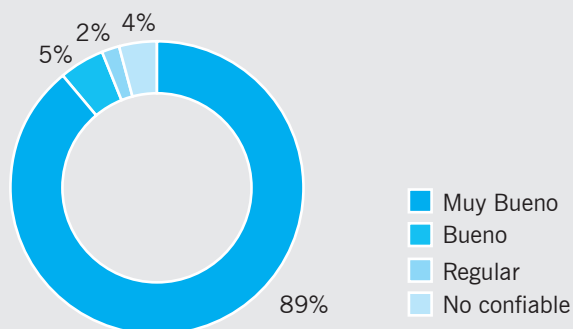


Las evaluaciones y auditorías a proveedores son gestionadas a través de los requisitos formales establecidos en el sistema de gestión de la calidad.

Las auditorías de SanCor comprenden todo el sistema integral de gestión, ya que no sólo se controlan procesos productivos sino también las condiciones de salud, seguridad e higiene, la aplicación de buenas prácticas de seguridad alimentaria y de gestión ambiental.

En el ejercicio se evaluaron en forma mensual un total de **79** proveedores críticos con el siguiente resultado:

Evaluaciones a proveedores



De acuerdo a los resultados de las auditorías, con acuerdo de los proveedores se planifican acciones de mejora y de corrección de desvíos para asegurar su control con aquellos que calificaron Bueno y Regular.





Somos el mayor exportador de productos lácteos del país.

A través de nuestra red comercial los productos SanCor están presentes en las góndolas de todo el país.

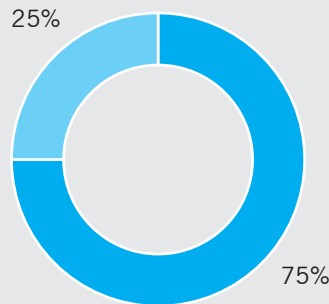
DESARROLLO INTEGRAL DE LA CADENA COMERCIAL

SanCor tiene como política de desarrollo de su cadena comercial la asistencia y el acompañamiento continuo basado en una relación perdurable y cercana, buscando siempre el mayor beneficio para lograr la sustentabilidad de todas las partes involucradas.

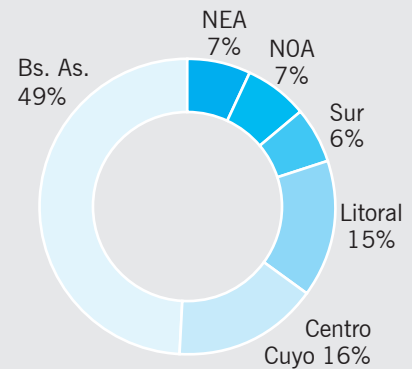
Los productos de SanCor se comercializan en toda la extensión geográfica de Argentina y en más de 30 países, como resultado de la consolidación de una red de distribución logística y comercial de excelencia.

Ventas en Argentina y el mundo

■ Mercado interno ■ Mercado externo



Ventas en Argentina por región



Cadena de comercialización en el país

La red comercial de SanCor comprende todo el territorio nacional:

A través de:

9 sucursales de ventas

9 oficinas comerciales

3 centros de distribución

248 distribuidores exclusivos

más de **140** clientes mayoristas independientes

1.600 supermercados

80.000 comercios minoristas



RELACIÓN CON CLIENTES

El compromiso con cada actor de la cadena comercial se manifiesta a través del Código de Conducta y otros marcos a los que adherimos. Entre ellos, se destacan el Código de Buenas Prácticas Comerciales de proveedores de consumo masivo y otros códigos o compromisos específicos de clientes.

La interacción con nuestros distribuidores exclusivos, los concesionarios, es permanente y cuenta con mecanismos concretos para mantener una comunicación fluida.

Con los sectores de compras se realizan encuentros semanales y con los directivos se establecen instancias para analizar situaciones de mercado y estrategias de negocios.

Asimismo, con todos los integrantes de nuestro programa Génesis, de desarrollo de la cadena comercial, se acuerdan planes de trabajo y capacitación para la mejora integral de la gestión.



Respuesta a solicitudes de clientes y otras organizaciones

Como consecuencia de las exigencias de la rendición de cuentas sobre temas de sostenibilidad, durante el ejercicio algunos clientes y otros públicos solicitaron evaluaciones o declaraciones sobre las acciones de Responsabilidad Social que SanCor lleva adelante.

En los últimos dos años, SanCor adhirió a Códigos de Conducta declarados por otras empresas clientes, en su mayoría líderes internacionales. Además, dio respuesta inmediata a requerimientos y evaluaciones sobre diferentes temas económicos, sociales y ambientales.

En la actualidad SanCor es parte de las evaluaciones de responsabilidad social de clientes exigentes como por ejemplo: Arcos Dorados, Fonterra, Carrefour, PERNOD RICARD y Unilever.

El cumplimiento de estas exigencias sociales y ambientales de nuestros clientes, reafirma nuestro compromiso con la sustentabilidad del negocio y de toda la cadena de valor.





**Génesis
contribuye a
la innovación
de la gestión
de los canales
de comerciali-
zación.**

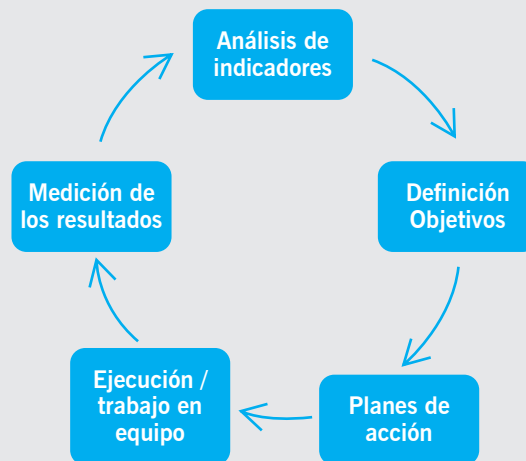
Programa Génesis - Programa de desarrollo de la cadena comercial

Génesis es la transferencia de tecnologías y conocimientos para innovar y mejorar la gestión integral de la comercialización de SanCor y todos los actores de la cadena de valor.

A través del programa Génesis, SanCor da soporte a los concesionarios y canales directos para optimizar sus gestiones mediante la instauración de herramientas de inteligencia comercial para la estandarización de procesos, sistemas de información unificados on line y monitoreo del desempeño.

En lo operativo, este proceso consiste en el acuerdo de un plan con objetivos específicos para cada caso particular.

Metodología para diseñar el plan de trabajo de cada participante del programa Génesis



Complementariamente, el programa Génesis propone un conjunto de indicadores para la estandarización de la información comercial que le permite a cada cliente y al equipo comercial de SanCor, evaluar las tendencias y definir nuevos objetivos.



Génesis en números

El programa Génesis abarca la totalidad de la estructura comercial de la empresa y beneficia a todos los concesionarios y canales directos. En la actualidad, alcanza a los siguientes participantes:

Participantes del programa Génesis

Rol en la cadena comercial	Participantes de Génesis
Jefes y Gerentes	41
Ejecutivos de cuentas	108
Analistas	30
Operadores comerciales	20
Preventistas	634
Repositores	509
Transportistas	1.100
Concesionarios	248

Acciones de capacitación del programa Génesis:

La innovación en la gestión comercial de toda la cadena, implica desafíos tecnológicos y la incorporación de nuevas formas de trabajo que requieren cambios de actitudes y nuevos conocimientos de todos los actores involucrados.

El plan de capacitación de Génesis comprende conceptos y herramientas de gestión y de habilidades para el cumplimiento de los nuevos roles y el liderazgo de los equipos.



Capacitación Génesis.

Plan de capacitación del programa Génesis

Tema	Participantes	Cantidad de asistentes
Introducción al Programa Génesis (gestión de cambios, planeamientos, herramientas y trade marketing)	Concesionarios	32
	Ejecutivos de cuenta (E.C.)	38
	Preventistas	85
	Repositores	476
Desarrolladora de conceptos (liderazgo, roles y negociación)	Jefes de Área	4
	Jefes zonales	15
	Grandes clientes	4
	E.C. Supermercados	29
	E.C. Concesionarios	73
	Inducción al programa Génesis	41
Total		797



Sociedad





**Contribución social
para la vida saludable**



CONTRIBUCIÓN SOCIAL PARA LA VIDA SALUDABLE

La inversión social es una constante en el accionar de la Cooperativa. Desde sus inicios, la empresa contribuye al desarrollo sustentable de sus comunidades, promueve la educación y construye alianzas para dar soluciones de alimentación y salud a la sociedad.

Aporte a soluciones de nutrición y salud de las comunidades

- Colaboramos con la asistencia alimentaria a comunidades con necesidades extremas, mediante iniciativas solidarias con el voluntariado y otras organizaciones de la sociedad civil.
- Acompañamos los proyectos sociales de grupos e instituciones de las comunidades locales.
- Promocionamos el cuidado de la salud y la mejora de la nutrición en nuestra sociedad a través de acciones de difusión y educación.

Promoción de la educación de grupos sociales

- Colaboramos con las instituciones educativas en la realización de actividades extracurriculares.
- Acompañamos la formación de los jóvenes de las escuelas agrotécnicas, integrándolas a nuestra cadena de valor y aportando insumos para sus actividades.
- Ofrecemos instancias abiertas de capacitación hacia distintos grupos sociales.
- Participamos junto a grupos vinculados a la Cooperativa en la formación de mujeres y jóvenes dirigentes.



CONTRIBUCIÓN PARA DAR SOLUCIONES DE NUTRICIÓN Y SALUD

SanCor participa en propuestas solidarias para cubrir situaciones de emergencia o extrema necesidad de alimentación, y también aquellas que promuevan la salud y nutrición de la población.

Investigaciones científicas para mejorar la nutrición y salud de la población

SanCor acompaña proyectos de investigación con otros organismos científicos referidos a la mejora de la calidad de vida a través de la alimentación. Durante el ejercicio, se han presentado las conclusiones de tres investigaciones científicas con importantes repercusiones, a saber:

Investigación sobre la nutrición y desarrollo infantil

En la búsqueda de brindar oportunidades de desarrollo, que posibiliten a los niños recién nacidos expresar todo su potencial, SanCor impulsó un estudio en conjunto con el Instituto de Desarrollo e Investigaciones Pediátricas (IDIP) “Prof. Dr. Fernando E. Viteri”, del Hospital de Niños “Sor María Ludovica” de La Plata, dependiente del Ministerio de Salud y la Comisión de Investigaciones Científicas de la Provincia de Buenos Aires).

El equipo interdisciplinario que lo llevó a cabo estuvo integrado por investigadores y profesionales de diferentes áreas: pediatría, psicología, terapia ocupacional, estimulación temprana, bioquímica, estadística, nutrición, antropología y comunicación del IDIP y SanCor.

El estudio estuvo dirigido a entender y profundizar los conocimientos acerca de la nutrición infantil y los factores que inciden en un correcto desarrollo integral (nutricional y de la inteligencia) de los bebés en sus primeros meses de vida. Y se denomina “Efecto de la intervención nutricional y la estimulación temprana sobre las alteraciones en la inteligencia y en el desarrollo psicomotor en lactantes de 6 a 10 meses”.

El desarrollo de esta investigación sienta las bases científicas requeridas para impulsar programas sociales con propósitos de promoción de la salud de la población.

En nuestro país, la alta prevalencia de anemia en lactantes fue determinada por la Encuesta Nacional de Nutrición y Salud del Ministerio de Salud de la Nación en el año 2005, y la sitúa en un promedio nacional del 42%, llegando en algunas zonas al 60%. La literatura científica





refiere que los niños con anemia presentan menor desarrollo cognoscitivo y psicomotor, menor respuesta a la novedad, menos interés por el medio ambiente, letargia, respuestas alteradas al estrés y disminución de la atención, comprometiendo su desarrollo futuro.

Objetivos, metodología y resultados

El objetivo de la investigación fue determinar la prevalencia de anemia y el estado nutricional de micronutrientes y su asociación con el desarrollo psicomotor y la inteligencia de lactantes y evaluar la prevención y recuperación de micronutrientes con alimentación materna y/o fórmula láctea infantil (SanCor Bebé 2), micronutrientes según norma y estimulación temprana.

El estudio se realizó sobre una muestra de 171 lactantes, de entre 6 a 10 meses de edad, que habitualmente concurren a sus controles en el consultorio pertenecientes al hospital.

El trabajo se desarrolló en tres fases que incluyeron instancias de conocimiento del paciente, intervención-evaluación y reevaluación.

Se evaluó el proceso de recuperación de las deficiencias de micronutrientes del recién nacido, en otras palabras, cómo impactó la alimentación materna y/o una fórmula láctea infantil diseñada para el segundo semestre de vida (SanCor Bebé 2) en el sostenimiento del estado nutricional de micronutrientes a lo largo del período estudiado.

En todos los casos se evaluó el desarrollo de inteligencia y el desarrollo psicomotor, trabajando con estimulación temprana en aquellos casos que fallaron en las pruebas.

El estudio presentó los siguientes resultados:

- La prevalencia de anemia en lactantes evaluados fue del 54%.
- El 20% de los niños evaluados presentó algún grado de retraso del desarrollo psicomotor o fallas en las pruebas de desarrollo de la inteligencia.
- Entre los niños evaluados, los niños con anemia tienen una prevalencia superior del riesgo o retraso en el desarrollo de la inteligencia y el desarrollo psicomotor.
- La recuperación de los niños con anemia y aquellos con retraso de inteligencia y desarrollo psicomotriz, presentaron avances a partir del abordaje en forma conjunta de la recuperación nutricional y la estimulación psicomotora.

Se completó el desarrollo del estudio con el diseño de un equipamiento específico de materiales para el diagnóstico y tratamiento, así como de la estimulación preventiva que consiste en un grupo de juegos y juguetes. Este equipamiento es utilizado por profesionales en el consultorio y por los padres y familiares en el hogar.



El desafío para SanCor en el nuevo período se centra en cómo transferir el conocimiento adquirido y aplicarlo en beneficio de los niños argentinos que presentan estas situaciones, en conjunto con instituciones que compartan el compromiso con la salud y la nutrición.

Investigación sobre la suplementación de calcio

La empresa colaboró con el Instituto de Desarrollo e Investigaciones Pediátricas (IDIP) y un grupo de investigadores para realizar una investigación sobre los efectos de dos formas de suplementar con calcio la masa ósea de madres adolescentes e identificar predictores de cambios durante los seis primeros meses luego del parto.

La muestra de madres adolescentes de la ciudad de La Plata, a partir de los 15 días postparto se dividió al azar en dos grupos: uno recibió la suplementación con comprimidos de citrato de calcio y el otro un conjunto de alimentos, fundamentalmente leche y quesos de acuerdo a una dieta confeccionada por especialistas.

En conclusión, el efecto de la suplementación de calcio fue similar en los dos grupos. Y los cambios porcentuales en peso corporal e ingesta total de calcio resultaron factores predictivos de los cambios de la densidad y el contenido mineral óseo corporal total.

Los resultados de la investigación ratifican la seriedad, el prestigio y el compromiso de la empresa con los consumidores, tanto en ofrecer productos de base láctea que se adaptan a sus necesidades nutricionales y organolépticas como en brindar información de producto precisa y con sustento científico.

Este estudio científico ha sido publicado en el órgano de difusión de la Sociedad Latinoamericana de Nutrición.

Investigación sobre sustitutos de la leche materna

En el marco de su compromiso con desarrollo del conocimiento científico del país, SanCor en conjunto con el Instituto de Desarrollo e Investigaciones Pediátricas (IDIP), el Programa de Prevención del Infarto en Argentina (PROPIA) e investigadores del Instituto de Bioquímica de La Plata (UNLP-CONICET La Plata) han desarrollado una investigación con el fin de analizar la composición de ácidos grasos en sustitutos de la leche materna.

El estudio denominado “Perfil de triacilglicérols y porcentaje de ácido palmítico en la posición sn-2 en sustitutos de leche materna”, comparó a seis fórmulas a base de grasas vegetales o de grasa láctea del mercado argentino que se presentan como sustitutos de la leche materna durante el primer semestre de vida de los lactantes.

Los resultados confirman que las fórmulas con base láctea son las que presentan la mayor concentración de ácido palmítico en la posición sn-2, logrando el aumento de la absorción de grasa y calcio.

El estudio ha sido registrado en los Archivos Argentinos de Pediatría, publicación científica oficial de la Sociedad Argentina de Pediatría (SAP).



COOPERACIÓN CON LAS ORGANIZACIONES DE LAS COMUNIDADES LOCALES

Apoyo a instituciones de bien público en las comunidades del entorno de las plantas industriales

Durante el ejercicio se han concretado donaciones en productos y dinero a más de 100 instituciones, entre las que se destacan comedores infantiles y organizaciones de la sociedad civil pertenecientes al entorno de las instalaciones de la empresa.

Aporte a la inclusión con equipamiento en Sunchales

SanCor contribuyó a la donación de juegos y mobiliario especial para receptor e integrar a niños y jóvenes con capacidades diferentes en la plaza Libertad de la ciudad de Sunchales, provincia de Santa Fe.

Este espacio forma parte el proyecto “Plazas Integradoras”, iniciativa del Jardín de Infantes Nucleado N° 274 de la localidad.



Aporte a la Fundación Banco de Alimentos

SanCor coordina y entrega los productos que no se pudieron comercializar y aún están aptos para consumo, a través de la Fundación Banco de Alimentos, una ONG con más de diez años de trayectoria en el país cuya misión es ayudar a los que padecen hambre.

Durante el último ejercicio, SanCor entregó **1.757 kg** de productos entre yogures, postres y leche alcanzando a 53 instituciones de Capital Federal y Gran Buenos Aires.

La Fundación lleva alimentos de empresas donantes a **511** instituciones, entre ellas comedores infantiles, hogares de ancianos, centros de rehabilitación y escuelas, superando las **85 mil personas** beneficiarias de Capital Federal y Gran Buenos Aires.

Para mayor información de las organizaciones que reciben las donaciones y su localización, se puede consultar en www.bancodealimentos.org.ar

Apoyo al voluntariado del “Grupo Solidaridad”

Esta iniciativa del voluntariado de empleados de SanCor llamada “Grupo Solidaridad”, ha cumplido en este ejercicio 10 años de compromiso solidario.

SanCor asiste con productos a más de 8 mil personas de 53 entidades a través de la Fundación Banco de Alimentos.



En el mes de junio del año 2002 se organizó la acción y primer entrega de una copa de leche diaria a personas carenciadas, principalmente niños en situación de extrema pobreza. A través de estos 10 años han entregado un total de **8.817 bolsas**.

Esta iniciativa consiste en el aporte monetario voluntario de empleados para la compra de las bolsas de leche en polvo entera de 25 kg que SanCor cede a un precio preferencial e incrementa este número con una donación.

Además, la empresa concede el tiempo del voluntariado y su estructura logística para la distribución de los envíos a los lugares previamente designados por Cáritas.

Es importante destacar, que a la donación de los empleados de SanCor se suman los aportes de empleados de otras empresas vinculadas, como AproAgro, Integrar, Asociación Mutual Personal SanCor, SanCor Medicina Privada, Asociación Mutual SanCor y ex empleados que siguen aportando en forma particular.

Ayuda solidaria en números

Ejercicio	Aportes del voluntariado y SanCor	
	Leche en polvo Kg	Vasos diarios por año
2009-2010	22.750	2.527
2010-2011	15.150	1.683
2011-2012	16.800 kg	1.841

Durante el ejercicio 2011-2012, se incrementa un 11% los kilos de leche en polvo que llegan en forma directa a dar solución de alimentación los que más lo necesitan.

Ayuda solidaria en todo el país y en los lugares de difícil acceso

Posteriormente a la evaluación y designación las instituciones beneficiarias a través de Cáritas; se distribuye a los comedores escolares y barriales, asilos y otras organizaciones de localidades de todo el país, a través de los concesionarios y empleados voluntarios de SanCor.

El incremento real de productos durante este año hizo posible los siguientes logros:

- Llegar a otras regiones de extrema pobreza.
- Incorporar como beneficiario al Hogar de Ancianos “Don Guanella” de la ciudad de Santa Fe. Institución en emergencia por la situación apremiante en la que se encontraban sus 30 ancianos residentes.

Grupo Solidaridad: 10 años de asistencia alimentaria a las familias, fundamentalmente a niños en situación de extrema pobreza.

Más del 50% de los empleados de SanCor son voluntarios del Grupo Solidaridad.

Comunicación interna para la promoción del voluntariado

Todos los años, SanCor apoya la campaña de adhesión de nuevos donantes voluntarios con el fin de ampliar el número de instituciones beneficiarias.

Para ello, en diferentes medios de comunicación interna se difunden actividades, resultados y reconocimientos del grupo solidaridad.

Contribución con proyectos sociales de organizaciones cercanas

1. Apoyo a las actividades deportivas infantiles

SanCor impulsa las actividades recreativas y deportivas de los niños para promover el cuidado de la salud y el desarrollo de la comunidad local, acompañando a clubes sociales y deportivos.

El Club Deportivo Libertad con el apoyo de la Mutual Libertad, impulsa el Programa Social de la Escuela de Fútbol Infantil a la que concurren 185 niños de 5 a 12 años.

Este programa es desarrollado por el equipo interdisciplinario de profesionales del Departamento Psicosocial con un amplio abanico de acciones para la promoción y cuidado de la calidad de vida de los niños deportistas.

SanCor contribuye con la donación de productos para ofrecer la merienda a estos niños todos los días de la semana, posibilitando la integración social entre los deportistas. Además, a aquellos niños que por razones económicas y familiares no tienen asegurada una alimentación suficiente se les provee un complemento nutricional.

2. Alianza para generar oportunidades a personas con discapacidad

El Centro de Día "ATIADIM" de la ciudad de Chivilcoy (Buenos Aires) con más de 30 años de trayectoria, brinda capacitación laboral y taller protegido a más de 60 jóvenes y adultos de ambos sexos, mayores a 16 años con discapacidad mental leve o moderada, con el fin de lograr su inserción laboral y comercializar los productos elaborados en su carpintería de materiales diversos.





SanCor participa en dos de los proyectos sociales de esta organización:

El proyecto “Reciclado de envases Tetra Pak”

Desde el 2010, esta iniciativa articula los esfuerzos de recupero de este material de las escuelas y Municipio local, y también de las empresas Tetra Pak y SanCor con el objetivo de reutilizar estos envases para la elaboración de artículos de carpintería.

Este proyecto social con compromiso de múltiples actores: Atiadim, las escuelas y el Municipio local, las empresas Tetra Pack y SanCor contribuye a la capacitación e inserción laboral de más de 60 jóvenes con discapacidad.

El proceso de esta cadena de actores es el siguiente:

En las escuelas de Chivilcoy y en la planta industrial de SanCor en esta localidad se procede a la separación de estos envases y su tratamiento de reciclado y acondicionamiento.

Luego, el material es remitido a un centro de reciclado para la conversión en placas denominadas “T-Plak”.

Estas placas son enviadas a Atiadim para elaborar productos de taller de la carpintería.

Desde el inicio del proyecto hasta el cierre de este ejercicio, SanCor ha entregado más de **80 toneladas** de residuos de envases Tetra Brik.

Proyecto Eco-Bucal

El proyecto se enfoca en los niños de 6 a 12 años y tiene dos objetivos complementarios:

Por un lado, promover la salud bucal estos niños con una actividad docente a cargo de odontólogos del servicio de Odontología del Hospital de Chivilcoy.

Y por otro lado, después del consumo de un producto SanCor envasado con Tetra Brik, se pretende que los niños identifiquen el material y aprendan su tratamiento del acondicionamiento del envase para reciclar. Así logran mayor participación de estos alumnos de las escuelas en el Programa de Reciclado de Atiadim.

Durante el ejercicio, 2.768 alumnos de 46 escuelas de Chivilcoy y alrededores han recibido esta capacitación para el cuidado de la salud y del medio ambiente.



SanCor contribuye a la capacitación para el cuidado de la salud y del ambiente con niños en las escuelas de Chivilcoy y la región.



ACCIONES EDUCATIVAS EN SALUD Y NUTRICIÓN

El compromiso de la empresa con la difusión de conocimiento y promoción de hábitos de salud y nutrición es extensivo hacia toda la sociedad.

Promoción de la Nutrición en eventos nacionales

SanCor participó del XVIII Congreso Argentino de Nutrición en la ciudad de Buenos Aires con una convocatoria de más de 3 mil destacados profesionales de la salud y nutrición del país. La presencia de la empresa incluyó la exhibición y difusión de información y materiales.

Campaña para la lactancia materna

Durante la Semana Mundial de la Lactancia Materna, SanCor difunde mensajes en diversos medios de comunicación con el fin de sensibilizar e informar a las madres sobre la necesidad de alimentar a sus hijos recién nacidos con leche materna, ya que es el alimento ideal para su crecimiento, desarrollo y protección.

PROMOCIÓN DE LA EDUCACIÓN

La Cooperativa contribuye a la educación de los grupos sociales de su esfera de influencia con la convicción de sus valores cooperativos y la certeza que ésta es la mejor herramienta para el desarrollo de las personas y la sociedad.

Alianza para la excelencia en la formación de jóvenes agrotécnicos:

SanCor mantiene una relación de colaboración permanente con las escuelas agrotécnicas que cuentan con un tambo como práctica educativa para sus alumnos, integrando estos establecimientos a su cadena de valor como proveedoras de leche. Adicionalmente, la Cooperativa otorga un beneficio equivalente al 2,5% de su facturación en insumos de ApropAgro para contribuir al sostenimiento de la labor de estos institutos. Durante el ejercicio 2011 - 2012, la suma total ascendió a \$ 280.000. **Actualmente, SanCor promueve la educación técnica de los jóvenes a través de un convenio de colaboración con 12 institutos técnicos profesionales con tambos como actividad práctica educativa.**

Instituciones de Educación Técnico-Profesional Beneficiarias

Instituto Salesiano Nuestra Señora del Rosario, de Colonia Vignaud (Córdoba), Instituto Salesiano Nuestra Señora del Rosario, de Venado Tuerto (Santa Fe), Instituto Agrotécnico Industrial Chazon, de Chazón (Córdoba), Asociación Cooperadora Escuela Educ. Tec. N° 339, de San Cristóbal (Santa Fe), Asociación Cooperadora Bachillerato Agrotécnico, de Adelia María (Córdoba), Escuela Agrotecnica Salesiana Ambrosio Olmos, de las Acequias (Córdoba), Asociación Coop. Proformación Esc. Agr. 30 de Agosto, de Trenque Lauquen (Buenos Aires), Cooperadora Escolar IPEM 213 Ing. Lorenzo Parodi, de La Carlota (Córdoba), Escuela de la Familia Agrotécnica, de Colonia Alpina (Santiago del Estero), Asociación Cooperadora de la Escuela Agrotécnica n°336, de San Justo (Santa Fe), Federación de Centros Juveniles Devoto (Córdoba) y Asociación Cooperadora de la Estación Experimental del INTA Rafaela (Santa Fe).



Reconocimiento a los alumnos destacados en lechería en las escuelas agrotécnicas

Durante el II Congreso del Programa de Desarrollo Tecnológico, el Presidente de SanCor entregó un reconocimiento a los alumnos destacados en lechería en cada una de las Escuelas Agrotécnicas Beneficiarias.



Aporte en la formación laboral de grupos sociales

Curso sobre instalaciones sanitarias para desocupados

Durante el ejercicio, SanCor dictó dos cursos gratuitos sobre instalaciones sanitarias destinado a desocupados de Sunchales y Rafaela, organizado por la Fundación SanCor y los municipios locales. Participaron 53 personas con el objetivo de aprender conceptos y técnicas sobre instalaciones edilicias para calificarse y ofrecer servicios en forma independiente o facilitar su empleabilidad.

Aporte al programa de formación laboral de la Fundación María de las Cárceles

La Fundación María de las Cárceles a través de su Programa “segunda posibilidad” se propone enseñar el oficio de técnico para la reparación de equipamiento informático a los reclusos de las unidades penales de la provincia de Buenos Aires y el material reciclado en perfecto estado de uso se envía a las escuelas de todo el país.

Más de 20 empresas acompañan el Programa donando el equipamiento informático dado de baja por recambio de tecnología o roturas.

Todos los años, SanCor realiza dos envíos que contribuyen a alcanzar los resultados globales acumulados desde los inicios de este programa en 1998: más de 700 internos capacitados y más de 10.000 computadoras entregadas a las escuelas de todo el país.

CONTRIBUCIÓN A LA FORMACIÓN DE MUJERES Y JÓVENES COOPERATIVISTAS

Federación de Centros Juveniles

La Federación de Centros Juveniles brindó cursos de capacitación para la formación de jóvenes dirigentes empresariales.

Durante el ejercicio se ofrecieron capacitaciones sobre liderazgo, promoción de jóvenes, desarrollo familiar, cooperativismo, entre otras, en todos los distritos de la cooperativa.

Como hecho destacado del ejercicio, se resalta la participación de representantes de la Federación, en la **II Cumbre Cooperativa de las Américas**, desarrollada en Panamá.

En el marco de la misma se desarrolló el **VII Encuentro de la Juventud**, “*Haciendo camino hacia una sociedad cooperativista sostenible*”, en el que la Federación presentó su experiencia y trayectoria en el trabajo con jóvenes de Argentina.

Encuentro de mujeres rurales cooperativistas

Durante dos días de marzo de este año, se reunieron 110 mujeres cooperativistas en Huerta Grande, provincia de Córdoba.

En este VIII encuentro, las mujeres se han propuesto reflexionar sobre el rol de la mujer en los diferentes ámbitos, promover la integración de los grupos de mujeres y celebrar el Día Internacional de la Mujer.





ACCIÓN DE EDUCACIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL Y COOPERATIVA

Colaboración ante consultas y visitas de instituciones educativas

En el último ejercicio, 2.589 estudiantes visitaron las instalaciones de SanCor en Sunchales con el fin de conocer los procesos de elaboración de los productos lácteos.

Participación en los eventos de la Federación Panamericana de la Lechería

SanCor estuvo presente en dos eventos de la Federación Panamericana de Lechería (FEPALE) en los que contribuyó con disertaciones de sus funcionarios y profesionales.

En la 30° sesión del Consejo Directivo de la FEPALE en Chile, miembros del Consejo de Administración y funcionarios de SanCor, aportaron sus perspectivas sobre mercado, tendencias y escenarios que muestran expectativas alentadoras para América Latina.

En el 12° Congreso Panamericano de la Leche en Paraguay, SanCor presentó una ponencia sobre la “Eficiencia en la transferencia de conocimiento al productor lechero - Experiencia del sector cooperativo”, destacando las acciones de extensión y transferencia de tecnología y los resultados del Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT).

Participación en la Cumbre Internacional de Jóvenes Líderes

SanCor participó de la “Cumbre Internacional de Jóvenes Líderes” organizada por la Fundación Internacional de jóvenes líderes con una convocatoria de más de 1.500 jóvenes líderes de todo el mundo.

La finalidad de la Cumbre fue debatir e interiorizarse acerca del futuro de las naciones, a través de la participación de los jóvenes en temas de medio ambiente, desarrollo, progreso, pobreza, salud, seguridad internacional y paz mundial, apoyando el desarrollo de futuros líderes.

INVERSIÓN SOCIAL EN NÚMEROS

La política de Inversión Social de SanCor tiene como finalidad el desarrollo sustentable del país y de las comunidades donde está inserta focalizando temas educativos, de salud y nutrición de la población.

Inversión Social de SanCor	Ejercicio		
	2009-2010	2010-2011	2011-2012
Aportes en dinero (1)	76.503	283.546	206.149
Aportes en productos (2)	937.427	1.262.798	1.346.258
Promoción en salud y nutrición (3)	946.000	508.765	518.165
Promoción de la educación rural y grupos sociales (4)	333.823	399.878	433.000
TOTALES	2.293.753	2.454.987	2.503.572

Referencias:

(1) Aportes en dinero a instituciones sociales.

(2) Precio de venta de las donaciones.

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

(4) Incluye los aportes realizados a las Escuelas agrotécnicas proveedoras de materia prima, y las jornadas abiertas a productores lecheros.

2011-2012, _____
**PARÁMETROS
DEL REPORTE**



Cooperativas Unidas Ltda.

Alcance y Contenidos

Este Reporte se extiende exclusivamente a la actividad principal de SanCor en el ámbito de la República Argentina. No incluye los resultados y la gestión de otras empresas o entidades en las que directa o indirectamente tiene control societario o conjunto.

El documento está dirigido a todos los grupos de interés de la empresa y refiere exclusivamente a los enfoques y actividades relacionadas con la gestión del negocio de SanCor durante el ejercicio 2011-2012, iniciado el 1º de julio del 2011 y finalizado el 30 de junio del 2012, incluyendo datos de ejercicios anteriores a efectos comparativos.

Para la elaboración del Reporte se utilizó la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), cumpliendo sus principios y respondiendo a los indicadores que se ajustan al contexto y la actividad que desarrolla. Y según sus niveles de aplicación, SanCor declara el “Reporte de sostenibilidad 2011-2012” en nivel B.

Sobre la base del documento “Estableciendo la Conexión”, confeccionado por Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative (GRI), esta edición también cumple los 10 principios de Pacto Mundial y los requerimientos establecidos para la Comunicación sobre el Progreso. Así lo demuestra su alto nivel de desempeño por sus prácticas con cobertura total de aplicación y divulgación de estos principios, incluyendo la transparencia y democracia de su gobierno corporativo y el enfoque de proceso de mejora continua de su gestión responsable de negocios. SanCor reconoce a la ISO 26000 como un documento de referencia que ofrece orientación sobre responsabilidad social. Y los contenidos del reporte enmarcado en los parámetros de GRI son compatible con la Norma ISO 26000: 2010, la guía de NORMALIZACIÓN INTERNACIONAL EN RESPONSABILIDAD SOCIAL, según lo refiere el documento “GRI and ISO 26000”.

Proceso de elaboración de reporte

La emisión anual del Reporte de Sostenibilidad de SanCor es la mayor instancia de difusión de la gestión sustentable en forma integral, con contenidos de relevancia y calidad de información.

Esta rendición de cuentas hacia todos los públicos, voluntaria y transparente es el único reporte en la industria láctea argentina bajo estándares del Global Reporting Initiative.

Y en su última edición, también logró calificar en el Programa de Diferenciación de Pacto Global de Naciones Unidas y adoptó también como marco de referencia la Norma ISO 26000.

Los contenidos, aprobaciones y comunicación del Reporte de Sostenibilidad 2011-2012, cumplen los principios de la guía GRI-G3 en lo referido a la identificación de los temas sustanciales del desempeño y la manera de informarlos.

Encuesta **Reporte de Sostenibilidad 2011-2012**

Su opinión nos interesa
 Gracias por su interés en nuestro Reporte de Sostenibilidad 2011-2012. Queremos conocer su opinión para seguir mejorando en nuestros próximos años.

1. Opinión del Reporte

	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Calidad del Reporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Utilidad de la información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interpretación	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Opinión de los aspectos del Reporte

	Muy importante	Importante	Regular	Mala
La Empresa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Responsabilidad como productor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Medio ambiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Empleados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relación de cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sostenibilidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. ¿Tiene algún comentario o sugerencia que realizar sobre el Reporte?

4. ¿Qué otra información o aspecto de la empresa le gustaría encontrar en los próximos Reportes?

5. Grado de lectura del Reporte

Total
 Parcial
 Nada

6. ¿Qué valor le asigna a SanCor?

Muy importante	<input type="radio"/>
Importante	<input type="radio"/>
Poco importante	<input type="radio"/>
Nada importante	<input type="radio"/>

7. ¿Cuál es su expectativa del negocio para el próximo año?

Muy buena	<input type="radio"/>
Buena	<input type="radio"/>
Regular	<input type="radio"/>
Mala	<input type="radio"/>

Por favor responder esta encuesta anónima e imprimirla a su Técnico de Atención, para que luego sea enviada al Depto. de Relaciones y Comunicaciones de SanCor. Muchas gracias.



La elaboración de este Reporte, se basa en el análisis de la edición anterior con el aprendizaje y oportunidades detectadas, y fundamentalmente, las sugerencias recibidas de asociados, proveedores y empleados a través de las encuestas.

La muestra de la encuesta sobre la edición anterior del Reporte de Sostenibilidad es de 92 productores asociados y 240 empleados que incluye gerentes, mandos medios y empleados. Y los resultados obtenidos han sido muy positivos alcanzando un 90% satisfacción sobre los contenidos y la calidad de información presentada en el documento mencionado.

La estructura del reporte incluye un tratamiento específico para cada uno de los grupos de interés más significativos de la empresa presentado por capítulos. En éstos, se tratan los contenidos que se consideraron relevantes como conclusión de un proceso de coincidencia e interés común entre la empresa y estos grupos de interés.

Para la construcción del documento, se desplegaron herramientas de relevamiento, sistematización de entrevistas y pedido de informes con cronograma; en las que participaron gerentes, personal clave y asesores externos, culminando la versión final con la conformidad de los gerentes.

La riqueza de este acuerdo se refleja en la consolidación de un informe que transparenta la gestión integral y transversal de sustentabilidad en SanCor, que cuenta con la revisión final y aprobación por unanimidad del Consejo de Administración, y su posterior presentación en la Asamblea de Asociados junto a la Memoria y Balance económico financiero del mismo ejercicio.

La entrega de este documento corporativo se realiza en forma directa a todos los asociados y empleados, a los clientes y proveedores más importantes, y se envía a más de 1.000 instituciones, empresas y referentes de medios de comunicación, quedando a disposición del público en general la posibilidad de acceder y descargar el archivo desde la página web de SanCor.

Índice del contenido

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

Referencia: Los indicadores con fondo **color celeste** se relacionan con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	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.	Total			5-9
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Total			5-9, 17-19
2.	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
2.1	Nombre de la organización.	Total			123
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Total			13, 29, 32
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Total			13, 14, 23, 75, 87, 90
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Total			123
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.	Total			13, 87, 90
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Total			123
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Total			13, 90
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Total			13, 63, 87, 90
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Total	Durante el período 2011-2012 no se registraron cambios significativos.		111
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Total			24
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).	Total			108
3.2	Fecha de la memoria anterior mas reciente (si la hubiere).	Total	Reporte de Sostenibilidad de SanCor 2010-2011.		111
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Total	Anual.		111



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Total			123
Alcance y cobertura de la memoria					
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Total			108, 109
3.6	Cobertura de la memoria.	Total			108
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Total			108
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 periodos y/o entre organizaciones.	Total	En el alcance se explicita que no se incluye información de otros negocios.		108
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.	Total	Se aplican los protocolos de indicadores del GRI.		112
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 periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Total	No se realizaron reexpresiones de información de memorias anteriores.		112
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Total	No se realizaron cambios significativos relativos a periodos anteriores.		112
Índice del contenido el GRI					
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Total			111-122
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.	No		No está disponible. No se ha previsto aún la verificación externa del reporte.	
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.	Total			4, 15-17
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).	Total			4, 15
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.	Total	El máximo órgano de gobierno es el Consejo de Administración de la Cooperativa.		112

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Total			15-17, 21, 22
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).	Total	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.		113
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Total			15-17, 20
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.	Total	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 y viajes para conocer otras experiencias internacionales.		113
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.	Total			12, 18-22, 37
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.	Total			16-20
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Total			15-17
Compromiso con iniciativas externas					
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Total			21, 22, 39-41, 47, 64, 70, 71, 85, 86, 88, 89, 91
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Total			20, 31, 37, 56, 68, 76-85, 87-93, 97-106
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Total			20, 23, 30, 31, 37



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
Participación de los grupos de interés					
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Total			21, 22
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Total			21, 22
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.	Total			21, 22
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.	Total			28-32, 36, 38, 46, 62, 64, 70, 71, 74, 76, 86, 88, 91, 96-106
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICADORES DE DESEMPEÑO					
DIMENSIÓN ECONÓMICA					
Información sobre el enfoque de gestión		Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		114
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.	Total			25
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcial			47, 84
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Total	Los beneficios sociales comprenden a todos los empleados de la empresa, incluidos o no en el convenio colectivo de trabajo.		68, 69
EC4	Ayudas financieras significativa recibida de gobiernos.	No		No está disponible	
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.	No		No está disponible	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	La política de contratación de proveedores está incluida en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		87, 88, 114

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Total	Los cargos directivos del Consejo de Administración y Gerencia General son ocupados por personas de nacionalidad argentina. La política de contratación de empleados está incluida en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		115
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.	Total			31, 56, 97-100
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial			18
DIMENSIÓN AMBIENTAL					
Información sobre el enfoque de gestión		Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		46, 115
Indicadores del desempeño ambiental					
Aspecto: Materiales					
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Parcial			49
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Parcial			49
Aspecto: Energía					
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Total			50
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Total			50
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	Total			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.	Total	Todavía no se han desarrollado iniciativas basadas en energías renovables.		115
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Total			50
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Total			52
EN9	Fuentes de agua que han sido afectados significativamente por la captación de agua.	Total	No hay fuentes de agua afectadas significativamente por la captación de agua para desarrollar la actividad de la empresa.		115
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Total			51



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
Aspecto: Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No		No está disponible	
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.	No		No está disponible	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No		No se aplica en nuestros negocios.	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No			48, 52, 53
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.	No		No se aplica en nuestros negocios.	
Aspectos: Emisiones, vertidos y residuos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No		No está disponible	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No		No está disponible	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Total			48, 50, 57, 58
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No		No está disponible	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No		No está disponible	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Total			53
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Total			55
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	Total	No se han producido derrames accidentales significativos durante el ejercicio.		116
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.	Total			55
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.	Total	Los vertidos de agua y efluentes de la empresa no afectan la biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados.		116

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
Aspecto: Productos y servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Total			47-59
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Parcial	Procedimiento de devolución de productos recuperados del mercado por inconvenientes de conservación o vencimiento.		117
Aspecto: Cumplimiento normativo					
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Total	Durante el ejercicio no se registran multas significativas ni sanciones por incumplimiento		117
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.	Parcial			58
Aspecto: General					
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No		No está disponible	
DIMENSIÓN SOCIAL					
PRÁCTICAS LABORALES Y ÉTICA DEL TRABAJO					
Información sobre el enfoque de gestión		Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		62, 117
Indicadores de prácticas laborales y ética del trabajo					
Aspecto: Empleo					
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Total			63
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.	Total			63
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.	Total			68-69
Aspecto: Relaciones Empresa/Trabajadores					
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Total			64
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Total	La empresa cumple con la legislación vigente.		117
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.	Total			71



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Total			71
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.	Total			65, 66, 68, 70, 71, 102-104
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Total	La empresa cumple la legislación vigente.		118
Aspecto: Formación y educación					
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial			65-67
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.	Total			65-67
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Parcial			67
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	Total			4, 63
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Total	No hay diferencias entre el salario base de los hombres y las mujeres de un mismo cargo. Los salarios se definen en función del cargo y el desempeño, no hay ninguna consideración de género.		118
DERECHOS HUMANOS					
Información sobre el enfoque de gestión		Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		20, 64, 68, 118
Indicadores del desempeño de derechos humanos					
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.	No		No está disponible	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Parcial			88, 89

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
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.	Parcial			67, 68
Aspecto: No discriminación					
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Total	No se registraron incidentes de discriminación ni reclamos de este tipo durante el ejercicio.		119
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.	Total	La empresa cumple la legislación vigente y los convenios colectivos, adhiere al Pacto Mundial de Naciones Unidas y convenios con el Ministerio de la Nación sobre trabajo decente.		119
Aspecto: Explotación Infantil					
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		85, 88, 89, 91
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.	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		85, 88, 89, 91
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.	No		No está disponible	
Aspecto: Derechos de los Indígenas					
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Total	No se registran incidentes durante el ejercicio. Las instalaciones de la empresa no están próximas a tierras de poblaciones indígenas.		119



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
SOCIEDAD					
	Información sobre enfoque de gestión	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		96, 119
	Indicadores de desempeño de sociedad				
	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.	Total			47, 100-106
	Aspecto: Corrupción				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Total			17
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		64, 67, 120
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Total	En el ejercicio no se registraron incidentes.		120
	Aspecto: Política pública				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		120
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No		No está disponible	
	Aspecto: Comportamiento de Competencia Desleal				
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Total	En el ejercicio no se registraron causas relacionadas con prácticas monopolistas y contra la libre competencia.		120
	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.	Total	En el ejercicio no se registraron sanciones ni multas significativas.		120

N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS					
	Información sobre el enfoque de gestión	Total	Incluido en el Código de Conducta de SanCor, disponible en el sitio web www.sancor.com		28, 121
	Indicadores de desempeño de la responsabilidad sobre productos				
	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	Total			30, 36, 38-41, 85, 88, 89
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.	Total	En el ejercicio no se registraron incidentes significativos relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y seguridad de las personas.		121
	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.	Total	Los productos de SanCor cumplen con las reglamentaciones nacionales e internacionales.		43
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.	Total	En este ejercicio no se registraron incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de los productos.		121
PR5	Iniciativas o prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Total			36, 38
	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.	Total			36, 37, 43
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.	Total	En el ejercicio no se registraron incidentes.		121



N°	Indicador	Reporte	Respuesta Directa / Referencia	Razones por omisión y explicación	Página
	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.	Total	En el ejercicio no se registraron incidentes.		122
	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.	Total	En el ejercicio no se registraron incidentes.		122

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 - Argentina
Tel.: 54 3493 42 8065/061

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

La edición de 6.800 ejemplares,
se terminó de imprimir en el mes de octubre de 2012 en
LOGRO Producciones Gráficas S.A. - Lisandro de la Torre 134
Sunchales - Santa Fe - Argentina.

Diseño, diagramación e impresión: LOGRO Producciones Gráficas S.A.



Cooperativas Unidas Ltda.

Tte. General 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