



Reporte de Sostenibilidad 2016-2017



ÍNDICE

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN 2016-2017	4
PALABRAS DEL PRESIDENTE	5
CAPÍTULO 1 LA EMPRESA	6
1.1 Acerca de SanCor	6
1.2 La estrategia de sustentabilidad de SanCor	7
1.3 Gobierno corporativo	11
1.4 Indicadores económicos	15
CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS	17
2.1 Perfil nutricional	17
2.2 Reconocimientos	19
2.3 Escucha activa	21
2.4 Seguridad y calidad de nuestros productos	22
2.5 Inversiones y mejoras	23
CAPÍTULO 3: CONCIENCIA Y CUIDADO AMBIENTAL	27
3.1 Gestión de la energía	27
3.2 Gestión del agua	33
3.3 Gestion de efluentes líquidos	35
3.4 Gestión de residuos	36
3.5 Gestión de materiales	38
CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LAS PERSONAS	40
4.1 Nuestros colaboradores	40

4.2 Respeto y diálogo laboral	42
4.3 Comunicación interna	42
4.4 Calidad de vida laboral	43
4.5 Formación y desarrollo profesional	44
4.6 Seguridad y salud laboral	44
CAPÍTULO 5: CADENA DE VALOR	47
5.1 Proveedores de materia prima	48
5.2 Proveedores de insumos, bienes y servicios	52
5.3 Proveedores de transporte	53
5.4 La cadena comercial	56
CAPÍTULO 6: DESARROLLO DEL PAÍS Y LAS COMUNIDADES LOCALES	59
6.1 Desarrollo local	60
6.2 Iniciativas de nutrición y salud	60
6.3 Promoción de la educación	62
6.4 Formación cooperativa	64
7. PARÁMETROS DEL REPORTE	65

Consejo de Administración

Presidente: Gustavo Ariel Ferrero
Vicepresidente: José Pablo Gastaldi
Secretario: Oscar Juan Sapino
Prosecretario: Egardo Miguel Pironello
Tesorero: Diego Guillermo Callieri
Protesorero: Víctor Hugo Viotti

Vocales Titulares:

Oscar Juan Carreras
Walter Martino
Vicente Carlos Bauducco
Oscar Roberto Mandrille
Carlos Aníbal Castro
Gabriel José Favole
Ariel Clemente Mancini

Vocales Suplentes:

Javier José Baldo
César Darío Baudino
Carlos Alberto Bruno
Luis María Pochettino

Comisión Fiscalizadora

Presidente: José Luis Juan
Síndicos Titulares:

Raúl Antonio Maranzana
Héctor René Coraglio

Mensaje del Presidente:

Tengo el agrado de presentarles el **octavo Reporte de Sostenibilidad** consecutivo SanCor Cooperativas Unidas Ltda.

Se trata de un documento que refleja el desempeño económico, social y ambiental de la Cooperativa, durante el período 2016-2017.

En el mismo se destaca la gestión integral de la Cooperativa, sus 79 años de trayectoria, el funcionamiento del gobierno corporativo; la responsabilidad ante los consumidores y la innovación en productos nutritivos y saludables.

También se comentan las iniciativas de mejoras; el cuidado del medio ambiente; las oportunidades de desarrollo y capacitación de productores, empleados, clientes e integrantes de toda la cadena de valor; y la contribución a la comunidad, entre otros temas relevantes.

El Reporte está alineado a los estándares más avanzados de Responsabilidad Social. Fue elaborado de acuerdo a la última versión de la Guía del Global Reporting Initiative (GRI - G4), La Norma de Responsabilidad ISO 26000 y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Los invito a recorrer sus páginas.

Atentamente,

Gustavo Ferrero

PRESIDENTE

Capítulo 1: LA EMPRESA

1.1 Acerca de SanCor: Cooperativa argentina con proyección internacional

Somos una empresa cooperativa de pequeños y medianos productores de leche, fundada en 1938. Elaboramos alimentos que proveen nutrición y salud en cada etapa de la vida de las personas, de acuerdo a las necesidades y las preferencias de los consumidores.

Misión, Visión y Valores

MISION

Agregar valor a la leche para beneficio de los asociados.

VISION

Ser líderes en el sector lácteo nacional, con fuerte proyección internacional, basados en principios cooperativos y a través de productos innovadores que contribuyen a la nutrición de los consumidores.

VALORES

- Principios y valores cooperativos
- Trabajo en equipo
- Capacitación permanente
- Flexibilización y adaptación al cambio
- Innovación permanente en procesos y productos
- Compromiso con la calidad y la nutrición
- Orientación hacia el cliente en productos y servicios
- Sustentabilidad ambiental
- Responsabilidad Social Empresaria

SanCor en números

- 79 años de trayectoria
- 4.200.000 litros diarios de leche (capacidad operativa industrial).
- 12 complejos industriales.
- 3.726 empleados.
- 18 oficinas comerciales y sucursales de ventas
- Más de 150 productos diferentes.
- Más de 30 países importan nuestros productos.
- 200 distribuidores minoristas, 140 clientes mayoristas, 1.600 supermercados y 80.000 comercios minoristas atendidos.
- Empresas en el exterior: SanCor Dairy Corporation (EEUU) y SanCor Do Brasil (Brasil).

Marcas que comercializa:

“SanCor” - “San Regim” - “Tholem” - “Las Tres Niñas” - “Santa Brígida” - “Granja Blanca” -- "Sancorito" – “Mendicrim” - “Quesabores”.

1.2 La estrategia de Sustentabilidad

La gestión de RSE de SanCor es transversal a todas las áreas de la Cooperativa. El Consejo de Administración establece lineamientos, aprueba y monitorea la estrategia de sustentabilidad propuesta por el equipo gerencial, integrando iniciativas con objetivos y planes vinculados a los temas relevantes.

1.2.1 Pilares de la estrategia

Política de RSE SanCor

Brindamos oportunidades para los productores asociados, proveedores, empleados, clientes, consumidores y comunidades, basadas en una relación perdurable y de cercanía que se consolida con el cumplimiento de los compromisos y principios, buscando siempre el mayor beneficio para todas las partes.

Estos compromisos se expresan formalmente a través del Código de Conducta, que direcciona los asuntos éticos de la gestión con el fin lograr la sostenibilidad.

La gestión es transversal a todas las áreas y se inserta en cada etapa de las operaciones. Estas acciones se presentan en el Reporte de Sostenibilidad anual, documento que emite la Cooperativa sobre la base de estándares internacionales del Global Reporting Initiative (GRI), el Pacto Mundial de la ONU, la Norma ISO 26000 y consideramos los principios de la Norma SA 8000 de Responsabilidad Social.

La política de Responsabilidad Social de SanCor comprende los siguientes aspectos materiales:

Gobierno democrático y transparente	Cuidado y conciencia ambiental
Innovación en productos nutritivos y saludables	Desarrollo de las personas, comunidades locales y el país
Cadena de valor sustentable	Compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos

SanCor Cooperativas Unidas Ltda.

1.2.2 Iniciativas y adhesiones

Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU)

Desde 2010, SanCor adhiere a los Diez principios éticos del Pacto Mundial en temas sobre Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Anticorrupción.

Convenios sobre derechos humanos

En 2006, SanCor adhirió a un convenio con el Ministerio de Trabajo, conformando la Comisión Nacional Contra la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) junto a 63 empresas argentinas.

Compromiso con la protección del trabajo decente:

En 2008, SanCor adhirió al convenio con el Ministerio de Trabajo sobre **trabajo decente**.

Norma ISO 26000

Desde 2011, SanCor utiliza la Norma ISO 26000 como guía no certificable para integrar la responsabilidad social a sus prácticas.

SA 8000

SanCor considera principios de la Norma SA 8000 Responsabilidad Social Internacional (Social Accountability International - SAI).

Comercio justo y competencia leal

Desde el año 2000, adhiere al **Código de Buenas Prácticas Comerciales y normas de Comercio Interior** entre proveedores de bienes y servicios de consumo masivo y supermercados de Argentina sobre temas de comercio justo y competencia leal.

Código de Ética y Autorregulación Publicitaria

Desde el año 2002, SanCor es parte del grupo de 55 empresas de la Cámara Argentina de Anunciantes que comparten criterios sobre un **Código de Compromiso Ético de Contenidos**.

Global Reporting Initiative (GRI)

Desde 2009 SanCor utiliza la Guía de la **Iniciativa del Reporte Global** para el reporte anual de su gestión económica, social y ambiental.

1.2.3 Proceso de elaboración

El octavo Reporte de Sostenibilidad respeta los lineamientos de la Iniciativa del Reporte Global (GRI, por su sigla en inglés), la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y consideraciones de principios de la Norma de Responsabilidad Social SA 8000.

Para la selección de contenidos del Reporte, se utilizaron los protocolos de la Versión G4 de GRI.

Formato de presentación

El Reporte completo se presenta en **formato digital** y es descargable desde la página web de SanCor, a través de un sitio específico sobre Responsabilidad Social www.sancor.com/responsabilidadsocial. De acuerdo a las evaluaciones realizadas, el Reporte alcanza la máxima calificación del GRI, en la **Opción Esencial**.

1.2.4 Mecanismos de diálogo con los grupos de interés

Grupo de interés	Mecanismo de diálogo
Asociados	Asamblea Ordinaria Reuniones mensuales y periódicas Interacción con las bases
Consumidores	Encuestas e investigaciones de las preferencias Centro de Atención al Consumidor (CEAC) Campañas publicitarias y de promoción Contacto a través de redes sociales (Facebook, Twitter, LinkedIn y Pinterest). Información en envases y etiquetas
Clientes	Relación directa Reuniones mensuales con los principales clientes Capacitación y asistencia integral a través del proyecto Génesis Compromisos y Auditorías de Responsabilidad Social
Proveedores	Relación de cercanía con proveedores (visitas, reuniones, acuerdos) Auditorías con proveedores críticos Relación con transportistas Relación con proveedores de servicios Encuestas de satisfacción
Empleados	Relación directa Reuniones con representantes sindicales Información y capacitación Encuesta sobre el Reporte de Sostenibilidad y otros medios de comunicación
Medio Ambiente	Visitas e informes de organismos públicos Informe y seguimiento del Sistema Integrado de Gestión
Estado	Consultas permanentes con gobiernos nacional y provinciales Colaboración y cooperación con el Plan Nacional de Vida Saludable Convenios con el Ministerio de Salud de la Nación
Sociedad	Donaciones y auspicios en eventos y a instituciones Relación de cooperación con organizaciones civiles en temas educativos y salud y nutrición

	<p>Formación en salud y nutrición focalizada para pediatras, padres y estudiantes.</p> <p>Apoyo y red de instituciones para la investigación en salud y nutrición</p> <p>Representación y participación activa en las instituciones nacionales y provinciales de la industria y el sector lácteo</p> <p>Relación directa con la prensa</p>
--	--

1.2.5 Alianzas

Mantenemos alianzas estratégicas para fortalecer negocios junto a otras empresas internacionales.

Arla Foods

Producción de proteínas de suero de queso en Porteña, provincia de Córdoba.

Mead Johnson Nutrition

Acuerdo para el abastecimiento de fórmulas infantiles “SanCor Bebé” en el Cono Sur de América.

Vicentín Family Group

Alianza para la comercialización de productos frescos en todo el país a través de Alimentos Refrigerados Sociedad Anónima (ARSA).

1.2.6 Participación institucional de SanCor

Participamos en diferentes espacios e instituciones relacionados con el sector agroindustrial, el sector lácteo y el cooperativismo.

Instituciones en las que participa SanCor (desde el 30/06/2017)

Centro de la Industria Lechera (CIL)
Junta Intercooperativa de Productores de Leche (JIPL)
Confederación Intercooperativa Cooperativa Agropecuaria Ltda. (CONINAGRO)

1.2.7 Premios y Reconocimientos en 2016-2017

- **1° lugar** en el ranking de consumo masivo de Pulso Social (Julio de 2016).
- **Sello 100% Cooperativa** de la provincia de Santa Fe y el Consejo Provincial de Asociativismo y Economía Social de la provincia de Santa Fe (diciembre de 2016).

- **4ta posición en el ranking de marcas con más Prestigio Empresarial y 25° posición** en el ranking de empresas de la consultora en opinión Pública CEOP (diciembre de 2016).
- **3° lugar en el ranking de consumo masivo** de Kantar World Panel (mayo de 2016).
- **46° en el ranking de reputación empresarial** de la consultora Merco (octubre de 2016).

Mención destacada: SanCor recibió el sello 100% Cooperativa

SanCor fue destacada con el **Sello 100% Cooperativa** de la provincia de Santa Fe.

La distinción fue entregada por el Ministerio de la Producción en conjunto con el Consejo Provincial de Asociativismo y Economía Social de la provincia de Santa Fe, durante diciembre.

Se otorga este reconocimiento a las entidades cooperativas que desarrollan sus actividades de acuerdo con los valores y los principios de la doctrina y las buenas prácticas cooperativas.

La distinción fue recibida por Víctor Viotti, protesorero de SanCor. Además de SanCor, fueron premiadas otras 13 cooperativas de trabajo y servicios.

Este Sello reconoce la contribución de SanCor al desarrollo económico, social y ambiental.

1.3 Gobierno corporativo

SanCor es una Cooperativa de primer grado compuesta por 520 productores asociados y 55 cooperativas asociadas.

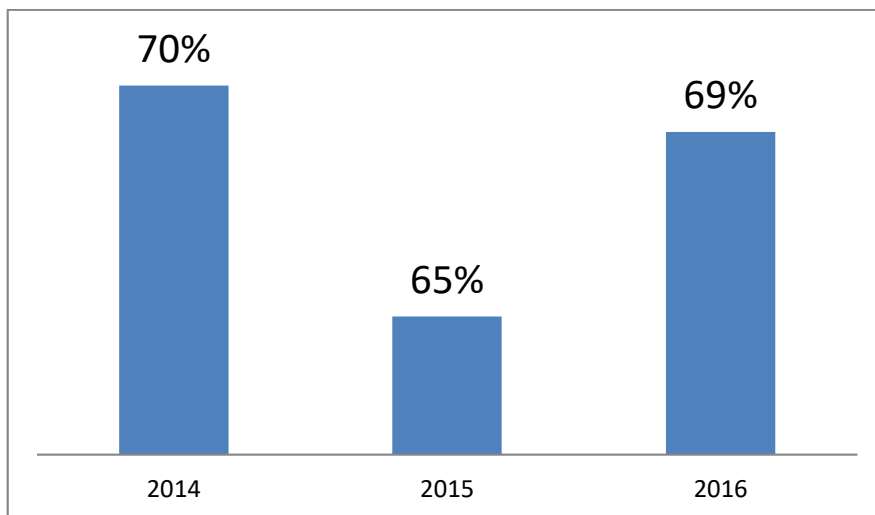
El ingreso y egreso de los asociados a la Cooperativa, así como sus derechos y obligaciones, se rigen por el Estatuto Social y lo dispuesto por Asamblea, asegurando el trato justo y equitativo.

1.3.1 Sistema de participación

La estructura organizativa

Asamblea Ordinaria: es el máximo órgano de conducción de la Cooperativa. Se realiza anualmente para elegir a los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión Fiscalizadora.

Asistencia de delegados de distrito a la Asamblea Ordinaria



Consejo de Administración: es el órgano de gestión de la cooperativa, responsable de la dirección y gestión del negocio.

Se compone por un presidente, doce consejeros titulares y cuatro consejeros suplentes que ejercen su mandato por tiempo determinado.

Comité de Dirección y Comisiones específicas y permanentes de trabajo. Actualmente, se conforman tres Comisiones para el seguimiento de los temas internos:

Comisiones:

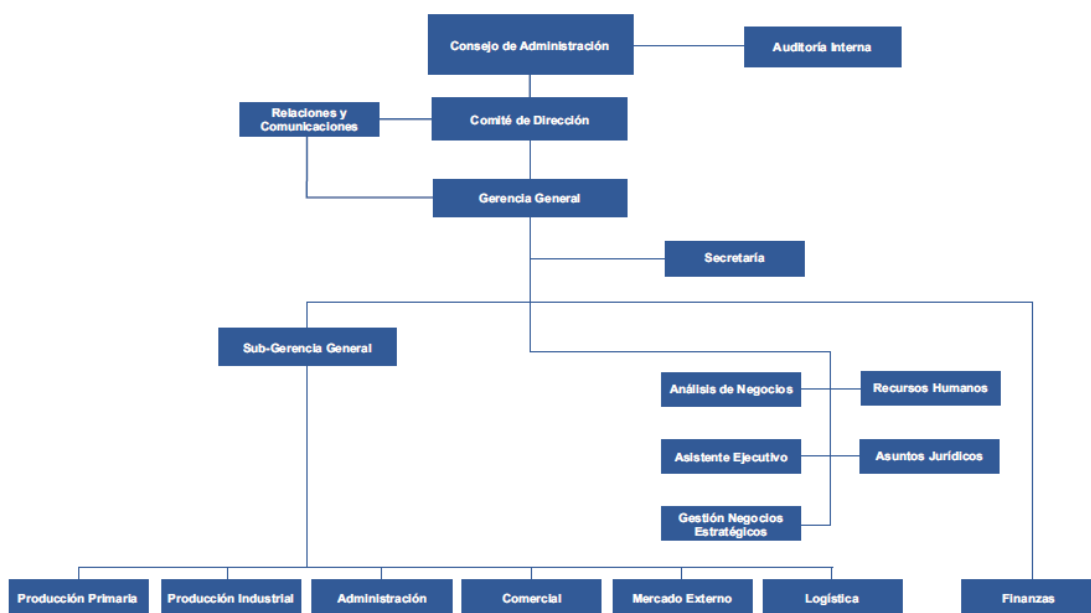
1. Producción Primaria.
2. Industria y Comercio.
3. Administración, Finanzas y Auditoría.

Comisión Fiscalizadora: es el órgano responsable de fiscalizar la administración de la Cooperativa, con amplias facultades de control, desde la verificación de la situación financiera del negocio como la de asegurar el pleno ejercicio de los derechos de los asociados.

Está constituida por un presidente, dos síndicos titulares y 3 síndicos suplentes que ejercen su mandato por tiempo determinado.

Gerencia General: cumplimiento del planeamiento, en la gestión cotidiana de la empresa y la coordinación de los equipos de trabajo.

Organigrama al 30/06/2017



1.3.2. Mecanismos de participación del asociado

La participación de los asociados está regulada por: la legislación nacional, las normas y los principios del cooperativismo, el Estatuto Social y el Reglamento Interno.

Instancias de participación y comunicación de los asociados:

- Reuniones informativas
- Asambleas de Distrito
- Acceso directo a consejeros de cada Distrito
- Información institucional, a través de la Memoria y Balance, el Reporte de Sostenibilidad, la Revista SanCor y el portal www.sancor.com, con acceso exclusivo a información general y técnica, datos de producción y de gestión individual de cada explotación tambera.

Acción destacada del Ej. 2016-2017: Asamblea extraordinaria

El 29 de mayo SanCor Cooperativas Unidas Limitada, realizó una Asamblea Extraordinaria en la cual se aprobó la conformación de un Fideicomiso Financiero de Administración y el Plan para comenzar el camino hacia su reestructuración que, entre otros objetivos, comprende:

- La obtención de un préstamo del Fondo para el Desarrollo Económico Argentino (FONDEAR) por 450 millones de pesos.

- El inicio de un proceso de estabilización de la Cooperativa con el restablecimiento de las actividades productivas y comerciales.
- La regularización gradual de los pagos pendientes.
- La incorporación de Socios Estratégicos.

Esta aprobación es el comienzo de las múltiples gestiones emprendidas por la Cooperativa, en la firme voluntad de avanzar en la búsqueda de soluciones definitivas en su marcha industrial, comercial y empresaria.

1.3.3 Ética y transparencia

Principios éticos aplicados al negocio

Código de Conducta Expresa de manera formal el compromiso asumido por la Cooperativa hacia todos los grupos de interés de la empresa.

En el año 2010, este documento corporativo fue aprobado por el Consejo de Administración. Posteriormente, se entregó a todos los asociados, empleados y principales referentes en la cadena de valor, con el fin de comunicar e integrarlos a todos en la misma dirección.

Cláusula de Derechos Humanos en los contratos

Desde 2012, SanCor incluye una cláusula de Derechos Humanos en los contratos bilaterales y en sus cartas de oferta.

Formalmente, las partes consienten y declaran que **apoyan y protegen los derechos humanos** de reconocimiento internacional, aplicándolos en su operatoria cotidiana en cuestiones tales como:

- Eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción,
- Erradicación del trabajo infantil,
- Abolición de prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación,
- Respeto por las condiciones justas de labor.

Asimismo, se comprometen a notificar a la contraparte, la existencia de reclamos que le sean efectuados en la materia.

Sistema de Auditoría Interna

La Empresa tiene mecanismos de **control interno** para proporcionar la cobertura de los factores de riesgos, brindar seguridad del cumplimiento de objetivos y ofrecer confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

Área de auditoría interna

Gestiona un plan de evaluación de los controles internos establecidos, señalando deficiencias y recomendaciones. Adicionalmente, realiza un monitoreo continuo a través de “alertas” que garantizan la prevención y el control de las operaciones.

Si bien la Empresa no está obligada por la normativa vigente, adoptó una política de prevención en materia de **Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo**, desarrollando procedimientos para prevenir y detectar operaciones inusuales.

Mecanismos de control

Tanto la empresa como sus entes controlados cuentan con auditorías periódicas de estados contables realizadas por **auditores externos independientes**. Los mismos son enviados a la Comisión Nacional de Valores (CNV) y publicados por la misma, y además enviados a los organismos de contralor.

Además, el máximo órgano de control, la **Comisión Fiscalizadora**, tiene responsabilidades legales de evaluación y control del Consejo de Administración de la empresa cooperativa.

1.4 Indicadores económicos

Indicadores de la Memoria y Balance 2016-2017

Cifras expresadas en miles de pesos

INDICADOR	2014-2015	2015-2016	2016-2017
<u>Inversiones (Activos)</u>			
Inversión total	6.117.593	8.477.833	6.899.825
Inversión total, en Bienes de Uso	2.025.660	2.925.874	2.480.015
Inversión del período, en Bienes de Uso	127.297	120.054	62.418
<u>Generación de fondos</u>			
EBITDA	231.945	-445.627	-1.307.679
EBITDA sobre Ventas Brutas	2,1%	-3,4%	-11,5%
<u>Resultados</u>			
Resultado Operativo Ordinario	21.062	-404.035	-2.803.243
Resultado Neto	-447.790	-2.421.408	-2.749.667
<u>Clientes</u>			
Ventas Brutas	11.280.121	13.177.257	11.329.705

Ventas de bienes - mercado interno	8.231.980	10.418.677	8.928.527
Ventas de bienes - mercado externo	2.947.811	2.640.619	1.968.539
Ingresos por servicios	100.330	117.961	432.639
<u>Empleados</u>			
Remuneraciones y aportes	2.034.350	2.798.955	2.924.401
<u>Proveedores</u>			
Facturación a proveedores/gastos de explotación	8.226.010	8.819.236	7.444.951
<u>Sector público</u>			
Impuestos y tasas	293.394	355.362	366.305

CAPÍTULO 2 RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Elaboramos alimentos de base láctea, ricos, seguros, saludables y nutritivos que se adaptan a las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores.

Enfoque de gestión

La concepción, diseño y la adaptación nutricional de nuestros productos se basa en investigaciones científicas y se enmarcan en las guías alimentarias de la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Promovemos una mayor conciencia de los consumidores sobre los hábitos de vida saludable y alimentación balanceada, facilitando sus elecciones de compra mediante una clara y responsable comunicación.

Nuestros procesos mantienen altos estándares de calidad y mejora continua a lo largo de toda la cadena de valor.

El continuo mejoramiento de los productos, en todas sus categorías, consiste en la reducción de sal, azúcar, grasas trans, grasas saturadas, colorantes y en la fortificación con minerales y vitaminas para cubrir las necesidades en cada una de las etapas de la vida de las personas.

Tenemos trazabilidad completa de nuestras materias primas, ingredientes y distribución.

Los pilares de la responsabilidad de producto son:

- Ofrecer alimentos **nutritivos y saludables**
- Brindar **seguridad y altos estándares de calidad**
- Promover **hábitos de vida saludables**
- **Información confiable y responsable**

2.1 Perfil nutricional

Cumplimos con las demandas y expectativas de nuestros consumidores al ofrecer productos de calidad, sanos, inocuos, atractivos, prácticos y convenientes. Se introducen mejoras de acuerdo a las necesidades de cada segmento para una vida saludable.

Reducción de SODIO

Disminución del contenido de sodio en los quesos blandos y semiduros para la prevención y control de enfermedades cardíacas y accidentes cerebrovasculares.

Sustitución de grasas trans

Algunos de nuestros productos contienen menos de 0,5 gramos de grasas trans por porción, lo cual contribuye a una dieta balanceada y saludable.

Alimentos fortificados con vitaminas y minerales: Se desarrollan y reformulan productos para una alimentación equilibrada.

Alimentos libres de gluten. El 90% de los productos lácteos de SanCor son libres de gluten.

2.1.1 Evolución de los productos lácteos

Nuestros alimentos cubren las necesidades de nutrientes en cada etapa de la vida.

BENEFICIOS DE LA LECHE

La leche es **uno de los alimentos más completos** para cada etapa de la vida

- PROTEÍNAS:** Ayudan a mantener nuestros músculos funcionales y reparar distintos tejidos del cuerpo.
- NUTRIENTES:** Aporta calcio y otros nutrientes necesarios para la formación de huesos y dientes.
- VITAMINAS:** Contiene vitaminas A, E y K que aportan energía y ayudan a reforzar las defensas.
- ALTERNATIVAS:** Puede ser reemplazada sólo por sus derivados como quesos, yogures, crema y postres, entre otros.
- HUESOS:** Fortalece la masa ósea, contribuyendo así a prevenir la desmineralización de los huesos, causa frecuente de osteoporosis y fracturas.
- HIDRATACIÓN:** Gracias a su contenido de agua y minerales, favorece una hidratación adecuada.

LECHE = + NUTRICIÓN + SALUD

SanCor

sancor.com · f · t · i

2.1.2 Lanzamientos del ejercicio

Durante el Ejercicio, se presentó un nuevo envase de queso rallado Reggianito.

Con un diseño más moderno y el cierre tipo almohada, el producto se presenta con una mejor exhibición en los puntos de ventas.

Se realizaron acciones de difusión en la página web y en las redes sociales para su promoción.

2.2 Reconocimientos

Los reconocimientos demuestran la contribución de SanCor a la nutrición y salud, y la vocación permanente por la innovación:

SanCor ocupó el tercer lugar en un ranking de marcas de consumo masivo

Por cuarto año consecutivo, SanCor se mantiene en el podio de las marcas más elegidas por los consumidores argentinos, según la consultora **Kantar Worldpanel**.

En el caso de SanCor, se destacan la trayectoria en el país, la oferta de productos, la variedad y versatilidad de uso, junto con la contribución a la nutrición y salud de las personas en cada etapa de la vida.

El estudio se realizó por cuarto año en el país y refleja la opinión sobre las marcas que más fueron compradas y de manera más frecuente.

Base científica y marcos de referencia

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

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

- Organización Mundial de la Salud (OMS)
- USDA; USDHHS; National Cancer Institute, American Cancer Society y American Heart Association.
- Ministerio de Salud de la Nación.

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)

Nueva guía nutricional

En 2016 se presentó la nueva Guía Alimentaria para la Población Argentina (GAPA) que traducen las metas nutricionales establecidas para la población en mensajes prácticos para los consumidores, a fin de adoptar estilos de vida más saludables.



Fuente: Ministerio de Salud de la Nación

2.3 Escucha activa del consumidor

2.3.1 Preferencias del consumidor

Informamos a nuestros consumidores sobre el contenido de todos los productos para que puedan elegir los que mejor se adapten a sus gustos y necesidades.

Instancias de investigación y diálogo con consumidores

Encuesta ómnibus	Hábitos y tendencias de consumidores.
Nuevas tendencias	Tendencias sobre proveedores globales, encuestas cuantitativas y cualitativas.
Encuestas en hogares	Evaluación de productos e innovaciones
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.
Recomendaciones de especialistas	Informes de asesores médicos y nutricionistas.

Escucha activa del consumidor

Nuestros canales de diálogo están abiertos y son permanentes para facilitar el acceso ante consultas sobre la empresa, sus actividades y sus productos.

Consultas recibidas a través de los canales de comunicación:

	2014-2015	2015-2016	2016-2017
www.sancor.com	87	105	247
Correo: sancor@sancor.com.ar	105	256	524
Facebook, Pinterest, Youtube, LinkedIn y Google +	824	783	962

Centro de Atención al Consumidor (0800 + ceacceac@sancor.com.ar sancor.com.ar	89.687	93.423	110.654
---	--------	--------	---------

Aclaración: durante el transcurso del Ejercicio hubo muchas consultas por faltantes de productos en las góndolas. Este se debe a una situación que afectó a toda la industria láctea y a SanCor en particular.

Centro de Atención al Consumidor

Nuestro Centro de Atención (CEAC) brinda respuestas a los consumidores ante posibles reclamos, recomendaciones y sugerencias realizados telefónicamente, por email o a través de la página en Facebook.

Principales consultas:

- Reclamos de Producto
- Consulta por falta de productos
- Consulta de información nutricional de productos.
- Consulta de modo de consumo del producto.

2.4 Seguridad y calidad de nuestros productos

Sistema de gestión de la calidad SanCor

Aseguramos la calidad e inocuidad de nuestros productos desde la obtención de la materia prima hasta la llegada al consumidor.

Las políticas de calidad se aplican desde el tambo, pasando por las etapas industrial, logística y comercial.

El sistema de gestión de la calidad cumple con las especificaciones vigentes y brinda garantías de trazabilidad en todos los productos.

Controles especiales:

- Materias primas e insumos
- Parámetros de producción
- Procesos de elaboración, envasado y distribución
- Controles microbiológicos, físico-químicos y organolépticos
- Sistema documental DOSICAL con información y especificación de cada producto y proceso.

2.4.1 Reconocimientos y Certificaciones

Las plantas industriales de Chivilcoy y Morteros certificaron la Norma Internacional FSSC 22000.

A mediados de julio la planta de Morteros certificó con la Norma FSSC 22000 en su línea de quesos.

Cabe destacar que la planta ya cuenta con la certificación de la misma Norma en su línea de deshidratados y también ISO 9001 para ambas líneas de elaboración.

Además, en agosto, la planta industrial de Chivilcoy certificó la Norma Internacional FSSC 22000 para su línea de Leches Esterilizadas UAT.

La certificación, otorgada en ambos casos por Det Norske Veritas, está relacionada con la **gestión de la inocuidad de los alimentos** de acuerdo a los más altos estándares de reconocimiento mundial.

Para acceder a este reconocimiento internacional, las empresas deben cumplir rigurosos requerimientos en los procesos de diseño, producción y control, que brindan garantías de seguridad alimentaria entregando a nuestros consumidores productos seguros y saludables.

Sistema de gestión de calidad y certificaciones

Plantas Industriales	Certificación ISO 9001	Certificación FSSC22000	Certificación Plan HACCP	Reconocimiento Plan HACCP SENASA
<i>Sunchales</i>				
<i>Brinkmann</i>				
<i>Morteros</i>				
<i>San Guillermo</i>				
<i>Devoto</i>				
<i>Córdoba</i>				
<i>Balnearia</i>				
<i>Gálvez</i>				
<i>Centeno</i>				
<i>La Carlota</i>				
<i>Moldes</i>				
<i>Coronel Charlone</i>				
<i>Chivilcoy</i>				
<i>Arenaza</i>				

Referencias:



Sistema de Gestión de Calidad SanCor.



Certificación ISO 9001 por Bureau Veritas.



Certificación ISO 9001 por Det Norske Veritas



Certificación Plan HACCP por IRAM



Reconocimiento Plan HACCP por SENASA



Reconocimiento Plan HACCP por ASSAL



Certificación ISO FSSC 22000 por Det Norske Veritas

2.4.2 Controles internos

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad define para cada producto y categoría, el cumplimiento de controles establecidos mediante auditorías.

Tipo de auditoría	Cantidad	Requerida por
Auditorías internas	38	Sistema Integrado de Gestión SanCor
Auditorías externas	92	Clientes, organismos de contralor, del exterior y entidades de certificación

2.5 Inversiones productivas y mejoras en procesos

Como hechos relevantes en materia industrial, se destacan acciones de mejora que proveen productividad, eficiencia y ahorro de costos.

1. Proyecto de productividad y eficiencia: Nueva línea integrada y automática para la dosificación y envasado de cereales y frutas en yogur.

El proyecto consistió en el reemplazo de dos dosificadoras y envasadoras antiguas de cereales por una nueva de última generación que permitió sincronizar la capacidad de envasado actual de yogur:

El montaje se realizó entre agosto y diciembre de 2016, la puesta en marcha en enero de 2017.

Cuenta con una capacidad de envasado de: 8.000 envases/hora.

Esto permite producir aproximadamente 3 millones de envases / mes de yogur con cereales y frutas.

Beneficios: productividad, ahorro de costos y todo el proceso automatizado.

Inversión de capital: u\$s 1.400.000

Tiempo total del proyecto: 12 meses

Queso en cubos

En Gálvez se reutilizó una línea de fraccionado de quesos en hebras para trozar quesos y envasarlos en cubos de acuerdo a demandas específicas de clientes.

Se trata de una máquina semiautomática que actualmente procesa 15 toneladas al mes.

Existen varios productos en desarrollo que se darán a conocer durante el transcurso del presente Ejercicio.

2.6 Comunicación responsable

Brindamos información transparente y precisa para garantizar la decisión de compra y consumo adecuado de nuestros productos.

- Comunicamos los beneficios de los productos con el aval de prestigiosos asesores y el respaldo científico correspondiente.
- Adherimos 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.

Principales adhesiones:

- El **Código de Ética y Autorregulación Publicitaria del Consejo de Autorregulación Publicitaria (CONARP)** de la Cámara Argentina de Anunciantes (CAA)¹.
- **Principios básicos para un marco de autorregulación de la publicidad** del sector alimentario de la Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios (COPAL).

Información clara y confiable en envases y etiquetas

Aseguramos el cumplimiento de los requisitos legales y describimos voluntariamente otras informaciones para fortalecer la confiabilidad del consumidor.

1

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. 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. Destacando especial cuidado con los niños y adolescentes y la comunicación en nuevos medios.



INFORMACIÓN NUTRICIONAL

¿CÓMO LEER LA INFORMACIÓN NUTRICIONAL?

El rotulado nutricional brinda información sobre el aporte energético (calórico) y el contenido de nutrientes de los alimentos.

NUTRIENTES

CANTIDADES QUE APORTAN DE HIDRATOS DE CARBONO, PROTEÍNAS, GRASAS TOTALES, GRASAS SATURADAS, GRASAS TRANS, FIBRA ALIMENTARIA Y SODIO.



ADICIONALMENTE

SANCOR BRINDA INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA QUE DESTACA LOS ATRIBUTOS SALUDABLES Y SUSTENTABLES DE LOS PRODUCTOS:



PORCIÓN

ES LA CANTIDAD MEDIA DEL PRODUCTO A CONSIDERAR.



VALOR ENERGÉTICO

MEDIDA DE CUÁNTA ENERGÍA SE OBTIENE AL CONSUMIR LA PORCIÓN DEL PRODUCTO. SE EXPRESA EN KILOCALORÍAS (KCAL).



VD (VALOR DIARIO)

CANTIDAD DIARIA RECOMENDADA DE UN NUTRIENTE, PARA MANTENER UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE.

CONOCER LA INFORMACIÓN

— EN LAS ETIQUETAS —

AYUDA A COMPARAR ALIMENTOS Y ELEGIR LA MEJOR OPCIÓN PARA TU CORRECTA NUTRICIÓN Y SALUD.

WWW.SANCOR.COM

CAPÍTULO 3: CONCIENCIA Y CUIDADO AMBIENTAL

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.

Enfoque de gestión

SanCor procura la protección del entorno ambiental y los recursos naturales ya que son clave para el negocio.

Se promueven acciones de adaptabilidad y contribuir desde la empresa a la reducción de los efectos del cambio climático.

Uno de los aspectos más sobresalientes de este enfoque es la incorporación constante de **tecnología para mejorar procesos, productos y envases más sostenibles**.

Otro tema fundamental es la difusión y aplicación en toda la cadena de valor de las **mejores prácticas productivas y logísticas ambientales** centradas en el uso racional de los materiales y recursos energéticos, el uso eficiente del agua y una gestión integral de residuos priorizando su transformación en subproductos y negocios rentables.

El Sistema de Gestión Ambiental de las plantas industriales y los centros de distribución está basado en la Norma ISO 14000; y es parte del Sistema Integrado de Gestión. Dentro del sistema de gestión, la evaluación de los impactos y el monitoreo y control del desempeño ambiental permite identificar riesgos, diagnosticar problemas y proponer mejoras, con el objetivo de fortalecer la conservación del ambiente y hacer un uso más racional de los factores de producción.

Todas las plantas 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, la pérdida de materia prima, la generación de emisiones gaseosas y efluentes líquidos.

La gestión ambiental comprende los siguientes temas:

- Energía
- Agua
- Efluentes líquidos
- Residuos
- Materiales

3.1 Gestión de la energía

El uso, optimización y control de la energía contribuye a una mejora de los costos operativos y a la reducción de los efectos del cambio climático.

La matriz de consumo de energía

La matriz energética de nuestras plantas industriales está basada en fuentes de energía convencionales, principalmente proveniente de combustibles fósiles (gas natural, fuel oil, una proporción muy reducida de gasoil) y de energía eléctrica de la red pública.

El período 2016-2017 estuvo afectado por el menor procesamiento de materia prima y una menor actividad en las plantas industriales. Esta extraordinaria situación se verifica en los indicadores por menor consumo de recursos energéticos.

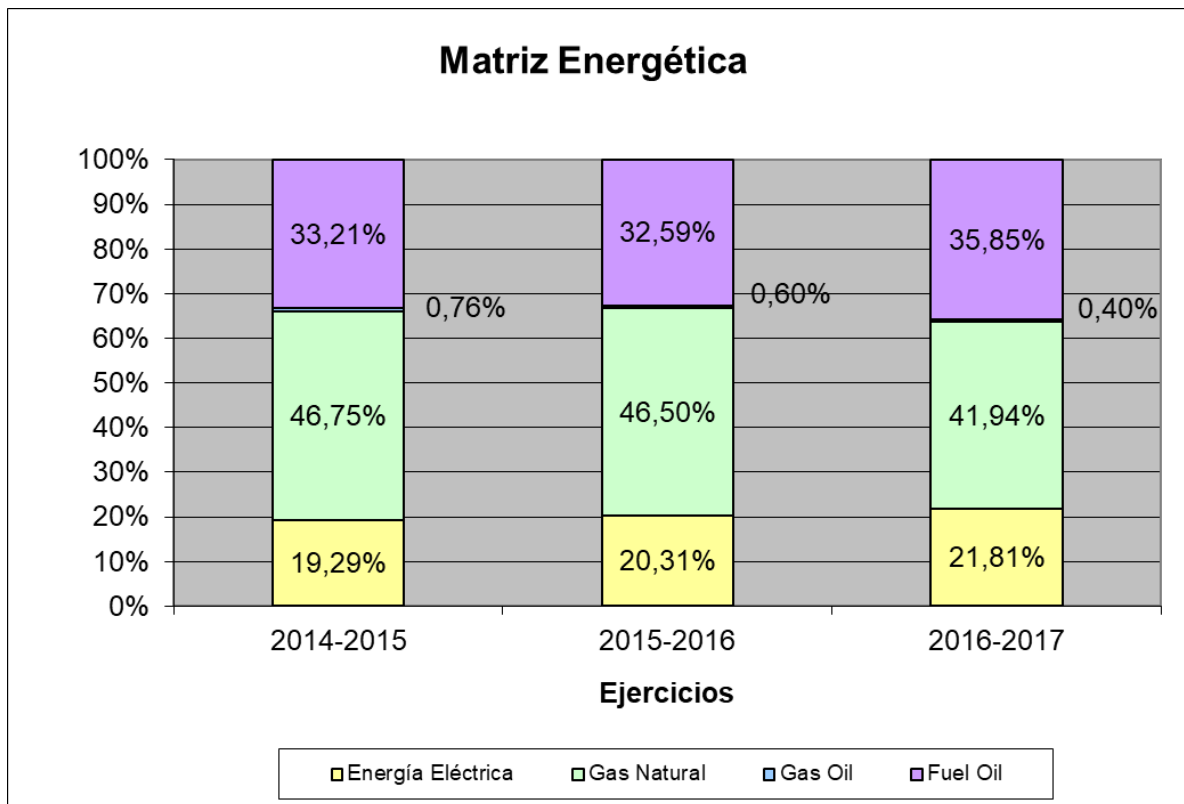
Matriz de energía por fuente

Ejercicio	Energía Eléctrica	Gas Natural	Gas Oil	Fuel Oil	Total
2014-2015	392.823	952.101	15.408	676.386	2.036.719
2015-2016	390.396	893.956	11.464	626.585	1.922.401
2016-2017	291.167	559.961	5.391	478.707	1.335.226

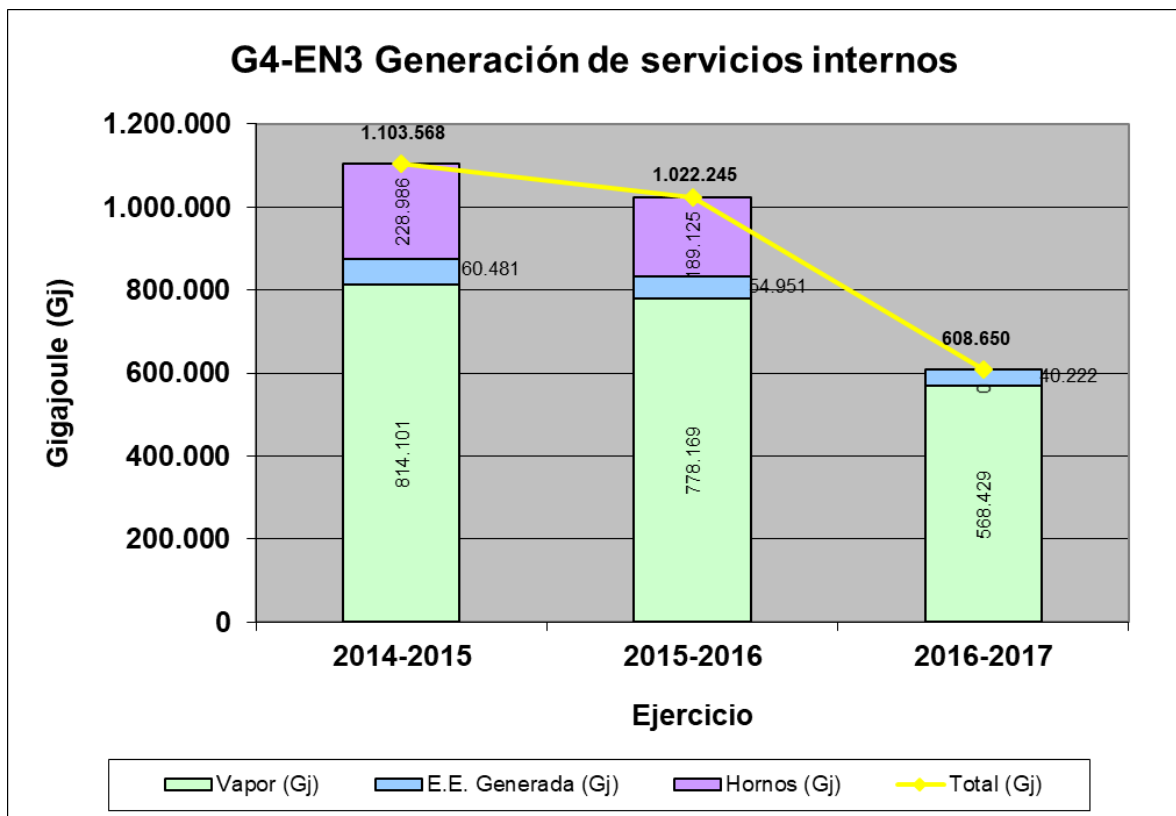
Referencia

Gj: Gigajoule = 10 a la 9 Joule.

Porcentajes de las fuentes de la matriz de energía



Consumo directo: combustibles fósiles



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

Optimización de la energía

La tendencia natural de la evolución de los equipos es hacia la pérdida de eficiencia. Se producen pérdidas energéticas por desgaste, incrustación, obstrucción, rozamiento, disminución de aislación, mal uso y otros factores.

Para invertir esta tendencia, se ha diseñado un sistema de monitoreo de las condiciones de funcionamiento y un sistema de intervenciones programadas para mantener un buen rendimiento.

Además, se contempla el buen uso de los combustibles y la energía eléctrica.

Se producen servicios sobre los cuales se mantienen estándares de rendimiento. Se evalúan y controlan mensualmente indicadores de E.E./1.000 litros de leche y Vapor/1.000 litros leche por cada planta elaboradora.

Nuestros procesos son estacionales por lo que se establecen objetivos para cada mes. Se calculan tomando como referencia la historia (5 últimos años) de comportamiento de cada planta. Esto permite calcular estándares óptimos como una función de la variable independiente litros de leche a procesar.

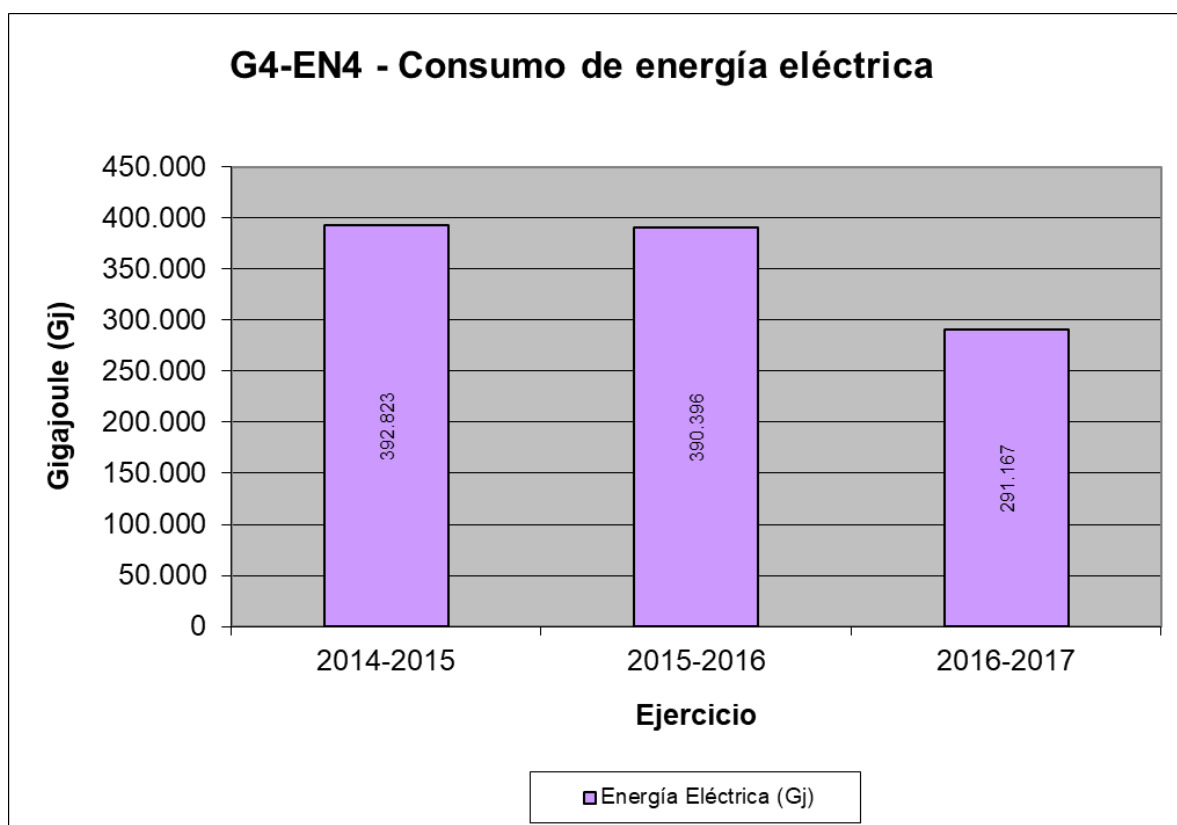
Se realiza una evaluación mensual comparando los valores reales con los objetivos y se obtiene un porcentaje de desempeño.

Este ciclo contempla una realimentación automática, dado que toda mejora de rendimiento conseguida se incorpora al cálculo de los nuevos estándares.

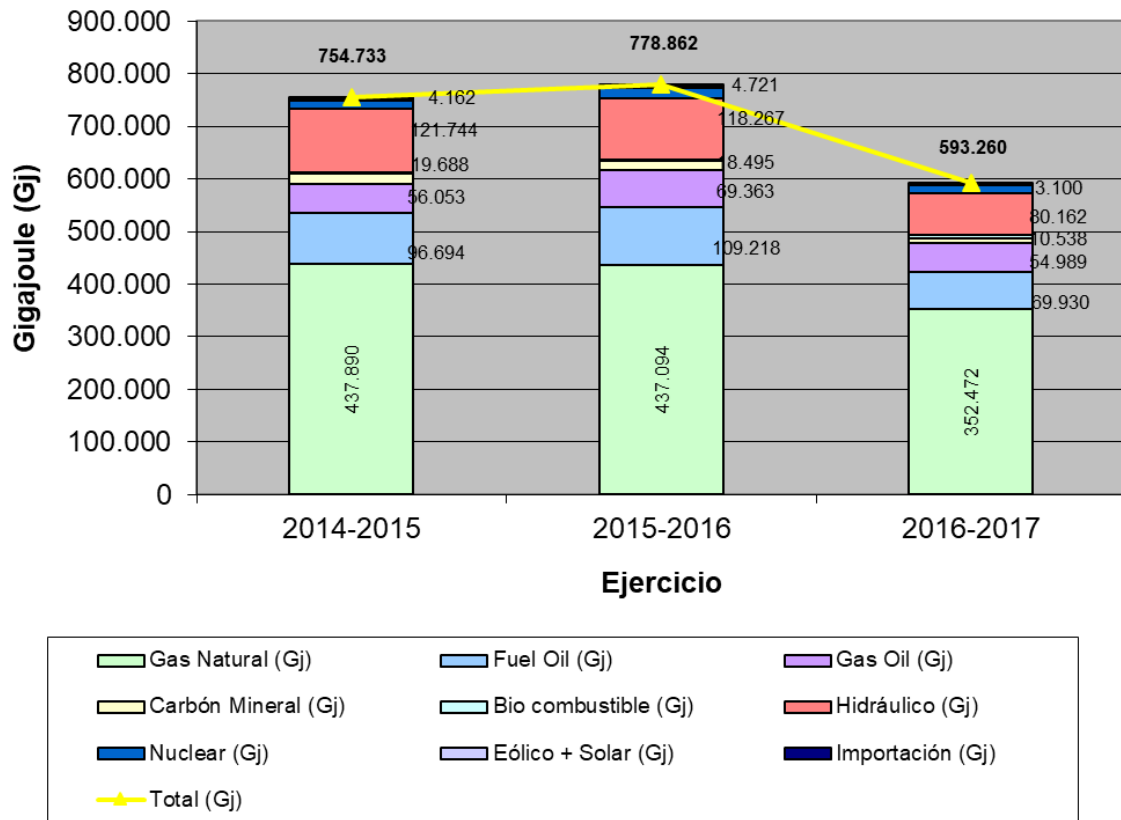
Se trata de un proceso de mejora continua que sigue los lineamientos de la Norma ISO 50.001 - Gestión de la Energía.

Dentro de los supuestos se contempla la evolución exponencial de los recursos energéticos respecto a los litros de leche procesados.

Consumo indirecto: energía eléctrica (combustibles fósiles consumidos para generación de energía en el Mercado Eléctrico Mayorista)



G4-EN4 - Consumo externo de combustibles

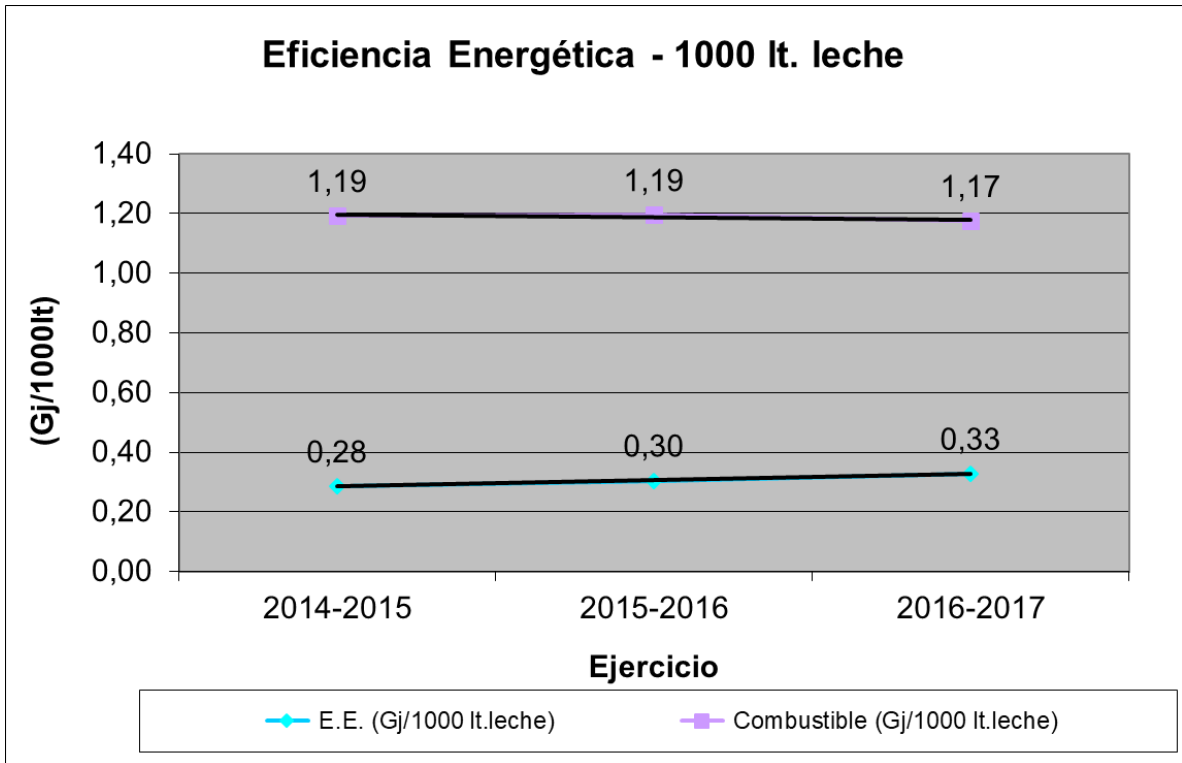


Referencia de Conversión a unidades de energía:

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

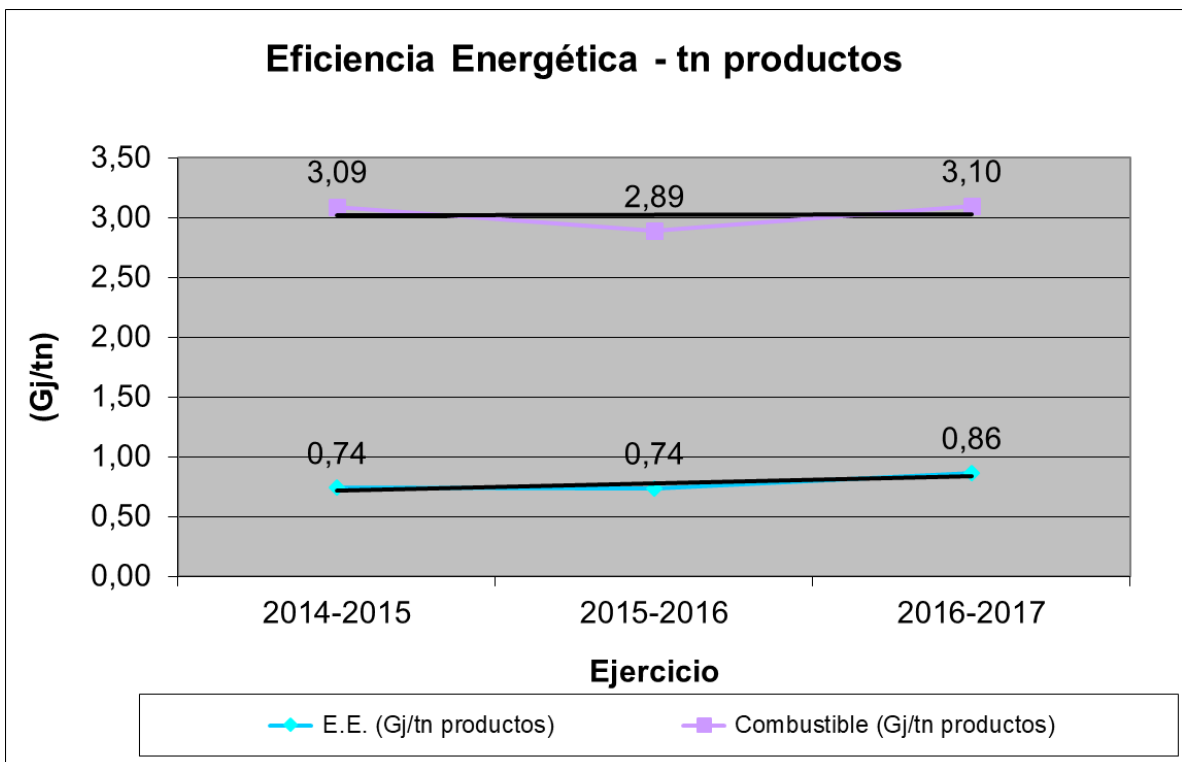
SanCor cuenta con un sistema de monitoreo de las condiciones de funcionamiento y un sistema de intervenciones programadas para mantener un buen rendimiento.

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, entre otros).



RESULTADOS Y LOGROS: se mantiene un proceso de mejora continua. Se controla el consumo de energía eléctrica y combustibles por cada 1.000 litros de leche, fijando objetivos de mejoras.

Se ha logrado tener el proceso bajo control, dado que la desviación estándar es menor al 5 %.



3.2 Gestión del agua

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.

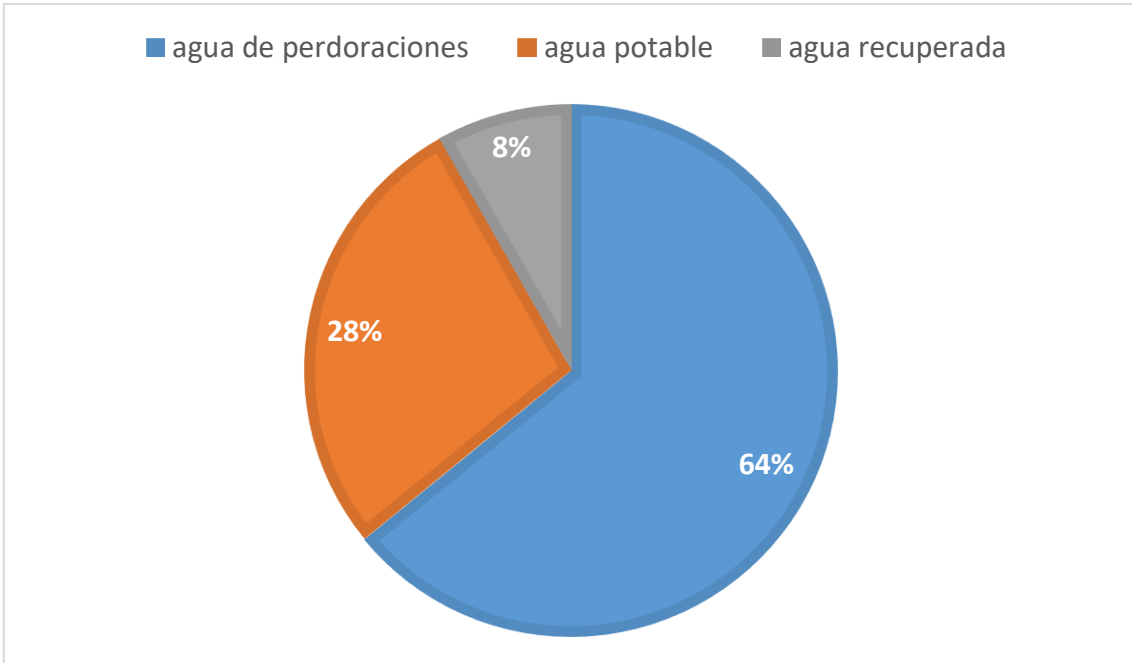
Buenas prácticas de ahorro y reutilización

- Recuperación de 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 procesos de limpieza.
- Recuperación de agua en los procesos de lavado y enjuague de equipos industriales.
- Recuperación de agua del proceso de enfriamiento de tinas y calentadores.
- Colocación de pistolas de corte automático en todos los equipos.
- Limpieza con espuma de la parte externa de los equipos.
- Recuperación de agua del equipo Polisher instalado en planta La Carlota (24.000 litros recuperados en 2016-2017).

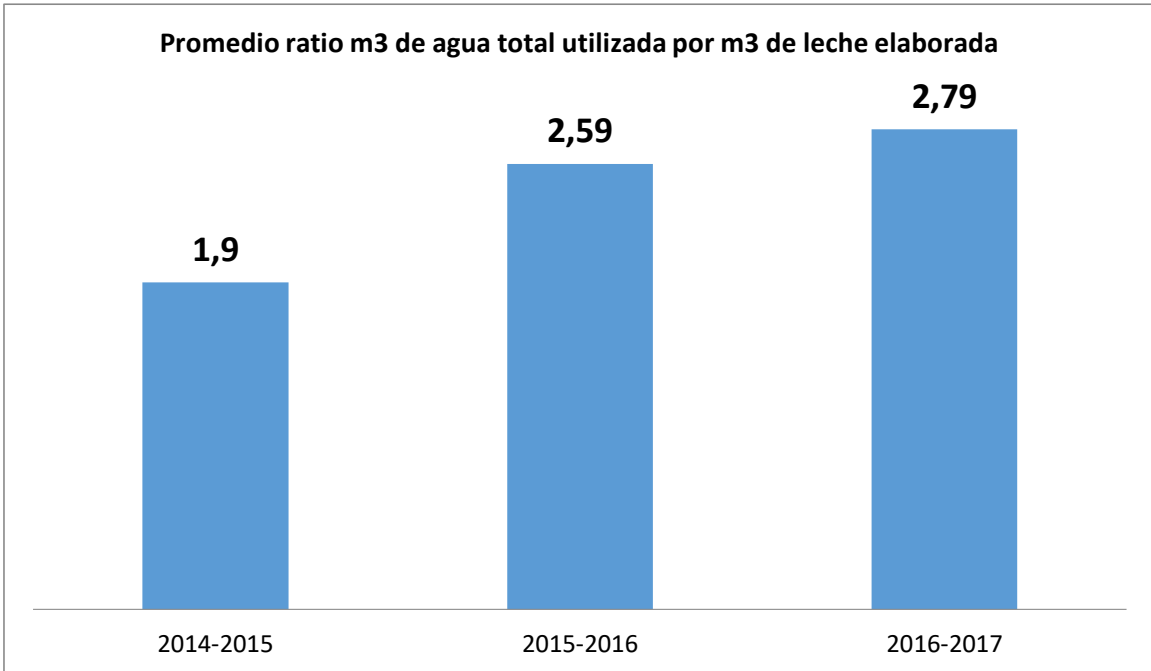
Matriz de consumo de agua

Ejercicio	Consumo anual en m3		
	Agua de Perforaciones propias	Agua recuperada de los procesos industriales	Agua potable
2014-2015	2.369.014	714.988	800.000
2015-2016	2.199.802	353.050	752.468
2016-2017	1.560.465	199.550	675.358

Consumo de agua por fuente



Índice de eficiencia uso de agua



Para elaborar un litro de leche, se utilizan 2,79 litros de agua

3.3 Gestión de los 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.

Buenas prácticas para la reducción de efluentes

- Recuperar los empujes de agua extraída de la leche con destino a reproceso.
- Recuperar el suero de queso con destino a otros procesos industriales.
- Segregar los efluentes de altas cargas no reprocesables para consumo animal
- Optimizar los procesos de limpieza y lavado de instalaciones y equipos.

Calidad de efluentes líquidos

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

Ej.	Kg DBO	M3 Leche	Ratio DBO/m3 leche procesada
2014-2015	5.696.004	1.996.175	2,85
2015-2016	5.650.515	1.271.619	4,44
2016-2017	3.753.511	879.775	4,27

Cambios en el sistema de limpieza química

En el marco del **Plan de Producción Limpia** para mejorar la eficiencia de cada planta, durante el ejercicio se profundizó la reorganización de los procesos de limpieza química, llegando a casi a la totalidad de las líneas de producción.

Proyecto: implementación de nuevas tecnologías en procesos de limpieza química (CIP) en lo que llamamos acciones de "producción más limpia", con optimización de uso de recursos y minimización de efluentes líquidos con destino a tratamiento.

En ambos casos las etapas de implementación ya han finalizado, se han validado los resultados y ya se opera desde hace más de un año con estas nuevas tecnologías que se encuentran disponibles para su replicación en otras

Entre los **principales beneficios** se destacan: reducciones de costos, disminución en la generación de efluentes, mejora de la calidad higiénica, menor tiempo de limpieza, entre otros.

En las plantas industriales continuaron también las auditorías para evaluar los procesos de mejora, bajo el Sistema de Gestión Ambiental de SanCor.

El ahorro por estos cambios en lavados de equipos se estima en USD 2 millones anuales.

Humedales artificiales en Morteros y La Carlota

Las plantas industriales de Morteros y La Carlota (provincia de Córdoba) cuentan con un sistema de humedales artificiales para el tratamiento de efluentes líquidos. Funciona como una represa, que mediante filtros de plantas acuáticas (totoras), permite su adecuada depuración.

3.4 Gestión de residuos

Los residuos se gestionan según las pautas establecidas en procedimientos que privilegian la reducción en origen, el reciclado y reuso.

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.

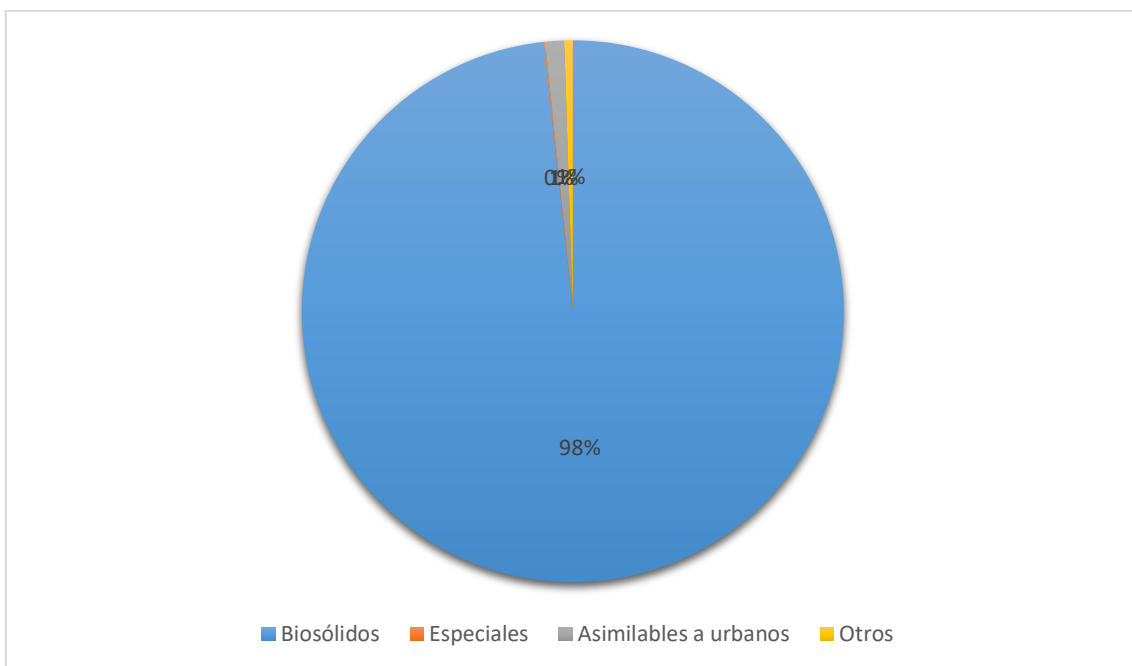
Reciclado de residuos

En todas las plantas industriales y centros de distribución se segregan los residuos en tres categorías: peligrosos y patogénicos, recuperables y asimilables a urbanos

Generación de residuos por tipo

Periodo	Kg Recuperables (reciclados)	Kg Asimilables	Kg Especiales	Kg Biosólidos reciclados	TOTAL Kg	TOTAL m3 leche destinada

AÑO	453586	1047883	35000	41123610	42660079	879775
% c/u	1,06	2,46	0,08	96,40		
Kg/m3 leche	0,516	1,191	0,040	46,743	48,4898	



El 99% de los residuos generados son recuperables (*)

(*) Se incluyen los biosólidos generados

Recuperación y reciclado de envases Tetra Brik

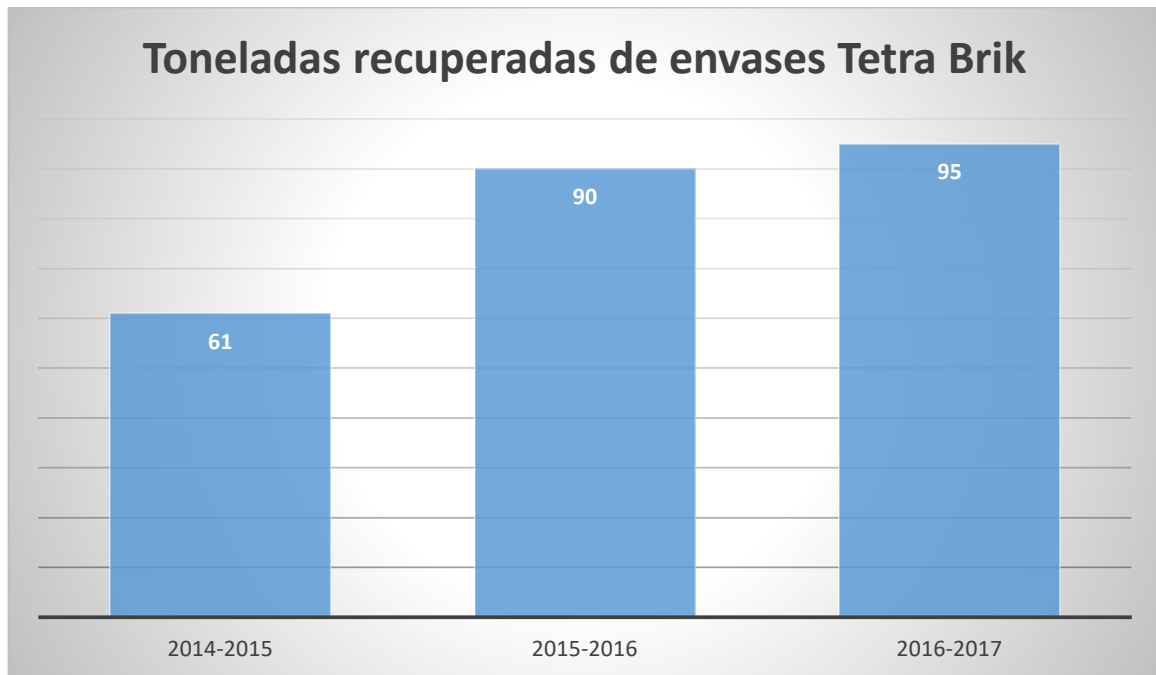
En Chivilcoy y Sunchales se continúa con la recuperación de los desperdicios de envases Tetra Brik originados en la elaboración de leches esterilizadas para su reciclado, materiales que son destinados a proyectos de carácter social enmarcados en la política de responsabilidad social de SanCor.

Así, se reducen los desperdicios, se minimiza el impacto ambiental y se promueve la inserción social plena relacionada con la discapacidad.

Durante el ejercicio 2016-2017 se recuperaron en total 95 toneladas de envases TetraBrik

¿Cómo se recupera el material?

Los envases se obtienen del rezago industrial que se genera en la planta UAT de SanCor en Sunchales. Se separan, prensan y enfardan en la planta. Luego, son remitidos a un centro de reciclado para la conversión en placas. Con este material, ATIADIM y Rupay elaboran productos en sus talleres (Ver más en Capítulo Comunidad).



Final del ciclo de vida de los productos

SanCor posee mecanismos para que los concesionarios y supermercados devuelvan los productos recuperados del mercado, o aquellos que no se han vendido en fecha próxima al vencimiento.

3.5 Gestión de materiales

La gestión de materiales optimiza los consumos y los tipos de materiales de fuentes renovables y no renovables utilizados en la fabricación y envases de los productos lácteos.

Consumo de materiales para envases del ejercicio 2016-2017

Material II	Material	Kg	%	%
-------------	----------	----	---	---

Recuperable	Aluminio	409,901	0.43%	99.92%
	Latex	10,608	0.01%	
	Nylon	522	0.00%	
	Pallets	13,355,948	14.05%	
	Papel	21,702,455	22.83%	
	Papel / PE	3,291,225	3.46%	
	PE	2,832,455	2.98%	
	PE/PET/PE	43,328	0.05%	
	Poliester	4,638	0.00%	
	Polilaminados	5,999,299	6.31%	
	PP	1,228,980	1.29%	
	PP/PVC	7,880,786	8.29%	
	PS	1,866,949	1.96%	
	PS/PVC	3,034,528	3.19%	
	PVC	995	0.00%	
Tetra Pak	33,309,663	35.04%		
Vidrio	24,036	0.03%		
No recuperable	Varios	76,764	0.08%	0.08%
Total general		95,073,080	100.00%	100.00%

Certificación ambiental

En alianza estratégica con el proveedor Tetra Pak, todos los productos de SanCor con envases TetraBrik tienen el logo FSC (Forest Stewardship Council) que certifica que el papel utilizado proviene de una gestión de sustentable de los bosques.

Todos los productos de SanCor en envases tetra brik tienen certificación ambiental FSC

Envases y embalajes con mejoras ambientales

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.

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

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

CAPÍTULO 4: DESARROLLO DE LAS PERSONAS

Brindamos oportunidades de aprendizaje y desarrollo a todas las personas que integran nuestra cadena de valor.

Enfoque de gestión

Contamos con políticas, procesos y planes de trabajo para fomentar un adecuado clima laboral que aliente y motive a nuestros colaboradores.

Las acciones de formación y desarrollo profesional, los programas de salud y seguridad laboral, las instancias de integración y comunicación, las iniciativas de voluntariado, son instrumentos imprescindibles para generar un ambiente de trabajo que favorezca el crecimiento personal y profesional.

Queremos que nuestros trabajadores sean saludables y comprometidos en el trabajo y tengan un ambiente que está libre de accidentes. Por ello, proveemos herramientas para aumentar la seguridad laboral.

La gestión se centra en los siguientes ejes de trabajo:

- Respeto y diálogo
- Comunicaciones internas
- Calidad de vida laboral
- Formación y desarrollo
- Seguridad y salud ocupacional

4.1 Nuestros colaboradores

SanCor emplea a más de 3.700 empleados que se desempeñan en la Casa Central, plantas industriales, sucursales, oficinas de venta y centros de distribución.

Cantidad de empleados de SanCor 2016-2017

GENERO	2017	
	Cantidad	%
FEMENINO	282	8%
MASCULINO	3.444	92%
DOTACION	3.726	

EDAD	2017
------	------

	Cantidad	%
18 a 44 años	2.181	58,5%
45 a 59 años	1.412	37,9%
más 60 años	133	3,6%
DOTACION	3.726	

PROVINCIA	2017	
	Cantidad	%
SANTA FE	1.468	39%
BUENOS AIRES	1.184	32%
CORDOBA	861	23%
RESTO DEL PAIS	213	6%
DOTACION	3.726	

CATEGORIA	2017	
	Cantidad	%
GERENTES	31	1%
JEFES, SUPERVISORES Y ESPECIALISTAS	436	12%
ADMINISTRATIVOS Y OPERARIOS	2658	71%
PREVENTISTAS Y REPOSITORES	601	16%
DOTACION	3.726	

CONVENIO COLECTIVO	2017	
	Cantidad	%
BAJO CONVENIO COLECTIVO	3.265	88%
FUERA DE CONVENIO	461	12%
DOTACION	3.726	

CATEGORIA	2017	
	Cantidad	%
GERENTES	31	1%
JEFES, SUPERVISORES Y ESPECIALISTAS	436	12%
RESTO DEL PERSONAL	3.259	87%
DOTACION	3.726	

(*) Tipo de empleo: empleados en relación de dependencia de jornada completa de SanCor, sin incluir empleados de empresas vinculadas.

INGRESOS: 7

EGRESOS: 891

Cabe destacar que la empresa se encuentra en un proceso de reestructuración operativa, financiera y societaria. Los indicadores de baja de dotación (egresos) responden en gran medida al personal que se incorporó a Alimentos Refrigerados Sociedad Anónima (ARSA) y a través de planes de retiros voluntarios acordados con el personal.

4.2 Respeto y diálogo en el ámbito laboral

Promovemos el diálogo y la conciliación manteniendo buenas relaciones de trabajo.

Fomentamos el diálogo con todos los grupos de trabajo con el objetivo de disponer de un equipo comprometido con los objetivos empresariales.

Libertad de asociación

Aseguramos la libertad de asociación sindical, proporcionando un entorno de trabajo que favorece la mejora del clima laboral, la optimización de las condiciones laborales y el aumento de las capacidades de todo el personal.

Código de Conducta

A través del anexo del Código de Conducta "**Compromisos de los integrantes de la empresa**", se establecen los comportamientos esperados por parte de los empleados y a la vez, se presentan procedimientos formales para consultar e informar sobre infracciones o situaciones que puedan ocasionar conflictos de interés.

El 88% de la dotación se encuentra bajo convenio colectivo de trabajo.

4.3 Comunicaciones internas

Mantenemos una comunicación ágil y dinámica con los equipos de trabajo.

Comunicación interna

Mediante el Boletín mensual "SanCor Hoy", se presentaron las principales novedades de la empresa, los logros, reconocimientos, iniciativas de mejoras, acciones promocionales, de comunicación, responsabilidad social, y recomendaciones sobre nutrición y salud, entre otras.

Además, durante el ejercicio se realizaron acciones de comunicación a través del portal de comunicación interna "**La web de nuestra gente**".

Ingresando en la página de SanCor con usuario y contraseña de red, los empleados acceden a novedades de la empresa y aplicaciones que permiten la autogestión y simplificación de trámites administrativos.

Principales temas de portal:

- Novedades institucionales
- Acciones comerciales
- Iniciativas del personal
- Promociones
- Capacitaciones
- Efemérides
- Documentos de utilidad
- Guía telefónica
- Firma del recibo digital

El portal interno potencia la comunicación digital y ofrece múltiples beneficios de la accesibilidad, el ahorro de tiempos y la disminución de costos y de impacto ambiental.

Campañas de comunicación Durante este período se impulsaron mensajes de sensibilización en temas sobre:

- Cuidado del medio ambiente
- Protección del trabajo infantil
- Promoción de la lactancia materna
- Protección de derechos humanos
- Prevención del cáncer de mama
- Hábitos saludables

4.4 Calidad de vida laboral

Promovemos un clima laboral saludable para potenciar el crecimiento de las personas.

Apoyo a iniciativas de mejora

A través de comunicaciones internas se reconocieron iniciativas productivas de los propios empleados que mejoran procesos y proveen mayor eficiencia operativa.

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**).

- **Plan de retiro voluntario anticipado:** Pueden acceder a este retiro anticipado al momento de su jubilación, los empleados que cumplan con los requisitos de edad, antigüedad y otros estipulados en el reglamento.
- **Descuentos en la compra de Productos SanCor** para todos los empleados y productores asociados.
- **Bolsón de fin de año:** en la previa a las fiestas de fin de año, los colaboradores recibieron una caja de obsequio.

Asociación Mutual de Empleados SanCor: los empleados socios cuentan con servicios de salud, seguros de vida y coberturas de bienes, turismo, multicompras con una importante gama de artículos para el hogar e indumentaria, entre otros.

4.5 Formación y desarrollo profesional

Durante el período, se brindaron acciones de capacitación en toda la cadena de valor.

Seminario sobre neuroliderazgo

25 colaboradores de Administración, Sistemas y Recursos Humanos participaron en un seminario sobre neuroliderazgo. Se trató de un curso en el que se fortalecieron conocimientos sobre la importancia del capital humano y las neurociencias en el desarrollo de equipos de alto rendimiento.

La actividad se desarrolló en 7 encuentros, entre abril y octubre, con colaboradores que tienen personal a cargo en las distintas dependencias.

Se trataron temas sobre neuroética, resolución de conflictos, aprendizajes, competencias, comunicación y roles, entre otros.

Capacitación sobre primeros auxilios en Morteros

El 13 de octubre se realizó en la planta Morteros una capacitación sobre **primeros auxilios** de la que participaron 59 asistentes.

Se brindaron herramientas y recomendaciones sobre cómo actuar ante un accidentado, comprobar sus signos vitales, dotar primeras atenciones para los distintos accidentes o enfermedades, posición de seguridad y aplicación de Reanimación Cardiopulmonar (RCP).

Estas acciones preventivas tienen como finalidad **preservar la vida** de las personas que han sido afectadas, brindando respuestas rápidas, precisas y eficaces, evitando males mayores o daños graves en la salud de las personas.

Finalización del secundario

15 colaboradores de Gálvez y del Centro de Distribución en Buenos Aires finalizaron el secundario. Bajo una modalidad especial dispuesta por SanCor, pudieron completar sus estudios y mejorar su perfil laboral.

Además, muchos de ellos decidieron inscribirse en carreras afines a sus gustos, para adquirir nuevas habilidades que le permitan un mayor desarrollo personal y profesional.

Comunicación e integración

Personal de SanCor y de la empresa Tetra Pak mantuvieron el 12 de agosto una reunión de equipos de trabajo con el fin de estimular y mejorar la comunicación, entre todos los involucrados en el proceso productivo.

Además, plantearon oportunidades de mejora que posibiliten un incremento en la productividad de las líneas de Planta UAT Chivilcoy con los recursos que se disponen actualmente.

4.6 Seguridad y salud laboral

Promovemos el cuidado de la salud y del entorno de trabajo más seguro

4.6.1 Entorno de trabajo seguro

La salud y seguridad de nuestros colaboradores es tan importante como la seguridad alimentaria de nuestros productos.

Trabajamos para reducir y prevenir los accidentes y enfermedades en relación con los riesgos.

Servicios del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional:

- 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.

Las plantas industriales cuentan con **un referente** de Seguridad y Salud Ocupacional. Además, existe un **comité de salud y seguridad laboral** para controlar y prevenir los riesgos laborales, y proponer ideas de mejoras sobre las condiciones y el ambiente de trabajo.

Prevención y atención de la salud laboral

En todas las instalaciones de la empresa efectuamos controles periódicos del estado de salud del personal. Estas acciones se completan con capacitaciones y campañas internas de salud laboral en temas de nutrición, salud y cuidado del cuerpo, promovidas por el Ministerio de Salud de la Nación.

- Riesgos de la obesidad y el sobrepeso

- Prevención del SIDA
- Dieta para prevenir la osteoporosis
- ¿Cómo combatir el dengue?
- Cuidado del sol y la piel en meses de verano

4.6.2 Sistemas de Lucha Contra Incendios y Brigadas de Seguridad

En todas las plantas industriales y centros de distribución contamos con una Brigada de Seguridad integrada por empleados voluntarios.

Las brigadas están conformadas por personal capacitado y entrenado para tareas específicas ante contingencias como incendios o primeros auxilios.

Indicadores de Seguridad Ocupacional

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

Índice de incidencia comparado con otras empresas de la industria láctea

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.

Indicadores de Seguridad e Higiene

	2014	2015	2016
Frecuencia Total (FT)	68,88	90,72	55,23
Frecuencia Incapacitante (FI)	32	36	36
Gravedad (IG)	1,28	1,24	0,95
Incidencia (II)	103,03	104,9	98,29

Referencias:

Frecuencia Total (IFT): mide la cantidad total de accidentes cada millón de horas trabajadas.

Frecuencia incapacitante (IFI): mide la cantidad de accidentes con baja médica cada millón de horas trabajadas

Índice de Gravedad (IG): mide la cantidad de días perdidos por accidentes por cada mil horas trabajadas.

Índice de Incidencia (II): mide la cantidad de accidentes con baja médica cada mil trabajadores expuestos.

CAPÍTULO 5: CADENA DE VALOR SUSTENTABLE

Nuestra cadena de valor está integrada por las empresas tamberas, los proveedores de insumos, bienes y servicios, de transportes y los clientes.

Enfoque de gestión

Integramos una cadena de valor desde la producción de leche en los tambos, la recolección de la materia prima en áreas cercanas a las plantas industriales, la flexibilidad de provisión a nuestras plantas industriales y la logística integral optimizada por la ubicación estratégica de nuestros proveedores.

Un gran número de estos proveedores consolidan una relación de largo plazo y beneficio mutuo. A ellos se suman un equipo de trabajo de servicios, asesoramiento técnico, capacitación, transferencia de tecnología y auditoría, que trabaja estrechamente con el resto de las áreas, afrontando el reto común de fortalecer y asegurar una cadena de valor sustentable, y ejercer un impacto positivo en aquellas comunidades donde está inserta la Cooperativa.

Además, en la construcción del vínculo social y la coordinación con los distintos grupos de interés de la cadena, se plantean como elementos esenciales la vinculación con entidades del sector lácteo y en las cámaras empresariales, para trabajar sobre los desafíos y conocer nuevas herramientas para aplicar al mejoramiento continuo de la gestión.

5.1 Proveedores de materia prima

Al cierre del ejercicio, la Cooperativa está compuesta por 520 productores y 55 cooperativas asociados. Durante el período 2016-2017 se procesaron: 914.234.701 litros de leche anuales.

5.1.2 Atención y asistencia técnica al productor

Brindamos asistencia integral gratuita para las empresas tamberas asociadas

Cuatro coordinaciones zonales brindan respuestas técnicas y de contacto personalizado a través de técnicos de apoyo y un equipo de asesores.

Principales servicios

- Asistencia técnica
- Pago y liquidaciones
- Gestión de temas financieros
- Información
- Calidad de leche
- Transporte y recolección de leche
- Capacitación
- Asesoramiento en temas de desarrollo tecnológico
- Asesoramiento técnico-nutricional y gestión ambiental
- Asesoramiento en reforma o construcción de instalaciones.

5.1.3 Transporte y recolección de leche

El transporte de materia prima se realiza bajo criterios que aseguran una adecuada formación para mantener intacta la calidad de leche, con una correcta conservación de las muestras y sistemas automatizados de carga que brindan confiabilidad y seguridad en el servicio.

Optimización de recorridos

Durante el período 2016-2017 se puso en marcha el proyecto de “**Optimización del Abastecimiento Primario**” que comprende una solución al abastecimiento de leche de tambo en forma integral.

Puntos destacados:

- Todas las plantas de SanCor y las emergentes de la reciente reorganización
- Todos los orígenes
- Leche de tambos asociados
- Compras industriales
- Compras a tambos no asociados

Esta tecnología que se puso en marcha en Febrero de 2017 es pionera a nivel mundial y permite optimizar costos de transporte, recorridos, localizando de forma óptima el remanente de materia prima y contribuyendo a preservar la calidad de la leche.

Capacitaciones para transportistas

En noviembre y diciembre de 2016 se realizaron jornadas de formación para transportistas de leche.

Las actividades se realizaron en Balnearia, El Tío, Pascanas, San Basilio, Serrano, Santa Rosa de Río Primero, Devoto, Morteros, Centeno, Emilia, Sunchales, Rivadavia, 30 de Agosto y Chivilcoy.

Se realizó un balance de los últimos meses, agradeciendo el esfuerzo por la recolección de leche en medio de las inundaciones y con caminos intransitables.

Además, se plantearon temas sobre: el cuidado del producto primario, el compromiso, la dedicación y la formación para garantizar la calidad de la materia prima desde el equipo de frío hasta la planta industrial asignada.

También se remarcaron 7 puntos clave para el trabajo del transportista, con requisitos a cumplir, métodos de trabajo y buenas prácticas a aplicar en los procesos.

Sistema de información geográfico

Todas las unidades de recolección cumplieron con requisitos críticos de documentación (control de caudalímetros, control del estado de la unidad y Documentación).

Se utilizó el Sistema de Información Geográfico (SGI) para el seguimiento de tambos, recorridos e información satelital.

5.1.4 Comunicaciones con el productor

Nuestros asociados reciben información sobre temas de gestión y producción de las empresas tamberas a través de diversos medios:

- **Revista SanCor**
- **Página web:** sección especial para Productores asociados
- **Redes sociales:** en Facebook, contamos con un grupo privado para productores de SanCor, donde pueden compartir novedades e información técnica útil para sus empresas tamberas.

Manuales y documentos específicos desarrollados para la gestión y resolución de problemas de los asociados:

- Manual Integral de la Empresa Tambera
- Manual de Bienestar Animal
- Manual del Transportista
- Manejo correcto de Agroquímicos

5.1.5 Formación empresarial

SanCor ofrece instancia de aprendizaje para favorecer la actualización de conocimiento y la difusión de buenas prácticas que contribuyan a la mejora continua de la actividad.

Principales acciones de capacitación

Sexto Congreso del PDT

Más de 400 personas participaron del **Sexto Congreso del Programa de Desarrollo Tecnológico de SanCor (PDT)**.

Los días 25 y 26 de agosto de 2016, SanCor realizó en Tanti, provincia de Córdoba, el Sexto Congreso del Programa de Desarrollo Tecnológico. Fueron dos jornadas intensas de formación en las que se compartieron distintos temas de gestión empresarial y actualización de conocimientos sobre la actualidad y el futuro del sector junto a destacados especialistas.

Capacitación para operarios de tambos

Se realizaron jornadas para compartir experiencias y repasar conceptos y lineamientos claves en cada factor del proceso, en temas sobre crianza artificial de terneros, manejo del parto y vacas en transición, recría de vaquillonas, reproducción, rutina de ordeño, uso de mixer y manejo de pasturas, alimentación de la vaca en ordeño.

Las capacitaciones a campo fueron desarrolladas integralmente por profesionales de la Cooperativa y se tratan temas comunes a las explotaciones, para favorecer el crecimiento productivo y la adecuada toma de decisiones en las empresas tamberas.

Curso para productores del PDT

35 productores adheridos al Programa de Desarrollo Tecnológico participaron de un curso de producción de leche. Los encuentros se desarrollaron en 7 módulos, bajo la coordinación de técnicos del PDT del Área de Producción Primaria.

El curso comenzó en junio de 2016 y culminó en diciembre del mismo año.

Se trataron temas sobre simulación de sistemas, nutrición animal, sanidad y reproducción, gestión, manejo del personal y manejo de efluentes.

5.1.7 Evaluaciones y controles

Acompañamos, monitoreamos y auditamos el sistema de aseguramiento de calidad de las empresas tamberas para garantizar la calidad y trazabilidad de la leche.

Evaluación para el sistema de pago

Se evalúan y califican las entregas de leche para retribuir en forma equitativa y justa el esfuerzo productivo, con un criterio integrador de las necesidades industriales, de los consumidores y los productores.

Criterios de evaluación:

- Calidad bacteriológica y sanitaria.
- Rendimiento industrial.

- Procedimientos operativos
- Buenas Prácticas de Manejo (BPM)
- Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP).

Sistema de aseguramiento de la calidad

En el ejercicio se mantuvieron las auditorías del Sistema de Aseguramiento de la Calidad SanCor (SACS). También se sumaron relevamientos generales a todos los tambos, y otro con mayor grado de detalle para los tambos seleccionados de leches especiales. Estos trabajos son relevamientos de campo.

Los temas relevados hacen referencia a:

- ✓ Datos de georeferenciación
- ✓ Datos físicos de la explotación (cantidad de vacas en ordeño, hectáreas, etc.)
- ✓ Equipo de ordeño y de frío
- ✓ Rutina de ordeño y lavado
- ✓ Control de agua destinada a higiene
- ✓ Medio ambiente (control de plagas, efluentes)
- ✓ Riesgo de contaminación con metales pesados
- ✓ Alimentación y comederos
- ✓ Planillas de registraciones

5.2 Proveedores de insumos, bienes y servicios

Generamos valor compartido a través de una relación de cooperación y cercanía con nuestros proveedores.

Contribuimos al desarrollo de proveedores para asegurar el correcto abastecimiento de nuevos insumos, establecer términos y condiciones específicas de contratación, así como también detectar oportunidades de negocios y otros aspectos.

Cantidad de proveedores de SanCor 2016-2017

	N°
En Argentina	1.263
En el Exterior	44
Total	1.307

Durante el ejercicio, se efectuaron **más de 300** reuniones comerciales con proveedores con el fin de fortalecer nuestra relación y asegurar el normal abastecimiento de los insumos.

Evaluación de proveedores

Durante 2016 se continuó con la evaluación y el desarrollo de los proveedores de materiales productivos. La evaluación considera aspectos como cantidad, tiempo de entrega, calidad, servicio, funcionamiento en máquina y garantías de calidad.

Procedimientos

- 1- **Selección y aprobación de proveedores** (cumplimiento del insumo que provee según los requerimientos de SanCor, requisitos legales y productivos, auditorías técnicas, certificaciones de calidad y otros documentos financieros del proveedor, y auditoría inicial de calidad).

- 2- **Evaluación de la confiabilidad del proveedor:** De acuerdo con la evaluación del nivel de riesgo del insumo, se determina el tipo de control.

Proveedores productivos de insumos de alto riesgo

- Los proveedores estratégicos son evaluados mensualmente con controles al 100% de los lotes y con requerimientos exigentes en calidad y seguridad alimentaria.
- La mayoría de estos proveedores cuentan con certificaciones ISO 9000, ISO 22000, FSSC 22000, y otras normas de seguridad alimentaria.
- Todos ellos están integrados al **Sistema de gestión de calidad de SanCor**, que incluye auditorías a sus instalaciones y controles de calidad en el ingreso de los insumos entregados.
- Las auditorías de SanCor a sus proveedores críticos comprenden el sistema integral de gestión, ya que se controlan tanto los procesos productivos como también las condiciones de salud, seguridad e higiene, la aplicación de buenas prácticas de seguridad alimentaria y de gestión ambiental.

5.3 Proveedores de transporte

La logística es clave para que nuestros productos lleguen a todos los puntos de venta y centros de distribución en condiciones óptimas y eficientes preservando la calidad e inocuidad.

Tipos de transporte

Transporte de Interplanta: transporte de materia prima leche entre plantas industriales, con unidades del tipo tanques térmicos.

Transporte de Producción en Proceso: transporte de productos semielaborados entre la planta elaboradora y la planta en donde se produce la terminación del producto, con unidades semirremolques furgones.

Transporte de Productos Terminados: transporte de los productos elaborados desde las Plantas y Centros de Cargas a los Centros de Distribución y depósitos para la distribución final del producto, con unidades semirremolques tipo furgones y alternativa de transporte en vagones de carga en tren.

Transporte de Distribución: servicio de transporte y entrega de productos a los concesionarios, supermercados y clientes en general, con unidades de tipo chasis, balancines y semirremolques térmicos.

Transporte de Exportación: transporte de productos en unidades y contenedores, por medios terrestre (camión y tren) hasta los puertos de salida en Rosario y Buenos Aires o directamente hasta el cliente en el caso de clientes de los países limítrofes.

Aprovechamiento de unidades

La logística integral del transporte se coordina con 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.

Compromisos de los transportistas

El servicio de transporte se basa en el acuerdo y firma de un convenio o reglamento mandatorio, cuyo incumplimiento tiene como sanción la suspensión o cancelación definitiva de la relación contractual.

SanCor establece esta base mínima de requisitos respecto de la documentación, la unidad y el chofer del servicio del transporte.

Principales acciones del Ejercicio 2016-2017

Durante el periodo se produjo una reducción significativa en la actividad de la cooperativa, tanto en los movimientos inter planta, como así también en lo que respecta a los transportes de producto terminado.

La situación crítica referente a pagos de servicios, entre diciembre y Abril, impactó directamente en la reducción drástica de la cantidad de unidades en uso y la cantidad de kilómetros que se pudieron asignar a las mismas, siempre con la premisa de eficiencia de la flota y Km recorridos.

La cantidad de empresas prestadoras de servicio también acompañó la reducción de actividad.

Desde mayo en adelante se ajustó la condición de pago a los transportes, con el objetivo de poder mantener la flota ya ajustada y poder dar cobertura a la demanda industrial y comercial de ese periodo.

Requisitos

Eficiencia en recorridos

La red de logística y de distribución maximiza los esfuerzos para la atención de pedidos, rotación de productos y eficiencia en recorridos con menor impacto ambiental. Los fletes de larga distancia deben cumplir una guía de recorrido provista por la empresa, confeccionada con herramientas informáticas y satelitales, para reducir los kilómetros de distancia y coordinar las cargas aprovechando los retornos de los viajes.

La optimización de los recorridos y el control del estado de los vehículos, reduce las emisiones de carbono a la atmósfera, disminuyendo consecuentemente los efectos sobre el cambio climático.

Control de transportistas

Previo a la contratación de proveedores de transporte, se realizan reuniones de inducción sobre los requerimientos del servicio.

Para asegurar la entrega de la mercadería y optimizar el proceso integral del transporte, ahorrando recursos y preservando el ambiente, se realizan los siguientes controles:

Control de la documentación obligatoria de las unidades y los choferes

La documentación debe ser presentada por la empresa transportista, previamente al vencimiento, a los auditores externos. El informe de incumplimiento tiene como efecto inmediato la inhabilitación del proveedor para prestar el servicio.

- **Verificación del estado de las unidades y el desempeño de los choferes.**

SanCor cuenta con un sistema de control periódico del estado, conservación y antigüedad de las unidades de transporte, de los equipos de frío completos y adecuados

según el producto a transportar, del equipamiento y el sistema de seguimiento satelital; así como también el estado de presentación, limpieza e higiene de la unidad y del chofer.

Las coordinaciones de tráfico y cargas de las unidades operativas industriales y centros de distribución realizan todas estas verificaciones, registrando una como mínimo cada 6 meses en cada caso, y se procede a la calificación del servicio.

5.4 La cadena comercial

A través de distintos canales de comercialización, llegamos a la mesa de los consumidores de todo el país y en destinos del exterior.

Estructura comercial

Canales
Minoristas
Hipermercados
Supermercados
Mayoristas
Clientes industriales
Hospitales y centros de salud

Distribución de productos

4 Centros de Distribución (Centro de Distribución en Buenos Aires – Córdoba – Santa Fe – Bahía Blanca),

Centros de Distribución Regional (Tucumán – Neuquén),

6 Centros de Carga (Sunchales – Chivilcoy – Gálvez - Devoto – Morteros – San Guillermo)

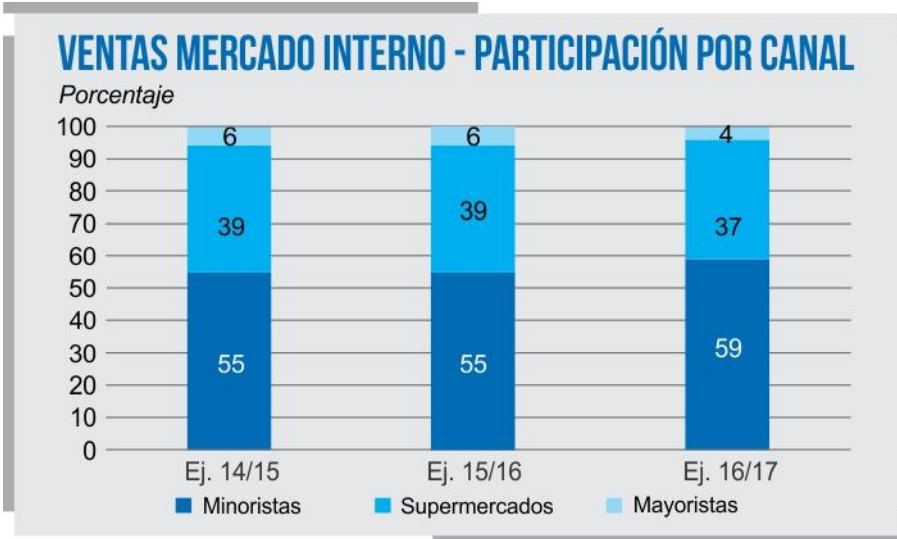
5 Oficinas Logísticas (Sunchales – Resistencia – Rosario – Mar Del Plata – Mendoza).

5.4.1. Impacto en el mercado lácteo argentino

Somos una de las empresas lácteas líderes en ventas.

En este ejercicio, las ventas en el mercado interno ascienden a \$8.928.527.000 millones de pesos.

Ventas mercado interno - participación por canal



Impacto en el mercado externo

SanCor sigue siendo protagonista en el mercado exportador de lácteos. El volumen total exportado asciende a 41.100 toneladas, por un importe total aproximado de \$2.640 millones.

Principales destinos del Ej. 2016-2017:

- Argelia
- Rusia
- Venezuela
- Brasil
- Nigeria
- Chile
- Perú
- Paraguay
- México
- Estados Unidos
- Uruguay



5.4.2 Desarrollo de la cadena comercial

Promovemos el desarrollo de toda su cadena comercial a través de herramientas que favorecen su crecimiento y mejor desempeño.

Capacitación

Mantenemos capacitación permanente con los distribuidores, los concesionarios y operadores comerciales para llevar adelante una gestión eficiente.

A través del Programa Génesis, se emplean herramientas de inteligencia comercial para la estandarización de procesos, sistemas de información unificados on line y monitoreo del desempeño, para lograr la mejora continua en toda la cadena comercial.

Encuentros

Además, se mantienen encuentros en los que participan equipos de ventas con referentes de Recursos Humanos donde comparten detalles de los nuevos lanzamientos, y estrategias de venta, entre otros temas.

5.4.3 Compromisos éticos, sociales y ambientales

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

Auditorías de Clientes

Durante el ejercicio, clientes y otros públicos solicitaron declaraciones y auditaron nuestras instalaciones sobre temas y acciones de Sustentabilidad.

Consisten en la adhesión a códigos de conducta o compromisos impulsados por empresas clientes, a fin de asegurar el cumplimiento de requisitos en su cadena de valor.

Durante el ejercicio, se aprobaron instancias de evaluación de: Arcos Dorados, Fonterra, Carrefour, Pernod Ricard, Unilever, Sedex y Pacto Mundial de las Naciones Unidas (ONU). También se responden constantemente pedidos de información de ONG, instituciones educativas, prensa, organismos públicos, entre otros.

5.4.4 Trazabilidad y productos vendidos recuperados al final de su vida útil

Controlamos la logística y distribución de nuestros productos para garantizar la cadena de frío y otros requisitos de conservación y calidad.

Además, contamos con mecanismos para que todos los concesionarios y supermercados devuelvan los productos recuperados del mercado, o aquellos que no se han vendido en fecha próxima al vencimiento.

CAPÍTULO 6: DESARROLLO DEL PAÍS Y LAS COMUNIDADES LOCALES

Mantenemos relaciones constructivas y sustentables con las personas, organizaciones y las comunidades de nuestras plantas industriales.

Enfoque de gestión

SanCor contribuye al desarrollo regional y nacional a través de toda su cadena de valor, desde sus productores asociados hasta los consumidores.

En toda la cadena, se generan más de 15 mil puestos de trabajo directos e indirectos que permiten el desarrollo y arraigo rural o en pequeñas poblaciones de los productores asociados, sus operarios, empleados, proveedores, clientes y consumidores.

En SanCor participamos activamente en iniciativas ciudadanas, en alianzas público-privadas, vinculados con otras entidades, empresas y organizaciones civiles a partir de prácticas responsables que generan impactos económicos, sociales y ambientales positivos.

Ejes de trabajo:

Desarrollo local
Soluciones de nutrición y salud
Educación

Promovemos la educación y construimos alianzas para dar soluciones de alimentación, nutrición y salud.

6.1 Desarrollo local

Establecemos relaciones constructivas y de cooperación con empresas, y organizaciones para favorecer el desarrollo regional.

6.2 Iniciativas sociales para la nutrición y salud

A través de diversos proyectos, promovemos el cuidado de la salud y la mejora de la nutrición en la población

6.2.1 Apoyo a la Fundación Banco de Alimentos

Desde 2002 colaboramos con la **Fundación Banco de Alimentos** para coordinar y entregar productos que no se pudieron comercializar y aún están aptos para consumo.

Productos entregados en 2016-2017: yogures, postres y leches

Campaña Buena leche, buena vida

En septiembre de 2016 nos sumamos a la campaña “**Buena Leche Buena Vida**”. Mediante la donación de 3 mil litros de leche larga vida y la difusión de la campaña en los medios de comunicación de SanCor, contribuimos con la alimentación de los comedores asignados por la Fundación Banco de Alimentos.

6.2.2 Grupo Solidaridad

Empleados de SanCor colaboran mediante el “**Grupo Solidaridad**”, con el aporte voluntario de dinero para la compra de bolsas de leche en polvo de 25 kg que SanCor cede a un precio preferencial.

Desde 2002, ya han entregado 18.000 bolsas de leche en polvo, dando asistencia alimentaria a las familias, fundamentalmente a niños en situación de extrema pobreza.

La distribución

Se realiza a comedores escolares y barriales, asilos y otras organizaciones de localidades de todo el país, hasta lugares lejanos y de difícil acceso, es posible gracias a la red de logística de SanCor, sus concesionarios y empleados.

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.

6.2.3 Acompañamiento a clubes sociales

Acompañamos a instituciones en actividades recreativas y deportivas orientadas al bienestar, nutrición y la salud de los niños.

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

6.2.4 Prevención del cáncer de mama junto a LALCEC

En octubre de 2016 acompañamos a la Liga Argentina de Lucha Contra el Cáncer (LALCEC) mediante una campaña de difusión sobre la prevención del cáncer de mama.

La iniciativa consistió en iluminar de color rosa el frente de la Casa Central, en Sunchales, y en el Centro de Distribución de Buenos Aires, llevando un mensaje de prevención y adopción de hábitos saludables a toda la población.

6.2.5 Promoción de la lactancia materna Durante la Semana Mundial de la Lactancia Materna (del 1° al 7 de agosto), difundimos 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.

6.3 Promoción de la educación

Contribuimos a la educación y el desarrollo integral a través de proyectos sociales sustentables.

6.3.1 Formación de personas con capacidades diferentes

Acompañamos proyectos que brindan oportunidades laborales para personas con discapacidad.

Carpintería sustentable ATIADIM en Chivilcoy

Desde 2010, acompañamos el proyecto ECO-ATIADIM, una ONG de Chivilcoy, provincia de Buenos Aires, que genera oportunidades de trabajo a través de la elaboración de artículos de carpintería y contribuye a la empleabilidad, la inclusión social y la conciencia medioambiental a través de la educación.

ATIADIM cuenta con una carpintería sustentable, en el marco del proyecto conjunto entre SanCor, Tetra Pak, y otros actores públicos y privados, mediante el recupero de materiales Tetra Brik provenientes del rezago de la planta industrial. Actualmente, trabajan 15 operarios que reciben capacitación permanente y seguimiento de los profesionales de la institución.

Proyecto Rupay en Sunchales

Desde 2014 acompañamos a Candi, una Asociación Civil de Sunchales que desde 1982 se desempeña con la Misión de ayudar a la integración social de jóvenes con discapacidad.

A través de su taller protegido Rupay, los alumnos desarrollan actividades con el material reciclado de Tetra Brik para la confección de artículos de carpintería.

6.3.2 Separación y reciclado de vasos en Sunchales

Como parte del proyecto de responsabilidad social iniciado en Agosto 2016, ya se han logrado separar 180 kg de vasos y revolvedores en Sunchales.

Estos vasos se disponen en cestos diferenciales que se instalaron en las dependencias de Casa Central y Planta industrial.

Se trata de una iniciativa sustentable para alentar la recuperación de residuos en origen y su adecuada disposición final.

Como complemento del proyecto, comenzaron a entregarse tazas de cerámica para reducir el consumo de vasos plásticos.

Cabe destacar que los cestos fueron confeccionados con material reciclado de envases Tetra Brik por CANDI de Sunchales, a través de su taller protegido Rupay.

Forma parte de un proyecto social y ambiental que impulsa SanCor y Rupay, que mediante una carpintería sustentable, brinda servicios y oportunidades laborales a personas con discapacidad.

6.3.3 Promoción de hábitos saludables

SanCor inició un proyecto de educación alimentaria en una escuela primaria.

La primera etapa se desarrolló en la Escuela Nº 379 “Florentino Ameghino” de Sunchales, con alumnos de 1er. y 4to. grado.

Se trata de un proyecto de Responsabilidad Social que tiene como propósito transferir conocimientos sobre nutrición y salud a alumnos de escuelas primarias de las comunidades en las que la Cooperativa tiene destacada participación.

El objetivo es promover hábitos de vida saludable entre los niños y adolescentes en edad escolar, posicionando a SanCor como referente en nutrición y salud.

El proyecto

El proyecto de Kiosco Saludable está orientado a las escuelas primarias ya que es un espacio de aprendizaje en el cual los niños transcurren varias horas cada día; permite incluir a todos los niños que asisten a las instituciones y produce alto impacto y efecto multiplicador hacia las familias y amigos.

Contó con la coordinación de un profesional nutricional y comprendió 5 talleres dentro del horario escolar, con charlas y juegos (bingo, juego de la oca, naipes sobre temas de nutrición y salud confeccionados por el equipo de Relaciones y Comunicaciones de SanCor).

Para llevar adelante esta propuesta se emplearon las nuevas Guías de Alimentación para la Población Argentina (GAPA) del Ministerio de Salud de la Nación.

6.3.4 Apoyo a escuelas agrotécnicas

Promovemos la educación de escuelas agrotécnicas asociadas a la Cooperativa. A través de la entrega de insumos para la actividad lechera, equivalente al 2,5% de la producción remitida, SanCor contribuye con 12 establecimientos educativos del interior del país.

Las instituciones pertenecen a las localidades de Colonia Vignaud, Chazón, Adelia María, La Carlota y Las Acequias (Córdoba); Venado Tuerto, San Cristóbal y San Justo (Santa Fe); Trenque Lauquen (Buenos Aires) y Colonia Alpina (Santiago del Estero).

Durante el desarrollo del Congreso del PDT en 2016, se entregaron reconocimientos a los alumnos destacados en lechería de cada una de las escuelas beneficiarias.

6.3.5 Fundación María de las Cárceles

Donamos equipamiento informático dado de baja por recambio de tecnología o roturas a la Fundación María de las Cárceles. A través del Programa “**Segunda Posibilidad**”, se enseña el oficio técnico para la reparación de PC a reclusos de penales de la provincia de Buenos Aires.

Desde su comienzo, se capacitaron más de 800 internos y se entregaron 10 mil computadoras. Los beneficiarios finales del Programa son escuelas del interior del país que reciben este material reciclado en funcionamiento.

6.3.6 Consultas de instituciones educativas

A su vez, a través del portal de SanCor en Internet y de la página en Facebook, se atendieron más de 423 consultas de estudiantes sobre aspectos institucionales y productivos.

6.4 Formación cooperativa

La formación cooperativa fortalece el liderazgo de grupos de jóvenes y productores, y promueve aptitudes y habilidades para su mejor desempeño.

6.4.1 Federación de Centros Juveniles

La Federación ofrece cursos y talleres de capacitación para la formación de jóvenes dirigentes empresariales.

En 2016-2017 se trabajaron temas sobre: liderazgo, promoción de jóvenes, empresa familiar y cooperativismo, en instituciones educativas de los distintos distritos de la Cooperativa.

7. PARÁMETROS DEL REPORTE

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 período iniciado el 1º de julio del 2016 y finalizado el 30 de junio del 2017, incluyendo datos de ejercicios anteriores a efectos comparativos.

Para la elaboración del Reporte se utilizó la **Guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI)**. De acuerdo a las evaluaciones realizadas, el Reporte alcanza la máxima calificación del GRI, en la Opción Escencial, ya que incorpora nuevos contenidos básicos relativos a la estrategia, análisis, gobierno, ética y la integridad de la empresa.

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. Los contenidos del reporte enmarcados en los parámetros de GRI son compatible con la Norma ISO 26000: 2010, la guía de NORMALIZACION INTERNACIONAL EN RESPONSABILIDAD SOCIAL, según lo refiere el documento **“GRI and ISO 26000”**.

Tabla de contenido del Global Reporting Initiative y Pacto Mundial

INTRODUCCIÓN

Estrategia y análisis

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4.01	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.			5
G4.02	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.			7-16
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
G4.02	Nombre de la organización.			6-7, 83
G4.03	Principales marcas, productos y/o servicios.			6-7, 83
G4.04	Localización de la sede principal de la organización.			83
G4.05	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.			57
G4.06	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			6-7
G4.08	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).			56-59
G4.09	Dimensiones de la organización informante.			6-7
G4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.			41-42

G4.12	Describa la cadena de suministro de la organización.			47-58
G4.13	Cambios significativos en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.			4-21
G4.14	Indique como aborda la organización, si procede, el principio de precaución.			9-10, 21
G4.15	Principios u otras iniciativas externas de carácter económico, social y ambiental que la organización suscribe o ha adoptado.			8
G4.16	Asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a la que la organización pertenece.			10

CONTENIDOS GENERALES

Aspectos materiales identificados y cobertura

Nº	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4.17	Listado de entidades cubiertas por los estados financieros de la organización y otros documentos equivalentes.		Balance económico 2016-2017	
G4.18	Proceso de definición del contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.			7-9, 65
G4.19	Listado de aspectos materiales.			7
G4.20	Cobertura de cada aspecto material dentro de la organización.			7-9
G4.21	Cobertura de cada aspecto material fuera de la organización.			7-11
G4.22	Las aclaraciones sobre técnicas de mediciones de datos y la expresión de información de Reportes anteriores, se indican en notas al pie de páginas de la tabla de indicadores.			7-11, 65

G4.23	Consecuencias de las reexpresiones de la información de memorias anteriores y sus causas.			7-11
G4.24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.			9-10
Participación de los grupos de interés				
G4.25	Base para la elección de los grupos de interés con los que la organización trabaja.			9-10
G4.26	Descripción del enfoque adoptado para la participación de los grupos de interés.			9-10
G4.27	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y descripción de la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.			9-10

PERFIL DE LA MEMORIA

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4.28	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año, calendario).			65
G4.29	Fecha de la memoria anterior mas reciente (si la hubiere).	Reporte de Sostenibilidad 2016-2017		
G4.30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Anual		65
G4.31	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.			83
G4.32	Proceso de definición del contenido de la memoria.			7-11

G4.33	Políticas y prácticas vigentes con respecto a la verificación externa.			65
G4.34	Estructura de gobierno de la organización y sus comités.			11-15

GOBIERNO CORPORATIVO

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4.35	Proceso de delegación del órgano superior de gobierno de su autoridad en temas económicos, ambientales y sociales en la alta dirección y determinados empleados.			11-15
G4.36	Designación de un cargo ejecutivo o no ejecutivo con responsabilidad en temas económicos, ambientales y sociales, y si la misma reporta directamente al órgano superior del gobierno.			11-15
G4.37	Indicar si el presidente del órgano superior de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.			4, 11-15
G4.42	Rol del órgano superior de gobierno y de la alta dirección de desarrollo, aprobación y actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos.			6-7, 11-15
G4.43	Medidas adoptadas para desarrollar y mejorar el conocimiento del órgano superior de gobierno con relación a los temas económicos, ambientales y sociales.			6-11, 11-15
G4.46	Función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos organizacionales de gestión del riesgo de temas económicos, ambientales y sociales.			11-15
G4.47	Frecuencia de supervisión del órgano superior de gobierno sobre los impactos, riesgos y			11-15

	oportunidades económicas, ambientales y sociales			
G4.48	Máximo comité a cargo de la revista y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura que todos los Aspectos materiales queden reflejados.			11-15
G4.49	Proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.			11-15
G4.51	Políticas remunerativas para el órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Establecidas en el Estatuto Social de la Cooperativa		
G4.52	Procesos para determinar la remuneración.	Establecidas en el Estatuto Social de la Cooperativa		
G4.53	Indicar cómo son consideradas y tenidas en cuenta las opiniones de los grupos de interés en relación a la remuneración.	Establecidas en el Estatuto Social de la Cooperativa		
Ética e integridad				
G4.56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de organización.			6

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Enfoque de gestión e indicadores de desempeño

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. 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.		Balance económico 2016-2017	15-16
G4. EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.			15-16
G4. EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			43-44
G4. EC4	Ayudas financieras recibida de gobiernos		Balance económico 2016-2017	
Presencia en el mercado				
G4. EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			40-41
G4. EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondientes a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			47-56
G4. EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.			7-15
Impacto económicos indirectos				
G4. 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.			23-27

G4. EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.			23-27
------------	---	--	--	-------

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Indicadores de desempeño ambiental

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.			38-40
G4. EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.			38-40
Energía				
G4. EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.			27-33
Energía				
G4. EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.			27-33
G4. EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.			27-33
G4. 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.			27-33
G4. EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.			27-33
Agua				
G4 EN8	Captación total de agua por fuentes.			33-35

G4. EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.			33-35
G4. EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.			33-35
Biodiversidad				
G4. EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	No está disponible		
G4. 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 está disponible		
G4. EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No está disponible		
G4. EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No está disponible		
Emisiones, vertidos y residuos				
G4. EN15	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	No está disponible		
G4 EN16	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No está disponible		
G4 EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	No está disponible		
G4 EN20	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No está disponible		
G4. EN21	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No está disponible		

G4. EN22	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			35-36
G4. EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento			35-36
G4. EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales significativos.	No se registraron accidentes significativos		
G4. EN25	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.			36-38
G4. EN26	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.	No está disponible		
Productos y servicios				
G4. EN27	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.			36-40
G4. EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.			36-40
Cumplimiento normativo				
G4. EN29	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No se registraron multas significativas		
Transporte				

G4. EN30	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.			36-40, 53-56
General				
G4. EN31	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No está disponible		
G4. EN32	Porcentajes de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.			22-23
G4. EN33	Impactos ambientales significativos, reales y potenciales en la cadena de suministro y medidas al respecto.			27-40, 47-59
G4. EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado.	No se presentaron reclamos significativos		

DIMENSIÓN SOCIAL

Indicadores de desempeño social

Prácticas laborales y ética en el empleo

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. LA1	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupo de edad, sexo y región.			40-41
G4. LA2	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.			43

G4. LA3	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.			40-42
G4. LA4	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.			40-43
Salud y seguridad en el trabajo				
G4. LA5	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.			44-46
G4. LA6	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.			44-46
G4. LA7	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.			44-46
G4. LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos			44-46
Formación y educación				
G4. LA9	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.			44
G4. LA10	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.			43-44

G4. LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.			43-44
G4. LA12	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.			40-42
G4. LA13	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No hay diferencias entre el salario base de hombres y mujere		
G4. LA14	Porcentajes de nuevos proveedores que se examinaron en función de los criterios relativos a prácticas laborales.			24-27, 52-53
G4. LA15	Impactos negativos significativos, reales y potenciales en las prácticas laborales en la cadena de suministros.			47-58
G4. LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado y resuelto mediante mecanismos formales.			40-43

DERECHOS HUMANOS

Prácticas

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. 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			7-11

G4. HR2	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			43-44
No discriminación				
G4. HR3	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	No se registraron accidentes		
Libertad de asociación y convenios colectivos				
G4. HR4	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.	La empresa cumple con la Legislación vigente y el Convenio Colectivo de Trabajo		
Explotación infantil				
G4. HR5	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	La empresa cumple con la Legislación vigente y el Convenio Colectivo de Trabajo		
Trabajos forzados				
G4. HR6	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.	La empresa cumple con la Legislación vigente y el Convenio Colectivo de Trabajo		
Prácticas de seguridad				

G4. HR7	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.			43-44
Derechos de los indígenas				
G4. HR8	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	Las instalaciones de la empresa no están próximas a tierras de poblaciones indígenas.		
G4. HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impacto en materia de derechos humanos.			43-44
G4. HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.			23-27, 52-53
G4. HR11	Impactos relativos significativos en materia de derechos humanos.			6-11
G4. HR12	Número de reclaciones sobre derechos humanos que se han presentado.	No hubo reclamaciones		

SOCIEDAD

Indicadores de desempeño: comunidad

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades,			59-64

	incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.			
G4. SO2	Centro de operaciones con efectos significativos negativos.	No se registraron impacto negativos		
Corrupción				
G4. SO3	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.			11-14
G4. SO4	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.			6-11
G4. SO5	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No se registraron incidentes de corrupción		
Política pública				
G4. SO6	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Política incluida en el Código de Conducta, disponible en www.sancor.com		
G4. SO7	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	No se realizaron aportes		
G4. SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No se registraron accidentes		
Cumplimiento normativo				
G4. SO9	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No se registraron accidentes		

G4. SO10	Porcentaje de nuevos proveedores que fueron evaluados en función de criterios relacionados con el impacto en la sociedad.			52-53
-------------	---	--	--	-------

RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS

Indicadores de desempeño: salud y seguridad del cliente

N°	Indicadores GRI Guía G4	Omisiones	Verificación externa	Página
G4. 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.			17-19
G4. 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	No se registraron incidentes		
Etiquetado de productos y servicios				
G4. 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.			25-26
G4. 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.	No se registraron incumplimientos		

G4. PR5	Iniciativas o prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.			19-22
Comunicaciones de marketing				
G4. PR6	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.	No se registraron incidentes		24-26
Privacidad del cliente				
G4. PR7	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No se registraron reclamos		
Cumplimiento normativo				
G4. PR8	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.	No se registraron multas		

COMENTARIOS Y APORTES

Envíe sus comentarios, dudas o solicitud de información adicional a sancor@sancor.com.ar

Agradecemos su aporte para la mejora de este documento completando la encuesta de evaluación en: www.sancor.com/responsabilidadsocial

RENDICIÓN RESPONSABLE DE CUENTAS

Esta versión completa contiene las acciones y los resultados destacados de la gestión sustentable de SanCor durante el ejercicio 2016-2017.

Su formato digital facilita la difusión y distribución, evitando la impresión en papel.

NOMBRE DEL CONTACTO: Marcelo Gornati – Gerente General

FECHA DE EMISIÓN: Octubre de 2017

SanCor Cooperativas Unidas Ltda.

Tte. General Richieri 15

S2322FYA

Sunchales – Santa Fe, Argentina



Cooperativas Unidas Ltda.