

Código de Conducta de SanCor



Cooperativas Unidas Ltda.

Código de Conducta

1ª edición | año 2010



Cooperativas Unidas Ltda.

Índice

Introducción	5
Pilares estratégicos	7
Principios éticos aplicados al negocio	9
Gobierno corporativo	13
Responsabilidad sobre productos	17
Medio ambiente	21
Produccion primaria	25
Cadena de valor	29
Empleados	33
Sociedad y comunidad	37

Introducción

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

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

Por lo tanto, la aplicación de este código mejora el diálogo entre las partes y las integra en un clima de armonía, ética e interés común.

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

Este documento corporativo ha sido aprobado por el Consejo de Administración, autoridad máxima de la Cooperativa, el 06/09/2010.

Pilares estratégicos

Misión

Agregar valor a la leche.

Visión

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

Valores

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

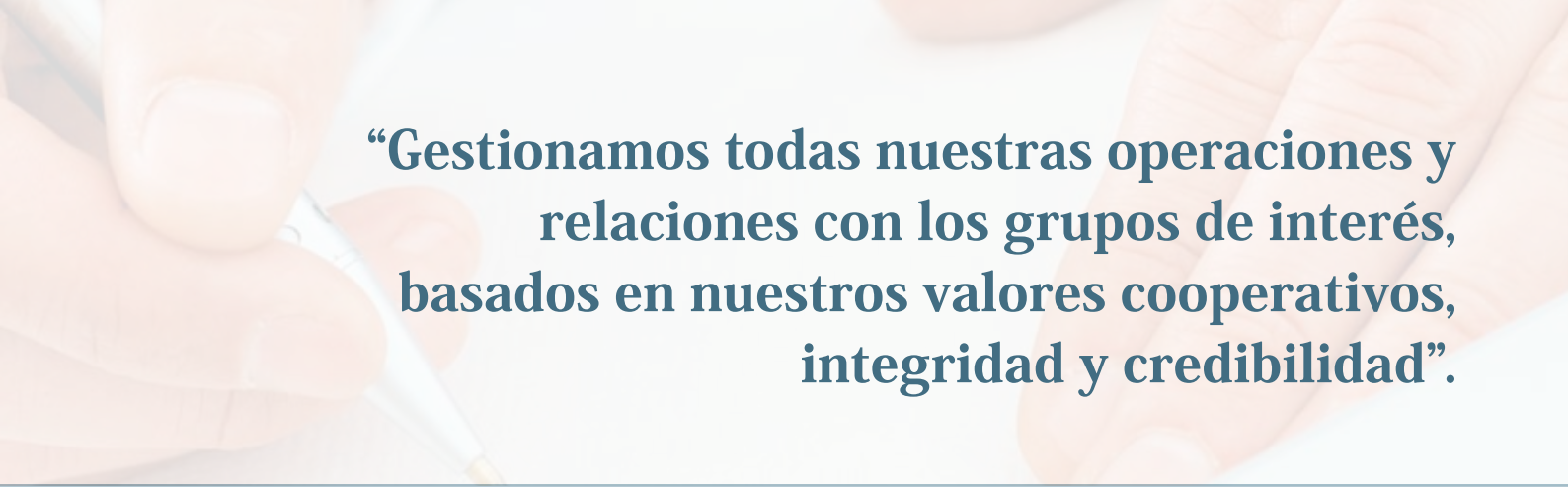
Valores cooperativos

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



Principios éticos aplicados al negocio





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

Este compromiso de SanCor comprende:

Conducta global

Conducir operaciones y establecer relaciones con honestidad, respeto y de acuerdo a la ley en todos los países en los que opera.

Derechos Humanos

Respetar y promover los acuerdos internacionales de derechos humanos en todos los países en los que opera.

Legislación

Cumplir todas las leyes, normas y reglamentaciones vigentes en los países en los cuales actúa. Exigir a sus consejeros y gerentes la inmediata toma de decisión y acciones frente a cualquier incumplimiento, infracción de contrato o de ley.

Rendir cuentas

Responder y emitir sus balances, reportes y demás documentos corporativos respetando la legislación nacional y los acuerdos internacionales.

Grupo de interés

Establecer una relación honesta y de comunicación permanente con sus asociados, empleados, consumidores, clientes, proveedores, competidores, comunidad e instituciones y organismos públicos.

Competencia leal

Promover la competencia en términos equitativos y no abusivos de la posición de líderes del mercado respetando la ley de competencia en todos los países en los que opera.

Corrupción

No aceptar sobornos ni otro tipo de pago o ventajas financieras en beneficio de sus negocios.

No ofrecer o proveer regalos o pagos que constituyan o pudieran ser interpretados como un soborno.

Exigir a sus consejeros, gerentes y empleados la negación de ofrecimientos de sobornos y su inmediata comunicación a la línea superior.

Intereses materiales personales

Exigir a los integrantes del Consejo de Administración y de la Comisión Fiscalizadora y a sus gerentes que informen al Consejo de Administración, los casos en los cuales directa, indirectamente o por terceras partes, tienen intereses materiales en una transacción o en un tema clave que afecta a la empresa.

Gobierno corporativo



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

Este compromiso de SanCor comprende:

Gestión Empresaria

Gestionar sus negocios y procesos con innovación y optimización continua del uso de los recursos con el fin de agregar valor.

Asociados a la Cooperativa

Establecer términos equitativos y justos para el ingreso y egreso como asociado a la Cooperativa, estipulados por el Estatuto Social y resoluciones de la Asamblea.

Participación de los asociados en las decisiones del negocio

Otorgar a sus asociados el derecho de elegir y ser elegidos como miembros del Consejo de Administración y la Comisión Fiscalizadora, de acuerdo a lo previsto por el Estatuto Social.

Poner a disposición de todos los asociados, los documentos corporativos en los plazos exigidos por el Estatuto Social, con anticipación a la Asamblea y otras reuniones de los asociados.

Brindar información suficiente y adecuada al Consejo de Administración y la Comisión Fiscalizadora para asegurar sus decisiones sobre la estrategia y su control del plan estratégico del negocio.

Conferir a sus asociados el derecho de proponer al Consejo de Administración y a la Asamblea, todas aquellas iniciativas que crean convenientes al interés social, estipulado en su Estatuto Social.

Información a los asociados sobre la gestión del negocio

Ofrecer a sus asociados un fácil acceso para informarse sobre el Estatuto Social, la elección de los miembros del Consejo de Administración y la Comisión Fiscalizadora.

Proveer a sus asociados información suficiente relativa a decisiones concernientes a importantes cambios corporativos.

Brindar a sus asociados la información que ellos requieran sobre la Cooperativa. Por ejemplo: tendencias de mercado, situación financiera, etc.

Responsabilidad sobre productos



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

Este compromiso de SanCor comprende:

Bienestar

Brindar a los consumidores alimentos que satisfagan sus necesidades, les brinden bienestar y colaboren en mejorar su calidad de vida.

Innovación y desarrollo de productos

Integrar equipos multidisciplinarios internos, con instituciones generadoras de conocimiento de nuestro país y con otros organismos científicos internacionales, para el desarrollo y la innovación; a partir del fuerte compromiso con la calidad de los alimentos y sus implicancias en la calidad de vida de los argentinos.

Sistema de Gestión de Calidad SanCor

Proporcionar seguridad y confiabilidad necesaria a los productos a través del Sistema de gestión de la calidad SanCor, basado en las normas ISO 9000, HACCP (Análisis de Riesgo y Puntos Críticos de Control) y BPM (Buenas Prácticas de Manufacturas).

Aplicar sistemas de trazabilidad de materias primas e insumos y rastreabilidad de los productos distribuidos, mediante un sistema de documentación en los procesos y de la remisión de los mismos.

Proteger a los clientes y consumidores, procediendo al retiro de los productos en los que se hubieren detectado un problema de inocuidad o de calidad.

Atender los reclamos de clientes y consumidores mediante procedimientos formales; y brindar las respuestas correspondientes en un tiempo razonable y en forma efectiva.

Relevar información de parte de sus clientes y consumidores que permitan respaldar las decisiones para promover la mejora continua del negocio.

Confidencialidad de la información de clientes y consumidores

Asegurar el respeto y la protección de la información de sus clientes y consumidores.

Protección de la propiedad intelectual

Respetar el derecho de propiedad intelectual, registrando sus marcas y productos; asegurando no infringir la propiedad intelectual de un tercero.

Información nutricional

Proveer a clientes y consumidores, información nutricional completa y confiable para la utilización de los productos.

Promover el consumo de los alimentos de base láctea en el marco de una dieta balanceada en la población.

Comunicación y publicidad responsable

Diseñar y difundir sus comunicaciones y publicidades, declarando beneficios saludables de sus productos con respaldo científico y sólo realizar promesas que puedan ser verificadas.

Efectuar sus comunicaciones sobre temas nutricionales con apertura, diálogo y cooperación con autoridades, expertos, consultores y grupos de consumidores.

Adherir voluntariamente a las iniciativas de ética y transparencia de asociaciones e instituciones que promueven el ejercicio responsable de la libertad de expresión comercial.

Medio ambiente



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

Este compromiso de SanCor comprende:

Evaluación de riesgos potenciales y requerimientos ambientales

Investigar y gestionar los riesgos potenciales e impactos de sus actividades sobre el medio ambiente.

Mejoras en los productos y envases

Impulsar acciones de mejoramiento para reducir el impacto ambiental durante todo el ciclo de vida de los productos y envases.

Inversiones y producción limpia

Diseñar sus plantas industriales e invertir en equipamiento y tecnologías, teniendo como requisito esencial la mayor eficiencia posible y la minimización de los impactos ambientales.

Ahorro energético y optimización de recursos

Ahorrar energía y reducir el consumo de recursos con seguimiento y optimización de las operaciones.

Reutilización del agua

Reducir el impacto de sus operaciones en el medio ambiente por la reutilización del agua en procesos productivos.

Gestión de residuos

Gestionar el desperdicio de sus operaciones maximizando la reducción,

reutilización, reciclado y reconversión de materiales desde el origen.

Cadena de valor

Alentar a sus proveedores y clientes a desarrollar una gestión ambiental sustentable.

Legislación

Desarrollar sus operaciones enmarcadas en la legislación vigente y responder a las autoridades de regulación por el cumplimiento de sus responsabilidades ambientales.

Cambio climático

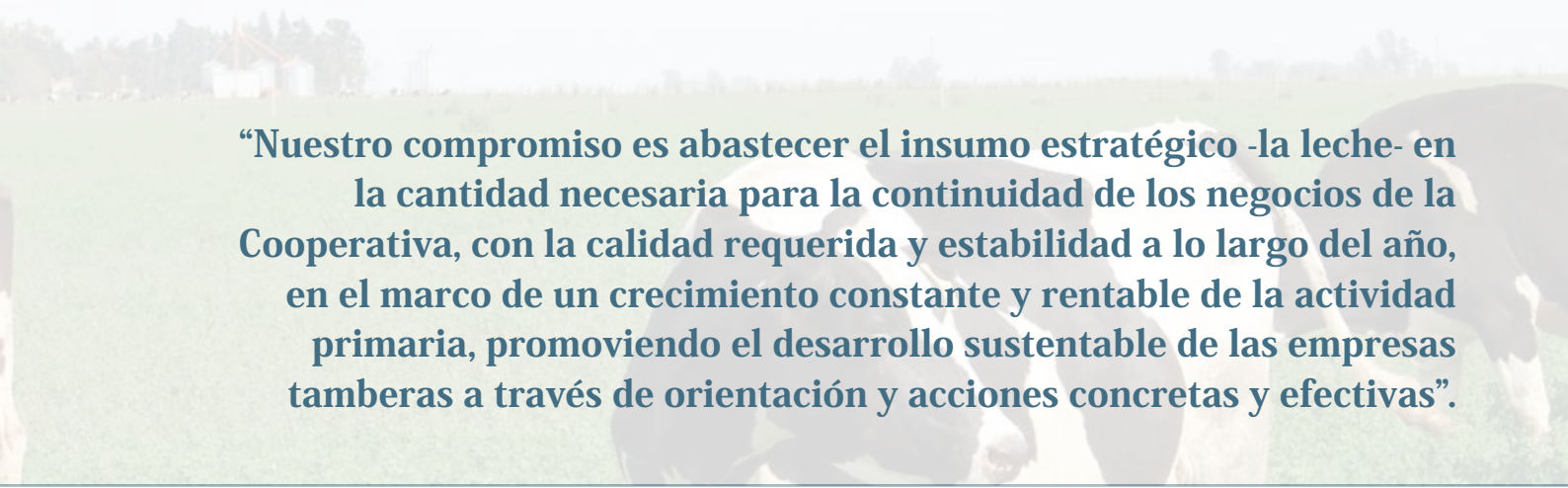
Contribuir a la disminución del calentamiento global mediante el esfuerzo continuo en la reducción de sus emisiones de carbono.

Conciencia ambiental

Promover la responsabilidad ambiental en su público interno, cadena de valor y sociedad en general.

Producción primaria





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

Este compromiso de SanCor comprende:

Asistencia a la gestión productiva y empresarial

Proveer a sus asociados tecnología de insumos y de procesos para el logro de la sostenibilidad de la actividad primaria en el corto y largo plazo.

Formación y capacitación

Brindar herramientas y oportunidades de desarrollo personal y profesional para adquirir competencias en la gestión integral de la actividad primaria.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad de SanCor (S.A.C.S)

Estimular y orientar a sus productores de leche en el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la obtención de una materia prima acorde con los estándares internacionales.

Medio Ambiente

Promover el cuidado del medio ambiente por parte de los productores asociados, mediante herramientas que contribuyan a la reducción y control de los potenciales riesgos y efectos negativos.

Bienestar animal

Valorar como requerimiento de calidad que sus asociados adopten buenas prácticas de manejo para el confort y bienestar animal.

Alimentación

Proveer asistencia e información para una alimentación adecuada del rodeo lechero que satisfaga especificaciones de productividad, calidad y seguridad.

Pago de leche

Asegurar a sus asociados un sistema de tipificación y pago que retribuya en forma equitativa el esfuerzo para lograr leche de calidad.

Monitoreo del desempeño

Gestionar el monitoreo del desempeño productivo, económico, financiero y patrimonial de las empresas tamberas asociadas para evaluar los avances y puntos críticos del desarrollo armónico del sector primario.

Nivel de satisfacción de los productores

Impulsar instancias de diálogo y herramientas de medición para detectar las necesidades de los productores y conocer su satisfacción respecto de los servicios recibidos.

Cadena de valor



“Requerimos y propiciamos de los proveedores y de los distintos eslabones de la cadena comercial, el cumplimiento de los compromisos asumidos, acompañando el desarrollo de su actividad en forma sostenible. Consideramos que cada uno de ellos es nuestro socio de negocios; y establecemos una relación basada en el trabajo en equipo, buscando siempre el mayor beneficio para ambas partes”.

Este compromiso de SanCor comprende:

Ética

Promover la aplicación del “Código de Conducta” de la empresa en todas las relaciones de abastecimiento y comercialización.

Criterios de selección

Seleccionar a proveedores y distribuidores, mediante un proceso de evaluación profesional y equitativo.

Responsabilidad de la cadena de valor

Exigir a todos los proveedores y distribuidores en relación con SanCor, el cumplimiento de la legislación impositiva vigente.

Solicitar en toda la cadena de valor, el cumplimiento de las leyes ambientales y el respeto de los derechos humanos reconocidos internacionalmente.

Desarrollo de proveedores

Priorizar el desarrollo de proveedores radicados en Argentina, con preferencia de aquellos que poseen instalaciones en proximidades a sus dependencias.

Desarrollo y capacitación de los concesionarios y distribuidores

Proveer a los concesionarios y distribuidores asistencia profesional para cumplir los objetivos de corto y largo plazo, brindando herramientas y capacitación a las estructuras de Recursos Humanos para adquirir las competencias necesarias de una gestión empresarial.

Confidencialidad

Reconocer la importancia de la confidencialidad en la información recibida. Por lo tanto, sólo se transmite con la debida autorización, y se exige reciprocidad.

Código de Buenas Prácticas Comerciales y normas de comercio exterior (*)

Cumplir y aplicar con los clientes este código de buenas prácticas que permita contar con una actitud empresaria encaminada a lograr la mayor satisfacción de los consumidores.

(*) Es un acuerdo entre proveedores de bienes y servicios de consumo masivo y supermercados de Argentina, vigente desde el año 2000. El mismo conviene: "1. estricto cumplimiento de las normas comerciales; 2. trato equivalente entre las partes que se encuentren en situaciones similares; 3. procedimientos para débito, créditos y rechazo de mercaderías; 4. cumplimiento de las condiciones pactadas; 5. respeto a las marcas e imagen de los productos; 6. implantación de programas conjuntos de logística y eficiencia administrativa y 7. condiciones para la interrupción o terminación encausadas de las relaciones comerciales".

Empleados



SanCor

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

Este compromiso de SanCor comprende:

Pagos y reconocimientos

Asegurar el cumplimiento de legislación y convenios colectivos en la determinación, administración y liquidación de salarios, beneficios y otros tipos de remuneración.

Abonar salarios y beneficios justos y competitivos, y otorgar reconocimientos por logros excepcionales.

Jornada laboral

Cumplir la ley y los convenios colectivos en lo que respecta a la jornada laboral.

Trabajo infantil

Rechazar el trabajo infantil. Emplear mayores de 18 años para sus operaciones.

Bienestar

Proveer un ambiente de trabajo de respeto mutuo; y sancionar todo acto de violencia física o mental, incluido el acoso sexual.

Promover un clima laboral satisfactorio y alentar a sus empleados a encontrar un balance entre su vida privada y laboral.

Seguridad y salud

Proveer un ambiente de trabajo seguro y saludable, mejorando

continuamente las condiciones para prevenir accidentes y enfermedades.

Cumplir las leyes y los convenios colectivos sobre las condiciones de salud, seguridad e higiene.

Relaciones laborales

Respetar la decisión de afiliación de sus empleados.

Reconocer los derechos a la negociación colectiva y establecer mecanismos de diálogo permanente con los representantes de los sindicatos.

Diversidad

Crear un lugar de trabajo que refleja la diversidad de la sociedad, sin discriminar por raza, género, edad, religión, estado civil, orientación sexual, capacidades diferentes o alguna otra situación protegida por las leyes vigentes.

Formación y Desarrollo Profesional

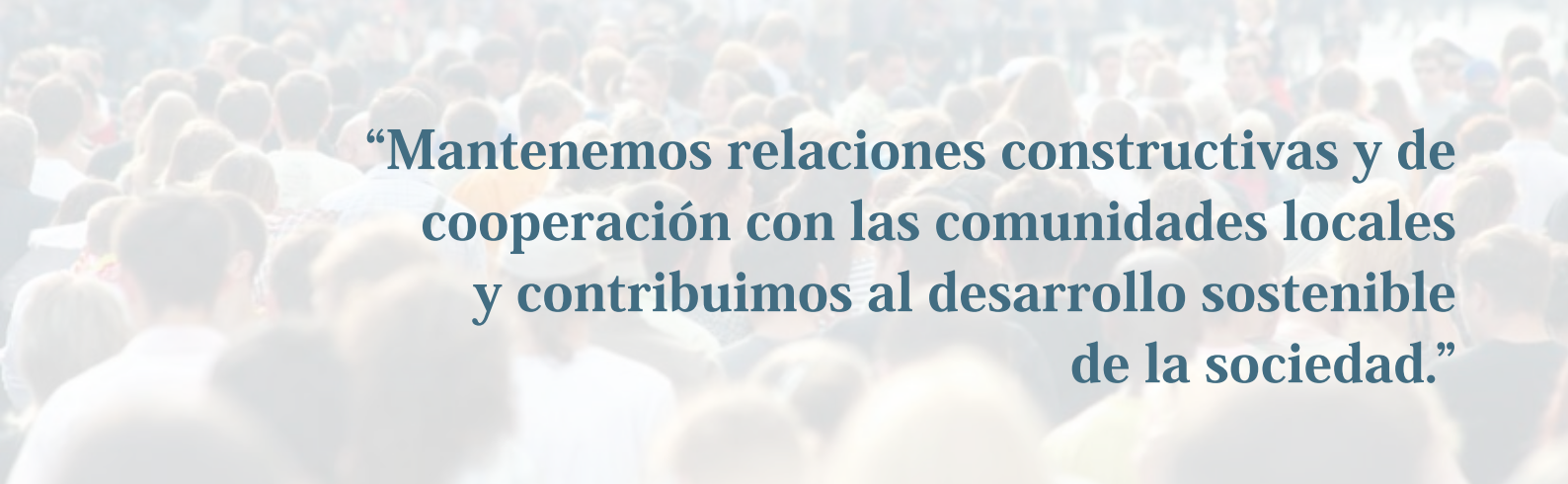
Invertir en la formación y capacitación de sus empleados y contribuir al desarrollo profesional en relación a los objetivos del negocio.

Liderazgo

Desarrollar las capacidades de sus líderes para optimizar sus desempeños en términos de visión de negocio, compromiso con sus equipos y obtención de resultados.

Sociedad y comunidad





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

Este compromiso de SanCor comprende:

Comunidades locales

Concebir el crecimiento de la empresa en relación directa con la promoción del empleo y la calidad de vida de las comunidades del entorno.

Mantener una relación de cooperación y aprendizaje mutuo de largo tiempo con la gente, las empresas y las organizaciones de las comunidades locales.

Sociedad

Contribuir al desarrollo de la sociedad y comunidades locales, promoviendo la contratación de colaboradores y proveedores radicados en el país.

Construir alianzas con el voluntariado corporativo y otros actores de la sociedad para dar soluciones específicas a problemas sociales de alimentación y salud.

Gestionar con otros actores sociales, programas de nutrición y salud orientados a grupos de riesgo y de exclusión social.

Aportar conocimientos sobre el cuidado de la salud y la alimentación junto a organismos de investigación, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población.

Integrar junto a Estados y otros actores de la sociedad civil, iniciativas solidarias en respuesta a situaciones de emergencia social y catástrofes naturales de las comunidades donde está presente.

Participación Sectorial y Políticas Públicas

Participar activamente en la promoción de políticas del sector y establecer relaciones con organismos públicos y privados para lograr la efectiva aplicación de las políticas públicas.



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

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



Cooperativas Unidas Ltda.