

# Reporte de Sostenibilidad



## 2013 - 2014 Principales Acciones



[www.sancor.com](http://www.sancor.com)



## Palabras del Presidente

Tengo el orgullo de presentarles la versión resumida del quinto Reporte de Sostenibilidad de SanCor, una herramienta de gestión y comunicación que se va consolidando con el correr de los años. Es una síntesis de las principales acciones desarrolladas en el Ejercicio 2013-2014, que privilegian un modelo de desarrollo económico, social y ambiental ante todos nuestros grupos de interés.

Fue elaborado integralmente de acuerdo a los lineamientos internacionales de la Iniciativa del Reporte Global (GRI), la Norma de Responsabilidad Social ISO 26000 y los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

SanCor es la primera empresa láctea del país en adoptar la nueva versión G4 del GRI. Por ello, en la estrategia de sustentabilidad, hemos incorporado en este período los temas prioritarios de

nuestro negocio, lo cual nos permite marcar el rumbo a seguir para gestionar los riesgos y oportunidades que se presenten.

Los invito a leer este documento que resume las principales acciones de la Cooperativa en los ámbitos económico, social y ambiental, y la versión completa del mismo en formato digital, que se encuentra en nuestra página web ([www.sancor.com](http://www.sancor.com)) en la sección Sustentabilidad.

Esperamos que este informe fortalezca el diálogo con nuestros asociados, colaboradores, proveedores, clientes, consumidores, comunidades y todos aquellos públicos con quienes nos relacionamos, para hacer que SanCor continúe desarrollándose y genere inversión y progreso, tanto para el futuro de nuestras familias como para las comunidades a las que pertenecemos.

Cordialmente

Oscar Juan Carreras.



## Grupo de interés

## Mecanismos de diálogo



### Asociados

Asamblea Ordinaria. / Reuniones mensuales y periódicas.  
Interacción con las bases. / Mecanismos de comunicación formales e informales. / Código de Conducta.



### Consumidores

Encuestas e investigaciones sobre las preferencias. / Centro de Atención al Consumidor (CEAC). / Campañas publicitarias y de promoción. Contacto a través de redes sociales (*Facebook, Google+, LinkedIn, YouTube 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. / Encuestas sobre el Reporte de Sostenibilidad y otros medios de comunicación. / Código de Conducta y Compromisos del Personal.



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

# Misión, visión y valores

## Misión

Agregar valor a la leche para beneficio de los asociados.

## Visión

Ser líderes en el sector lácteo nacional, con fuerte proyección internacional, basados en principios cooperativos y a través de productos innovadores que contribuyan 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

# La estrategia de Sustentabilidad

La estrategia de sustentabilidad de SanCor es transversal a todas las áreas de la empresa.



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



Gobierno democrático y transparente



Cuidado y conciencia ambiental



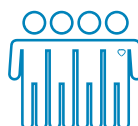
Innovación en productos nutritivos y saludables



Cadena de valor sustentable



Desarrollo de las personas, comunidades locales y el país



Compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos

## Premios y Reconocimientos en 2013-2014

**Muy Bien de Oro por la trayectoria empresarial**  
(Noviembre, 2013)

**Nivel Avanzado del Pacto Mundial de Naciones Unidas**  
(Noviembre, 2013)

**Premio Exportación Argentina**  
(Noviembre, 2013)

**Premio “Elegido por los Consumidores”**  
a la innovación en productos  
(Noviembre, 2013)

**Sexto Puesto** en el ranking de imagen Prestigio  
(Diciembre, 2013)

**Premio ArgenINTA** al Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT) (Diciembre, 2013)

**Premio Eikon 2014** a la comunicación del 75° aniversario de SanCor (Mayo, 2014)

**Segundo lugar en el ranking** de consumo masivo de Kantar Worldpanel (Mayo, 2014)

**Sello 100% Cooperativo** del Gobierno de la provincia de Santa Fe (Junio, 2013)



# Productos nutritivos y saludables

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

---

Los pilares de la responsabilidad de producto son:

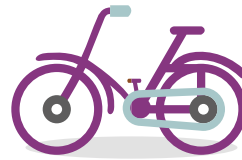
---



**Alimentos nutritivos y saludables.**



**Brindar seguridad y altos estándares de calidad.**



**Promover hábitos de vida saludable.**



**Información confiable y responsable.**

---

## Más seguridad y practicidad

Con los lanzamientos de la leche UAT con tapa a rosca y los yogures en botellas de cartón, SanCor ofrece mayor practicidad y seguridad a los consumidores.

Los nuevos envases Tetra Brik son más fáciles de abrir y servir, e impiden que se derrame su contenido en la heladera. Su tapa hermética conserva mejor todo el sabor y la frescura de los productos.



## Lanzamientos del ejercicio 2013 - 2014

El desarrollo de los productos de SanCor se orienta en las guías y recomendaciones alimentarias. Su inclusión en dietas saludables

promueve y facilita su consumo ofreciendo opciones de sabores, colores, variedades, tamaño y accesibilidad.

## Recomendaciones de las guías alimentarias de la Organización Mundial de la Salud

	Reducidos en grasa	Fortificados con Vitaminas	Fortificados con minerales	Reducidos en sodio	Agregado de fibras prebióticas	Presentación de menor tamaño	Libre de gluten (Sin T.A.C.C.)
	X	X	X				X
	X	X	X			X	X
						X	X
						X	X
						X	X
		X	X				X
		X	X		X		

# Conciencia y cuidado ambiental

El cuidado del medio ambiente comprende la minimización de los impactos, prevención de riesgos, utilización eficiente de los recursos, educación y sensibilización en toda la cadena.

## Ahorro y recuperación de 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. Para elaborar un litro de leche, durante el ejercicio se utilizaron 2,3 litros de agua.

## Eficiencia energética

A través del mantenimiento y los proyectos de mejora en los procesos industriales, se contribuye a lograr una mayor eficiencia energética, disminución de costos, mayor producción y menor impacto ambiental.

Promedio ratio m<sup>3</sup> de agua total utilizada por m<sup>3</sup> de leche elaborada



2011-12



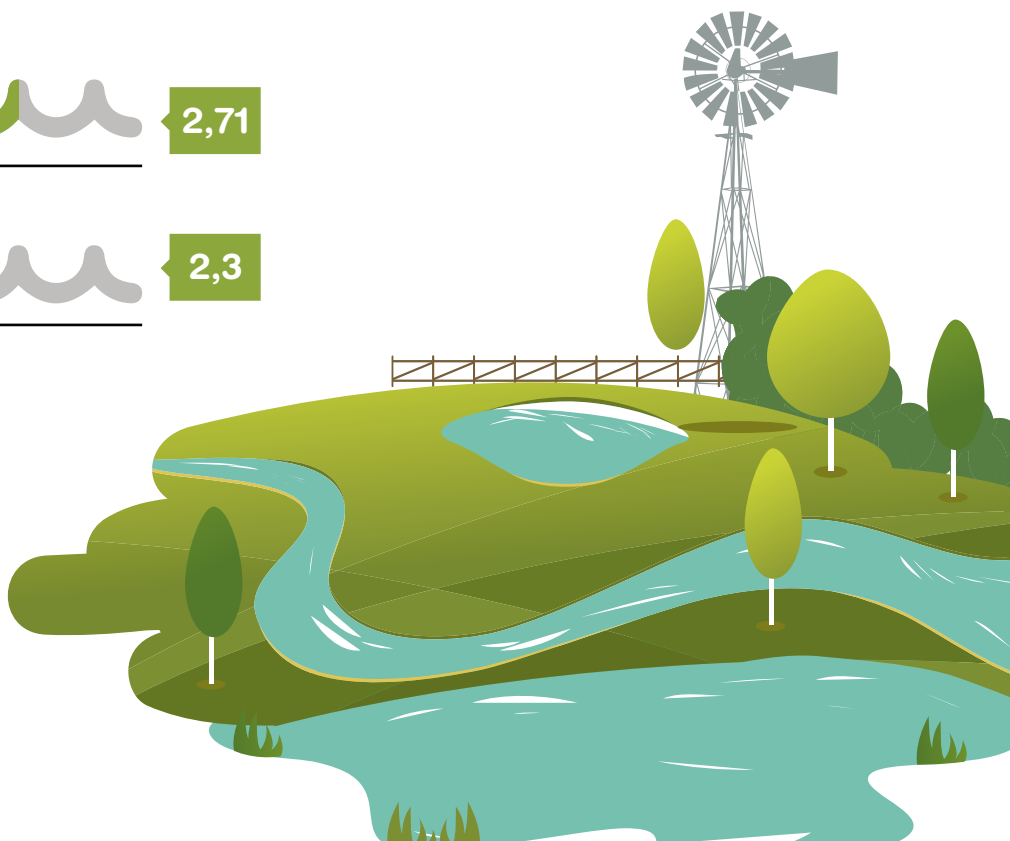
2012-13



2013-14

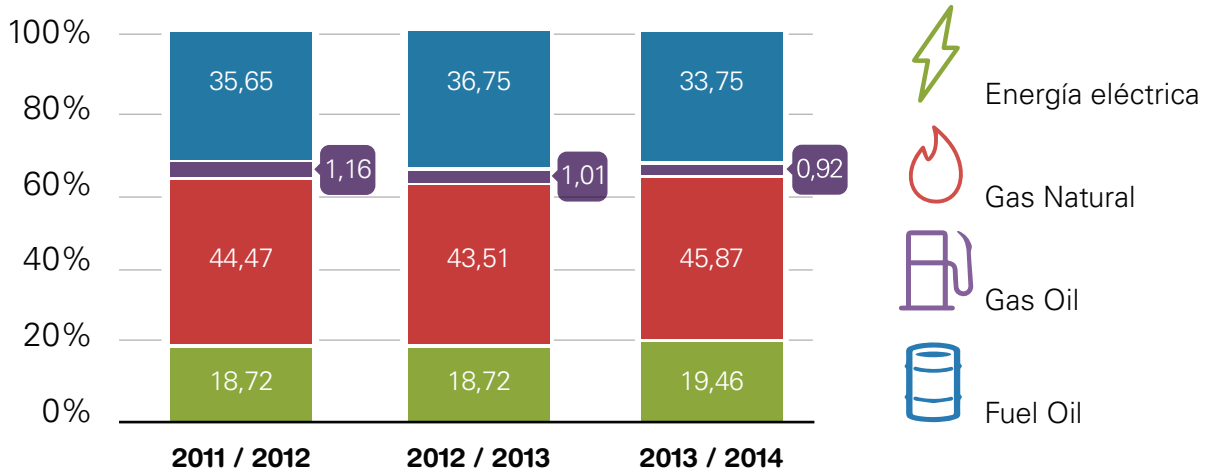
Para elaborar un litro de leche, se utilizan

**2,3** litros de agua





## Matriz de consumo de energía



Referencias de reconversión:

**Gas Natural** (Gj/1000 m<sup>3</sup>): 39,01 // **Gas Oil** (Gj/tn): 43,33 // **Fuel Oil** (gj/tn): 40,19

## Humedales artificiales

Las plantas industriales de Morteros y La Carlota (provincia de Córdoba) cuentan con un sistema de humedales artificiales para el tratamiento de efluentes líquidos.

Funcionan como series de represas, que mediante filtros de plantas acuáticas (totoras), permiten una adecuada depuración.

## Recuperación y reciclado de envases Tetra Brik

En Chivilcoy, continúa la recuperación de los desperdicios de envases Tetra Brik originados en la elaboración de leches esterilizadas. Los materiales que se reciclan son destinados a proyectos de carácter social enmarcados en la política de responsabilidad social de SanCor. Así, se reducen y reutilizan los desperdicios, se minimiza el impacto ambiental y se promueve la inserción social plena relacionada con la discapacidad.

# Empresa argentina con proyección internacional

SanCor es una empresa cooperativa de pequeños y medianos productores de leche, fundada en 1938. Es productora de 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.

importan nuestros productos

+ 30 países

Empresas en el exterior:  
SanCor Dairy Corporation (EEUU)

4.700 empleados



Líder en el mercado lácteo argentino

SanCor Do Brasil

# 18



Sucursales de venta y oficinas comerciales



80.000 clientes mayoristas

140 comercios minoristas atendidos

1.800  
supermercados



4.200.000  
litros diarios de leche  
de capacidad industrial



15  
complejos  
industriales.

China

SanCor

76  
años  
de trayectoria



+ de 150  
productos diferentes

170  
concesionarios

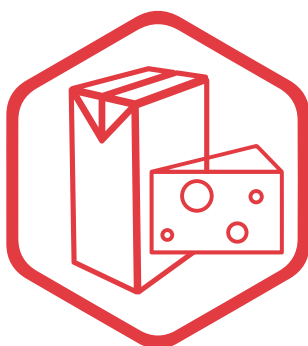


# Desarrollo del país y las comunidades locales

Desde sus inicios, SanCor contribuye al desarrollo sustentable de las comunidades, promueve la educación rural y construye alianzas para dar soluciones de alimentación, nutrición y salud.



**Desarrollo local**



**Soluciones de  
nutrición y salud**



**Educación**

## Iniciativas destacadas

En las comunidades próximas a las plantas industriales, SanCor establece relaciones constructivas y de cooperación con empresas, organizaciones y entidades para favorecer el desarrollo regional y nacional.



Integrantes de la carpintería sustentable de ATIADIM en Chivilcoy, provincia de Buenos Aires.

## Acciones desarrolladas y principales impactos

### \_Desarrollo local

**Apoyo a la formación de emprendedores:** Construcción de una sala de capacitación en Sunchales a través del crédito fiscal.

**Carpintería sustentable de ATIADIM (Chivilcoy):** Inserción laboral de jóvenes con discapacidad y cuidado ambiental.

**Curso para desocupados:** Mejora de la condición de empleabilidad.

**Apoyo a Escuelas agrotécnicas:** Contribución a la educación rural.

**Acompañamiento a clubes sociales:** Contribución en proyectos sobre nutrición y salud.

**Donaciones a más de 100 organizaciones:** Contribución a la alimentación.

### \_Educación cooperativa

**Federación de Centros Juveniles:** Formación de jóvenes dirigentes.

**Formación de dirigentes cooperativos:** Mejora de capacidades y habilidades dirigenciales.

**Encuentro de Mujeres Rurales Cooperativas:** Capacitación sobre el rol de la mujer cooperativa.

**Participación de la mujer en la empresa tampera y SanCor:** Inserción de la mujer en la empresa tampera y SanCor.

**Fundación SanCor**  
Capacitación técnico-empresarial de productores asociados y empleados.

### \_Iniciativas sobre nutrición y salud

**Promoción de la lactancia materna:** Fomento para una correcta alimentación y nutrición.

**Fundación Banco de Alimentos:** Donación de productos que no pudieron comercializarse con destino a comedores escolares.

**Grupo Solidaridad:** Donación de leche a comedores carenciados designados por Caritas.

**Prevención del cáncer de mama:** Apoyo a la difusión y sensibilización de la problemática.



# Desarrollo de las personas

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



## Reconocimiento a la trayectoria

En 2013 se agasajaron a 31 colaboradores que cumplieron 35 años de trayectoria en la Cooperativa. Se hizo un breve repaso por la trayectoria de cada uno de los homenajeados para conocer más sobre sus oficios, hobbies, deportes y recordar algunas anécdotas. Se vivieron momentos de emoción y reconocimiento hacia sus compañeros y la empresa.

## Principales aspectos de la gestión del personal

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





### Comunicaciones internas

Durante el ejercicio, se difundió información a través del Boletín mensual "SanCor Hoy"; en el que se comentan 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.

### Curso sobre quesos

Mediante la participación de la Escuela Superior de Lechería de Villa María y el Departamento de Recursos Humanos, el Área Industrial impulsó la aplicación de un Programa de Capacitación sobre producción de quesos, atendiendo a los distintos tipos que producimos. Las capacitaciones tuvieron como destinatarios dos grupos de operarios y supervisores de cada planta industrial que elabora quesos. Alcanzó a más de 300 colaboradores.

### Finalización de estudios secundarios

A través del programa de finalización de estudios secundarios que se lleva adelante en el Centro de Distribución Buenos Aires Norte, y en las plantas industriales de Gálvez y Córdoba, culminaron sus estudios cuatro empleados de distintas dependencias.

### Concurso por el Día del Niño

Los hijos de empleados con menos de 12 años enviaron dibujos relacionados con la alimentación, la actividad física, la higiene personal y del ambiente, bajo el título "Crecer bien", en el marco de la promoción de la alimentación y de hábitos de vida saludables.



# Cadena de valor sustentable

La estrategia de sustentabilidad de SanCor tiene como factor clave la cadena de valor compuesta por las empresas tamberas, los proveedores de insumos, bienes y servicios, de transportes y los clientes.

## Productores asociados

La Cooperativa está compuesta por:

$$\begin{array}{rcccl} 59 & + & 1.150 & = & 1.209 \\ \text{cooperativas} & & \text{productores} & & \text{asociados} \\ & & \text{asociados} & & \end{array}$$

En este ejercicio, se procesó:

**11,3%** de la leche producida en Argentina



## Principales temas tratados en el ejercicio

- Transporte y recolección de leche.
- Gestión de la calidad.
- Asesoramiento en temas tecnológicos.
- Asesoramiento en temas de gestión económica de los tambos.
- Gestión de temas financieros.
- Asesoramiento técnico-nutricional y gestión ambiental.
- Asesoramiento en reforma o construcción de instalaciones.
- Interacción y representación específica en diversos ámbitos e instituciones.

## Transporte y recolección de leche

El transporte de materia prima se realiza bajo criterios que aseguran la calidad de leche, con una correcta conservación de las muestras y sistemas automatizados de carga que brindan confiabilidad y seguridad en el servicio. Actualmente, SanCor cuenta con 200 unidades habilitadas.





### Tercer Congreso del PDT

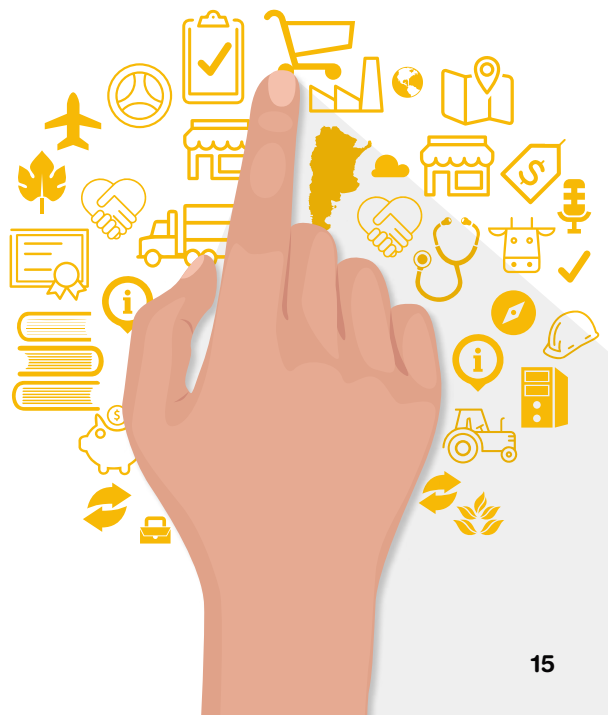
Más de 500 asistentes participaron los días 15 y 16 de agosto del 2013, del 3er. Congreso del Programa de Desarrollo Tecnológico (PDT), que se llevó a cabo en Tanti, provincia de Córdoba. El encuentro contó con la participación de destacadas figuras del ámbito lechero junto a especialistas de SanCor, quienes abordaron aspectos de producción y gestión de los tambos. Además, se presentó un panel con tres casos de productores destacados, que evidenciaron mejoras a través de su participación en el Programa.

### Proveedores de insumos y servicios

SanCor contribuye 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.



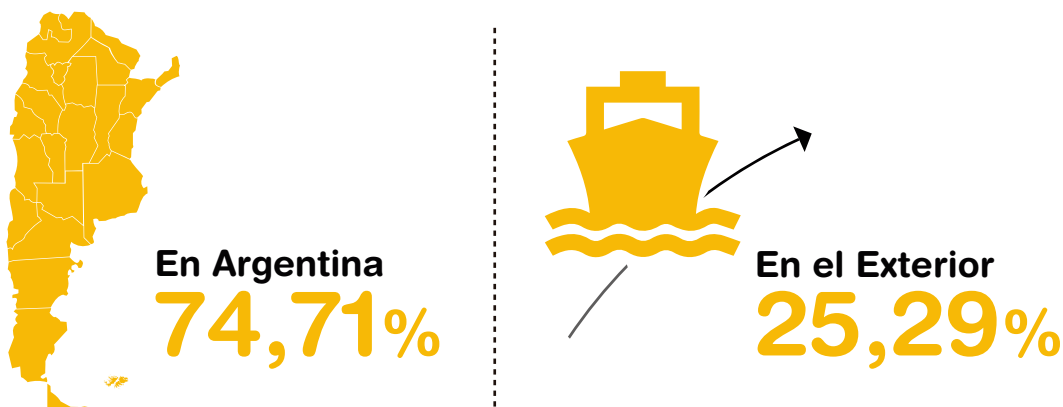
**1.006** en Argentina  
**54** en el Exterior



# La cadena comercial

A través de distintos canales de comercialización, SanCor llega a los consumidores de todo el país y destinos del exterior.

## Porcentajes de la facturación



## Principales acciones del ejercicio



### Información para la fuerza de venta

Se reforzó la generación de contenidos en el portal exclusivo con información para toda la fuerza de ventas en temas sobre:

#### Lanzamiento de productos

Características, fotos, información de estiba y embalaje, ventajas competitivas, materiales de exhibición.

#### Conociendo a nuestros productos

Una publicación semanal en la que recuerda los beneficios del producto tanto para los canales como para los consumidores.

### Base de conocimiento

En esta sección del Portal Génesis, se centraliza la información para compartirla en línea. También se incorporaron varias secciones nuevas:

- Catálogo de productos.
- Fichas técnicas de producto.
- Fotos de productos.
- Planogramas de exhibición.
- Priorización de códigos por Puntos de Venta/canal.

El documento completo del  
**Reporte de Sostenibilidad 2013 - 2014**  
puede descargarse en

**[www.sancor.com](http://www.sancor.com)**

## **Rendición responsable de cuentas**

Esta versión reducida contiene las acciones y los resultados destacados de la gestión sustentable de **SanCor durante el Ejercicio 2013-2014.**



**Impreso con papel proveniente de forestaciones sustentables**

**Fecha emisión:** Octubre 2014.  
SanCor Cooperativas Unidas Ltda.  
Tte. General Richieri 15  
S2322FYA - Sunchales, Santa Fe. Argentina



[www.sancor.com](http://www.sancor.com)

