



CONECTANDO EMPRESAS CON ODS | 2025





ESTRATEGIA DE CALIDAD, "VALOR EN CADA PASO"



Objetivo

Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles



ODS Conexos:

ODS 3 Salud y Bienestar



Tipo de Iniciativa

Política de la Empresa
(transversal a todos los centros operativos)



Localización:

- Provincia: Buenos Aires, Catamarca, Córdoba, Entre Ríos, Mendoza, Misiones, San Juan, San Luis, Tucumán

METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

Meta 12.3 De aquí a 2030, reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per capita mundial en la venta al por menor y a nivel de los consumidores y reducir las pérdidas de alimentos en las cadenas de producción y suministro, incluidas las pérdidas posteriores a la cosecha



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA



La calidad es un valor fundamental de nuestra filosofía corporativa, y asumimos el compromiso de alcanzar los más altos estándares escuchando las necesidades de nuestros clientes y consumidores. Esto nos permite cumplir con sus expectativas y garantizar una experiencia positiva con nuestros productos.

Con este compromiso como guía, desarrollamos la Estrategia de Calidad, “Valor en cada paso”, alineada con la Política de Sustentabilidad y el Sistema de Gestión Integral.

Esta estrategia se articula a través de cuatro iniciativas clave:

- CRECER en cada paso con nuestros proveedores, desde el inicio de la cadena de valor.
- SUMAR valor en nuestras operaciones.
- LLEGAR a nuestros clientes y consumidores con lo que ellos esperan a través de la cadena de comercialización.
- FIDELIZAR a nuestros clientes y consumidores.

En el marco de nuestra iniciativa “CRECER en cada paso con nuestros proveedores desde el inicio de la cadena de valor”, nos enfocamos en minimizar los riesgos asociados a la cadena de suministro y fortalecer relaciones con socios estratégicos que compartan nuestra visión y valores de gestión.

Establecimos un riguroso sistema de selección, evaluación, monitoreo y mejora continua para garantizar que nuestros proveedores de materias primas y materiales productivos cumplan con los estándares requeridos para elaborar productos de calidad, inocuos, auténticos y alineados con las normativas legales vigentes. La evaluación incluye la calificación

de los proveedores, considerando aprobados a aquellos que superan el puntaje mínimo requerido en la auditoría ARCOR y que cuentan con certificaciones bajo normas reconocidas por GFSI (Global Food Safety Initiative). Aquellos que no alcanzan este estándar reciben apoyo para desarrollar y ejecutar planes de mejora que les permitan cumplir con los requisitos en el futuro. Además, llevamos a cabo programas específicos para evaluar y desarrollar a productores agrícolas vinculados a nuestras operaciones en Alimentos y Agronegocios, utilizando estrategias y cuestionarios adaptados. Para algunos proveedores estratégicos, implementamos el programa de Calidad Certificada, basado en la definición consensuada de requisitos, metodologías de verificación y el aseguramiento de la confiabilidad en sus operaciones, así como en las materias primas y materiales de empaque suministrados.

Con el propósito de “SUMAR valor en nuestras operaciones”, durante 2024 avanzamos en la certificación de los sistemas de gestión en nuestras plantas a través del ente certificador DNV, reafirmando nuestro compromiso con la Seguridad Alimentaria, la Calidad y la mejora continua de procesos. Este año, integramos nuevas certificaciones FSSC 22000 en Cartocor Corrugado Arroyito, Quilmes y Cartocor POP Luján, y mantuvimos certificaciones clave como BRC, HACCP, BPM, Global GAP, IFS, FSSC 22000 y el Módulo Voluntario FSMA de BRC, lo que evidencia nuestro enfoque en cumplir con los estándares más altos del sector.

A través de la iniciativa estratégica “LLEGAR a nuestros clientes y consumidores con lo que ellos esperan a través de la cadena de comercialización”, gestionamos la calidad de nuestros productos

en cada etapa, desde los sistemas logísticos y depósitos (propios y de terceros), hasta el transporte y los distintos canales de comercialización. Esto incluye:

- Distribuidores
- Supermercados
- Mayoristas
- Nuevos negocios

Nuestro enfoque está orientado a preservar las condiciones óptimas de los productos, asegurando su integridad hasta llegar al consumidor final. Para ello, trabajamos constantemente en la mejora de los procesos asociados, buscando cumplir con los requisitos y superar las expectativas de nuestros clientes.

Seguimos avanzando en la iniciativa estratégica “FIDELIZAR a nuestros clientes y consumidores” para fortalecer nuestra relación con ellos. En 2024, consolidamos las vías de comunicación disponibles, como la atención telefónica, el sitio web corporativo, redes sociales (Facebook, X, Instagram, YouTube), correo electrónico corporativo, contestador fuera de horario y correo postal, adaptándonos a los nuevos perfiles de consumidores. Para mejorar la experiencia de atención, implementamos optimizaciones en Argentina, enfocándonos en el servicio integrado de monitoreo de redes sociales y la atención telefónica. Esto nos permitió mantener altos niveles de satisfacción posventa y fortalecer la fidelización de clientes y consumidores. Todas las interacciones fueron registradas y la información recopilada fue compartida con el área de Calidad para garantizar una respuesta adecuada y oportuna.



Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

SOCIO
CULTURAL

ESPACIO
TEMPORAL

La implementación de nuestra Estrategia de Calidad implicó afrontar desafíos vinculados a aspectos socioculturales y espacio-temporales. Al operar a nivel internacional, nos encontramos con diferencias en normativas, valores culturales y expectativas de los clientes, así como con la diversidad de prácticas laborales y cierta resistencia al cambio, lo cual puede dificultar la aplicación uniforme de la estrategia.

Además, las regulaciones específicas de cada país y las variaciones en infraestructura entre las distintas ubicaciones representan un reto adicional para la coordinación y ejecución efectiva de la estrategia en todo el grupo.

Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN Y RESULTADO

RESULTADOS 2024

CRECER:

- Se incrementaron considerablemente la cantidad de proveedores con calificación "Aprobado" de 72,3% en 2015 a 92,7% para el año 2024.
- 63,5% de los proveedores de las plantas de consumo masivo del Grupo y 63,8% de nuestros proveedores fasones de productos y semielaborados, cuentan con una certificación GFSI.

SUMAR:

- Certificación de los sistemas de gestión de nuestras plantas: 49 plantas cuentan con certificación en Seguridad Alimentaria.

FIDELIZAR

- El Servicio de Atención al Consumidor registró en 2024 un total de 73.489 contactos por reclamos, de los cuales 99,95% fueron resueltos satisfactoriamente.
- 94% de los consumidores encuestados tras un reclamo o consulta calificaron la atención recibida como "muy satisfactoria" o "satisfactoria"



Cadena de Valor

En el marco de la auditoría Arcor, los casos en los cuales no se alcanza ese puntaje mínimo, se acompaña a los proveedores en la elaboración y seguimiento de planes de mejora para que en el futuro puedan cumplir con los estándares requeridos.

Implementamos iniciativas enfocadas al desarrollo y evaluación de productores agrícolas asociados a los Negocios Alimentos y Agronegocios, implementando estrategias y cuestionarios específicos. En algunos proveedores estratégicos, implementamos un programa de Calidad Certificada, basado en el consenso de requisitos y metodologías de verificación, la confiabilidad de sus operaciones y de las materias primas y los materiales de empaque entregados.

Como parte de nuestro negocio de exportación, desarrollamos actividades permanentes destinadas a mejorar nuestros procesos en toda la cadena de valor, con el fin de lograr la experiencia que esperan nuestros clientes y consumidores en los países de destino.

Por último, para continuar con la integración de los procesos logísticos y comerciales, tanto internos como externos, mantenemos mesas de trabajo con todos los actores para mejorar la red de comercialización y distribución.

Anexo

- **Reporte de sustentabilidad 2024**

<https://sustentabilidad.arcor.com/assets/img/pdf/reporte-sustentabilidad-2024.pdf>





Esta iniciativa se presentó en el marco del programa
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2025