



El Proceso de Balance Social en Nobleza Piccardo

Responsabilidad Social Empresaria - Instrumentos y herramientas de RSE.

Breve descripción de la empresa

Nobleza Piccardo es la compañía tabacalera argentina con más trayectoria en el mercado local. Es miembro del Grupo British American Tobacco, el holding tabacalero de mayor alcance internacional.

Desde 1898 produce en el país cigarrillos de alta calidad, asegurándose la transferencia continua de tecnología, experiencias y conocimientos, que permitan constantemente la innovación y adaptación a las crecientes exigencias del mercado.

Su portafolio de marcas incluye marcas internacionales como Lucky Strike, Camel, Viceroy y Parisiennes, y en marcas nacionales como Jockey y Derby.

Sus marcas se distinguen por la búsqueda de una superación constante en términos de calidad, objetivo que va acompañado de una garantía de abastecimiento en todo el país, articulada mediante su amplia red de distribución.

Nobleza Piccardo cuenta con un equipo multifacético, integrado por más de 1.200 personas, que trabajan siguiendo un mismo objetivo: lograr la excelencia en todas las áreas del negocio. Se caracteriza por sus altos niveles de desempeño, dinamismo e innovación, y un equipo que suma talento, experiencia y pasión para lograr los mejores resultados.

La fábrica, casa central y administración de Nobleza Piccardo están ubicadas en la localidad de San Martín, provincia de Buenos Aires. Sus centros de distribución están localizados en las ciudades de Bahía Blanca, Córdoba, Mar del Plata, Mendoza, Neuquén, Posadas, Resistencia, Rosario, Tucumán, San Juan y Santa Fe.

Causas que motivaron la implementación de la acción

El diálogo como eje de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

Además de buscar la excelencia de sus productos, de construir valor para sus accionistas y de fomentar el crecimiento de su gente, Nobleza Piccardo ha asumido el compromiso de escuchar y responder a las expectativas que la comunidad deposita en la compañía. Este es el gran desafío de Nobleza Piccardo como empresa tabacalera: renovar día tras día el compromiso de ser una empresa socialmente responsable, transparente y abierta al diálogo con la sociedad.

Considera que fabricar un producto controversial no impide que pueda trabajar dentro de un marco de responsabilidad. Es más, cree que hacerlo es ineludible. Está convencida de que mientras exista una demanda legítima de su producto, corresponde satisfacerla dentro de un marco de responsabilidad. Por eso, la responsabilidad está integrada a su modelo de gestión en el mismo nivel que el crecimiento y la productividad de su compañía.



Nobleza Piccardo cree que ser socialmente responsables implica responder con acciones y compromisos concretos a las expectativas y preocupaciones de sus grupos de interés respecto a su industria y el negocio.

De esta manera, el diálogo es para Nobleza Piccardo la clave que le permite llevar adelante una gestión responsable del negocio. Así, lleva adelante, desde hace siete años y de manera voluntaria, el Balance Social, proceso a través del cual dialoga cara a cara con sus grupos de interés para luego establecer compromisos y acciones concretas, en respuesta a sus expectativas relacionadas con el negocio y su industria.

Este proceso contribuye a satisfacer la creciente demanda de transparencia hacia su compañía y a perfeccionar los procesos de toma de decisiones en todas las áreas del negocio, tomando en consideración las expectativas de la sociedad.

Este año realizó el cuarto ciclo de este proceso, a través del cual renovó su compromiso con la problemática del fumar en menores.

La Prevención del Fumar en Menores

Nobleza Piccardo, como todas las empresas del Grupo British American Tobacco, comparte la preocupación social por los menores de 18 años que fuman. Considera que el fumar es un placer que implica riesgos y que sólo un adulto, que posee la información y el discernimiento suficiente, puede disfrutar de un cigarrillo midiendo a la vez las consecuencias de su consumo. Por lo tanto, como compañía responsable, adopta una posición proactiva de prevención, uniéndose a esfuerzos de los gobiernos y de la sociedad para evitar que los menores de edad consuman cigarrillos.

Durante las jornadas de diálogo que mantuvo con las audiencias clave en el proceso del Balance Social, desde 2001, comprobó que el consumo de tabaco entre los menores de 18 años de edad es un tema de profunda preocupación en la sociedad en general, y también representa una preocupación esencial para Nobleza Piccardo.

Esto le demuestra que todo esfuerzo que se lleve adelante para combatir y prevenir este problema, debe involucrar no solo a la industria, sino también a los diferentes grupos de la sociedad.

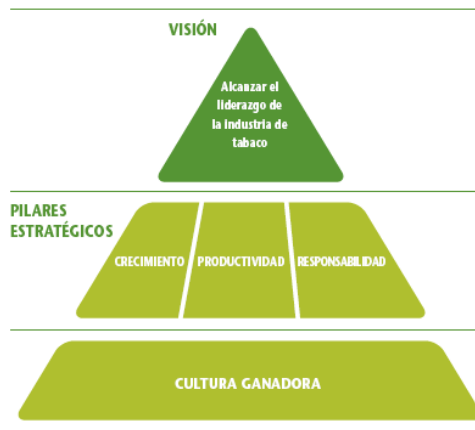
Por eso, en 2007, a través del Ciclo 4 de su Proceso de Balance Social renovó su compromiso con la problemática y propuso el desarrollo de una nueva jornada de diálogo con los diversos sectores de la sociedad involucrados en la temática, para profundizar la búsqueda de propuestas que permitan responder a la problemática de la prevención del fumar en menores.

TARGET

Principales Objetivos

Marco estratégico

Nobleza Piccardo cree firmemente en la importancia de generar un diálogo abierto, honesto y constructivo, en el cual estén representadas las diferentes posturas de la sociedad.



El Balance Social es el proceso que le permite comprender las expectativas de los grupos de interés y conocer claramente cuáles son los temas que generan mayores inquietudes en su negocio. En otras palabras, se trata de la práctica de escuchar, decidir y responder acerca de los temas que preocupan a la sociedad.

La comunicación directa y el diálogo cara a cara son la base del éxito de este proceso que le permite incorporar, en cada ciclo, las preocupaciones de todos los actores relacionados con la actividad y

asumir compromisos y acciones consistentes con las mismas.

Desde 2001 ha realizado cuatro ciclos del Proceso de Balance Social e incorporó aprendizajes para mejorar la sustentabilidad de su negocio. Nobleza Piccardo tiene la convicción de que el diálogo es fundamental para desarrollar su negocio de manera responsable y fortalecer la ética y la transparencia como pilares estratégicos que guían su accionar.

Objetivos Generales del Proceso de Balance Social

- Establecer objetivamente que Nobleza Piccardo es una compañía responsable entre los grupos de interés que tienen influencia o son influidos por el desarrollo de su negocio.
- Convertirse en una empresa reconocida por ser socialmente responsable.
- Convertirse en un verdadero negocio sustentable.

Gobierno de Responsabilidad Social Corporativa

Para llevar adelante su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, cuenta con un Comité conformado por directores internos y externos de su compañía. Estos últimos pertenecen al ámbito académico, empresarial y social. El Comité se ha involucrado, desde el inicio, con cada una de las etapas del Proceso de Balance Social, aprobando y validando las decisiones tomadas. Sus principales funciones son:

- Supervisar todas las actividades de RSC de la empresa.
- Garantizar la alineación de toda la plataforma de RSC a los Principios del Negocio del Grupo.
- Monitorear y evaluar que el desempeño social y ambiental de la compañía sea adecuado y se administre efectivamente.
- Garantizar que los riesgos y preocupaciones sociales y ambientales sean identificados y se adopten las medidas adecuadas en tiempo oportuno.
- Revisar y evaluar los factores relacionados con la autonomía de los verificadores externos y ayudarlos para conservarla.

Partes del Proceso de Balance Social

El Balance Social es un proceso que cuenta con la participación de diferentes actores claves:

- **Grupos de Interés.** Individuos, grupos u organizaciones, que influyen en el negocio de Nobleza Piccardo, o son influidos por las decisiones tomadas por la organización, invitados al diálogo por representar a la sociedad en el tema a dialogar.

- **Empresa.** Órganos de Gobierno de RSC creados para garantizar la puesta en marcha del proceso y dar cumplimiento a los compromisos asumidos. En el diálogo con los grupos de interés, participan delegados de la empresa con alta jerarquía, incluso el Presidente, para escuchar activamente y comprender sus expectativas.
- **Moderador.** Rol independiente e imparcial que durante el diálogo con los grupos de interés actúa de puente de comunicación entre los participantes y la empresa. Su función es conducir, articular y controlar el curso de la sesión, permitiendo así un resultado constructivo.



- **Verificador Externo.** Garantiza la transparencia y objetividad del Proceso de Balance Social (incluyendo el diálogo), así como la de la información que resulte del mismo, basándose en el estándar internacional de aseguramiento AA1000AS.
- **Soporte externo.** Organización especializada en RSC que brinda a Nobleza Piccardo soporte analítico y operativo para el desarrollo e implementación del Proceso de Balance Social.

ACCIÓN

Descripción de las medidas tomadas

Las etapas del Proceso de Balance Social

- **Selección del Tema – Identificación y selección de Grupos de Interés.** A través de herramientas de investigación cualitativa y cuantitativa se identifica el tema en el cual se centrará el diálogo y los grupos de interés a invitar. Para esta selección se toman en consideración: los principios de su industria, la agenda de la compañía, los temas incluidos en las iniciativas regulatorias, los temas considerados con un potencial riesgo reputacional, los resultados de la herramienta de Mapeo y Clasificación de Grupos de Interés y los temas

tratados en diálogos anteriores a nivel local y en otros mercados.

- **Diálogo.** Se invita a los grupos de interés identificados a participar de una Jornada de Diálogo en la que se busca escuchar activamente y comprender sus expectativas con respecto al tema seleccionado.
- **Análisis de Expectativas y establecimiento de compromisos.** Se analizan las expectativas surgidas en el diálogo a la luz de nuestros Principios de Negocio, creencias y ámbitos de responsabilidad. También se analiza la posibilidad de generar compromisos concretos de acción en respuesta a las expectativas razonables que estén dentro del área de responsabilidad de la empresa. Luego se evalúa la forma de alinear sus políticas y prácticas a las expectativas planteadas en el diálogo.
- **Publicación del Reporte.** Todo el Proceso de Balance Social, incluyendo las expectativas planteadas por los grupos de interés, las respuestas, compromisos asumidos por la empresa y sus indicadores de cumplimiento, es comunicado a través de un Reporte del Proceso de Balance Social. Asimismo, da cuenta de su desempeño económico, social y ambiental a través de los indicadores de la Iniciativa de Reporte Global (Guía G3 – GRI) con información comparable de los últimos tres años.
- **Cumplimiento de Compromisos.** Se trabaja en la implementación, seguimiento y medición de los compromisos asumidos por la empresa en respuesta a las expectativas surgidas en el diálogo. Se analiza y trabaja en la mejora continua del Proceso de Balance Social.

El Ciclo 4 del Proceso de Balance Social

La jornada de diálogo del Proceso de Balance Social, se realizó el día 9 de octubre de 2007 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- Selección del tema a dialogar. A través de herramientas como el Mapeo y Clasificación de los Grupos de Interés se detectó que la Prevención del Fumar en Menores continúa siendo uno de los temas más relevantes para los grupos de interés de la compañía. Adicionalmente, la preocupación por esta problemática ha ido adquiriendo más presencia en los medios, posicionándose como un tema importante para la opinión pública. Asimismo, se consideró que esta temática seguía siendo parte de la agenda de todo el Grupo British American Tobacco y de las iniciativas regulatorias que se impulsan en los diferentes mercados mundiales.

En conclusión, si bien la Prevención del Fumar en Menores era un tema que había sido tratado en ciclos anteriores, concluyó que debía tratarse con mayor profundidad, poniendo énfasis en el intercambio de opiniones con especialistas en la problemática, que pudieran aportar su visión y conocimiento, en un diálogo abierto y transparente.

- Criterios de selección de grupos de interés. Para definir los grupos de interés a participar en este diálogo, Nobleza Piccardo se basó en los siguientes criterios de selección:
 - Organizaciones vinculadas a temas relacionados a la Prevención del Fumar en Menores: Salud, Tabaquismo, Niñez y Adolescencia, y Educación.
 - Priorización de organizaciones con alcance nacional.

- Priorización, por sobre la cantidad, de aquellas organizaciones que mejor representen a la categoría del grupo de interés.
 - Invitados con poder de decisión en sus organizaciones.
 - Representación del Sector Público, Sector Privado y Tercer Sector.
- Criterios del diálogo. El pilar fundamental de la etapa de diálogo del Proceso de Balance Social es la “escucha activa”, que implica el relevamiento y la comprensión de expectativas que reflejen las preocupaciones de los grupos de interés en relación a la Prevención del Fumar en Menores. En el transcurso del diálogo los grupos de interés expresaron sus expectativas y preocupaciones con respecto a este tema.

RESULTADOS

Resultados obtenidos

Evolución del Proceso de Balance Social

Durante los ciclos de Balance Social realizados hasta el momento, Nobleza Piccardo ha podido dialogar con distintos grupos de interés sobre temas de importancia y preocupación para la industria, comprendiendo sus expectativas y preocupaciones y asumiendo compromisos.

En la siguiente tabla, se presentan los principales resultados de los ciclos que ha desarrollado:

Ciclo del Proceso de Balance Social	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo4
Tema de Diálogo	-Responsabilidad Social de la Empresa - Prevención del Fumar en Menores	- Prevención del Fumar en Menores - Regulación en la Industria del Tabaco	- Información al consumidor	- Prevención del Fumar en Menores
Grupos de Interés invitados	Representantes de la sociedad	Representantes de la sociedad	Empleados de Nobleza Piccardo	Representantes de la Sociedad
Cantidad de Participantes	72	60	50	17
Cantidad de Expectativas generadas	73	28	34	18
Cantidad de compromisos asumidos	29	21	18	17

Resultados del Ciclo 4 del Proceso de Balance Social

Participaron del diálogo sobre Prevención del Fumar en Menores 17 representantes de los siguientes grupos de interés:

- Asociaciones médicas, especialmente orientadas a Pediatría y Adolescencia.
- Empresas que comparten problemáticas similares a la de nuestra industria.
- Organismos gubernamentales de protección de niños y adolescentes.
- Organismos gubernamentales relacionados con la educación.
- Instituciones de medios de comunicación, anunciantes, publicidad y radiodifusión.
- Asociaciones de padres.
- Asociaciones de Kiosqueros.
- Miembros del Poder Legislativo relacionados con Salud y Niñez y Adolescencia.
- Representantes del ámbito académico relacionados con la RSE.

Sobre la base de la encuesta de satisfacción realizada una vez finalizado el encuentro, se pudo concluir que:

- El 100% de los participantes del diálogo afirmó haber podido expresar sus puntos de vista libremente y sin restricciones.
- El 100% expresó que se trató de un proceso transparente y participativo, interesante y útil.
- Todos manifestaron estar de acuerdo con el compromiso de la empresa para con el proceso, y les gustaría participar de diálogos futuros.

Como resultado del diálogo, se relevaron 18 expectativas vinculadas a la Prevención del Fumar en Menores que fueron categorizadas en tres subgrupos:

- Vinculadas al marco normativo.
- Vinculadas al desarrollo de campañas y/o programas educativos y/o de prevención.
- Vinculadas a otros temas, incluyendo expectativas acerca del desarrollo de actividades deportivas y culturales con jóvenes en zonas de riesgo, acerca de la publicidad responsable, acerca de la suba de precios en productos de tabaco, y acerca del trabajo conjunto con la competencia.

Nobleza Piccardo analizó cada una de las expectativas que surgieron en el diálogo teniendo en cuenta sus Principios de Negocio, creencias y sus áreas de responsabilidad. Desarrolló compromisos de acción como respuesta a las expectativas relevadas y elaboró un indicador de cumplimiento para cada uno de los compromisos establecidos con sus respectivas fechas límites para la concreción de los mismos.

Los compromisos que asumió en el Ciclo 4 de su Proceso de Balance Social para dar respuesta a las expectativas de sus grupos de interés sobre la prevención del fumar en menores, incluyeron, entre otros temas:

- Elaborar y difundir un documento que exprese las posiciones de la compañía en relación con la necesidad de definir el marco normativo.
- Elaborar un mapa normativo que permita evidenciar la dispersión normativa existente en las distintas jurisdicciones, en lo referente a leyes que regulan el acceso de los menores al producto.
- Diseñar e implementar un programa en diversos puntos de venta del país para contribuir a la prevención del acceso a cigarrillos por parte de menores de 18 años de edad.

- Explorar alternativas de actividades o iniciativas de capacitación y concientización dirigidas a padres y/o menores de edad a través de organizaciones sin fines de lucro, organismos gubernamentales afines y/u otros sectores de la sociedad involucrados en la temática, que ejecuten programas de capacitación y comunicación en el ámbito familiar.
- Presentar, conjuntamente con una organización sin fines de lucro- focalizada en capacitación, concientización y educación en el ámbito familiar- una solicitud al Consejo Publicitario Argentino para el desarrollo de una campaña de bien público tendiente a generar la toma de conciencia de la sociedad sobre la creciente problemática social del consumo de cigarrillos por parte de menores de edad.
- Hacer partícipe a su principal competidor y líder del mercado, de las diversas iniciativas que encarará Nobleza Piccardo para la Prevención del Fumar en Menores, e impulsar cuando sea posible, la generación de alianzas en el sector.

Campana en puntos de venta: un compromiso en acción

En septiembre de este año, y a partir de la iniciativa de Nobleza Piccardo, la Cámara de la Industria de Tabaco, con el apoyo de Massalin Particulares, asociaciones y cámaras de minoristas y diversas entidades gubernamentales y no gubernamentales, presentó una campaña para prevenir que los menores de 18 años fumen que se implementará en 110.000 puntos de venta en todo el país. La iniciativa tiene como objetivo desalentar el consumo de cigarrillos en menores de 18 años a través de las restricciones de acceso y, desde allí, concientizar a toda la sociedad.

Se colocaron diversos elementos gráficos en los puntos de venta que apelaron a la responsabilidad de los minoristas, los consumidores y especialmente los padres de menores de edad. Además se entregó a los kiosqueros material informativo con contenidos acerca de la problemática del fumar en menores y la importancia de su prevención, a través de materiales dirigidos a ellos con contenidos específicos.

La cooperación y la asociación de los diferentes sectores claves de la comunidad que pueden tener influencia para prevenir que los menores de 18 años fumen son factores esenciales, debido a que es un tema que debe ser tratado por la sociedad en su conjunto.

Las otras instituciones que apoyaron la iniciativa fueron el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, a través de la Unidad de Coordinación de Políticas de Juventud del Ministerio de Desarrollo Social, la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires y la Defensoría de los Derechos de Niños, Niñas y Adolescentes de la Provincia de Córdoba, en sus respectivas jurisdicciones, la Cámara Argentina de Comercio, la Asociación de Maxikioscos y Afines (AMAKYA), la Cámara de Distribuidores de Tabaco de la República Argentina y la Unión de Kiosqueros de la República Argentina (UKRA), en todo el país.

Conclusiones finales

Aprendizajes obtenidos

Nobleza Piccardo se siente orgullosa de los logros que ha obtenido durante estos siete años en los que ha desarrollado el Proceso de Balance Social. Un proceso que le ha permitido y permite perfeccionar los procesos de toma de decisiones en todas las áreas del negocio, tomando en consideración las expectativas de la sociedad.

En estos años ha obtenido aprendizajes que le permiten continuar mejorando el Proceso de Balance Social. Entre otros, se puede mencionar:

- Desarrollar un análisis más exhaustivo de los temas de diálogo de ciclos anteriores y la evolución de los mismos en el tiempo, para darle mayor continuidad al proceso y retroalimentarlo con los aprendizajes obtenidos.
- Seleccionar un número más reducido de grupos de interés expertos en la temática para poder dialogar sobre el tema seleccionado con mayor profundidad y explorar a futuro alternativas de articulación.
- Definir las áreas de responsabilidad de la compañía como criterio para responder a sus grupos de interés, especificando el área de responsabilidad de la compañía, el área de responsabilidad compartida, y el área de responsabilidad de otros donde la empresa no puede actuar pero sí influir.
- Migrar a la nueva herramienta de verificación externa AA1000AS que constituye una de las mejores prácticas en materia de aseguramiento a nivel mundial.
- Migrar a la Guía G3 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI- *Global Reporting Initiative*) para reportar su desempeño económico, social y ambiental.
- Imprimir sólo una versión resumida del Reporte de RSC y elaborar la versión completa en formato electrónico disponible en su web corporativa, para tener un menor impacto ambiental.

Desafíos futuros

Nobleza Piccardo tiene la firme convicción de que es necesario y fundamental dialogar y escuchar activamente a sus grupos de interés. Este es el gran desafío de Nobleza Piccardo como empresa tabacalera: renovar día tras día el compromiso de ser una empresa socialmente responsable, transparente y abierta al diálogo con la sociedad.

Por lo tanto, su objetivo a futuro consiste en continuar escuchando las preocupaciones de sus grupos de interés acerca de su industria, brindando información sobre el cumplimiento de los compromisos que ha asumido.

A su vez, es fundamental retroalimentar el Proceso de Balance Social con los aprendizajes obtenidos, integrando las expectativas de la sociedad en el proceso de toma de decisiones de la compañía, y gestionando de esta forma su negocio en forma responsable.

Para obtener más información acerca de este proceso, contactarse con Nobleza Piccardo o solicitar un Reporte de Balance Social, puede hacerlo por correo, e-mail o fax:

*Nobleza Piccardo S.A.I.C. y F.
Av. San Martín 645, (B1650HVE) San Martín, Bs. As.
Tel: + 54-(0)-11- 4724-8444
Fax: + 54-(0)-11- 4724-8317
e-mail: balance_social_np@bat.com
www.noblezapiccardo.com*