

Informe de

# Creación de Valor Compartido

Creación de Valor Compartido  
Nutrición | Agua | Desarrollo Rural



Nestlé en la Argentina 2009





Nestlé en la Argentina 2009

**Creación de Valor Compartido**  
Nutrición | Agua | Desarrollo Rural



**Nestlé**

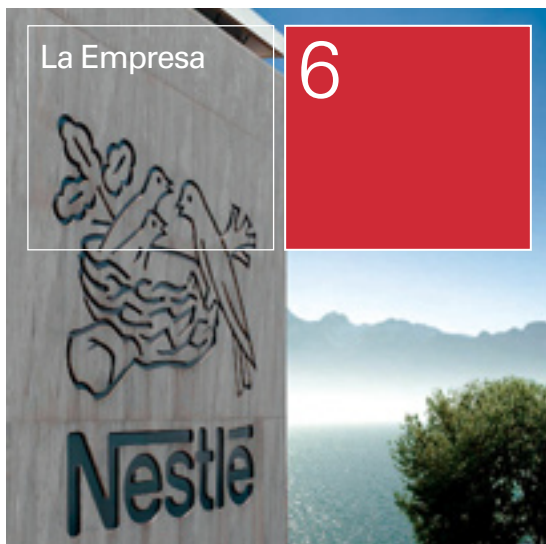




# Índice de contenidos

La Empresa

6



La Fabricación y  
nuestra Huella  
Medioambiental

16



Nuestro  
Personal

34



Nuestra Cadena  
de Valor

46



Productos y  
Consumidores

56



Comunidad

76



Estimado Lector,

Tenemos el agrado de compartir el “Informe 2009 de Creación de Valor Compartido” que reúne las acciones que llevan adelante las compañías del Grupo Nestlé en la Argentina.

A nivel mundial el pensamiento de Nestlé ha evolucionado desde el concepto de Responsabilidad Social Corporativa (RSE) hasta el de Creación de Valor Compartido (CVC).

*“Creación de Valor Compartido significa que para que una empresa tenga éxito a largo plazo, debe tener en cuenta al mismo tiempo las necesidades de sus dos grupos de interés principales: la gente de los países en los que operamos y nuestros accionistas,”* afirman Peter Brabeck-Letmathe, Presidente de Nestlé S.A., y Paul Bulcke, Consejero Delegado de Nestlé S.A. en el Informe global de Nestlé sobre Creación Valor Compartido 2009.

“Creación de Valor Compartido” es el principio que guía el accionar de la compañía. El desarrollo de este modelo se enfoca en el estudio de la cadena de valor de la empresa, a partir del cual se han identificado las áreas claves en las que confluyen los intereses de los accionistas y de la sociedad. En consecuencia se ha determinado que las áreas con más potencial para optimizar el valor conjunto con la sociedad son:

- › **Nutrición:** porque los alimentos y la nutrición son básicos para la salud y constituyen el núcleo de nuestro negocio y nuestra razón de ser.
- › **Agua:** porque el mantenimiento de su calidad y disponibilidad es esencial para la calidad de vida, la producción de alimentos y para nuestras operaciones.
- › **Desarrollo Rural:** porque el bienestar general de los agricultores y ganaderos, comunidades rurales, trabajadores, pequeños empresarios y proveedores es esencial para poder seguir desempeñando nuestra actividad comercial en el futuro.

Mejorar la nutrición, reducir el consumo de agua y ayudar en el desarrollo de las comunidades rurales son objetivos esenciales para la estrategia comercial de la compañía, así como también para la creación de un mundo más sano. Son los cimientos esenciales para que Nestlé se convierta en la compañía reconocida como líder mundial en Nutrición, Salud y Bienestar.

En el año en que celebramos 80 años en la Argentina queremos acercarle este documento que busca reflejar el modo en el que trabajamos localmente en línea con la “Creación de Valor Compartido”.

De este modo, reafirmamos nuestro compromiso de continuar ofreciendo a nuestros clientes y consumidores de la Argentina productos alimenticios de alta calidad y valor agregado, que colaboran con su nutrición, salud, y bienestar, sustentando el crecimiento de los negocios de Nestlé en el país.

Deseamos sinceramente que esta publicación le permita conocer mejor el accionar de nuestra compañía en la Argentina.

Cordialmente,  
Nestlé Argentina

Desde que Henri Nestlé creó la Harina Lacteada, “calidad de vida” significó la fuerza detrás de la Compañía. Es nuestra herencia y nuestro futuro, nuestras raíces y nuestras alas, que nos guían hasta transformarnos en la Compañía de alimentos líder mundial en Nutrición, Salud y Bienestar. En Nestlé, estamos comprometidos para ofrecer alimentos y bebidas de excelente calidad en el contexto de una alimentación saludable para que el consumidor obtenga lo mejor.

En Nestlé elaboramos alimentos para ayudar a mejorar la calidad de vida a través de un amplio portafolio de productos y servicios.

# La Empresa

## *Creación de Valor Compartido*

### **Nestlé: primer grupo alimenticio mundial**

De la Compañía líder en productos alimenticios y bebidas, a la Compañía líder mundial en Nutrición, Salud y Bienestar.

Nestlé, como empresa líder en alimentación y bebidas, tiene un reto: la nutrición, la salud y el bienestar de sus consumidores en cada etapa de su vida, en todo momento y lugar.





## Nuestras raíces y nuestras alas

La historia de Nestlé comienza en Suiza en 1866, año en que es fundada la Empresa.

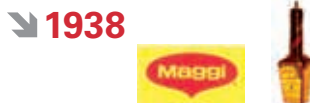
Henri Nestlé, químico de origen alemán establecido en Vevey, consideró siempre a la leche materna como el mejor alimento para los bebés. No obstante, se interesó por la elevada mortalidad infantil de esa época, y es así como desarrolla una harina a base de cereales tostados y leche que se destinó a los bebés que no podían ser alimentados por sus madres. Crea así un producto único y revolucionario que rápidamente se conoció en todo el mundo y que fue el origen a la Compañía.

Aún cuando los productos lácteos y la nutrición infantil fueron la base original de nuestro Grupo, la permanente preocupación de Henri Nestlé y la de los hombres y empresas que se fueron uniendo posteriormente, han cimentado la base para que Nestlé continúe brindando productos de excelencia que permiten alcanzar una adecuada alimentación y nutrición, y a la vez, ser pioneros en el desarrollo no sólo de nuevos productos, sino también de nuevas categorías.

Hoy el Grupo Nestlé es líder mundial en: café soluble, fórmulas infantiles, productos lácteos, bebidas chocolatadas, agua, helados y alimentos para mascotas.



Henry Nestlé 1866



## Esencia, misión y visión corporativa

**NUESTRA ESENCIA CORPORATIVA:**  
Mejorar la calidad de vida con buenos alimentos y bebidas en todas partes.

**Misión:**  
Como la Compañía líder mundial en Nutrición, Salud y Bienestar, nuestra Misión es brindar mayor bienestar que cualquier otra empresa a más gente en el mundo a través de nuestra amplia variedad de alimentos y bebidas de excelente calidad, sabor y valor agregado; y obtener una buena rentabilidad para asegurar el crecimiento de la Compañía.

**Visión:**  
Evolucionar de una respetada y confiable compañía de alimentos, a una respetada y confiable Compañía líder mundial en Alimentación, Nutrición, Salud y Bienestar.



## Nestlé en Argentina

Los productos de Nestlé llegaron a Argentina en las últimas décadas del siglo XIX, a través de las importaciones, especialmente de harina lacteada y leche condensada, los primeros productos de Nestlé en el mundo.

Pero es el 5 de mayo de 1930 cuando Nestlé se establece formalmente en el país, y en 1931 inaugura la primera planta en Argentina, que estaba localizada en el barrio porteño de Saavedra, la cual estaba destinada a la elaboración de chocolates y caramelos.

La permanente innovación del portafolio de productos, las adquisiciones de nuevos negocios, las alianzas y joint venture, han contribuido significativamente en el crecimiento y desarrollo de las compañías del Grupo Nestlé en Argentina.

Hoy Nestlé en Argentina es líder en: cafés solubles con la gama NESCAFÉ, en leches en polvo NIDO y SVELTY, en Cereales Infantiles NESTUM, en Bebidas Chocolateadas NESQUIK, en Helados con la amplia gama FRIGOR y en Alimentos para Mascotas con la gama de NESTLÉ PURINA: Pro Plan, Excellent, Dog Chow, Cat Chow, Dogui y Gati.

Posee además una fuerte presencia en las categorías de Agua Mineral Embotellada con

<p>➤ <b>1913</b></p>  <p>Nestlé &amp; Anglo Swiss Condensed Milk Company</p>	<p>➤ <b>1996</b></p>  <p>Nestlé Cereales infantiles</p>
<p>➤ <b>1930</b></p>  <p>Nestlé</p>	<p>➤ <b>1999</b></p>   <p>Nestlé Purina Eco de los Andes</p>
<p>➤ <b>1935</b></p>  <p>NIDO</p>	<p>➤ <b>2000</b></p>   <p>Dogui Gati</p>
<p>➤ <b>1941</b></p>   <p>NESCAFÉ MAGGI</p>	<p>➤ <b>2002</b></p>   <p>Dog CHOW CAT CHOW</p>
<p>➤ <b>1961</b></p>    <p>NESQUIK MAGGI FRIGOR</p>	<p>➤ <b>2006</b></p>   <p>Nestlé Purina NESPRESSO</p>
<p>➤ <b>1971</b></p>  <p>FRIGOR</p>	<p>➤ <b>2008</b></p>  <p>Nestlé PROFESSIONAL</p>
<p>➤ <b>1992</b></p>  <p>Nestlé</p>	

su marca Eco de los Andes, y en la categoría de Aguas Mineralizadas con Nestlé Pureza Vital y Glaciar; la línea de Chocolates NESTLÉ, la gama de Productos Culinarios MAGGI; la Línea de Cereales para el Desayuno Nestlé Zucosos, Trix, Fitness, Chocapic y Nesquik entre otros y más recientemente con la llegada a la Argentina de NESPRESSO, líder en el negocio de café en porciones y máquinas.

Por las características de sus diferentes negocios, Nestlé dispone en Argentina de una vasta red de elaboración, comercialización y distribución, con fábricas, centros de distribución y oficinas comerciales localizadas en puntos estratégicos del país, que permite llegar con sus productos a todos los consumidores de Argentina.





*Grabado de la  
Fábrica Saavedra,  
primera planta  
Nestlé y fachada de  
la primera boutique  
NESPRESSO en  
Buenos Aires*

## Principios Corporativos Empresariales de Nestlé

Nestlé tiene una sólida cultura corporativa que une a personas de más de 80 países con entornos muy diferentes y con una única filosofía empresarial construida alrededor de valores y principios humanos básicos.

El primer principio es que las inversiones deben ser positivas para la compañía y para los países en los que opera.

La cultura y su relación con los grupos de interés se expresa en:

- » Los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé;
- » Los Principios de Dirección y Liderazgo de Nestlé; y
- » El Código de Conducta de Nestlé.

Estos principios se ven respaldados por políticas globales sobre Nutrición, Comercialización, Medio Ambiente, Salud, Seguridad Ocupacional y Recursos Humanos.

Las herramientas de gestión clave incluyen el Sistema de Gestión Medioambiental de Nestlé: NEMS, (Nestlé Environmental Management System) y su Sistema de Gestión de Recursos Humanos. Existen redes formales e informales de expertos de Nestlé que comparten también información destinada al desarrollo de mejores prácticas en todo el mundo.



### NORMAS DE AUDITORÍA

Aseguramos la aplicación rigurosa de principios y políticas mediante normas de auditoría que garantizan una aplicación consistente:

- » El cumplimiento de los Principios Corporativos Empresariales en las áreas de Recursos Humanos, Seguridad, Salud y Medio Ambiente se garantiza mediante la aplicación del Programa CARE, basado en una red de auditoría externa independiente, a la que están expuestas todas las operaciones de las diferentes unidades de las Compañías del Grupo en el país.

## Anticorrupción

Nestlé apoya los compromisos y las recomendaciones relevantes para su voluntaria autorregulación, emitidos por organizaciones sectoriales competentes, siempre que se hayan elaborado con el pleno acuerdo de todos los interesados. Éstas incluyen la Carta de las Empresas para un Desarrollo Sostenible, elaborada por la Cámara de Comercio Internacional (CCI). Además, Nestlé utiliza las Directrices revisadas de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) para las Empresas Multinacionales, aprobadas en junio del 2000, como punto de referencia para sus Principios de Manejo Corporativos.



» Las siete plantas de producción de Nestlé en la Argentina han alcanzado las certificaciones sobre Normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, y OHSAS18001.

» Las actividades relacionadas con la comercialización de la gama de fórmulas infantiles, se realiza respetando el compromiso del Grupo Nestlé con el cumplimiento del Código de Comercialización de los Sucedáneos de la Leche Materna de la OMS (Organización Mundial de la Salud). Para ello, se ha creado e implementado el rol del Ombudsman interno que tiene bajo su responsabilidad controlar y garantizar dicho compromiso del Grupo Nestlé a nivel mundial.

» Los proveedores se examinan y auditan con regularidad.

## APOYO A LOS PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS Y A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO DEL MILENIO

Nuestros Principios Corporativos Empresariales fijan las pautas de comportamiento con todos los grupos de interés pertinentes. Estos principios reflejan las ideas básicas de equidad, honradez, respeto por las personas y el medio ambiente en todas nuestras actividades de negocios. Su constante evolución refleja la inclusión en el 2002 de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU) sobre Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Corrupción.

Nestlé apoya los Objetivos de Desarrollo del Milenio de la ONU (ODM), que tienen en consideración importantes metas las que, con la ayuda de asociaciones que satisfagan las necesidades locales aprovechando sus recursos y capacidades, pueden ayudar a producir un cambio positivo y sostenible.

La Creación de Valor Compartido para Nestlé y para la sociedad contribuye de manera especial a los Objetivos del Milenio de la ONU.

Alineados con los Principios del Grupo, las Compañías del Grupo Nestlé en Argentina han comprometido y firmado su adhesión local a los enunciados del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos del Milenio de la ONU.

## GESTIÓN INTEGRADA

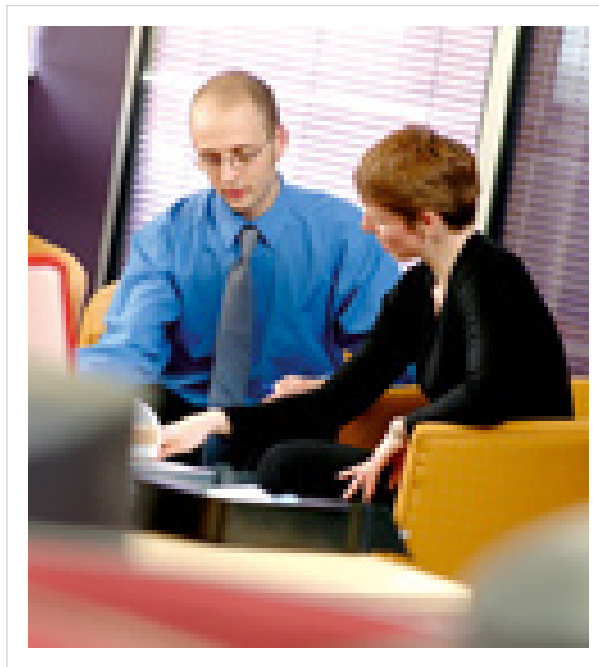
Nestlé es la Compañía líder mundial en nutrición, salud y bienestar.

Para lograr una mayor competitividad, Nestlé puso en práctica el modelo global "Nestlé in the Market" (NIM – Nestlé en el Mercado).

Este modelo establece las bases organizativas necesarias para impulsar el crecimiento a partir de la estandarización operativa de procesos, datos y sistemas en todo el mundo, a fin de coordinar todas las tareas en pos de un objetivo común, respetando las necesidades y especificaciones de cada negocio.

NIM es sinónimo de compartir información, actividades y funciones a fin de potenciar lo que cada empresa es por sí sola, integrándola bajo el paraguas del Grupo Nestlé.

NIM ayuda a que los negocios funcionen coordinados, agregando valor y generando una ventaja competitiva.



Para afianzar el modelo NIM y liberar todo su potencial, entre los años 2007 y 2008 Nestlé en Argentina implementó el Proyecto GLOBE (Global Business Excellence).

GLOBE comprende la integración de todos los procesos relacionados con el manejo de información sobre la gestión de los negocios a nivel global y uno de los más grandes proyectos que ha encarado el Grupo Nestlé desde el nacimiento de la Compañía en 1866.

## Derechos Humanos

Nestlé desea ser un buen ejemplo de prácticas correctas en materia de Derechos Humanos en todas sus actividades empresariales y tiene interés en fomentar la mejora de las condiciones sociales, factor fundamental para el desarrollo sostenible. Además, Nestlé reconoce que los gobiernos son



responsables en última instancia del establecimiento de un marco jurídico para la protección de los derechos humanos dentro de sus mercados. Nestlé espera que en cada mercado se respeten y cumplan las leyes y normas del país relativas a los Derechos Humanos.

# Creación de Valor Compartido, nuestro nuevo concepto de Responsabilidad Social Corporativa

La Compañía Nestlé, nació en 1866 en Suiza cuando Henri Nestlé, químico de origen alemán, desarrolla una harina a base de leche y cereales tostados. Si bien consideraba a la leche materna como el mejor alimento para los bebés, crea un producto destinado a aquellos que no podían ser alimentados por sus madres y, de este modo, da respuesta a la elevada mortalidad infantil de la época. Los valores y principios de Nestlé que se desarrollaron a partir de este primer producto se sostienen en el tiempo y se ven reflejados en sus principios y

políticas que guían el accionar y la forma de operar de la compañía, así como también en las marcas y productos. El principio corporativo fundamental que guía el accionar de Nestlé es la "Creación de Valor Compartido". Se trata de un modelo que considera que para tener éxito a largo plazo se debe generar valor, en forma simultánea para la compañía y para la sociedad.

El foco de "Creación de Valor Compartido" está en 3 áreas: Nutrición, Agua y Desarrollo Rural. Reducir el consumo de agua,

mejorar la nutrición y ayudar al crecimiento de las comunidades rurales constituyen objetivos tan esenciales para la estrategia comercial de la compañía como lo son para la creación de un mundo más sano, son los cimientos esenciales para que Nestlé se convierta en la compañía reconocida como líder del mundo en Nutrición, Salud y Bienestar.

**En el Grupo Nestlé buscamos "Crear Valor Compartido" con el objetivo de generar valor a largo plazo, tanto para la compañía como para la sociedad.**

Creación de Valor Compartido en cada etapa de nuestra cadena de valor





### EL CONCEPTO DE CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO

» Propone un planteo diferente en materia de RSC, porque no se centra en cumplir una serie de criterios externos, ni posee objetivos filantrópicos.

» Tratar de crear valor en beneficio de la sociedad, al mismo tiempo que nos permite hacer más competitiva nuestra empresa en el largo plazo,...

» ...es un modelo "win to win", en el que las partes siempre ganan. Nestlé contribuye así a lograr el progreso de la sociedad y ésta colabora en el mejoramiento y éxito de nuestra compañía.

Algunos de los últimos reconocimientos a Nestlé Argentina son los siguientes:

### LOGROS DE NESTLÉ EN ARGENTINA:

#### CERTIFICACIONES:

» Normas ISO 9001: Todas las plantas de Nestlé en la Argentina han obtenido la Certificación Normas ISO 9000 en el año 1997, cuya vigencia se mantiene actualmente.

» Normas ISO 14001 y OHSAS 18001: En el período 2007 al 2009, las 7 plantas

*Staff de planta Tunuyán de Eco de los Andes, durante la certificación de las Normas OHSAS 18001 (Foto superior).*

*Certificados obtenidos por distintas plantas de Nestlé en Argentina.*





de Nestlé en la Argentina alcanzaron la certificación bajo Normas ISO 14001 y OHSAS 18001.

Estas normas certifican la aplicación de un Sistema de Salud, Seguridad en el Trabajo y Medio Ambiente, lo que permite garantizar que las empresas del Grupo Nestlé propician un ámbito de trabajo seguro para su personal y que sus procesos no impacten negativamente en el medio ambiente.

**PRIMEROS EN RSE:**

En el primer informe que publicó la Revista Mercado en su edición del mes de noviembre de 2007 denominado "El liderazgo transformador RSE 2007" midió el nivel de compromiso con las políticas de responsabilidad social que tienen las empresas de Argentina según la opinión pública.

Nestlé Argentina ocupó la primera posición de este ranking en el que participaron 128 compañías. El logro se vio ratificado en las sucesivas ediciones dicho ranking, ocupando posiciones de liderazgo



**Reconocimientos 2008 para el Grupo Nestlé**



**Creación de Valor Compartido**  
Nutrición | Agua | Desarrollo Rural

Nestlé ha sido reconocida como una de las 100 empresas más sustentables en el mundo, según Corporate Knights Inc. e Innovent Strategic Value Advisors. Esta calificación es otorgada según la eficacia con la que las empresas administran los riesgos y los inconvenientes medioambientales, sociales y de gestión en relación con sus pares en la industria.

Nestlé también recibió la calificación Clase Dorada de SAM, la más alta en el Anuario 2008 de sustentabilidad de SAM (empresa independiente de gestión de activos que opera en Zurich y que se especializa en inversiones sustentables).

Las plantas de las Compañías del Grupo Nestlé en la Argentina, son un poderoso motor del desarrollo rural y de nuevos criterios de calidad medioambiental. Nestlé ha dado pasos importantes hacia la reducción del impacto medioambiental, lo que nos ha ayudado a disminuir los costos y mejorado, en última instancia, la rentabilidad y la sustentabilidad a largo plazo.

# La fabricación y Nuestra Huella medio ambiental

## *Creación de Valor Compartido*

### **Valor para Nestlé**

La construcción de fábricas equipadas con la mejor tecnología y alto rendimiento, cuyo funcionamiento desde el punto de vista medioambiental, mejora cada día, nos da la posibilidad de conseguir un crecimiento rentable y sostenible al tiempo que satisfacemos la creciente demanda de alimentos y bebidas. Como empresa que requiere materias primas agrícolas de alta calidad y agua limpia a lo largo de toda nuestra cadena de valor, dependemos de un medio ambiente limpio y recursos naturales sostenibles para garantizar el éxito a largo plazo de nuestra actividad.

### **Valor para la sociedad**

Nuestras grandes inversiones en zonas rurales contribuyen a la adquisición de nuevas habilidades y mayores ingresos para los trabajadores, el desarrollo de los proveedores y los empresarios locales y el aliento a la aplicación de normas de calidad medioambiental.

*Planta Villa Nueva, provincia de Córdoba de DPA.*



Nuestras áreas principales de atención medioambiental están focalizadas en: la preservación y uso racional del agua, la energía, la reducción en la generación de residuos y el envasado. Además de gestionar estas áreas de forma holística en todas nuestras actividades, esta-

mos dedicando cada vez más esfuerzo en toda la cadena de valor para influir de modo positivo en la forma en que se abordan esas áreas más allá de nuestras propias operaciones. Esto contribuye a mejorar la calidad, la confianza y los costos desde los productores hasta el consumidor.

## Política del Grupo Nestlé sobre el Medio Ambiente y el Agua

Desde sus orígenes, Nestlé se ha esforzado en aplicar en todo el mundo, prácticas empresariales respetuosas con el Medio Ambiente y continúa realizando importantes inversiones destinadas a contribuir al desarrollo sustentable.

El Grupo Nestlé define el desarrollo sostenible, como el proceso de incrementar el acceso del mundo a los alimentos de la más alta calidad, contribuyendo al desarrollo social y económico a largo plazo, cuidando y preservando el Medio Ambiente para futuras generaciones.

En línea con ello, desarrolló en 1991 su "Política de Nestlé sobre el Medio Ambiente". A través de la misma, la Compañía se compromete a respetar la legislación y a impulsar la aplicación de su Sistema de Gestión Ambiental, claramente alineado con las directivas contenidas en la normativa ISO 14001.

Esta política fue actualizada a fines de 2008 donde se incluyeron nuevos requerimientos, y además fue enriquecida con la edición de una política específica para uno de los recursos naturales más comprometidos: "El Agua".

La razón de establecer esta política específica sobre el Agua, está basada en el concepto de que el agua es un recurso universal indispensable para la vida, y que el manejo responsable de los recursos hídricos mundiales es absolutamente necesario.

Preservar la cantidad y calidad del agua constituye un reto no sólo frente al medio ambiente, sino también teniendo en cuenta factores de índole agrícola, económicos, políticos, sociales, culturales y emocionales.

La Política y el accionar de Nestlé sobre el medio ambiente, incluye en sus Principios Corporativos Empresariales los tres principios rectores del Global Compact de Naciones Unidas en materia de medio ambiente:

» Apoya un enfoque abierto y preventivo a los desafíos ambientales (Principio 7)



» Emprende iniciativas para fomentar una mayor responsabilidad ambiental (Principio 8)

» Favorece el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente (Principio 9).

Para asegurar el cumplimiento de los mismos Nestlé:

» Integra políticas, programas y prácticas respetuosas con el medio ambiente en todas las áreas de gestión correspondientes a cada una de sus actividades.

» Desarrolla, diseña y opera sus instalaciones, y lleva a cabo sus actividades, teniendo en cuenta una utilización eficaz y sostenible de los recursos renovables, una reducción del impacto ambiental adverso y de la generación de residuos y una eliminación segura y responsable de los materiales de desecho.

### Medio Ambiente

\$ Inversión año 2009

**\$ 1.500.000**

## Reducir nuestra huella de carbono



En Nestlé participamos, junto con más de 2.000 grandes compañías de todo el mundo, en el Carbon Disclosure Project (CDP) para compartir nuestra estrategia y resultados. Esto forma parte de un esfuerzo continuo por conseguir que nuestra actuación se pueda comparar con parámetros de referencia y por lograr mejoras adicionales.

También somos una de las compañías que integran un pequeño grupo de empresas participantes en una prueba de CDP dirigida a aumentar la conciencia de los proveedores. Llevamos a cabo esta experiencia piloto en nuestra propia cadena de suministro para generar mejoras de

actuación y contribuir a abordar la cuestión de la eficiencia y el ahorro de energía más allá de nuestra propia actividad.

Además somos una de las 150 empresas que, en un comunicado publicado por el Prince of Wales Corporate Leaders Group en diciembre de 2007, ha abogado por un marco de Naciones Unidas integral y jurídicamente vinculante para abordar el cambio climático.

## Transmitir información medioambiental

Proporcionamos a nuestros consumidores y socios de negocio información clara, precisa y basada en pruebas científicas sobre el Medio Ambiente. Esta información es comunicada en forma eficiente por diferentes medios, incluyendo recomendaciones básicas en nuestros embalajes.

» Determina objetivos de protección del medio ambiente, controla su progreso, comprueba los resultados y define actuaciones futuras. Esta actividad la llevan a cabo especialistas de Nestlé, garantiza la mejora continua de las medidas ambientales a lo largo de la cadena de aprovisionamiento, desde la obtención y compra de materias primas, hasta la producción, el embalaje, la distribución y, por último, hasta el consumidor.

### PLANTAS DE TRATAMIENTO DE EFLUENTES:

Cada una de nuestras plantas en la Argentina, cuenta con una Planta de Tratamiento de Efluentes, que se construye con distintos sistemas de tratamiento según las

necesidades propias de cada planta. Todo ello permite tratar la totalidad de los efluentes líquidos cumpliendo con las regulaciones nacionales y provinciales, así como también con los indicadores determinados por el Grupo Nestlé a nivel mundial, asegurando que el vuelco de los efluentes sea realizado respetando la legislación vigente.

Todos los colaboradores han recibido capacitación y una copia impresa de ambas Políticas, además de estar disponibles en carteleras de comunicación internas y en Intranet.

Complementariamente y dentro del concepto de crear valor a largo plazo, los técnicos y especialistas de Nestlé participan activamente en organismos empresariales a través de los cuales se contribuye al desarrollo y puesta en vigencia de normas legales que contemplen aspectos ambientales, tratando que las mismas sean efectivamente aplicables y, como consecuencia de ello, tengan un real beneficio en la preservación del Medio Ambiente.

## El sistema de Gestión Ambiental Nestlé

(Nestlé Environmental Management System: NEMS)

Monitoreo y Mediciones  
Evaluación de Cumplimiento  
No conformidad, acciones correctivas y planes preventivos  
Control de los Registros  
Auditoría Interna

Recursos, Roles, Responsabilidades y Autoridad  
Competencia, formación y capacitación  
Comunicación  
Documentación  
Control de Documentos  
Control Operacional  
Preparación y respuestas a emergencias



Aspectos Medioambientales  
Requerimientos Legales y otros  
Objetivos, metas y programas

## Optimización del envasado



El envasado es esencial para la seguridad y frescura de los alimentos, además de proporcionar al consumidor información nutricional y medioambiental en el punto de compra. El enfoque adoptado por nuestra compañía es integral: reducir los materiales utilizados siempre que sea posible; proporcionar información valiosa a los consumidores sobre reciclado y recuperación; generar envases reciclables a partir de fuentes renovables y apoyar el desarrollo de los programas públicos de reciclado.

*Parte de una de las plantas  
de Tratamiento de Efluentes.*



## Reducir nuestro consumo de agua

El Grupo Nestlé asumió el compromiso de ser el usuario más eficiente de agua entre todos los fabricantes de alimentos del mundo. La reducción del consumo de agua lleva muchos años siendo parte de la práctica de gestión en las plantas de Nestlé.

Por su parte, Nestlé Waters se esfuerza por ser un usuario responsable del agua, y en nuestras operaciones respetamos la normativa local y nuestros estándares comerciales. Un equipo de hidrogeólogos ofrece asesoramiento y supervisa los recursos hídricos para asegurar su conservación. Esto redundará en beneficio de la sociedad y, al mismo tiempo, capacita a Nestlé para mantener su actividad de negocio a largo plazo.



## Devolver agua limpia al ecosistema

Nuestro primer objetivo es minimizar el volumen de agua utilizado en nuestras operaciones.

El segundo, es continuar invirtiendo en plantas de tratamiento del agua utilizada en la fabricación, para devolverla limpia al ecosistema.

Hacemos que la carga orgánica para el entorno sea menor mediante el tratamiento del agua, que consigue eliminar la gran mayoría de los contaminantes orgánicos.



## Logros alcanzados

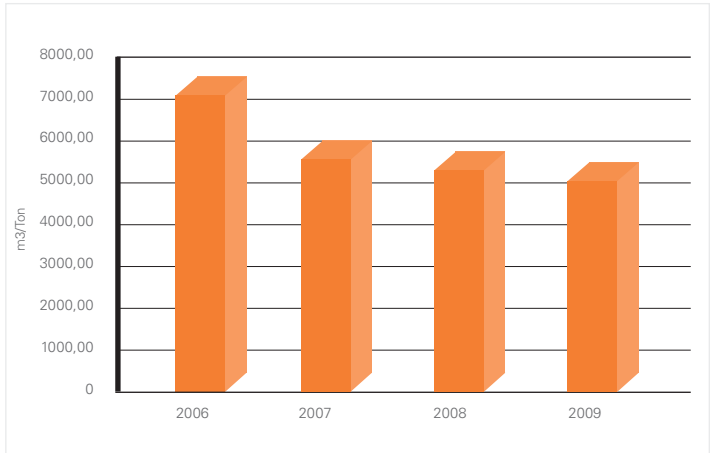
Desde el año 1998, Nestlé en la Argentina comenzó a implementar el Sistema de Gestión Ambiental en todas las plantas en el país. Como ya mencionáramos en el presente informe, todas nuestras plantas han alcanzado la certificación de las normas ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Salud y Seguridad Ocupacional).

Nestlé Argentina fue seleccionada como país piloto regional para la certificación de ambas normas, y Fábrica Magdalena fue la primera que logró sus certificaciones en noviembre de 2007.

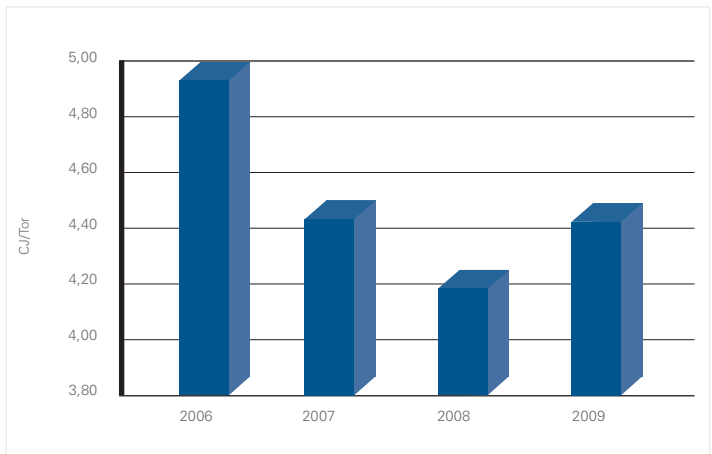
Como consecuencia directa de la aplicación del Sistema de Gestión Ambiental de Nestlé NEMS, es posible monitorear la evolución de indicadores que nos permiten realizar una evaluación de la aplicación del Sistema de Gestión Ambiental.

Los principales indicadores, están referidos al uso adecuado de energía (-9% en el período 2006/2009) y de agua por tonelada producida. Para los mismos, fijamos objetivos corporativos anuales de reducción.

Consumo de agua (m<sup>3</sup>/Ton)



Consumo de energía (CJ/Ton)



INDICADORES PERÍODO 1998 – 2009

Reducción de uso de energía por tonelada producida	40,5%
Reducción de uso de agua por tonelada producida	72%
Reducción de emisiones directas de CO <sub>2</sub> por tonelada producida	41%
Reducción en el uso de material de embalaje por tonelada producida	21,5%
Reducción en la cantidad de residuos generados por tonelada producida	20%

Estos indicadores corporativos tienen por objeto la preservación de los recursos energéticos no renovables y del agua, atendiendo a su criticidad como recurso en cantidad y calidad.

Es importante resaltar que cuando se habla de un menor uso de energía, no sólo estamos considerando el uso adecuado de recursos no renovables, sino también de lograr la disminución de emisiones gaseosas que contribuyen al calentamiento global de la atmósfera, más conocido como “efecto invernadero”.

Otro indicador importante es el uso de material de embalaje por tonelada producida. Este indicador brinda una medida de la reducción operada, lo que contribuye a un menor uso de recursos y paralelamente a una menor generación de residuos una vez que el producto es consumido. El mismo incluye envases primarios y secundarios.

Si consideramos el problema de la generación de residuos, la reducción de los mismos juega un rol fundamental dentro de nuestros objetivos. Especialmente aquellos que



*Sistema de riego para cultivo de pasturas (foto superior) y vista de piletas de una Planta de Tratamiento de Efluentes en Villa Nueva, provincia de Córdoba.*

son destinados a disposición final y por ende se destinan a rellenos sanitarios, o aquellos con posibilidad de reciclado.

En este campo, todas nuestras acciones se rigen por la regla de las “TRES ERRES”:

- » REDUCIR
- » REUSAR
- » RECICLAR

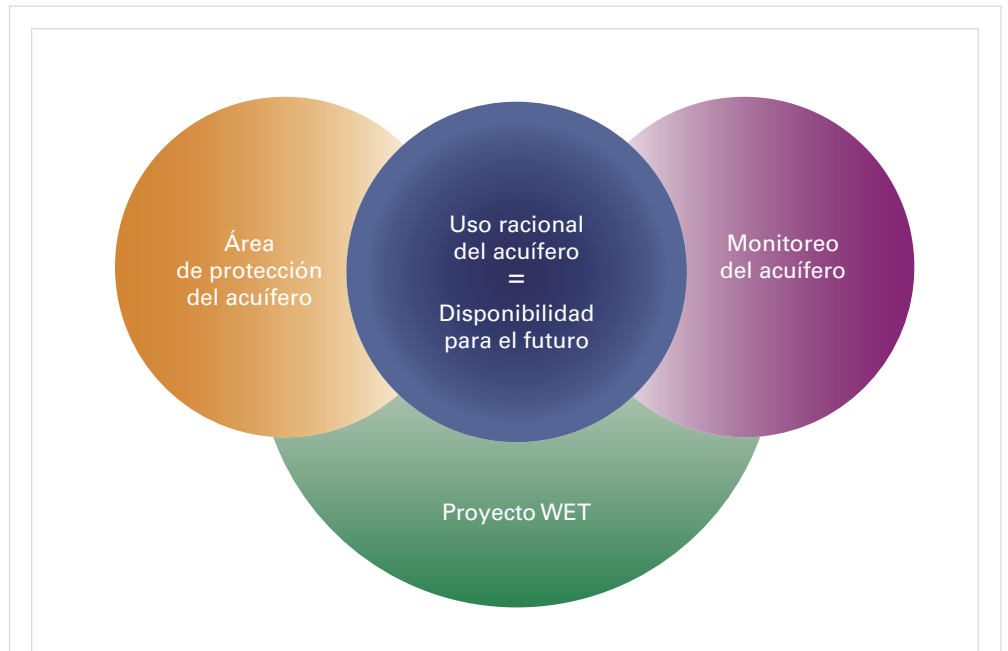
## Protección de Acuíferos

### ACUÍFERO ZONA DEL VALLE DE UCO, TUNUYAN, PROVINCIA DE MENDOZA

Con el fin de asegurar el suministro y la alta calidad del agua en el largo plazo, tanto para la comunidad como para sus procesos productivos, Nestlé Waters apoya el uso sustentable con controles estrictos en las actividades de la compañía, aplicando la mejora continua en el manejo de los recursos acuíferos.

En línea con ello, dos años después de haberse iniciado la producción en nuestra planta de Tunuyán, en la Provincia de Mendoza, en 1996 comenzamos a realizar un muestreo intensivo en distintos pozos de la zona para tener una línea de base cero, con el fin de conocer el estado del acuífero en un momento específico. Una vez que se determinaron las condiciones de estabilidad del mismo, se comenzaron a realizar dos tipos de monitoreos: hidrológicos e hidroquímicos.

El objetivo de estos controles es verificar sistemáticamente el comportamiento de las variables hidrológicas (cantidad) e hidroquímicas (calidad) del agua para generar series históricas de datos que nos permitan confrontar los resultados en forma permanente y detectar tendencias de variabilidad en el tiempo.



**Nestlé Waters gestionó y obtuvo la sanción de normas legales provinciales, basadas en la normativa europea, para la protección del acuífero de la zona del Valle de Uco en Tunuyán, Provincia de Mendoza, del cual se extrae el agua para nuestra planta de Eco de los Andes. El agua que se obtiene, surge de la fusión de glaciares y nieve que**

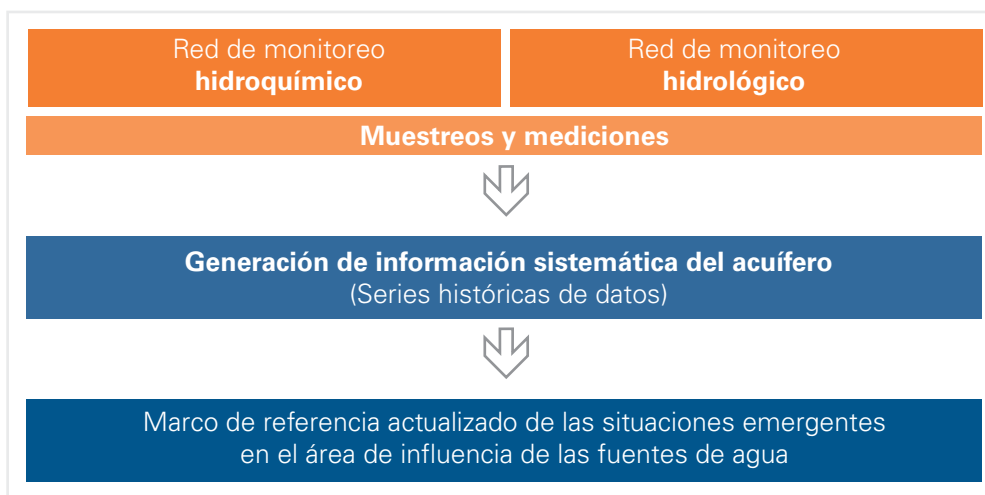
**se encuentran a 5 mil metros de altura, sobre una superficie de 2.500 hectáreas de zona crítica y 110.000 hectáreas de zona de cuidado. El objetivo de esta acción es preservar la cantidad y calidad del agua, respondiendo a las necesidades actuales sin comprometer los intereses de las generaciones futuras.**

Los controles hidrológicos se realizan mensualmente, mientras que los hidroquímicos son realizados dos veces al año. De ambas mediciones graficamos los datos a fin de visualizar si la cantidad y la calidad del agua se mantienen estables o si evolucionan favorable o desfavorablemente a lo largo del tiempo.

Si bien en Nestlé Argentina tenemos por objetivo minimizar los litros de agua que consumimos por cada litro de agua que envasamos, el uso del recurso hídrico del acuífero no es exclusivo de nuestra actividad.

Es por ello que hacia fines de la década del 90 se comenzó a trabajar con autoridades del Departamento General de Irrigación de la Provincia de Mendoza para ir más allá de las mediciones que hacíamos e iniciamos las gestiones para lograr la protección del acuífero por encima de los compromisos de nuestra propia planta.

Nuestra colaboración implicó la transmisión de conocimientos técnicos sobre la materia y en la puesta a disposición de las autoridades de todos los datos históricos disponibles. Adicionalmente se compartieron ejemplos internacionales donde Nestlé aplica este tipo de políticas de protección, lo que implicó una muy amplia transferencia de conocimientos.



*Hidrólogos efectuando uno de los monitoreos mensuales.*

Es así que Nestlé Waters logró a través de la Resolución Oficial N° 360 del 27 marzo de 2002, declarar al acuífero del Departamento de Tunuyán como la Primer Área de Protección Hidroecológica de Mendoza, donde se plantean normas de convivencia para todos los usuarios del recurso.

Estas normas reglamentan las actividades, acotan acciones perjudiciales y hacen énfasis fundamentalmente en la conservación de la calidad y cantidad de los recursos hídricos subterráneos.

Para ser más precisos, los objetivos de declarar el acuífero como zona de protección implican:

- » Conservación de cantidad y calidad
- » Satisfacer demanda actual
- » No comprometer los recursos naturales de generaciones futuras

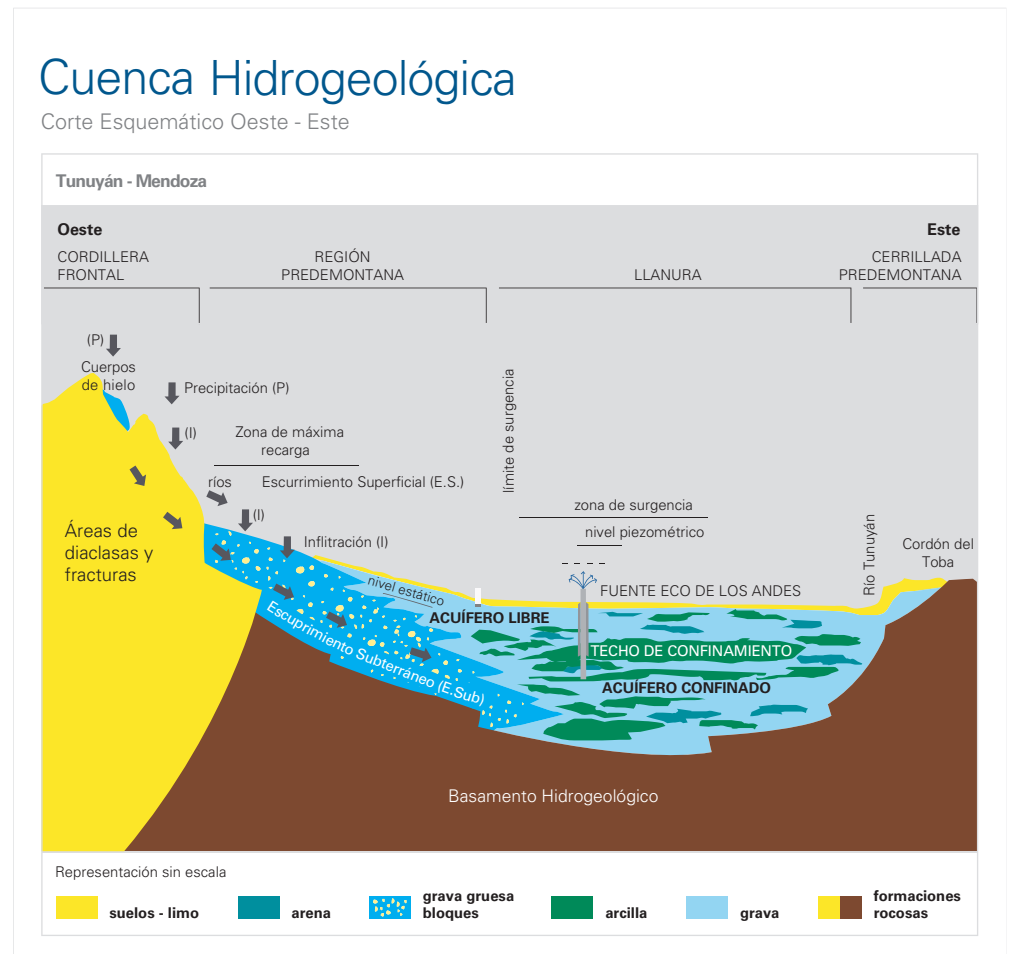
A través de esta Resolución, el cuidado del acuífero se encuentra en manos de todos los usuarios y desde ese momento el monitoreo lo realizamos en forma conjunta con el Departamento General de Irrigación. Lo positivo de ello es que los muestreos tienen por un lado la comprobación oficial y por el otro que nosotros chequeamos las mediciones enviando las muestras al laboratorio central de Nestlé Waters, ubicado en Francia.

El resultado es que desde el inicio de estos monitoreos, en los 12 años que estos llevan en curso, la calidad del agua del acuífero no se alteró y la cantidad incluso ha aumentado.

### ACUÍFERO PUELCHE (MORENO, PROVINCIA DE Bs. As.)

Junto con las autoridades del Área de Ambiente de la Municipalidad de Moreno, en el zona oeste del Gran Buenos Aires, iniciamos durante el año 2009 las primeras etapas para lograr el monitoreo del Acuífero Puelche en una superficie de 20 Km<sup>2</sup>, donde esta localizada nuestra Planta Moreno.

Las primeras mediciones obtenidas han permitido establecer las bases para asegurar la continuidad de las mediciones en la región y se



han cumplimentado ya las etapas que comprenden: censo de pozos, red de monitoreo preliminar, los muestreos y las características hidroquímicas del acuífero.

El próximo paso que se concretará con las autoridades municipales, es la definición de la Red de Monitoreo Defi-

nitiva, que implica determinar la ubicación de los puntos de verificación en lugares estratégicos y en terrenos de ingeniería municipal.

Estos puntos conjuntamente con las tres fuentes de la Planta Moreno de Nestlé Waters, más las que integran la Red de Monitoreo Preliminar, constituirán la Red de Monitoreo Definitivo que se estima estará finalizada a fines del 2010.

## Proyecto WET (Water Education for Teachers)

El Proyecto WET (Water Education for Teachers) es un programa internacional, interdisciplinario de ciencia y educación sobre el agua, dirigido a educadores formales y no formales, que abarca desde el jardín de infantes hasta el nivel secundario.

El objetivo del Proyecto WET es concientizar a niños, padres de familia, educadores y comunidades, mediante actividades educativas orientadas a un adecuado y racional manejo del agua.

Nació hace más de 20 años en EEUU y desde sus inicios el proyecto contó con el apoyo de Nestlé Waters Norteamérica para luego hacerse extensivo a nivel internacional. El programa ya se ha implementado en más de 20 países, y ha entrenado a más de 10 mil educadores y 12 millones de niños.

En el año 2004 el Proyecto WET internacional designó como su representante en la Argentina a la Asociación de Amigos de la Patagonia, y desde el comienzo, Nestlé Waters Argen-



tina, ha sido el sponsor oficial del Programa y se han coordinado los talleres de seguimiento con los facilitadores y docentes alcanzados por el mismo a fin de retroalimentar dicho programa en las provincias y escuelas en las que ellos actúan.

Estas actividades han tenido siempre como objetivo desarrollar conciencia y conocimiento en las futuras generaciones sobre el uso racional del agua como un recurso universal indispensable para la vida. Para ello, nuestros facilitadores cuentan con una serie de manuales diseñados especialmente para tal fin.

A partir del año 2007 comenzamos a desarrollar nuestros propios manuales donde se habla sobre casos locales y con un lenguaje más propio de nuestro país.

Estos manuales tienen una serie de actividades didácticas para trabajar con chicos de diferentes edades escolares, y con un determinado fin. El objetivo es que estas enseñanzas lleguen primero a los niños para que luego ellos las trasladen a sus respectivas familias.

Desde que se inició en el 2005 y hasta diciembre de 2009, más de 50.000 personas fueron alcanzadas por el programa.

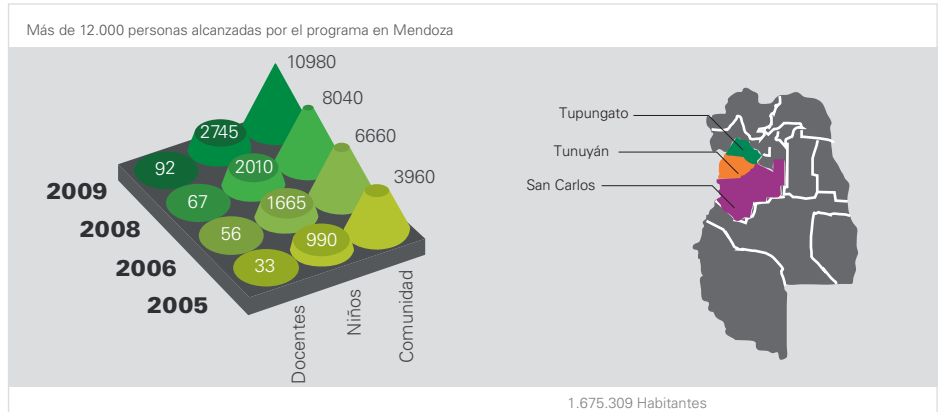
### Impacto de un Taller para Educadores



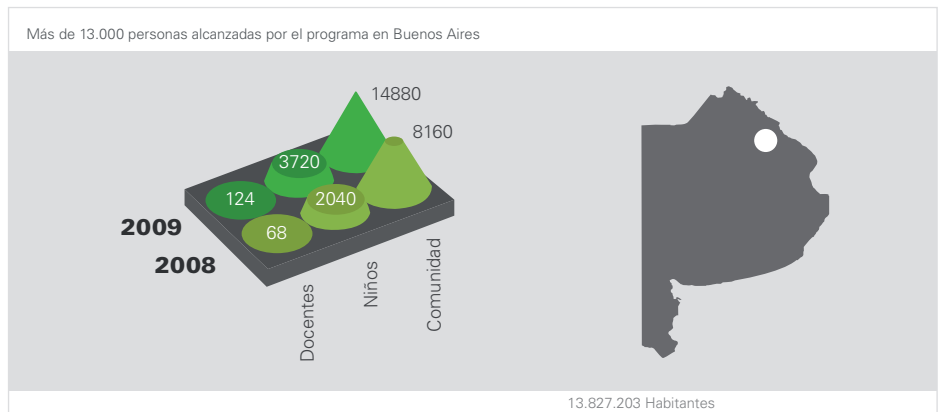
Un Taller de capacitación para 40 educadores:

- » Cada uno de ellos trabaja con un mínimo de 30 alumnos.
- » Esto equivale a un impacto sobre 1200 alumnos.
- » Estos alumnos viven en familias tipo de 4 personas.
- » 4800 personas toman contacto con la importancia y problemática del Agua.

### Alcance del proyecto en Mendoza



### Alcance del proyecto en Buenos Aires



En el 2010 el Programa del Proyecto WET está previsto que alcance a todas las Compañías del Grupo Nestlé en la Argentina, a través de la Red Interna de Capacitadores del Proyecto WET, que se conformará por los profesionales de Medio Ambiente de nuestras plantas en el país al que se sumarán colaboradores de nuestro Programa de Voluntariado Corporativo.

*El Proyecto WET obtuvo en noviembre de 2004 el reconocimiento del Ministerio de Educación de la Nación.*

*En el año 2009 el Proyecto WET obtuvo el premio "Distinciones RSC 2009"*



## Jornada Gota a Gota

Con motivo del Día Internacional del Agua, el 27 de Marzo de 2008, Nestlé Waters Argentina y Eco de los Andes, desarrollaron la primera jornada para generar conciencia sobre la importancia del cuidado del agua.

A la actividad fueron especialmente invitados, periodistas especializados en Medio Ambiente, proveedores, clientes y miembros de ONGs, y contó además con la presencia del staff de Nestlé en la Argentina.

Para este evento, se contó con la exposición de destacados profesionales, quienes en sus disertaciones invitaron a sumar esfuerzos para cuidar el agua apta para el consumo humano.

Participaron de este primer encuentro, el Sr. Carlos Valero, Hidreólogo y Asesor de Eco de los Andes y Nestlé Waters, la Sra. Mónica Faué, Gerente de Calidad de Nestlé



Waters y Eco de los Andes, y el cierre de la actividad estuvo a cargo de la Sra. Vivian Lavalle de Vignaroli, Directora del Departamento de Educación de la Asociación Amigos de la Patagonia (AAP) y del Programa WET, quién explicó el alcance del mismo e invitó a los presentes a participar de una actividad lúdica.

*Staff de Nestlé Waters en la apertura de la jornada (foto superior).*

*La directora de capacitación Amigos de la Patagonia junto al hidreólogo durante la exposición.*

### Metodología y acciones



El proceso de educación y concientización en materia de Agua se realiza a través de diferentes acciones:

**TALLERES DE CAPACITACIÓN** para educadores sobre Educación Ambiental y Educación en Materia de Agua.

**TALLERES DE CONCIENCIACIÓN** para la comunidad.

**DESARROLLO DE MATERIALES EDUCATIVOS** basados en actividades originales y lúdicas que complementan la currícula escolar y los programas de estudios; a su vez, refuerzan el aprendizaje conceptual, afectivo y de habilidades en los alumnos. Estos materiales están destinados tanto a educadores no formales, como a docentes de todos los niveles y de las distintas áreas de estudios (Física, Arte, Geografía, Biología, Matemática, Historia, Química, Lengua, Ciencias Sociales y Ciencias Naturales).



## Reducción de Pet

### ¡TODOS JUNTOS PODEMOS HACER LA DIFERENCIA!

Nestlé Waters desarrolló una nueva tecnología de envases que reduce en un 15% la cantidad de PET (Polietileno Tereftalato) utilizado en los envases, transformando la botella en la más liviana del mercado.

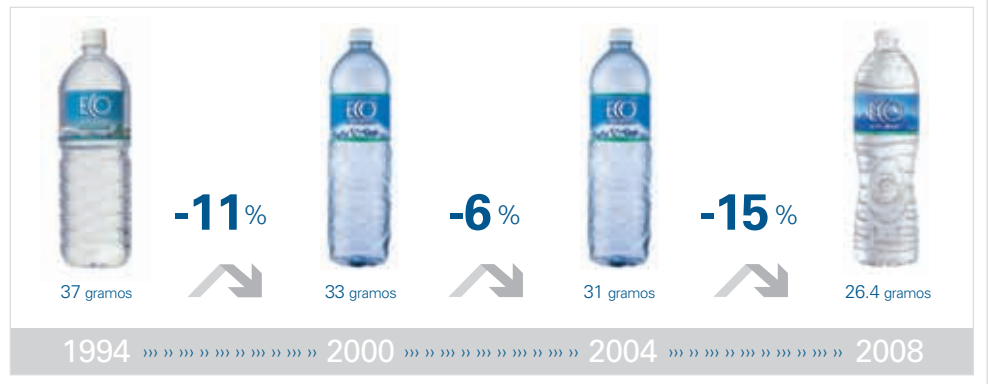
Este proceso comenzó en el año 1994 con la primera acción concreta de reducción del pet, donde se alcanzó un 11%.

Con ello se minimiza el uso de este material derivado del petróleo, se optimiza el uso de todos los recursos, contribuyendo así al cuidado del Medio Ambiente.

Así, Nestlé Waters y Eco de los Andes no sólo protegen el manantial donde nace el agua y su entorno, sino que también desde sus orígenes, la compañía se esfuerza para aplicar prácticas empresariales respetuosas con el Medio Ambiente realizando inversiones destinadas a dicho fin.

Este nuevo aporte al cuidado del Medio Ambiente

### Evolución de los Envases



que realizan Nestlé Waters y Eco de los Andes cumple con el objetivo de las empresas del Grupo Nestlé, que buscan crear valor a largo plazo, tanto para la compañía como para toda la sociedad.

Para el lanzamiento de esta nueva tecnología, se realizó una actividad en la Planta de Eco de los Andes en Tunuyán, Provincia de Mendoza. Se trató de un encuentro durante el cual se presentó a la prensa especializada en temas medioambientales los alcances del proyecto, además de recorrer las instalaciones de la Planta Tunuyán.

Esta importante acción contó con el desarrollo de una campaña de comunicación dirigida al público de todo el país.



Grupo de periodistas que asistieron en Planta Tunuyán al lanzamiento de la nueva botella con el 15% menos de PET.



1° Workshop de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente de la Región Austral América



La Fábrica Magdalena de Nestlé en Argentina fue la sede elegida para organizar y desarrollar esta jornada por ser la primera de la región en obtener la certificación bajo las Normas ISO 14001 (Medio Ambiente) y OHSAS 18001 (Seguridad y Salud Ocupacional). El encuentro se realizó entre el 28 de enero y el 1 de febrero de 2008.

En esta iniciativa participaron especialistas de Chile, Perú, Uruguay y Argentina, quienes compartieron experiencias y buenas prácticas. El lema de la jornada fue "tener fábricas con ambientes más seguros para nuestros trabajadores, generar el menor impacto posible sobre nuestro Medio Ambiente y asegurar nuestro compromiso de compliance".





Para el Grupo Nestlé, sus Recursos Humanos son de vital importancia, de allí la preocupación permanente por la capacitación, desarrollo y planeamiento de carrera de sus Colaboradores en todos los niveles de la Organización. Para Nestlé, la formación a largo plazo ofrece a las personas mejores oportunidades profesionales y mayores ingresos; a su vez, le proporcionan una plantilla experta en la fabricación de productos alimenticios. Nuestro principio se basa en que todos los empleados deben tener la posibilidad de desarrollar su potencial en un lugar de trabajo seguro y justo, en el que se los escuche, respete y valore.

# Nuestro Personal

## *Creación de Valor Compartido*

### **Valor para Nestlé**

Al maximizar la capacidad y eficiencia de nuestro personal y asegurar que cuenta con la motivación y las habilidades necesarias para expresar todo su potencial, conseguimos mejores resultados de negocio y crecimiento sostenido en el futuro.

### **Valor para la sociedad**

En Nestlé ofrecemos oportunidades de empleo y desarrollo profesional en todo el mundo y así la posibilidad de conseguir una mejor calidad de vida, desarrollo personal y operación de moderna tecnología que agregan valor a la sociedad.



**Las prácticas Empresariales de Nestlé en Argentina respecto de sus Recursos Humanos tienen como finalidad:**

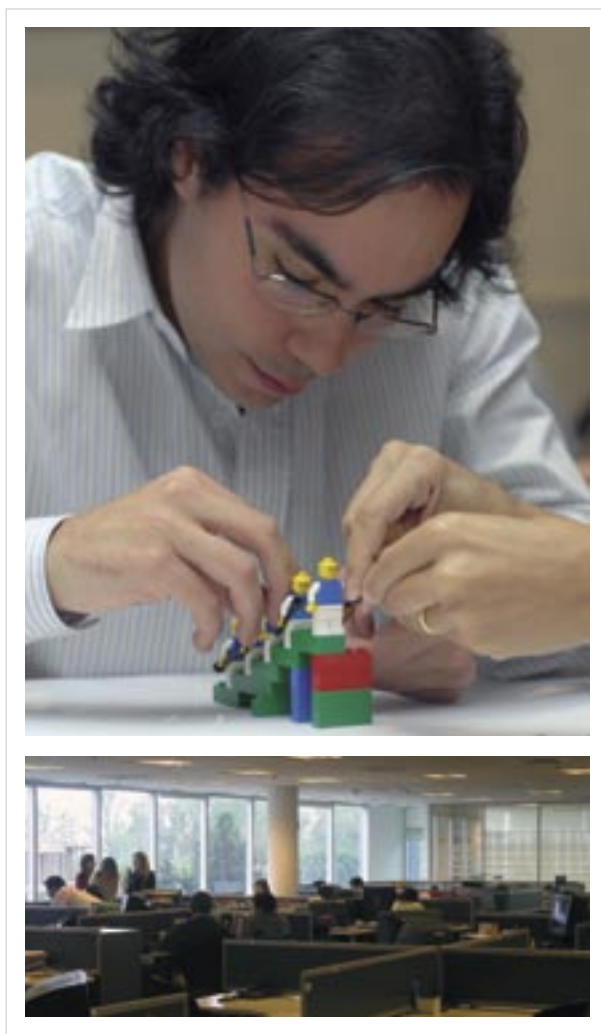
- Crear condiciones de trabajo seguras y saludables para sus empleados
- Promover oportunidades de desarrollo
- Respetar el derecho a afiliarse o no a un sindicato
- Crear puestos de trabajo en la cadena de valor

## Nuevo modelo de gestión

Con la implementación paulatina de un proceso de regionalización del área de Recursos Humanos en la Región Austral América, se han podido sinergizar las actividades de todas las áreas que la conforman, brindando un espacio para debatir la mejor forma de hacer las cosas, más allá de las fronteras y los intereses particulares de cada país.

Si bien RRHH está compuesta por numerosas áreas de trabajo, la regionalización se consolidó directamente sobre cuatro áreas claves: Compensaciones, Comunicaciones Internas, Aprendizaje & Desarrollo, y Selección & Organización.

Todas las iniciativas se presentan a los equipos de la región con el fin de tener una perspectiva regional en los procesos y la estrategia; siempre teniendo en cuenta la realidad y las particularidades de cada país. Esto hace que la Gerencia de RRHH tenga objetivos locales, regionales y además corporativos que permitan retomar las mejores prácticas y adaptarlas a cada país.



Este proyecto significa un gran desafío para la Región Austral América, de la que forma parte Nestlé Argentina, ya que es la primera región de Nestlé que aplica el nuevo modelo organizacional de Recursos Humanos.

## Un lugar de trabajo justo

En Nestlé contamos con un marco de gestión sólido que dirige las relaciones de los colaboradores.

Los criterios, los valores y la cultura corporativa están establecidos en los documentos claves del Grupo Nestlé: Principios Corporativos Empresariales, Política de Dirección y Liderazgo, Política de Recursos Humanos, como así también en la adaptación a la legislación y normativa locales, la que prevalece sobre todas, si es superadora.

La política de Nestlé es acatar la legislación nacional y cumplir con las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre Trabajo Infantil y Empleo Justo.

Nestlé cumple ampliamente las leyes locales, los Principios Corporativos Empresariales y los Principios de Dirección y Liderazgo, los que son certificados mediante CARE, el programa de auditoría independiente diseñado por Nestlé y llevado a cabo por certificadoras internacionales. Dicho programa de certificación abarca las áreas de Recursos Humanos, Salud, Seguridad Ocupacional y Medio Ambiente.

En Nestlé respetamos el derecho de los empleados a constituir organizaciones representativas y a unirse, si así lo desean, a sindicatos; siempre que este derecho se ejerza libremente y dentro de los límites de la ley local. Nuestra política se basa en que la relación con los sindicatos debe regirse por las leyes nacionales y las prácticas indicadas en los Principios Corporativos Empresariales y la Política de Recursos Humanos de Nestlé.

## Búsqueda y selección de personal

En Nestlé deseamos contar con colaboradores dotados de una personalidad y aptitudes profesionales que les permitan desarrollar una relación exitosa a largo plazo con la Compañía.

Los parámetros de selección son objetivos, se tiene en cuenta la capacitación y la experiencia, evitando cualquier tipo de discriminación.

### JOB POSTING

Para cubrir nuevos puestos por medio de una convocatoria interna, utilizamos el sistema de Job Posting. Así, ante cualquier vacante, se realiza primeramente la búsqueda entre el

personal en forma abierta a toda la organización, generando movilidad, motivación y oportunidad de desarrollo de carrera para nuestros colaboradores.

### PÁGINA WEB

Dentro de las herramientas que disponemos para seleccionar a los nuevos colaboradores, se destaca nuestra página Web (<http://www.nestle.com.ar>), la cual dispone de una sección para que cualquier visitante pueda ingresar su CV y de esta forma, quedar registrado en nuestra base de datos, lo que implica la oportunidad de ser tenido en cuenta en caso de surgir alguna oportunidad laboral acorde a su perfil. Nuestra base está conformada por más de 40.000 postulantes.

### PLAN DE JÓVENES PROFESIONALES

Desarrollamos nuestro Plan de Jóvenes Profesionales por medio del cual buscamos incorporar, capacitar y permitir el crecimiento de jóvenes recién graduados dentro de nuestra empresa.

Este proceso se implementó desde hace ya más de nueve años, y nos permite también contar con futuros cuadros de reemplazo.

La convocatoria es abierta, y se difunde en la página Web de nuestra compañía, en avisos en distintos medios masivos y en las universidades.



**Nestlé garantiza la libertad de asociación de sus empleados y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. Nuestras relaciones con los sindicatos respetan estrictamente las reglamentaciones nacionales, las prácticas laborales y las recomendaciones internacionales a las que hemos adherido voluntariamente, tal como se indica en los Principios de Manejo de los Negocios del Grupo Nestlé.**





## APRENDIZAJE Y DESARROLLO

En Nestlé trabajamos siguiendo los siguientes procesos y programas:

### DEVELOP PEOPLE:

Es una iniciativa global que define las competencias y características personales que la compañía valora y espera que sus colaboradores desarrollen. Las herramientas que utiliza, son la PE (Performance Evaluation) para evaluar el desempeño y la PDG (Progress & Development Guide) para planificar el desarrollo.

### ENTRENAMIENTO:

Se han implementado desarrollos regionales y globales que se han concretado en la Argentina a partir del año 2007:

### GESTIÓN DE PERSONAS PARA LINE MANAGERS:

Este plan de capacitación tiene como objetivo, formar a los líderes de la empresa para que logren manejar a las personas bajo su responsabilidad según los valores de la organización. Consta de 8 módulos, que trabajan aspectos donde se resalta cuál es el rol del líder en Nestlé, para evaluar el desempeño, seleccionar al personal, planificar el desarrollo, etc. Se trabaja a nivel regional entre Argentina, Perú, Chile, Bolivia, Paraguay y Uruguay; trabajando en forma alineada.



Se inició en el año 2007 con los tres primeros módulos del Programa y entre los años 2008 y 2009 se completó íntegramente el Programa de Gestión de Personas. Participaron un total de 131 Line Managers.

### NO (COEFICIENTE NUTRICIONAL):

Es un programa global de nuestra empresa que tiene como objetivo aumentar los conocimientos sobre nutrición de todos los colaboradores para que ellos puedan ser el reflejo de los valores de la

## Recursos Humanos en Nestlé Argentina

### Capacitación

Año	2009
Cursos	776
Participantes	2008
Horas	39.389

Inversión \$ **686.065**

compañía sobre este tema y de esta forma reforzar nuestro posicionamiento como una empresa de Nutrición, Salud y Bienestar. (Ver recuadro “Entrenamiento en Nutrición”).

### PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO INTERNACIONAL:

En la Sede Central del Grupo Nestlé con sede en Vevey, Suiza, anualmente se desarrolla un programa de actividades en las que participan representantes de todas las áreas y todos los países del Grupo. Entre 2007 y 2009 participaron 71 colaboradores de Nestlé Argentina.

### MANAGEMENT DEVELOPMENT:

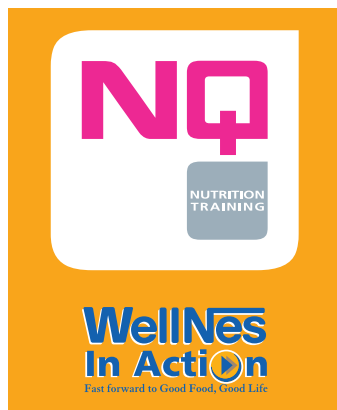
Es el proceso que utilizamos para identificar quiénes son las personas con alto potencial dentro de la compañía y cuáles

## Entrenamiento en Nutrición



La clave para que nuestra transformación en una empresa de Nutrición, Salud y Bienestar sea un éxito, es garantizar la creación de una cultura interna que permita una capacitación permanente en nutrición. Ello lo logramos haciendo que todos dentro de nuestra compañía tengan las herramientas e instrucción apropiadas, no sólo para estar informados sobre el tema, sino también para poder aplicar ese conocimiento en las acciones de todos los días.

Para cumplir este desafío, en Nestlé Argentina contamos con el "NQ" (Coeficiente Nutricional), una iniciativa de capacitación cuyo objetivo es garantizar que nuestra gente tenga un acabado conocimiento al respecto. Está conformada por distintos niveles de capacitación y abarca a todos los colaboradores de la Compañía. El curso básico está diseñado para aprender conceptos básicos sobre el tema, y es para quienes



no están en contacto directo con el consumidor/cliente. El nivel avanzado, en cambio, es para los miembros de la Compañía que mantienen contacto con consumidores, clientes y organismos externos. Los módulos especializados son para el personal de marketing y servicio al consumidor y están organizados por categoría de productos.

son las posiciones clave a cubrir con el objetivo de armar los planes de desarrollo y sucesión para planificar el desarrollo del talento y la cobertura de los puestos clave con las personas más adecuadas. Se desarrolla anualmente y participa del mismo todo el Comité de Dirección de Nestlé.

### OTRAS ACTIVIDADES:

Nuestro programa de capacitación y entrenamiento interno cubre una amplia variedad de temas actividades, tales como:

- » Idiomas
- » Becas universitarias y de posgrado
- » Trabajo en equipo
- » Negociación
- » Presentaciones efectivas
- » Informática
- » Salud ocupacional
- » Seguridad e Higiene

Actividades de formación técnica para las diferentes funciones de la organización (Ej.: ventas, marketing, recursos humanos, producción, mantenimiento, supply chain, finanzas, legales, etc.).

### EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PERSONAL Y LABORAL:

En Nestlé Argentina estimulamos las actividades fuera del ámbito laboral a fin de lograr un equilibrio entre el trabajo y la familia. Promovemos las condiciones de trabajo flexible e incentivamos a nuestros

colaboradores a tener intereses y motivaciones fuera del ámbito profesional.

**JORNADA REDUCIDA DÍAS VIERNES:**

A todos los colaboradores que cumplen funciones administrativas, se les ofrece la posibilidad de una jornada reducida los días viernes, extendiendo así el fin de semana, pudiendo además concurrir con vestimenta casual.

**OTROS BENEFICIOS**

Como parte de los beneficios con los que cuenta nuestro personal, se destacan:

**LICENCIA ADICIONAL VOLUNTARIA POR MATERNIDAD:**

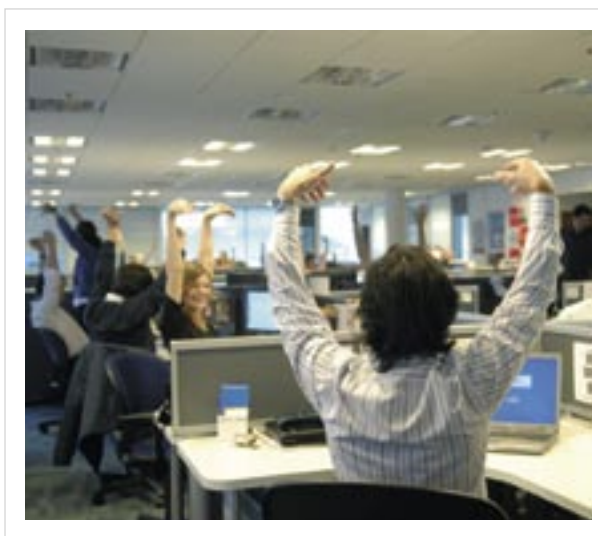
Esta licencia especial se otorga al personal femenino a continuación de la Licencia Legal por Maternidad, que garantiza la reincorporación de la colaboradora cuando el bebé haya cumplido los 3 meses de vida. Son aproximadamente 45 días de licencia adicional paga.

**REINTEGRO DE LA CUOTA DEL JARDÍN MATERNAL:**

Superando lo establecido legalmente, Nestlé reintegra el 100% de la cuota del jardín maternal y hasta los 4 años de edad.

**AJUAR POR NACIMIENTO Y ALIMENTOS INFANTILES:**

Al producirse el nacimiento de su hijo, todos los colaboradores reciben un ajuar para el bebé. Adicionalmente y según



le sea indicado por el profesional de la salud, se entregan mensualmente productos de la línea de alimentación infantil que elabora y comercializa nuestra empresa, durante todo el primer año de vida de sus hijos.

**ÚTILES ESCOLARES:**

En el inicio de cada ciclo lectivo se entregan útiles escolares para los hijos de todos los colaboradores que cursan escolaridad primaria y además mochilas institucionales para quienes comienzan su primer grado.

**BECAS:**

Las becas se otorgan para la primera carrera que curse el colaborador. La Compañía toma a su cargo el 60% del valor de la actividad para los estudios de grado y del 50% para estudios de postgrado. En este último caso, la carrera debe estar alineada ya sea a su posición actual en la compañía o se debe ajustar a su desarrollo de carrera.

**COMEDORES EN FÁBRICAS:**

En todas las fábricas de Nestlé Argentina, los colaboradores disponen de comedor en planta, donde tienen acceso al servicio con un menú nutricionalmente balanceado y a costo subvencionado por la Compañía.

**LOCAL DE VENTAS AL PERSONAL:**

En cada unidad se dispone de un local de ventas al personal donde los colaboradores y el personal de la empresa que se haya jubilado, pueden acceder a la compra de nuestros productos a precios muy convenientes.

**SEGURO DE VIDA COLECTIVO:**

Todo el personal tiene la posibilidad de contratar un Seguro de Vida Colectivo cuya póliza es administrada por Nestlé, y cubre con un capital de 25 sueldos los siniestros: muerte, muerte accidental, incapacidades o enfermedades con diagnóstico grave.

#### SEGURO DE SEPELIO:

Los colaboradores tienen la opción de adherirse voluntariamente a un plan de Seguro de Sepelio que cubre no solo al colaborador, sino también a su grupo familiar primario, padres y suegros.

#### PRÉSTAMOS POR INFORTUNIO

##### FAMILIAR:

Frente a una contingencia inesperada de un colaborador, ya sea por causas de salud personal, de algún familiar o algún problema en su vivienda, la Compañía cuenta con mecanismos que permiten a todos los colaboradores solicitar y obtener un préstamo por infortunio familiar de hasta 3 sueldos, que se descuentan de sus haberes en cuotas sin ningún interés.

#### SALUD EN EL TRABAJO

##### ACCIONES DE PREVENCIÓN:

En las Compañías del Grupo Nestlé en la Argentina implementamos diferentes acciones de prevención, con el objetivo de lograr mayor bienestar y salud en el ambiente de trabajo:

- » Plan anual de vacunación antigripal.
- » Control anual de tensión arterial, peso e índice de masa corporal.
- » Taller de prevención en HIV y Adicciones, como drogadicción y alcoholismo.



#### Portal de la Salud en la Intranet



Nestlé Salud es un sitio de información médica disponible en la Intranet a la que pueden acceder todos los colaboradores. Tiene una fuerte orientación preventiva, para ayudar a lograr un estilo de vida activo y saludable.

- » Intervención en comités de seguridad de Plantas para la prevención de accidentes laborales.
- » Confección de mapas de riesgo (examen periódico de salud) orientado a evitar enfermedades profesionales, superando los requerimientos legales.

## Oficinas saludables

El edificio de la Sede Central de Nestlé en Argentina, está ubicado en Vicente López, dentro de un contexto geográfico muy agradable y cercano a la costa del Río de la Plata.

El edificio reúne múltiples ventajas para mejorar la calidad de vida laboral: tiene excelentes vistas, ágil acceso y muy buen confort.

Las oficinas están diseñadas según el concepto de plantas abiertas y funcionales. Su modularidad y flexibilidad son excelentes estímulos para el trabajo en equipo y se ha aplicado una disposición por área para ayudar a lograr mayor integración.

Sumado a la adecuada selección del mobiliario y el trabajo cotidiano apoyado en la actual tecnología digital, todo ello contribuye a lograr un mejor balance entre la calidad de vida laboral y personal que implica además gestionar mejor nuestros negocios.



### Seguridad e Higiene

El área Seguridad y Salud Ocupacional creó un Newsletter de Higiene y Seguridad. Allí se pueden encontrar información y recomendaciones sobre diversas temáticas, tales como: seguridad vial, responsabilidades al conducir, talleres de concientización, y links a distintas páginas Web en caso de que se quiera información adicional.

### Día Wellness

En las distintas unidades de la Compañía, los colaboradores participaron de una propuesta para fomentar la actividad física y la vida saludable entre todos, donde se conjugó el control de la salud, la actividad física y recomendaciones Wellness.

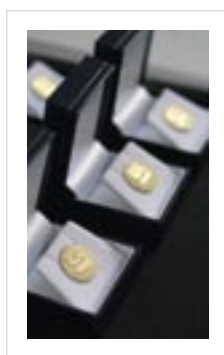
## Comunicación interna

Con el objetivo de continuar mejorando el clima laboral en todas las Compañías del Grupo Nestlé en la Argentina se implementaron mejoras en las Comunicaciones Internas.

El proceso iniciado en el año 2006 con la 1ra. Auditoría de Comunicación Interna, implicó contar con la participación y opinión de colaboradores de la compañía de todos los niveles.

Con los resultados alcanzados, en el año 2007 se puso en vigencia la "Política Nestlé de Comunicaciones Internas" y se determinó e implementó el 1er. Plan Estratégico de Comunicaciones Internas, para estar más cerca de las necesidades del personal. Dicho plan original, incluyó la implementación de mejoras en el funcionamiento de los medios de comunicación internos, se creó la Red de Facilitadores, conformada por colaboradores de todas las áreas, niveles y unidades de la compañía.

Adicionalmente se desarrolló la Guía de Estilos, Usos y Normativas de la Comunicación Interna, que permite que los mensajes y las comunicaciones sean más efectivas. En los planes sucesivos se continuó reforzando el plan inicial incluyendo el monitoreo de los resultados a través de "tracking" de medición de resultados y la implementación de nuevas acciones de comunicación interna.



## Premio Henri Nestlé

Esta iniciativa anual, fue implementada a partir del año 2007 en nuestro país, con el objetivo de destacar y reconocer al colaborador que anualmente con su accionar y comportamiento, mantienen vivos los valores de nuestro fundador: su capacidad innovadora, su compromiso social y su espíritu visionario.

La participación en la primera edición superó el 80% del padrón

## Desayunos con los colaboradores: un lugar para las ideas



Mensualmente, los Directores del Grupo Nestlé Argentina invitan a un grupo de colaboradores, que no les reportan directamente, a un desayuno con agenda abierta. Allí pueden plantear iniciativas, acercar propuestas y debatir sobre la realidad del negocio. Estos encuentros se implementan desde hace más de siete años, y con esta herramienta se busca fortalecer la Comunicación Interna y establecer un canal de diálogo directo entre la Dirección General y los colaboradores y entre los colaboradores de las distintas empresas del Grupo en el país. Desde el inicio ya han participado 504 colaboradores.

## Red de Facilitadores de Comunicación Interna

Desde el año 2007 Nestlé cuenta en la Argentina con su Red de Facilitadores de Comunicación Interna, que fue creada con el objetivo de lograr una mayor integración y crecimiento a nivel interno.

Actualmente la Red está compuesta por colaboradores que representan las distintas empresas y unidades del Grupo Nestlé en el país, los que se transformaron en un canal de comunicación fundamental debido a la dispersión geográfica de las unidades.

Gracias a su rol, se obtiene información sobre las actividades e iniciativas de cada unidad, las que son difundidas en los canales de comunicación interna disponibles.

También plantean comentarios, dudas y sugerencias de sus colegas, ayudando así a alcanzar el feedback ascendente y descendente necesarios en todo proceso de comunicación eficaz.



La develación del ganador y la entrega del premio se formalizan en un evento especial a final del año, ceremonia a la que se invita especialmente a todos los finalistas quienes reciben como reconocimiento, su diploma por su destacado desempeño. Ya se realizaron tres ediciones de este esperado reconocimiento.

interno, que son quienes determinan con su voto, a los finalistas del Premio.

El Jurado convocado anualmente para esta selección final, recibe un dossier con una breve reseña de cada uno de los finalistas, su historia dentro de la empresa, sus objetivos personales y profesionales, como así también se incluye la valoración de su Jefe Directo. Con esta información, el jurado, compuesto por los integrantes del Comité de Dirección de la empresa, evalúa y designa finalmente al ganador.

## Agasajo a los colaboradores

Anualmente, todos los colaboradores que celebran los 10, 25, 35 y 40 años de trayectoria dentro de la Compañía, son homenajeados en sus respectivas unidades de trabajo generando un evento especial a finales de año.

En Nestlé tratamos de mejorar los niveles de vida de los productores agropecuarios, las prácticas medioambientales y el uso del agua. Esto nos proporciona el acceso a materias primas de alta calidad.

# Nuestra Cadena de Valor

## *Creación de Valor Compartido*

### **Valor para Nestlé**

Al comprometernos seriamente con las comunidades que nos suministran materias primas agropecuarias, nos beneficiamos de un suministro más seguro y de mejor calidad, reduciendo nuestros costos al disminuir la intermediación, los defectos y los desechos, dando lugar a mejores productos finales que tendrán más aceptación por parte de los consumidores, así como a un crecimiento rentable de nuestras marcas.

### **Valor para la sociedad**

Los agricultores utilizan el asesoramiento y la asistencia técnica que les brindamos para producir mayores cosechas y de mejor calidad, utilizando menos recursos, favoreciendo el entorno y aumentando sus ingresos. Las comunidades rurales también se benefician de un mayor número de oportunidades de empleo y desarrollo económico. Los consumidores saben también que los productos que compran son seguros, de gran calidad y que se elaboran utilizando prácticas agrícolas sostenibles.





Las Compañías del Grupo Nestlé Argentina hacen hincapié en la honestidad, la integridad y la justicia en todas nuestras relaciones comerciales. Para afianzar esta política, nuestra acción es aplicar sanciones en caso de mal comportamiento o abuso de normas

y criterios éticos. Además, dejamos claro lo que esperamos respecto a las condiciones sociales de los agricultores que nos suministran, prioritariamente en cuestiones relativas al trabajo infantil, la salud y seguridad de los empleados.

## Proveedores

### **POLÍTICA DE NESTLÉ CON SUS PROVEEDORES**

En Nestlé Argentina tenemos como principio tratar únicamente con proveedores de confianza que estén dispuestos a aplicar las normas de calidad de nuestra compañía.

Los acuerdos comerciales con nuestros proveedores se someten a comparación y se evalúan periódicamente, con el objetivo de buscar una mejora continua en las áreas de calidad, servicio, etc.

A medida que la relación entre nosotros y un proveedor se fortalece y progresa, éste puede llegar a convertirse en un proveedor preferente de nuestra Compañía. Cabe destacar que las Compañías del Grupo Nestlé en Argentina, buscan contar con proveedores sustentables que perduren en el tiempo, con la idea de generar una relación a largo plazo con ellos.

En Nestlé Argentina contamos con varios documentos que guían nuestro accionar diario en la relación con nuestros proveedores y le confieren transparencia a los procesos de compras.

En el documento "Principios de Compras de Nestlé", se describen todos los parámetros que deben tenerse en cuenta a la hora de realizar nuestras compras y contrataciones. El mismo



es entregado a los proveedores que forman parte de nuestro sistema, con la idea de que conozcan detalladamente nuestra política en materia de compras.

Otro documento con el que contamos es el "Procedimiento de Compras", el cual es una instrucción sobre cómo encaramos una negociación y donde se explicitan los requisitos que

se deben cumplir, buscando de esta manera hacer nuestros procedimientos totalmente transparentes.

Como empresa firmante del Pacto Global, el objetivo de Nestlé es hacer extensivo nuestros principios a los proveedores, estimulándolos para que adopten, apoyen y apliquen, dentro de su ámbito de influencia, un conjunto de valores esenciales en el área de Derechos Humanos, normativa laboral, Medio Ambiente y lucha contra la Corrupción.

A nivel global, el Grupo Nestlé está desarrollando una actualización de sus Principios Corporativos de Compra, los que serán implementados en forma inmediata por las Compañías del Grupo en todo el mundo.

## Servicio al Productor de Leche de DPA (SPL)

### LOS ORÍGENES DEL SPL

El SPL fue implementado en la Argentina por Nestlé en la década del 60 y en 1965 se crea la primera publicación exclusiva destinada a los productores de lechería de la Argentina: "Nestlé en el Tambo"

Hoy "SPL" continúa brindando sus servicios a través de DPA, la alianza que se estableció en enero de 2003 entre Nestlé y New Zealand Fonterra, y que opera en la Argentina y otros países de América Latina bajo la razón social de Dairy Partners Americas, y cuyo objetivo es transformarse en la mayor empresa de productos lácteos de Sudamérica.

Las unidades productivas de DPA en Argentina están localizadas en Villa Nueva, Provincia de Córdoba y en Firmat, Provincia de Santa Fe, dentro de una importante cuenca lechera, lo que nos asegura recibir leche fresca de la mejor calidad.

### EN QUÉ CONSISTE EL SPL

El Servicio al Productor de Leche (SPL DPA), es un canal para vincularse con sus productores, aportando información



técnica, cuyo objetivo es la mejora continua de la calidad, de la productividad y de la rentabilidad tanto de los productores como de nuestra propia Compañía.

La clave de este servicio es el asesoramiento al productor, a través del cual buscamos ayudarlos, orientarlos y acompañarlos en el manejo integral del proceso de la leche.

SPL DPA cuenta con un equipo conformado por asesores agrónomos que interactúan con los técnicos, productores y tamberos orientándolos hacia una producción sustentable con cultivos para consumo pastoril y reservas forrajeras.

También se realizan prácticas de conservación del suelo,

ahorro energético, preservación del agua, el aire y la biodiversidad genética; minimizando los residuos contaminantes, manteniendo la posibilidad de trazar el proceso de las materias primas, el transporte y la producción.

SPL genera conciencia en los productores sobre la lucha contra el trabajo infantil, condiciones de trabajo registrado, y propiciamos la incorporación de temas legales, seguridad y ecología en su rutina; con el objetivo de reducir los riesgos en sus respectivos lugares de trabajo.

Algunos de los principales servicios que brinda el SPL de DPA:

**“MERCOLECHE”:**

Boletín electrónico enviado mensualmente a nuestros productores, que contiene información clave sobre la gestión integral del tambo y de la lechería.

**ANÁLISIS DE CALIDAD:**

Se realizan semanalmente en los tambos de todos los productores de DPA, para controlar la calidad de la leche. Los análisis son realizados en laboratorios de Control de la Calidad de FUNESIL y/o LABVIMA y los resultados son comunicados vía e-mail a los tamberos.

**CALENDARIO:**

Anualmente el Calendario SPL de DPA incluye consejos para nuestros productores,



brindándoles información útil que pueden aplicar en su tarea cotidiana.

**PÁGINA WEB:**

Cada uno de nuestros productores cuenta con una clave única que les permite acceder al portal de SPL en Internet, donde obtienen información al día sobre sus entregas diarias, calidad, fechas de pago, y todo lo referente a la comercialización de su leche. El sistema fue implementado en los inicios de 2008.

**CONCURSO “TAMBO RUMBO A LA EXCELENCIA”:**

Es una herramienta que reconoce y motiva a los productores para que trabajen de manera ordenada. La calificación es mensual y el puntaje se alcanza sobre las variables que hacen a los aspectos de calidad, seguridad, continuidad y sustentabilidad. Hay un ganador anual.

**ATENCIÓN CONTINUA:**

Nuestros productores cuentan con atención telefónica las 24 horas del día para solucionar cualquier problema que pudiera surgir.

**CALIDAD EN TODO EL PROCESO:**

Para que los productos lácteos que DPA elabora exclusivamente para Nestlé Argentina, lleguen a las manos de nuestros consumidores con una calidad óptima, en DPA contamos con el siguiente proceso:

**ALIMENTACIÓN DE LOS ANIMALES:**

La compra de leche fresca que realizamos a través de DPA proviene de establecimientos lecheros donde los animales se alimentan en su mayoría a través del pastoreo directo.

**TRANSPORTE:**

El transporte es un factor clave y, por lo tanto, es cuidadosamente controlado. Por eso todos los proveedores lecheros de DPA entregan la producción enfriada a 5°C.



Cada transportista realiza en el tambo, extracción de muestras para controles que garantizan la calidad de la leche, procedimiento que se repite en la recepción de planta.

Contamos con especialistas en logística de transporte, que mediante la utilización de software especializado (ubicación de los tambos, distancia, horarios, volúmenes, plantas receptoras), programan la recolección de la leche para asegurar la conservación de la calidad y la eficiencia en el servicio.

El transporte de la leche fresca se realiza en equipos isotérmicos que cumplen rigurosas normas de seguridad e higiene impuestas por DPA y SENASA.

Adicionalmente nuestro especialista en seguridad de transporte tiene como objetivo, minimizar los riesgos asociados al transporte a través de una serie de actividades especiales.

#### **HABILITACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS:**

En nuestra búsqueda por la excelencia, desde el SPL trabajamos para lograr la habilitación de buenas prácticas en el tambo, para garantizar en todo el proceso de producción, ordeño y enfriamiento, la mejor calidad de la leche.



El objetivo del programa es maximizar la calidad de leche que sale de los tambos y minimizar el riesgo de contaminación de la misma. Para ello, motivamos a nuestros productores otorgándoles incentivos económicos por calidad de litro de leche entregada, y estimulando en ellos la sustentabilidad, la competitividad y rentabilidad de su negocio.

**La interacción continua y directa con los Productores es fundamental y nos permite mantener los niveles de calidad no sólo cumpliendo con las normas sino superándonos día a día. Si bien las normas nacionales (Resolución GMC B2/93) establecen un contenido de hasta 30.000 gérmenes por gramo, las normas propias de Nestlé y de DPA disponen de un sistema de pago que premia al productor que alcance mejor calidad, que en general se sitúa en un máximo de 1.000 gérmenes por gramo.**

### La Política de Calidad de DPA determina



» Procurar materias primas de alta calidad e inocuidad en el largo plazo, enmarcadas dentro de las leyes y las normas.

» Que la producción de las mismas estén comprometidas con la calidad de los insumos, la salud y el bienestar animal.

» Que su obtención esté dentro del marco de una agricultura sostenible que no comprometa los recursos para las generaciones futuras, teniendo en cuenta los aspectos humanos, socioculturales y la protección del Medio Ambiente; en una economía rentable, productiva y eficiente.

» Que los Recursos Humanos sean el capital más valioso para la Empresa, a los cuales se les deba brindar capacitación permanente para su superación.

## Proyecto de Asistencia Técnica Una gran oportunidad de crecimiento para nuestros productores

### OBJETIVOS

El proyecto de asistencia técnica de DPA fue implementado en el año 2009, y sus objetivos son:

» Lograr un fuerte vínculo con los productores, más allá del aspecto comercial, incentivándolos a involucrarse en el uso del asesoramiento técnico.

» Promover la asistencia técnica como aspecto clave en el salto cualitativo del negocio del productor.

» Ejercer un claro soporte a los tambos reafirmando el compromiso de DPA en la ayuda al productor para lograr producir más y mejor leche, sustentable y rentable.

### ALCANCES

La asistencia técnica está destinada a tambos proveedores actuales de DPA que según el Equipo de SPL necesiten involucrarse para trabajar sobre los aspectos fundamentales de la gestión integral del tambo.

Para llevar adelante este proyecto, DPA cuenta con un equipo de técnicos asesores externos de reconocida experiencia en la lechería argentina que trabajan conjuntamente con el staff de SPL de DPA.

Este grupo técnico fue contratado por DPA, según los lineamientos de este proyecto, respetando y cumpliendo tanto los objetivos como los alcances del mismo.

### RESULTADOS

En el 2009 se implementó el asesoramiento en 15 tambos, y para el 2010 el objetivo es alcanzar 30 tambos más.

### PROSAP

El PROSAP es el Programa de Servicios Agrícolas Provinciales que depende del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación.



Este organismo implementa, a nivel provincial y nacional, proyectos de inversión pública social y ambientalmente sustentables, incrementando la cobertura y la calidad de la infraestructura rural y de los servicios agroalimentarios.

En el ámbito de la inversión privada, el PROSAP también financia iniciativas que impulsan la competitividad de los pequeños y medianos productores agropecuarios y de las MIPyMEs (micro, pequeñas y medianas empresas) agroindustriales y de servicios de todo el país.

Conjuntamente con las provincias, el PROSAP lleva a cabo proyectos de infraestructura rural que facilitan la adecuación de la producción agropecuaria a las demandas del mercado, tanto en cantidad como en calidad e inocuidad, como así también proyectos que propician el incremento del valor agregado de las cadenas productivas del sector.

En el año 2008 DPA conjuntamente con la Embajada de Nueva Zelanda, acordaron llevar adelante el proyecto proveniente del Prosap.



Para estos proyectos son necesarios tres actores de la cadena de valor – Productores primarios (Tamberos), Prestadores de servicio (Cooperativas) y la industria que transforma el producto (DPA) quien no obtiene beneficios directos.

Una vez relevados los datos de los tambos que aceptaron participar, se monitoreó su sistema productivo y sus necesidades. Con esta base se realizó un PRE-proyecto que fue presentado junto con la embajada de Nueva Zelanda en el Prosap y que tuvo una excelente recepción por ser el primer proyecto del rubro leche.



Otro paso necesario fue conseguir un patrocinador y para este rol fue designado el Grupo Yanapay por licitación y antecedentes. Este grupo elaboró el proyecto definitivo que se presentó en licitación.

**¿QUÉ PROYECTOS PUEDEN RECIBIR LOS ANR (APORTES NO REEMBOLSABLES)?**

Principalmente aquellos que se orientan a:

» Desarrollo de nuevos productos diferenciados o mejoras en la presentación de productos ya existentes.

» Innovación en el desarrollo de procesos productivos.

» Desarrollo de sistemas de trazabilidad que necesiten articular a los distintos segmentos de la cadena productiva.

» Inversiones tendientes a incrementar la productividad.

» Planes de negocios que realicen mejoras en la sustentabilidad ambiental de la producción.



**Plan de Negocio**



Debe estar conformado por al menos 3 beneficiados (excluido el patrocinador) y contar en su integración con la presencia de productores primarios. El Plan de Negocios podrá solicitar hasta el 30% del monto total de la inversión.

**\$ 900.000**  
tope de ANR



■ Ningún Beneficiario recibirá más del 60% del ANR total.  
 ■ Del total de ANR solicitado, un 30% deberá ser destinado a producción primaria.

El núcleo de la estrategia de negocio de Nestlé es la Nutrición, la Salud y el Bienestar. Ello implica ofrecer productos de calidad y valor superior, para contribuir a mejorar la salud del consumidor y afianzar los resultados de las ventas.

# Productos y Consumidores

## *Creación de Valor Compartido*

### **Valor para Nestlé**

Respondiendo a las cambiantes necesidades de los consumidores, integrándose más en la sociedad y manteniendo una comunicación abierta, nuestras marcas y la fidelidad del consumidor se ven reforzadas y traen a largo plazo mayor crecimiento, cuota de mercado y rentabilidad.

### **Valor para la sociedad**

Un número cada vez más elevado de consumidores tiene acceso a productos alimenticios nutritivos y de alta calidad.

Los consumidores también adquieren mayores conocimientos acerca de la salud y descubren nuevas formas de conseguir una alimentación segura, saludable y deliciosa para ellos y sus familias mediante los productos Nestlé.



Desde los orígenes mismos de la empresa, nuestra estrategia se ha basado en productos nutritivos que contribuyan a la salud y el bienestar de los consumidores.

En los últimos años Nestlé ha reforzado esta estrategia, convirtiéndose en la empresa de nutrición, salud y bienestar líder del mundo.

## Sistema de Gestión de Calidad Nestlé

¡La Calidad es un objetivo de todo el Grupo Nestlé y es responsabilidad de todos!

El futuro y el éxito de Nestlé dependen del nivel de confianza que consumidores y clientes tienen de nuestras marcas y de nuestra compañía.

Esta confianza que se ha acumulado a través de los años, se basa en nuestra imagen de Calidad y en nuestra reputación por tener estándares altos.

Cada producto que se encuentra en la góndola, cada servicio y cada contacto con el cliente, ayuda a formar esta imagen.

El aval de Nestlé en un producto, promete al cliente que es seguro de consumir, que cumple con las leyes y reglamentaciones relevantes, así como también con los estándares de Calidad Nestlé.

El Sistema de Gestión de Calidad Nestlé (NQMS por sus siglas en inglés) es una de las piedras angulares que mantiene y constantemente desarrolla la confianza del consumidor, basada en productos seguros y de alta Calidad.

El NQMS tiene por objetivo, asegurar la calidad a lo largo de toda la cadena de valor de los procesos Nestlé. Utilizando nuestra plataforma global de procesos, se definen los Principios Claves Mandatarios que servirán como referencia para el cumplimiento del NQMS.

### **CALIDAD ES GANAR LA CONFIANZA Y LA PREFERENCIA DEL CONSUMIDOR**

Estamos comprometidos en ofrecer a nuestros clientes y consumidores, productos y servicios que cubran sus necesidades, que sean de su preferencia y que brinden una adecuada nutrición.

Nuestro objetivo es ganar la confianza de nuestros clientes y consumidores, escuchándolos constantemente, comprendiendo sus expectativas y satisfaciendo sus necesidades y preferencias.

Nuestros clientes y consumidores son el centro de nuestra atención, y reconocemos su legítimo interés en el comportamiento, creencias y acciones de Nestlé, respaldando las marcas en las que depositan su confianza.



### **LA CALIDAD ES EL COMPROMISO DE TODOS**

La Dirección General lidera el compromiso, fija los objetivos y demuestra su compromiso hacia la Calidad, practicando y viviendo lo que predica.

Todas las funciones de Nestlé en la Cadena de Valor, son totalmente responsables de cumplir los principios mandatorios, las normas y las instrucciones, para mantener los estándares aprobados y por mejorarlos constantemente. Nuestro equipo de Calidad, en todos los niveles, es el guardián de la Calidad, Inocuidad Alimentaria y Cumplimiento Regulatorio. Promueve la conciencia de la Calidad, evalúa el desempeño y estimula a toda la organización a mantener y mejorar los estándares de Calidad.

**LA CALIDAD ES EL ESFUERZO PARA LOGRAR CERO DEFECTO Y CERO DESPERDICIO**

Nos concentramos en los hechos y en los resultados, nos esforzamos para lograr “cero defecto” y la excelencia en todo lo que hacemos. Adoptamos una “actitud de cero desperdicio” y constantemente buscamos la competitividad y oportunidades para el mejoramiento continuo de los Estándares de Calidad entregados a nuestros clientes y consumidores.

Proveemos los recursos adecuados, equipos, procedimientos y sistemas para asegurar altos estándares de Calidad. Construimos las competencias y habilidades técnicas necesarias. Desarrollamos el entrenamiento y el trabajo en equipo que son decisivos para la implementación exitosa de estos estándares y para el logro de la excelencia y la competitividad.



Medimos nuestro desempeño en la Calidad, así como la satisfacción de nuestros clientes y consumidores, escuchándolos. Analizamos los potenciales defectos y errores, y generamos un plan de acción inmediato para la corrección y mejoramiento.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad Nestlé está alineado con estándares internacionales, y asegura total transparencia mediante las verificaciones que realizan organismos externos independientes.

El estricto control de toda la cadena de abastecimiento, la aplicación de Buenas Prácticas de Fabricación e Higiene y del Sistema de Gestión de la Seguridad Alimentaria (FSMS), que incluye, entre otros aspectos, la aplicación del sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP por sus siglas en inglés) a todos los productos, aseguran el cumplimiento por parte nuestra de los más altos estándares mundiales de inocuidad de los alimentos.

**LA CALIDAD PARA GARANTIZAR LA INOCUIDAD DE LOS ALIMENTOS Y EL CUMPLIMIENTO LEGAL**

Promovemos el cumplimiento total de los estándares y principios mandatorios de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad Nestlé (NQMS), el cual incluye la inocuidad de los alimentos, los requerimientos regulatorios de Calidad en cada etapa de nuestra Cadena de Valor.



**NCE**

La implementación del NCE (Nestlé Continuous Excellence), que se inició en el año 2009, tiene como objetivo definir “un modelo único” a través de un lenguaje común y una misma forma de hacer las cosas para lograr “Deleitar a nuestros Consumidores”, “Lograr Ventaja Competitiva”, y “Excelencia en Cumplimiento”.

El NCE nos permitirá impulsar y reforzar aquellos elementos de nuestros Sistemas de Gestión que se relacionan directamente con aspectos centrales de nuestra Política de Creación de Valor Compartido, tales como el cuidado del Medio Ambiente, la Salud y Seguridad de nuestros Colaboradores, instalaciones y de nuestros consumidores.

Además nos permitirá lograr que todas nuestras plantas alcancen el HFP (High Performance Factory). El compromiso de las Compañías de Nestlé en la Argentina, es lograr implementar durante el año 2010, los 3 pilares fundacionales del NCE:

- » NIMS: Nestlé Integrated Management System.
- » LD: Leadership Development Goal Alignment).

### NORMA ISO 22000

Se ha definido implementar la Norma ISO 22000, la cual contiene requisitos específicos para un "Sistema de Gestión de la Inocuidad de los Alimentos" cuando una organización en la cadena alimentaria necesita demostrar fielmente su capacidad para controlar los peligros relacionados con la inocuidad de los mismos, y que tiene como objetivo, asegurarse que dicho alimento es inocuo al momento del consumo humano.

### Investigación & Desarrollo

Centro de I&D Mundial. Laussane, Suiza	1
Centros de I&D y Tecnología. Diversos países	28
Grupos de Aplicación en todo el mundo	270
Colaboradores directos dedicados a la investigación de Alimentos y Bebidas	5000
<b>Inversión 2009</b>	<b>2.000</b> millones de CHF (francos suizos)



*Centro de investigación y desarrollo del Grupo Nestlé en Laussane, Suiza (arriba).*

## Investigación y desarrollo

### BASADA EN UN CLARO PERFIL DE NUTRICIÓN, SALUD Y BIENESTAR

Desde los orígenes mismos de la empresa, nuestra estrategia se ha basado en productos nutritivos que contribuyan a la Salud y el Bienestar de los consumidores.

Nestlé invierte en el desarrollo continuo y en la renovación de sus productos con el objetivo de mejorar la calidad y el valor nutritivo. Gracias a ello, poseemos una amplia capacidad de adaptación frente a las preferencias del consumidor a medida que trascienden los niveles de sabor, disfrute y comodidad, para centrarnos en el valor agregado, como son la Nutrición y la Salud.

### CONVERTIR LA NUTRICIÓN EN LA ELECCIÓN PREFERIDA: 60/40+

La estrategia de nuestra Compañía se basa en ofrecer productos de superioridad demostrada en cuanto a la preferencia por parte del consumidor y el valor nutritivo frente a los de la competencia. Ello forma parte del test de preferencia desarrollado por Nestlé para evaluar los productos, denominado 60/40+.

## Convenio con el Ministerio de Salud de la Nación



El 20 de noviembre de 2007 firmamos un convenio con el Ministerio de Salud de la Nación para reafirmar nuestro compromiso con el cuidado de la salud de los argentinos.

El acuerdo tuvo por objetivo realizar acciones conjuntas para promover y mantener la alimentación saludable y contribuir a la prevención y control de enfermedades crónicas no transmisibles. De este modo, nos hemos comprometido a ofrecer en el mercado una leche en polvo fortificada con hierro, bajo la marca NIDO, fortificada con Hierro y Vitamina C.

Este proceso, que se aplica en todas las unidades de negocio de Nestlé liderado por la unidad corporativa de Wellness y Business Intelligence, recibe el nombre por su doble objetivo: ganar la aprobación de al menos el 60% de los consumidores en una prueba de degustación a ciegas, obtener un perfil nutricional adecuado y ventajas nutricionales frente al principal competidor.

Con ello, contribuimos a la mejora continua del sabor y el valor nutritivo de nuestros productos, incrementando nuestra participación de mercado y nuestra rentabilidad.

### INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO: RED DE I+D DE NESTLÉ

Ofrecemos innovadores productos alimenticios, de alta calidad y valor nutricional que exige la vida moderna para los consumidores de todo el mundo.

La Investigación y el Desarrollo en la Alimentación y Nutrición es una actividad fundamental y permanente, y es gracias a ello, que desarrollamos nuevos e innovadores productos, y mejoramos permanentemente los ya existentes en el mercado.

Nestlé es la compañía alimenticia, líder mundial en I+D y para ello contamos con la participación activa a nivel global de más de 5.000 personas.

Mantenemos nuestro compromiso con la innovación, lo que nos permite multiplicar nuestras oportunidades e impulsar la investigación de productos y servicios. Forman parte de dicho compromiso: las asociaciones con universidades y empresas de nueva creación, las inversiones en capital de riesgo y la colaboración con nuestros proveedores.

Nuestro Centro de Investigación (NRC, Nestlé Research Center), situado en Laussane, Suiza, es la entidad privada de investigación más grande del mundo en temas relacionadas con la nutrición, con una plantilla permanente de 700 personas entre las que figuran más de 300 científicos de 48 nacionalidades.

El NRC es el centro neurálgico de la red mundial de I+D conformada por más de 3000 científicos. Cada año participa en más de 200 asociaciones científicas externas y acuerdos de colaboración con universidades, y aumenta continuamente su base de conocimiento dirigido a satisfacer las cambiantes necesidades de los consumidores.



## Productos y Consumidores

En esta fase de la cadena de valor, el desafío de Nestlé es ofrecer ventajas a los consumidores, a través de productos alimentarios innovadores, de alta calidad para contribuir con la buena alimentación, la Salud y el Bienestar general, tratando de alcanzar a todos los segmentos de la población.

En Nestlé revisamos continuamente el contenido nutritivo de nuestros productos, reduciendo algunos componentes tales como el sodio, el azúcar o las grasas trans, y aumentando el contenido de elementos más saludables, como por ejemplo: calcio, hierro, granos integrales y fibra, entre otros.

Estos son algunos de los últimos lanzamientos de nuevos productos que nos permiten seguir sustentando el enfoque de Nestlé en Argentina en esta fase de la Cadena de Valor, que aportan Nutrición, Salud y Bienestar.





**CEREALES PARA EL DESAYUNO**

**NESTLÉ CON CEREAL INTEGRAL**

En 2007, lanzamos toda la gama de Cereales para el Desayuno NESTLÉ elaborados con CEREAL INTEGRAL. Esta nueva presentación, a diferencia de los granos y las harinas refinadas, contiene todas las partes del grano, brindando fibra, carbohidratos, proteínas, vitaminas, minerales y antioxidantes a nuestro organismo.

**NIDO FORTIFICADA**

La deficiencia de hierro es, tanto a nivel mundial como en nuestro país, la forma más frecuente de carencia nutricional y la causa más común de anemia. NIDO desarrolló una leche en polvo que además de los beneficios y calidad de siempre, aporta hierro, un mineral esencial para el buen rendimiento físico y el aprendizaje. También contiene vitamina C, indispensable para optimizar la absorción del hierro.

**FRIGOR**

**HELADOS CON 60% DE LECHE**

Los potes y baldes FRIGOR son ideales para disfrutar en casa con la familia, están elaborados con 60% de leche haciéndolos mucho más cremosos y nutritivos.

**NESTLÉ PUREZA VITAL AGUAS SABORIZADAS**

Nestlé Waters lanzó nuevos sabores de su marca NESTLÉ PUREZA VITAL. Las que por su bajo contenido de azúcar y con jugo natural de frutas, hacen de las mismas una excelente alternativa para toda la familia con menos de 25 calorías por vaso.

**NESCAFÉ DECAF**

Para quienes desean disfrutar del intenso sabor y aroma de una taza de exquisito café, y prefieren evitar la cafeína. NESCAFÉ ofrece su NESCAFÉ DECAF, 100% café sin cafeína.

**MAGGI SOPA YA! LIGHT SOPAS INSTANTÁNEAS**

Una opción simple, rica y equilibrada, ideal para ayudarnos a no llegar con tanto apetito a las comidas, 0% grasa y con sólo 35 Kcal. por porción y cuatro sabores para disfrutar: vegetales, zapallo, espárragos y arvejas.

**NESTUM CEREALES INFANTILES**

La línea de cereales infantiles NESTUM cuenta con un portfolio de productos dividido en cuatro etapas de acuerdo a un plan de desarrollo que depende de la evolución fisiológica y psicomotriz de los bebés. Contienen Prebio1, una combinación de fibras naturales que tienen un efecto positivo en el crecimiento de las bacterias benéficas del intestino ayudando así a mantener un sistema digestivo saludable.

## Comunicación

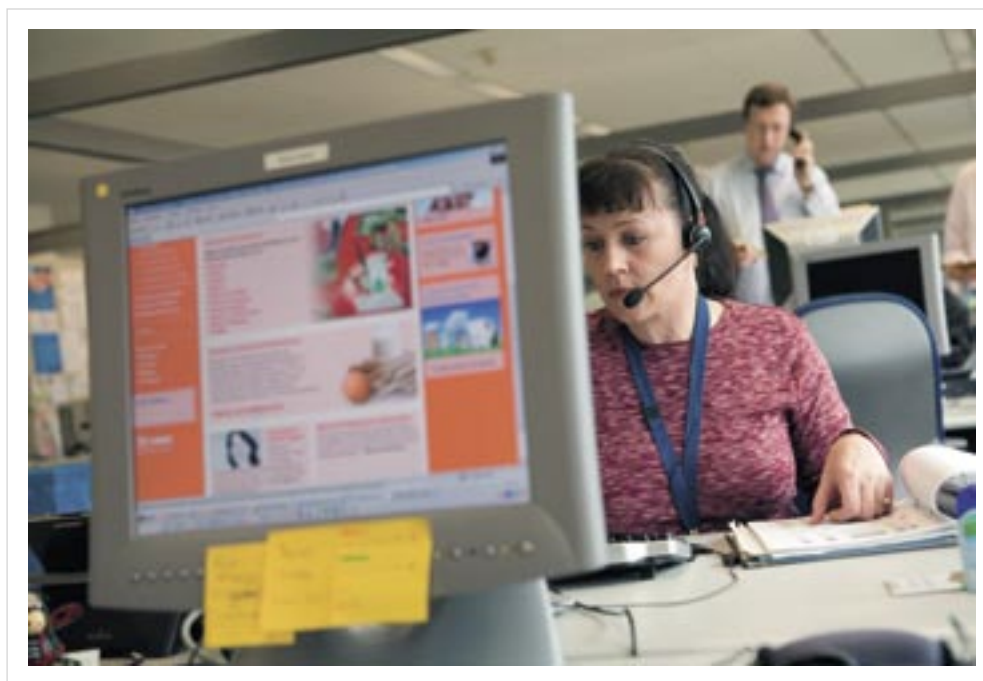
### NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN RESPONSABLE

Para el Grupo Nestlé a nivel mundial, la comunicación implica un claro compromiso y una gran responsabilidad.

Conscientes de la importancia de nuestro papel en la comunicación responsable con el consumidor, las unidades de negocio cuentan con un documento denominado "Principios de Comunicación con el Consumidor".

Entre nuestras iniciativas podemos mencionar:

» Garantizar una comunicación responsable acerca de todos los productos, especialmente sobre los de consumo infantil en total cumplimiento con las leyes vigentes y sobre la base de los "Principios Corporativos Empresariales de Nestlé".



» Emplear un sistema de etiquetado y material de apoyo en los puntos de ventas claro y sencillo, para ayudar al consumidor a escoger productos alimenticios de forma consciente.

» Participar y colaborar en los programas públicos de educación nutricional.

» Colaborar con las instituciones públicas de salud en la tarea de hacer la alimentación y el estilo de vida más saludables.

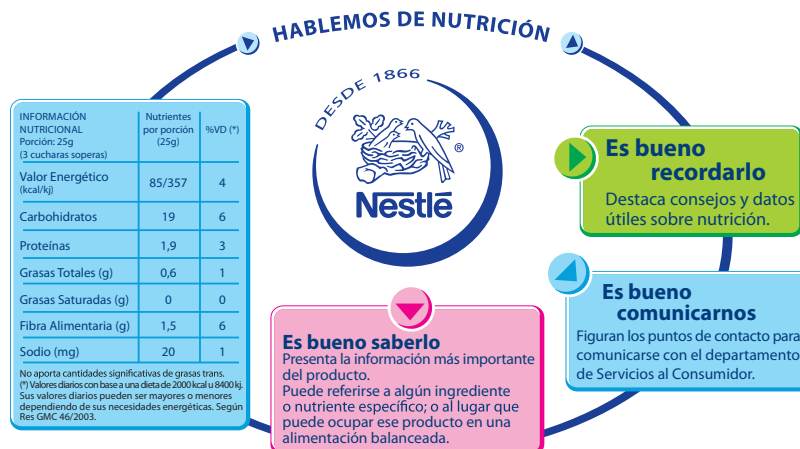


## Etiquetado responsable de alimentos

Aún cuando se continúa debatiendo acerca de cuál es el mejor enfoque para el etiquetado de alimentos, Nestlé Argentina ya ha introducido en los embalajes de todos sus productos, el concepto del "Nutritional Compass" o Brújula Nutricional. Dicho panel se aplica en todos los envases y etiquetas de nuestros productos. Tiene como principal objetivo permitir y alentar a los consumidores para que tomen decisiones informadas en relación a su alimentación y, de ese modo, disfruten de una vida saludable.

### Nestlé Nutritional Compass

Todos nuestros embalajes, incluyen el "Nestlé Nutritional Compass" (Brújula Nutricional Nestlé), una herramienta propia de Nestlé que resalta el respaldo de la Calidad Nestlé y expresa nuestra firme voluntad y disposición para atender las necesidades de información del Consumidor.



## Buenas Prácticas de Publicidad y Comercialización

### PUBLICIDAD

La manera como encaramos la comunicación forma parte de los "Principios Corporativos Empresariales de Nestlé".

En el año 2002 se efectuó una nueva edición revisada, focalizando más profundamente en lo que respecta a la publicidad dirigida a los niños.

Los Principios constituyen la clave y son referencia para todos nuestros colaboradores de las áreas de marketing y de nuestros socios comerciales (agencias de publicidad), y deben respetarse en todas nuestras comunicaciones. Las ideas

creativas se someten a análisis y hemos introducido un proceso de control y revisión interno para garantizar la observación de dichos principios. Además, participamos en iniciativas del sector dirigidas a fomentar la publicidad responsable.

### PUBLICIDAD DIRIGIDA A LOS NIÑOS

Los "Principios Nestlé de Comunicación con el Consumidor" incluyen criterios específicos de comunicación dirigida a los niños. Su objetivo es fomentar la moderación, los hábitos alimentarios saludables y la actividad física, sin





menoscabar la autoridad de los padres u ofrecer expectativas poco realistas de popularidad o éxito. Además garantizan que no resulte difícil distinguir entre lo real y lo imaginario, ni creamos un falso sentido de urgencia.

En vista de la creciente preocupación mundial por la obesidad infantil, en 2007 se han reforzado nuestros principios y se incluyeron nuevas e importantes disposiciones:

» La prohibición de dirigir actividades publicitarias o de marketing a niños menores de 6 años.

» La restricción de la publicidad dirigida a niños de 6 a 12 años, que se limitará a productos cuyo perfil nutricional les ayude a adoptar una alimentación sana y equilibrada.

Estas últimas disposiciones se comenzaron a aplicar desde el año 2007 y son obligatorias desde Diciembre de 2008, además de estar sujetas a supervisión periódica.

#### PRODUCTOS PARA LACTANTES

##### LA NUTRICIÓN EN LOS PRIMEROS TRES AÑOS DE VIDA

Desde la fundación de la Compañía, Nestlé ha sido la primera empresa en ofrecer un sucedáneo nutricionalmente seguro de la leche materna, en aquellos casos que el profesional de la salud así lo prescriba.

En 1869, Nestlé declaró en su "Memorial of the Nutrition of Infants" que la lactancia materna es la mejor alimentación para el bebé y que todas

las madres que puedan, deben amamantar a sus bebés. Este principio original sigue siendo hoy la piedra angular de nuestra política de comercialización de los sucedáneos de la leche materna.

No obstante ello y en caso de que las madres no puedan amamantar a sus bebés, o en caso que sea insuficiente, una fórmula infantil de calidad, es el único producto reconocido por la OMS como un sustituto aceptable de la leche materna, siempre que ésta sea recomendada y prescrita por un profesional de la salud.

Nestlé ofrece fórmulas para lactantes de alta calidad, seguras y nutritivas; sin dejar de mantener su compromiso firme de respeto hacia procesos de comercialización responsables y dentro de las normas establecidas en el "Código de Comercialización de Sucédáneos de la Leche Materna de la OMS" (Organización Mundial de la Salud).

En todos los envases, se informa a los consumidores y profesionales de la salud sobre las ventajas y superioridad de la lactancia materna durante los primeros meses de vida del bebé. Las etiquetas de nuestros productos y materiales de formación también llevan las instrucciones de preparación y advertencias sobre el uso inadecuado.

## El Código Internacional de Comercialización de Sucedáneos de la Leche Materna de la OMS



La finalidad del Código de la OMS es “contribuir a proporcionar a los lactantes una nutrición segura y suficiente, protegiendo y promoviendo la lactancia natural y asegurando el uso correcto de los sucedáneos de la leche materna, cuando éstos sean necesarios, sobre la base de una información adecuada y mediante métodos apropiados de comercialización y distribución”.

El Código fue adoptado por la Asamblea Mundial de la Salud en 1981 como una recomendación para todos sus Estados Miembros, y Nestlé ha sido la primera empresa en anunciar, en 1982, su compromiso de respetarlo y ponerlo en práctica voluntariamente en todos los países en desarrollo.

Como resultado de ello, Nestlé no realiza ningún tipo de difusión o promoción dirigida a los consumidores.



## Asegurar el compromiso de Nestlé con el Código de la OMS

En el año 2002, y con el objetivo de asegurar a todos los niveles de la Compañía el cumplimiento con el Código Internacional de la OMS, sobre la comercialización de productos sustitutos de la Leche Materna, el Grupo Nestlé creó el rol del Ombudsman Interno (auditor).

La misión del Ombudsman Interno debe cubrir dos aspectos fundamentales:

» Brindar a todos los colaboradores, la información básica sobre este importante tema, reforzando y asegurando a todos los niveles, el cumplimiento con la aplicación correcta del Código Internacional de la OMS en todas las eta-

pas de Comercialización de los Sustitutos de la leche Materna.

» Recibir toda denuncia, queja, comentario y/o sugerencia, investigar los hechos denunciados y asegurar que se tomen las medidas correctivas necesarias.

El rol fue ampliamente difundido, y cuenta con un sitio específico en la Intranet local, como así también tiene establecidas diversas formas de contacto, ya sea escrita, telefónica o correo electrónico, lo que permite que cualquier colaborador pueda alertar y/o denunciar cualquier violación potencial de la compañía o de alguno de sus colaboradores respecto de la aplicación del Código de la OMS.

## Promoviendo alianzas para la comunicación responsable y de bien público

Con el objetivo de alinearnos con las políticas del Grupo, distintos colaboradores de Nestlé Argentina actúan y desarrollan una activa participación en cámaras, asociaciones y organismos ligados a los negocios, las comunicaciones, la comercialización y asuntos públicos.

El objetivo es propiciar comunicaciones responsables y veraces, dentro de un marco ético alineado a nuestra plataforma y principios de comunicación responsable con el consumidor. Buscamos reafirmar así nuestro compromiso en la defensa de los más altos valores morales y cívicos de la sociedad.

Es por ello que, desde su conformación, las Compañías del Grupo Nestlé en Argentina están integradas y forman parte de la CAA (Cámara Argentina de Anunciantes) y del CONARP (Consejo Argentino de Autorregulación Publicitaria) cuya misión es velar por la práctica de autorregulación publicitaria por parte de los anunciantes, las agencias de publicidad y los medios de comunicación en defensa de la ética y el ejercicio responsable de la libertad de expresión comercial.



*Participantes del Workshop Regional de Reputación Corporativa (foto superior).*

*Comisión de Nutrición del Consejo Publicitario Argentino presidida por el representante de Nestlé Argentina (foto inferior).*

### CAMPAÑAS DE BIEN PÚBLICO

En lo que hace a campañas de bien público, desde su fundación hace ya 50 años, Nestlé forma parte del CPA (Consejo Publicitario Argentino) entidad sin fines de lucro conformada por anunciantes, agencias, medios, productoras y consultoras, cuyo objetivo es el desarrollo de campañas de bien público.

Es así que desde el año 2007 al crearse la Comisión de Nutrición Infantil, un representante de Nestlé preside esta comisión, cuyo objetivo es lograr crear el conocimiento y la ayuda sobre la importancia de la lactancia materna y la estimulación de los niños en los primeros años de vida. Ya se realizaron tres campañas en medios que alcanzaron una muy amplia cobertura a nivel nacional, y en el 2010 se continuará su difusión con foco en principales plazas del interior del país.

### WORKSHOP REGIONAL SOBRE REPUTACIÓN CORPORATIVA.

Durante el mes de abril de 2007, se llevó a cabo un encuentro de todos los responsables de la Región Austral América de Nestlé sobre Responsabilidad Social Empresarial y Reputación Corporativa, con el objetivo de intercambiar experiencias y alinear el accionar en estos temas. Se trabajó sobre la comunicación estratégica como herramienta de gestión de sustentabilidad de la Compañía.



**PRESENTACIÓN A LA PRENSA DEL CONCEPTO CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO.**

El 22 de marzo de 2007, en coincidencia con el Día Mundial del Agua, presentamos a la prensa argentina especializada y a las más importantes ONG's del país nuestro primer informe sobre el accionar dentro del concepto de Creación de Valor Compartido.

**CELEBRACIÓN DÍA INTERNACIONAL DEL CONSUMIDOR**

En 2007 Nestlé participó en la "1ra. Exposición Ferial de Orientación al Consumidor", organizada por la Dirección General de Defensa y Protección al Consumidor de la Ciudad de Buenos Aires. La misma se llevó a cabo en Marzo en Buenos Aires.

Nuestras nutricionistas corporativas respondieron las preguntas de los consumidores que se acercaron a nuestro stand, asesorándolos sobre la tabla de composición nutricional presente en nuestros envases. Además, entregamos muestras y material impreso con temas pertinentes a la feria: ley de rotulado, alimentación saludable, alimentos seguros y nutrición en edad escolar.

**NESTLÉ EN NUTRISALUD**

Entre el 10 y 12 de abril de 2008, Nestlé en la Argentina fomentó parte de Nutrisalud, primer Foro y Exposición Internacional de la Nutrición, que tuvo lugar en el Centro Costa Salguero.



Nestlé Nutrición presentó para los profesionales de la salud, dos disertaciones a cargo de destacados referentes de la medicina y la nutrición: el Dr. Oscar Brunser y la Dra. Mónica Del Compare.

#### CONCIENTIZACIÓN

El 5 de junio de 2007, a través del equipo de Nestlé Waters Argentina, participamos de la 8° Feria Ambiental organizada por la Municipalidad de Moreno. Allí presentamos el ciclo del agua y el uso racional de este valioso recurso, mediante la proyección de una presentación animada.

La feria estuvo destinada a alumnos de primaria y secundaria de todas las entidades educativas de la comunidad, y participaron como expositoras numerosas empresas, universidades y organizaciones de prestación de servicios públicos.

Nestlé Waters recibió un certificado como reconocimiento por la participación y la dedicación responsable hacia el Medio Ambiente, por parte de la Dirección General de Política y Control Ambiental de la Municipalidad de Moreno.



## Cientes y Consumidores

En el Grupo Nestlé consideramos que cada Consumidor es único y sus requerimientos deben ser satisfechos de la misma manera. Basados en este principio, escuchar con atención al Consumidor, entenderlo y conocer sus necesidades forma parte de la calidad del servicio que brindamos.

En nuestra empresa buscamos atender, informar y orientar a los Consumidores sobre distintos aspectos de alimentación y nutrición para toda la familia, a través de un equipo de profesionales especializados en Comunicación, Nutrición, Tecnología de Alimentos y Arte Culinario.

Para tal fin tenemos como estrategia:

» Estar junto al Consumidor donde sea, cuando sea y como sea.



» Aprovechar la “voz del Consumidor” como fuente permanente de información.

» Utilizar el CRM (Consumer Relationship Marketing) y nuevas tecnologías, para estar a la vanguardia en la construcción y el mejoramiento de las relaciones con el Consumidor.

En Nestlé Argentina el vínculo directo con los consumidores se da a través de la unidad denominada “Nestlé Servicios al Consumidor”.

**Escuchar y entender al consumidor: Esa es nuestra clave del éxito y razón de ser.**



## Comunicación con los Consumidores

### NUESTROS PRODUCTOS: EL PRIMER CONTACTO CON EL CONSUMIDOR

Todos nuestros embalajes incluyen el "Nestlé Nutricional Compass", que además de brindar el respaldo de la Calidad de Nestlé, guía al consumidor para ayudarlos en elecciones más informadas acerca de su alimentación y disfrutar de una vida más balanceada. Otro aspecto clave, es que invita a comunicarse con la Compañía para atender las necesidades que pudieran llegar a surgir. Nuestros consumidores pueden hacerlo a través de nuestro sitio en Internet, o bien a través de un número telefónico de atención gratuita para que puedan contactarse con nosotros.



### NESTLÉ, SENTITE BIEN

Pensando permanentemente en el consumidor, en Nestlé editamos trimestralmente y enviamos a consumidores de todo el país en forma gratuita la revista "Nestlé, Sentite Bien". La misma brinda información a través de notas y recetas enmarcadas en el ámbito de la Nutrición, la Salud y el Bienestar. Hoy, la revista es un vínculo de comunicación directa con el consumidor y



llega en cada edición a más de 45.000 suscriptores en su versión papel, y 55.200 en su versión digital.

En el 2008, desarrollamos una edición especial de "Nutrición, Salud y Bienestar" donde hicimos un recorrido integral sobre los principios básicos de nutrición e intentamos brindarles las herramientas necesarias a nuestros lectores para que puedan disfrutar del placer del equilibrio, conociendo más acerca de los alimentos, sus aspectos nutricionales y también de la importancia de practicar actividad física.

Esta edición fue reeditada en el 2009 y distribuida a consumidores en distintas acciones.

### PROGRAMA VOC "VOICE OF THE CONSUMER" O "LA VOZ DEL CONSUMIDOR"

Con el objetivo de llevar la "Voz del Consumidor" a toda la compañía, siendo que el consumidor es nuestra razón de ser, implementamos una nueva sección en la cartelera de comunicaciones dirigida a los colaboradores donde semanalmente compartimos las opiniones y expectativas de los consumidores sobre nuestros productos.

## SITIO EN INTERNET

Nuestro sitio en Internet [www.nestle.com.ar](http://www.nestle.com.ar) ofrece a los consumidores la posibilidad de obtener información simple, útil y actualizada sobre Alimentación, Nutrición y Salud, a través de las secciones de Cocina, Nutrición y la edición online de la revista "Nestlé, Sentite bien".

En la sección "¡Comer y Vivir Bien!" brindamos a nuestros consumidores herramientas y consejos para llevar una alimentación y una vida saludable.

**Buscamos ser el socio de nutrición de mayor preferencia en las mentes y corazones de nuestros consumidores.**

## El Parador Nutricional Nestlé cumplió 11 años



Durante la última temporada de verano, el Parador Nutricional Nestlé cumplió su décimo primer aniversario.

Aualmente y al iniciarse la temporada de verano, el Parador Nutricional abre sus puertas en la Autovía 2. Se destaca por contar con la presencia de nutricionistas que brindan educación alimentaria para toda la familia y consejos acerca la importancia de la hidratación y de la actividad física.

Además, el Parador Nutricional Nestlé brinda un espacio especial para que las madres puedan atender a sus bebés en un ambiente especialmente acondicionado con cambiadores y otras comodidades. Hay un área de recreación para los chicos y se ofrece la degustación de productos.



Resultados alcanzados durante la temporada 2009:

- » Fue visitado por más de 89.400 personas.
- » 3.000 personas recibieron asesoramiento nutricional.
- » 64.500 degustaron productos.
- » Se entregaron más de 43.000 muestras de productos.
- » 1.900 bebés usaron los cambiadores.
- » Se entregaron más de 2100 premios.
- » Se entregaron más de 30.000 revistas "Nestlé, Sentite bien".

### GLACIAR: Ayudando a Educar al Consumidor



Con el fin de fortalecer su posicionamiento vinculado a la vida saludable, la marca de Agua GLACIAR, caracterizada por su bajo contenido de sodio, se unió a la revista Buena Salud a través del desarrollo de una acción especial que consistió en entregar junto a los packs de 2 lts. una edición especial de la publicación durante los meses de septiembre y octubre de 2007.

Este número, producido exclusivamente para dicha acción, fue dedicado a temas relacionados con la hidratación y la importancia del bajo sodio.

GLACIAR emprendió esta acción para ayudar en la educación del consumidor acerca del beneficio de la actividad física y la alimentación saludable.



## Nutrimóvil

El NUTRIMÓVIL es un programa social que brinda asistencia directa a la comunidad en materia de nutrición. Se trata de una unidad itinerante que recorre en esta primera etapa, las zonas de Capital y GBA y cuenta con un equipo de nutricionistas que ofrecen consultas nutricionales gratuitas.


Se implementa desde el 2009 con el objetivo de permitir a las personas generar cambios en sus hábitos diarios y así poder contribuir a mejorar la situación nutricional actual.

La acción permite generar una fuente de información valiosa sobre el estado nutricional de las comunidades visitadas que, al final del ciclo se comparte con los organismos dedicados a la salud.

Cuenta con el reconocimiento y el apoyo de la Sociedad Argentina de Nutrición.

### Resumen de Resultados



6 Meses de actividad	80 fechas
Total de consultas realizadas	7073  64%  36%
Promedio de consultas diarias	90
Total de localidades visitadas	19

*Mariano Moreno, Ramos Mejía, Lanus Este, San Justo, Isidro Casanova, Morón, Laferrere, Villa Dominico, Saavedra, Villa Real, Lanus Oeste, Vicente Lopez, Sarandí, villa Lugano, Parque Yrigoyen, Pilar, San Miguel, San Martin, La Plata*

## Cientes

### POLÍTICA CON LOS CLIENTES

La visión de Nestlé es lograr ser la opción preferida por los clientes para hacer negocios a través de la excelencia en nuestro servicio, de productos innovadores que satisfagan los objetivos de rentabilidad y rotación en condiciones normales para cada canal, y de la ética en las relaciones comerciales.

Esto lo hemos logrado, en colaboración con nuestros clientes, para ser más eficientes en aspectos de costo y efectivos en nuestros abastecimientos a los diferentes canales de venta.

Buscamos que cada canal de venta pueda lograr a través de nuestra Compañía, un negocio sano, en lo que hace a las marcas y la ética de los productos, y que además sea rentable según niveles objetivos de análisis.

### NIVEL DE CONTRIBUCIÓN

Nuestros objetivos y planes llegan a nivel de clientes y canales de venta, ventas por categorías, inversiones promocionales, niveles de servicio y calidad de la venta.



**3000 clientes de nuestra compañía reciben trimestralmente un newsletter impreso con la información sobre los nuevos productos, promociones o distintos lanzamientos a fin de mantenerlos informados.**

Para determinarlo contamos con un objetivo para cada canal y su responsable de ventas, el cual no se limita al volumen y crecimiento de las mismas, sino que también incluye la rentabilidad deseada, incluyendo la inversión necesaria en cada canal.

### CALIDAD DE NUESTRO SERVICIO

Para medir la calidad de los productos que enviamos a nuestros clientes contamos con los mecanismos que se describen a continuación:


» Efectividad de la entrega medida en cajas: evaluamos

cuántas referencias son pedidas y cuántas son entregadas efectivamente. La medición la realizamos de manera mensual con los primeros 12 clientes. Nuestra área de Customer Service evalúa que los resultados extraídos de la medición coincidan con los resultados percibidos por los clientes para lograr la mayor precisión y objetividad posible.

» Medición de Productos: evaluamos que los productos deteriorados o vencidos no superen el 0,2% sobre los entregados y realizamos el análisis para analizar la causa, como puede ser el mal almacenamiento o la salida tardía al mercado.

» Medición de clientes: realizamos una medición de todos nuestros clientes a través de una encuesta sobre atención, calidad del equipo de venta, nivel de respuesta, ética de manejo en las negociaciones, profesionalismo, nivel de servicio de entrega, calidad de los productos, etc. Esto nos permite comparar nuestro accionar con respecto al resto del mercado.

**Globe**



Nestlé Argentina ha implementado entre los años 2007 y 2008, todos sus procesos administrativos y comerciales, sobre plataforma SAP.

Este sistema nos permite otorgar mayor transparencia en el manejo de la información, y posibilita que nuestros procesos sean más eficientes, ya que todas las áreas de la empresa se podrán manejar con la misma información de base bajo una misma estructura.

En lo referente al área comercial, los objetivos estuvieron dirigidos a trabajar sobre la mejora en los indicadores de nivel de servicio a los clientes:

- » Desarrollando actividades para fidelizar con Nestlé a nuestros clientes indirectos del área autoservicios independientes.
- » Implementando de manera exitosa todas las innovaciones y promociones al consumidor.
- » Para ser la opción preferida por nuestros clientes para hacer negocios, por nuestra innovación, conocimiento y ética.



**CAPACITACIÓN A NUESTRA FUERZA DE VENTA**

Con el objetivo de lograr que nuestra fuerza de venta esté debidamente capacitada, contamos con las siguientes actividades:

- » Entrenamiento y capacitación para el equipo de venta: esta actividad es adicional a la que brinda el área de RRHH para todos los empleados con el objetivo de lograr la mejor performance.

- » Convención de Venta: es una reunión anual donde se analizan los objetivos y el cumplimiento de rentabilidad, además de abordar nuevas temáticas, buscando reforzar lo aprendido.

- » Capacitaciones para los nuevos empleados: tienen una duración de dos sema-

nas e incluyen el reconocimiento de todas las áreas de la organización.

- » Taylor Made: son capacitaciones a medida y sobre temas puntuales. Por ejemplo: actividades de rentabilidad, manejo de negocios, coaching, etc.

Nuestra visión de Creación de Valor Compartido tiene su correlato en los programas de inversión social privada. Desde hace muchos años nos asociamos de forma estratégica con organizaciones sociales que trabajan en favor de la comunidad en distintas áreas, pero con un eje fundamental en nuestros valores: Nutrición, Salud, Bienestar y Educación.

# Comunidad

## *Creación de Valor Compartido*

### **Valor para Nestlé**

A través de nuestra inversión social contribuimos a forjar una comunidad más integrada y solidaria al mismo tiempo que garantizamos un entorno más favorable para el desarrollo de nuestros negocios.

### **Valor para la sociedad**

Las comunidades de las zonas donde operamos son destinatarios de un plan estratégico de inversión social privada que trabaja sobre ejes temáticos sociales consensuados con la misma comunidad. De esta manera se fortalecen los vínculos sociales.



## Creando valor en la comunidad

Desde su establecimiento en la Argentina, Nestlé ha desarrollado un amplio plan de actividades destinadas a ayudar a alcanzar mejoras en las comunidades en las cuales opera. Este plan se ha ido adaptando a las necesidades y a las diferentes problemáticas que se han planteado en la sociedad argentina desde hace ya 80 años.

Nestlé es una empresa multinacional con espíritu nacional que mantiene una estrecha y activa relación con la comunidad, no sólo a través de su actividad comercial, sino también por su permanente apoyo y participación en distintos acontecimientos educativos, científicos, sociales, culturales y deportivos.

Bajo nuestro principio de lograr la autosustentabilidad de los proyectos, nuestros aportes se basan en la transferencia de capacidades técnicas, la gestión, la búsqueda de alianzas y la entrega de productos.

Entendemos que nuestra compañía tiene un papel importante en la construcción de una sociedad más justa y en este sentido se orienta nuestra inversión social dirigida a crear valor "en" y "junto" a la comunidad.



**Nestlé Argentina está desarrollando un modelo de gestión con las cooperadoras escolares y la comunidad, con la finalidad de generar una articulación responsable entre ambos actores sociales y nuestra Compañía.**

## Programas y Acciones

### PROGRAMA PADRINAZGO DE ESCUELAS

Nuestro compromiso con las comunidades que se encuentran en situación de desprotección nos llevó a sostener, desde el año 1977, el Padrinazgo de 18 escuelas. Las mismas están distribuidas en 12 provincias y a ellas asisten más de 4.500 chicos.

Esta actividad involucra a la población infantil que concurre a las escuelas apadrinadas, como así también a sus familias y al personal docente. El objetivo del programa es apoyar e impulsar el cumplimiento de la escolaridad primaria universal para que los niños tengan un mejor desarrollo social.

Para poder fortalecer nuestro programa, en el año 2005 realizamos un relevamiento del estado de los colegios apadrinados y de la zona de influencia, para lo cual concretamos una alianza con la Cruz Roja Argentina (CRA), entidad que consideramos apropiada para la tarea dada su experiencia y reconocimiento profesional.

En función de los resultados obtenidos iniciamos el desarrollo de un proyecto para la comunidad, la escuela y nuestra compañía. A partir



de allí construimos un modelo de gestión dentro del marco de la Asociación Cooperadora de cada escuela y la sociedad local, con la finalidad de generar valor compartido y una articulación responsable entre ambos actores sociales y nuestra compañía.

Una de las conclusiones a las que llegó el relevamiento fue la necesidad de involucrar más a los padres de los colegios, aspecto que se convirtió en uno de los objetivos del programa de ahí en adelante.

Adicionalmente, nos hemos propuesto lograr que las cooperadoras escolares puedan alcanzar la consolidación institucional y la autogestión, para que logren funcionar independientemente de nuestro apoyo.

**PADRINAZGO ESCUELA AGUSTÍN ARAYA N° 49 - SANTO TOME, PCIA. SANTA FE**

El 03 de Marzo de 2009, se realizó una ceremonia donde fue anunciado oficialmente el ingreso al Programa de Padrinazgo de Nestlé Argentina. Se trata de la Escuela N° 49 Agustín Araya, ubicada en las cercanías de la Planta Santo Tomé, en la Provincia de Santa Fe. Esta escuela se suma así al Programa de Padrinazgo que Nestlé Argentina desarrolla desde el año 1978.



**Programa Voluntariado Corporativo**

Año de inicio	<b>2009</b>
Voluntarios activos	<b>30</b>
Horas cumplidas	<b>1050</b>

**Durante el 2009, se cumplieron 1050 horas de Voluntariado Corporativo.**

**VOLUNTARIADO CORPORATIVO**

En enero de 2009 y como parte de su Política de Recursos Humanos, Nestlé en Argentina lanzó el funcionamiento del Programa Voluntariado Corporativo de Nestlé en Argentina, bajo el concepto "Hacer bien, hace bien," generando un espacio de trabajo comunitario, que está alineado dentro del concepto de Creación de Valor Compartido.

Este programa ofrece a los colaboradores una opción de participación ciudadana para canalizar inquietudes y capacidades personales, logrando un balance entre la vida profesional y su involucración en acciones de trabajo comunitario y solidario.

Al asumir esta responsabilidad cada empleado "Voluntario" actúa como un embajador de la Compañía frente a la comunidad. El programa ofrece dos formas de participar. Una plantea el rol de Voluntario comprometido por el término de un año, y la segunda, como Voluntario eventual, lo que implica actuar en convocatorias puntuales, vinculadas a una habilidad personal o área de interés, como por ejemplo "Capacitación".

En esta primera etapa, el programa está focalizado en acciones vinculadas principalmente con los colegios apadrinados por la empresa.

El objetivo es lograr el fortalecimiento de las Cooperadoras Escolares, para poder recuperar el importante rol que de las cooperadoras, involucrando a los padres en el período educativo de sus hijos, logrando apoyar la actividad docente y fortaleciendo el vínculo entre la escuela y hogar.

Para su desarrollo, Nestlé contó con el apoyo de "Alternativa 3" quienes fueron responsables de la capacitación a los voluntarios que intervinieron en este programa.

## Programa Global “Niños Saludables”

Las Compañías del Grupo Nestlé en la Argentina se suman a esta acción mundial que encara el grupo. Consiste en un programa educativo en temas de Nutrición, Salud y Bienestar. Está conformado por talleres interactivos dictados en escuelas primarias, de los que participan el equipo pedagógico de Foro 21 y los colaboradores del Programa de Voluntariado Corporativo.

El objetivo de los talleres que integran el Programa Global “Niños Saludables”, es educativo, complementario de los contenidos que están previstos en los programas escolares.

Los talleres de educación en nutrición contemplan la diversidad geográfica de nuestro territorio y se basan en la transmisión de criterios básicos para poder planear una alimentación balanceada, aprovechando al máximo los productos que brinda la tierra en cada una de las regiones de nuestro país.



Mediante una divertida jornada escolar se logra que los niños comprendan la importancia de los aspectos nutricionales, fomentando así el consumo conciente y el hábito de elección de una dieta equilibrada y variada, que favorezca la salud.

Esta actividad permite que los chicos reconozcan la importancia de incluir actividad física, para prevenir enfermedades y obesidad, como así también, lograr que cada alumno sea multiplicador de los conocimientos adquiridos en la escuela para compartirlos con su ámbito familiar.

**Durante el 2009, se realizaron 48 talleres de Nutrición dictados en 9 escuelas primarias de Capital, y Provincia de Buenos Aires, Santa Fe, Mendoza y Entre Ríos, donde participaron 1.444 alumnos de 4° a 7° grado.**

## Espacio para la nutrición



Gracias al patrocinio académico de Nestlé, abrió sus puertas el Aula del Conocimiento de Nutrición Infantil, un espacio virtual para la comunidad científica de Argentina, Paraguay y Uruguay.

Se trata de una herramienta que aporta valor a los profesionales de la salud, contribuyendo a la excelencia en su formación y desempeño; a la vez que promueve una mayor inversión en Investigación y Desarrollo en el área de Nutrición a nivel mundial.

Desde Nestlé Nutrition participamos de este proyecto aportando nuestros conocimientos en nutrición clínica y promoviendo la educación médica continua.

Más información:  
[www.rima.org](http://www.rima.org)  
 0800-666-9173 / [aulanestle.ar@rima.org](mailto:aulanestle.ar@rima.org)

## Plan “Manos a la Obra”

Nestlé Argentina participó del Plan “Manos a la Obra”, una iniciativa que puso en marcha el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación en la que se logró la vinculación articulada entre el sector público y privado. La misma ha permitido sentar las bases de un modelo de acompañamiento a emprendedores.

Nuestra empresa formó parte del Comité Directivo durante los años 2006 y 2007, integrado por Directores de las empresas participantes, que se reunieron bimestralmente con el Secretario de Políticas Sociales y Desarrollo Humano, y también en el Comité Técnico Operativo que coordinaba las acciones destinadas a la recuperación de oficios e inclusión de sectores vulnerables.

### LÍNEAS DE TRABAJO:

» Talleres de capacitación para la Formación de Emprendedores: que fueron dictados por profesionales de distintas áreas de nuestra empresa, en temas de calidad en la producción; marketing; ventas; costos de fabricación; etc.

» Acompañamiento “uno a uno” a emprendimientos con posibilidades de crecimiento y sustentabilidad: Se brindó apoyo profesional a una planta para faenar caprinos en la localidad General Lavalle en la Provincia de Mendoza.

## NESTLÉ JUNTO A LOS PROFESIONALES DE LA SALUD:

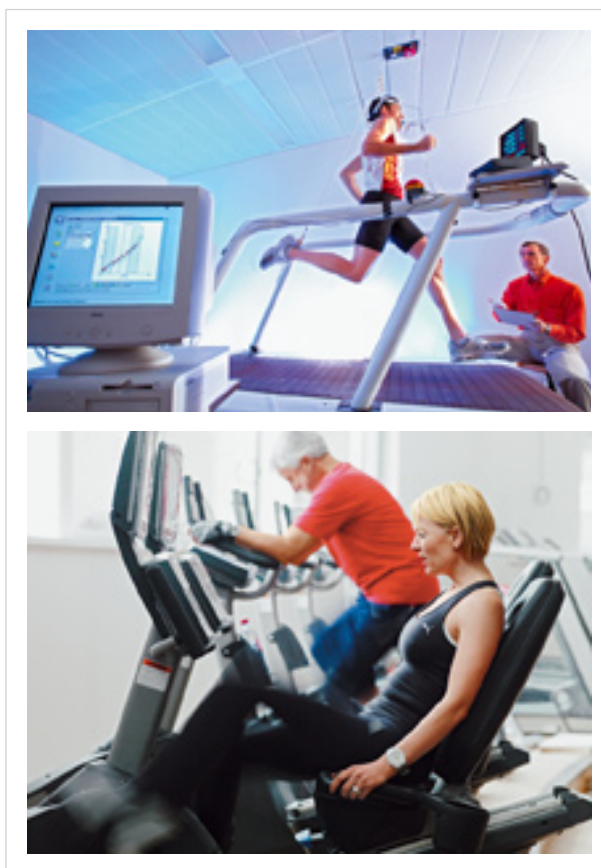
Nestlé participó en el Foro de Nutrisalud y en la Exposición Internacional de la Nutrición que se desarrolló en el mes de abril de 2008 en Buenos Aires.

Ofreció a los asistentes a este foro, la participación de dos disertantes de gran prestigio, referentes en medicina y nutrición, los Doctores Oscar Brunser y Mónica Del Compare.

En el 2009 Nestlé Nutrition participó como expositor en el "XVII Congreso Argentino de Nutrición" desarrollado en Mar del Plata, al que concurrieron más de 3000 profesionales de la salud.

» Capacitación a Profesionales de la Salud: Desde nuestro establecimiento en Argentina hemos mantenido una estrecha relación con las Autoridades Nacionales y Provinciales de Salud Pública, así como también con el cuerpo médico profesional.

El permanente apoyo que brindamos a los profesionales de la salud posibilita el desarrollo de importantes eventos científicos, lo que favorece la actualización del cuerpo



médico participante. Por otro lado, nuestro equipo de Wellness renueva el compromiso con estos profesionales a través de la edición de nuestra revista "Nutrición, Salud y Bienestar".

Adicionalmente, Nestlé cuenta con un equipo de Nutricionistas cuya misión es visitar a distintos profesionales en su ámbito de trabajo, para acercarles material informativo sobre nuevos productos y actualizaciones e investigaciones sobre aspectos nutricionales.

## Charlas Educativas a la Comunidad

Brindamos permanentemente apoyo a la Sociedad Argentina de Nutrición para el desarrollo del "Programa de Charlas Educativas a la Comunidad". Esta acción, emprendida en el marco de la política mundial de Alimentación, Salud y Bienestar, está dirigida al público en general y son gratuitas.

Las charlas son dictadas por especialistas en nutrición, con el fin de concientizar a la población, al público en general sobre la importancia de comer saludablemente, agregar al menú muchas frutas y verduras de todos los colores y la necesidad de los lácteos en el desarrollo de los niños.

## Nestlé Purina: Adopción Responsable de Mascotas

Desde hace varios años, Nestlé Purina desarrolla un programa que se basa en el concepto de “Adopción Responsable de Mascotas” que apoya en Argentina a distintas organizaciones caritativas relacionadas con ellas.

En general estas organizaciones proporcionan el cuidado de los animales domésticos que serán dados luego en la adopción.

Durante este proceso, dichas organizaciones tienen la responsabilidad de desarrollar y brindar el cuidado médico y lograr el adecuado crecimiento de las mismas.

Por nuestra parte, utilizamos nuestro conocimiento y experiencia, y donamos a estas organizaciones más que 30.000 Kg. de nuestros productos, les brindamos asesoramiento y consejos para ayudarlos a enriquecer la calidad de vida de los animales mientras esperan a su nuevo dueño.

De esta manera, cuando se concreta el momento de la adopción, la organización asegura que la mascota fue cuidada y adecuadamente alimentada.



## Iniciativas Comunitarias en Santo Tomé, Provincia de Santa Fe

### PAVIMENTACIÓN CALLE RICHIERI

En el marco de las acciones que realiza la Planta de Nestlé Purina de Santo Tomé, con la comunidad, en 2008 finalizó la pavimentación de un tramo clave de la calle Richieri, una de las principales vías de acceso a la ciudad. El proyecto fue un trabajo conjunto con la Secretaría de Obras Públicas de la Municipalidad de Santo Tomé.

Desde Nestlé Argentina se desarrolló el proyecto y se aportaron todos los recursos necesarios para su realización, incluyendo la inversión necesaria para la concreción de la obra.

### RED CLOACAL

Actualmente y también en conjunto con la Municipalidad de Santo Tomé, se están realizando las obras para poder conectar los efluentes de la Planta a la red cloacal del municipio. Esto permitirá a todos los vecinos del área donde se instalará la red, pudiendo conectarse a la misma, generando así un gran beneficio para la comunidad.



### SEGURIDAD VIAL

El Departamento de Higiene y Seguridad de la Planta Santo Tomé, realizó nuevas charlas sobre Seguridad Vial de las que participó una nutrida concurrencia y contó con la presencia de autoridades de la Municipalidad de Santo Tomé.

*Momentos claves de las iniciativas en Planta Santo Tomé, provincia de Santa Fe: Inauguración Red Cloacal, Presentación a las autoridades municipales del Proyecto de Ampliación del Centro de Distribución y Capacitación AHA (American Heart Association).*

Esta acción que se realiza en forma regular, forma parte del programa de relacionamiento con la comunidad.

### AMERICAN HEART ASSOCIATION

El Abril de 2009 se realizó en Planta Santo Tomé, la capacitación y certificación de "Salvacorazones DEA y RCP" avalada por la American Heart Association (AHA). Se contó con la participación de colaboradores de todas las áreas de la unidad, y fueron invitados miembros de la Municipalidad de Santo Tomé.



*Distintos momentos de la participación de estudiantes en la jornada de Socios por un Día.*

## Socios por un Día

Las Compañías del Grupo Nestlé Argentina han participado por cuarto año consecutivo del programa "Socios por un Día", organizado por la Fundación Junior Achievement.

Los participantes, estudiantes del último año del secundario, acompañaron durante toda la jornada laboral a un profesional de nuestra compañía con el fin de conocer más a fondo la profesión en la que les gustaría desarrollarse y obtener cierta experiencia práctica en un ámbito de trabajo.

## Apoyo al Hospital Garrahan

Nestlé Argentina participa con esta entidad en el programa de reciclado de papel que tiene el objetivo de recaudar fondos para el Hospital a partir de la venta de papeles descartados, fomentando así la solidaridad y una cultura de protección ambiental.

Además, colaboramos con el premio para ser sorteado en la Cena Aniversario que realizó dicha institución. El mismo fue entregado



durante el evento del que participaron médicos y empleados.

Nuestra empresa participa en este programa desde el año 2000 y hasta el 2009 se han donado más de 200 toneladas de papel.



**Creación de Valor Compartido**  
Nutrición | Agua | Desarrollo Rural

**80 años en la Argentina.**  
**80 Años Creando Valor Compartido**

© Nestlé Argentina S.A. - Septiembre 2010  
Av. del Libertador 1855 - B1638BGE  
Vicente López - Pcia. de Buenos Aires

**Concepto y Redacción:** Gerencia de Comunicaciones & Asuntos Públicos

**Coordinación Editorial:** Hugo Cucarese

**Asesoramiento y coordinación técnica:** ComunicaRSE ([www.comunicarseweb.com.ar](http://www.comunicarseweb.com.ar))

**Diseño Grafico:** Estudio Colmena ([www.estudiocolmena.com.ar](http://www.estudiocolmena.com.ar))

**Fotografías:** Banco de Imágenes de Nestlé Argentina y (\*) Ojo de Pez Producciones Audiovisuales, Pcia. de Córdoba

**Impresión:** Gráfica Tilcara S.A.

**Agradecemos la colaboración de:**

María Lucía Abdala	Pablo Manrique
María Laura Blanco	Esteban Mezzano
Santiago Boccardo	Alejandro Pereira
Dolores Campos	Hernán Ibañez
Jorge Comesaña	Rita Pomba
Jaquelina Chaminaud	Walter Primo
Mónica Faué	Florencia Romero
Andrea Fontán	Verónica Rosales
Graciela Glassman	Magdalena Serrano
Martha Ibrahim	Gonzalo Tentor
María Eugenia López Elías	Patricio Tibaldi
Mariano Lombardi	María Cristina Velasco

Para mayor información, visite el sitio:  
[www.nestle.com.ar](http://www.nestle.com.ar)

Contacto en la Gerencia de Comunicaciones & Asuntos Públicos:  
[Lucia.Abdala@ar.nestle.com](mailto:Lucia.Abdala@ar.nestle.com)



El papel utilizado para este reporte esta avalado por la FSC.

© Todos los derechos reservados. Prohibida la reproducción total o parcial de esta obra









**Nestlé**

**Creación de Valor Compartido**

Nutrición | Agua | Desarrollo Rural

**Nestlé en la Argentina 2009**