

Reporte de Diálogo con Grupos de Interés

CICLO 5
ARGENTINA



NOBLEZA PICCARDO

Nobleza Piccardo
San Martín 645 (B1650HVE)
Provincia de Buenos Aires
Argentina

Tel.: +54 11 4724 8444

Fax: +54 11 4724 8317

balance_social_np@bat.com

Centro de atención al cliente: 0800 888 0000

www.noblezapiccardo.com

Alcance del reporte de diálogo con grupos de interés

El presente reporte tiene el objetivo de brindar información relevante acerca de los resultados del ciclo 5 del proceso de diálogo con grupos de interés, desarrollado durante 2010 como parte de nuestra política de Responsabilidad Social Corporativa.

En éstas páginas se incluyen las expectativas relevadas durante el diálogo, los compromisos asumidos por la compañía y los indicadores de cumplimiento para cada uno de ellos.

Con el fin de asegurar la transparencia y veracidad del proceso, todas las etapas del diálogo fueron verificadas por el auditor independiente Bureau Veritas, en base a los requisitos del estándar AA 1000AS.





Índice

1.	Carta a nuestros lectores	5
2.	¿Quiénes somos?	7
2.1	Nobleza Piccardo	8
2.2	British American Tobacco	9
3.	El proceso de diálogo con los grupos de interés	11
3.1.	¿Qué es el diálogo con los grupos de interés?	12
3.2.	Antecedentes del proceso de diálogo	13
3.3.	El estándar de diálogo con los grupos de interés AA1000SES	14
3.4.	Etapas del proceso de diálogo	15
3.5.	Partes del proceso de diálogo	16
4.	La problemática del comercio ilegal de cigarrillos	17
4.1.	Características	18
4.2.	Causas del fenómeno	19
4.3.	La competencia desleal en Argentina	20
4.4.	La acción conjunta como solución a la problemática	22
5.	Ciclo 5	23
5.1	El proceso de diálogo: ciclo 5	24
5.2	Expectativas, respuestas y compromisos asumidos	26
5.3	Compromisos e indicadores de cumplimiento	34
6.	Informe de verificación externa. Estándar AA 1000AS	39
6.1	Alcance del informe de verificación independiente y Métodos utilizados para la verificación	40
6.2	Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas	41
7.	Escuchamos y respondemos a nuestros grupos de interés	43



NOBLEZA PICCARDO



1. Carta a nuestros lectores

A continuación les presentamos el reporte de un nuevo ciclo de diálogo con nuestros grupos de interés. A través de éste, buscamos comprender las expectativas y preocupaciones de los sectores claves de nuestra sociedad respecto de una problemática que afecta a la industria del tabaco y la comunidad en general: el comercio ilegal de cigarrillos.

Somos conscientes de que producimos y comercializamos un producto controversial. Por ello, consideramos de vital importancia hacerlo de manera responsable, haciendo de la ética y la transparencia los pilares estratégicos de nuestra actividad diaria.

Estamos convencidos de la importancia de dialogar y escuchar activamente a nuestros grupos de interés, para conocer sus expectativas y preocupaciones respecto a nuestro accionar. Los logros obtenidos en los últimos cinco procesos de diálogo nos confirman que estamos en el camino correcto.

Los invitamos a recorrer nuestro quinto reporte. En él encontrarán las expectativas de nuestros grupos de interés relevadas durante la jornada de diálogo realizada en septiembre de 2010, nuestra respuesta a cada una de ellas y los compromisos asumidos con respecto a la problemática del comercio ilegal de cigarrillos.

Al final, disponemos un formulario de opinión, a través del cual nos pueden hacer llegar sus consultas, opiniones o sugerencias acerca del proceso de diálogo.

Esperando que este informe les resulte de utilidad, les recordamos que nuestras puertas están siempre abiertas para recibir sus comentarios.



A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alejandro Riomayor'.

Alejandro Riomayor
Gerente General



2. ¿Quiénes somos?

Nobleza Piccardo es la compañía tabacalera argentina con mayor trayectoria en el mercado local. Desde 1898, trabajamos para satisfacer a nuestros consumidores con productos de la mejor calidad, y con el compromiso de ser responsables, transparentes y abiertos al diálogo con la comunidad.

Formamos parte de British American Tobacco, uno de los grupos tabacaleros de mayor alcance mundial, que brinda un respaldo global a nuestro tradicional espíritu nacional.

2.1. Nobleza Piccardo

Desde hace más de un siglo, produce en el país cigarrillos de alta calidad, asegurando la transferencia continua de tecnología, experiencias y conocimientos que le permiten innovar y adaptarse constantemente a las exigencias de los consumidores.

Nuestros productos

Ofrecemos una cartera diversificada de marcas nacionales e internacionales, pensadas para satisfacer los gustos y preferencias de nuestros consumidores. Nuestro portfolío incluye marcas internacionales como DUNHILL, Lucky Strike, Camel, Parisiennes, Kool y Viceroy, y en el segmento de marcas nacionales, las tradicionales Derby y Jockey.

La constante búsqueda de superación en la calidad de nuestros productos es uno de los rasgos que distinguen a nuestras marcas. Este trabajo se apoya en una vasta red de distribución, que garantiza el abastecimiento y disponibilidad de nuestros productos en todo el territorio nacional.

Nuestro equipo

Alrededor de 1000 colaboradores trabajan de manera integrada en Nobleza Piccardo, con el objetivo de lograr la excelencia en todas las áreas del negocio. Nuestro equipo se caracteriza por sus altos niveles de desempeño, dinamismo e innovación. Todos los que lo integran suman su talento, experiencia y pasión para alcanzar los mejores resultados.

Nos enorgullece pertenecer a una compañía líder mundial como British American Tobacco, que ofrece un ambiente dinámico y diverso, con iguales oportunidades de crecimiento para todos.

En paralelo a la búsqueda de la excelencia en nuestros productos, de construir valor para los accionistas y fomentar el crecimiento de nuestra gente, en Nobleza Piccardo asumimos el compromiso de escuchar y dar respuesta a las expectativas de la comunidad hacia la compañía. Éste es nuestro mayor desafío: renovar diariamente el compromiso de ser una empresa socialmente responsable, transparente y abierta al diálogo con la sociedad.

Nuestras oficinas y planta se encuentran en San Martín, provincia de Buenos Aires. Desde fines de 2011, la producción se concentrará en nuestra moderna planta del Parque Industrial Pilar.

Para que nuestros productos lleguen a todo el país, contamos con centros de distribución en Bahía Blanca, Córdoba, Mar del Plata, Mendoza, Neuquén, Posadas, Resistencia, Rosario, Tucumán y Santa Fe.



2.2. British American Tobacco

Con más de 100 años de experiencia, British American Tobacco es el segundo grupo tabacalero a nivel mundial en términos de participación de mercado. Su sede central se ubica en Londres, Gran Bretaña. Cuenta con un portafolio de más de 200 marcas de alta calidad y produce los cigarrillos elegidos por 1 de cada 8 de los 1000 millones de fumadores adultos del mundo.

Emplea a más de 60.000 personas a nivel mundial y tiene un sólido posicionamiento en cada una de las regiones en las que opera. Actualmente, es líder en más de 50 de los 180 mercados en los que comercializa sus marcas. A través de sus 45 fábricas distribuidas en 37 países, las compañías del Grupo producen 708 mil millones de cigarrillos al año.

La responsabilidad es una parte esencial de la estrategia del negocio del Grupo British American Tobacco. A

través del diálogo con los grupos de interés, trabaja para llevar a cabo sus objetivos comerciales de manera consistente con las cambiantes expectativas del negocio actual del tabaco.

En este sentido, es el único grupo internacional con interés específico en la producción agrícola del tabaco. Para ello, trabaja con más de 200.000 agricultores a nivel mundial. A través de los programas de cultivo que desarrolla en 19 países, brinda apoyo directo a los agricultores y promueve las mejores prácticas ambientales en la siembra, cosecha y producción del tabaco.

Como resultado, de las 460.000 toneladas de tabaco que el Grupo compra anualmente, un 80% del volumen proviene de agricultores y proveedores de economías emergentes.

British American Tobacco en cifras

*Correspondientes al ejercicio 2009.

** El Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) es un índice bursátil creado por Dow Jones Indexes y Sustainable Asset Management. Mide el cumplimiento anual de criterios de sostenibilidad y Responsabilidad Social Corporativa de las empresas alrededor del mundo. Incluye a alrededor del top 10% de las organizaciones líderes en sustentabilidad dentro de las 2.500 empresas que forman parte del Índice Dow Jones Total Stock Market.

Más información en www.sustainability-index.com

180	son los mercados en los que opera
50	son los mercados en los que es líder
13%	es su participación en el mercado mundial de cigarrillos
45	fábricas ubicadas en 37 países
61.053	empleados en todo el mundo
112.660	accionistas
708	mil millones de cigarrillos producidos anualmente
49.450	millones de dólares aportados anualmente en derecho aduaneros e impuestos en todo el mundo.
9	veces consecutivas incluido en el Dow Jones Sustainability World Index (DJSI) y el Dow Jones Sustainability Europe Index (DJSI Europe) **.



3. El proceso de diálogo con los grupos de interés

Creemos firmemente en la importancia de generar un diálogo abierto, honesto y constructivo, en el cual estén representadas las diferentes miradas y posiciones de la sociedad.

Por ello, en 2001 nos convertimos en la primera tabacalera en Argentina en abrir nuestras puertas para conocer las expectativas y preocupaciones de los diversos grupos de interés, en el marco de un diálogo respetuoso y razonable.

Desde entonces, asumimos la responsabilidad de continuar escuchando las preocupaciones de nuestros grupos de interés acerca de nuestra industria y de brindar información sobre el cumplimiento de los compromisos contraídos.



3.1. ¿Qué es el proceso de diálogo con los grupos de interés?

El diálogo es un proceso que nos permite comprender las expectativas de los grupos de interés y conocer los temas que generan mayor inquietud en relación con nuestro negocio. Se trata de la práctica de escuchar, decidir y responder acerca de los temas que preocupan a la sociedad.

El proceso de diálogo contribuye a satisfacer la creciente demanda de transparencia hacia nuestra compañía y a

perfeccionar los procedimientos de toma de decisiones en todas las áreas del negocio.

La comunicación directa y cara a cara es la base del éxito del diálogo. En cada ciclo del proceso, incorporamos las preocupaciones de todos los actores relacionados con la actividad y, en respuesta, asumimos compromisos de realizar acciones consistentes con esas expectativas.



3.2. Antecedentes del proceso de diálogo

Gracias a los ciclos realizados hasta el momento, pudimos dialogar con distintos grupos de interés acerca de temas de importancia y preocupación para la industria, comprender las expectativas e inquietudes de cada uno de ellos, y asumir los compromisos pertinentes.

A continuación, presentamos una tabla con los principales datos de los ciclos desarrollados a la fecha:

Ciclo del proceso de diálogo	Ciclo 1	Ciclo 2	Ciclo 3	Ciclo 4
Tema de diálogo	Responsabilidad Social de la Empresa	Prevención del fumar en menores	Información al consumidor	Prevención del fumar en menores
	Prevención del fumar en menores	Regulación en la Industria del Tabaco		
Grupo de interés	Representantes de la sociedad	Representantes de la sociedad	Empleados de Nobleza Piccardo	Representantes de la sociedad
Cantidad de participantes	72	60	50	17
Cantidad de expectativas	73	28	34	18
Compromisos asumidos	29	21	18	18

3.3. El estándar de diálogo con los grupos de interés AA1000SES

Siguiendo los lineamientos de nuestra casa matriz y las mejores prácticas internacionales, desde 2001, nuestros ciclos de diálogo se desarrollan en base a la serie AA1000, un conjunto de estándares basados en principios que ayudan a las organizaciones a rendir cuentas, ser más responsables y sustentables. Fueron desarrollados por AccountAbility- una organización internacional basada en el Reino Unido que promueve soluciones innovadoras para los desafíos de la responsabilidad corporativa y el desarrollo sostenible. La serie es desarrollada a través de un proceso de consulta multi-stakeholder y los estándares son utilizados por una amplia variedad de organizaciones.

En este quinto ciclo, el proceso de diálogo fue desarrollado según el estándar AA1000SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard), y verificado por un auditor externo independiente según el estándar AA1000AS (AccountAbility 1000 Assurance Standard). Ambos estándares están basados en los tres principios de la serie AA1000- inclusividad, materialidad, y capacidad de respuesta- que fueron revisados e incluidos en el estándar AA1000APS (1000 AccountAbility Principles Standard)¹.

¹ Para más información sobre los estándares de la serie AA1000 ingresar a: <http://www.accountability.org/aa1000series>

El AA1000SES es el primer estándar a nivel mundial de diálogo y relacionamiento con los grupos de interés, y tiene como objetivo integrar los procesos de diálogo en la estrategia y práctica del negocio. A través de estos estándares, en Nobleza Piccardo buscamos evaluar y fortalecer la credibilidad del proceso de diálogo de nuestra organización.



3.4. Etapas del proceso de diálogo

- **Selección del tema e identificación de grupos de interés**
A través de diferentes herramientas, se identifica el tema en el que se centrará el diálogo y los grupos de interés a convocar.
- **Diálogo**
Se invita a los grupos de interés identificados a participar de una jornada de diálogo. Allí, se busca escuchar activamente y comprender sus expectativas en relación a la temática seleccionada.
- **Análisis de expectativas y establecimiento de compromisos**
Se analizan las expectativas surgidas en el diálogo a la luz de nuestros Principios de Negocio, creencias y ámbitos de responsabilidad. Asimismo, se estudia la posibilidad de generar compromisos de acción concretos en respuesta a las expectativas razonables, que estén dentro del área de responsabilidad de la organización. Luego, se evalúa de qué manera alinear las políticas y prácticas de la compañía a las expectativas planteadas en el diálogo.
- **Publicación del reporte**
Todo el proceso de diálogo, incluyendo las expectativas planteadas por los grupos de interés, las respuestas, los compromisos asumidos por la empresa y sus indicadores de cumplimiento, es comunicado a través de un reporte.
- **Cumplimiento de compromisos**
Se trabaja en la implementación, seguimiento y medición de los compromisos asumidos por la empresa en respuesta a las expectativas surgidas en el diálogo. De la misma manera, se analiza y trabaja en la mejora continua del proceso de diálogo con los grupos de interés.

3.5. Partes del proceso de diálogo

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

- o **Grupos de interés**

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

- o **Empresa**

Delegados de distintas áreas de Nobleza Piccardo con alta jerarquía, presentes en el Diálogo para escuchar activamente y comprender las expectativas de los grupos de interés.

- o **Moderador / Facilitador Externo**

Organización especializada en Responsabilidad Social Corporativa que provee a Nobleza Piccardo de soporte analítico y operativo y actúa de puente de comunicación entre los participantes

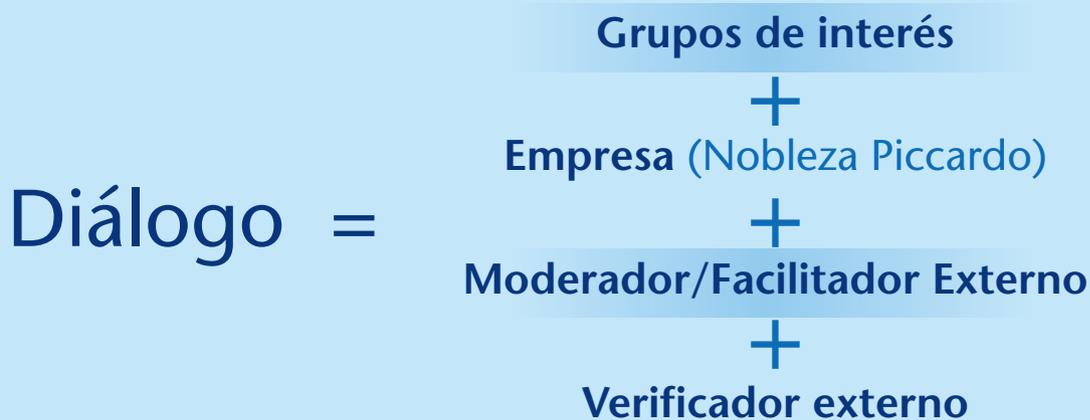
y la empresa. Su función es conducir, articular y controlar el curso de la sesión de diálogo, permitiendo así un resultado constructivo.

Promueve la participación libre y equilibrada de todos los presentes y colabora en la definición de expectativas claras para la empresa.

En el presente ciclo este rol fue cumplido por ReporteSocial. Para más información ver www.reportesocial.com.

- o **Verificador externo**

Organización que garantiza la transparencia y objetividad del proceso de diálogo, así como de la información que resulte del mismo, basándose en el estándar de aseguramiento AA 1000AS. Dicho rol fue cumplido por el auditor independiente Bureau Veritas. Para más información ver el capítulo 6.



4. La problemática del comercio ilegal de cigarrillos

El comercio ilegal de bienes es un problema económico y social que presenta múltiples aristas. Comprende algunos de los delitos más graves y perjudiciales para la economía en general y el comercio en particular.

Afecta el empleo, resta recursos al fisco, vulnera a las instituciones, engaña al consumidor y perjudica al fabricante y al comerciante, provocando en muchos casos su desaparición. Su carácter ilegal y su crecimiento exponencial dañan a diversos sectores productivos.

4.1. Características

El comercio ilegal es un fenómeno generalmente vinculado a productos sobre los que pesa una alta presión tributaria y se trata de un atractivo negocio para quienes desarrollan actividades al margen de la ley.

Está compuesto por distintos actos ilícitos, entre los que se encuentran el contrabando, la falsificación marcaria y la evasión fiscal.



Las actividades ilícitas relacionadas al comercio ilegal de bienes no sólo afectan la captación de ingresos fiscales, sino que también se apoderan del mercado interno mediante una inaceptable competencia desleal, producen la quiebra de empresas y, en consecuencia, provocan la pérdida de fuentes de trabajo.



Las actividades que realizan las organizaciones delictivas incluyen desde la producción hasta la distribución y comercialización de productos. Además de engañar a los consumidores, afectan a las empresas legales, los inventores y los artistas, e incluso a los niños, a quienes en muchos casos utilizan para trabajar en condiciones inhumanas. Por último, fomentan el comercio informal de productos que, en general, son de dudosa calidad.

Los comerciantes legalmente establecidos tienen que lidiar con vendedores irregulares que pueden vender sus productos a precios inferiores, porque son falsificados o porque no cumplen con los requisitos impositivos para establecerse legítimamente.

De esta manera, incrementan sus ganancias defraudando al fisco y en detrimento de la actividad privada.

4.2. Causas del fenómeno

Si bien se trata de un problema global, las causas que explican el fenómeno en la región son variadas e incluyen la existencia de asimetrías fiscales entre los países del área; el alto número de fabricantes de cigarrillos instalados en la región y las extensas fronteras compartidas por los países limítrofes. A ellas se suma la debilidad en los controles y la vigencia de normativas permisivas.

Existen evidencias de organizaciones paramilitares que comercializan productos falsificados y pirateados con el objetivo de generar ingresos económicos para desarrollar sus actividades. De acuerdo a la agencia INTERPOL los crímenes contra la propiedad intelectual, que tienen altas ganancias y bajos riesgos, inevitablemente motivan a los criminales a acercarse a estas actividades ilegales².

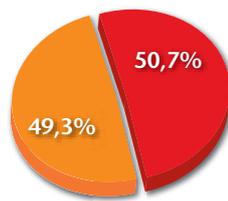
² Declaraciones de Ronald Noble, Secretario General de INTERPOL durante el 5º Congreso Mundial sobre lucha contra la falsificación y la piratería.



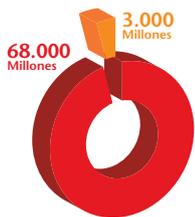
4.3. La competencia desleal en Argentina

La competencia desleal en la industria de cigarrillos en Argentina representó en 2010 el 7,1% del mercado total, según el Índice de informalidad que realiza anualmente Nobleza Piccardo³.

Dos son los principales problemas relacionados con la competencia desleal: la evasión fiscal y las **marcas falsificadas, que representan el 50,7 % del mercado informal**, y los cigarrillos ingresados al país por **contrabando, que representan el 49,3 % restante**.



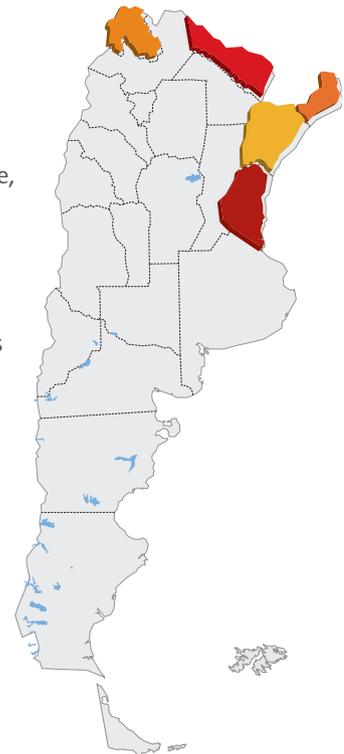
Las fábricas instaladas en Paraguay proveen más del 90% de los cigarrillos ingresados al país bajo la modalidad de contrabando. En adición, y conforme a un estudio desarrollado por el Centro de Investigación de la Epidemia de Tabaquismo (CIET), dichas fábricas producen anualmente 20 veces más de lo requerido para consumo interno.



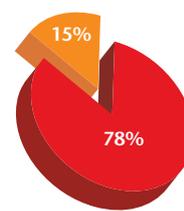
En efecto, de los **68.000 millones de cigarrillos elaborados**, sólo **3.000 millones se venden dentro de Paraguay**. No existiendo exportaciones equivalentes que justifiquen ese volumen, el excedente termina siendo "derramado" en los países vecinos.

Es importante resaltar que el Gobierno de Paraguay se encuentra comprometido y participando activamente en la lucha contra esta actividad ilícita. En este sentido evalúa la aplicación de distintos proyectos y programas de control sobre la producción y comercialización de los cigarrillos elaborados en dicho país.

Las rutas de entrada del contrabando en nuestro país se concentran en la región Noreste y Noroeste, a través de las provincias de **Corrientes, Entre Ríos, Formosa, Jujuy y Misiones**, y con una leve incidencia de las fronteras con Chile en Mendoza. Los cargamentos se transportan por tierra, agua y aire.



La problemática se completa con la evasión fiscal de productos, que representa una significativa competencia desleal frente a los productores legales.



Respecto al consumo, resulta significativo aclarar que la comercialización de los productos ilegales se realiza, en la mayoría de los casos, a través del mismo canal formal de los productos legales. Los datos indican que la mayor parte de los cigarrillos ilegales se pueden adquirir en **kioscos o maxikioscos (78%)**, así como también en los **almacenes de barrio (15%)**.

Cuando una persona compra mercaderías ilegítimas, aunque lo realice en forma inconsciente se convierte en parte del ciclo. Por ende, su dinero termina



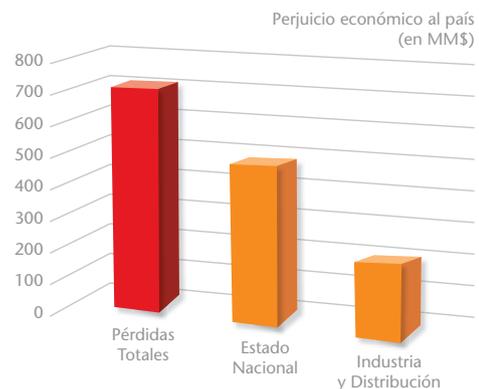
contribuyendo directamente al crecimiento de actividades que no pretende favorecer.

En cuanto a los precios, se observa una diferencia significativa en el valor de los productos legales en comparación con el producto de contrabando. Así, los productos legales pueden llegar a costar un 213 % más que los ilegales. Ello se debe al atractivo de evadir la alta presión tributaria que pesa sobre este tipo de productos que, en 2010, en Argentina llegó al 69,4% sobre el precio de venta al público.

El perjuicio económico al país que produce el mercado ilegal de cigarrillos es sustancial y alcanza un monto aproximado a los **716 millones de pesos anuales**.

Por su parte, el Estado registra pérdidas en recaudación tributaria de aproximadamente **497 millones de pesos**,

debido al contrabando, la falsificación de cigarrillos y la presencia de productos informales de origen desconocido. Asimismo, la industria y la cadena de distribución se ven perjudicadas en **219 millones de pesos anuales**.



³ Los datos surgen del análisis de diferentes fuentes de información, entre las que se encuentran estudios de mercado en puntos de venta; la encuesta a consumidores de cigarrillos (denominada "Pack Swap"), desarrollada por British American Tobacco; y datos oficiales de la Secretaría de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación de la Nación.

4.4. La acción conjunta como solución a la problemática

La disminución del comercio ilegal de cigarrillos se logra a través de un mayor control por parte de las fuerzas de seguridad, la retracción de los precios de los cigarrillos en comparación con el Índice de Precios al Consumidor y la variación salarial, entre otros factores. Adicionalmente, las diferencias cambiarias existentes entre los distintos países de la región producen que otros mercados sean más tentadores para esta actividad ilegal, considerando las potenciales ganancias en dólares estadounidenses.

Resulta importante destacar que el esfuerzo del Estado -mediante el accionar de las fuerzas de seguridad y

la Aduana- y la participación del sector privado, ya evidencian resultados positivos. El trabajo conjunto permite arribar a mejores alternativas en la constante persecución de la actividad ilegal y mejorar las herramientas utilizadas para lograrlo.

Por esta razón, desde Nobleza Piccardo acompañamos y alentamos a las autoridades en la búsqueda de soluciones al comercio ilegal de cigarrillos. En 2010, decidimos dialogar con los diferentes grupos de interés involucrados en la problemática para encontrar alternativas conjuntas que permitan disminuir esta problemática.



5. Ciclo 5

El ciclo 5 del proceso de diálogo con grupos de interés en Nobleza Piccardo tiene como propósito buscar una alternativa de solución conjunta a la problemática del comercio ilegal de cigarrillos, ya que su carácter ilegal y su crecimiento exponencial dañan a múltiples sectores productivos.

Se trata de una problemática económica y social que presenta múltiples aristas. Comprende algunos de los delitos más graves y perjudiciales para la economía en general y el comercio en particular. Afecta el empleo, resta recursos al fisco, engaña al consumidor, vulnera a las instituciones y perjudica al fabricante y al comercio, provocando en muchos casos su desaparición.

5.1. El proceso de diálogo: Ciclo 5

La jornada de diálogo se realizó el 30 de septiembre de 2010 en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

- **Selección del tema a dialogar**
En función a herramientas como el Mapeo y Clasificación de Grupos de Interés se detectó que la problemática del comercio ilegal es un tema relevante para los grupos de interés de la compañía. Adicionalmente, la preocupación por esta temática adquirió cada vez más presencia en los medios, posicionándose como un tema de importancia para la opinión pública. Por último, el Grupo a nivel mundial y la compañía a nivel local identifican esta temática como parte de su agenda estratégica, por considerarla un riesgo para el negocio en el largo plazo.
- **Criterios de selección de grupos de interés**
Para definir los grupos de interés a participar en este diálogo, nos basamos en los siguientes criterios de selección:
 - Organizaciones vinculadas o especializadas en temas relacionados con la problemática del comercio ilegal en general, y de cigarrillos en particular.
 - Priorización de organizaciones con alcance nacional.
 - Elección de organizaciones que mejor representen a la categoría del grupo de interés.
 - Invitados especializados, con experiencia en la temática del comercio ilegal de productos y poder de decisión en sus organizaciones.
 - Equilibrio entre grupos de interés cercanos y no cercanos a la industria y/o a la compañía.
- **Participantes del diálogo**
Contamos con la presencia de 33 representantes de nuestros grupos de interés, entre los que se encontraban:
 - Representantes del Poder Ejecutivo de la Nación.
 - Representantes del Poder Judicial de la Nación.
 - Representantes de fuerzas de seguridad nacionales e internacionales.
 - Ejecutivos provinciales.
 - Empresas que comparten problemáticas similares a la de nuestra industria.
 - Periodistas.
 - Cámaras del tabaco.
 - Proveedores de tabaco.
 - Profesionales especialistas en la problemática.
- **Criterios del diálogo**
El pilar fundamental del diálogo es la “escucha activa”, lo cual implica el relevamiento y la comprensión de expectativas que reflejen las preocupaciones de los grupos de interés en relación a la problemática del comercio ilegal de cigarrillos. En el transcurso del diálogo los grupos de interés expresaron sus expectativas y preocupaciones con respecto a este tema, que fueron registradas para luego ser analizadas por la empresa.
- **Opinión de los participantes del diálogo**
En base a la encuesta de satisfacción realizada una vez finalizado el encuentro, pudimos concluir que:



- el 100% de los participantes del diálogo pudo expresar libremente y sin restricciones sus puntos de vista.
- todos manifestaron estar de acuerdo con que la empresa está comprometida con el proceso y les gustaría participar de diálogos futuros.
- todos los participantes acordaron en que se trató de un proceso transparente, participativo, interesante y útil.
- el 100% estuvo "muy satisfecho" con el rol de los representantes de Nobleza Piccardo en el diálogo.
- el 95% de los participantes consideró importante la presencia de un moderador en el proceso.

- el 88% de los participantes se mostró "muy satisfecho" con su rol en el diálogo.
- un 64% se consideró "muy satisfecho" con la presencia de un auditor externo.

Algunas de las sugerencias expresadas por los participantes para mejorar futuros diálogos:

- Desarrollar este tipo de jornadas más frecuentemente.
- Realizar una mayor difusión del evento en medios.
- Enviar el material a trabajar con mayor anticipación.

5.2 Expectativas, respuestas y compromisos asumidos

Como resultado del proceso, se relevaron un total de 31 expectativas vinculadas a la problemática del comercio ilegal, que fueron agrupadas a su vez en tres subcategorías: aspectos normativos, concientización y fortalecimiento institucional.

Las expectativas fueron analizadas a la luz de nuestros Principios de Negocio, creencias y nuestras áreas o ámbitos de responsabilidad:



- **Responsabilidad propia:** es el área de responsabilidad de la compañía, sobre la cual deberíamos y podríamos actuar, y asumir el compromiso con los grupos de interés.
- **Responsabilidad compartida:** esta responsabilidad depende de más actores y no sólo de nuestra organización. Depende de nosotros, pero necesitamos también la colaboración de otros. Sólo en este último caso podemos aceptar el compromiso de desarrollar una acción concreta.
- **Responsabilidad de otros:** en este ámbito, si bien podemos estar dispuestos a colaborar, la responsabilidad última recae en terceros. No podemos asumir un compromiso sobre lo que no tenemos injerencia directa.

En una primera instancia, el proceso realizado dentro de la compañía consistió en analizar la respuesta a brindar para cada una de las expectativas planteadas. Luego, se evaluó la posibilidad de generar un compromiso de acción como respuesta. Por último, se elaboró un indicador de cumplimiento para cada uno de los compromisos establecidos con sus respectivas fechas límites de concreción.

Vinculadas a aspectos normativos

Expectativa

1. Que la empresa trabaje en conjunto con otras entidades en investigar y diferenciar el delito de falsificación marcaría del de falsificación de papel moneda, promoviendo la reforma de la ley marcaría en su aspecto penal.

Nuestra respuesta

La falsificación marcaría y la falsificación de papel moneda son distintos tipos penales conforme lo normado por la legislación vigente en la materia. Por otra parte, las actividades de investigación están restringidas a las autoridades competentes y dentro del marco legal que las regula. Sin embargo Nobleza Piccardo está comprometida a colaborar, dentro del marco legal, con cualquier solicitud que se realice en esta materia. La compañía se compromete a participar activamente en los distintos ámbitos que nucleen compañías con problemáticas similares, que promuevan la reforma de la ley marcaría en su aspecto penal.

Expectativa

2. Que la empresa contribuya con el trabajo legislativo para la sanción de la ley de tabaco.

Nuestra respuesta

El marco legal de la industria tabacalera en el ámbito nacional, más allá de las diferentes normativas provinciales y municipales vigentes, estaba determinado por la Ley Nacional N° 23.344, sancionada en 1986, que establecía restricciones en la publicidad de cigarrillos y que se encontraba absolutamente obsoleta. Nobleza Piccardo ha enviado cartas a legisladores para promover la sanción definitiva de una nueva ley que regule en el ámbito nacional la publicidad, la promoción y el consumo de productos elaborados con tabaco. El primero de junio de 2011 se consiguió la sanción definitiva de la Ley Nacional de Control de Tabaco N° 26.687, que actualmente está vigente y asegura reglas claras para todos los participantes del mercado.

Expectativa

3. Que la empresa colabore con los cuerpos legislativos para que se uniforme la ley y criterios en materia de piratería.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo propiciará y fomentará, a través de las cámaras y asociaciones de las cuales forma parte, la discusión y sanción de una norma que permita darle un abordaje unificado a la temática.

Expectativa

4. Que la empresa recorra todas las jurisdicciones del país, promoviendo las normas municipales existentes relacionadas a la problemática del comercio ilegal.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo propiciará la armonización normativa de la legislación nacional y de las legislaciones provinciales sobre la problemática del comercio ilegal.

Vinculadas a la concientización

Expectativa

5. Que la empresa trabaje en clarificar los insumos críticos del proceso productivo del tabaco.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo, a través de su sitio web corporativo comunica los insumos que utiliza en el proceso productivo de tabaco.

Expectativa

6. Que la empresa reitere la organización de un congreso (como el realizado en la Provincia de Misiones en 2007), generando capacitación especialmente en el interior del país.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo promoverá, en el año 2011, la organización de un evento a través de la Asociación de Magistrados de la Nación.

Expectativa

7. Que la empresa, en alianza con otras organizaciones, destine más recursos en educación pública, y campañas en escuelas y universidades, para mostrar que el comercio ilegal no es una fuente de trabajo sino todo lo contrario.

Nuestra respuesta

Dadas las características de nuestro producto, la compañía no puede comprometerse a trabajar con escuelas. De todas maneras, Nobleza Piccardo trabajará con las entidades de las cuales forma parte para impulsar desde allí acciones tendientes a concientizar a la sociedad.

Expectativa

8. Que la empresa trabaje en educación y ayuda social para contribuir con la sociedad, volcando los recursos económicos recuperados del comercio ilegal por acciones legales a iniciativas de asistencia social.

Nuestra respuesta

Si bien Nobleza Piccardo no tiene como política iniciar acciones relacionadas al cobro de dinero en relación a causas judiciales ligadas al comercio ilegal, la empresa posee una plataforma de Inversión Social Corporativa definida a nivel global con su propio presupuesto y continuará trabajando en proyectos de ayuda social.

Expectativa

9. Que la empresa comparta un foro en conjunto con otras entidades (incluyendo la Secretaría de Agricultura y otros organismos presentes en el diálogo) para trabajar más fuertemente con el productor y concientizarlo sobre sus responsabilidades.

Nuestra respuesta

La compañía se compromete a promover la conformación de un foro con los diferentes actores que integran la cadena de valor del tabaco.

Expectativa

10. Que la empresa contribuya a comunicar a la sociedad quiénes son los que integran la cadena de valor de la producción del tabaco, identificando aquellos productores que producen el tabaco siguiendo los controles adecuados, y aquellos que producen el tabaco que no tiene ningún tipo de control.

Nuestra respuesta

Actualmente, Nobleza Piccardo no compra tabaco verde a productores, sino que adquiere tabaco procesado y empacado para la fabricación de sus productos. Por esta razón, Nobleza Piccardo requerirá la autorización de sus proveedores a fin de incluir en nuestra página web información sobre ellos.

Expectativa

11. Que la empresa (en conjunto con la Cámara de la Industria del Tabaco) genere algún precinto de seguridad u otro elemento distintivo, que le facilite al consumidor diferenciar los productos falsificados de los originales (más allá de la estampilla existente).

Nuestra respuesta

En Nobleza Piccardo creemos en la importancia de trabajar conjuntamente con las autoridades en este tipo de iniciativas. Por esta razón, continuará promoviendo desde la Cámara de Industria de Tabaco (CIT), la creación de algún elemento distintivo.



30-5011286-2

Código No. 27

Expectativa

12. Que la empresa, sola o en alianza con otras empresas del sector, trabaje y acerque material a las asociaciones de consumidores en la Provincia de Buenos Aires para abordar la cuestión del consumo ilegal y concientizar para volver a la cultura de la legalidad en el consumo.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo promoverá, a través de las entidades que forma parte, el impulso de acciones tendientes a concientizar a la sociedad. La compañía desde el año 2005, anualmente elabora un reporte de contrabando que circula entre los principales grupos de interés de la Compañía y se compromete a mantener esta práctica.

Expectativa

13. Que la empresa, en conjunto con la Cámara de la Industria del Tabaco, lance una campaña masiva de difusión pública con mensajes que expliquen las diferencias entre los cigarrillos originales y los falsificados.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo se compromete a favorecer, desde la Cámara de Industria de Tabaco (CIT), el desarrollo de materiales de comunicación que permitan diferenciar los productos falsificados de los productos genuinos.

Expectativa

14. Que la empresa evalúe la posibilidad de establecer canales de comunicación para la recepción de denuncias anónimas sobre actividades relacionadas al comercio ilegal de cigarrillos (vía web u otros canales que garanticen el anonimato del denunciante).

Nuestra respuesta

Actualmente la compañía cuenta con un Centro de Atención al Consumidor. Existen distintos procedimientos preestablecidos para la atención de las diferentes denuncias que ingresan tanto al 0800 como a la página web de la Compañía. En los paquetes de

cigarrillos se publica un número gratuito (0800-888-0000) y la página de Internet de la Compañía donde pueden realizarse este tipo de denuncias.

Expectativa

15. Que la empresa evalúe la posibilidad de incluir en la caja de cigarrillos información o canales de comunicación para denunciar actividades ilícitas.

Nuestra respuesta

Existen distintos procedimientos preestablecidos para la atención de las diferentes denuncias que ingresan tanto al 0800 como a la página web de la Compañía. Todos nuestros canales de comunicación están disponibles en los paquetes de cigarrillos.

Expectativa

16. Que la empresa evalúe la posibilidad de crear un medio de comunicación de denuncias para los consumidores (0-800) para determinar la falsificación o venta ilegal de cigarrillos.

Nuestra respuesta

Actualmente la compañía cuenta con un Centro de Atención al Consumidor. Nobleza Piccardo se compromete a darle el seguimiento correspondiente a las denuncias de falsificación o venta ilegal de cigarrillos y a revisar los procedimientos internos intentando mejorar la atención brindada a las denuncias.

Expectativa

17. Que la empresa mejore la información y la atención al cliente cuando realiza denuncias sobre productos ilícitos.

Nuestra respuesta

Actualmente la compañía cuenta con un Centro de Atención al Consumidor. Nobleza Piccardo se compromete a darle el seguimiento correspondiente a las denuncias de falsificación o venta ilegal de cigarrillos y a revisar los procedimientos internos intentando mejorar la atención brindada a las denuncias.

Expectativa

18. Que la empresa impulse foros de capacitación a lo largo del país de forma regional, abordando la problemática de cada lugar en particular.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo se compromete a impulsar y fomentar la realización de foros de capacitación, abordando la problemática existente desde una perspectiva regional.

Expectativa

19. Que la empresa promueva un cambio cultural y toma de conciencia, en alianza con otras organizaciones, impulsando la responsabilidad social en los jardines de infantes, escuelas y en las universidades.

Nuestra respuesta

Dadas las características de nuestro producto, la compañía no puede comprometerse a trabajar con escuelas. De todas maneras, Nobleza Piccardo trabajará con las entidades de las cuales forma parte para impulsar desde allí acciones tendientes a concientizar a la sociedad.

Vinculadas al fortalecimiento institucional**Expectativa**

20. Que la empresa, por intermedio de sus abogados, haga el seguimiento de las causas, contribuyendo a impulsar la acción penal de tal forma que los jueces tomen las decisiones con celeridad.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo realiza, por intermedio de sus abogados, el seguimiento de todas las causas de las cuales es parte con la intención de impulsarlas y que las mismas se resuelvan con la mayor celeridad posible.

Expectativa

21. Que la empresa intente utilizar los recursos y las normas locales que condenan la venta de productos no autorizada en la vía pública para combatir la piratería. En la ciudad autónoma de Buenos Aires

se recomienda radicar la denuncia al Ministerio Público Fiscal como órgano de aplicación del Código Contravencional, y en las provincias a las normas e instituciones análogas existentes para el mismo fin.

Nuestra respuesta

Si bien actualmente el mayor volumen de producto ilegal es comercializado a través de canales formales, legalmente constituidos, Nobleza Piccardo, ante el conocimiento de venta de productos falsificados, se compromete a realizar las denuncias ante el Órgano de aplicación del Código Contravencional de cada plaza respecto a la venta en vía pública de productos falsificados de las marcas registradas de Nobleza Piccardo.

Expectativa

22. Que la empresa continúe impulsando e involucrando a todas las partes (la Aduana, la Gendarmería, la Policía y otras empresas afectadas) en actividades de capacitación.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo en forma directa y a través de cámaras y organizaciones no gubernamentales, desde hace varios años viene realizando capacitaciones a los representantes de las distintas autoridades relacionadas con la problemática y se compromete a continuar con esta práctica.

Expectativa

23. Que la empresa, en conjunto con otras compañías y entidades del gobierno, colabore en impulsar el desarrollo de un Consejo Nacional de Combate de la Piratería para trabajar en todos los ámbitos (ver por ejemplo el modelo exitoso implementado en Brasil).

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo se compromete a promover e impulsar la creación y desarrollo de un Consejo Nacional de Combate de la Piratería. Se enviarán a Diputados cartas para que se de sanción definitiva al proyecto ya aprobado en senadores, y correspondencia a las autoridades competentes.

Expectativa

24. Que la empresa contribuya a fortalecer, educando y capacitando, a las fuerzas de seguridad que están trabajando en detectar e investigar la problemática del comercio ilegal.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo en forma directa y a través de cámaras y organizaciones no gubernamentales, desde hace varios años viene realizando capacitaciones a los representantes de las distintas autoridades relacionadas con la problemática y se compromete a continuar con esta práctica.

Expectativa

25. Que la empresa colabore, como lo viene haciendo, con las novedades y actividades que va a realizar la AFIP en el corto plazo, trabajando de manera sinérgica.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo desde hace varios años colabora con la AFIP en la implementación de nuevas tecnologías y proyectos, y se compromete a continuar con esta práctica respondiendo a los requerimientos y consultas de la AFIP. Asimismo, la compañía se compromete a enviar una carta a la AFIP poniéndose a disposición para lo que pudieran necesitar.



Expectativa

26. Que la empresa junto al sector tabacalero acompañe el proceso de la AFIP que se lanzará para mejorar las medidas de control y hacer más seguros los instrumentos fiscales.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo se compromete a participar en cualquier procedimiento de la AFIP que se lance con el objetivo de mejorar las medidas de control y hacer más seguros los instrumentos fiscales y/o cualquier elemento de control que en el futuro, conforme se desprende de la tendencia a nivel mundial, pueda reemplazarlos.

Expectativa

27. Que la empresa colabore con la Policía Federal, la Policía de la Provincia de Buenos Aires y la Policía Metropolitana para poder atacar la venta ilegal de cigarrillos, convocando a la policía para que trabaje en el ámbito de la ciudad sobre esta problemática.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo en forma directa y a través de cámaras y organizaciones no gubernamentales, desde hace varios años viene realizando capacitaciones a los representantes de las distintas autoridades relacionadas con la problemática y se compromete a continuar con esta práctica.

Expectativa

28. Que la empresa trabaje en la difusión a jueces, fiscales y fuerzas de seguridad, realizando talleres de intercambios focalizados específicamente en el tema de cigarrillos para relevar y difundir mejores prácticas de detección del ilícito.

Nuestra respuesta

Desde hace años la empresa realiza diferentes eventos en los que se encarga de difundir mejores prácticas y formas de trabajo relacionadas a la detección del ilícito. Por lo tanto, la compañía se compromete a continuar con esta práctica.

Expectativa

29. Que la empresa colabore en la creación de una unidad especializada en delitos de propiedad intelectual.

Nuestra respuesta

La empresa se compromete a colaborar en la creación de una unidad especializada en delitos de propiedad intelectual.

Expectativa

30. Que la empresa evalúe la existencia en otros países de premios para personas u organismos que denuncien y analice la posibilidad de colaborar con su implementación en Argentina.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo se compromete a estudiar la existencia de este tipo de iniciativas en otros países y propiciar eventualmente su potencial implementación por parte de las Autoridades.

Expectativa

31. Que la empresa evalúe la posibilidad de acercarse al denunciante para realizar pericias del cigarrillo denunciado, y si se comprueba que es ilícito iniciar las denuncias en el fuero que corresponda.

Nuestra respuesta

Nobleza Piccardo cuenta con un proceso de constatación de la falsificación del producto denunciado como ilegítimo previo a denunciarlo. La compañía se compromete a mantener esta práctica y en caso de detectar producto ilegal hacer las denuncias correspondientes.

5.3. Compromisos e indicadores de cumplimiento

	Expectativa	Compromiso	Indicador de cumplimiento	Tiempo
Aspectos normativos	1	La falsificación marcaría y la falsificación de papel moneda son distintos tipos penales conforme lo normado por la legislación vigente en la materia. Por otra parte las actividades de investigación están restringidas a las autoridades competentes y dentro del marco legal que las regula. Sin embargo Nobleza Piccardo está comprometida a colaborar, dentro del marco legal, con cualquier solicitud que se realice dentro de esta materia. La compañía se compromete a participar activamente en los distintos ámbitos que nucleen compañías con problemáticas similares, que promuevan la reforma de la ley marcaría en su aspecto penal.	Minutas de reuniones de la Asociación Argentina de Lucha contra la Piratería, mails enviados a integrantes de la asociación.	Abril-2011
	3	Nobleza Piccardo propiciará y fomentará, a través de las cámaras y asociaciones de las cuales forma parte, la discusión y sanción de una norma que permita darle un abordaje unificado a la temática.	Minutas de reuniones con la CIT, cartas enviadas al Senador Jenfes, al Pte. de la Comisión de Legislación Penal y al Presidente de la Comisión de Presupuesto y Hacienda de la Cámara de Diputados.	Diciembre-2011
	4	Nobleza Piccardo propiciará la armonización normativa de la legislación nacional y de las legislaciones provinciales sobre la problemática del comercio ilegal.	Mapeo normativo y cartas a legisladores.	Septiembre-2012
	5	Nobleza Piccardo, a través de su sitio web corporativo comunica los insumos que utiliza en el proceso productivo de tabaco.	Publicación en sitio web corporativo.	Cumplido
Concientización	6	Nobleza Piccardo promoverá, en el año 2011, la organización de un evento a través de la Asociación de Magistrados de la Nación.	Minutas de reuniones de la asociación, invitaciones al evento, agenda del encuentro, presentaciones.	Septiembre-2011
	7,19	Dadas las características de nuestro producto, la compañía no puede comprometerse a trabajar con escuelas y jardines de infantes. De todas maneras, Nobleza Piccardo trabajará con las entidades de las cuales forma parte para impulsar desde allí acciones tendientes a concientizar a la sociedad.	Minutas de reuniones de organización de foros, agenda, listado de invitados.	Junio-2011

Expectativa	Compromiso	Indicador de cumplimiento	Tiempo
9	La compañía se compromete a promover la conformación de un foro con los diferentes actores que integran la cadena de valor del tabaco.	Invitaciones al foro, mails, cartas, presentaciones, agenda del encuentro, minuta del foro.	Junio-2012
10	Actualmente, Nobleza Piccardo no compra tabaco verde a productores, sino que adquiere tabaco procesado y empacado para la fabricación de sus productos. Por esta razón, Nobleza Piccardo requerirá la autorización de sus proveedores a fin de incluir en nuestra página web información sobre ellos.	Autorización. Publicación en sitio web corporativo.	Marzo-2012
11	En Nobleza Piccardo creemos en la importancia de trabajar conjuntamente con las autoridades en este tipo de iniciativas. Por esta razón, continuará promoviendo desde la Cámara de Industria de Tabaco (CIT), la implementación de un sistema o elemento distintivo de seguridad.	Minutas de reuniones de la CIT. En caso de avanzar: ejemplares del elemento distintivo de seguridad.	Diciembre-2012
12	Nobleza Piccardo promoverá, a través de las entidades que forma parte, el impulso de acciones tendientes a concientizar a la sociedad. La compañía desde el año 2005, anualmente elabora un reporte de contrabando que circula entre los principales grupos de interés de la Compañía y se compromete a mantener esta práctica.	Publicación del reporte de contrabando.	Diciembre-2011
13	Nobleza Piccardo se compromete a favorecer, desde la Cámara de Industria de Tabaco (CIT), el desarrollo de materiales de comunicación que permitan diferenciar los productos falsificados de los productos genuinos.	Minutas de la CIT abordando la temática del desarrollo de los materiales.	Diciembre-2012
14	Actualmente la compañía cuenta con un Centro de Atención al Consumidor. Existen distintos procedimientos preestablecidos para la atención de las diferentes denuncias que ingresan tanto al 0800 como a la página web de la Compañía. En los paquetes de cigarrillos se publica un número gratuito (08008880000) y la página de Internet de la Compañía donde pueden realizarse este tipo de denuncias.	Registros de consultas en 0800 y web. Información de contacto en packs (0800 y web corporativa).	Septiembre-2011
15	Existen distintos procedimientos preestablecidos para la atención de las diferentes denuncias que ingresan tanto al 0800 como a la página web de la Compañía. Todos nuestros canales de comunicación están disponibles en los paquetes de cigarrillos.	Packs con información de canales de comunicación corporativa (0800 y web institucional).	Cumplido

	Expectativa	Compromiso	Indicador de cumplimiento	Tiempo
Concientización	16, 17	Actualmente la compañía cuenta con un Centro de Atención al Consumidor. Nobleza Piccardo se compromete a darle el seguimiento correspondiente a las denuncias de falsificación o venta ilegal de cigarrillos y a revisar los procedimientos internos intentando mejorar la atención brindada a las denuncias.	Historial de seguimiento de falsificación o venta ilegal de cigarrillos.	Diciembre-2011
	18	Nobleza Piccardo se compromete a impulsar y fomentar la realización de foros de capacitación, abordando la problemática existente desde una perspectiva regional.	Presentaciones, agenda de foros, minuta de los encuentros, invitaciones.	Junio-2011
Fortalecimiento institucional	20	Nobleza Piccardo realiza, por intermedio de sus abogados, el seguimiento de todas las causas de las cuales es parte con la intención de impulsarlas y que las mismas se resuelvan con la mayor celeridad posible.	Registros de las causas y su seguimiento por parte de la compañía y su estudio de abogados.	Cumplido
	21	Si bien actualmente el mayor volumen de producto ilegal es comercializado a través de canales formales, legalmente constituidos, Nobleza Piccardo, ante el conocimiento de venta de productos falsificados, se compromete a realizar las denuncias ante el Organismo de aplicación del Código Contravencional de cada plaza respecto a la venta en vía pública de productos falsificados de las marcas registradas de Nobleza Piccardo.	Constancia denuncias.	Diciembre-2011
	22, 24, 27	Nobleza Piccardo en forma directa y a través de cámaras y organizaciones no gubernamentales, desde hace varios años viene realizando capacitaciones a los representantes de las distintas autoridades relacionadas con la problemática y se compromete a continuar con esta práctica.	Invitaciones a capacitaciones, presentaciones, agenda y minuta de capacitación con Policía Federal Argentina.	Diciembre-2011
	23	Nobleza Piccardo se compromete a promover e impulsar la creación y desarrollo de un Consejo Nacional de Combate de la Piratería. Se enviarán a Diputados cartas para que se dé sanción definitiva al proyecto ya aprobado en senadores, y correspondencia a las autoridades competentes.	Cartas a Diputados.	Diciembre-2011
	25	Nobleza Piccardo desde hace varios años colabora con la AFIP en la implementación de nuevas tecnologías y proyectos, y se compromete a continuar con esta práctica respondiendo a los requerimientos y consultas de la AFIP. Asimismo, la compañía se compromete a enviar una carta a la AFIP poniéndose a disposición para lo que pudieran necesitar.	Minutas de reuniones por proyectos de AFIP con otras compañías, que ameriten la participación de Nobleza Piccardo. Carta a la AFIP.	Septiembre-2011

Fortalecimiento institucional	Expectativa	Compromiso	Indicador de cumplimiento	Tiempo
	26	Nobleza Piccardo se compromete a participar en cualquier procedimiento de la AFIP que se lance con el objetivo de mejorar las medidas de control y hacer más seguros los instrumentos fiscales y/o cualquier elemento de control que en el futuro, conforme se desprende de la tendencia a nivel mundial, pueda reemplazarlos.	Minutas de reuniones con AFIP, mails enviados a la asociación, cartas.	Diciembre-2012
	28	Desde hace años la empresa realiza diferentes eventos en los que se encarga de difundir mejores prácticas y formas de trabajo relacionadas a la detección del ilícito. Por lo tanto, la compañía se compromete a continuar con esta práctica.	Invitaciones a eventos de difusión de mejores prácticas, presentaciones de los encuentros, agenda, minuta de los talleres.	Diciembre-2011
	29	La empresa se compromete a colaborar en la creación de una unidad especializada en delitos de propiedad intelectual.	Mails y cartas a representantes de otras empresas invitando a conformar la unidad especializada en delitos de propiedad intelectual.	Diciembre-2011
	30	Nobleza Piccardo se compromete a estudiar la existencia de este tipo de iniciativas en otros países y propiciar eventualmente su potencial implementación por parte de las Autoridades.	Documento comparativo de iniciativas en otros países. Cartas a autoridades.	Diciembre-2011
	31	Nobleza Piccardo cuenta con un proceso de constatación de la falsificación del producto denunciado como ilegítimo previo a denunciarlo. La compañía se compromete a mantener esta práctica y en caso de detectar producto ilegal hacer las denuncias correspondientes.	Documento del proceso, registro de las denuncias.	Diciembre-2011



6. Informe de verificación externa

Estándar AA1000AS

Bureau Veritas de Argentina en su carácter de verificador independiente ha tenido la responsabilidad por quinto ciclo consecutivo de verificar el Proceso de Diálogo desarrollado por Nobleza Piccardo.

La función principal de Bureau Veritas fue proporcionar una declaración de veracidad sobre la información vertida en el Reporte del Diálogo realizado bajo el estándar AA1000SES (Stakeholder Engagement Standard) y verificado de acuerdo al estándar AA1000AS (Assurance Standard), para lo cual se definió una metodología que incluyó la verificación de las diferentes etapas del proceso, como así también del contenido del presente reporte.

Dicha declaración de veracidad le agrega a los diferentes grupos de interés, una opinión externa e independiente sobre la información vertida en el reporte, basada en evidencia objetiva relevada durante todo el proceso.

6.1. Alcance del informe de verificación independiente y Métodos utilizados para la verificación

El alcance de nuestro trabajo se definió en función de los principios de la AA1000AS. La preparación del reporte, así como el contenido es responsabilidad de Nobleza Piccardo.

Se buscó identificar la correcta aplicación y despliegue de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta establecidos en la AA1000APS (AccountAbility Principles Standard) durante las diferentes etapas previstas por la AA1000SES.

Conclusiones

Basados en nuestro trabajo de verificación hemos concluido que el Reporte de Dialogo - Ciclo 5 de Nobleza Piccardo:

- En todos los aspectos significativos, presenta datos de desempeño que son consistentes con el proceso de diálogo verificado y los documentos de respaldo revisados y que cuentan con soportes verificables.
- Se han cumplido de manera satisfactoria con todas las etapas previstas en el estándar AA1000SES.
- El proceso implementado y el reporte evidencian la adecuada aplicación de los principios de Inclusividad, Relevancia y Capacidad de Respuesta.

Aspectos destacados

- La voluntad de escuchar activamente y entender las expectativas de sus grupos de interés sobre

temas materialmente relevantes y brindar respuesta través del reporte.

- La voluntad consistente en el tiempo de asumir compromisos para responder las expectativas de los grupos de interés.
- Moderación Profesional del proceso de Diálogo.
- El seguimiento de los compromisos asumidos.
- Soporte técnico profesional para asegurar el cumplimiento de los principios en todas las etapas del proceso.

Áreas de Mejora

- Fortalecer las herramientas de gestión del conocimiento adquirido en cada ciclo.
- Cumplimiento de tiempos establecidos en la Planificación del proceso.

6.2. Declaración de Independencia, Imparcialidad y Competencia de Bureau Veritas

Bureau Veritas es una empresa de servicios profesional e independiente con especialidad en Calidad, Salud y Seguridad, Medioambiente y Responsabilidad Social, con 182 años de trayectoria en la prestación de servicios independientes de declaración de Conformidad.

Bureau Veritas ha implementado un Código de Ética en su organización con la intención de asegurar que todo su personal mantiene altos estándares éticos en sus actividades con particular atención a la prevención de conflictos de intereses.

Los miembros del equipo de declaración de veracidad de Bureau Veritas cuentan con amplia experiencia en la verificación de cumplimiento de diversos estándares internacionales y conocimiento de las mejores prácticas de emisión de reportes sociales. Bureau Veritas no tiene

interés comercial ni de ningún tipo en las operaciones de Nobleza Piccardo.

Bureau Veritas mantiene total independencia de los grupos de interés e imparcialidad con sus opiniones.



Lic. Gabriel Pickholz
Bureau Veritas Certification,
Julio 2011.



7. Escuchamos y respondemos a nuestros grupos de interés

Con el fin de mejorar nuestro Proceso de Diálogo con los Grupos de Interés, seguir informándolo y tratar sus preocupaciones en futuros ciclos, queremos conocer su opinión y/o sugerencias a través del siguiente formulario.

Puede enviarlo por correo

Nobleza Piccardo S.A.I.C. y F.
 Av. San Martín 645
 (B1650HVE) San Martín
 Provincia de Buenos Aires
 Argentina

e-mail

balance_social_np@bat.com
 www.noblezapiccardo.com

Fax

Tel: + 54 11 4724 8444
 Fax: + 54 11 4724 8317

SOBRE EL PROCESO DE DIÁLOGO

¿QUÉ OPINA SOBRE EL PRESENTE PROCESO DE DIÁLOGO?

¿CÓMO SE PODRÍA MEJORAR?

¿LE GUSTARÍA PARTICIPAR EN FUTUROS CICLOS?

¿LE GUSTARÍA RECOMENDAR A ALGUIEN PARA QUE PARTICIPE EN ESTE PROCESO?

SOBRE ESTE REPORTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

¿ES COMPENSIBLE Y DE FÁCIL LECTURA?

¿INCLUYE INFORMACIÓN RELEVANTE?

¿CUÁL FUE EL CAPÍTULO Y/O SECCIÓN QUE LE RESULTÓ MÁS INTERESANTE?

¿CÓMO SE PODRÍA MEJORAR?

OTROS COMENTARIOS

NOMBRE

ORGANIZACIÓN

CORREO ELECTRÓNICO

TELÉFONO





NOBLEZA PICCARDO

**Nobleza Piccardo
San Martín 645 (B1650HVE)
Provincia de Buenos Aires
Argentina**

**Tel.: +54 11 4724 8444
Fax: +54 11 4724 8317**

**Centro de atención al cliente: 0800 888 0000
www.noblezapiccardo.com**