

nuestra responsabilidad

ARLA FOODS' CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

CODE OF CONDUCT



Pasión por la Naturaleza™

Arla Foods aborda las cuestiones de forma responsable y sostenible, manteniendo la reputación y la rentabilidad.

ones de calidad ética de
ble, con el fin de salvaguardar
d de la empresa.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

PRINCIPIOS EMPRESARIALES	6
PRINCIPIOS OPERATIVOS	8
SEGURIDAD ALIMENTARIA	10
ALIMENTOS Y SALUD	12
CLIMA Y MEDIO AMBIENTE	14
AGRICULTURA	16
COMPRAS	18
LUGAR DE TRABAJO	20
CONDUCTA EN EL MERCADO	22
RELACIONES CON LA COMUNIDAD	24
DERECHOS HUMANOS	26

© Arla Foods amba,
diciembre de 2010, segunda edición

Coordinación del proyecto: Arla Foods
Production: Anna Michélsen
Diseño gráfico: Waldton Design AB
Fotografía: ©Getty Images (portada y
páginas 4, 6, 8, 10, 12, 16, 18, 20, 22, 24),
©Nordic Photos (páginas 14, 26)

Preámbulo

Nuestra misión, consiste en proporcionar a los consumidores productos lácteos modernos que creen inspiración, confianza y bienestar, ofreciendo una excelente plataforma para nuestro programa de Corporate Social Responsibility: generar confianza y seguridad a largo plazo en un segmento más amplio de la sociedad.

Nos consideramos un participante activo en las comunidades en las que operamos. Eso significa que tenemos que transmitir nuestros valores fundamentales no solo a nuestros empleados y propietarios ganaderos, sino también a nuestros clientes y consumidores. Es esencial que nuestro punto de vista se comprenda y que las personas sepan qué pueden esperar de nosotros. Como Arla Foods opera en todo el mundo reconocemos nuestra responsabilidad frente a la sociedad, el medio ambiente y las personas que interactúan con nuestros productos y nuestra producción.

Nuestro objetivo es desarrollar nuestras actividades basándonos en una serie de perspectivas a largo plazo que respeten nuestro entorno y estén en armonía con él. Los empleados de Arla Foods compartimos una forma de trabajo enraizada en nuestros valores, con independencia de en qué parte del grupo Arla Foods trabajemos.

Sobre todo, el Code of Conduct de Arla Foods es una herramienta para los empleados de todo el mundo que establece cómo hemos de actuar cuando nos enfrentamos a diversos dilemas.

La responsabilidad ética, social y medioambiental de una empresa sufre desafíos continuos. Para nosotros, este documento se encuentra en continua evolución a medida que aumentan nuestros conocimientos.

Invitamos a nuestros lectores a que compartan con nosotros sus puntos de vista escribiendo a arla@arlafoods.com.

Peder Tuborgh, Director Ejecutivo, y Ove Møberg, Presidente



PRINCIPIOS EMPRESARIALES

¿Qué significa empresa responsable?

Cumplimos con la ley en todos los países en los que llevamos a cabo nuestras operaciones y a todos los niveles organizativos. Informamos de nuestras transacciones económicas con arreglo a la legislación nacional y nunca aceptamos ni pagamos sobornos. Esto nos permite actuar con credibilidad e integridad con todas las partes interesadas.

Actuamos con credibilidad e integridad en todas nuestras operaciones.

LEGISLACIÓN

- Arla Foods está comprometida a cumplir o superar todas las leyes, normas y reglamentos en vigor en los países en los que lleva a cabo sus actividades.
- Nuestro equipo directivo tomará medidas en caso de incumplimiento.

CONTABILIDAD Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

- Realizamos nuestra contabilidad y presentación de informes con arreglo a la legislación nacional.
-

SOBORNOS

- En ningún caso, ya sea de forma directa o indirecta, aceptamos sobornos ni otros pagos indebidos en beneficio de nuestras operaciones comerciales ni para obtener beneficios económicos.
 - En ningún caso ofrecemos ni realizamos regalos ni pagos que constituyan un soborno o que pudieran interpretarse como tal.
 - Rechazaremos todas las peticiones u ofertas de soborno y las pondremos en conocimiento de la dirección de inmediato.
-



PRINCIPIOS OPERATIVOS

¿Cómo satisfacemos los intereses de nuestros propietarios?

Como empresa internacional que es, además, una cooperativa de productores, la gestión de nuestras operaciones está sujeta a requisitos especiales. Todos nuestros propietarios deben recibir información suficiente que les capacite para influir en las decisiones importantes. Al mismo tiempo, los representantes electos han sido nombrados por los propietarios para que formulen estrategias generales y garanticen que nuestras operaciones se realizan pensando en lo más conveniente para los propietarios.

Gestionamos nuestros negocios con un buen espíritu cooperativo que promueve los intereses económicos de nuestros propietarios.

RECURSOS

- Dirigimos la empresa con eficiencia, optimizando continuamente el uso de materias primas, recursos humanos y de capital con el fin de crear valor para nuestros propietarios.

GOBIERNO

- La dirección de la empresa es responsable de garantizar que el Consejo de Administración reciba información suficiente para decidir sobre la estrategia comercial y supervisar las actividades del equipo directivo.
- Facilitamos la participación de nuestros propietarios en las decisiones importantes, como el nombramiento y la elección de los miembros del Consejo.
- Ofrecemos a nuestros propietarios la posibilidad de plantear preguntas al Consejo de Administración e incluimos sus preguntas y mociones relevantes en el orden del día de la Junta de Representantes.
- Facilitamos la información relevante a nuestros propietarios con tiempo suficiente antes de las reuniones.

PERTENENCIA

- Establecemos condiciones igualitarias y justas para la incorporación a la cooperativa y para su abandono.
- Protegemos y explicamos los derechos de pertenencia de nuestros propietarios.

PERCEPCIÓN

- Facilitamos a nuestros propietarios información suficiente sobre las decisiones que atañen a cambios corporativos fundamentales.
 - Proporcionamos rápidamente a nuestros propietarios toda la información que requieren sobre la empresa, como tendencias del mercado, situación económica, propiedad y gobierno.
 - Hacemos que nuestros propietarios puedan acceder fácilmente a nuestras normas reglamentarias, miembros electos y empleados relevantes.
 - Los miembros del Consejo y la dirección de la empresa están obligados a informar al Consejo si tienen, de forma directa o indirecta o a través de un tercero, intereses significativos en una transacción o en una cuestión que afecte directamente a la empresa.
-

¿Es seguro beber leche?

Los consumidores deben poder tener confianza en nuestros productos. Tenemos normas estrictas de calidad y seguridad gracias a las cuales mantenemos la seguridad del producto a lo largo de toda la cadena de producción. En caso de fallo, contamos con sistemas de rastreo de productos e ingredientes que nos permiten adoptar medidas de forma inmediata.

Satisfacemos la demanda de los consumidores de productos lácteos seguros.

ENFOQUE INTEGRAL

- Hemos establecido normas meticulosas para la seguridad alimentaria a lo largo de la cadena alimenticia, lo que significa que involucramos a todo el mundo, desde los proveedores de leche hasta los consumidores, en nuestros compromisos de seguridad alimentaria.

CONOCIMIENTO

- Nos mantenemos al día de las novedades en seguridad alimentaria y nos aseguramos de contar con la información y el conocimiento necesarios para adoptar medidas preventivas.

CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

- Suministramos productos e ingredientes que cumplen con las normas y las especificaciones necesarias.

HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)

- Mantenemos los peligros bajo control en el proceso de fabricación mediante la utilización de un sistema de HACCP eficaz y capacitando a los empleados cualificados.

SUSTANCIAS EXTRAÑAS

- Prevenimos y protegemos a nuestros consumidores de sufrir lesiones por la presencia de objetos y/o sustancias extrañas en nuestros productos.

HIGIENE

- Ofrecemos productos seguros gracias al empleo de procesos e instalaciones higiénicos y el seguimiento de rutinas claras de higiene personal.
-

INSTALACIONES DE PRODUCCIÓN

- Cumplimos o superamos las normas correspondientes durante el mantenimiento y la limpieza de edificios y equipos con el fin de garantizar la seguridad alimentaria a lo largo de la cadena de suministro.

CONTROL DE PLAGAS

- Mantenemos nuestras instalaciones sin plagas mediante un programa proactivo.

TRAZABILIDAD

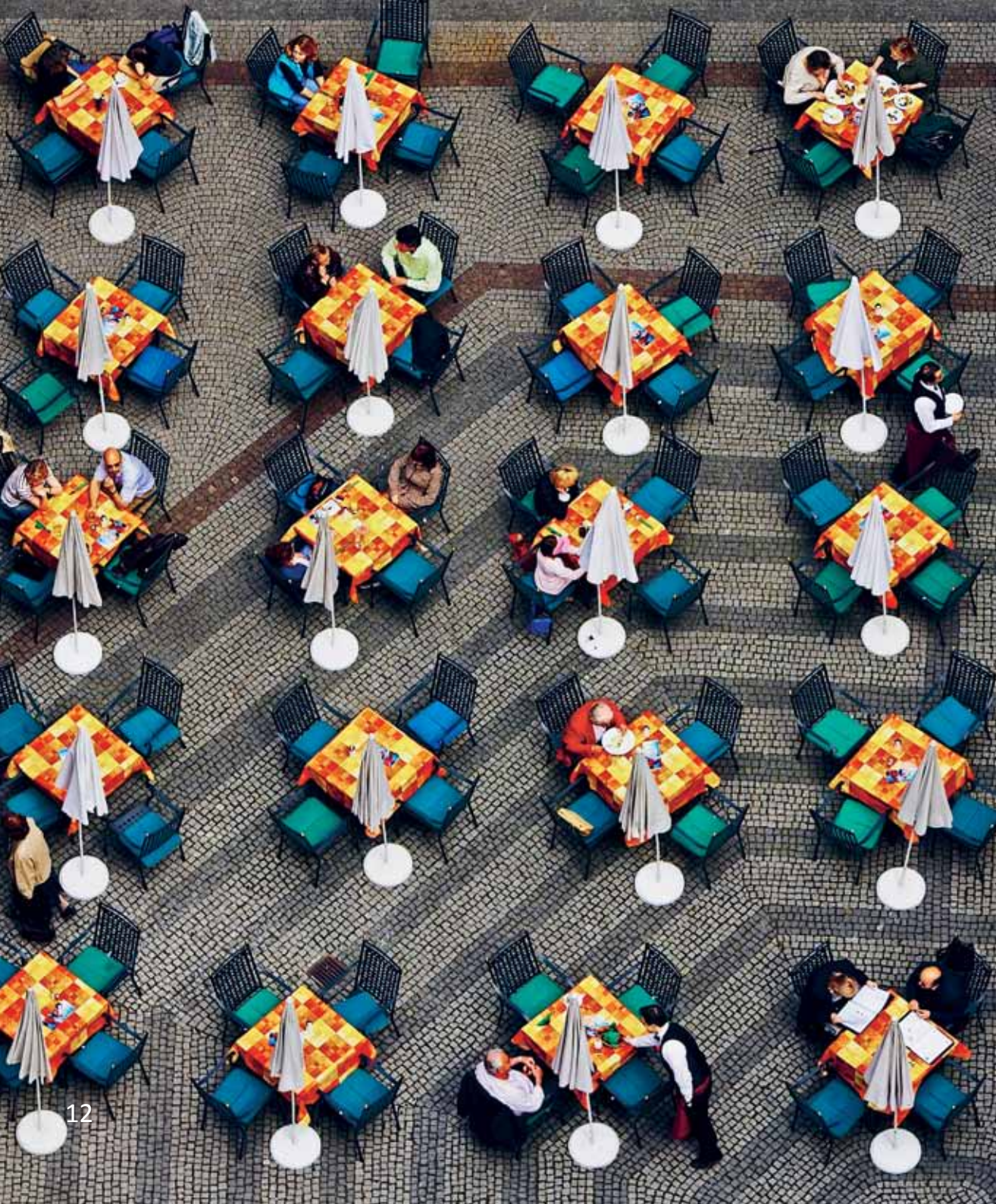
- Contamos con sistemas para el rastreo de materias primas, ingredientes y productos finales.

RETIRADA DE PRODUCTOS

- Si detectamos algún problema en nuestros productos, protegemos a los consumidores retirando los productos que se consideren nocivos para la salud.

ALERGIAS

- Para que los consumidores puedan elegir de forma activa, declaramos los ingredientes de todos nuestros productos. Mantenemos un conocimiento actualizado sobre alergias y contamos con sólidos procedimientos de compra y producción que previenen la contaminación.
-



ALIMENTOS Y SALUD

¿Deberíamos decidir qué debería comer la gente?

Informamos a nuestros consumidores sobre los ingredientes de nuestros productos, para que puedan elegir los productos que mejor encajen con sus gustos y necesidades. El objetivo es que nuestros productos y la información que facilitamos animen y estimulen a los consumidores a aumentar su interés por el vínculo entre nutrición y salud. Respaldamos la investigación en este área para aprender y para enseñar a otros en lo referente a una dieta equilibrada.

Satisfacemos las demandas de los consumidores de recibir productos saludables y conocer la información nutricional de los productos.

INFORMACIÓN

- Proporcionamos a los consumidores una información nutricional que inspira confianza y tranquilidad y que les anima a elegir los productos que satisfacen sus necesidades.

INSPIRACIÓN

- Satisfacemos la necesidad de los consumidores de conocer la conexión entre los productos lácteos y la salud, para que se animen a elegir los productos que cubren sus necesidades específicas.

SEGURIDAD

- Proporcionamos a los consumidores información relevante sobre los productos, para que se sientan bien informados y confiados cuando eligen nuestros productos.

BIENESTAR

- Satisfacemos la necesidad de los consumidores de productos saludables y seguros, para que el consumo de nuestros productos beneficie tanto al cuerpo como a la mente.
-

DIÁLOGO

- Basamos nuestras comunicaciones sobre cuestiones nutricionales en la franqueza, el diálogo y la cooperación con las autoridades, expertos, asesores de información sobre la salud y grupos de consumidores.

DIETA

- Ayudamos a los consumidores a comprender el papel que desempeñan los productos lácteos en una dieta bien equilibrada mediante una información completa y sincera sobre los productos.

INVESTIGACIÓN

- Respaldamos la investigación que explora la conexión entre los productos lácteos, el bienestar y diversas cuestiones sobre la salud, con el fin de conocer mejor el papel de los productos lácteos en una dieta sana y bien equilibrada.
- Como productores serios y fiables de alimentos e ingredientes , utilizamos la investigación como base de todas nuestras iniciativas en materia de salud.

COMUNICACIÓN

- Solo afirmamos los beneficios para la salud de nuestros productos si contamos con pruebas científicas bien documentadas.
-



CLIMA Y MEDIOAMBIENTE

¿Qué es un impacto medioambiental aceptable?

El esfuerzo constante por minimizar el impacto medioambiental de nuestras operaciones es una parte esencial de todo lo que hacemos. Al mismo tiempo, no podemos evitar que la producción en nuestras granjas y lecherías, y nuestro transporte afecten al medioambiente. Estudiamos, a todos los niveles, si podemos cambiar algún aspecto de nuestros métodos de trabajo para reducir nuestro impacto medioambiental.

Mejoramos continuamente nuestra actuación medioambiental aplicando principios responsables y sostenibles: desde la vaca hasta el consumidor.

PRODUCTOS

- Nos esforzamos por reducir continuamente el impacto medioambiental de nuestros productos.

PLANTAS

- Diseñamos nuevas instalaciones y adquirimos equipos para cumplir o superar las normas medioambientales correspondientes.

RECURSOS

- Ahorramos energía y reducimos el consumo de material mediante la supervisión y la optimización continua de nuestras operaciones.

RECICLAJE

- Reducimos los residuos de nuestras operaciones maximizando la reutilización, el reciclaje y la recuperación de materiales de nuestros flujos de residuos.
-

PROVEEDORES

- Desafiamos y animamos a nuestros proveedores a que desarrollen y suministren productos y servicios que superen nuestras normas medioambientales.

PARTES INTERESADAS

- Satisfacemos las aspiraciones de todas las partes interesadas y de las autoridades reguladoras aceptando nuestras responsabilidades medioambientales.

CAMBIO CLIMÁTICO

- Contribuimos a la reducción del calentamiento global esforzándonos por reducir continuamente nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.
-



AGRICULTURA

¿Qué es la agricultura sostenible?

Trabajando de forma conjunta con nuestros propietarios daneses y suecos, hemos fijado objetivos ambiciosos en lo que respecta a los métodos agrícolas, la salud de los animales y la calidad de los piensos. El Programa de Control de Calidad de Arlagården implantado en Dinamarca y Suecia y otras iniciativas locales garantizan que satisfacemos todos los requisitos aplicables en cuanto a la calidad de la leche, los esfuerzos medioambientales al nivel de las granjas y el bienestar de los animales. Esa es nuestra forma de aceptar la responsabilidad de conseguir una agricultura sostenible.

Apoyamos la agricultura sostenible.

COOPERACIÓN

- Cooperamos estrechamente con nuestros proveedores de leche y apoyamos los métodos agrícolas que garantizan una ganadería sostenible a corto y largo plazo.

PROGRAMA DE CONTROL DE CALIDAD

- Nos aseguramos de que todos nuestros proveedores de leche implanten y cumplan nuestros programas de control de calidad, teniendo en cuenta las condiciones locales.

MEDIO AMBIENTE

- Animamos a todos nuestros proveedores de leche a que protejan el medio ambiente.

BIENESTAR DE LOS ANIMALES

- Animamos y apoyamos a los proveedores de leche en sus esfuerzos por adoptar las últimas prácticas ganaderas, especialmente en lo referente al bienestar de los animales, con el fin de mejorar continuamente la calidad de vida y el entorno físico de los animales.
-

PIENSOS

- Nos aseguramos de que la producción y/o el uso de piensos y de otras materias primas en las granjas cumplan requisitos de calidad y seguridad específicos.

PAGOS

- Nos aseguramos de que nuestros proveedores reciban un pago justo por la leche sin tratar mediante la aplicación de principios de pago basados en el contenido, la calidad y el valor de mercado.

SEGUIMIENTO

- Contamos con un programa establecido de visitas regulares a nuestros proveedores de leche en Dinamarca, Suecia y Reino Unido para garantizar que cumplen los programas de control de calidad.
-



COMPRAS

¿Qué podemos esperar de nuestros proveedores?

Trabajamos con proveedores de todo el mundo, que tienen, a su vez, una influencia importante en nuestros compromisos de calidad y sostenibilidad ética. Esperamos que nuestros proveedores reconozcan sus responsabilidades sociales y medioambientales, para que podamos cumplir nuestro objetivo de comprar bienes y servicios de forma sostenible.

Desafiamos y animamos a nuestros proveedores a que nos apoyen en nuestro compromiso de actuar según nuestro Code of Conduct.

RESPONSABILIDAD DE LOS PROVEEDORES

- Nos esforzamos por asegurarnos de que nuestros proveedores están dispuestos a cumplir los requisitos establecidos en nuestro Code of Conduct.
- Nuestros proveedores clave tienen la obligación contractual de cumplir nuestros requisitos. Evaluamos y supervisamos su capacidad para hacerlo.

ÉTICA

- Exigimos que todos los empleados conozcan y sigan nuestras directrices sobre conducta de compra y que comprendan la necesidad de un comportamiento ético.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

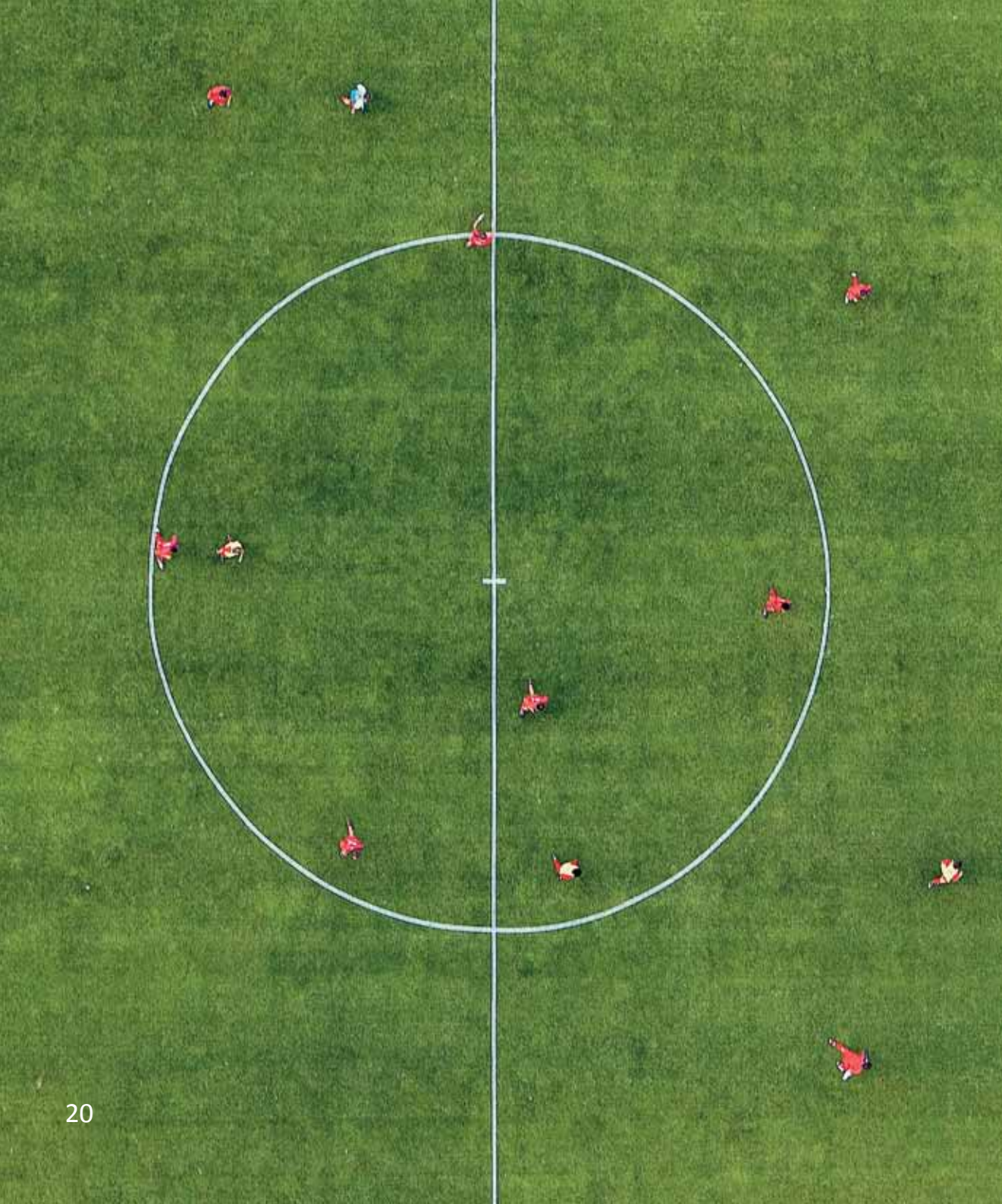
- No solo actuamos de forma eficiente, también lo hacemos de manera justa, sostenible y razonable en nuestras relaciones comerciales con nuestros proveedores, a la vez que aseguramos la integridad, la honestidad y la responsabilidad en todo momento.
-

SELECCIÓN DE PROVEEDORES

- Seleccionamos a nuestros proveedores sobre una base profesional, sistemática y justa. Nuestras negociaciones con los proveedores son justas y honestas en todo momento.

CONFIDENCIALIDAD

- Reconocemos la importancia de la confidencialidad y nos aseguramos de que la información confidencial que recibimos de nuestros proveedores no se divulgue a ninguna persona o empresa no autorizada.
-



LUGAR DE TRABAJO

¿Qué es un buen lugar de trabajo?

Nuestra prioridad es asegurar que todos los empleados disfruten de unas condiciones de trabajo satisfactorias y que estén comprometidos con su trabajo. Llevamos a cabo operaciones de muy diversa índole, por lo que las condiciones para crear un entorno de trabajo seguro, saludable y estimulante varían. No obstante, creemos que los lugares de trabajo siempre se pueden mejorar.

Contamos con empleados competentes y comprometidos y proporcionamos condiciones de trabajo seguras y saludables.

ENTORNO DE TRABAJO

- Proporcionamos un entorno de trabajo seguro y saludable y lo mejoramos continuamente para evitar lesiones y enfermedades. Cumplimos o superamos las leyes, normas y reglamentos de los países en los que operamos.

BIENESTAR

- Creamos un lugar de trabajo estimulante, caracterizado por el respeto y la confianza mutua entre los empleados, y los animamos a encontrar un equilibrio entre sus vidas personales y profesionales.

CUIDADO

- Proporcionamos un lugar de trabajo que está en contra del acoso y nos esforzamos por crear un entorno de trabajo que ofrezca a nuestros empleados la oportunidad de desempeñar tareas que estén adaptadas, en caso necesario, a sus capacidades.

DIVERSIDAD

- Nos esforzamos por crear un lugar de trabajo que sea un reflejo de la sociedad y de su diversidad, que trate a todos los empleados por igual y que juzgue sus logros profesionales según sus méritos, con independencia de su sexo, origen étnico, social o nacional, raza, color, religión o creencia, orientación sexual, opinión política, edad, discapacidad o estado civil. Trabajamos de forma proactiva para garantizar que tanto los solicitantes de empleo como los empleados disfruten de igualdad de oportunidades en todas las fases de contratación y empleo.

COMPETENCIAS

- Atraemos y retenemos a los empleados competentes e invertimos en su desarrollo personal y profesional con el fin de ayudar a la consecución de nuestros objetivos empresariales.

REMUNERACIÓN Y RECONOCIMIENTO

- Ofrecemos sueldos y salarios justos y competitivos, y reconocemos y recompensamos los logros excepcionales.

LIDERAZGO

- Nos esforzamos constantemente por asegurar que nuestros directores destaquen en términos de «prever el futuro, implicar a la gente y aportar rendimiento».
-



CONDUCTA EN EL MERCADO

¿El cliente siempre tiene la razón?

Mantenemos una relación honesta con nuestros consumidores, clientes, competidores y proveedores. Lo conseguimos comunicando con franqueza y manteniendo un diálogo continuo. En los mercados en los que somos un participante destacado, tenemos la responsabilidad específica de no abusar de nuestra posición.

Mantenemos relaciones satisfactorias y honestas con todas las partes interesadas.

CONSUMIDORES Y CLIENTES

- Contamos con procedimientos eficientes para tramitar las reclamaciones de los consumidores y clientes con el fin de resolver controversias en un plazo de tiempo razonable y de forma fiable.
 - Ofrecemos información relevante sobre los productos para que los consumidores puedan decidir con fundamento sobre ellos.
 - Contamos con procedimientos eficientes para garantizar el respeto y la protección de la información y los datos personales de los consumidores.
 - Facilitamos a nuestros clientes información relevante y suficiente sobre nuestra empresa y nuestros productos.
-

PROVEEDORES

- Solo suscribimos contratos con proveedores que cumplen las leyes imperantes en los países en los que llevan a cabo operaciones, y que apoyan y respetan los derechos humanos reconocidos internacionalmente.
-

COMPETIDORES

- Apoyamos la competencia en igualdad de condiciones y aplicamos y respetamos la legislación sobre competencia de todos los países en los que operamos.
-



RELACIONES CON LA COMUNIDAD

¿Puede Arla Foods mejorar el mundo?

Con frecuencia damos trabajo a muchas personas en los lugares en los que operamos. Para contribuir al desarrollo de la comunidad local, establecemos relaciones a largo plazo con personas, empresas y organizaciones. No podemos cambiar el mundo nosotros solos, pero pensamos que podemos lograr cambios en las comunidades locales.

Mantenemos relaciones satisfactorias, respetuosas y constructivas con la comunidad.

COOPERACIÓN

- Basándonos en nuestros valores, cooperamos con las comunidades locales de forma respetuosa y responsable.

RELACIONES

- Operamos con sensibilidad en las sociedades en las que desarrollamos actividades y establecemos relaciones a largo plazo por medio del diálogo.
-

CONTRIBUCIONES

- Interactuamos con las comunidades locales y contribuimos de forma positiva a su desarrollo.

RED

- Los directivos de Arla Foods participan en redes locales e internacionales con el fin de crear asociaciones fuertes y asegurar un enfoque global.
-



DERECHOS HUMANOS

¿Somos responsables de las condiciones de vida de las personas?

Contamos con instalaciones de producción en muchos países y nuestros productos se venden en todo el mundo. No solo proporcionamos productos alimenticios, también una cultura corporativa que defiende los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Esto significa que, independientemente de donde operemos, representamos la firme convicción de Arla Foods de que deben respetarse los derechos humanos de todas las personas.

Respetamos y apoyamos los derechos humanos internacionalmente reconocidos.

RESPONSABILIDAD

- Llevamos a cabo nuestras operaciones como ciudadanos responsables y respaldamos y respetamos los acuerdos internacionales sobre derechos humanos.

TRABAJO FORZOSO

- No aceptamos el trabajo forzoso ni exigimos a los empleados que paguen depósitos o entreguen documentos identificativos cuando los contratamos.

TRABAJO INFANTIL

- No aceptamos el trabajo infantil, definido como el trabajo realizado por personas menores de 15 años de edad, o mayores si la legislación estipula un límite de edad mayor y/o una escolarización obligatoria más larga.
-

SINDICATOS

- Respetamos el derecho de los empleados a crear y a incorporarse al sindicato que elijan y a participar en convenios colectivos.

SUELDOS Y SALARIOS

- Nos aseguramos de que los sueldos, salarios y otros tipos de remuneración cumplan o superen los niveles estipulados en la legislación o en las normas del sector de los países en los que desarrollamos actividades.

HORARIO LABORAL

- Cumplimos las normas legales y sectoriales con respecto al horario laboral aplicable en los países en los que operamos.
-

Arla Foods amba
Sønderhøj 14
DK-8260 Viby J.
Teléfono +45 89 38 10 00
E-mail arla@arlafoods.com

www.arla.com



Pasión por la Naturaleza™