

100
ANNIVERSARY



MODALIDAD
INICIATIVAS TEMÁTICAS
EJE:
GOBIERNO CORPORATIVO
CATEGORÍA:
**INVOLUCRAMIENTO DE
LAS PARTES INTERESADA**

Basf

20° ANIVERSARIO

Involucramiento de las Partes Interesadas

Concepto: Descripción de cómo la empresa involucra a los públicos de interés impactados por sus actividades o que pueden afectar sus estrategias, planes de acción y decisiones de negocios.

- Informe a quiénes considera sus partes interesadas prioritarias y cómo se relaciona con cada una.
- Explique los procesos para identificar los temas relevantes de la responsabilidad socioambiental y cómo los debate con las partes interesadas.
- Detalle con qué frecuencia y en qué situaciones la empresa considera e incluye las expectativas o requerimientos de las partes interesadas en la formulación de sus planes estratégicos y decisiones de negocio.

Breve perfil de la empresa y contexto de la práctica: En BASF creamos química para un futuro sustentable, combinando el buen desempeño económico con la protección ambiental y el compromiso social. Los cerca de 115.000 empleados del Grupo BASF, creado en Alemania hace más de 150 años, trabajan para contribuir con el éxito de nuestros clientes en múltiples sectores y en casi todos los países del mundo. En Argentina, estamos presentes hace más de 60 años, empleamos a más de 650 colaboradores y operamos con 4 plantas productivas. La planta ubicada en Malvinas Argentinas, dedicada a la producción de pintura y repintura automotriz, materializa nuestro aporte representativo para el mercado local en este segmento, dado que 7 de cada 10 autos utilizan las soluciones allí fabricadas. Nuestros avances logrados en la ciencia sirven para la rentabilidad de los negocios, el bienestar de las personas y la productividad de nuestros clientes, siempre preservando el ambiente. Nuestra Estrategia de Compromiso Social potencia el impacto positivo al conectar la solución de desafíos sociales y ambientales a la estrategia del negocio. Así, generamos innovación sustentable e impactamos positivamente en la sociedad a través de un diálogo activo con nuestros grupos de interés.

El diálogo: un eje clave para la innovación sustentable

Queremos contribuir a un mundo que proporcione un futuro viable con mejor calidad de vida para todos, cumpliendo nuestro **propósito** de crear química para un futuro sustentable, atendiendo los desafíos a lo largo de la cadena de valor. Buscamos proveer y producir de forma responsable, actuando como un aliado justo y confiable, y conectando mentes creativas para encontrar la mejor solución para las necesidades del mercado. Para ello, definimos **valores** que orientan la forma en la que interactuamos con nuestros públicos clave: creativos, abiertos, responsables y emprendedores.

En este marco, el **diálogo** basado en la honestidad, el respeto y la confianza mutua, es clave para incorporar las expectativas de nuestros públicos y nutre nuestros procesos de **innovación** en pos del desarrollo sustentable. Nuestra fuerza innovadora se basa en un equipo de empleados altamente calificados, el trabajo con socios externos y en el fortalecimiento de las sinergias entre la ciencia y los negocios. A través de nuestro sistema **Verbund**, usamos eficientemente los recursos como una única empresa, y logramos que los



conocimientos especializados se reúnan en nuestras plataformas globales de investigación, combinando e interconectando las experiencias de todos los públicos.

Identificación y mapeo de grupos de interés

Utilizamos distintos modelos para identificar a nuestros públicos clave e involucrarlos de manera efectiva en nuestra gestión operativa. Contamos con una metodología de mapeo y evaluación de riesgos para identificar a los grupos de interés en cada uno de los sitios productivos, categorizarlos y definir un plan de relacionamiento con cada uno de ellos.

Accionistas: Con más de 500.000 accionistas, somos una de las mayores empresas con cotización bursátil, con un gran capital flotante. Alrededor del 29% del capital de acciones está en poder de inversores privados, mayormente de Alemania.

Clientes: Poseemos una amplia gama de productos para diferentes sectores: Pinturas y Repintura Automotriz, Químicos Industriales, Dispersiones y Pigmentos, Soluciones para el Cuidado Personal, del Hogar y para la Nutrición y Salud, Poliuretanos, Soluciones para la Agricultura, y Petróleo y Gas.

Colaboradores: Valoramos a las personas innovadoras, y abiertas al diálogo y a la diversidad. De los cerca de 650 colaboradores, 23% son mujeres. En cuanto a posiciones de liderazgo, el 33% de las coordinaciones las ocupan mujeres al igual que el 24% de las gerencias.

Proveedores: Trabajamos con proveedores de diversos sectores que nos ofrecen materias primas, productos generales para la operación, bienes de inversión, consumibles y logística. Del volumen de compra en Argentina, el 90% se realiza a proveedores locales.

Comunidades: Mantenemos un diálogo cercano con organizaciones, gobiernos y las comunidades cercanas a nuestras operaciones en: General Lagos, Tortuguitas, Burzaco, Santo Tomé y CABA.

Sociedad: Somos parte de más de 25 asociaciones y cámaras empresariales, a través de las cuales contribuimos con la construcción de una agenda positiva para el país. Conectamos a clientes, gobierno y sociedad en prácticas sustentables, inspirando a otras organizaciones.

Retroalimentación del diálogo en la planificación estratégica

Nuestras herramientas de diálogo nos permiten identificar expectativas de los públicos clave, e incorporarlas a nuestra planificación estratégica. En materia de **transparencia**, disponemos de un canal telefónico (0800) para aclaraciones y denuncias sobre ética y cumplimiento, y un protocolo de actuación frente a las mismas. Por otra parte, la **relación con inversores** es gestionada a través de canales formales por el Grupo BASF y publicamos anualmente informes sobre nuestro desempeño según los International Financial Reporting Standards.

Somos pioneros en la industria química por desarrollar un nuevo formato de relacionamiento con nuestros **clientes**. En BASF contamos con un **Portfolio categorizado por criterios de sustentabilidad**, por el cual analizamos el ciclo de vida de más de 8000 productos con sus 60 mil aplicaciones, considerando la obtención de materias primas, producción, uso y desecho. Esta metodología denominada “Sustainable Solution Steering” nos permite clasificar las soluciones en 4 categorías: Accelerator, Performers, Transitioners, y Challenged; reflejando su grado de contribución a la sustentabilidad en términos de ahorro de agua, energía, alineamiento con los ODS, impacto social y seguridad, entre otros. Así, brindamos un servicio de valor agregado a clientes, quienes acceden a mejores aplicaciones



contribuyendo al desarrollo sustentable. Algunas de estas soluciones son: NatuphosR, ayuda a aves y porcinos a absorber nutrientes que reducen el impacto ambiental de su estiércol en el agua; Ecovio, un polímero biodegradable; y Línea 90 Glasurit, pintura base agua para la industria automotriz que emite 90% menos de solventes a la atmósfera.

Por medio de **herramientas digitales**, presentamos una nueva forma de actuar en los mercados y acercarnos a medianas y pequeñas empresas. En este marco, acompañamos a emprendedores para que sean capaces de llevar a la práctica soluciones innovadoras frente a desafíos sociales y ambientales. Así, desarrollamos **AgroStart**, una iniciativa pionera para la aceleración de proyectos de startups para el agronegocio. En 2017, acompañamos a 12 emprendimientos en este desafío. Por otra parte, la herramienta **QuickLead** nos permitió en lo que va de 2018 identificar 50 oportunidades de negocio, fomentando la colaboración entre todos los empleados, para brindar un servicio integral al cliente a partir de la detección de sus necesidades analizando transversalmente las industrias en las que BASF tiene soluciones. La casa de Eficiencia Energética de BASF -**CASA E**-, ubicada en Tortuguitas, reúne soluciones de nuestras diferentes áreas de negocios y de aliados para presentar tendencias y fomentar las innovaciones. Además, sirve como espacio de encuentro con grupos de interés y permite acercarnos a la comunidad a través de nuestras soluciones. A su vez, realizamos la 5ta edición del **Concurso Glasurit®** para incentivar el profesionalismo y el reconocimiento del repintado automotriz, con foco en el cuidado del ambiente, la calidad y la innovación, logrando la participación de 650 pintores.

Para garantizar la **calidad de nuestros productos y la satisfacción del cliente**, contamos con diversos canales, que incluyen portal de E-commerce, visitas técnicas de ventas y posventa, redes sociales, portal oficial, entre otros. Además, realizamos una encuesta anual a clientes enfocada en la calidad de los servicios y la atención brindada. Nuestro desempeño diario es monitoreado por **indicadores definidos global, regional y localmente**, que incluyen nivel de entregas en tiempo, confiabilidad de fecha requerida, y calidad del servicio de transporte. Recibimos **auditorías internas y externas** en las cuales se revisan los indicadores de satisfacción de clientes. Estamos certificados ISO 9001:2008 para todas las unidades de negocio, ISO-TS 16949:2009 para el segmento automotriz, y formamos parte de la iniciativa voluntaria de la industria química “Responsible Care”, que establece principios para el cuidado del ambiente, la salud y seguridad de las personas. Por último, contamos con un **sistema informático para el registro de reclamos**, que permite monitorear el nivel de satisfacción del cliente respecto a la respuesta de su reclamo.

Cultivamos un ambiente de trabajo que inspira y conecta a nuestros **colaboradores**, basados en el liderazgo inclusivo y en la confianza mutua, respeto y dedicación. Implementamos bianualmente la **Encuesta Global a Empleados (GES)** que permite sondear y realizar mediciones de las expectativas de los empleados. Luego, se utiliza la metodología **World Café** para que los colaboradores sean co-creadores de los programas de beneficios, discutiendo oportunidades de mejora en aquellos puntos con resultados más críticos dentro de la encuesta. Ejemplos de acciones desarrolladas a partir de esta encuesta son: Capacitación en Conversaciones para facilitar instancias de feedback entre colaboradores y líderes (160 personas capacitadas), Programa de reconocimientos entre colaboradores y Encuesta SOY + LIDER para evaluar los estilos de liderazgo. Implementamos también la iniciativa **Café por medio**, encuentros en los cuales miembros del Comité Directivo se reúnen



con 15 colaboradores para fomentar el acercamiento y conocer el clima de la organización. Las **Charlas Informate**, por su parte, son 4 encuentros internos por año donde participan un promedio de 70 colaboradores en cada sitio productivo, y se presentan los resultados de los negocios y los principales programas y campañas.

Por otra parte, implementamos el **Programa SAEP** (South America Excellence Program), el cual se basa en 5 comportamientos clave para alcanzar la excelencia como empresa; entre ellos se incluye el foco en el cliente, para entenderlo y estar cerca de sus necesidades, y el espíritu de equipo, para saber escuchar y apoyar a los demás. Además, **Eureka** es un programa de sugerencias que tiene por objetivo reconocer la participación de los colaboradores en la generación e implementación de propuestas de mejora. A su vez, 12 colaboradores participaron de **MentForMe**, un programa de mentoring innovador que conecta a personas con el propósito de compartir conocimiento. Por último, el **Programa +Ideas** está integrado por un grupo de personas que son formadas en innovación para moderar workshops internos utilizando diversas metodologías ágiles y disruptivas para la generación de nuevos enfoques de trabajo. En 2017, 22 colaboradores participaron en 4 capacitaciones, 10 actividades moderadas y 3 workshops de innovación con clientes. Con el objetivo de fomentar un ambiente más inclusivo, creamos **grupos de afinidades**, que promueven el diálogo y trabajan la inclusión en todos los niveles de la organización. Así, lanzamos la **red Women in Business**, un grupo activo de mujeres que debate temas de diversidad, crea un ambiente competitivo y saludable, y genera conciencia en temas de diversidad de género. Por otra parte, implementamos el **Programa Equilibre** para incentivar el equilibrio personal y laboral, ofreciendo beneficios que se ajustan a las expectativas de las mujeres y hombres.

El diálogo con nuestras **comunidades** cercanas es fundamental para construir una relación abierta y confiable, y potenciar el impacto positivo de nuestras acciones. Se desarrolla a partir de diversos canales, incluyendo Comités Locales y los espacios de intercambio y construcción conjunta en el marco de nuestra **Estrategia de Compromiso Social**. La Estrategia está compuesta por dos pilares: los Proyectos de Valor Compartido -buscan abordar problemáticas sociales y ambientales utilizando soluciones de negocio- y Ciudadanía Corporativa -apoya proyectos de impacto social y ambiental sobre educación, empleo y protección de recursos naturales-. Para su desarrollo, se utilizó un modelo innovador que supuso un trabajo colaborativo y consultivo entre unidades operativas, plantas productivas, referentes locales, socios de programas, comunidades vecinas, clientes, organizaciones gubernamentales y sociedad civil. Además, se generó una gobernanza específica de validación integrada por comisiones de sustentabilidad por cada planta. Los principales programas desarrollados a partir de las necesidades de la comunidad local son: **Proyecto “Espacio Inclusivo”**, que busca mejorar la capacitación de la mano de obra en la industria de la repintura automotriz mediante un programa de formación orientada a la profesionalización, beneficiando a más 45 personas desde 2017; y **Plataforma “Conectar para Transformar”**, convocatoria anual de proyectos que apuestan al desarrollo de la comunidad de Malvinas Argentinas. Estos proyectos impactaron en 2017 en 90 estudiantes de escuelas e indirectamente en más de 300 personas de la comunidad. En 2018, seleccionamos 3 iniciativas con el fin de fomentar la empleabilidad y la formación: Forge (56 jóvenes beneficiados), Libertate (10 emprendimientos liderados por personas con discapacidad) y Nuestras Huellas (87 emprendedoras capacitadas y 12 bancos comunales creados). Asimismo, los colaboradores



que participan en acciones de **voluntariado corporativo** se reúnen de manera organizada y autónoma para definir las causas donde actuar y cómo invertir recursos. En 2017, 47 colaboradores participaron en acciones de voluntariado impactando en 417 personas directamente. Además, se realizan **visitas de alumnos de escuelas cercanas** a las plantas, y cada planta posee un **mecanismo de recepción y sistematización de reclamos** de la comunidad local.

En nuestra relación con **proveedores**, formamos parte de la iniciativa colectiva de la industria química **Juntos por la Sustentabilidad (TfS)**, que permite analizar el desempeño de sustentabilidad de un proveedor de acuerdo con un conjunto de criterios de evaluación y auditoría. Exigimos el cumplimiento de diversos requerimientos para poder calificar como proveedor, revisados cada dos años: financieros, gestión de calidad, impacto ambiental y social. En casos de incumplimientos, se define un plan de acción para corregirlo como parte del programa de desarrollo de proveedores. Además, los proveedores cuentan con la línea 0800 para utilizar ante cualquier denuncia. Cumplimentar los requisitos de TfS le permite a cada proveedor estar homologado para brindar productos y servicios para todas las empresas que forman parte de esta plataforma.

Por último, acompañamos a la **sociedad** en la discusión de las tendencias y desafíos de la sustentabilidad para el sector privado, contribuyendo a los debates e incorporando buenas prácticas. En este sentido, durante el 2018, bajo la presidencia Argentina del G20, fuimos una de las cinco empresas que formaron el equipo de líderes del **B20 en el Task Force sobre Eficiencia Energética y Sustentabilidad** para una agenda de construcción de recomendaciones del sector privado. Así, cumplimos un rol estratégico, al facilitar el traspaso de la conversación entre las presidencias de Alemania y Argentina.

Gobernanza de sustentabilidad: estructura para llevar los temas clave al máximo nivel

La gobernanza de sustentabilidad en BASF se compone de comités que atraviesan toda la estructura de la empresa en diferentes niveles. Estos son:

- Comité de Sustentabilidad: responsable de definir metas de sustentabilidad, alineadas con las directrices globales de BASF. Monitorea y asegura la realización de acciones propuestas, y reporta al Comité Ejecutivo de América del Sur con reuniones trimestrales.
- Comités temáticos: diseminan la visión de la estrategia en las áreas de la empresa. Estos son: Comunicación para la sustentabilidad, Compromiso Social, Cadena de Valor, Sustentabilidad aplicada a los Negocios, Colaboradores y Salud, Seguridad y Ambiente.
- Comités Locales: funcionan en las diferentes plantas productivas para gerenciar los proyectos de relacionamiento con la comunidad.

Así, la estructura de Sustentabilidad trasciende a un área específica y se vuelve transversal a la organización a nivel global, regional y local. La existencia de un Comité de Sustentabilidad regional enriquece el intercambio de prácticas y diálogo entre países, y permite elevar los resultados del diálogo con públicos en las esferas más altas de decisión de la compañía.

Beneficios económicos, sociales y ambientales

La apertura al diálogo y la estrategia de relacionamiento con los grupos de interés generan **beneficios operacionales, financieros, sociales y ambientales**, tanto para el negocio



como para todos los públicos involucrados, y son el motor que impulsa la innovación en toda la organización. Entre estos beneficios, destacamos los siguientes:

- Identificar expectativas de cada eslabón de la cadena de valor, y materializarlas en productos y servicios para un futuro sustentable.
- Ayudar a nuestros socios a detectar los desafíos de su industria y aplicar conceptos de sustentabilidad para que promuevan la innovación.
- Fomentar la búsqueda de oportunidades de negocio entre colaboradores de distintas áreas de la empresa, para brindar una respuesta integral a nuestros clientes.
- Cocrear programas de beneficios con colaboradores a partir de sus expectativas.
- Afianzar una cadena de valor responsable, con el cumplimiento de estándares de sustentabilidad por parte de nuestros proveedores.
- Asegurar el alineamiento de nuestra operación con los principios requeridos por los estándares del programa de “Responsible Care” de la industria química.
- Garantizar un proceso transparente en la selección de los proyectos realizados en la comunidad, atendiendo a las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés.
- Liderar, en las asociaciones que participamos, grupos de trabajo sobre sustentabilidad, propiedad intelectual, innovación, buenas prácticas agrícolas, ambiente, entre otros.

Así, gestionamos riesgos y oportunidades, generamos confianza, afianzamos nuestra licencia social para operar y alimentamos una reputación corporativa íntegra. Además, el diálogo con grupos de interés es clave para nuestro aporte a la **Agenda 2030**. Contribuimos a todos los ODS, reduciendo los impactos en la cadena de valor y fomentando aportes positivos por medio de productos y soluciones. Definimos globalmente 6 ODS como enfoque principal para nuestra contribución: agua limpia y saneamiento; trabajo decente y crecimiento económico; consumo y producción responsables; energía asequible y no contaminante; industria, innovación e infraestructura y acción por el clima.

Replicabilidad: creación y sistematización de conocimiento

Por último, cabe destacar la generación de conocimiento y capacidades que estos procesos descriptos crean en la sociedad con foco en la innovación. A través de **alianzas con clientes e institutos de investigación**, conectamos conocimientos científicos para desarrollar de forma conjunta productos y soluciones. Somos parte del CEADS y la Red de Empresas por la Diversidad, y mantenemos acuerdos de vinculación con entidades científicas como el CONICET, INTA, INTI y universidades para el desarrollo de proyectos específicos. Asimismo, en 2005 creamos la **Fundación Espacio ECO®** con la misión de fomentar el desarrollo sustentable en el ambiente empresarial y en la sociedad. La FEE® es un facilitador a nivel regional de la estrategia de nuestros clientes y aliados, ofreciendo conocimiento en sustentabilidad y negocios en pos de cocrear soluciones a medida para los retos de la sociedad y del planeta. Por otra parte, en BASF apostamos al **trabajo en alianza** y a la posibilidad de generar consensos al interior de la industria que sirvan para nutrir el **diálogo con el sector gubernamental**. En este sentido, la participación en cámaras y asociaciones se vuelve clave para poder profundizar en las temáticas inherentes a las diversas industrias donde BASF tiene soluciones. Por último, a través del **Informe Anual en América del Sur** damos a conocer nuestros impactos en la economía, el ambiente y la sociedad.