

Comité independiente del Consejo de Administración de Fonterra

Comunicado de prensa

29 de octubre de 2013

INVESTIGACIÓN INDEPENDIENTE Y RESULTADOS DEL RETIRO PREVENTIVO DE WPC80

La comisión independiente asignada por el consejo de administración de Fonterra ha realizado 33 recomendaciones para mejorar los cambios identificados en relación a la situación que produjo el retiro preventivo del WPC80 y afectó las respuestas de Fonterra a dicho evento.

En un reporte detallado, la investigación encontró que un número de factores, incluyendo una falta de visibilidad de la dirección en decisiones cruciales, problemas con el rastreo del producto potencialmente afectado, y retraso en la escalación del problema contribuyeron al evento ocurrido durante agosto del presente año.

Jack Hodder QC, quien lidero el equipo de investigación, habló en la reunión del reporte de investigación el día de hoy en Auckland, mencionando: "Fonterra es una organización de alta calidad con personal talentoso y dedicado y el retiro preventivo de WPC80 los ha decepcionado".

"Hubo deficiencias en un número de áreas, las cuales, en conjunto con un número de eventos y coincidencias, convergieron para crear este problema significativo".

"Nuestros descubrimientos y recomendaciones no indican ningún problema fundamental dentro de Fonterra. Esto no es nuestra conclusión".

"Estas conclusiones y recomendaciones si apuntan a un rango de mejoras que Fonterra pueda realizar para volverse una compañía aún mejor".

El presidente del comité especial de supervisión de esta investigación, Sir Ralph Norris, el cual también funge como director independiente para Fonterra, dijo que su comité soporta las recomendaciones claves y las temas identificados por el equipo de investigación... "el comité ha hecho un análisis detallado, consultivo, independiente e incisivo".

El equipo de investigación fue liderado por un equipo legal de Chapman Tripp, coordinado por el socio Jack Hodder, QC, la experta independiente Gabrielle Trainor, una especialista en manejo de crisis y comunicación ubicada en Sydney, y el consultor internacional en materia láctea Jacob Heida de Holanda.

"El equipo de investigación reconoce que Fonterra está substancialmente avanzado en su camino para transformarse de ser un productor de ingredientes lácteos enfocado en costos a ser un proveedor de productos alimenticios global enfocado al cliente inigualable en sus aspiraciones, estándares y personal".

"Algunas áreas de oportunidad han sido identificadas, y esto ha creado la oportunidad para Fonterra de reforzar aún más sus procesos, cultura y gobernabilidad".

“Accionar las recomendaciones hechas permitirá a Fonterra estar más alineado a las expectativas globales de excelencia en materia de seguridad y calidad de los alimentos, y comunicarse más comprensivamente con las partes interesadas”.

“Los hallazgos y recomendaciones son bases importantes para la continuidad del éxito de Fonterra”.

El presidente del consejo de administración de Fonterra, John Wilson, mencionó en la conferencia de prensa que el consejo de administración de Fonterra está completamente comprometida a implementar las recomendaciones hechas.

“Los directores encontraron alentador que el reporte independiente dirigido hacia ellos tiene un grado significativo de cosas en común con la revisión operativa de la gerencia anunciada el mes pasado públicamente”.

“No existen contradicciones entre las dos recomendaciones realizadas”.

“Mucho de los cambios recomendados ya se están accionando o han sido identificados como una necesidad de cambio”.

“Estamos comprometidos en adoptar una filosofía de ser los mejores en materia de seguridad en alimentos e incorporar la última metodología de clase mundial en cada faceta de nuestras operaciones”.

John Wilson mencionó que la mesa directivo también se comprometió a una reunión futura del comité independiente de investigación a realizarse dentro de 9 meses, y de nuevo en 18 meses para asistir al consejo de administración con la revisión del progreso de la implementación de las recomendaciones realizadas.

-fin-

Comunicado a nombre del Comité independiente de el consejo de administración de Fonterra, presidida por Sir Ralph Norris a través de Network Communication.

Para cualquier información adicional, favor de contactar a:

Jane Cotty **D** +64 (0)9 306 5802 | **M** +64 (0)21 449 146 jane.cotty@networkcommunication.co.nz o

Dennis Lynch **D** +64 (0)9 306 5809 | **M** +64 (0)21 963 733 dennis.lynch@networkcommunication.co.nz

(Primary findings below)

(hallazgos principales enlistados abajo)

Hallazgos principales

- 1 Fonterra no incluyó ningún análisis de clostridium sulfito-reductores (SRC por sus siglas en ingles) a ninguna de sus producciones de WPC, sin embargo aceptando a realizar análisis de SRC en el último contrato con un cliente clave para la fabricación de productos utilizando WPC80.
- 2 Algunos errores de juicio fueron hechos en la preparación del proceso de reproceso aplicados a los lotes relevantes de WPC80.
- 3 Los estándares del régimen de limpieza automático del pre-arranque utilizados por Fonterra requieren mejoras.
- 4 Hubo control gerencial insuficiente en la decisión crucial de contratar a AgResearch para los análisis de *C. botulinum*.
- 5 La comisión, diseño y límites de la metodología para determinar *C. botulinum* fueron inadecuados.
- 6 Fonterra no fue capaz de rastrear rápida y definitivamente los destinos de lotes afectados de WPC80.
- 7 Hubo solamente reconocimiento retrasado (y escalación tardía a la dirección y a el consejo de administración) del riesgo en el impacto a la reputación – un fallo para atar los cabos entre (a) *C. botulinum* (b) formulas infantiles (c) sensibilidad de los consumidores y (d) La reputación global de Fonterra.
- 8 La planeación de Fonterra para el manejo de crisis, incluyendo el aspecto de comunicaciones externas fue inadecuado para el tamaño y escala de esta crisis.
- 9 El manejo de Fonterra de esta crisis en la etapa inicial crítica, incluyendo aspectos de comunicaciones externas no fue bien ejecutado.
- 10 Hubo una cierta falta de alineación y confianza entre Fonterra y el Gobierno de Nueva Zelanda durante las primeras dos semanas después de que las preocupaciones por contaminación fueron avisados al Gobierno y se hicieran públicas.

Principales Recomendaciones de Operación

- 1 Revisar las especificaciones y análisis de Fonterra de seguridad y calidad alimenticia para asegurar que sean las “mejores en su clase”: Consistente con los requerimientos más rigurosos de los clientes y con las mejores prácticas internacionales.
- 2 Fortalecer los procesos del manejo de crisis y manejo de riesgos, incluyendo un equipo de manejo de incidentes especialmente entrenado y multidisciplinario (pero no de tiempo completo), regularmente entrenado en sistemas relevantes y de mejores prácticas globales de rastreo de producto, y un nuevo comité de riesgos del consejo de administración.

- 3 La evaluación del riesgo de reputación forma parte del criterio de escalamiento y evaluación de análisis científicos no estándares.
- 4 Se modificarán los programas de limpieza de plantas.
- 5 Se continuará construyendo un equipo de comunicación fuertemente especializado y experimentado directamente de empleados, incluyendo en los mercados clave la complementación de contratación de personal altamente calificado en caso necesario.
- 6 Habrá mayores y sustentables esfuerzos para hacer frente a una percepción de “Fortaleza Fonterra” mantenida por una proporción material de partes interesadas claves, redefiniendo por Fonterra el estilo y sustancia de su compromiso con ellos.
- 7 El equipo de la investigación se reunirá de Nuevo después de 9 meses y nuevamente después de 18 meses para revisar el progreso de Fonterra sobre las recomendaciones.

Principales Recomendaciones del Consejo de Administración

- 1 El consejo de administración debe aprobar explícitamente como un principio fundamental que Fonterra, como “una empresa”, siempre se esfuerce por actuar con el mejor nivel de prácticas de las principales organizaciones a nivel mundial de productos alimenticios.
- 2 El consejo de administración debe aprobar explícitamente la importancia primordial de la calidad y seguridad de alimentos para la reputación global y local de Fonterra.
- 3 El componente de “riesgo” de la auditoria del comité del consejo de administración de finanzas y riesgos deberá ser transferido y desarrollado por un nuevo comité de riesgos.
- 4 El consejo de administración debe aceptar responsabilidad de desarrollar y mantener relaciones en los niveles más altos de las partes interesadas externas de Fonterra, incluyendo en el gobierno y los medios de comunicación, dentro y fuera de Nueva Zelanda.
- 5 El consejo de administración debe activamente revisar el progreso continuo para contrarrestar la percepción negativa de una “Fortaleza Fonterra” mantenida por una proporción material de partes interesadas externas.