



Buenos Aires, marzo 25 de 2008

Sr. Ban Ki-moon
Secretary General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Estimado Señor Secretario General,

En calidad de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar la Comunicación del Progreso 2007, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la compañía.

Mastellone Hnos. adhirió al Pacto Global en noviembre de 2004 con el firme compromiso de desarrollar sus actividades en el marco ético que esta iniciativa promueve. Por tal motivo, desde la firma del mismo, sostenemos y mantenemos nuestra responsabilidad en el cumplimiento de los valores que trasmite el Pacto Global.

La empresa incorporó como parte integral de su estrategia y operaciones aquellas conductas y acciones que, en materia de Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, se enmarcan en los principios del Pacto Global.

Esperando haber cumplido en tiempo y forma con los requisitos establecidos por el Pacto Global, saludamos al Señor Secretario General con atenta y distinguida consideración.

Francisco Juan Dídio Boggino
Director de Recursos Humanos
MASTELLONE HNOS. S.A.
Contacto representativo de la empresa

Descripción breve de la naturaleza de la empresa
Somos una compañía nacional con más de 78 años de rica historia ligada al desarrollo del país y el crecimiento de nuestra gente. Una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos lácteos que se distinguen por su calidad. Situada en la ciudad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires, Argentina. Posee aproximadamente 3500 empleados directos.

DERECHOS HUMANOS	
<i>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.</i> <i>Principio 2: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.</i>	
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<p>En Mastellone Hnos. respetamos y protegemos los derechos humanos. Este apoyo está plasmado en nuestro Código de Ética y establecemos medidas a tomar en caso de abusos de derechos.</p> <p>Reafirmamos nuestro compromiso con los principios del Pacto Global y los valores que el mismo promueve, los cuales contemplamos en nuestros valores, que hemos identificado y plasmado como los más importantes para compartir a lo largo de nuestra vida laboral, y los principios rectores, establecidos como guía en todas nuestras relaciones y actuaciones. Estos lineamientos describen las pautas y conductas a seguir por todos los que integran la compañía.</p> <p>Mastellone Hnos. tiene como principal responsabilidad social la de proveer todos los días del año, en todo el país, una amplia gama de productos lácteos de máxima calidad, cuidando de que lleguen al consumidor con toda la calidad original, por medio de un sistema de logística que trabaja diariamente llegando a más de 77.000 puntos de venta. A partir de esta premisa y en pos del cuidado de la salud, mantenemos informados sobre los progresos que vamos alcanzando, brindamos respuesta al consumidor, y a su familia salud y bienestar, y sobre todo una especial alimentación teniendo en cuenta que nuestros productos lácteos están destinados al consumo masivo, el cual incluye grupos de riesgo como son los niños y los ancianos. Los parámetros de calidad que se encuentran en nuestros productos para cualquier consumidor, han sido y serán la puerta principal para la mejora continua de la empresa.</p>
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	<p><u>Política de calidad y Medio Ambiente</u></p> <p>De acuerdo al <i>objetivo N° 2</i> establecido en nuestra política de calidad y medio ambiente, nos comprometemos a “Implementar y mantener un sistema de gestión, promoviendo la mejora continua”.</p> <p>Según lo expresado en el <i>objetivo N° 7</i> de nuestra política de calidad y medio ambiente, asumimos el compromiso de “Trabajar junto a los proveedores para mejorar la eficiencia en los procesos y el cuidado del medio ambiente”.</p> <p><u>Servicio al Productor</u></p>

Continuando con el objetivo central de dar apoyo, tanto técnico como económico-financiero, presentamos una nueva herramienta para los productores que nos remiten la materia prima láctea. Se trata de la Web Tambos, un sistema que permite al propietario del tambo conocer el detalle de sus estados de cuenta, liquidaciones, datos físicos, estadísticas, circulares que la empresa le envía, información técnica y noticias del sector.

Se trata de un proyecto para el que se ha trabajado intensamente y durante mucho tiempo desde las áreas de Sistemas, Compra de Materia Prima y Relaciones Institucionales.

Gracias a este desarrollo, los productores pueden acceder a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.

Día Mundial de la leche

El 1° de junio es una fecha establecida por la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación, FAO.

El gran objetivo es dedicarle un día a la leche y sus derivados, para difundir sus notables beneficios y comprometer a todos los países para promover su consumo. Además de sus propiedades nutricionales, la leche y sus derivados (yogur, queso, manteca, dulce de leche) contribuyen en la prevención de osteoporosis y equilibrio de la flora intestinal.

Plan Nacional de Vida Saludable

En el marco del Plan Nacional de Vida Saludable, el Ministerio de Salud de la Nación, ha realizado una Encuesta Nacional de Nutrición y Salud a modo de diagnóstico epidemiológico. Haciendo frente a este diagnóstico se han diseñado políticas de acción orientadas a lograr en la población hábitos de vida y alimentación saludables. En este sentido, el Ministro de Salud, firmó convenios de cooperación para concretar acciones conjuntas tendientes a promover y mantener una alimentación saludable, contribuyendo así a la prevención y control de enfermedades crónicas no transmisibles como por ejemplo la Anemia, la Hipertensión y la Obesidad.

Argentina Camina

La caminata organizada por el Ministerio de Salud, en el marco del programa "Argentina Camina" tuvo como objetivo crear el hábito de caminar y promover la actividad física para garantizar una vida saludable.

El evento fue organizado por la cartera sanitaria, la Secretaría de Deportes, entidades civiles y sociedades científicas.

Mundialito de fútbol La Serenísima

Este mundialito, como todos los emprendimientos de La Serenísima, está pensado para toda la familia. La Serenísima intenta, una vez más, acercarse así a su comunidad fomentando el buen desarrollo de los niños y toda la familia.

La inscripción al Torneo es libre y gratuita. La empresa ofrece así la posibilidad de que muchos chicos logren vivir su sueño de jugar un torneo internacional defendiendo los colores de la camiseta argentina.

Nuevos micro- sitios Web

Esta nueva iniciativa es parte de un proceso de enriquecimiento de la información comunicada por la empresa a través de Internet.

Nació a partir del interés creciente de parte de los consumidores respecto a de la Salud, la Nutrición y la Seguridad Alimentaria, interés que es demostrado día a día a través de la web institucional de La Serenísima.

Visitas a Planta

Siempre comprometidos con la comunidad, abrimos nuestras puertas diariamente permitiendo a los diferentes públicos conocer la empresa en su totalidad, desde las instalaciones y sus

recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos y la filosofía de la empresa misma.

Desde el departamento de Visitas llegamos por medio del contacto directo a los consumidores transmitiéndoles nuestra filosofía de trabajo y la calidad que nos distingue.

Pasantías Universitarias

Mastellone Hnos., en post de fomentar el intercambio con la comunidad, provee de espacios para el desarrollo de pasantías destinadas a jóvenes estudiantes. El objetivo principal de las mismas, consiste en completar la formación del alumno brindándole la oportunidad de adquirir experiencia dentro de la compañía, facilitando su futura inserción en el ámbito laboral.

Pasantías y apoyo a los colegios: Programa de vinculación Empresa - Escuela

Desde siempre fomentamos el crecimiento a través de diferentes acciones para las comunidades donde se encuentran radicadas nuestras plantas industriales.

Por medio de estos proyectos, acercamos la realidad tecnológica actual que existe en el área industrial a la formación de alumnos que cursen diferentes especialidades (electrónicas, electromecánicas, etc.) y es posible también, fortalecer las capacidades y competencias que demandan las nuevas tecnologías a los alumnos y docentes de dichas escuelas.

La labor con la escuela, no sólo se limita a acciones económicas, promovemos actividades con los alumnos y con los docentes. Desde el año 1995 hasta la fecha, llevamos adelante Programas de Pasantías que pueden ser realizadas por alumnos que estén cursando el último año de la especialidad electrónica o electromecánica. La misión de esta experiencia es integrar los conocimientos técnicos académicos con la realidad empresarial.

Más tarde vinieron:

- Entrega de Nuevo Equipamiento mediante Crédito Fiscal.
- Participación del Colegio en Programas de Ciencia para la presentación de proyectos.
- Escuela como proveedor de capacitación para empleados de la Empresa.
- Capacitación para docentes en la Empresa.
- Actualmente se esta trabajando en el desarrollo de especialidad de Industrias de Procesos y se siguen desarrollando las actividades antes mencionadas.

También, es importante la relación con los docentes porque es a través del intercambio, ya sea de conocimientos, de información, de experiencia, que se puede alcanzar un punto convergente. En post de este camino, trabajamos en varias direcciones:

- Por un lado, los docentes visitaron el lugar de trabajo donde se desarrollaron las pasantías con el objetivo de conocer los aspectos referentes a procesos, tecnología y seguridad industrial con los cuales interactuaron los pasantes.
- Por otra parte, los responsables de los alumnos en la empresa conocieron las instalaciones de la escuela con el fin de lograr una visión más acabada del nivel de conocimientos que brinda la institución.
- Se ofreció a un grupo de docentes la posibilidad de participar en actividades de capacitación técnica que sumen al enriquecimiento y actualización de los contenidos.

Los lazos establecidos, favorecen el flujo de información y comunicación, potenciando a la Escuela para que desde su lugar pueda brindar una formación cada vez más cercana a las necesidades actuales generando para la Empresa un mercado más atractivo a la hora de seleccionar personal y también, un lugar de capacitación, para cubrir determinadas necesidades técnicas orientadas a temas de mantenimiento industrial.

Donaciones

Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria, coopera para cubrir las necesidades básicas de los más pequeños y algunos otros casos particulares donde la demanda es mayor.

Consciente de las necesidades de los sectores de nuestra población más desprotegidos, continuamos con la labor de colaborar con diversas instituciones públicas y privadas (escuelas, comedores, parroquias, fundaciones, etc), grupos de personas o particulares como en años anteriores. Estas colaboraciones pueden ser de productos alimenticios, económicas o elementos escolares.

Departamento de Información Estudiantil (D.I.Es.)

Realizamos un aporte educativo tanto humano como profesional para formar jóvenes responsables, que puedan resolver problemas acorde a sus diversos niveles educativos, que participen y están interesados en su desarrollo y en su crecimiento personal y profesional. Facilitamos el material necesario para poder realizar la presentación de trabajos prácticos de diferentes carreras. De este modo, se le permite acceder a información actualizada sobre diversos aspectos de la empresa, que de otro modo se le dificultaría conseguir. A esto se le suma folletería acorde a lo solicitado. De esta manera realizamos un aporte educativo para el desarrollo tanto humano como profesional.

Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

Política de calidad y Medio Ambiente

De acuerdo al *objetivo N° 2* de la política de calidad y medio ambiente, se han implementado las siguientes acciones:

Estamos trabajando bajo un Sistema de Gestión basado en las Normas ISO 9001:2000 e ISO 14.001:2004 en el complejo Industrial de General Rodríguez y en la Norma ISO 9001:2000 en sus seis Plantas de clasificación de leche que posee en el interior del país.

En función de esto nos encontramos en un programa de vigilancia continua efectuada por el Ente Certificador, el cual realiza dos auditorias de seguimiento por año. Además para fines del año 2008 esta prevista la auditoria de recertificación.

Durante el año en curso hemos realizado las dos auditorias de vigilancia correspondientes. Las mismas se llevaron a cabo en Planta General Rodríguez, lugar que es auditado en todas las oportunidades y en las Plantas Clasificadoras de Rufino (Pcia. de Santa Fe), Las Varillas (Pcia. de Córdoba), Junín (Pcia. de Bs.As.) y Trenque Lauquen (Pcia. de Bs.As.).

De acuerdo al *objetivo N° 7* de la política de calidad y medio ambiente, hemos desarrollado las siguientes acciones:

Para todos los proveedores que presten servicios a Mastellone Hnos., la empresa tiene establecida una serie de requisitos, los cuales deben ser cumplidos por los proveedores previos al desarrollo de sus actividades. Como medida para monitorear el cumplimiento de los mismos, dicha información se vuelca a un Sistema Electrónico que controla el ingreso a la planta.

El propósito es garantizar que los proveedores ingresantes cuenten con las medidas de seguridad y medioambientales acordes a la actividad realizada y asegurar que todo el personal se encuentra dentro del marco legal correspondiente. De esta manera aquellos proveedores que no cumplan con la documentación correspondiente tendrán restringido su ingreso.

Como herramienta de fortalecimiento para la concientización de contratistas, se confeccionó un material que incluye los temas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad (CA-FO-IIC). Detallando los cuidados que estos deben tener para asegurar la ejecución de la tarea de manera segura, determinando cuales son las actividades que impactan al medio ambiente y los cuidados a tener en cuenta; así como el estricto cumplimiento de las normas de higiene para garantizar la calidad de nuestros productos. El folleto es entregado de forma personalizada en la portería de planta, previo al ingreso a la empresa.

Como punto de partida, se realizaron charlas para el personal contratista con el fin de transmitir estos conceptos y distribuirles el material. Además de ello, para aquellos contratistas que trabajan permanentemente en planta, se realizaron actividades de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión Ambiental de igual forma que la realizada para el personal propio de Mastellone Hnos.

Servicio al Productor

Compra de Materia Prima hizo importantes esfuerzos para ofrecer a los productores, durante el corriente año, la posibilidad de acceder a una capacitación continua en los temas de mayor impacto económico. Se trató de charlas y conferencias a cargo de expertos de reconocida trayectoria nacional e internacional, invitados del exterior. La herramienta de Web Tambos ha sido, en ese sentido, un soporte importante para comunicar la agenda de estas actividades.

Día Mundial de la leche

La empresa es la principal elaboradora de leche del mercado nacional. Dado nuestro liderazgo y responsabilidad para con el consumidor argentino, buscamos instalar desde este año la celebración del Día Mundial de la Leche, con el objetivo de promover el consumo de leche. Para ello, realizamos un aviso gráfico que se pautó en las revistas de los principales diarios nacionales, además de un comercial de TV y una ´ventana´ especial en nuestra página institucional www.laserenisima.com.ar recordando esta fecha.

Plan Nacional de Vida Saludable

Nosotros hemos suscripto un convenio de cooperación específico para industrias alimentarias (primera empresa en materializar esta adhesión al plan) para seguir haciendo disponibles al público consumidor productos que encuadren dentro del Plan Nacional de Vida Saludable, en este caso fortificados con Hierro.

Esta fortificación con hierro en las leches, cosa que hemos venido haciendo por propia motivación por casi 15 años, constituye una de las mejores herramientas para reducir la prevalencia de anemia en la población, una patología que en la Argentina la padecen el 34% de los niños menores de 2 años, el 30,5% de las embarazadas y el 18% de las mujeres en edad fértil según datos de la Encuesta Nacional de Nutrición y Salud.

Argentina Camina

Hemos auspiciado la caminata organizada por el Ministerio de Salud de la Nación, en el marco del programa "Argentina Camina" con el objetivo de promover la actividad física y mejorar la calidad de vida.

La empresa fue una de las principales sponsors de la misma. Participamos con sampling de producto y presencia de marca.

Mundialito de fútbol La Serenísima

La iniciativa de Mastellone Hnos. y Danone Argentina se plantea como una manera de acercar a los chicos la oportunidad de divertirse sanamente en una competencia donde se privilegia el ambiente familiar y la amistad. El objetivo del Torneo es, como se afirma en el Reglamento de la Copa, "promover el deporte infantil y jerarquizar el Fair Play".

Nuevos micro- sitios Web

Desde comienzo de año, hemos apostado fuerte a la Web institucional, y en los últimos meses, lanzamos dos nuevos micro- sitios web - www.lecheynutricion.com.ar - donde destacamos los beneficios de la leche. En esta nueva página pueden encontrarse algunas de las propiedades nutricionales menos conocidas de la leche y las características de los distintos productos funcionales que elabora la empresa. El otro sitio web - www.lecheycalidad.com.ar - esta página profundiza sobre la preocupación y constante búsqueda por alcanzar la excelencia en la calidad de la empresa. Calidad medida y cuidada desde la obtención de la materia prima,

pasando por su transporte, elaboración y finalmente la comercialización de todas nuestras líneas de productos.

Visitas a Planta

Manteniendo todos los canales de comunicación dispuestos para las visitas, hemos implementado además la página Web, la cual permitió incrementar las solicitudes de visitas con un alto porcentaje en comparación con el año anterior. Recibimos 1921 solicitudes por medio de la citada página Web a diferencia del año 2006 que solo tuvimos 464 pedidos.

Pasantías Universitarias

Consideramos que las pasantías universitarias son una fuente importante para el desarrollo, que permiten formar futuros empleados en las diferentes áreas de la empresa y a su vez fortalecer a la empleabilidad futura de los jóvenes. El sistema de pasantías permite que el joven se inserte paulatinamente en el ámbito laboral. Para ello, hemos firmado convenios con prestigiosas universidades públicas y privadas.

Pasantías y apoyo a los colegios: Programa de vinculación Empresa - Escuela

Como es habitual en la empresa, este año continuamos afianzando nuestro compromiso con las escuelas técnicas de las zonas donde se encuentran algunas de nuestras plantas.

En **Planta General Rodríguez** 11 alumnos de la Escuela Técnica Javier Tapié (General Rodríguez) y 8 alumnos de la Escuela Eduardo Oliver (Luján), hicieron posible el inicio del Programa de Pasantías 2007 orientado a las áreas de Mantenimiento y Producción.

Los mismos pertenecían a las especialidades electrónica, electromecánica y de industrias de procesos.

El programa de Mantenimiento se implementó en 2 etapas, tuvo por objetivo que los alumnos alcancen una visión integral del proceso productivo, para luego interpretar desde el lugar de mantenimiento las necesidades a las que se enfrenta el área de producción.

Durante el desarrollo del Programa recibimos la visita del Vicerrector de la Escuela Técnica Javier Tapié, quién se reunió con los tutores de los alumnos y recorrió los sectores donde se desarrollaban las pasantías.

El grupo estuvo formado por 17 varones y 2 mujeres, con ganas de aprender y hacer su primera experiencia laboral.

En todos los casos, la selección se hizo en forma conjunta con las respectivas instituciones, dando prioridad a aquellos alumnos con trayectoria académica, disciplinaria y humana.

El mismo programa se aplicó en:

- **Planta Trenque Lauquen junto a la Escuela E.E.T. N° 1 "Campañas al Desierto".** Se seleccionaron 4 alumnos de la orientación electromecánica.
- **Planta Villa Mercedes en conjunto con la E.E.T. N° 17 "5° Brigada Aérea"** con la incorporación de 2 alumnos con orientación electromecánica.
- **Planta Leubucó de la mano de la E.E.T. N° 1 "Fray Luis Beltrán"** con la incorporación de 2 alumnos con orientación electromecánica.

Este año por primera vez **Planta La Bernina (Lobos)** y el Instituto Comercial "**Pbro. José Albertini**" desarrollaron en forma conjunta un programa de pasantías que consistió en la incorporación de una alumna en el área administrativa.

- Acciones de capacitación para los pasantes

Dentro de este marco de vinculación, y con la intención de reforzar valores humanos en los diferentes ámbitos de desempeño de este grupo de jóvenes, se realizó en Planta General Rodríguez una capacitación denominada **GESTION POR VALORES**, espacio en el cual los alumnos se expresan y reflexionan sobre la actitud que eligen tener ante los diferentes hechos de la

	<p>vida.</p> <p>Para el año que viene está previsto continuar con los programas de pasantías y seguir trabajando con Crédito Fiscal.</p> <p><u>Donaciones</u> Durante el año 2007 se trabajó en forma conjunta con el Departamento de Auditoria Interna con el fin de actualizar la Norma N° 156 que regula el funcionamiento del sector. De estas reuniones surgió la necesidad de llevar a cabo mejoras administrativas incluyendo la modificación del Sistema de Abastecimiento de Donaciones, tras lo cual se ha logrado optimizar el uso de la información.</p> <p><u>Departamento de Información Estudiantil (D.I.Es.)</u> Este sector tiene el objetivo de satisfacer las necesidades de información de los estudiantes acorde a sus diferentes niveles educativos, siendo fundamentalmente requerido este servicio por estudiantes universitarios. Contestamos cuestionarios o inquietudes de futuros profesionales con el soporte de la Dirección Técnica, Desarrollo, Comercialización, y el Departamento de Información Nutricional. Canalizamos las consultas de profesionales de Salud a este departamento o indicamos a donde dirigirse en el caso de tratarse de consumidores. Coordinamos las visitas a planta de aquellos estudiantes que estén realizando trabajos sobre la Empresa y deseen visitarla a modo de cumplimentar dicho estudio.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>Política de calidad y Medio Ambiente</u> Como resultado de las mismas se destacan como Fortalezas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones que permiten asegurar la calidad y eficiencia de los procesos. • Equipamiento de los laboratorios. • Capacitación del personal. • Capacitación y concientización de los choferes (Personal que no pertenece a Mastellone Hnos.) como aporte fundamental en la cadena de aseguramiento de la calidad de la materia prima láctea. • Control de los procesos, incluyendo desde las acciones y controles efectuados desde el tambo hasta el despacho del producto terminado en las elaboradoras. • Disponibilidad de la información para conseguir los datos que demuestren el cumplimiento de los requisitos. • Los objetivos, se encuentran claramente definidos y orientados hacia la cadena de valor y negocio. • La preparación para enfrentar situaciones de emergencia. <p>Además de las fortalezas mencionadas, se detectaron 2 no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora. Las cuales, como es política de la empresa, han sido analizadas y tratadas dentro del Sistema de Gestión.</p> <p>*Durante el año se han realizado 15 cursos de Capacitación a Contratistas, reuniendo una cantidad total de 236 participantes.</p> <p><u>Servicio al Productor</u> El sitio comenzó a funcionar en el mes de septiembre. Como se trata de un sitio exclusivo para proveedores de materia prima láctea, no se contabilizan las visitas, sino los usuarios habilitados. Durante 2007 han ingresado al sitio 493 productores.</p>

Argentina Camina

-Más de 9.000 personas participaron de la caminata.

Mundialito de fútbol La Serenísima

-En el año 2007 participaron en Argentina 7.000 chicos. Un 30% menos que en el 2006.

-En el año 2007, en el resto del mundo, participaron unos 2,5 millones de chicos: 110.000 escuelas y 65.000 clubes de 40 países.

-Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La gran final se disputó en el mes de septiembre en Lyon, Francia, donde compitió un equipo de cada uno de los 40 países que participaron en el Mundialito. Un 25% más de países respecto a 2006.

-En 2007, el equipo argentino clasificado obtuvo el sexto puesto de 40 equipos, descendió tres posiciones respecto a 2006.

Nuevos micro- sitios Web

- El sitio de Leche y Nutrición comenzó a funcionar en el mes de agosto y en todo el año hubo 4.523 visitas.

- El sitio de Leche y Calidad comenzó a funcionar en el mes de septiembre y en todo el año hubo 2.937 visitas.

Visitas a Planta

- Las acciones realizadas nos han permitido acceder a una mayor cantidad de personas tanto a nivel nacional como internacional llegando a los distintos públicos.

- Hemos incrementado notoriamente las visitas de grupos familiares.

- Pedido de visitas desde la Web: 63% particulares, 31% Instituciones Educativas, 3% Jubilados, 3% Estudiantes particulares.

-En el año 2007 se otorgaron 3.163 delegaciones en las cuales concurrieron 84.798 personas, aumentando la cantidad de visitantes en un 21% respecto al año anterior (69.840 personas).

Pasantías Universitarias

Durante el año 2007 hubo un total de 34 pasantes, un 15% menos que en 2006.

La distribución de los mismos por área fue la siguiente: 40% Recursos Humanos, 10% Relaciones Públicas, 6% Comercialización, 10%, Área Industrial, 6% Compra de Materia Prima, 10% Auditoría, 3% Comercio Exterior, 12% Impuestos, 3% Costos.

De los mismos el 50% ingresado fueron de sexo femenino y el 50% de sexo masculino, esto debido a las características de cada puesto requerido.

Pasantías y apoyo a los colegios: Programa de vinculación Empresa - Escuela

En el año 2007 hubo un total de 27 pasantes, un 35% más que en 2006. Los mismos ingresados por especialidad educativa fueron: el 19% especialidad Industrias de Procesos y el 81% especialidad Electrónica/Electromecánica.

- ACCIONES MEDIANTE CREDITO FISCAL

Con el objeto de reforzar la formación de los profesores orientados a la especialización Industrias de Procesos de la Escuela Técnica Javier Tapié, 15 profesores participaron de los cursos dictados por la Universidad Nacional de Luján:

- Física Aplicada a los Procesos

- Análisis Químico aplicado a la Industria Química y Alimentaria

- Operación y Control de Procesos Físicoquímicos aplicados a la Industria Química Alimentaria

- Operación y Control de Procesos Biológicos en la Industria Alimentaria.

Dichas actividades se financiaron a través de Crédito Fiscal. El concepto del aporte comprometido correspondiente a estas acciones formativas fue de la suma de \$14.000.-

Además se gestionaron proyectos las escuelas técnicas que fueron aprobados teniendo N° de resolución en el año 2007 para ser implementados en el próximo.

Mantenemos en el ejercicio 2007 como en el 2006 el aporte por crédito fiscal para las entidades educativas, comprometiendo este año:

\$ 100.000 Escuela Técnica N°1 de General Rodríguez. Proyecto: "La especialidad inicial de la Escuela se actualiza"

\$ 22.300 Escuela Técnica N°1 de Saliquello. Proyecto: "Laboratorio tecnológico para automatismos"

\$ 22.300 Escuela Técnica N°1 de Trenque Lauquen. Proyecto: "El control industrial como forma de entender el nuevo mundo laboral"

\$ 148.500 Centro de Educación Agraria N° 19 de General Rodríguez. Proyecto "Capacitación Laboral, enseñando a producir y transformar"

Los que serán materializados en el 2008.

Donaciones

- Donación de productos lácteos equivalentes a 88.941,50 litros de leche o 444.707,5 vasos de leche, lo que equivaldría a 1 vaso por día para 1218 chicos durante un año, un 20% de incremento respecto al 2006.
- Se realizó la entrega de 34 computadoras, 2 impresoras, 215 libros y 1 bandera de ceremonia, principalmente a escuelas primarias.
- Se otorgaron becas educativas por un valor de \$ 71.206, lo que representa un 8% más respecto al año 2006.
- Se destinaron \$ 135.294, para reformas edilicias y compra de equipamiento de escuelas, hospitales y parroquias. Tratamientos médicos y diversas actividades de carácter social. Se incrementó en un 18% respecto al 2006.
- Fueron entregados 3 tanques de acero inoxidable a diferentes cuerpos de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires para el equipamiento de auto bombas.

Departamento de Información Estudiantil (D.I.Es.)

Los siguientes indicadores de desempeño resultan de las mediciones correspondientes a la gestión del D.I.Es. durante el período fiscal 2007:

-Importante incremento en la cantidad de material informativo y publicitario gracias a la comunicación permanente con las distintas áreas de la empresa (Departamento Técnico, Comercialización, Desarrollo y Departamento de Información Nutricional).

-En el transcurso del año 2007 se recibieron 2.487 consultas, un 12% más respecto al 2006. En mayo se realizaron 267 envíos, siendo el mes de mayor afluencia.

- Solicitudes según nivel educativo: 876 estudiantes universitarios (en su mayoría estudiantes de Nutrición, Administración de Empresas, Marketing, Ingeniería, Relaciones Públicas y Comercialización), 361 alumnos de Polimodal, 99 alumnos de EGB, 92 estudiantes terciarios, 83 profesores y maestros, 3 pedidos de estudiantes realizando Maestrías.

-Pedidos del exterior del país: 9. Desde Brasil, Colombia, Francia y Guatemala.

- Durante los sábados del año, 275 estudiantes universitarios realizaron de manera particular la visita a la Planta Industrial de General Rodríguez para la realización de sus trabajos de investigación, un 62% mas de estudiantes universitarios respecto al año 2006.

-Desde su creación, el D.I.Es. ha enviado 12.482 sobres con la información disponible solicitada junto con folletería publicitaria y/o recetarios relacionados con el pedido, como una forma mas de dar a conocer la empresa y sus productos.

Difundimos nuestro accionar y desempeño de todas las actividades que realizamos, por medio de nuestra página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna "Entre Nosotros" y las carteleras.

Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos

	<p>nutricionales de los productos, se canalizan por medio del Servicio de Información al consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas y el Departamento de Información Estudiantil de la compañía. Además cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).</p>
--	--

¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?
En la web institucional www.laserenisima.com.ar

PRINCIPIO	<p><i>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</i></p> <p><i>Principio 4: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.</i></p> <p><i>Principio 5: Erradicar el trabajo infantil.</i></p> <p><i>Principio 6: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</i></p>
Acciones	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <p>Entendemos que el factor humano es uno de los pilares fundamentales de la compañía, en la cual se trabaja en conjunto, compartiendo la filosofía y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa y preservando siempre el cuidado del medio ambiente.</p> <p>Priorizamos el cuidado de la salud de quienes trabajan arduamente día a día para llegar con los mejores productos a millones de consumidores. Dentro de este escenario venimos realizando diferentes actividades tendientes a garantizar la salud y seguridad del personal.</p> <p>Mantenemos una fluida relación con el sindicato en todos los aspectos laborales y sociales y un estricto respeto de los derechos a la libre asociación, al diálogo y a la petición individual o colectiva. Todo esto se materializa en conductas concretas: la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) garantizada mediante el cumplimiento de todos los beneficios que le son propios, aún más allá de los requerimientos legales.</p> <p>Históricamente no contratamos menores de 18 años. Conforme a lo que prevé la convención de la OIT N° 138 relativa a la edad de acceso al trabajo y con la incorporación de la empresa al Pacto Global, establecimos en nuestro Código de Ética el mismo criterio para la contratación del personal.</p> <p>No efectuamos ni auspiciamos ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, religión, origen nacional, género, remuneración, etc. Garantizamos la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna.</p> <p>Comprometidos con la educación y el desarrollo, tratamos de formar personas preparadas para adaptarse a los nuevos tiempos. Preparamos a nuestros colaboradores para los nuevos desafíos que impone el nuevo mundo globalizado, permitiendo lograr los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación.</p>

El compromiso de los proveedores y de los prestadores de servicio con estas políticas constituye un criterio de selección.

Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas

Relación Gremial

Los delegados gremiales, estrictamente proporcionales en número a lo dispuesto por la ley vigente, cumplen su actividad durante el horario retribuido; la comisión interna tiene acceso directo y constante a los jefes de plantas o sectores, al departamento de relaciones laborales, a la Dirección y gerencia de Recursos Humanos. El Consejo Directivo del Sindicato (órgano máximo de las autoridades sindicales) mantiene una estrecha relación y comunicación con la Empresa, por intermedio de la Dirección y gerencia de Recursos Humanos, la cual se plasma en reuniones periódicas a fin de debatir y acordar los temas de mayor relevancia relacionados con las condiciones laborales.

Mastellone Hnos. integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera, que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez el Centro de la Industria Lechera es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, y entre otras comisiones, tienen formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación.

La Serenísima "Libre de Humo"

Con el énfasis puesto en el cuidado y en la prevención de la salud de todos los que integramos la empresa y alineado a nuestro Código de Ética, buscamos tener una comunidad mucho mas sana y seguir trabajando para superarnos día a día.

Vacunación Antigripal

Es política de la compañía y llevada a cabo por el Servicio de Medicina Laboral de la empresa, la misma permite a los colaboradores acceder durante los meses de otoño, en forma gratuita, a la vacuna en las instalaciones médicas de la empresa.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

El modelo de gestión de características netamente preventivas, tomando como base el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma OHSAS 18001:1999, se centró en el análisis de cada uno de los puestos de trabajo, de manera tal de detectar todo tipo de situación que pueda llevar a ocasionar riesgos a la salud del personal. Para ello conformamos un equipo multidisciplinario, del cual tuvo un rol protagónico el propio personal quién fue el eslabón fundamental para poder determinar las acciones tendientes a eliminar y/o minimizar las situaciones de riesgo para la salud de las personas.

El análisis se concluyó con la correspondiente documentación de los peligros a los que están expuestos cada puesto de trabajo, así como las medidas de control que deben ser adoptadas para evitar su ocurrencia.

Además de las acciones tendientes a prevenir el daño sobre la salud de las personas propias de la empresa, consideramos también el cuidado de todos aquellos que realicen trabajos dentro de la compañía (como lo son las empresas contratistas y subcontratistas), ya que para nosotros la relación con dichas empresas es concebida a largo plazo, por eso se les pidió que respeten la conducta ética de la empresa dentro del contexto de sus propias culturas, tal cual reza en nuestro "Código de Ética" y en los procedimientos que rigen el accionar con los contratistas. Para poder garantizar la seguridad del personal contratado, hemos implementado un Sistema Informático que impide el acceso del personal de las empresas que no cumplen con los

requisitos de seguridad definidos.

Contra el Trabajo Infantil

No empleamos a menores de 18 años para tarea alguna.

Reclutamiento de Personal

A través del Departamento de Empleos tenemos por política seleccionar e incorporar al candidato más apto para cada posición. Tanto mujeres como hombres participan de este proceso, garantizando la igualdad de oportunidades en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo.

Para llevar adelante este proceso de selección, se realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante.

Desempeño del Personal

En la búsqueda por mejorar la calidad de las relaciones y superar los niveles de rendimiento, llevamos adelante el Sistema de **Análisis de Desempeño** el cual involucra a todo el personal. Es una cita entre el colaborador y el superior inmediato, que realizamos año tras año, la cual estimula la comunicación y genera un ambiente posibilitador para reflexionar respecto a una serie de factores que requieren un análisis profundo y sincero. Esa conversación busca potenciar fortalezas, desarrollar debilidades, planificar objetivos, indagar respecto a expectativas o problemáticas que existen desde ambos lugares, promover el auto desarrollo y trazar un plan de acción para mejorar no sólo aspectos técnicos sino también humanos. Este plan de acción esta acompañado por el compromiso tanto del evaluador como del evaluado, de alcanzar los objetivos pautados.

Entendemos que el desempeño diario de nuestra gente es el reflejo del espíritu que enseña el Código de Ética vigente en la compañía desde el año 2004.

Capacitación de Personal

De acuerdo con el *objetivo N° 3* de nuestra política de calidad y medio ambiente nos comprometemos a "Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria y protección del medio ambiente"

Beneficios para el personal

La política de Beneficios de Mastellone Hnos. tiene como objetivo principal efectuar acciones que impacten en la vida de los empleados y de sus familias; preocupándose por su bienestar y satisfaciendo sus necesidades.

Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

De acuerdo a los compromisos enunciados realizamos las siguientes acciones durante el año 2007:

Relación Gremial

* Conjuntamente la empresa y la comisión interna trabajamos para brindar un nuevo beneficio social para todos los empleados y su grupo familiar. Por este motivo, firmamos un convenio con el "Porteño Atlético Club" de General Rodríguez, con el objetivo de ofrecer a todo el personal un espacio verde y de esparcimiento, para que puedan realizar actividad física junto a su familia.

La Serenísima "Libre de Humo"

Dado el interés de hacer extensiva dicha certificación en el resto de las plantas, durante los meses de febrero y marzo de 2007 el Ministerio de Salud y Ambiente realizó diversas auditorias

donde se constató que también se efectúan los controles adecuados para la certificación. Como consecuencia, hemos recibido la verificación de que cumplimos en todas nuestras sedes con los requisitos para acreditar como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

Desde el año 2006 estamos trabajando con una metodología que involucra a sectores del área de Recursos Humanos y de los sectores Productivos y de Mantenimiento. Se trata de una inducción orientada a brindarle al nuevo empleado los conocimientos generales y particulares de los riesgos y de las medidas preventivas y de protección que deberá tener en cuenta en su puesto de trabajo.

Una vez que ingresa a su sector, o al nuevo puesto, uno de los supervisores se ocupa de que conozca los procedimientos seguros de trabajo y los cumpla.

Esta tarea se realizó con mayor énfasis y aplicando medidas más efectivas de control sobre el entrenamiento y conocimiento de los riesgos al personal que ingresa a trabajar por primera vez a un puesto de trabajo, incluyendo los cambios de sectores.

Por otra parte esta actividad implica que el nuevo empleado adquiera hábitos seguros de trabajo y los incorpore naturalmente para aplicarlos en distintas facetas de su vida, dentro o fuera de la empresa.

Para mantener esta tendencia es fundamental el compromiso de todos, y en particular de quienes tienen personal a cargo para instruirlo sobre los riesgos de su trabajo y concientizarlo sobre la importancia de prevenir accidentes.

Contra el Trabajo Infantil

* Fortalecimos nuestro compromiso a favor de la erradicación del trabajo infantil con la firma del Convenio Marco entre el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y Empresas Comprometidas con la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil. El mismo se llevó a cabo en junio de 2007.

* Exigimos a todo el personal contratista de la empresa y que desarrolla actividades en todas nuestras plantas, la presentación de toda la documentación laboral que habilita a trabajar en relación de dependencia.

*Entregamos, el Código de Ética a nuestros proveedores. Esto, si bien, no los obliga a cumplirlo les da un lineamiento de nuestros principios respecto a este tema.

Capacitación de Personal

De acuerdo a nuestro procedimiento específico de capacitación MH-PE-RHC-001 hemos planificado, implementado y desarrollado el plan anual de capacitación, armado en base a la detección de necesidades puntuales de los colaboradores y las necesidades no previstas que contemplan cambios tecnológicos, re-equipamiento, cambios en los procesos, etc. Dado que en la actualidad es necesario tener un profundo conocimiento de las tareas que se realizan y del proceso donde se trabaja.

Beneficios para el personal

Con este objetivo como principio los empleados gozan de los siguientes beneficios:

- Servicio de cafetería y provisión de productos de la compañía.
- Obsequio especial dinerario por enlace.
- Préstamos personales con tasas preferenciales.
- Sorteo de computadoras para el Día del Niño en algunas de nuestras Plantas.
- Mochilas, útiles escolares y guardapolvos para los hijos de los trabajadores que cursen del 1° a 7° grado de la enseñanza obligatoria.
- Canasta de productos navideños.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Venta de productos al personal. ▪ Edición de la Revista Interna “Entre Nosotros”. ▪ Mejor servicio de cobertura de salud para el personal de convenio. ▪ Campaña de “Vacunación Antigripal”. <p>Con el afán de continuar desarrollando acciones que impacten en la vida de los individuos, en el año 2007, se incorporaron los siguientes beneficios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ A partir de julio de 2007 elegimos agasajar a todos sus empleados en el día de su cumpleaños, porque es sin duda un día significativo para cada uno de nosotros. En su día un integrante de su Sector será quien lo salude y le entregue un obsequio especial. En esta oportunidad se eligió como regalo una lapicera con su nombre grabado y el logo de la Empresa. ▪ Otro día especial en la vida de las personas es el nacimiento de un hijo. Por ese motivo incorporamos nuevos productos en el Ajuar que se entrega como obsequio y una tarjeta de Felicitaciones con el nombre del nuevo integrante de la Familia. Todas las personas (dentro y fuera de convenio) reciben un mismo ajuar que incluye, prendas, accesorios, bolso, sábanas, manta y acolchado. ▪ Y cuando hablamos de niños, hablamos de ilusiones, de sueños, de magia... no encontramos mejor manera que festejar el Día del Niño con las familias de los colaboradores disfrutando un espectáculo infantil en el Luna Park. Más de 3.000 personas de la empresa concurrieron al show de “Disney On Ice”. <p><i>Desde el departamento de Beneficios continuamos con el compromiso planteado desde la <u>responsabilidad social empresarial</u>; a través de beneficios que permitan fortalecer el vínculo con los empleados y sus familias.</i></p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>Relación Gremial</u> *Producto de la buena relación basada en el diálogo, la negociación, el respeto mutuo y el grado de responsabilidad con el cual se manejan los temas, se obtuvo un muy buen clima laboral en cada una de las unidades de negocio de la compañía, dando como resultado que durante el período tratado no existieron acciones gremiales que derivaron en conflictos con pérdida de jornadas laborales o de la productividad.</p> <p>*Hoy son 513 personas las que gozan del nuevo beneficio en el “Porteño Atlético Club” de General Rodríguez.</p> <p><u>La Serenísima “Libre de Humo”</u> En marzo de 2007 recibimos el certificado de que cumplimos en todas nuestras sedes con los requisitos para acreditarnos como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco.</p> <p><u>Vacunación Antigripal</u> En el año 2007 fueron vacunados 993 empleados, un 1% más respecto al año 2006. Cabe destacar que dicha campaña es de libre elección.</p> <p><u>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</u> A partir del año 2007, de los empleados con menos de 2 años de antigüedad respecto de la cantidad de ingresos registrados, solo 4 personas cada 100 ingresos se accidentaron, la mitad respecto al año anterior.</p>

Contra el Trabajo Infantil

No empleamos a menos de 18 años para tarea alguna.

Reclutamiento de Personal

Las fuentes utilizadas para reclutar personal en el año 2007 fue de: 5% Universidades y Escuelas, 64% de Agencia, 18% de Avisos, 13% de otras fuentes. Si bien se mantiene las mismas fuentes de reclutamiento, se incrementó la búsqueda por avisos y agencias y se disminuyó por universidades y escuelas respecto al 2006.

Desempeño del Personal

Total de personal evaluado en el año 2007: 2064 colaboradores evaluados, un 9% más de evaluado respecto al 2006.

Capacitación de Personal

Tratando de lograr este primordial objetivo durante el año se realizaron 745 cursos de capacitación que se desarrollaron en 4.485 horas las cuales abarcaron distintas áreas temáticas.

Estos cursos demandaron la participación de 7.389 colaboradores que totalizaron 39.182 horas/hombres.

Entre los resultados obtenidos podemos destacar las siguientes actividades:

Actividades por área temática :

Seguridad	349 cursos y 2.016 asistentes.
Buenas Prácticas de Manufactura	57 cursos y 1.500 asistentes.
Medio Ambiente	50 cursos y 1.213 asistentes.
Calidad	31 cursos y 296 asistentes.

Además es muy importante resaltar que la mayoría de las actividades se desarrollan y dictan con instructores internos llegando a superar el 69%, esto brinda un valor agregado, aportando y transmitiendo la experiencia de los colaboradores, pudiendo compartir sus conocimientos para el crecimiento de todos.

Con respecto al año anterior la actividad de cursos aumentó un 9,5 %, mientras que la cantidad de participantes a los mismos se vio incrementada en un 2,5%.

Tomando en cuenta las actividades por área temática involucradas en el informe, la cantidad de participantes en los cursos de referencia se incremento en un 20% y es muy importante destacar que aumentó un 8% las actividades desarrolladas y dictadas por instructores internos.

Con respecto a la actualización técnica para docentes se pudieron realizar actividades con la EET N° 1 de General Rodríguez logrando solo un 13 % de lo realizado el año anterior.

Beneficios para el personal

BENEFICIOS	AÑO 2007
Kit Escolar	1.204 unidades
Caja de Navidad	3.330
Ajuares de nacimiento	197
Obsequio de cumpleaños	500
Prestamos personales	351

	<p>Respecto al año 2006 hubo un incremento del 35% en los Ajuares, un 11% en el Kit Escolar y un 6% en los Préstamos Personales y las Cajas de Navidad.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros” y las carteleras institucionales.</p> <p>También a fin de mantener el espíritu de nuestro Código de Ética, en los sucesivos números de la revista interna “Entre Nosotros”, informamos a nuestros colaboradores sobre las medidas adoptadas en torno al código. Dentro del mismo espíritu de trato igualitario y trabajo transparente, el Comité Ejecutivo remitió a los proveedores de la empresa una nota a través de la cual se comunicó los alcances del Código de Ética invitándolos a sumarse al espíritu del mismo.</p> <p>Además difundimos dichas acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar, canalizando todo tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir.</p>
--	---

¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?
En la web institucional www.laserenisima.com.ar

PRINCIPIO	<p><i>Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 9: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</i></p>
	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <p>Nuestro compromiso, como empresa nacional, ligada al desarrollo del país y crecimiento de su gente, es que nuestros procesos de elaboración de productos lácteos, distinguidos por su calidad y satisfacción de los requerimientos de nuestros consumidores, se desarrollen en el marco de las buenas prácticas para el logro del desarrollo sustentable. Es así que, nuestra Política de Calidad y Medio Ambiente, como así también nuestro Código de Ética, reflejan este compromiso, integrando a toda nuestra gente, proveedores y comunidad en las acciones para su logro.</p> <p>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</p> <p>Nuestra estrategia de negocio es la transparencia de nuestras operaciones, motivo por el cual y basados en nuestra responsabilidad empresarial, implementamos Sistemas de Gestión “Certificables”, como son las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 14001. Consecuentemente adoptamos medidas, acciones y/o herramientas que, plasmadas en instructivos y procedimientos apuntan al control de los aspectos más significativos de cada proceso, como así también al logro de la mejora continua.</p> <p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p>

	<p>En el año 2007 nos hemos centrado en mantener bajo control y/o buscar la mejora allí donde sea posible de los aspectos más impactados por la modalidad de producción adoptada con el fin de amortiguar la coyuntura del momento. A saber, residuos sólidos y consumo de agua, en el Complejo Industrial de mayor relevancia de la Compañía.</p> <p>A tal efecto y en lo que respecta a la generación de residuos sólidos hemos reforzado, en las capacitaciones al personal, los aspectos que hacen a la minimización en la generación; hemos trabajado en mejorar la eficiencia de la nueva tecnología incorporada para la recuperación del cartón de tetra pak en contacto con el producto a fin de disminuir la cantidad enviada a disposición final, y hemos firmado un convenio con el CEAMSE, que posee un rol social y de prevención de la contaminación, dado que se autoriza a que la fracción de residuos que se destina a relleno sanitario, sea derivada a las plantas Sociales para que clasifiquen aquellos con potencialidad de ser reciclados evitando su enterramiento. Cabe aclarar que este Convenio entra en vigencia en enero del año 2008.</p> <p>Respecto al consumo de agua se conformó un grupo de trabajo "GRUPO ECO", integrado por personal responsable de las áreas de Ingeniería, Mantenimiento, Producción, Servicios Industriales y Ambiente, de la Compañía, con el fin de mejorar el control y el uso eficiente de este recurso. En este marco, se realizó la compra e instalación de caudalímetros y se implementaron acciones para incrementar el consumo de agua recuperada.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<p>Como resultado de las acciones implementadas logramos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Controlar la generación de residuos sólidos, disminuyendo un 0,4%. - Evitar el destino a disposición final del 19 % en peso del total de residuos gestionados bajo esta modalidad, correspondiente al cartón de tetra húmedo recuperado. Esto hizo que a su vez, aumentara un 6% en peso los residuos enviados a reciclar. - Instalar 11 caudalímetros electromagnéticos y sus respectivos cuadros para su calibración in situ. Esta nueva tecnología posee lectura de área completa, es menos sensible a perturbaciones, no posee piezas móviles, cuenta con un amplio rango de velocidades y una precisión de 0,5% del valor leído. Esto nos permite contar con lectura permanente y precisa de los volúmenes de agua extraídos de la napa y el consumo cierto de los sectores de mayor consumo. Durante el año 2008 se continuará con la compra y colocación de más herramienta de medición, a fin de poder contar con valores precisos en el resto de los sectores de consumo de manera de poder focalizar las tareas de mejora en aquellos que evidencien un uso ineficiente del recurso. -Se incrementó un 23,5% volumen de agua reutilizada consumida, evitando que este volumen se extraiga de la napa subterránea. <p>Los resultados de la gestión ambiental de la empresa, por el momento, son solo de difusión interna. Los datos mencionados se incluyen en las charlas obligatorias de ISO 14000 que se dictan anualmente al personal.</p>

¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?
En la web institucional www.laserenisima.com.ar

PRINCIPIO	<i>Principio 10: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>
-----------	---

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<p>Especificamos en nuestro Código de Ética la transparencia y el rechazo de sobornos como factores críticos para el éxito.</p> <p>Expresamos nuestro compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en el Código de Ética, como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral, que reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas, y los principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones.</p>
	Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas
	<p><u>Código de Ética</u> Trabajamos en una empresa fundada desde la tradición familiar, que nos ha reunido a todos en una comunidad de respeto y de trabajo. Entendemos que el reflejo de ser una empresa socialmente responsable se manifiesta fundamentalmente en la ética de accionar en todo nuestro conjunto (consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.) respetando así los principios del Código mencionado.</p> <p><u>Apertura a la comunidad</u></p> <p>Sitio Web Institucional Desde comienzos de año, hemos apostado fuerte a la Web, desde la página institucional (www.laserenisima.com.ar), dado el creciente interés por parte de los consumidores respecto de la Salud, la Nutrición y la Seguridad Alimentaria. La página institucional de La Serenísima muestra un fuerte crecimiento en concepto de tráfico y visitas diarias. Por otra parte, la creciente afluencia de contactos desde Internet es una manifestación clara de la importancia de la Web como medio de comunicación con consumidores y clientes.</p> <p><u>Valoración del Consumidor</u></p> <p>Servicio de Información al Consumidor/Cliente Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con los que depositan su confianza en la empresa todos los días, poseemos un Servicio de Información al Consumidor/Clientes (SIC) que está conformado por un centro de contacto telefónico con los consumidores compuesto por 4 agentes y un Departamento Técnico encargado del contacto personalizado en los casos que lo requieren. El mismo tiene como objetivo recibir las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, que transmiten sus necesidades en forma telefónica con el fin de ofrecer asistencia a sus requerimientos. Nuestros colaboradores, son responsables del trato personalizado con los consumidores/clientes. Se encuentran capacitados en técnicas de atención telefónica, en características de nuestros productos, cualidades nutricionales y optimización de su uso, con el objeto de contar con los conocimientos necesarios para suplir las inquietudes que puedan ser planteadas desde la comunidad.</p>
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año

Código de Ética

Continuando con la línea establecida por nuestro Código de Ética, llevamos a cabo diversas actividades en pos de trabajar de acuerdo a los principios y valores acordados:

*Registramos toda actividad de la empresa, con suficiente detalle para permitir la verificación del cumplimiento de las reglas internas de la compañía. Adoptamos las mejores prácticas aplicables a nuestra empresa a fin de prevenir el fraude y el lavado de dinero.

*No aceptamos ni solicitamos de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, que se ofrezcan, directa o indirectamente, con el fin de conseguir que hagamos o dejemos de hacer algo vinculado con la empresa o con nuestro trabajo para la empresa o bien para influir sobre otra persona cuya actividad se vincule con la empresa.

*Siguiendo con lo establecido en el art. 19 de nuestro Código de Ética y en la norma interna sobre regalos, la cual fue puesta en vigencia en el año 2005 y comunicada a todo el personal, en enero y febrero de 2008 efectuamos dos sorteos entre el personal, de aquellos regalos que no fueron retirados por algunos empleados.

*Continuando con el esquema impartido para los proveedores de la empresa en el sentido de sumarlos a los lineamientos de nuestro Código de Ética, se determinó que respecto a los nuevos proveedores que fueran ingresando, junto con la documentación legal que deben remitir se deberá adicionar el texto del Código.

*A fin de mantener la información sobre las actividades desarrolladas en pos del Código, continuamos publicando en la revista interna "Entre Nosotros" las distintas medidas adoptadas. A partir de la edición número 18, consideramos oportuno para una mejor interpretación del Código de Ética, profundizar su análisis comenzando por sus valores (Honestidad, Respeto mutuo, Esfuerzo y Disposición a escuchar).

* A fin de afianzar el espíritu de nuestro Código y con el objetivo de intercambiar vivencias, se realizaron tres reuniones durante el año 2007 entre los miembros del Comité de Ética y el cuerpo de Referentes. Durante dichas reuniones comenzamos a trabajar sobre la implementación de un programa de capacitación ético para los empleados de la empresa cuyo fin es afianzar los contenidos de nuestro Código de Ética.

* Durante el año 2007 recepcionamos distintos tipos de denuncias y/o consultas por parte de los empleados. Al respecto el Comité de Ética trabajó en coordinación con el área de Legales, Recursos Humanos junto con el sector involucrado. Una vez finalizadas las investigaciones procedimos a brindar las respuestas y aclaraciones pertinentes.

*Ofrecimos a los pasantes del nivel secundario una actividad de capacitación orientada a trabajar los valores que hemos definido sobre los cuales se basa nuestro accionar. El objetivo fue transmitir a los participantes como guía de actuación en los ámbitos de trabajo, social y personal. Esta actividad focaliza su atención en la actitud que elegimos tener en nuestro vivir. Pretende reflexionar sobre la creación de espacios de bienestar, basados en la confianza, responsabilidad y compromiso, mejorando las relaciones interpersonales.

Apertura a la comunidad

Sitio Web Institucional

Desde comienzos de año, hemos apostado fuerte a la Web, desde la página institucional

	<p>(www.laserenisima.com.ar), dado el creciente interés por parte de los consumidores respecto de la Salud, la Nutrición y la Seguridad Alimentaria. En los últimos meses ha presentado también su nueva página dedicada exclusivamente al tema que más conoce la empresa: la calidad (www.lecheycalidad.com.ar), donde se tratan los temas relacionados con el cuidado de la calidad desde su origen hasta el producto comercializado que llega a la mesa de los consumidores.</p> <p><u>Valoración del Consumidor</u></p> <p>Servicio de Información al Consumidor/Cliente Las acciones que realizamos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respondemos consultas generales, nutricionales y médicas en el momento. • Transformamos las respuestas técnicas en explicaciones de fácil interpretación ya que muchas de las consultas son realizadas por público no profesional. • Almacenamos todas las llamadas y respuestas en un sistema diseñado específicamente con este fin, que permite la intercomunicación entre los distintos sectores de la empresa para facilitar la resolución de las consultas. • Contestamos y cerramos planillas pendientes del sistema. <p><u>Participación activa en Cámaras y Consejos Empresariales</u> Somos una empresa que desarrolla su actividad en forma ética, transparente y socialmente responsable; participamos como miembro en forma activa y constante en diversas organizaciones (COPAL y CEADS) en las cuales se debate acerca de la intervención del sector privado en el desarrollo económico, social y ambiental del país. De esta manera, intercambiamos con el resto de las empresas participantes, diversas experiencias de gestión en la búsqueda de un equilibrio entre su propia actividad y los intereses de los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>Código de Ética</u> Proveedores: Recibimos 125 firmas mas de ratificación de los alcances del Código de Ética con el objetivo de sumarse en el espíritu del mismo.</p> <p>*Como consecuencia de una consulta recibida respecto a la conveniencia del uso de ropa informal a fin de laboral cómodamente, decidimos acceder a la solicitud.</p> <p><u>Sitio Web Institucional</u> *En todo el año hubo 318.255 visitas al sitio Web, un incremento del 258% respecto al 2006. *Se recibieron 10.746 contactos (mails recibidos desde la Web). De los cuales 6.283 fueron al Servicio de Información al consumidor/cliente, 1.859 a Visitas, 825 al Departamento de Información Nutricional y 1.779 al Departamento de Información Estudiantil.</p> <p><u>Valoración del Consumidor</u></p> <p>Servicio de Información al Consumidor/Cliente *En el año 2007 se incrementó el volumen de llamados en un 18, 6% respecto al 2006. *Aumentaron los llamados de consumidores en un 21,3% respecto al 2006. *Aumentó la cantidad de reclamos y consultas de Ventas en un 13% respecto al 2006.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna "Entre Nosotros"</p>

	y las carteleras institucionales. Además difundimos nuestras acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar , canalizando toda tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir, a través del Servicio de Información al consumidor, a través de la Dirección Técnica, el Departamento de Marketing, el Departamento de Visitas y el Departamento de Información Estudiantil.
--	--

¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
En la web institucional www.laserenisima.com.ar	