



Buenos Aires, marzo 19 de 2009

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 2008, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la compañía.

Mastellone Hnos. 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.

Así mismo reitero nuestro apoyo al Pacto Global de las Naciones Unidas, comprometiéndonos a seguir desarrollando nuestras actividades según los 10 Principios que dicha iniciativa promueve y continuar trabajando en pos del cumplimiento de los valores que transmite, colaborando con su difusión.

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 Didio 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 79 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 3700 empleados directos.

DERECHOS HUMANOS	<p><i>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.</i></p> <p><i>Principio 2: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.</i></p>
Acciones	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <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 78.000 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.</p> <p>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>
	<p>Una descripción breve de nuestros Proceso o Sistemas</p>
	<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° 4</i> de nuestra política de calidad y medio ambiente, asumimos el compromiso de “Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad”.</p> <p>Según lo expresado en el <i>objetivo N° 7</i> de nuestra política de calidad y medio ambiente, asumimos el</p>

compromiso de “Trabajar junto a los proveedores para mejorar la eficiencia en los procesos y el cuidado del medio ambiente”.

Servicio al Productor

Continuando con el objetivo central de dar apoyo, tanto técnico como económico-financiero, se trabajó en la actualización y mantenimiento de Web Tambos, la herramienta para los productores que nos remiten la materia prima láctea. El sistema 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.

Gracias a esto, los productores pueden, cada vez más, seguir accediendo a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.

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 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 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 las 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 e industrias de procesos. 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.

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.

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 y calidad (Químicos).

Donaciones

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

De esta manera, continuamos con la labor de colaborar con diversas instituciones públicas y privadas (escuelas, comedores, parroquias, hogares de ancianos, fundaciones, etc.) como en años anteriores.

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

Siempre trabajando en pos del desarrollo de la comunidad, Mastellone Hnos., continúa apoyando a estudiantes que soliciten información respecto a temas inherentes a la empresa.

Solidarísimos

La Serenísima tiene un compromiso permanente con la nutrición, la salud y los niños. En este sentido, Solidarísimos es una campaña que tiene como objetivo ayudar a diagnosticar y aumentar la capacidad de tratamiento para chicos de bajos recursos y sin cobertura social que necesitan una cirugía cardíaca, específicamente aquellos que son diagnosticados con cardiopatías congénitas y adquiridas. A lo largo de todas las ediciones de la campaña, se colaboró con diferentes hospitales pediátricos de todo el país. Para ellos, la campaña significa la posibilidad de adquirir instrumental e importantes equipamientos necesarios para el diagnóstico preciso de las enfermedades del corazón.

Programa Institucional para visitar escuelas

La Serenísima desarrolló un programa institucional conjunto entre Mastellone Hnos. y Danone Argentina para visitar escuelas primarias, con el fin de promover, entre los chicos, una alimentación sana y equilibrada.

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:

Este año hemos re-certificado la norma ISO 9001:2000 en las plantas de Leche en Polvo de General

Rodríguez, en las 6 plantas Clasificadoras y en el Depósito Inteligente de Leche Estéril. Además, durante el año, también hemos re-validado nuestro Sistema de Seguridad Alimentaria (HACCP) por medio del SENASA (Servicio Nacional de Sanidad y Calidad Agroalimentaria), en las plantas de Leche en Polvo de General Rodríguez y en la planta de elaboración de Quesos de la ciudad de Trenque Lauquen.

Estas certificaciones renuevan el compromiso de Mastellone Hnos. de mantenerse a la vanguardia en la calidad de los productos elaborados, así como la eficiencia en sus procesos. Quedando sistemáticamente sujetos a un programa de vigilancia externa por medio de Entes de Certificación reconocidos nacional e internacionalmente, así como por la Autoridad Sanitaria Nacional.

De acuerdo al objetivo N° 4 de la política de Calidad y Medio Ambiente:

Garantizamos que la *cadena de frío* es indispensable para mantener la máxima calidad de los productos lácteos frescos y es una tarea que compartimos con productores, industrializadores, transportistas, comerciantes y consumidores.

Uno de los mayores avances logrados en la conservación de alimentos tiene sus orígenes en la utilización masiva del frío. Denominamos “cadena de frío” al mantenimiento constante e ininterrumpido de un producto bajo condiciones de refrigeración, a lo largo de toda su cadena de producción y comercialización, hasta su consumo.

En la industria láctea, los alcances de esta cadena de frío, comprenden la refrigeración inmediata de la leche después del ordeño entre 2 y 5° C, el mantenimiento de la misma en el tambo, durante su clasificación y a lo largo de su transporte a la planta industrial.

En la planta, después del tratamiento térmico obligatorio, para asegurar la inocuidad de la materia prima de leche, los productos lácteos frescos se enfrían para ser almacenados, transportados y colocados en el punto de venta refrigerados, entre 2 y 8° C y ser mantenidos así durante todo el lapso que medie hasta la adquisición por parte del consumidor.

Finalmente, luego de un corto lapso de transporte al hogar, el producto lácteo fresco debe continuar con su refrigeración en la heladera y debe ser utilizado prudentemente para optimizar la conservabilidad del producto ya abierto.

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 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.

Estamos avanzando con el desarrollo de lo que será nuestra “Web Insumos” con el objetivo de ofrecerle a nuestros remitentes toda la información referida a nuestra propuesta de provisión de Insumo Clave en el marco de las condiciones más beneficiosas.

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

Durante todo el año, continuamos apostando fuerte a la Web institucional y a los dos nuevos micro-sitios web lanzados en 2007 (www.lecheynutricion.com.ar y www.lecheycalidad.com.ar), actualizando de manera permanente las publicaciones y noticias de interés para los públicos específicos. Además, se lanzó el sitio www.mundojunior.com.ar, con toda la información de este nutritivo producto orientado a los chicos.

Visitas a Planta

Manteniendo el contacto con la comunidad, en el año 2008 la empresa siguió promoviendo su política de puertas abiertas poniendo a disposición todos los canales de comunicación para las visitas.

A través de la página web se pudieron contactar universidades del exterior en su mayor parte programas de M.B.A. de Economía/Finanzas/Negocios. Recibiendo así delegaciones extranjeras como: Universidad Unisinos (Brasil), Tennessee State University (EE.UU.), Arizona State University (EE.UU.), Northwood University (EE.UU.), Agricultural University of Iceland (Islandia), Tennessee Tech University (EE.UU.), Wesleyan Collage (EE.UU), Clarkson University (EE.UU), Thunderbird University (EE.UU.), Tarleton State University (EE.UU.), Rider University (EE.UU), Faesa (Brasil), De Paul University Chicago (EE.UU.).

Mastellone Hnos. queriendo llegar a toda la familia, durante las vacaciones de invierno, por medio de una comunicación interna, invitó a los familiares de los empleados para que conozcan el ámbito de trabajo de sus allegados.

La propuesta fue muy bien recibida por los empleados, principalmente porque no solo le pudieron mostrar a sus hijos el lugar de trabajo sino que también pudieron participar al resto de la familia (madres, suegra, sobrinos, hermanos, etc.) y esa apertura fue muy valorada por aquellos que gustosamente invitaron a su familiares a participar de la propuesta.

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 13 alumnos de la Escuela Técnica Javier Tapié (General Rodríguez) y 9

alumnos de la Escuela Eduardo Oliver (Luján), hicieron posible el inicio del Programa de Pasantías 2008 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.

El grupo estuvo formado por 20 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 3 alumnos de la orientación electromecánica.
- **Planta Villa Mercedes en conjunto con la E.E.T. N° 17 "5° Brigada Aérea"** con la incorporación de 3 alumnos con orientación electromecánica.
- **Planta Leubucó de la mano de la E.E.T. N° 1 "Fray Luis Beltrán"** con la incorporación de 1 alumno con orientación electromecánica.
- **Planta Rufino se celebró el primer convenio con la E.E.T. N° 286 "Gerónimo Segundo Rufino"** dando el marco legal para incorporar 1 alumno con orientación electromecánica.

- 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 vida.

Para el año que viene está previsto continuar con los programas de pasantías y seguir trabajando con Crédito Fiscal.

Donaciones

La empresa respondió a su compromiso con la comunidad brindando no sólo productos lácteos de la más alta calidad, sino también ayuda económica y elementos escolares.

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

Durante el año 2008, se brindaron informes respecto a cuestiones institucionales de la misma, medio ambiente, salud, nutrición, relaciones públicas, recursos humanos, productos, procesos, calidad y control, seguridad e higiene entre otros.

Trabajando para mejorar

Contemplando la rapidez de respuesta, urgencias de los estudiantes y mejoras en cuanto a la comunicación entre la empresa y la comunidad, este año el departamento de Información Estudiantil está trabajando en la creación de una base de datos digital que cuente con información concreta y precisa. Para eso, se están realizando actualizaciones del material disponible, a través de diferentes fuentes de información como: manuales y revistas de lechería, páginas de Internet especializadas e informes de los distintos sectores.

Dado que el objetivo es contribuir con el estudiante para que obtenga información precisa, en tiempo y forma, la mayor parte del material estará disponible en esta base digital para ser enviado por e-mail. De todos modos se contemplarán los casos que soliciten material impreso o bien alumnos que necesiten folletos, recetarios, pósters, etc., que continuarán siendo enviados de la manera tradicional.

Además, con el fin de brindar información útil para quien la necesite es preciso adaptarse al nivel

	<p>educativo de cada uno. Para ello será necesario completar un nuevo campo incorporado en nuestro Sitio Web, www.laserenisima.com.ar , en el que se deberá indicar si son estudiantes universitarios, terciarios, o escolares en primario, secundario o nivel polimodal.</p> <p><u>Solidarísimos</u> En el año 2008 se llevó a cabo la 5° Edición de esta campaña, con la donación de equipamiento especializado para las áreas de cardiología infantil del Hospital Gutiérrez, de Buenos Aires y el Hospital Alassia, de Santa Fe. Asimismo, se llevó a cabo una serie de charlas gratuitas para mamás y futuras mamás en el Hospital Gutiérrez y una jornada de capacitación para el personal de Centros Médicos en la Universidad Nacional del Litoral, Santa Fe, con el fin de informar sobre la importancia de la realización de los controles pre-natales para detectar ciertas patologías, entre ellas las cardiopatías congénitas. La campaña también incluyó una serie de comerciales de TV y radio, además de acciones de prensa, con el objetivo de aumentar la comunicación de la misma. Para complementar estas acciones de difusión se creó un micro web site de Solidarísimos, con toda la información de la campaña, ofreciendo al público la posibilidad de inscribirse a las actividades.</p> <p><u>Programa Institucional para visitar escuelas</u> El programa esta orientado a escuelas primarias de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, contando con un equipo de trabajo conformado por una coordinadora, dos docentes en recreación y una nutricionista de La Serenísima. El equipo de trabajo de La Serenísima llega a la escuela, se presenta a los docentes y alumnos de tercero y cuarto grado y se realiza un juego llamado el "Juego de las Misiones" (donde los chicos asumen roles), con el fin de romper el hielo. Luego se arman grupos de trabajo para hacer la actividad general. A continuación se proyecta un video que cumple la función de disparador de la actividad "El nutriómetro". Este simula ser un clásico programa de preguntas y respuestas, realizado de una forma divertida y manejando el idioma y los códigos de los chicos. Ellos interactúan con el video a través de las propuestas que les plantean sobre las distintas opciones de alimentación. Posteriormente, se trabaja con los grupos a través del "Juego de las recetas". Se entrega material didáctico tanto a los alumnos como a los docentes. Este juego consiste en que los chicos propongan alternativas sanas y equilibradas para el desayuno, almuerzo, merienda y cena. Finalmente se entregan diplomas de "Pequeño especialista en alimentación saludable".</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.

No hemos recibido no conformidades y además de las fortalezas mencionadas, se han detectado observaciones y oportunidades de mejora. Las cuales, como es política de la empresa, han sido analizadas y tratadas dentro del Sistema de Gestión.

*Con respecto a la capacitación de contratistas se continúan las acciones obteniendo los siguientes resultados:

2 Cursos sobre plan de emergencia en escape de amoníaco - 30 participantes.

2 Cursos de gestión ambiental y residuos - 27 participantes.

Además de la entrega del documento CA-FO-IIC a los nuevos contratistas.

*Las temperaturas son los parámetros del proceso de la "Cadena de frío". Se mantiene el control de la temperatura en los rangos indicados en los puntos en donde el proceso lo requiera.

De esta manera buscamos garantizar la calidad desde la materia prima (partiendo del recuento de bacterias en la leche cruda a la salida del tambo de 50.000 ufc/ml. manteniendo la cadena de frío junto con las condiciones higiénicas de trabajo) y durante todo el proceso. Proveemos un producto con calidad asegurada desde el origen hasta que llega a las manos de los consumidores.

Servicio al Productor

Como se trata de un sitio exclusivo para proveedores de materia prima láctea, no se contabilizan las visitas, sino los usuarios habilitados.

-Más del 65% de los productores están utilizando los servicios ofrecidos por nuestra página como una herramienta de control y gestión. Se viene registrando un aumento sostenido.

Mundialito de fútbol La Serenísima

-En el año 2008 participaron en Argentina 7.100 chicos. Un 10% más que en el 2007. Más de 24.000 personas vivieron el evento. Esto implica un 44% más que el año anterior.

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

-En 2008 además, por cada persona que participó del evento, La Serenísima donó 1 litro de leche a la Fundación PUPI, dirigida por el prestigioso futbolista Javier Zanetti.

-Durante el año 2008 la página web desarrollada tuvo un total de 8.259 visitas.

Nuevos micro- sitios Web

- El sitio de Leche y Nutrición recibió un total de 6.483 visitas, lo que representa un 43% más de visitas que en 2007.

- El sitio de Leche y Calidad tuvo 3.752 visitas durante el año, lo que representa un 28% más de visitas que en 2007.

-El sitio de Mundo Junior registró 3.870 visitas.

Visitas a Planta

-En el año 2008, la empresa siguió promoviendo su política de puertas abiertas recibiendo así a 93.900 personas. Aumentando la cantidad de visitantes en un 11% con respecto al año 2007 (84.798 personas).

-Para llegar a ese objetivo, se programaron 23 delegaciones de instituciones por día con un promedio de 900 personas. De esta manera se otorgaron visitas a 3.500 delegaciones.

-Ante la convocatoria de los familiares se produjo una sorpresiva asistencia recibiendo a más de 1.200 personas, que cálidamente y en un ambiente familiar recorrieron las instalaciones.

Según los testimonios recibidos, se pudo observar un mayor número de personas la segunda semana, debido a la motivación despertada por aquellos que asistieron en la primera semana.

-Nos visitaron los familiares de empleados de todas las áreas y de todos los niveles de la empresa (Gerentes/ Jefes/Supervisores/Técnicos/Operarios/Analistas/Administrativos, etc.).

-Las visitas particulares siguieron incrementándose llegando a un total de casi 11.000 personas.

También en este punto es notable el crecimiento con respecto al año 2007 en el que nos habían visitado 4.758 personas, un 131% más de visitantes.

Pasantías Universitarias

Durante el año 2008 hubo un total de 35 pasantes, un 3 % más que en 2007.

La distribución de los mismos por área fue la siguiente: 47% Recursos Humanos, 3% Relaciones Públicas, 6% Comercialización, 3% Área Industrial, 3% Compra de Materia Prima, 11% Auditoria, 3% Comercio Exterior, 9% Impuestos, 3% Costos, 3% Ingeniería, 9% Administración.

De los mismos el 37% ingresado fueron de sexo femenino y el 63% 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 2008 hubo un total de 30 pasantes, un 10% más que en 2007. Los mismos ingresados por especialidad educativa fueron: el 20% especialidad Industrias de Procesos y el 80% especialidad Electrónica/Electromecánica.

- ACCIONES MEDIANTE CREDITO FISCAL

Durante el año 2008 se materializaron los siguientes proyectos por crédito fiscal para las entidades educativas:

\$ 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"

Se continuará en el 2009 con la metodología de crédito fiscal para materializar los proyectos.

En el marco de la actualización a docentes de las escuelas técnicas se realizaron encuentros con alumnos y docentes de diferentes áreas, donde se trabajó en la realización de proyectos, brindando apoyo a los equipos de trabajo en el armado de futuros laboratorios.

E.E.T.N° 1 Fray Luis Beltrán - Salliqueló - 10 encuentros con un total de 30 horas.

E.E.T.N° 1 Campaña al Desierto - Trenque Lauquen - 9 encuentros con un total de 24 horas.

Donaciones

Considerando las distintas razones y respectivas urgencias de quienes se contactaron acercando su pedido se llevaron a cabo distintas acciones, las cuales serán detalladas a continuación:

*Se entregaron distintos productos lácteos elaborados por la empresa a más de 260 instituciones públicas y privadas, grupos de personas y particulares de todo el país:

-5.229 kg. de Leche en Polvo

-22.172 lts. de Leche Larga Vida

-2.189 Kg. de Dulce de Leche

-2.236 lts. de Leches Especiales (para niños)

-92 Kg. de Quesos

-55 Kg. de Crema

-13 Kg. de Manteca

-4 Kg. de Ricotta

Esta donación equivale a 73.586,10 litros de leche o 367.930,50 vasos de leche. La misma disminuyó en un 21% respecto al 2007.

Además, a través de este departamento:

*Se destinaron \$119.500 para reformas edilicias y compra de equipamiento en escuelas, hospitales y

parroquias, un 13% menos que en 2007.

*Se otorgaron 51 computadoras recuperadas y potenciadas a escuelas de distintos puntos de la provincia de Buenos Aires y de Córdoba, haciendo posible que los chicos accedan a Internet o desarrollen proyectos informáticos, entre otras actividades.

*Se participó del programa "Mil Guitarras para la Provincia", con la entrega de 40 instrumentos para promover la inclusión social de jóvenes y familias por medio de la creación de ámbitos culturales.

*Se entregaron electrodomésticos, equipos electrónicos y de entretenimiento a escuelas y hospitales establecidos en ciudades donde la empresa cuenta con plantas productoras.

Del total de las donaciones, 32 fueron destinadas a solicitantes de Capital Federal, 194 pertenecían a Buenos Aires (120 en General Rodríguez y 24 en Luján). Las 37 restantes se otorgaron a distintos puntos del interior del país.

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

*Se realizaron 1.248 envíos de información, lo que representa un 1% más respecto a 2007. De los mismos 981 se concretaron vía correo postal, mientras que los 267 restantes fueron por e-mail.

*El 79% de las consultas pudieron ser contestadas por ser referidas a la información que puede brindarse en forma pública vía correo postal.

*Se disminuyó en un 1% las respuestas dadas por el Departamento de Información Estudiantil, el resto fue enviada por mail.

*Al igual que el año pasado, mayo resultó ser el mes de mayor cantidad de envíos de información por carta, con un total de 190, seguido por abril con 159. En relación a los pedidos respondidos vía e-mail, se registraron 72 en el mes de abril, y 49 en el mes de junio.

*Los niveles educativos a los que pertenecían los estudiantes a quienes se les envió información no fue detallado en todos los casos. De los 981 pedidos respondidos por correo postal, 409 eran de universitarios que cursaban en universidades tales como la Universidad Argentina de la Empresa, Universidad Nacional de Luján, Universidad de Palermo, Universidad Maimónides, Universidad de Buenos Aires, Universidad de Morón, Universidad Católica Argentina, Universidad del Litoral, entre otras.

*Hubo un incremento del 5% en los pedidos de información de los universitarios.

*Se recibieron además pedidos de terciarios, cursos y chicos en etapa escolar (primaria, secundaria y polimodal). En la mayoría de los casos se referían a productos y procesos de elaboración, luego le seguían datos propios de la empresa (información nutricional) y por último los temas vinculados a la nutrición y la salud.

Solidarísimos

En el año 2008, se vieron beneficiados gracias a esta campaña el Hospital Gutiérrez, de Buenos Aires y el Hospital Alassia, de Santa Fe. Ambos recibieron equipamiento especializados por un valor total de \$ 1,2 millones.

Además, las jornadas de capacitación realizadas en ambas ciudades contaron con la presencia de más de 200 personas, que pudieron tener mayor información acerca de la importancia de los controles prenatales para la detección de enfermedades cardíacas.

Respecto de la campaña de prensa, se obtuvieron más de 50 repercusiones en los principales medios (diarios, revistas, radio) nacionales y los comerciales fueron emitidos en canales de aire y señales de cable.

El web site estuvo online en los meses de octubre, noviembre y diciembre y tuvo un total de 1.077 visitas.

Programa Institucional para visitar escuelas

Con esta acción, La Serenísima busca volver a tener un contacto fluido con la educación y formación de los niños en las escuelas y acercarles herramientas que les permitan obtener conocimientos sobre una alimentación equilibrada y balanceada para ellos y sus familias.

	<p>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.</p> <p>Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos 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.</p> <p>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, nacionalidad, género, remuneración, etc. Garantizamos la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna.</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.

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 18001:2007, 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, trabajar sobre las 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

Alineado con los objetivos de nuestra política de calidad y medio ambiente "Capacitar y entrenar a nuestro personal", continuamos generando conciencia y aprendizajes sobre calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria y protección del medio ambiente durante todo el año 2008.

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.

Política de Calidad y Medio Ambiente

Desarrollando mejoras en los Procesos

Según lo expresado en el *objetivo N° 4* de nuestra política de calidad y medio ambiente, asumimos el compromiso de "Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad".

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

De acuerdo a los compromisos enunciados realizamos las siguientes acciones durante el año 2008:

Relación Gremial

*Continuamos en el 2008 con el beneficio social del "Porteño Atlético Club" de General Rodríguez, para todos los empleados y su grupo familiar. El objetivo del mismo es ofrecer a todo el personal un espacio verde y de esparcimiento, para que puedan realizar actividad física junto a su familia.

*Durante el primer semestre del 2008, la empresa desarrolló conjuntamente con el cuerpo de delegados la conformación de un equipo de fútbol que representó a la compañía en la copa Olé de fútbol.

La conformación del plantel fue determinada por medio de pruebas de selección, en las que participaron libremente todos los interesados.

Una vez conformado el equipo, se estableció un cuerpo técnico y se brindaron desde la empresa los materiales deportivos, lugares de entrenamiento, transporte, comidas y coordinación de las actividades para el desarrollo de la iniciativa.

La Serenísima "Libre de Humo"

Dado el interés de la empresa de continuar trabajando en pos de la salud de sus colaboradores, el 31 de mayo, día en el cual la Organización Mundial de la Salud conmemora el "Día Mundial sin Tabaco", comunicamos en nuestra revista interna, "Entre Nosotros" una nota acerca de qué es el día mundial sin tabaco, los beneficios de dejar de fumar, las diez buenas razones para no fumar y recordamos el trabajo realizado desde la implementación de la campaña La Serenísima "Libre de Humo".

Esta es una jornada que afortunadamente podemos renovar a diario en las instalaciones de la empresa gracias al esfuerzo de todos los que vieron que ésta es una buena manera de vivir una vida más saludable.

Durante los meses de enero y febrero de 2009 el Ministerio de Salud de la Nación realizó diversas auditorias donde constató que se efectúan los controles adecuados para la certificación. Están previstas para el mes de marzo de 2009 tres auditorias más, para obtener en el mes de mayo el certificado de que cumplimos en todas nuestras sedes con los requisitos para acreditarnos como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

Seguimos trabajando con la 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.

Es altamente favorable debatir con los empleados acerca de las conductas o actitudes que

generan accidentes, así como las consecuencias de los mismos. Por este motivo, durante el año 2008, se realizaron capacitaciones y actividades de concientización priorizando las plantas más comprometidas en cuanto a accidentes de trabajo, recordando al personal los conceptos básicos de prevención, pero también repasando algunos ejemplos de accidentes ocurridos en la compañía y debatiendo entre todos las causas de los mismos, y de qué manera pudieron haberse evitado.

También se realizaron capacitaciones periódicas sobre temas relativos a la prevención de accidentes. En itinerario resaltando los tipos de accidentes predominantes, y las causas de los mismos. Por este motivo, se entregaron preventivamente bandoleras o chalecos reflectivos al personal que viajaba en ciclomotor o bicicleta, con el objetivo de que sean utilizados en horario de escasa visibilidad.

Contra el Trabajo Infantil

*En carácter de miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, fortalecimos nuestro compromiso asumido.

La Comisión Nacional para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil conjuntamente con las Copreti (Comisiones provinciales), la Red de Empresas y el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social elaboraron un **Plan Nacional para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil**, el mismo constituye un marco teórico y metodológico común para el abordaje de la temática en todo el territorio y cuenta con líneas de acción e indicadores para su seguimiento.

Durante el año 2008, se trabajó en:

-*Capacitación y formación*: desde la red y con la asistencia técnica de CONAETI se organizaron espacios de formación en el interior del país para empresas (haciendo foco en la cadena de valor de las mismas) y para periodistas, con la participación de las COPRETI.

-*Sensibilización y difusión*: Se realizó una Campaña interna de concientización para el 12 de junio al interior de empresa y su cadena de valor y una Campaña externa con el apoyo de UNICEF por radio, prensa y TV.

-*Sistematización e Intervención comunitaria*: Se continuó la tarea del 2007, haciendo un relevamiento de programas y proyectos sobre problemática de trabajo infantil que llevan adelante las empresas de la Red (Mapeo) para conocimiento de los mismos al interior de la Red, para la generación de alianzas y espacios de articulación y para la transmisión de experiencias.

* 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

Continuamos trabajando según el procedimiento específico de capacitación MH-PE-RHC-001. Teniendo en cuenta que en la actualidad es necesario poseer un profundo conocimiento de las tareas, del proceso y del entorno donde se trabaja.

Beneficios para el personal

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

- Servicio de cafetería y snack, 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.
- 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".

Con el afán de continuar desarrollando acciones que impacten en la vida de los individuos, en el año 2008, se incorporaron los siguientes beneficios:

- Continuando con el objetivo de agasajar a todos sus empleados en el día de su cumpleaños, en 2008 se eligió como regalo un reloj, elaborado artesanalmente con base de mármol, cuerpo de vidrio trabajado con técnica de vitrofusión, con el nombre impreso y el logo de la empresa.
En su día un integrante de su Sector será quien lo salude y le entregue este obsequio especial.
- Otro día especial en la vida de las personas es el nacimiento de un hijo. Por ese motivo, en 2008 incorporamos un modelo para los meses de invierno y otro para los de verano en el Ajuar. El mismo 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. Más de 2.900 personas de la empresa concurrieron al show de "Disney On Ice Princesas".
- Otro beneficio social incorporado en marzo de 2008 fue el menú diario y sin cargo, en los comedores de Planta General Rodríguez para todos los colaboradores que prestan servicio en dicha Planta.

Desde el departamento de Beneficios continuamos con el compromiso planteado desde la responsabilidad social empresarial; a través de beneficios que permitan fortalecer el vínculo con los empleados y sus familias.

Política de Calidad y Medio Ambiente

Desarrollando mejoras en los Procesos

En diciembre de 2007, la gerencia industrial detectó la necesidad de fomentar un ámbito de trabajo donde se estimule entre los integrantes de sector, la comunicación, la participación, el respeto y el aprendizaje.

Estos equipos están conformados por personal directamente involucrado en el tema a tratar, en su mayoría perteneciente a producción y mantenimiento y liderados por un integrante del sector con la capacidad para llevar adelante de manera integral las consignas planteadas. Además, cada equipo cuenta con un facilitador perteneciente al sector de Sistemas de Gestión, cuya función es dar apoyo para realizar el trabajo cumpliendo con lo planteado.

Estos equipos operan siguiendo una metodología específica desarrollada para la resolución de problemas, para la cual es fundamental la participación abierta de todos sus integrantes en pos de alcanzar los objetivos planteados, utilizando para ello diferentes herramientas de Calidad.

	<p>Trabajar en equipos multidisciplinarios y de diversos niveles permite principalmente analizar problemas que los integrantes del equipo tienen en común, compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo o acordar las propuestas de mejoras.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<p><u>Relación Gremial</u></p> <p>*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>*Durante el 2008 hubo 118 nuevos afiliados que gozan del beneficio en el "Porteño Atlético Club" de General Rodríguez.</p> <p>*En el año 2008 para la Copa Olé de fútbol hubo 78 inscriptos. De los mismo 27 fueron los convocados entre titulares y suplentes. El equipo realizó una excelente campaña ganando invicto la primera fase del torneo y finalizando entre los cuatro primeros del cuadro final. Cabe destacar el esfuerzo invertido y el trabajo en equipo realizado.</p> <p><u>La Serenísima "Libre de Humo"</u></p> <p>Como consecuencia de esta nueva recertificación, en el mes de mayo de 2009 recibiremos el certificado de verificación de que cumplimos en todas nuestras sedes con los requisitos para acreditar como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco.</p> <p><u>Vacunación Antigripal</u></p> <p>En el año 2008 fueron vacunados 951 empleados. Cabe destacar que dicha campaña es de libre elección. Es grato y regocijante para la empresa informar que desde la implementación de la misma y hasta el momento se ha observado una disminución en la cantidad de casos, como también cuadros gripales leves o con sintomatología más limitada con menor período de convalecencia y menor cantidad de complicaciones.</p> <p><u>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</u></p> <p>-De la cantidad total de accidentes en la empresa, un 15% fueron de empleados con antigüedad menor a 2 años.</p> <p>-Analizando la siniestralidad por grupos, en el área de Producción y de Comercialización se encuentra el 70% de los accidentes de toda la compañía. De la investigación de los mismos, se concluye que los accidentes más frecuentes en la Planta fueron las caídas y las lumbalgias, lesiones en brazos o espalda y al levantar objeto.</p> <p>En cuanto al área de Comercialización, los accidentes de los repositores se dieron en su mayoría por esfuerzos físicos o golpes movilizandobandejas con productos en góndolas y en las cámaras de los supermercados, y en el caso de los preventistas, accidentes en la vía pública al trasladarse de un cliente al otro.</p> <p>Si bien las condiciones de trabajo siempre pueden, y deben mejorarse, de manera de evitar accidentes o enfermedades, muchos accidentes ocurren por descuidos o imprudencia, entendiéndose por esta última palabra no respetar la metodología establecida como segura para realizar la tarea, siendo el ejemplo más común la no utilización de los elementos de</p>

protección personal, los cuales son conocidos por todos y están disponibles para ser utilizados en las actividades que los requieran.

De la investigación de los accidentes In itinere, surge que en su mayoría participaron motos o ciclomotores, conducidos por el damnificado o siendo éstos embestidos por otro conductor. Las causas fueron principalmente malas maniobras del accidentado o de quien lo embistió y en menor proporción, fallas mecánicas. En segundo lugar estuvieron las lesiones al circular a pie por la vía pública, generalmente esguinces de tobillo por pisar baches, cordones de vereda, baldosas desniveladas, etc.

Contra el Trabajo Infantil

No empleamos a menores de 18 años para tarea alguna.

Reclutamiento de Personal

Las fuentes utilizadas para reclutar personal en el año 2008 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 2007.

Desempeño del Personal

Total de personal evaluado en el año 2008: un 18 % más respecto al 2007.

Capacitación de Personal

Fortaleciendo estos objetivos se realizaron 628 cursos de capacitación que se desarrollaron en 5324 horas los cuales abarcaron distintas áreas temáticas, demandando la participación de 8734 colaboradores que totalizaron 45624 horas/hombres.

Entre los indicadores obtenidos podemos diferenciar las siguientes actividades por área temática:

ACTIVIDADES POR AREA TEMATICA	CANTIDAD DE CURSOS	CANTIDAD DE ASISTENTES
SEGURIDAD	155	2419
BUENAS PRÁCTICAS DE MANUFACTURA	64	1803
MEDIO AMBIENTE	35	1314
CALIDAD Y PRODUCCIÓN	224	597
MANTENIMIENTO	95	635

Comparando con el año anterior se logró un incremento del 18 % sobre la cantidad de participantes y como consecuencia del mismo aumentaron un 14 % las horas/hombres invertidas en las diferentes actividades.

Una de las fortalezas más importantes es que se mantiene y aumenta gradualmente el desarrollo, armado y dictado de los cursos de forma interna. Donde se analizan los contenidos y se adaptan a las diferentes plantas según las necesidades de los puestos de trabajo. Además, es muy importante resaltar que estas actividades se 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.

También se desarrolló e implementó el “Curso de Actualización en Nutrición a Distancia”, para todos los integrantes del departamento de Información Nutricional. Por tratarse de una comunicación especializada y de constante actualización, resulta necesario mantener un canal continuo de capacitación y transmisión de información desde la Empresa para con el equipo de asesoras nutricionales y desde ellas al profesional. El mismo tuvo una duración de 9 meses,

teórico-práctico, con evaluaciones parciales y final. Organizado en 9 unidades temáticas con la colaboración de especialistas en cada área.

Beneficios para el personal

BENEFICIOS	AÑO 2008
Kit Escolar	1.259 unidades
Caja de Navidad	3.428
Ajuares de nacimiento	122
Obsequio de cumpleaños	2.735
Prestamos personales	327

Política de Calidad y Medio Ambiente

Desarrollando mejoras en los Procesos

Esta metodología se inició con un equipo de trabajo en la planta Armonía y hoy en día ha avanzado en otros sectores, contando a la fecha con el desarrollo de 11 equipos de mejora en los siguientes procesos:

Grupos finalizados

Sector: Planta Armonía

Objetivo: Optimizar conexiones de recibo de leche.

Acciones: se unificaron criterios de operación y se colocó una placa multiconexiones para realizar las maniobras de manera más ágil y segura.

Sector: Dulce de Leche

Objetivo: Estandarización de la cocción del Dulce de Leche.

Acciones: se optimizó el proceso de elaboración, unificando el criterio de trabajo entre los diferentes dulceros.

Sector: Ricotta

Objetivo: Disminuir variaciones en variables del producto.

Acciones: se optimizaron variables de proceso gracias a la unificación de criterios por medio del aporte de los involucrados en la actividad. Estos criterios quedaron plasmados en las instrucciones de trabajo que rigen las operaciones del sector.

Sector: Leche en Polvo

Objetivo: Mejorar rendimiento de envasadora.

Acciones: se redujo el número de paradas no programadas por medio del análisis de las mismas y la toma de acciones sobre esta. De esta forma, se aumentó el rendimiento en un 5% además de disminuir las variaciones del mismo.

Grupos en curso

Planta Armonía: 1 grupo

Ultrapasteurización: 2 grupos

Manteca y Crema: 3 grupos

Ricotta: 1 grupo

Leche Estéril: 1 grupo

Recibo de Leche: 1 grupo

Dulce de Leche: 1 grupo

	<p>Como resultado de ello se logra: una mayor diversidad de ideas; poner en práctica los acuerdos del grupo y no acciones puntuales determinadas de manera unilateral; lograr un apoyo mutuo entre los integrantes; contar con una mayor identificación y compromiso de quienes participan del mismo y en consecuencia alcanzar un efecto sinérgico.</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>
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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 “auditable”, 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 2008 nos hemos centrado en continuar con las acciones implementadas con el fin de lograr, mejorar y/o mantener bajo control los aspectos que más impacto generan, por la modalidad de producción que se debió adoptar por la coyuntura del momento. A saber, generación de residuos sólidos y consumo de agua, en el Complejo Industrial de mayor envergadura de la Compañía.</p> <p>A tal efecto y en lo que respecta a la <i>generación de residuos sólidos</i> si bien y como era de esperar se generó mayor volumen de residuos con destino final a un relleno sanitario, gracias a las acciones encaminadas a fines de año 2007 que permitieron su implementación en enero de 2008, se logró disminuir parte de estos, desviándose para su reciclados en las Plantas Sociales que operan en el CEAMSE, hecho que sumado a la prevención de la contaminación posee un fuerte rol social.</p> <p>Respecto al control sobre el <i>consumo de agua</i>, el "GRUPO ECO" siguió trabajando con el fin de mejorar el control y uso eficiente de este recurso, completando la compra e instalación de caudalímetros y adecuando las instalaciones a fin de incrementar el consumo de agua recuperada.</p> <p>Sumado a estas actividades descriptas y ya con un rol netamente social, personal de Mastellone Hnos. brindó charlas sobre "<i>El cuidado del Medio Ambiente</i>", a los alumnos de la Escuela Provincial N° 1 de la localidad de General Rodríguez, en el marco del programa educativo implementado por la Subsecretaría de Atención a las Adicciones (Ministerio de Salud- Provincia de Buenos Aires).</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p>Como resultado de las acciones implementadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se evitó el destino a disposición final del 39,9% en peso sobre el total de residuos gestionados bajo esta modalidad. Esto hizo a su vez, que aumentara 16,5% en peso los residuos enviados a reciclar. - Se compraron e instalaron la totalidad de 19 caudalímetros electromagnéticos y sus respectivos cuadros para su calibración in situ. Esto nos permite contar con lectura permanente y precisa en todos los sectores de mayor consumo de agua a fin de poder focalizar las tareas de mejora en aquellos que evidencien un uso ineficiente del recurso. - Se incrementó el consumo de agua reciclada en un 54% evitando que este volumen se extraiga de la napa subterránea. Con este porcentaje la planta logra un consumo total de agua reciclada del orden del 24,37% sobre el total de agua consumida. -Respecto a las charlas brindadas en la comunidad, se obtuvo como devolución el agradecimiento del sector educativo, dejando como valor agregado una apertura en este sentido de un trabajo articulado entre todos los actores relacionados: compañías, organizaciones de la sociedad civil y el propio Ministerio de Educación. <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, continuamos apostando 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>Departamento Técnico El compromiso del departamento consiste en atender a los consumidores, dar información y asistencia tanto en forma telefónica donde además de dar respuesta, se indica el cambio del o de los productos en el comercio donde se los adquirió. También, se atiende en forma personalizada a los consumidores en su domicilio, retirando el o los productos, reponiéndoselos dando explicación si se está en condiciones de hacerlo o enviando el mismo para su análisis en nuestro Laboratorio, donde se evalúa el producto para dar respuesta apoyándonos en resultados analíticos.</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). El mismo recibe 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 dar respuesta a las inquietudes que puedan ser planteadas desde la comunidad.

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

Código de Ética

Continuando con la línea establecida al entrar en vigencia 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 de 2009 efectuamos sorteos entre el personal, de aquellos regalos empresarios que no fueron voluntariamente retirados.

*Continuando con el esquema impartido para los proveedores continuamos remitiéndoles las respectivas comunicaciones acerca de la recepción y conformidad con 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 fin de afianzar el espíritu de nuestro Código y con el objetivo de intercambiar vivencias, se han mantenido reuniones entre los miembros del Comité de Ética y el cuerpo de Referentes de Ética. Durante dichas reuniones se trabajó sobre la capacitación ética de los Referentes, con el objetivo de afianzar los contenidos de nuestro Código de Ética. Durante el año 2008, se realizaron nuevos nombramientos de Referentes.

*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.

*Durante el 2008, se continuó afianzando los valores y las conductas delineadas en el Código de Ética a través del trabajo conjunto del Comité y Recursos Humanos.

*Renovamos la experiencia vivida el año anterior y realizamos en forma interna en Planta General Rodríguez el taller “Trabajando con Valores”.

El objetivo fue compartir y reflexionar con los participantes la importancia de los valores definidos por la empresa (**honestidad, respeto mutuo, esfuerzo, disposición a escuchar**) y cómo se reflejan en nuestro accionar cotidiano.

Durante la actividad se abordaron diferentes temas que nos invitaron a pensar respecto a qué actitud elegimos tener ante las diferentes situaciones a las que nos enfrentamos diariamente y cómo se reflejan en nuestro accionar cotidiano.

Apertura a la comunidad

Sitio Web Institucional

Desde comienzos de año, continuamos apostando 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. En los últimos meses de 2008 se ha trabajado en la renovación de la página web, que permite una mejor navegabilidad y presenta un diseño más amigable. De esta manera, los visitantes tienen un mejor y más rápido acceso a toda la información de la empresa.

Valoración del Consumidor

Departamento Técnico

La Dirección Industrial provee a los departamentos involucrados, un sistema denominado RPSIC, (Relaciones Públicas / Servicio de Información al Consumidor) el mismo comienza a funcionar desde las Operadoras del SIC donde todas las llamadas y consultas quedan plasmadas con planillas numeradas en forma creciente.

Participan además el Departamento Técnico, la Gerencia Industrial y los sectores de Producción quienes evalúan apoyándose en el Laboratorio de Control de Calidad los productos bajo análisis. También el RPSIC es utilizado por el Área comercial, desde donde se pueden hacer nuevos clientes o solucionar inconvenientes propios de la gestión comercial, mientras que las consultas de tipo nutricional y asistencia a profesionales de la salud es brindada por el Departamento de Información Nutricional (DIN) compuesto por un cuerpo de Nutricionistas.

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

Las acciones que realizamos son:

- 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.

Participación activa en Cámaras y Consejos Empresariales

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.

Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>Código de Ética</u> Proveedores: Recibimos 152 firmas mas de ratificación de los alcances del Código de Ética con el objetivo de sumarse en el espíritu del mismo, un 22% más respecto a 2007.</p> <p><u>Sitio Web Institucional</u> *En todo el año hubo 341.929 visitas al sitio Web, un incremento del 7% respecto al 2007. *En el mes de febrero de 2009 entró en vigencia el nuevo formato del sitio web.</p> <p><u>Valoración del Consumidor</u></p> <p>Departamento Técnico *Recibimos diariamente un promedio de 50 llamados derivados por las Operadoras del Servicio de Información al Consumidor. Los mismos pueden variar según la época del año. *El Departamento Técnico con la idea de mejorar su rendimiento está trabajando con indicadores de gestión para medir tiempo y conformidad en la atención de consumidores. En los primeros 9 meses del año 2008 de los aproximados 10.000 llamados derivados al Departamento Técnico 88 % fueron atendidos antes de los 9 días, 9 % entre 9 y 16 días y solo 3 % más de 16 días. Respecto de la conformidad, se logró la satisfacción total en un 95 % de los casos, solo un 3 % consideró que la reposición de los productos es escasa, y el 2 % restante está compuesto por consumidores que decidieron no entregar el producto y hacerlo analizar por su cuenta, no estuvieron de acuerdo con el diseño del producto como así también con las normas de atención dispuestas por la Empresa. Para el año 2009 tenemos como objetivo continuar con la capacitación del sector, realizando visitas a sectores de Producción, y cursos que nos permitan elevar la calidad de respuestas a los consumidores.</p> <p>Servicio de Información al Consumidor/Cliente *En el año 2008 se redujo el volumen de llamados en un 21,12%. *En el año 2008 descendió la cantidad de reclamos y consultas de Ventas en un 11%. *Durante este año las consultas y reclamos a través de la página web se redujeron en un 15,93%. *También durante el transcurso del año se efectuó la racionalización de energía en aire acondicionado, manteniendo la graduación para el gasto mínimo. *Reutilización de hojas de papel A4, correspondientes a la impresión de e-mails para respuestas y control. Confección de anotadores.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna "Entre Nosotros" 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.</p>
	<p>¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?</p>
	<p>En la web institucional www.laserenisima.com.ar</p>