



Buenos Aires, noviembre 1° de 2006

Sr. Kofi Annan
Secretary General
United Nations
New York, NY 10017
USA

Estimado Señor Secretario General,

El 29 de noviembre de 2004 Mastellone Hnos. S.A. adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas. Hoy, en calidad de miembro, tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de ratificar la adhesión y el apoyo a los diez principios del Pacto Global referentes a los respetos por los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, la Protección del Medio Ambiente y la Lucha Contra la Corrupción.

Es nuestra intención continuar trabajando en pos del cumplimiento de los valores que transmite el Pacto Global y a colaborar con su difusión a través de nuestra actividad diaria.

Se adjunta en tiempo y forma la Comunicación del Progreso anual, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la compañía.

Sin otro particular saludamos atentamente al Señor Secretario General.

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



Informe 2005

Plantilla de presentación de la “Comunicación sobre el Progreso”

Título de la presentación: *“Mastellone Hnos. y su compromiso con la calidad”*

Mastellone Hnos. S.A. es una compañía nacional con más de 76 años de rica historia ligada al desarrollo del país y el crecimiento de su gente. Una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos lácteos que se distinguen por su calidad. Se sitúa en la ciudad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires, Argentina. Posee aproximadamente 2900 empleados directos.

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

- 1- Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos

1. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

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 y con el mismo precio. Este objetivo se convirtió en el eje de la filosofía empresarial: la satisfacción de las necesidades de todos los consumidores con productos de máxima calidad, en pleno conocimiento del rol clave que poseen la leche y sus derivados sobre la salud de los consumidores. A partir de esta premisa, en pos del cuidado de la salud y por el constante proceso de investigación, satisface las demandas de los distintos integrantes de la familia, en nutrición, calidad y sabor.

Desde sus comienzos siempre se preocupó por sus productos, cuidando que lleguen al consumidor con toda la calidad original, por medio de un sistema de logística que trabaja diariamente para estar presente “en todo momento – en todo lugar” con la más alta calidad. Al mismo tiempo, mantiene informado sobre los progresos que va alcanzando la compañía, brindándole respuesta al consumidor, y a su familia salud y bienestar, y sobre todo una especial alimentación teniendo en cuenta que sus 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 organización, y que ha marcado diferentes hitos a lo largo de la historia, los cuales hemos compartido con todos los clientes. Por ello desde sus orígenes, la Dirección de la empresa basa sus decisiones teniendo como prioridad principal a los consumidores, luego a los trabajadores y productores y en tercer lugar a los accionistas. Esto ha

llevado a la compañía a estar a la vanguardia en lo que respecta a calidad de productos lácteos y tener un importante reconocimiento por parte de los consumidores.

El camino de la calidad

1) Calidad de la Materia Prima Láctea

La producción primaria es el primer eslabón de la cadena de calidad, que determinará la calidad final de un producto elaborado. ("La calidad involucra a todos, pero empieza en el tambo").

El concepto "Calidad de Leche" incluye a los ya conocidos conceptos de calidad higiénico-sanitaria, y calidad de composición nutricional, posibles sólo mediante:

- *Manejo de rodeos bien alimentados, bajo condiciones de bienestar animal*
- *El ordeño de rodeos sujetos a estrictos controles sanitarios, Oficialmente libres de Brucelosis y Tuberculosis*
- *Infraestructura, instalaciones y rutinas de ordeño que aseguren óptima extracción de la materia prima, en condiciones de máxima higiene*
- *Equipos de enfriado, que aseguren el mantenimiento y preservación de las cualidades originales de la leche, durante el almacenamiento en el tambo*
- *El registro de los procesos de ordeño, lavado, manejo de rodeos, plan sanitario, alimentación y reproducción, permite que las buenas prácticas sean repetibles, controlables por la propia empresa y demostrables a terceros*

Estas prácticas son condición básica para producir y proveer materia prima láctea para Mastellone Hnos., **razón por la cual se considera primordial apoyar a nuestros productores para lograrlo.**

Servicio al productor

Es clave mantener una óptima relación con nuestros socios estratégicos que son cada uno de nuestros tamberos. Para ello fue creado el Departamento de Compra de Materia Prima a fines de la década del '60, con el objetivo central de tratar de dar apoyo, tanto técnico como económico – financiero, a los productores tamberos para lograr superar los problemas de calidad y abastecimiento reinantes en dicho momento. Hoy en día la empresa cuenta con dicha estructura totalmente afianzada, donde sus integrantes velan por el cumplimiento de las estrategias de la compañía y están atentos para conocer los problemas de los productores, planteando planes de acción para su apoyo, asesorando o capacitando a los mismos cuando esto sea una necesidad.

De esta manera dicho sistema de trabajo permitió, a lo largo de la historia, notables avances para lograr que el consumidor cuente los 365 días del año con productos de máxima calidad y el productor con el apoyo técnico-económico necesario para contar con las metodologías de trabajo e instalaciones al más alto nivel internacional.

Entre otros hitos podemos mencionar:

- El aumento del volumen de leche, mejorando la calidad de la misma y los

- problemas de abastecimiento en época de baja producción;
- La reconversión de tambos apuntando al aumento de la producción y calidad de cada uno.
- El sistema de comercialización implementado establece parámetros de bonificaciones que incentivan el logro de los mejores estándares de calidad con beneficio económico para el remitente.
- Asegurar que toda la leche “La Serenísima” es oficialmente Libre de las enfermedades de Brucelosis y Tuberculosis, certificadas por el Servicio Nacional de Calidad Agroalimentaria (SENASA), y que esta misma tiene un recuento de bacterias previo a su primera pasteurización de menos de 100.000 UFC/ml.

Por medio de la adopción de esta metodología de trabajo con un Departamento exclusivo para la atención de los productores, permitió la creación del “*Programa de Productividad Tampera*” con el cual Mastellone Hnos., luego de la crisis económica que sufrió nuestro país a fines de 2001, decidió intensificar la inversión en la recuperación de la capacidad productiva de los tambos, con la finalidad de ofrecer las mejores opciones posibles para incrementar la productividad y rentabilidad de nuestros remitentes, fortaleciendo así el vínculo comercial. Esta línea de trabajo conocida como *Servicio al Productor*, se apoya en la tarea de un equipo de trabajo (“facilitadores”), integrado por un representante del Departamento de Compra de Materia Prima de toda nuestra cuenca lechera, quienes analizan la demanda de insumos y servicios, a la vez de procurar la actualización y seguir cubriendo las necesidades de los productores.

Como herramienta fundamental, este programa tuvo como estrategia de acción la implementación de un financiamiento especial: recuperó la posibilidad el productor de comprar los productos necesarios, en cuotas valorizadas por el precio de la leche, esto es, actualizadas al valor de lo que producían, brindándole así un marco de confianza y seguridad.

Actualmente el Programa continúa con la prestación de los siguientes servicios:

Insumos, equipamiento y financiación

Insumos para la producción

Semillas, fertilizantes, agroquímicos, bolsas y mantas. Combustibles, gas oil y lubricantes. Productos veterinarios.

Equipamiento

Acuerdos con primeras marcas, para la compra de equipos de frío, grupos electrógenos, máquinas de ordeñar, y sus componentes y breteles y comederos.

Productos para higiene del tambo

Convenios con empresas elaboradoras de productos de higiene, para el lavado de máquinas de ordeñar, tanques de enfriamiento y para las instalaciones del tambo.

Asistencia financiera

Gestión de líneas de créditos en Bancos de primera línea a tasas y plazos preferenciales.

Servicios

Capacitación

Asesoramiento de primer nivel en calidad de leche, nutrición animal, fertilización del suelo, a través de profesionales idóneos.

Análisis de suelo y semillas

Asistencia ofrecida a través de convenios firmados con prestigiosos laboratorios.

Análisis y diagnósticos sobre instalaciones

Convenios con las empresas proveedoras de equipos, para realizar mejoras en su establecimiento y en las condiciones de trabajo de su personal.

Cobertura de Salud

Servicio asistencial médico integral.

Laboratorio

Análisis de muestras

Posibilidad de analizar muestras de leche en nuestros laboratorios, para poder tener un seguimiento pormenorizado que le permita realizar una correcta toma de decisiones.

Asesoramiento en calidad de leche

Profesionales capacitados, que lo visitan periódicamente, para atender sus consultas y asistirlo en la obtención de materia prima de máxima calidad.

Clasificación de la materia prima

Una pieza clave para poder brindarles a nuestros clientes productos, cada día, de mejor calidad es poder clasificar la materia prima láctea de acuerdo a los parámetros que la caracterizan. Para ello, la compañía dio un paso fundamental que fue instalar seis plantas clasificadoras ubicadas estratégicamente en nuestra cuenca lechera. Esto nos permitió lograr sensibles mejoras en nuestros productos, y contar con instalaciones y equipamientos que nos permiten cumplir los más altos estándares internacionales y mejorar los servicios al productor, dentro de los cuales podemos mencionar:

- Posibilitó diferenciar la leche de acuerdo a su calidad inicial. Permitiendo actualmente clasificar la leche según:
 - su calidad sanitaria, asegurando que los productos La Serenísima son oficialmente libre de enfermedades de Brucelosis y Tuberculosis los 365 días del año.
 - su calidad higiénica, asegurando que el recuento de bacterias es menor a 100.000UFC/ml. para los productos La Serenísima.
- Poder analizar la totalidad de la materia prima entregada por el productor e informarle los resultados, lo que le permite a ésta evaluar la calidad de su producto entregado, trabajando de esta manera en forma preventiva, mejorando día a día la calidad de la materia prima entregada.
- Poder almacenar y conservar la materia prima clasificada en óptimas condiciones a la espera de su procesamiento.
- Generar y mantener la información suficiente para contar con una óptima trazabilidad de la materia prima.

2) Procesos productivos

Otro eslabón fundamental para asegurar la inocuidad y calidad de nuestros productos, es elaborarlos por medio de procesos confiables, estandarizados y con personal capacitado y conciente de la importancia que tienen los mismos para nuestros

consumidores. Esto es posible debido a que contamos con:

Instalaciones y procesos con tecnología de excelencia, que permiten elaborar los productos, manteniendo la calidad original de la Materia Prima y que cuente con seguridad necesaria para prevenir incidentes que puedan afectar su inocuidad.

Envases y sistemas de envasado aséptico de última tecnología que asegura la calidad e inocuidad del producto hasta su consumo.

Todas las instalaciones están diseñadas de acuerdo a lo que rigen las Buenas Practicas de Fabricación, contando con sistemas de lavado en el lugar (CIP), que permiten optimizar la higiene del equipamiento.

Ambiciosas rutinas de control tanto para la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados, que nos permiten mantener los procesos bajo control. La frecuencia de dichos controles tiene en cuenta su historia y la relevancia que tiene el parámetro medido para la calidad del producto y para la salud del consumidor.

Todos los procesos estandarizados teniendo en cuenta normativas nacionales e internacionales, nos permiten garantizar la Seguridad y Calidad de los productos elaborados, así como el cuidado de nuestro personal y un trato responsable del Medio Ambiente, lo que en conjunto contempla la salud de todos aquellos que se ven influenciados por el accionar de la empresa. Para ello se tomaron como referencia para su desarrollo las mas reconocidas normas nacionales e internacionales como podemos mencionar:

- Gestión de Calidad: ISO 9001:2000
- Seguridad Alimentaria (HACCP: Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control).
- Gestión Ambiental: ISO 14001:2004
- Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional: OHSAS 18001:1999

*La implementación de nuestro Sistema de Gestión constituye una herramienta netamente preventiva, y se enmarca dentro del compromiso de Mastellone Hnos. declarado en la Política de Calidad y Medio Ambiente de **satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas.***

3) Productos elaborados

Mastellone Hnos. ha sido una Empresa adelantada en cada etapa de su vida y lideró los principales cambios producidos en la industria láctea nacional.

El abastecimiento del mercado interno “en tiempo y forma”, es primordial en la filosofía empresarial. Por este motivo, basada en el concepto arraigado históricamente del conocimiento popular sobre la relación “leche-salud”, el constante desarrollo de productos ha sido uno de los ejes del crecimiento alcanzado por Mastellone Hnos.

En este sentido, la empresa ha sido protagonista de diversos lanzamientos en el mercado argentino, una extensa familia de productos, que llega a una amplia gama de clientes-consumidores.

Mastellone Hnos. a partir de su principal responsabilidad y en pos de trabajar para el cuidado de la salud del consumidor, a través de su marca La Serenísima ha sido pionera en el lanzamiento de productos funcionales, especialmente enfocados para diferentes públicos, los cuales producen beneficios para la salud y contribuyen a reducir el riesgo de contraer enfermedades y/o su incidencia negativa sobre el organismo.

En la actualidad, Mastellone Hnos. cuenta con seis líneas de leches funcionales: extra calcio natural, con hierro, Serecol –contiene fitoesteroles y omega3-, deslactosada, descremada Ser con fibra activa. También ha desarrollado leches infantiles que contienen sustancias específicas para la nutrición y el cuidado de los niños en cada etapa de crecimiento.

2. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

1) Calidad de de la Materia Prima Láctea

Tambo

- Con el apoyo de Mastellone Hnos., los tambos cuentan con la infraestructura, una metodología de trabajo estandarizada y conocimientos para proveer una materia prima de excelencia.
- La leche utilizada, proviene de tambos oficialmente Libres de Brucelosis y Tuberculosis, y contiene menos de 100.000 bacterias/ml.

Servicio al productor

- Con la creación del Programa de Recuperación de la Productividad Tampera, se logró la aceptación del 50% de los propietarios remitentes a la compañía, constituyendo una ventaja diferencial y estratégica en la toma de decisiones, que les permitió cubrir sus necesidades y conseguir un crecimiento de producción, marcadamente superior al logrado por aquellos que no se incorporaron al programa.
- Estas medidas, resultaron fundamentales para la continuidad de muchos tamperos, pero sobre todo, posibilitaron el fortalecimiento de nuestros remitentes logrando que en el otoño de éste año se superara un 46% los promedios del 2002 e incluso en un 6% los del otoño de 1999.

Clasificación de la materia prima

Mastellone Hnos. es la única empresa del país que cuenta con este tipo de instalaciones, en las que se clasifica la leche cruda según su pureza.

- Esto nos permite que sólo la leche con menos de 100.000 bacterias/ml. será materia prima seleccionada para elaborar los productos para su marca La Serenísima.

2) Elaboración de productos

- El control final de la leche cruda se realiza en el instante previo a la pasteurización las 24 hs. del día, los 365 días del año, garantizando de esta manera en todo momento la pureza de la materia prima de los productos de Mastellone Hnos.
- La tecnología utilizada en los procesos de nuestros productos, nos ha permitido que los mismos sean elaborados de una manera segura, alcanzando la calidad final esperada por el cliente, realizando dichos procesos de forma segura y manteniendo bajo control los impactos ambientales.
- Recertificación de la norma ISO 9001:2000 – Para los procesos de Clasificación de leche cruda. Recepción de leche y producción, envasado, almacenamiento y venta de leche en polvo. Envasado y venta de leche pasteurizada y ultrapasteurizada. Almacenamiento y despacho de leche estéril. Inspección de productos terminados almacenados para la venta en el depósito de la empresa de distribución de los productos de Mastellone Hnos.
- Certificación de la norma ISO 14001:2004 – En el principal complejo industrial de

la compañía, ubicado en la localidad de General Rodríguez (Buenos Aires).

- Validación, por parte del SENASA, del HACCP de los productos suero de queso y leche en polvo, elaborados en las plantas N° 4 y N° 5.
- Validación de la norma ISO 17025:1999 por parte del INTI-Lácteos para el laboratorio de calibración que asegura las correctas mediciones de los equipos que se utilizan para analizar la recepción de la leche proveniente de los tambos.
- Certificación del recuento de bacterias antes de la pasteurización (menos de 100.000UFC/ml.) por parte del INTI-Lácteos.
- Demostrar a las partes interesadas, como lo son los clientes, autoridades, organismos independientes de certificación la forma de realizar nuestros procesos.

3) Productos elaborados

- La empresa abastece a más de 75.000 puntos de venta en todo el país con todas sus líneas de productos y logre llegar a toda la geografía con un mismo precio.
- Se comercializan por día unos 100.000 litros de leches funcionales.
- Como es política de la compañía, durante el año 2005, se dio prioridad al abastecimiento del mercado interno por sobre la exportación, lo que provocó un aumento de los volúmenes de venta.

Mastellone Hnos., difunde su accionar y desempeño de todas las actividades que realiza, por medio de su 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 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).

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la "Comunicación sobre el Progreso", por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: "Mastellone Hnos. apoya y respeta los derechos humanos."

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

2- No ser cómplice de abusos de derechos humanos

2. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

Mastellone Hnos. apoya y respeta los derechos humanos en su Código de Ética, y establece medidas a tomar en el caso de abusos de derechos.

En esta comunicación del Progreso Mastellone Hnos. reafirma su compromiso con los principios del Pacto Global y los valores que el mismo promueve, los cuales se contemplan 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.

También establece que como en toda buena comunidad, cuida de sus integrantes. Cumple y hace cumplir las normas de higiene y seguridad en el trabajo y procura un ambiente y clima agradable para todos sus integrantes.

Por tal motivo, lleva a cabo diversas políticas, programas, acciones, con el objetivo de resguardar la salud, el bienestar, la seguridad, la formación y educación de todos los que integran esta gran familia.

Visitas a Planta

Mastellone Hnos. siempre comprometidos con la comunidad en la que se encuentra inserta, abre sus puertas diariamente permitiendo a sus 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.

Las visitas a la Planta Industrial generan un vínculo directo entre Mastellone Hnos. y la comunidad, permite al público acercarse no solo al sector industrial, sino también hacia sus recursos humanos. El sector de visitas enfoca sus acciones mayormente hacia los estudiantes (en todos los niveles) de colegios públicos de bajos recursos, jubilados y pensionados, sin desatender las demandas de otros grupos de interés.

Las visitas cumplen una doble función. Por un lado, permitir a los públicos conocer la manera en que Mastellone Hnos. elabora sus productos garantizando la máxima calidad, y por el otro, contribuir en la educación de distintos sectores de la sociedad.

Las acciones que realiza el sector de visitas son las siguientes:

- Presentar a la empresa y dar a conocer sus orígenes y evolución.
- Transmitir los valores de Mastellone Hnos.
- Explicar los procesos de elaboración de productos, detallando parámetros de calidad y normas de seguridad e higiene.
- Transmitir las acciones de la empresa en el cuidado del medio ambiente.
- Degustación de productos.

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.

La empresa abrió este Departamento para canalizar aquellos pedidos fundamentalmente de escuelas primarias que solicitaban cubrir una de las necesidades básicas, la copa de leche. La realidad socio económica actual ha llevado a atender otras demandas de diversa índole. También responde a algunos casos particulares donde se requieren leches funcionales, como base insustituible en la alimentación.

Las acciones que realiza el sector son las siguientes:

- Provee de forma periódica o eventual leche en polvo o leche fluida, haciéndonos responsables en todos los casos de la entrega.
- Colabora con la educación, donando a diversas escuelas nuevas herramientas, como es el caso de las donaciones de PC.
- Contribuye económicamente a la mejora edilicia, ya sea con contribuciones económicas o con materiales a distintas instituciones.

Pasantías y apoyo a los colegios: Programa de vinculación con Escuelas Técnicas

Mastellone Hnos. SA. desde siempre fomentó el crecimiento para las diferentes comunidades con las cuales le corresponde interactuar. Entendiendo al crecimiento como el producto entre la educación y el empleo.

Mastellone Hnos. SA. junto con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié de General Rodríguez unieron esfuerzos para trabajar en proyectos que permitan achicar la brecha existente entre la realidad educativa y la realidad industrial. Cuando comenzó el programa la Empresa enfrentaba cambios tecnológicos que implicaban contar con personal especializado. La situación nos lleva a trazar proyectos con intereses comunes, basados en el compromiso y la responsabilidad para alcanzar los objetivos fijados:

El primer objetivo que se trazó fue el desarrollo de la especialidad electrónica; el colegio contaba con una única especialidad: electromecánica. Este desafío implicó gestar desde los cimientos el espacio físico, humano y técnico para dar aplicación a los contenidos del programa de electrónica.

Para llevar adelante el proyecto, dos cosas resultaron claves, la efectiva gestión del colegio en la presentación del pedido de creación de la nueva especialidad ante las autoridades competentes y el apoyo brindado por la empresa en lo referente a planificación del equipamiento e instrumental inicial para el desarrollo de las prácticas y el asesoramiento a los docentes para la puesta en práctica de los mismos.

Posteriormente se trabajó en los siguientes objetivos:

Pasantías para alumnos: La misión de esta experiencia es integrar conocimientos técnicos- académicos con la práctica empresarial. Proporcionando beneficios para todos los involucrados, la empresa trazaría un canal para formar potenciales técnicos, los alumnos harían su primera experiencia laboral otorgándoles mayor empleabilidad a futuro y la escuela lograría articular lo académico con la práctica profesional.

El programa se implementaría con la participación de tutores por ambas partes y la función de ellos sería velar por el desarrollo de las pasantías, implicando esto, reuniones periódicas para efectuar un seguimiento focalizado en cada uno de los alumnos, para detectar problemáticas frecuentes, nivel de los alumnos, tareas que realizan, conocimientos académicos vs. necesidades reales, etc.

Capacitación para docentes en la empresa: este objetivo se orienta a integrar a los profesores en actividades realizadas en la empresa con el fin de: fomentar la actualización técnica y aspectos sobre higiene y seguridad, fortalecer los perfiles profesionales de los docentes, los cuales transfieren la adquisición de los nuevos

conocimientos a los alumnos y a sus pares docentes e incentivar el desarrollo de actividades en común afianzando lazos de comunicación, unificando criterios entre profesionales de la empresa y docentes.

Escuela como proveedor de capacitación para empleados de la empresa: este proyecto permite a la escuela optimizar el uso de las instalaciones, brindar a los profesores un espacio de desarrollo profesional más exigente y generar recursos económicos que le permitirán invertir en nuevos equipamientos. Por otro, la empresa ofrece a sus empleados un espacio diferente de capacitación, entiende que por las fluidas relaciones, la escuela conoce las necesidades y la cultura de la organización convirtiéndose en elementos fundamentales para alcanzar actividades acordes al perfil y requerimientos de la empresa.

Con esto no solo se busca adquirir conocimientos, sino también abrir puertas de comunicación que permitan intercambiar experiencias, compartir vivencias.

Posteriormente las acciones de mantener el nivel tecnológico y afianzar la carrera, continuaron y fue así como a través de Crédito Fiscal se llevaron adelante las siguientes acciones:

- 1997 – Instalación de Centro de Manufactura Integrado por Computadoras (CIM).
(Permite realizar prácticas de control de procesos por PC.)
- 2000 – Instalación de Laboratorio de Hidráulica – Electro hidráulica.
(Permite realizar prácticas y ensayos para equipamiento hidráulico.)
- 2002 – Instalación de Laboratorio de Neumática – Electro neumática.
(Permite realizar prácticas para instalaciones con equipamiento neumático.)
- 2002 – Instalación de Laboratorio de Comunicaciones Industriales para el área electrónica.
(Permite el control de procesos industriales y comunicaciones industriales.)
- 2005 – Se instala equipamiento de informática destinado al Laboratorio de Computación.

Estas instalaciones trajeron aparejados nuevos espacios de aprendizaje.

Personal de Mastellone Hnos SA y docentes participaron en diferentes actividades de capacitación que proporcionaban el conocimiento para la utilización de los equipos. Estas actividades fueron brindadas por el Instituto Nacional de Educación Tecnológica y empresas proveedoras.

Esta fluida relación permitió a personal de Mastellone Hnos. dictar actividades de capacitación utilizando las instalaciones del colegio.

En 1995 egresa la primera promoción de Técnicos Electrónicos habiendo participado del programa de pasantías laborales en los talleres de la empresa. Acción que se repite en la actualidad.

La optimización de las relaciones entre la Compañía y la Escuela impulsó un crecimiento mutuo. Ya que ambas pusieron sus canales de comunicación a disposición del proyecto.

La escuela ve ampliada su red de contactos. Las acciones desarrolladas junto a Mastellone Hnos. SA le permitió acceder a proveedores de equipamientos, trabajar desde el lugar de asesor y proveedor de capacitación junto a otras empresas de la zona y a su vez estos logros le permitieron ubicar al colegio en un lugar destacado en el ámbito educativo, fortaleciendo los vínculos con otras escuelas de la Provincia de Buenos Aires que ven a la Escuela de Educación Técnica N° 1 “Javier Tapié” como un modelo a seguir.

El colegio por su gestión innovadora y responsable, a lo largo de los años ha conseguido convertirse en una institución modelo dentro de la provincia de Buenos Aires.

Situación que lo destaca y lo ubica como un lugar de preferencia para todos aquellos que quieran seguir carreras técnicas.

Por su parte la empresa hoy cuenta con un mercado laboral más competitivo y heterogéneo. Y encuentra en la Escuela un potencial proveedor para desarrollar actividades de capacitación.

Los programas de pasantías fueron afianzándose en la empresa y en la escuela, generando oportunidades futuras para todos los participantes del programa. La Empresa encontró una fuente para incorporar personal especializado, los alumnos hacer sus primeras experiencias laborales y la escuela se mantiene cerca de la realidad industrial.

Mastellone Hnos SA. también realizó actividades conjuntas con otros colegios, durante el año 2005, la ayuda económica, mediante crédito fiscal les permitió adquirir el siguiente equipamiento:

Escuela: EET N° 1 de Salliqueló, Provincia de Buenos Aires

Proyecto: "Implementar Nuevas Tecnologías del Sector Industrial"

Laboratorio de Neumática y Refrigeración (Parte del equipamiento: 1 Tablero didáctico de Entretenimiento Neumático, 1 Tablero ENC en Electroneumática, 1 Tablero Didáctico REF en entretenimiento de refrigeración, 1 Compresor Monofásico para la instalación de aire)

Además la Empresa implementó durante el año el Programa de pasantías con alumnos, bajo la misma mirada que las pasantías en la Planta de General Rodríguez. Y actuó de nexo para que docentes de la EET N°1 Javier Tapié de General Rodríguez capacite a los docentes en la utilización de los equipos.

Escuela: EET N° 1 de Trenque Lauquen, Provincia de Buenos Aires

Proyecto: "Formación Tecnológica Actual"

Laboratorio de Neumática y Refrigeración (Parte del equipamiento: 1 Tablero didáctico de ENC en Electroneumática, 1 Tablero Didáctico REF en entretenimiento de refrigeración, 1 Compresor Monofásico para la instalación de aire)

Con esta institución se vienen realizando programas de pasantías con alumnos desde el año 2000, contando actualmente con un grupo de técnicos que surgieron de esta experiencia.

Escuela: Centro de Formación Profesional N° 401 del Distrito de General Rodríguez

Proyecto: "Capacitar a los Sectores Carenciados con Nueva Tecnología en el Área de Informática"

10 Equipos de PC

Escuela: Escuela Agropecuaria N° 1 de 30 de Agosto, distrito Trenque Lauquen, Provincia de Buenos Aires.

Proyecto: Elaboración de Chacinados

Sala de Procesos de Elaboración y Peladero (Parte de equipamiento: 1 escaladora automática, 1 Peladora, 2 Freezer horizontales, 1 Heladera Carnicera, 1 Mesada de Acero Inoxidable).

Escuela: Centro de Formación Profesional N° 402 del distrito de General Rodríguez.

Proyecto: "Capacitación en conservación de Alimentos".

Sala de Procesos de Elaboración (Parte del equipamiento entregado: 2 Acidímetros Dornic, 10 Butirómetros, 1 Lactodensímetro-termo, 2 Mesadas de Acero Inoxidable).

Pasantías Universitarias

Mastellone Hnos. considera que las pasantías universitarias son una fuente importante de factores humanos 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, Mastellone Hnos. ha firmado convenios con prestigiosas universidades públicas y privadas.

Hoy la empresa cuenta con un importante número de profesionales que nacieron de estos programas.

Solidarísimo

Nueva acción solidaria La Serenísima: Este año con las Fundaciones del Hospital Garrahan y del Hospital de Niños de Córdoba.

Por tercer año consecutivo, La Serenísima presentó su campaña Solidarísimos 2005 para colaborar junto a los consumidores, en esta edición, con la **Fundación de Hospital Nacional de Pediatría J.P.Garrahan y la Fundación del Hospital de Niños de la Santísima Trinidad de Córdoba.**

Del 7 al 30 de noviembre de 2005, por la compra de cada producto de La Serenísima, las empresas (Danone y Mastellone Hnos.) donaron un centavo con la finalidad de reunir **un fondo de un millón de pesos** – 500 mil pesos para cada institución- para continuar ayudando en la tarea de diagnóstico y tratamiento de niños de bajos recursos con enfermedades del corazón.

Panel Sensorial

Un control organoléptico más que especial

En el mes de septiembre de 2004, la empresa participó en un encuentro organizado por el Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sostenible. En esta ocasión se presentaron casos de empresas que trabajan con paneles de no videntes en temas sensoriales.

Nos pareció más que interesante evaluar la posibilidad de llevar a cabo una experiencia de este tipo. Iniciamos contactos con la autoridad del Programa de Inserción Laboral de la Población Ciega, cuya finalidad es equiparar las oportunidades laborales de las personas con discapacidad visual, para su incorporación a la vida productiva bajo la misma premisa de su integración a un empleo, como así también, con la Consultora STG y con las empresas que actualmente utilizan este servicio.

A partir de ese momento se tomó la decisión de hacer una prueba piloto, para poder trabajar en el futuro con el apoyo de un panel sensorial conformado íntegramente por personas ciegas, siendo una importante ayuda para los paneles que actualmente están conformados en la empresa.

En el mes de febrero de 2005 se dictó una capacitación a cargo de instructores de Mastellone Hnos. a las personas que conformarían parte del mismo.

A partir del mes de marzo se inició el trabajo del panel, siendo el objetivo, en una primera etapa, el control de calidad sensorial de leches fluidas, con la proyección a desarrollar esta técnica sobre otros tipos de productos.

El panel trabaja dos días por semana y personal del Laboratorio de Control de Calidad se encarga de hacer llegar las muestras para que puedan hacer las evaluaciones solicitadas.

Hasta el momento se puede decir que esta experiencia esta dando los resultados

pensados al inicio.

Departamento de Información Estudiantil

Por medio del Departamento de Información Estudiantil la compañía brinda herramientas para que los jóvenes progresen, para que consoliden sus proyectos y puedan ofrecer al mundo trabajo de calidad. Se realiza un aporte educativo tanto humano como profesional para formar jóvenes responsables, que puedan resolver problemas acorde a sus diversos niveles educativos, que participan y están interesados en su desarrollo y en su crecimiento personal y profesional.

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. Contestar cuestionarios o inquietudes de futuros profesionales con el soporte de la Dirección Técnica, Desarrollo, Comercialización, y el Departamento de Información Nutricional. Canalizar las consultas de profesionales de Salud a este departamento o indicar a donde dirigirse en el caso de tratarse de consumidores. Coordinar las visitas a planta de aquellos estudiantes que estén realizando trabajos sobre la Empresa y deseen visitarla a modo de cumplimentar dicho estudio.

La finalidad de dicho departamento es la de facilitar 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 se realizará un aporte educativo para el desarrollo tanto humano como profesional.

Las acciones que realiza el Departamento de Información Estudiantil son las siguientes:

- Presentar a través de material bibliográfico a la Empresa, sus orígenes, evolución tecnológica, Calidad y Capital Humano.
- Explicar no solo los procesos de elaboración de sus productos, sino abarcar toda la cadena productiva, desde el tambo hasta su comercialización.
- Transmitir la Responsabilidad Social de la Empresa hacia el cuidado del Medio Ambiente.
- Adecuar el contenido de dicha información a la demanda según el nivel educativo.
- Fortalecerla con folletería.

3. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Visitas

-Visitantes en el período 2005: 80.000 personas

-Delegaciones: más de 2.000 delegaciones

-Promedio de personas por día: 300 personas.

-Promedio de personas por delegaciones: 40 personas.

-El 49% de las visitas son estudiantes de escuelas primarias

-El 22% de las visitas son estudiantes de escuelas secundarias

-El 16% de las visitas son jubilados y pensionados

-El 8% de las visitas son estudiantes de universidades y escuelas terciarias

-El 4% son familias de colaboradores

Donaciones

-En el año 2005 se donaron \$ 87.962 lo que equivaldría en litros de leche a 84.013 o

336.055 vasos de leche.

-Se equipó un auto bomba con un tanque de acero inoxidable

-Se destinaron \$ 19.950 para refacciones edilicias de escuelas, tratamientos médicos u operaciones.

Pasantías y apoyo a los colegios

En el año 2005 hubo un total de 27 pasantes. Los mismos ingresados por especialidad educativa fueron el 26% especialidad Industrias de Procesos y el 74% Especialidad Electrónica/ Electromecánica.

Pasantías Universitarias

Durante el año 2005 hubo un total de 35 pasantes. La distribución de los mismos por áreas fue la siguiente: 26% Recursos Humanos, 11% Relaciones Públicas, 39% Comercialización, 6% Área Industrial, 6% Compra de Materia Prima, 6% Auditoria, 3% Compras y Comercio Exterior.

De los mismos el 40% ingresado fueron de sexo femenino y el 60% de sexo masculino, esto debido a las características de cada puesto requerido.

Solidarísimo

En el año 2005 se recaudaron \$1.013.245 que fueron distribuidos en partes iguales entre las dos Fundaciones.

La **Fundación de Hospital Garrahan** destinó el monto recaudado para la compra de un **sistema de ultra sonido para eco cardiografía para el diagnóstico no invasivo de las afecciones cardiovasculares** que requieren una intervención quirúrgica inmediata.

Por su parte, la **Fundación del Hospital de Niños de Córdoba** utilizará la donación de La Serenísima para el **equipamiento de una unidad exclusiva para tratamiento post operatorio cardiovascular** consistente en **respiradores, incubadoras, camas articuladas**, entre otros equipos.

Sobre la Campaña Solidarísimos 2003 y 2004

Con los fondos recaudados durante la primera y segunda edición de Solidarísimos, fueron intervenidos quirúrgicamente 32 niños menores de un mes de vida (entre 5 y 30 días de vida), procedentes de hospitales públicos, quienes nacieron con problemas cardíacos congénitos y necesitaban ser intervenidos en forma urgente.

Asimismo, la mitad del monto recaudado en la edición 2004, se destinó al acondicionamiento de una sala del Hospital Garrahan para albergar un resonador magnético –el primero en la Argentina dentro de un hospital público- que permitirá tratar patologías como malformaciones, tumores, algunos tipos de cáncer, pacientes transplantados, entre otras.

Departamento de Información Estudiantil

En el año 2005 se respondieron 3.383 solicitudes, de las cuales 2.109 se contestaron por correo postal y las restantes por e-mail.

-Las carreras universitarias más demandantes son: Nutrición, Administración de Empresas, Comercialización, Publicidad, Comunicación.

-Entre las carreras terciarias se destacan Gastronomía y Profesorados.

-Se coordinaron 62 grupos de estudiantes a la planta de General Rodríguez.

-Los universitarios representan el grupo educativo más demandante.

Mastellone Hnos., difunde el desempeño de las acciones mencionadas por medio del Departamento de Relaciones Públicas, el Departamento de Información al Consumidor,

el Departamento Técnico, el Departamento de Marketing y el Departamento de Información Estudiantil. Dichos departamentos se encuentran vinculados con los diversos actores sociales y tiene la función de responder a las inquietudes que puedan plantearse.

Internamente, se comunican a través de la revista interna “Entre Nosotros”, las carteleras y por medio del Departamento de Capacitación, Empleos y Desarrollo.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: *“Relación con las asociaciones sindicales”.*

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

- 3- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.

3. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

Mastellone Hnos. mantiene 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) está garantizada mediante el cumplimiento de todos los beneficios que le son propios, aún más allá de los requerimientos legales.

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.

4. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

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.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: *“Prevención de la salud y seguridad del personal”.*

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

4- Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

4. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

Para Mastellone Hnos. el personal es uno de los pilares fundamentales dentro de la organización. En función de ello, a lo largo de sus 76 años de vida, ha priorizado 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 se vienen realizando diferentes actividades tendientes a garantizar la salud y la seguridad del personal.

El compromiso de los proveedores y de los prestadores de servicios con esta política constituye un criterio de selección.

La Serenísima “Libre de Humo”

En el mes de agosto de 2001 la empresa lanzó una campaña con el objetivo de eliminar los hábitos de fumar dentro de las instalaciones de todas las empresas del grupo denominada: “*La Serenísima libre de humo*”.

Para llevarla a cabo se realizaron una serie de acciones entre las que se destacan: la comunicación masiva en donde se informaron los motivos y el objetivo final del programa. Luego, se entregaron desplegados a todo el personal de la empresa con más información de la campaña y datos estadísticos sobre los daños que provoca el tabaco. Posterior a esto, se comenzó con un test dirigido a los fumadores, el cual arrojó datos sobre dependencia y motivación para abandonar el hábito de fumar.

Como consecuencia, se desarrollaron charlas dirigidas a los fumadores de la empresa, a cargo de los profesionales del Servicio Médico, de las cuales participaron 400 personas. En la primer etapa se abordaron temas relacionados con la motivación para abandonar el hábito de fumar, mientras que en la segunda, se trabajó, por medio de los responsables de área de Medicina Laboral interna, directamente con el tratamiento, el cual se llevó a cabo no solo con la asistencia personalizada mediante charlas informativas sino que también se le dio la posibilidad a los empleados de adquirir diferentes métodos para poder contener la ansiedad.

Con el objetivo de brindar una mayor contención a aquellos que lo creían necesario, la Empresa decidió hacer extensivas al grupo familiar primario, las charlas que oportunamente recibieron los empleados fumadores. Para ello, se completaron formularios que fueron remitidos a Servicio Médico.

La política “libre de humo” se implementó en el mes de marzo de 2002, con el énfasis puesto en la prevención de la salud de todos los que integramos Mastellone Hnos. Por este motivo, la empresa se ha inscripto ante el Ministerio de Salud y Ambiente para obtener la certificación. Como producto de esta, ha recibido la verificación de que cumple con los requisitos y hoy no solo nos permite darnos la posibilidad de tener una comunidad laboral mucho mas sana, sino también el reconocimiento por parte del Gobierno de la Nación al otorgarnos la certificación de EMPRESA LIBRE DE HUMO DE TABACO, en el Complejo Industrial de General Rodríguez, extendido el presente el 18 de noviembre de 2004.

Vacunación Antigripal

Es política de la compañía y llevada a cabo por el Servicio de Medicina Laboral de la empresa, la cual desde hace mas de siete años y de manera ininterrumpida, permite a los colaboradores acceder durante los meses de otoño, en forma gratuita, a la vacuna en las instalaciones médicas de la empresa.

a. Detección y control de Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

En este último año se adoptó un 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.

Dicho proceso 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 se conformó 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 Mastellone Hnos., se consideró también el cuidado de todos aquellos que realicen trabajos dentro de la compañía (como lo son las empresas contratistas y subcontratistas), ya que para Mastellone Hnos. la relación con dichas empresas es concebida a largo plazo, por eso se les pide 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, se ha implementado un Sistema Informático que impide el acceso del personal de las empresas que no cumplen con los requisitos de seguridad definidos.

ii) Capacitación y entrenamiento del personal.

ii.1 Capacitación programada

Alineado con la premisa de que Mastellone Hnos. entiende que los resultados solamente pueden ser alcanzados por personal debidamente educado. En función de ello y enmarcado dentro de su ambicioso plan de capacitación, se efectuó una capacitación personalizada de cada uno de los empleados que prestan servicios para la compañía, de cuales son sus condiciones laborales, educándolos fuertemente sobre cual es el rol que ellos deben desempeñar para realizar su jornada laboral sin que su salud se vea afectada. Estas jornadas tuvieron como fin el de crear un espacio de confianza tendiente a que el personal evacuara todas sus dudas, y en consecuencia se generó un canal de comunicación que permite que el personal proponga acciones para mejorar su calidad de trabajo. Todas las sugerencias recibidas son analizadas y las mismas pasan a ser parte del “plan de mejoras en seguridad” de la compañía. Este tipo de capacitación se realiza en forma anual para la totalidad del personal de la empresa.

ii.1 Entrenamiento de ingresantes

Con el objetivo de que cada una de las personas que ingresa a la compañía sea consiente de que parte de su día estará realizando actividades en una planta industrial y en consecuencia puede estar sometido a condiciones que pueden llevar a producir algún tipo de alteración en su calidad de vida, en el año 2005 se ha implementado una metodología de entrenamiento de todo el personal ingresante que permite asegurar que el mismo conozca las condiciones de seguridad antes de su inicio de tareas. El ejercicio consiste en un entrenamiento sobre reglas generales de seguridad, y posteriormente en las actividades propias a desarrollar en el puesto de trabajo.

iii) Análisis de prácticas inseguras y su remediación.

La empresa considera en este aspecto que los accidentes y enfermedades de trabajo pueden ser evitados mediante la aplicación de medidas preventivas y de protección en todas las etapas de un proceso de trabajo. La ocurrencia de accidentes además de ser un hecho lamentable, nos lleva a analizar las causas que lo provocaron para evitar su repetición. Además de la investigación que llevamos adelante por cada accidente ocurrido, semanalmente realizamos reuniones con los responsables del control de estos aspectos y el Director de Recursos Humanos donde se analizan todos los accidentes ocurridos en nuestros establecimientos y se disponen de medidas correctivas para evitar su reiteración.

5. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Campaña La Serenísima Libre de Humo

De un total de 2458 colaboradores, 512 personas abandonaron el hábito de consumo dentro de las instalaciones de Mastellone Hnos. De estas personas, el 25% abandonó definitivamente el hábito del tabaco.

Obtuvimos los siguientes reconocimientos:

-Certificado de Empresa Libre de Humo, otorgado por el Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación, en noviembre de 2004, al Complejo Industrial de General Rodríguez.

-Premio ISALUD 2004, otorgado por el Instituto de la Salud, Medio Ambiente, Economía y Sociedad, en diciembre de 2004.

-Vacunación Antigripal: en el año 2005 fueron vacunados 900 empleados. Cabe destacar que dicha campaña es de libre elección.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

- Conocimiento acabado de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.
- Determinación de medidas de control para cada una de las actividades de cada puesto de trabajo que aseguren la salud del personal.
- El análisis detallado de cada puesto de trabajo con el personal propio que realiza la actividad, ha permitido generar conciencia y comprensión por parte del mismo de la importancia que tiene cumplir con las normas de seguridad aplicable. Siendo ellos mismos quienes pregonan la realización de actos seguros y la resolución de condiciones inseguras, logrando de esta manera su propio beneficio en el ambiente laboral.
- Dentro de la capacitación anual programada en materia de seguridad, la adopción de esta metodología de análisis ha permitido que la misma se efectúe sobre los problemas reales a los que está expuesta cada persona.
- Generación de una vía de comunicación con el personal, que permita que este mismo sea quién evalúe y proponga acciones de mejora.
- Se adoptó un sistema de entrenamiento del nuevo empleado que permite que las personas no ingresen a realizar su actividad hasta que no se haya concluido con la educación de la misma en los aspectos de seguridad de su nuevo puesto de trabajo, lo cual ha redundado en una disminución del número de accidentes que ocurrían en los nuevos empleados.
- Se estableció un "plan de acción en seguridad", el cual permite tener una programación de las diferentes acciones detectadas por el personal como elemento de mejora.
- Se logró contar con proveedores que se alineen a nuestro esquema de trabajo, con lo cual podemos garantizar que no contratamos empresas que no estén dispuestas a cuidar la salud de su personal.

- La metodología de análisis por parte de la máxima autoridad en el manejo del personal, permite la inmediata toma de acciones, y cuando corresponda la disponibilidad de los recursos necesarios tendientes a evitar la repetición de accidentes.

Con respecto a la difusión de la Campaña Libre de Humo la misma se realizó a través del Servicio Médico y el desempeño en la revista interna "Entre Nosotros". Además se colocaron los certificados extendidos por el Ministerio de Salud y Ambiente de la Nación y carteles de Prohibido Fumar, en los diferentes sectores de la compañía.

La Campaña de Vacunación es llevada a cabo por el Servicio de Medicina Laboral y la misma se difunde a través de las carteleras institucionales y la revista interna "Entre Nosotros".

El Servicio de Medicina Laboral, el Departamento de Seguridad Industrial y el Departamento de Capacitación y Gestión; cada uno tiene a cargo distintas funciones en lo que respecta a la detección y control de riesgos en los puestos de trabajo.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la "Comunicación sobre el Progreso", por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: *"Prohibición del trabajo infantil".*

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

5- Erradicar el trabajo infantil.

5. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

Mastellone Hnos. históricamente no contrata a 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 Mastellone Hnos. al Pacto Global, estableció en el Código de Ética el mismo criterio para la contratación del personal.

<p>6. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?</p> <p>7. Modalidad de contratación Mastellone Hnos. no emplea a menores de 18 años para tarea alguna.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se realiza por medio de la revista interna "Entre Nosotros".</p>
<p>País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina</p>
<p>5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.</p>
<p>Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar</p>
<p>URL links para la "Comunicación sobre el Progreso", por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:</p>

<p>Título de la presentación: <i>"El compromiso de Mastellone Hnos. con el factor humano."</i></p>
<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>6- Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</p>
<p>6. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. S.A. siempre ha entendido que su factor humano es uno de los pilares fundamentales en los cuales se sostiene 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>No se efectúa ni auspicia ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, religión, origen nacional, género, remuneración, etc.</p> <p>Además, comprometida con la educación y el desarrollo, Mastellone Hnos. cree que no solo se trata de impartir un conocimiento específico técnico, sino de formar personas preparadas para adaptarse a los nuevos tiempos, en los que los avances en todos los campos de la ciencia son permanentes. Preparar a nuestros colaboradores para los nuevos desafíos que impone el nuevo mundo globalizado, permita lograr los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación.</p> <p><u>Reclutamiento de Personal</u></p>

Mastellone Hnos. a través de su Departamento de Empleos tiene 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 a delante este proceso de selección, se realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante.

Desempeño del Personal

Mastellone Hnos. en su búsqueda por mejorar la calidad de las relaciones y superar los niveles de rendimiento, lleva a delante el Sistema de **Análisis de Desempeño** el cual involucra a todo el personal. Es una cita que se realiza 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.

Capacitación de Personal

El continuo cambio y evolución que vivimos tanto en la sociedad como en nuestra Empresa, nos lleva a que estemos atentos, con el objetivo de estar a la vanguardia de los mismos. Para ello Mastellone Hnos., desde su Gerencia de Capacitación, Empleos y Desarrollo, entiende que la Empresa, comprendida en su marco social debe generar políticas y acciones educativas constantes para mejorar las competencias profesionales y laborales de nuestro personal; éste es el principal objetivo de la educación permanente. Los beneficios de una política de capacitación sostenida se traducen en personal facultado para adaptarse a las nuevas exigencias; el cual, al mismo tiempo, desarrolla e implementa nuevas aptitudes y habilidades en su desempeño dentro y fuera de la Empresa. En definitiva, un factor humano con mayor flexibilidad de acción y comprensión de su entorno de desarrollo, y mejor entendimiento para su buen desempeño.

Para ello, una vez detectadas las necesidades de capacitación, se ha recurrido desde siempre, a profesionales y/o instituciones destacadas, con el objetivo de brindarle a nuestro personal una formación acorde a nuestras expectativas.

Beneficiados por esta política podemos contar cada vez con más personal con la formación adecuada que potenciado con el conocimiento, tanto técnico como cultural de la compañía, agregan un importante valor al aprendizaje del personal, al oficiar de instructores y/o referentes.

Este proceso comienza con la importante labor de detectar las necesidades de nuestro personal, para lo cual se realizan reuniones con los responsables, encargados y jefes de los distintos sectores de nuestra empresa. Una vez determinadas y analizadas las necesidades de capacitación, se traza un plan anual de formación y se organizan las actividades que lo pondrán en práctica. Los resultados de estas actividades de formación, son evaluados en primera instancia por los participantes, donde por medio de encuestas tienen la oportunidad de reflejar su opinión, las cuales son analizadas, tanto individualmente como a través de indicadores, por el sector de capacitación, y en el caso que corresponda, tomadas las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes y si fuese necesario comunicada a quien hizo llegar su inquietud. Por otro lado, cuando haya transcurrido el tiempo necesario para evaluar la efectividad de la

capacitación brindada, quienes identificaron la necesidad, evalúan en que proporción se han alcanzado los objetivos planteados originalmente, para luego junto al sector de Capacitación, evaluar las acciones a tomar en cada caso. Estas dos instancias de evaluación brindan una información muy valiosa para perfeccionar la actividad y de esta manera optimizar el aprendizaje de nuestro personal.

Con respecto a los ingresos del personal a la compañía, realiza un curso de inducción cuyo objetivo es brindarle una visión integral de la empresa, que facilita su inserción al contexto organizacional, en esta capacitación se abordan diferentes temáticas en varios módulos, Presentación Institucional, Introducción de Buenas Prácticas de Manufactura, Gestión Ambiental, Medicina Laboral, Seguridad Industrial y una visita a planta.

Código de Ética

Trabajamos en una empresa fundada desde la tradición familiar, que nos ha reunido a todos en una comunidad de respeto y trabajo.

Nuestra producción es uno de los elementos esenciales para la vida de las familias y de la Nación.

Nos abrimos también al mundo con la vocación de dar los mejores alimentos en su tipo y representar, a nuestro modo, lo más sano de nosotros mismos y de nuestro suelo.

El 1° de noviembre de 2005 entró en vigencia el Código de Ética. El objetivo principal del mismo es regular las conductas de todos los que integramos Mastellone Hnos. en base a los cuatro valores que los mismos identificaron: “Honestidad”, “Disposición a escuchar”, “Respeto mutuo” y “Esfuerzo”.

Los valores identificados reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas y surgieron de una encuesta realizada al personal de la empresa.

A fin de coordinar el funcionamiento del código se crearon dos órganos, el primero de ellos denominado Comité Ejecutivo y el segundo Comité Operativo. Los miembros de ambos comités son empleados de la compañía.

El Comité Ejecutivo tiene a su cargo la resolución de situaciones específicas en orden al Código, emitiendo instrucciones y directivas, las cuales tienen como finalidad solucionar los distintos planteos que se fueran sucediendo. Asimismo, entre otras funciones, aprueba los cambios propuestos en orden al texto del Código, pudiendo efectuar todas las modificaciones que fueren necesarias.

Por otra parte, el Comité Operativo tiene a su cargo sistematizar los precedentes, proponer cambios y/o modificaciones, cumplir con las instrucciones impartidas por el Comité Ejecutivo, entre otras funciones.

Finalmente y a fin de lograr una mayor organización, se han nombrado dentro de un grupo de empleados denominados “Referentes de Ética”, los cuales actúan de nexo vinculante entre los empleados y el Comité Operativo.

La estructura así creada tiene como objetivo la aplicación concreta del Código de Ética, permitiendo a los empleados efectuar consultas a través de los distintos órganos creados.

A fin de brindar conocimiento sobre los alcances del Código de Ética, se capacitó al personal de Mastellone Hnos. S.A. y empresas vinculadas. Tal capacitación fue realizada a través de charlas efectuadas en las distintas plantas. En ellas se presentó formalmente el texto del Código de Ética, analizando artículo por artículo los alcances del mismo.

Dentro de la estructura mencionada, el Comité Ejecutivo aprobó la reglamentación del Código y un manual de procedimientos.

Beneficios para el personal

Desde sus inicios Mastellone Hnos. se ha preocupado por el bienestar de sus

colaboradores otorgándoles una cierta cantidad de beneficios con el objetivo de estar cerca de cada familia y colaborar con el desarrollo sostenido en los diversos aspectos de la vida, que se les presentan a cada uno.

Dentro del marco de la colaboración y asistencia planteadas desde la responsabilidad social empresarial, la empresa asiste a sus colaboradores brindando ciertos beneficios, de alcance parcial o total.

Servicio de cafetería y Provisión de productos de la compañía: las instalaciones de la compañía, atento a las necesidades del personal; cuenta con servicio de cafetería y provisión de productos.

Ajuar ante nacimiento de un hijo: la vida social de los colaboradores reserva una especial atención; tanto el personal dentro de convenio, como aquel se desempeñe fuera del mismo reciben el ajuar ante el nacimiento de sus hijos.

Préstamos personales: la compañía ofrece la posibilidad de acceder a préstamos personales; estos responden a dos modalidades crediticias ideadas para facilitar la obtención de los mismos. Los montos ofrecidos pueden alcanzar la suma de dos sueldos brutos y la facilidad de ser liquidados en el orden de los doce meses posteriores.

Comienzo del ciclo lectivo: es política de la compañía acompañar a los hijos de los colaboradores en el inicio de clases; esto trasluce su compromiso con la educación y formación de los pequeños.

Para ello, año tras año, entrega a los hijos de los empleados que se encuentren cursando desde 1ro a 7mo grado, todos los elementos necesarios para asistir a clases. Mochilas, cartucheras, útiles, cuadernos, carpetas, repuestos y guardapolvos.

Día del niño: la empresa año tras año agasaja a los hijos de sus colaboradores con el reparto de golosinas y con el sorteo de computadoras de última tecnología. Dicha iniciativa se gestó en el año 2000 y a la fecha ha alcanzado el número de 502 PC'S entregadas.

Obsequio fin de año: con la llegada de las fiestas, tiene lugar el brindis de fin de año; el cual va acompañado con el obsequio de una canasta de productos navideños, para que cada integrante de la compañía pueda disfrutar junto a su familia.

8. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Fuentes de Reclutamiento: las fuentes utilizadas para reclutar personal en el año 2005 fue de: 14% Universidades y Escuelas, 65% de Agencia, 9% de Avisos, 12% de otras fuentes.

Desempeño del Personal: total de personal evaluado en el año 2005: 2044 colaboradores evaluados.

Capacitación: en el año 2005 se dictaron 399 cursos de capacitación de los cuales participaron 4934 colaboradores. Se invirtieron 33097 horas hombre y las horas de duración de los cursos fueron de 3490.

Un porcentaje de estas actividades se desarrolló bajo convenios realizados por Mastellone Hnos. con diferentes entidades educativas de distintos niveles, lo cual permite, la articulación y el intercambio, logrando vínculos de mutuo beneficio y

desarrollo. Podemos mencionar, entre otras, a la Escuela Superior Integral de Lechería, el Instituto ORT y a la Escuela de Educación Técnica N° 1 Javier Tapié.

Inducción: dada la necesidad de capacitar al personal en temas de Seguridad Industrial de forma inmediata a su ingreso se realizaron 27 cursos de Prevención de accidentes y procedimientos de emergencia con la participación de 220 ingresantes y un tiempo invertido de 440 Horas/hombres.

Los otros ejes temáticos fueron desarrollados próximos a los días de ingreso, en 15 cursos con un total de 219 participantes que totalizó 1284 horas/hombres.

Obteniendo de esta manera un total de 1724 horas/hombres en cursos de inducción durante el año 2005.

Código de Ética

-Se lograron identificar los cuatro valores que guían el accionar de la Empresa.

-El resultado de la encuesta a nivel del personal fue más que positivo debido a que refleja la idea de pertenencia y satisfacción con la empresa.

-En las capacitaciones realizadas el personal pudo tener un mayor conocimiento del contenido del Código de Ética y la oportunidad de efectuar preguntas relacionadas a la interpretación del mismo.

-Con la implementación del manual de procedimientos, se establecieron reuniones cuatrimestrales entre los Referentes de Ética y los miembros del Comité Operativo, bajo la presencia de uno de los miembros del Comité Ejecutivo.

Beneficios para el personal

-Servicio de cafetería y provisión de productos de la compañía: 2.590 colaboradores recibieron dicho beneficio en el año 2005.

-Ajuar por Nacimiento: en el año 2005 recibieron 156 colaboradores el ajuar.

-Préstamos personales: en el año 2005, 387 colaboradores recibieron préstamos personales.

-Comienzo del ciclo lectivo: en el año 2005, 1.045 empleados con hijos de 1° a 7° grado recibieron los útiles y guardapolvos escolares.

-Día del niño: en el año 2005, 967 colaboradores recibieron las golosinas y se entregaron 50 computadoras.

-Obsequio fin de año: en el año 2005, 3.060 empleados recibieron las cajas Obsequio de Fin de año.

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna "Entre Nosotros" y las carteleras institucionales.

También a fin de mantener el espíritu del código, en los sucesivos números de la revista interna "Entre Nosotros", se informaron a sus 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.

Además difunde dichas acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar, canalizando todo tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir, a través del Servicio de Información al consumidor, el Departamento de Visitas y a través de la Dirección Técnica.

También desde el Departamento de Capacitación, Empleos y Desarrollo se realiza la convocatoria para los cursos de capacitación y los de inducción por medio de e-mails enviados a dichos participantes o sector encargado, donde formalmente se establece, el día, horario, lugar de los mismos y se presenta la nómina de los asistentes. Una vez finalizado el curso se les entrega a los participantes el certificado de asistencia.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina - Brasil

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: “Promoviendo el Desarrollo Sustentable.”

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

7- Apoyar el Enfoque Preventivo frente a los desafíos o retos ambientales

7. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

A los efectos de ratificar y fomentar el concepto de acción preventiva, Mastellone Hnos., dentro de su Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente propone objetivos que buscan garantizar la acción preventiva en aquellas actividades que sean factibles de generar impactos que potencialmente puedan resultar adversos para el medio ambiente.

Objetivo N° 1: “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”

Objetivo N° 2: “Optimizar la utilización de insumos, recursos naturales no renovables, y la generación de residuos, fomentando la reutilización y el reciclado”.

Sistema de Gestión Ambiental

Mastellone Hnos. en su Complejo Industrial de General Rodríguez (el Complejo de mayor envergadura) – Provincia de Buenos Aires, posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001:2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la **mejora continua** y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados mediante los siguiente documentos:

- Documentos: "MH-PG-SGQ-008 Identificación y Evaluación de aspectos e impactos ambientales".
- GR-IT-DA-001 "Gestión de Residuos".

Tanto el procedimiento como el instructivo mencionado, establecen un enfoque preventivo, que permite detectar los riesgos potenciales consecuentes de las actividades productivas de la compañía, y a partir de ello, establecer la implementación de acciones que logren mantener el control sobre dichas actividades de manera de evitar impactos no deseados sobre el ambiente. El cumplimiento de lo expresado en dichos documentos son auditados anualmente tanto interna como externamente.

Objetivo N° 1

Identificación y Evaluación de aspectos e impactos ambientales

Buscando aplicar ampliamente el Criterio de Precaución (Principio 15, Río '92), y ratificando el principio N° 7 del Pacto Global, Mastellone Hnos. con el objeto de mantener un enfoque preventivo a favor del medio ambiente, implementó el **Procedimiento de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales (MH-PG-SGQ-008)**. Dicho Procedimiento, permite valorar el riesgo e impacto ambiental consecuente de los procesos productivos, tareas secundarias, cambios tecnológicos o de gestión; a los efectos de implementar medidas que permitan prevenirlos o mantenerlos en niveles aceptables.

Objetivo N° 2

Gestión Sustentable de Residuos

Basados en las actividades desarrolladas y el tipo de residuo generado, se implementó el Instructivo **GR-IT-DA-001 "Gestión de residuos"**. Esta gestión que busca la ecoeficiencia, establece en su instructivo los criterios o categorías de clasificación, de los rezagos generados y la modalidad en la cual cada generador deberá disponerlos (tipo de bolsas y/o contenedores) de acuerdo a sus características y/o posibilidades de tratamiento/reciclado y/o disposición final. Dicha clasificación es in situ, en manos de cada generador, lo que permite asegurar una disposición final "segura" y recuperación "efectiva" de los rezagos generados, asegurando el correcto tratamiento de cada tipo de residuo producido. La gestión alcanza también a los contratistas que desarrollan sus actividades dentro del Complejo, quienes son capacitados para tal fin.

9. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Identificación y Evaluación de aspectos e impactos ambientales

A partir de dicho Procedimiento (MH-PG-SGQ-008), son identificados, por sector, los Aspectos Ambientales que impactan o pudieran impactar positiva o negativamente al ambiente. Dicha identificación se realiza en los tres regímenes operacionales del Complejo Industrial: normal, anormal y de riesgo, incluyendo aquellos que, al momento de ser identificados y evaluados, se encuentran controlados y que son de magnitud o

probabilidad de ocurrencia despreciables.

La Evaluación cuantitativa de los Impactos, es en base a su peligrosidad y frecuencia (variables que determinan su gravedad) y se efectúa sin considerar tratamientos o controles posteriores, en caso de que existan. Esto permite al finalizar la evaluación, identificar/definir las medidas de control existentes y/o implementar, a fin de garantizar que los impactos reales o potenciales se mantengan en un nivel aceptable/moderado.

Una vez realizado el relevamiento e identificados los aspectos e impactos ambientales de las actividades de la compañía, se publica en la Intranet de la empresa, dentro del Control de Documentos del SGA, una planilla confeccionada por sector donde incluyen todos los aspectos e impactos que los vinculan. La misma es supervisada por personal del Departamento de Ambiente previa a su publicación. Mientras que paralelamente, el responsable del sector involucrado, cumple con la función de difundirla entre sus integrantes, ya que tanto los aspectos como los impactos ambientales que sean identificados por cada sector de la compañía, deben ser de conocimiento obligatorio por parte del personal implicado en cada uno de ellos; a fin de aplicar acciones que permitan prevenirlos o contrarrestarlos. Sumado a ello, los mismos, son difundidos a través de los cursos de capacitación interna en torno a la Norma ISO 14.001.

Gestión Sustentable de Residuos

La misma que consiste en una clasificación “in situ” de todos los residuos en función a sus características, posibilidades de tratamiento y normas vigentes, fomenta la reutilización y reciclado de los residuos y es llevada a cabo por la totalidad de los empleados en planta y personal contratado.

Como aporte a la problemática de la disposición final de los residuos, Mastellone Hnos. se ha propuesto como objetivo ambiental, que el 80% de los residuos sólidos generados en el Complejo Industrial General Rodríguez sean destinados a prácticas sustentables como el reciclado o la reutilización.

Sumado a ello y a fin de reforzar conocimientos, capacita a todo su personal, concientizándolos respecto a la problemática con el objeto de generar cambios en sus prácticas habituales que conlleven a una adecuada clasificación, a fin de asegurar un correcto accionar que permita evitar y/o prevenir consecuencias negativas para el medio ambiente.

Resulta relevante destacar, que prácticas sustentables como el reciclado o la reutilización, no sólo permiten disminuir el impacto ambiental de los residuos generados; sino que también optimizan la utilización de los recursos naturales a partir de la extensión de su vida útil.

A los efectos de llevar a cabo una adecuada gestión de los desechos generados en la empresa, se confeccionó un documento GR-IT-DA-001 “Gestión de Residuos”. El mismo, se encuentra publicado en la Intranet de la empresa junto con el resto de los documentos que conforman el SGA. Resulta relevante aclarar, que se toman los recaudos necesarios para brindar al personal que no tenga acceso a la red debido a que el tipo de trabajo que realiza no lo requiere, copias en papel del instructivo.

Los resultados de dicha gestión son difundidos en la Intranet de la compañía dentro del Sistema de Control de la Compañía (sección “Indicadores”) y fueron publicados en la revista de divulgación interna de Mastellone Hnos., “Entre Nosotros”, la cual se distribuye entre todo el personal.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una

opción): Argentina
5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.
Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar
URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>8- Promover una mayor Responsabilidad Ambiental</p>
<p>8. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. se compromete a fomentar iniciativas que promuevan una mayor Responsabilidad Ambiental, ratificando el principio N° 8 del Pacto Global. Esto se ve reflejado en el texto de su Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente, donde se detallan objetivos que alcanzan tanto a su gente como a la comunidad. Dentro de los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria y protección del ambiente”. • “Desarrollar programas junto con la comunidad para crear conciencia ambiental”. <p><u>Sistema de Gestión Ambiental</u></p> <p>Mastellone Hnos. posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001: 2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la mejora continua y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados en su Política de Calidad y Medio Ambiente.</p> <p>Mastellone Hnos. durante el año 2005, llevó a la práctica actividades directamente vinculadas con el logro de los objetivos descriptos:</p> <p><u>“Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria y protección del ambiente”</u></p> <p>Con el objeto de concientizar a su personal en torno a la temática ambiental, en Mastellone Hnos. durante el año 2005, se dictaron Cursos de Capacitación en: <i>Gestión Ambiental - ISO 14.000; Inducción y capacitación diferenciada</i> para los distintos Contratistas, personal de Visitas, Servicio Médico, SIC (Servicio de Información al Consumidor) y personal de Mantenimiento Civil.</p>

En los cursos, según sea su destinatario se desarrollan todos o algunos de los siguientes temas: Relación medioambiente y empresa, Norma ISO 14.000 (alcance y objetivos de su implementación), Política de Calidad y Ambiente de la Compañía, objetivos y metas ambientales, aspectos e impactos, consumo de agua, generación de efluentes líquidos, gestión de residuos, consumo de energía, y actividades relacionadas con la comunidad, en mayor o menor grado de profundidad, dada su incumbencia.

Cursos de Capacitación

Los cursos son dictados en las salas de capacitación del Complejo Industrial. Tanto el contenido como el dictado de todos los cursos implementados durante el año 2005, estuvieron a cargo de personal perteneciente al Departamento de Ambiente. La gestión vinculada a su frecuencia y cantidad de participantes por curso está a cargo del Departamento de Capacitación quién es responsable de la coordinación y registro de los participantes.

- *Cursos de gestión Ambiental – ISO 14000*

Los cursos de Gestión Ambiental son de carácter obligatorio y se dictan con una frecuencia anual. Están dirigidos a todos los empleados que forman parte de la actividad productiva y de servicios industriales.

Particularmente, se dictaron cursos dirigidos a: Personal de Mantenimiento de Obra Civil, Guías dedicadas a recepcionar a las visitas que llegan al Complejo Industrial, Personal del SIC (Servicio de Información al Consumidor-Cliente) y Servicio Médico.

- *Cursos de Inducción*

Los cursos de Inducción son dirigidos al nuevo personal, con el objetivo de interiorizarlos en la temática ambiental hasta tanto reciba su capacitación programada. De esta manera, el personal ingresante, podrá desarrollar sus actividades dentro del Complejo Industrial considerando el aspecto ambiental vinculado a cada una de ellas.

- *Cursos a Contratistas*

Los presentes cursos de capacitación son dirigidos al personal contratado por la compañía, a los efectos de informarlos respecto al impacto ambiental que pueda generar el desarrollo de sus actividades dentro del Complejo Industrial y su forma de minimización.

Es importante destacar que una vez realizados los cursos mencionados, sus participantes, no sólo logran incorporar conocimientos que le permiten manejarse correctamente dentro del Complejo Industrial de Mastellone Hnos. sino que también, estas nuevas prácticas ambientales adquiridas al volcarlas en su actividad cotidiana, lo convierten en un ciudadano ambientalmente más “responsable” en la comunidad.

“Desarrollar programas junto con la comunidad para crear conciencia ambiental”

A partir del resultado obtenido en la Gestión de Residuos Sólidos implementada en el Complejo Industrial que posee en General Rodríguez y consciente de la problemática vinculada a la disposición final de los residuos sólidos urbanos (RSU), Mastellone Hnos., decidió acercar una “práctica sustentable” a su comunidad vecina. Como resultado, el Municipio con el apoyo de la compañía, implementó una **Campaña de Reciclado de RSU** que contribuye a fomentar conciencia y responsabilidad ambiental en su comunidad. Dicha campaña se realizó con un fin ambientalmente sustentable, transformándose en una herramienta que permite contrarrestar la problemática planteada. Es para destacar, que el mero hecho que la comunidad participe, estimula la adopción de prácticas sustentables en torno al cuidado y preservación de su “medio

ambiente”.

Campaña de Reciclado de Residuos Sólidos Urbanos (envases post consumo)

El Programa de Reciclado implementado en el año 2005, consistió básicamente en el acopio de envases post consumos de cartón de tetra pack, PEAD y PET, con el fin de transformarlos en un insumo para la fabricación de placas aglomeradas, extendiendo así su vida útil.

En compensación por la actividad realizada, cada institución recibió el número de placas aglomeradas acorde a la cantidad de kilos de envases recolectados. Recibiendo un incentivo adicional aquella institución que reúne la mayor cantidad de envases post consumo.

A los efectos de asegurar el grado de participación, personal de Mastellone Hnos. realizó charlas sobre los objetivos, alcances y desarrollo de la misma dirigidas a los Inspectores y Directores, a Docentes y a Grupos de alumnos Coordinadores de las Instituciones Participantes. Dichas charlas apuntaron a buscar concientizar y sensibilizar sobre el rol del ciudadano vinculado a la problemática ambiental relacionada con el destino final de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU).

Durante todo el año, Mastellone Hnos. brindó soporte a todas las instituciones participantes quienes recibieron mediante el dictado charlas a los alumnos, con el fin de reforzar los conceptos vinculados a la adopción de la práctica sustentable propuesta y salvar dudas e inquietudes que puedan plantearse.

10. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Cursos de Capacitación

Curso de Gestión Ambiental – ISO 14000: durante el año 2005 se dictaron 29 cursos que permitieron capacitar 1000 empleados, sobre un total de 1133 lo cual equivaldría a un 88.2% sobre dicho total.

Además, se capacitaron a 10 empleados más, a los ya capacitados en años anteriores. La capacitación en estos casos, involucra la gestión ambiental implementada en Mastellone Hnos., pero haciendo especial hincapié en sus actividades específicas.

Otro caso de capacitación particular es la que se realiza a cargo de personal externo, para formar los Auditores Internos; durante el año 2005, se capacitaron 19 personas que pasaron a engrosar el plantel existente.

Cursos de Inducción: durante el año 2005, se dictaron un total de 15 cursos, en los cuales fueron capacitados 219 ingresantes.

Cursos a Contratistas: durante el año 2005, se dictaron 9 cursos, que permitieron capacitar a 115 personas sobre como y porqué deben operar dentro del Complejo Industrial, a los efectos de no generar desvíos en los objetivos ambientales planteados por Mastellone Hnos.

Campaña de Reciclado de RSU (envases post consumo)

A los efectos de conocer el grado de Sustentabilidad de la Campaña, se entregó una encuesta que permitía, sumado a los datos obtenidos por la recolección de envases post consumo, evaluar la misma desde el punto de vista ambiental, económico y social:

Evaluación de Sustentabilidad de la Campaña

Aspecto Ambiental:

- Con la implementación de la prueba piloto se evitó la disposición de 1.681,76 kgs. de envases post-consumo en el relleno sanitario (82% PET, 11% PEAD, 7% Cartón de Tetra), los cuales extendieron su vida útil, al constituirse en insumos del proceso de fabricación de placas T-Plak. Esta práctica, permite la sustitución del uso de recursos naturales, en pro del desarrollo sustentable.
- Durante el desarrollo del programa se capacitó a la comunidad educativa involucrada en torno a los problemas ambientales vinculados con la disposición final de RSU, motivando su participación en la Campaña. Esto devino en la adopción de prácticas sustentable de un total de 4353 personas (1360 alumnos y 2993 adheridos).

Aspecto Económico:

Los beneficios económicos obtenidos (medidos en dinero y/o bienes) consistieron en:

- El Municipio obtuvo un ahorro económico al no tener que gestionar la disposición final de los envases post consumo acopiados en un relleno sanitario.
- Las instituciones participantes obtuvieron 18 placas T-Plak, de distintos espesores. Con las cuales podrán construir los equipamientos que consideren de utilidad, según las necesidades particulares (Ej: escritorios, armarios, mesas, cestos de residuos, etc).
- La Institución ganadora por la cantidad de material acopiado recibió como retribución al logro obtenido: 2 escritorios y una silla construidos con las placas de material reciclado. Mientras que la ganadora de concurso "Un logo y un lema para la Campaña de Reciclado" ha sido reconocida con 3 cestos realizados con el mismo material.

Aspecto Social:

- De las 1.360 encuestas entregadas a las instituciones participantes, sólo retornaron 408, representando el 30% del total.

Resultados de las Encuestas:

1-Participación:

La cantidad total de participantes de la Campaña de Reciclado (Comunidad Educativa y externas), fueron de aproximadamente 4353 personas, resultado que denota un alto grado de participación. De los cuales el 47% de los mismos pertenecían al casco urbano del partido de General Rodríguez y el resto se distribuye geográficamente en sus alrededores.

2- Búsquedas de adhesión y apoyo:

La mayoría de las instituciones lograron la adhesión de comercios pequeños tales como

kioscos, almacenes y supermercados de barrio. Sólo una de ellas, la EGB, utilizó la estrategia de promoción a través de diarios locales, a los efectos de obtener la ayuda de otros centros de acopio. Se observó que sólo un 28% de los participantes participó en la búsqueda de adhesión.

3-Grado de Conformidad:

Los resultados reflejados en las respuestas obtenidas de las encuestas entregadas a los alumnos de las instituciones, evidenciaron que el 89% mostró un alto grado de satisfacción respecto su participación en la Campaña y el 71% dio conformidad respecto a la incorporación de esta modalidad de separación de residuos en su rutina habitual.

Cursos de Capacitación

El desempeño de los cursos de capacitación se realiza desde el Departamento de Capacitación, se confeccionan las invitaciones para los cursos de formación y las mismas, son enviadas a los participantes por correo electrónico con una antelación prudencial a su realización.

Los resultados de los cursos fueron publicados en la revista de divulgación interna de Mastellone Hnos. "Entre Nosotros", la cual se distribuye a todo el personal perteneciente a la Compañía y miembros de la empresa proveedora de su Logística. Total de ejemplares entregados 3750.

En los cursos de Inducción se entrega como material de apoyo, un folleto informativo que incluye una síntesis de la gestión de residuos implementada en el Complejo Industrial.

Campaña de Reciclado

La difusión de la Campaña de Reciclado fue llevada a cabo a través de medios de comunicación locales (radio y TV). También se distribuyeron 100 afiches y 2100 dípticos informativos.

La realización de la Campaña fue divulgada internamente en Mastellone Hnos. en la revista interna "Entre Nosotros", la cual se distribuye a todo el personal perteneciente a la Compañía y miembros de la empresa proveedora de su Logística. Total 3750 ejemplares.

Los resultados de la Campaña de Reciclado fueron publicados en la Intranet de la Compañía dentro del Sistema de Control de la Compañía (sección "Indicadores").

La totalidad de los resultados de las acciones mencionadas anteriormente están a disposición de los Departamentos de Relaciones Públicas. Dichos departamentos se encuentran vinculados con los distintos actores sociales y tienen la función de responder a las diversas inquietudes que los mismos puedan plantear a través del DIES (Departamento de Información Estudiantil), SIC (Servicio de Atención al Consumidor-cliente) y el Departamento de Visitas.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):

9- Fomentar el desarrollo y la difusión de Tecnologías Respetuosas con el Medio Ambiente

9. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?

Mastellone Hnos. se compromete a fomentar iniciativas que promuevan el mayor desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el ambiente, ratificando el principio N° 9 del Pacto Global.

Sistema de Gestión Ambiental

Mastellone Hnos. posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001:2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la mejora continua y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados en su Política de Calidad y Ambiente. Sus metas y objetivos establecidas GR-IT-SGQ-011 “Objetivos y Metas Ambientales”.

Tecnología mejorada

Durante el año 2005 y en función al incremento de la producción prevista para el año próximo se comenzó a desarrollar alternativas que permitan el cumplimiento de una de sus metas “reciclado del 80% de sus residuos”. Como consecuencia de ello se analizó la posibilidad de mejorar la tecnología asociada a la generación de un determinado residuo, el cual no permitía ser reciclado. A tal efecto se trabajó con el proveedor del insumo respecto a la posibilidad de incorporar una nueva tecnología más respetuosa con el medio ambiente. Finalmente, durante el transcurso del segundo semestre del año, se logró poner a prueba en nuestro Complejo Industrial de General Rodríguez, un prototipo desarrollado por nuestro proveedor en Brasil. A partir del éxito obtenido en las pruebas, Mastellone Hnos. realizó el desarrollo local de dicha tecnología a la cual le incorporó los conceptos ligados a la higiene y mantenimiento del equipo.

La nueva tecnología desarrollada, que dada su función lleva el nombre de desensasadora, permitirá recuperar los envases de cartón de Tetra post industrial en condiciones de poder ser reciclados.

11. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Esta acción trae aparejado los siguientes beneficios ambientales:

- Disminución de residuos sólidos con destino a ser dispuestos finalmente en un relleno sanitario.
- Extensión de vida útil de materiales que se constituirán en insumos para la

<p>elaboración de nuevos productos suplantando el uso de recursos naturales.</p> <ul style="list-style-type: none"> Disminución de la carga orgánica presente en el efluente líquido como consecuencia de una mejor eficiencia en el recupero del material. <p>El desarrollo de dicha tecnología a la fecha únicamente fue difundida con los responsables y personal de las áreas involucradas. Una vez instalada la desenvasadora y funcionando normalmente (segundo semestre de 2006), se procederá a difundir su existencia y beneficios a través de otras vías como ser la página web de la compañía entre otras.</p>
<p>País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina</p>
<p>5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.</p>
<p>Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar</p>
<p>URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:</p>

<p>Título de la presentación: <i>“Las mejores prácticas éticas de Mastellone Hnos.”</i></p>
<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>10- Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>
<p>10. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. especifica en el Código de Ética la transparencia y el rechazo de sobornos como factores críticos para el éxito.</p> <p>La empresa refleja el compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral, y los principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones, entendiendo como tal que quienes trabajan en Mastellone Hnos. demuestren una conducta tan clara, substancial y pura como la leche.</p> <p><u>Código de Ética</u></p> <p>A continuación se enumeran los principios rectores que guían el accionar de Mastellone Hnos. y luego se describen los que a nuestro entender se relacionan con el principio</p>

número 10 del pacto Global:

1. Aprendizaje
2. Disposición a escuchar
3. Comprensión
4. Indagar para aprender
5. Conocimiento ético
6. Cuidado de las personas
7. Cuidado de los bienes
8. Cuidado del tiempo
9. Cuidado de la información
10. Cuidado del medio ambiente
11. Cuidado de la higiene
12. Cuidado de la propia imagen
13. Cuidado del cliente
14. Obediencia
15. Veracidad
16. Transparencia
17. Imparcialidad
18. Rechazo de sobornos
19. Regalos e invitaciones
20. Familiaridad
21. Conflicto de intereses
22. Integridad
23. Denuncia
24. Abstención de represalias
25. Perseverancia
26. Cooperación
27. Humildad
28. Respeto
29. Verdadera amistad
30. Sobriedad

Transparencia: 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.

Imparcialidad: el juicio equitativo y equilibrado es la condición de cualquier decisión. Nos comportamos con imparcialidad frente a nuestros clientes, nuestros proveedores y nuestros empleados. Imparcialidad significa la capacidad y la disposición para dar igual trato en iguales situaciones. Preservamos nuestro pensamiento, nuestro juicio y nuestros sentimientos de toda actitud que pueda poner en riesgo nuestra imparcialidad o que pueda generar dudas respecto de ella.

Rechazo de sobornos: 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.

Regalos e invitaciones: no se aceptan regalos, promesas, favores, ventajas o invitaciones que no se ofrezcan con motivo o en ocasión de nuestro trabajo en la empresa, aunque no estuvieren destinados a conseguir que se haga o se deje de hacer algo vinculado a la empresa. No se recibe, especialmente, ese tipo de beneficios cuando proceden de nuestros subordinados, proveedores o clientes, salvo que se trate de presentes de valor insignificante que sean entregados en alguna ocasión especial (como fin de año, aniversarios, despedidas, etc); siempre y cuando, a su vez, no se haya otorgado bajo condición alguna. En las ocasiones excepcionales en las que, por protocolo, cortesía o por tradición, no resulta prudente rechazar beneficios que no sean de monto insignificante, se requiere autorización para aceptarlos en nombre de la empresa o comunicación inmediata a su recepción, por medio de los mecanismos previstos por las reglas de la compañía, que dispondrá el destino de los obsequios.

Integridad: la moral es una sola y es integral. No incurrimos en práctica alguna de las que se han prohibido en este código con el fin de preservar nuestra propia imparcialidad.

Productos y Servicios

Aseguramiento de referencias comerciales hechas a los productos y/o servicios

Mastellone Hnos. cumple indefectiblemente con toda la información requerida en sus envases. Sumado a ello, rotula la información de sus productos a los efectos que todos los datos publicados puedan ser testeados y comprobados. No hay aproximaciones ni simbolismos de ningún tipo, sino sólo utiliza datos “duros”, fiables, comprobables y comprensibles para todos.

En el envase de leche entera larga vida, por ejemplo, todas las caras del envase cuentan con información pertinente y precisa y, que muchas veces, excede lo que es de carácter obligatorio informar.

Promoción de uso de los productos con seguridad y responsabilidad

Cada producto cuenta en su envase con las recomendaciones necesarias para un uso correcto y seguro. Sumado a ello, Mastellone Hnos. cuenta con sistemas de control que se conforma por los estándares de calidad más exigentes del mundo.

La calidad es el valor central de La Serenísima. Esta marca ha logrado trasponer la categoría a la que pertenece como paradigma de calidad. Hoy es una de las marcas líderes reconocida entre todos los argentinos.

Los valores de la marca están ligados a la familia, a la nutrición, a la confianza y a la responsabilidad. Es una marca sin duda auténtica, tanto en su contenido, como en su mensaje.

La filosofía de trabajo de la empresa, que identifica a la marca y consiste en la satisfacción de las necesidades de los consumidores con productos de máxima calidad, también se ve plasmada en sus comunicaciones a la hora en que los productos interactúan con el consumidor.

Prohibición de técnicas comerciales NO-ÉTICAS

La empresa en su Código de Ética asegura que cada empleado lo conozca detalladamente.

A la hora de cotizar un trabajo, contratar proveedores, por ejemplo, como condición se solicitan al menos tres presupuestos a empresas distintas. De esta manera, Mastellone Hnos. logra invertir con equidad y justicia, sin perjudicar a ninguno de sus proveedores, ya que así permite la sana competencia, sin dar lugar a favoritismos que distarían mucho de una labor verdaderamente profesional y acorde con los valores éticos que

profesa la compañía.

Facilita la mayor cantidad de información sobre los productos

Mastellone Hnos. es la primera empresa láctea que informa el nivel bacteriológico de sus productos. Además, en cada envase de leche, por ejemplo, provee información sobre: ingredientes, composición centesimal aproximada, contenido de vitaminas para cada 100cm³, dosis diaria recomendada, calendario de vacunaciones, recomendaciones para la buena conservación del producto, el rendimiento, y el proceso que se sigue en la empresa para el cuidado de la calidad.

La compañía no sólo cumple con las obligaciones o normas legales, sino que informa en sus envases, además de lo enumerado por el Código Alimentario Argentino, sobre los siguientes puntos:

1. La materia prima proviene de tambos oficialmente libres de brucelosis y tuberculosis.
2. La leche cuenta con menos de 100.000 bacterias por mililitro, controlada las 24 horas del día, los 365 días del año. Explicado todo el proceso de calidad, y la importancia de estos valores para la pureza y calidad de la leche.
3. Publica también en envases los datos de contacto con el Centro de Información al Consumidor/Cliente, ya sea telefónicamente o por Internet.

Valoración del Consumidor

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, Mastellone Hnos. posee un Servicio de Información al Consumidor/Clientes (SIC), que 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.

La empresa ha desarrollado gran cantidad de productos funcionales, con importantes valores agregados que generan un aumento del interés de los consumidores/clientes, por esto dicho Departamento acompaña su constante desarrollo para lograr un óptimo acercamiento.

El SIC es atendido con un criterio unificado dispuesto por la Dirección que sigue atentamente la evolución de cada llamado.

Las acciones que realiza el SIC son:

- Responde consultas generales, nutricionales y médicas en el momento.
- Recibe los reclamos generados por inconvenientes con productos y de no solucionarlos en el servicio, se deriva cada caso al sector correspondiente.
- Transforma las respuestas técnicas en explicaciones de fácil interpretación ya que muchas de las consultas son realizadas por público no profesional.
- Almacena 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.
- Contesta y cierra planillas pendientes del sistema.

Publicidad y Consumidor

Auto-control del contenido de los comerciales

Mastellone Hnos. auto-controla el contenido de todos sus comerciales, sin especular nunca con posibles lagunas legales en materia de contenido publicitario. La compañía se responsabiliza de los contenidos y del tipo y tono de la información que comunica y

pone al aire en los medios de comunicación. Resaltando la temática de “calidad” en todos los medios de comunicación masiva. Además, como miembro de la Cámara Argentina de Anunciantes sigue a esta en todos los principios de autorregulación publicitaria que dicha cámara tiene.

Gestión de Compras

Insumos críticos no lácteos, bienes y contratación de servicios

Mastellone Hnos. implementó en su Gestión, un procedimiento (GR-PE-CP-001) en donde se establecen las condiciones para realizar la gestión de compras de insumos críticos no lácteos, bienes y la contratación de servicios. De manera de poder realizarla en forma transparente, controlada y ordenada.

El Gerente o Encargado de Compras recibe a través del sistema las necesidades del Usuario. Las mismas son gestionadas a través del sector de Abastecimiento, donde son asignadas al Comprador según el instructivo GR-IT-CP-001. El Comprador solicita a los Proveedores aprobados, las respectivas cotizaciones según instructivo GR-IT-CP-002, da de alta al nuevo proveedor según instructivo GR-PE-CP-007, los cuales son evaluados según instructivo GR-PE-CP-002. También recibe cotizaciones, controla los datos de compra y adjudica la misma, y emite la Nota de Pedido según GR-IT-CP-003.

El comprador para realizar la anulación de compras de bienes o servicios o reprogramaciones, se comunica con el proveedor aprobado constatando factibilidad de la compra, y anula o reprograma la compra y emite nueva Nota de Pedido.

También para realizar compras por caja chica se requiere el precio del bien a comprar y si es de bajo monto, solicita al responsable de la caja el monto necesario para dicha compra, confecciona un vale por el monto retenido. Una vez realizada la compra confecciona un memorándum solicitando a Abastecimientos que reprogramme a cero el artículo en cuestión.

Incorporación de Nuevos Insumos

Mastellone Hnos. estableció una metodología por medio de la cual incorpora nuevos insumos (MH-IT-CP-001) a fin de establecer un control sobre los mismos y verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la compañía al momento de gestionar la operación de su compra (vinculados con: higiene y seguridad, aprobación sanitaria, ficha técnica, calidad, etc). La misma es aplicable a todos los insumos que utilizarán por primera vez en la compañía, reemplazando o no a los ya utilizados.

Recepción de las cotizaciones, adjudicación y emisión de Notas de Pedido

Mastellone Hnos. como empresa socialmente responsable, a través de la implementación del documento GR-IT-CP-003 asegura la recepción de las cotizaciones en tiempo y forma, adjudicando artículos al proveedor que cumpla con los requisitos solicitados por la compañía y los precios más convenientes.

12. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?

Código de Ética: Todo el personal de la compañía recibió el Código de Ética, se capacitó y dio conformidad del mismo. Hoy luego de su implementación, su tarea se encuadra en función de los valores y principios establecidos como guía de nuestro accionar.

Productos y Servicios: Nuestra empresa, a los efectos de informar y difundir a la comunidad respecto de su desempeño y/o productos de elaboración, opta por diversos medios de comunicación, con los cuales contribuye anualmente. Entre ellos

encontramos: Suplemento Salud La Razón, Suplemento Inforcampo, Cumbre Clarín, FM identidad, Jorge Romano Producciones Y Job promotoras, entre otros.

Contribuciones destinadas a las publicidades durante el año 2005:

45% Medios Gráficos

39% Promociones-Producciones

16% medios de Radiodifusión

Servicio de Información Consumidor/Cliente

Período 2005: 56.746 llamadas recibidas

Promedio diario: 200 llamadas

75% de llamadas corresponden a consumidores

Gestión de Compras

Mastellone Hnos. estableció un método para la evaluación de los proveedores de insumos críticos no lácteos (GR-PE-CP-002). El mismo alcanza a todos los proveedores de aquellos insumos registrados en los listados de insumos críticos vigentes. También realiza una evaluación de proveedores de servicios e insumos considerados críticos para el medio ambiente -Procedimiento- (GR-PE-CP-003).

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna "Entre Nosotros" y las carteleras institucionales. Además difunde las 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.

Todas las inquietudes referente a la gestión de Compras se canaliza a través de dicho Departamento.

País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina - Brasil

5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

URL links para la "Comunicación sobre el Progreso", por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.: