THE GLOBAL COMPACT

LA SERENISIMA
MASTELLONE HNOS. S.A.

Buenos Aires, marzo 13 de 2013

Sr. Ban Kj-moon

Secretary General

United Nations

New York, NY 10017

USA

Estimado Señor Secretario General,

Como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas me dirijo a usted con el fin de adjuntar la Comunicación del Progreso 2012, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la Compañía según los 10 Principios que dicha iniciativa promueve.

Es nuestra intención renovar nuestro compromiso de adhesión y continuar trabajando en el cumplimiento de los valores que transmite el Pacto Global colaborando con su difusión a través de nuestra actividad diaria.

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

Jorge Mario Roldán

Director de Recursos Humanos

MASTELLONE HNOS. S.A.

Contacto representativo de la Compañía

Informe 2012

Descripción breve de la naturaleza de la empresa
Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 83 años de rica historia ligada a la Responsabilidad Social y a la elaboración de productos alimenticios de máxima Calidad. Dispone de una participación en el mercado interno en torno al 68% para el caso de las leches fluidas –su principal producto-, 45% en promedio del mercado de manteca, 46% en crema y un 48% en dulce de leche. Su complejo industrial de mayor envergadura -ubicado en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires- cuenta con una superficie de 110.000 m2 en un predio de 33 hectáreas. Posee además, cinco unidades productivas queseras situadas en las localidades de: Villa Mercedes (provincia de San Luis); Canals (provincia de Córdoba), Tandil, Los Charas, Leubucó y Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires). Siendo esta última dentro de su tipo, la más grande y moderna de América latina. El total de leche procesada en las plantas detalladas durante el año 2012 fue en promedio de más de 4.960.000 millones de litros diarios de leche cruda. Una característica distintiva respecto al resto de las industrias lácteas, es la existencia de siete plantas de pre-recibo distribuidas en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde se clasifica la materia prima que recibe diariamente de 1.287 tambos. Con intenciones de monitorear la calidad del 100% de la materia prima que procesa, Mastellone Hnos. es la única empresa láctea del país con capacidad de realizar estrictos controles diarios de toda la leche que ingresa a sus plantas elaboradoras. Sus plantas clasificadoras de leche, cuentan con laboratorios que analizan la leche ingresada permitiendo seleccionarla según su calidad higiénica, sanitaria y su composición, para luego poder remitirla a las distintas plantas industriales y/o distintas líneas de producción, dejando documentado cada tramo del camino que recorre la materia prima. Asegurando con ello el control, la trazabilidad y la calidad final de los productos lácteos elaborados. Otro aspecto que la distingue del resto de las empresas lácteas, es la verificación del nivel de calidad de la leche que se realiza en el instante previo a la pasteurización. De esta forma, se asegura que sólo aquella leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización sea la utilizada para elaborar sus productos de máxima calidad marca “La Serenísima (LS)”. Maximizando con ello, la calidad de su materia prima desde su origen, “el Tambo”. Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, procura que sus productos lleguen al consumidor con su calidad original, en tiempo y forma, los 365 días del año, a los 78.236 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país. Las actividades de Mastellone Hnos. son llevadas a cabo por 4.593 colaboradores de manera directa y más de 20.000 personas indirectamente a través de la contratación de proveedores, quienes comparten y promueven día a día la filosofía de trabajo de la compañía. Filosofía que trasciende sus puertas en busca de contribuir al Desarrollo Sustentable. Partiendo de su objetivo marco basado en promover una cultura de máxima Calidad, respeto al Medio Ambiente en la elaboración de sus productos, promoción de los Derechos Humanos en sus colaboradores y Responsabilidad Social de brindar a sus consumidores diferentes variedades y líneas de producto en función de sus necesidades nutricionales.

Bajo esta premisa, cabe destacar que los conceptos de Responsabilidad Social Empresaria (de aquí en adelante RSE) y Sustentabilidad no son nuevos para la Compañía. A lo largo de su historia, trabajó en pos de implementar una gestión responsable como único camino para alcanzar el éxito. Lo cual le permitió desarrollar ventajas competitivas basadas en la confianza y en sus valores. Ligados a la familia, la salud, la calidad, la educación, la confianza, la responsabilidad, el respecto de los derechos humanos, el cuidado de las personas y del medio ambiente.

DERECHOS HUMANOS	***Principio 1**: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.* ***Principio 2**: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.* ***Principio 4**: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.* ***Principio 5**: Erradicar el trabajo infantil.* ***Principio 6**: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.*
Acciones	**Nuestro Compromiso o Política**
	Mastellone Hnos. respeta, promueve y protege los Derechos Humanos fundamentales e internacionalmente declarados. Dicho compromiso, se encuentra plasmado en su Código de Ética, donde se describen las pautas y conductas a seguir por todas las personas que integran la Compañía. La Organización Internacional del Trabajo (de aquí en adelante OIT) ha identificado como derechos fundamentales en el trabajo: la libertad de asociación y el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación. En este marco y comprometida con ello, la compañía resguarda, garantiza y promueve el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional en materia de protección de los trabajadores. 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 a la incorporación de la empresa al Pacto Global, incluyó en su Código de Ética este criterio para la contratación del personal. El compromiso con todas las políticas por parte de proveedores y de prestadores de servicio constituye un criterio de selección. Por otro lado, cabe destacar que no efectúa ni apoya ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, remuneración, etc. Ofrece la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna. Comprometida con la educación y el desarrollo, entrena a sus colaboradores para los nuevos desafíos que impone el mundo globalizado, permitiendo alcanzar los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación. A través de su Departamento de Empleos, tiene por política seleccionar e incorporar al

candidato más apto para cada posición. Tanto mujeres como hombres indistinta su edad, participan de este proceso, determinando la igualdad de oportunidades, en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo. Para llevar adelante este proceso de selección, se realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante, detalladas en la descripción de cada puesto.

Respecto a su cadena productiva, cabe destacar que aplica los máximos estándares de calidad, monitoreo y control; con el fin último de garantizar la seguridad alimentaria de sus productos, cuidar de la salud, la seguridad de las personas y minimizar los impactos ambientales resultantes del desarrollo de su actividad.

Finalmente cabe destacar que para Mastellone Hnos., brindar información, es uno de los aspectos fundamentales para mantener una buena comunicación tanto con sus empleados y los demás grupos de interés vinculantes. "Internamente" afianza una visión compartida, difundiendo los valores y la cultura organizacional inmersa en la Compañía. Promoviendo de esta manera, la interacción del personal en todos los niveles operativos. Mientras que "Externamente", informa sobre los progresos alcanzados, da respuesta al consumidor y a su familia, concientizando a la comunidad sobre aspectos que hacen a la salud, el respeto por los Derechos Humanos, el cuidado del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida.

Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

Mastellone Hnos., desde sus inicios ha asumido el compromiso de proceder con "Responsabilidad" frente a la sociedad en su conjunto. Por este motivo, publica los lineamientos que rigen su accionar cotidiano desde las diferentes áreas que la integran. En este marco, lleva adelante y difunde, diferentes acciones para que sus "grupos de interés" se interioricen acerca de la importancia que implican aspectos tales como: el respeto de los derechos humanos, laborales, una adecuada alimentación, la educación, la salud, el cuidado del medio ambiente y con ello el bienestar común. Entre algunas de las acciones implementadas, caben mencionar las siguientes:

<u>Gestión Interna</u>

- *Lucha contra el Trabajo Infantil*: La compañía, históricamente no contrata a menores de 18 años de edad. Este criterio forma parte del articulado de nuestro Código de Ética. Indistintamente, Mastellone Hnos. se sumó de forma voluntaria, al conjunto de empresas que generan y apoyan programas para la prevención y erradicación del trabajo infantil denominado "Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil", perteneciente a la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). Con su adhesión, asumió el compromiso y la necesidad de trabajar intensamente para lograr la inexistencia de mano de obra infantil en toda

	la cadena de valor. • *Talleres de Valores:* Los talleres se encuentran dirigidos a los colaboradores de Mastellone Hnos. con el fin de fortalecer los valores de la Compañía y reforzar la cultura de trabajo, basada en el esfuerzo, la honestidad, la predisposición a escuchar y el respeto mutuo entre los individuos. Los resultados de los mismos son informados a la Dirección sentando precedente para la mejora continua. • *Panel Sensorial*: Es política de la Compañía no permitir cualquier tipo de acto discriminatorio contra alguno de los colaboradores o postulante a un empleo. Los integrantes de la organización deben practicar el trato justo en todos los espacios y grados, durante el reclutamiento, así como la contratación, capacitación, beneficios y promociones, entre otros. La empresa se preocupa de forma constante en mantener el compromiso de proveer condiciones de igualdad de oportunidades a todos los individuos y constituir una dotación de personal que refleje la diversidad poblacional del territorio en el cual opera. Nos comportamos con integridad y tratamos con dignidad y respeto a los empleados, al público en general, accionistas, clientes, consumidores, proveedores y demás grupos de interés. El objetivo es poder brindar un ambiente laboral libre de discriminación, acoso, intimidación o sometimiento basados en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, incapacidad u orientación sexual. Como parte de las medidas tendientes a la integración de todos los individuos, desde abril del año 2005, la Compañía cuenta con un "panel sensorial" conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es liderado por un profesional vidente entrenado para tal fin. Si bien la Compañía encontró un espacio altamente competente a la hora de evaluar sus productos, los integrantes del panel accedieron a un trabajo digno, en el cual se valora su condición, siendo esto un camino para su desarrollo laboral y personal. • *Programa de Inclusión Social:* En apoyo a la iniciativa lanzada por gobierno de la provincia de San Luis, Mastellone Hnos. se sumó a su "Programa de Inclusión Social". El cual sienta sus bases en la contención de sus beneficiarios capacitándolos con intenciones que adquieran las aptitudes suficientes para que puedan postularse y con ello acceder a un trabajo digno. • *Comunicación Interna:* Por medio de su área de **Comunicación Interna**, Mastellone Hnos. comparte los progresos alcanzados, su accionar en materia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), los beneficios al personal, lanzamientos de productos, novedades institucionales, indicadores de Sustentabilidad y aspectos vinculados con la concientización respecto a temáticas tales como: la salud, la mejora de la calidad de vida, la seguridad, los Objetivos del Milenio (ONU), los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente. La Comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales que permiten transmitir los objetivos y los valores de la empresa. Entre alguno de ellos, cabe

mencionar: la revista interna de la compañía, las carteleras informativas, los boletines electrónicos informativos y folletería, entre otros.

- *Salud:* Mastellone Hnos., en su Complejo Industrial General Rodríguez, cuenta con un equipo de profesionales que presta servicio médico las 24 hs. del día, asesorando y evacuando consultas de cada uno de sus empleados. Dicho servicio organiza regularmente campañas de prevención sobre distintas temáticas que impactan en la salud de las personas, como por ejemplo: cursos de ayuda para dejar el tabaco, cardiopatías, alimentación saludable, entre otras. Una de campañas más importantes que se lleva a cabo desde hace más de 10 años, es la "Campaña de Vacunación Antigripal". La cual sienta sus bases en la concientización respecto a las medidas de prevención que se deben implementar durante la estación invernal y la aplicación de la vacuna a todo el personal que así lo desee, de manera gratuita, con las cepas de la temporada.

- *Desarrollo de Alimentos Funcionales:* Las necesidades nutricionales de la población cambian día a día, es por ello que Mastellone Hnos. continúa desarrollando productos que contribuyen a la mejora del bienestar, la alimentación y la buena salud.

- *Servicio al Productor:* Desde el área de **Compra de Materia Prima Láctea (CMPL)**, se brinda apoyo a los Productores con una amplia gama de opciones para mejorar su productividad. En este marco, Mastellone Hnos. les acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios, tecnología, beneficios y capacitaciones.

- *Coordinación de Sistemas de Gestión:* A través de sus **Sistemas de Gestión,** la Compañía promueve la mejora continua y opera eficazmente los procesos a fin de mantener las instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de los productos resultantes de dicha actividad y el cuidado del medio ambiente en su proceso de elaboración.

<u>Gestión Externa</u>

- *SIC* (Servicio de Información al Consumidor/Cliente): Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con aquellos que depositan su confianza diariamente en la Compañía, posee un **SIC**. El cual recibe las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, quienes transmiten sus necesidades en forma telefónica o vía mail con el fin de obtener asistencia a sus requerimientos. En caso de quejas sobre algún producto, cabe mencionar que el **Departamento Técnico** atiende en forma personalizada a los consumidores en su domicilio, retirando él o los productos con reclamo/s, reponiéndolo/s y explicando en el momento, las causas posibles que hacen al reclamo o enviando el producto para su análisis al laboratorio, donde se evalúa para luego brindar respuesta basada en resultados analíticos.

	• *DIES* (Departamento de Información Estudiantil): Con el fin de contribuir al desarrollo, la educación y el progreso de la comunidad, a través del **DIEs**, apoya a estudiantes de distintos niveles e instituciones educativas, brindándoles información y respondiendo a consultas vinculadas con la empresa, sus productos, su gestión sustentable y la cadena láctea en general. • *DIN* (Departamento de Información Nutricional): Por medio del **DIN**, Mastellone Hnos. asesora y brinda información nutricional actualizada a profesionales de la salud y consumidores en general, destacando los beneficios que poseen sus productos lácteos. Asimismo, se preocupa por la educación de los chicos y la actualización de información para los docentes. • *Visitas*: La compañía promueve el Desarrollo Social y la Comunicación, abriendo las puertas diariamente a diferentes públicos para que conozcan la empresa, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos. Durante la recorrida, se transmite la filosofía de la empresa y su compromiso con la calidad, el respecto por los derechos humanos, la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente. Sumada la constante evolución tecnológica aplicada a los procesos productivos. • *Programa de Donaciones:* Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria y a su responsabilidad como un miembro clave de la comunidad de la que forma parte, a través de su **Departamento de Donaciones**, colabora mensualmente con diversas entidades y organizaciones a fin de poder contribuir en la mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios. • *Mundialito de fútbol La Serenísima*: La iniciativa de Mastellone Hnos. y Danone Argentina está pensada para acercarse a su comunidad fomentando un mejor desarrollo en los niños y toda su familia. Se plantea como una manera de brindar a los chicos la oportunidad de divertirse sanamente en una competencia donde se privilegia el ambiente familiar y la amistad. El objetivo del Torneo es, como se afirma en el Reglamento de la Copa, es "promover el deporte infantil y jerarquizar el Fair Play". • *La Serenísima Va a la Escuela*: La misma es una actividad institucional que se lleva a cabo en conjunto con Danone Argentina. La misma consiste en la visita de escuelas primarias por parte de profesionales de la salud, con el fin de promover entre los chicos, una alimentación sana y equilibrada. • *Museo de los Niños -Abasto:* El museo de los Niños propone un espacio enriquecedor y alternativo de encuentro que integra el juego, movimiento, percepción, comprensión y expresión, incentivando la curiosidad, el interés por el conocer y la imaginación desde una mirada transformadora. Basado en la Declaración de los Derechos del Niño, ha sido diseñado para propiciar en cada uno de ellos, el

desarrollo de sus propios potenciales: “aprender haciendo” y “jugar y divertirse aprendiendo”. En este marco, Mastellone Hnos. inauguró su propio espacio didáctico en el Museo de los Niños Abasto, Capital Federal denominado “El Mundo de la Leche”, el cual está compuesto por un sector que explica a través del juego las instancias del proceso de la leche y de la producción del dulce de leche.

- *Sitios Web y Redes Sociales:* Adaptándose a las nuevas tendencias de la era digital, Mastellone Hnos. a través de su sitio Web Institucional se relaciona con el consumidor de una manera más cercana mediante una comunicación bidireccional. Al consumidor se le brinda información acerca de lanzamientos, novedades de los productos, recetas de cocina, entre otros temas. Mientras que la empresa a través de este medio, puede conocer sus gustos, necesidades, inquietudes, sugerencias etc. Esta iniciativa, forma parte de un proceso de enriquecimiento de la información a través de Internet que surge debido al creciente interés por parte de los consumidores respecto temáticas tales como: salud, nutrición, seguridad alimentaria, RSE y el cuidado del medio ambiente. Las cuales a su vez, son abocadas en la Web Institucional de La Serenísima a fin de establecer contacto con el consumidor de forma más ágil y dinámica. En línea con las nuevas tendencias de la comunicación digital y con el objetivo de tener un contacto más personalizado con el consumidor, en 2009 la compañía comenzó a tener presencia institucional en las redes sociales Facebook y YouTube.

Desarrollando lo expuesto y en pos de su mejora continua, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los Derechos Humanos, promoviendo su protección bajo esa premisa y como parte del quehacer diario de todos los que conforman la Compañía.

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

De acuerdo a la gestión descripta anteriormente, durante el año 2012, se realizaron las siguientes acciones:

<u>Gestión Interna</u>

- *Lucha contra el Trabajo Infantil*. Durante el año 2012, la compañía:

  - ✓ Colaboró con el programa “Jardines de Cosecha”. Dicho Programa, surgió como una articulación Público Privada, para dar solución a las familias de peones rurales tabacaleros, quienes necesitaban un espacio de contención de sus hijos pequeños.

  - ✓ Difundió el evento “Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil” con intenciones de promocionarlo y promover con ello, la participación de sus colaboradores en el marco del Día Mundial Contra el Trabajo Infantil (1º de julio).

- ✓ Se suscribió al Acta Compromiso **"Por un Trabajo Digno sin Violencia aboral"**, en las instalaciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, con el objetivo de prevenir y difundir esa problemática.

- *Talleres de Valores:* Se llevaron a cabo diversos Talleres de Valores dirigidos a los colaboradores de Mastellone Hnos. en el Complejo Industrial General Rodríguez, Planta Leubucó y Depósito de Albariños.

- *Panel Sensorial*: conformado por personas No videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos continuó con su actividad evaluando los productos de Mastellone Hnos puestos en el mercado.

- *Programa de Inclusión Social*: En el marco del "Programa de Inclusión Social" del gobierno provincial, Mastellone Hnos. San Luis durante el proceso de selección de su personal, sumó como postulantes y posibles candidatos, a los beneficiarios entrenados del programa en cuestión.

- *Comunicación Interna:* Para obtener una mayor agilidad en la comunicación, Mastellone Hnos. durante el 2012 continuó fortaleciendo su relación con el personal a través de las siguientes piezas de comunicación:

  - ✓ REVISTA INTERNA "ENTRE NOSOTROS": A lo largo del año, mediante esta herramienta de comunicación se reforzaron los valores de la Compañía, fortaleciéndose en este marco el aprendizaje sobre diversos temas tratados en su secciones, a saber:

    -Nuestros Productos (Orígenes, historia de los productos, nuevos aditivos, etc. Toda información referida a la elaboración de nuestros productos)

    -Lanzamientos (Se presentan los nuevos productos)

    -Nuestras Recetas (Se incorporan las recetas de los nuevos productos)

    -Institucional (RSE, brindis, discursos, etc.)

    -Actualidad (Premios, Rankings, Noticias en los Medios)

    -Empresa (Capacitación, Seguridad, Ambiente, Visitas, Donaciones, sus respectivos balances, Salud y Nutrición, Derechos Humanos y RSE)

    -Trayectoria del personal con mayor antigüedad

    -Conociéndonos (se presentan las diferentes Direcciones y sus funciones)

    -Tiempo Libre (lugares turísticos del país y práctica de deportes en cada lugar junto a sus beneficios para la salud)

	-Vuelta al Mundo (arte; historia y evolución del cine, teatro y música a lo largo de los últimos tiempos, haciendo mención a los hitos más relevantes del mundo, Argentina y en Mastellone Hnos.) -La Página de los Chicos (eco-experimentos, manualidades, crucigrama) -Sociales (nacimientos y casamientos; frases para reflexionar) -Publicidades de los inicios de Mastellone Hnos: El objetivo de la misma es acercarse a los empleados y sus respectivas familias y así, generar una visión compartida, difundiendo los objetivos y la cultura organizacional de la Compañía. ✓ COMUNICADOS EN CARTELERAS: Al igual que en la revista interna, se reforzaron los temas vinculados a calidad, salud y nutrición, ambiente, seguridad, educación, derechos humanos, Objetivos del Milenio (ONU), RSE, beneficios, lanzamientos de productos, novedades de Recursos Humanos, participación de la Empresa en los Medios, agradecimientos del personal, etc. ✓ BOLETÍN INFORMATIVO: Por medio de este canal digital se brindó información periódica al personal con acceso a PC, especialmente se comunicaron los lanzamientos de productos, las campañas de prevención y concientización, los beneficios al personal, las novedades institucionales y del sector, la participación de la Empresa en los medios, novedades de Recursos Humanos y los temas vinculados a calidad, salud y nutrición, ambiente, seguridad, educación, derechos humanos, Objetivos del Milenio (ONU), RSE, etc. En el año 2012, se desarrolló un boletín adjunto digital interactivo con nuevas secciones en donde cada usuario de PC puede acceder a mayor información, novedades y además, contestar una encuesta con la posibilidad de opinar acerca de los medios que más lo informa, proponer contenidos para la revista interna y clasificar cada boletín como excelente, muy bueno, bueno, regular y malo. ✓ PIEZAS DE COMUNICACIÓN IMPRESAS: Se desarrollan folletos para brindar información específica y complementar las campañas de prevención de salud, seguridad y ambiente. Además, se realizaron “inserts” para la revista. Se llevó a cabo una encuesta de RSE dirigida a los colaboradores de la compañía y carteles varios para acompañar diferentes acciones. ✓ CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN INTERNA: Con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal, se han desarrollado campañas de prevención/concientización internas sobre la temática ambiental, salud y seguridad. Entre ellas se destacan:

- Ambiente: campaña de reciclado de envases post consumo y del uso eficiente del agua y de la energía.
- Salud: campaña de vacunación antigripal, factores de riesgo cardiovascular, riesgos del tabaquismo, cuidados del verano, de prevención de la salud y de nutrición.
- Seguridad: campaña de prevención de accidentes viales, procedimientos ante un accidentes de trabajo, información sobre brigada de emergencia.
- Educación y Formación: se realizaron acciones referidas al día mundial de la alimentación y al inicio de clases.

Las charlas dictadas por los profesionales contratados para cada Campaña, fueron filmadas con el fin de poder replicarlas en el resto de la Compañía.

Durante el ejercicio 2012 y en materia de RSE, se desarrollaron iniciativas con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal:

- ✓ Para promover buenos hábitos de salud en general: cuidados del verano, semana de la lactancia materna, consejos para enfrentar las bajas temperaturas, brotes de conjuntivitis, factores de riesgo cardiovascular, riesgos del tabaquismo, nutrición,cómo prevenir intoxicaciones con monóxido de carbono, qué es la celiaquía, consejos para soportar mejor las altas temperaturas, etc.
- ✓ Para la prevención de enfermedades: campaña de vacunación antigripal (anualmente se informan las fechas y horarios de vacunación gratuita para los empleados), difusión de información preventiva ante la problemática que acarrea el dengue, cuidados para la época invernal, prevención de osteoporosis, entre otras.
- ✓ De prevención sobre la temática ambiental: campaña de reciclado de envases post consumo y de uso eficiente del agua y la energía. Además, difusión de información ambiental vinculada con un tema de interés público: como disponer actualmente las pilas y baterías usadas, heladeras eficientes, cómo ahorrar energía en el hogar, entre otros.
- ✓ Además, se efectuaron acciones sobre seguridad en el trabajo, divulgación de información preventiva vinculada con aspectos de seguridad: procedimiento ante un accidente de trabajo, cómo proceder ante una emergencia, brigada de emergencias, accidentes in- itinere de la compañía, comportamientos seguros: “cuidar las manos” (causas de lesiones, peligros, etc.), seguridad eléctrica, uso de extintores portátiles.
- ✓ “Día Internacional de los Derechos Humanos (10 de diciembre)”: Alineada su gestión con los Objetivos del Milenio, la Compañía acercó a sus colaboradores información en torno al tema, destacando que no sólo se compromete a NO ser

	cómplice de abusos de los derechos humanos, sino que también respeta y protege la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. ✓ "Día Internacional de la Solidaridad Humana (20 de diciembre)" : En concordancia con su gestión en apoyo al cumplimiento de los Objetivos del Milenio, Mastellone invitó a reflexionar sobre la temática y compartió las donaciones realizadas. ✓ "Día Mundial de la Alimentación (16 de octubre)": El eje de la filosofía de Mastellone Hnos. es satisfacer las necesidades de los consumidores, brindando alimentos de alto nivel nutricional y de características funcionales, que buscan poder contribuir a la mejora del bienestar, la alimentación y la buena salud. En conmemoración con este día, la compañía colaboró con diversas donaciones de productos destinados a comedores, hospitales, parroquias, asociaciones de la sociedad civil, servicios para la comunidad (bomberos voluntarios) y eventos de carácter socio-ambiental, entre otros. ✓ "Día Internacional para la Erradicación de la Pobreza (17 de octubre)": La Empresa conmemoró la fecha y se sumó a la lucha mundial con su apoyo al cumplimiento de los objetivos del milenio (ONU). ✓ "Día Mundial de la Osteoporosis (20 de octubre)": Cada 20 de octubre, en el mundo, se difunden acciones para prevenir las consecuencias que genera esta enfermedad. La Compañía en conmemoración a ésta fecha, acercó a los colaboradores "tips" para actuar preventivamente ante la enfermedad. Además, en agosto del año 2012, el Departamento de Información Nutricional (DIN) preparó una serie de charlas acerca de la ingesta y metabolismo de Calcio. Las mismas fueron brindadas al personal del Complejo Industrial General Rodríguez. ✓ "Día Internacional de la Lucha contra el HIV (1° de diciembre)": La Compañía recordó esta fecha alineados con los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas. Para ello, informó qué es el HIV, cómo se contagia y puede prevenirse. ✓ "Día Internacional contra la Corrupción (7 d diciembre)": En el marco de esta fecha, Mastellone Hnos. informó divulgó información respecto a la temática de corrupción y el modo de combatirla. Transparencia de la información, intolerancia a los actos de corrupción y rechazo firme a los sobornos; forman parte fundamental del desarrollo cotidiano de las tareas que se llevan a cabo en Mastellone Hnos., regidas por su código de Ética y sobre la base de los valores que preserva la Compañía. ✓ Se informaron cuáles son los beneficios para los empleados, entre ellos: Día del Niño (entrega de golosinas y sorteo de computadoras), entrega de presente de cumpleaños, de útiles escolares, cajas navideñas y coordinación de visitas al Complejo Industrial General Rodríguez, Planta Trenque Lauquen y Planta Villa Mercedes (San Luis) para familiares de empleados durante el período de vacaciones, entre otros.

	✓ Entre los servicios vigentes de la Asociación Mutual-ConSer y también como beneficio, se informó que se ha puesto a disposición de los usuarios dos líneas telefónicas gratuitas de la medicina prepaga Medifé, con un horario de atención las 24 hs. del día, a fin que los asociados se puedan contactar ante cualquier situación o problema de salud que se presente fuera del horario laboral, los fines de semana o días feriados. ✓ También, se informó semanalmente a modo de servicio para los colaboradores que trabajan en el Complejo Industrial General Rodríguez cuales son las farmacias de turno en las localidades de General Rodríguez, Luján y Jáuregui. ✓ Asesoramiento Banco Santander Río: Se otorgó a los colaboradores del Complejo Industrial General Rodríguez el beneficio de contar con el asesoramiento exclusivo por parte de un empleado del Banco Santander Río "in situ". Un representante del banco asiste semanalmente al Complejo con intenciones de atender las inquietudes y/o consultas sobre las cuentas y productos que ofrece el Banco a sus clientes. ✓ Con el fin de generar conciencia sobre la importancia de los hábitos alimenticios saludables en los pre-adolescentes, Mastellone Hnos. presentó la quinta edición de la campaña "La Serenísima va a la Escuela", renovando el contenido de su programa. Sumado a ello, se sumaron charlas acerca de la importancia del desayuno, la alimentación de distintos grupos, el consumo de lácteos y los beneficios de la leche. ✓ "Día Mundial de la Salud (7 de abril)". En concordancia con la OMS (Organización Mundial de la Salud) y los Objetivos del Mileno de la ONU, Mastellone Hnos. comunicó las diferentes acciones que lleva adelante para que sus empleados y consumidores, a fin que se interioricen sobre la importancia del cuidado de la salud, una buena alimentación, el deporte, la educación y con ello, el bienestar común. • *Salud:* Entre las acciones implementadas al respecto, caben mencionar las siguientes: ✓ Campañas de Salud: Durante el año 2012, se llevaron adelante campañas sobre temas varios que conciernen a la salud de los colaboradores. ✓ Se cumplió con la campaña anual de vacunación antigripal, ofreciendo inmunización contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1). Además, junto a la Mutual Asociación Confianza y Servicio, se desarrolló la campaña sobre Factores de Riesgo Cardiovascular, con artículos de interés al respecto en la Revista Interna, carteleras y boletines informativos. A saber:

Campaña de Factores de Riesgo Cardiovascular

Para Mastellone Hnos. la salud de su gente resulta un tema de sumo interés. Considerando el promedio de edad de sus colaboradores, se propuso trabajar en sus hábitos de vida a fin de disminuir su vulnerabilidad futura frente a las enfermedades cardíacas. Dado que cuantos más factores de riesgo posee una persona, mayores serán sus probabilidades de padecer una enfermedad cardiovascular.

Las Enfermedades No trasmisibles (ENT), serán responsables para el año 2020 del 75% de todas las muertes del mundo. Dentro de estas, se encuentran las enfermedades cardiovasculares (también tumores y lesiones). [1]

- ✓ La Serenísima "Libre de Humo": Con el objetivo de preservar de manera permanente los esfuerzos para erradicar el hábito de fumar en los colaboradores, durante el año llevaron a cabo las siguientes actividades:

  * Se mantuvo la cuarta re-certificación que acredita a Mastellone Hnos como empresa 100% "Libre de humo de tabaco" en todas sus sedes.

  * Se trabajó intensamente en la certificación de dicha condición en Con-Ser, sociedad controlada adquirida por Mastellone Hnos. en el año 2011.

- *Desarrollo de Alimentos Funcionales:* Durante el 2012, se incorporaron a la línea de productos funcionales de Mastellone Hnos., los nuevos quesos procesados untables ***Gruyere Light y Finlandia Light*** "Provolone, Oliva y Tomate". Se lanzó la variedad Light del queso "***Chubut***". Se amplió la línea ***Serecol*** con la incorporación del sabor "Naranja-Durazno". Se presentó una nueva línea de bebidas a base de leche y jugo de fruta "***La Serenisima reducidas en lactosa***" con dos sabores "Multifrutas y Naranja-Durazno" y se lanzaron 4 nuevos sabores de la línea ***Junior*** de alimentos a base de leche descremada y jugo de frutas (Banana-Vainilla, Naranja Dulce, Frutilla y Banana con Dulce de leche).

- *Servicio Al Productor:* se continuó trabajando, como todos los años, en la actualización y mantenimiento de la Web Tambos y la Web Insumos, lo que incluye la publicación periódica de material de interés para el productor como invitaciones a eventos, propuestas de capacitación, artículos técnicos, cronogramas de pago, información de resoluciones de interés, novedades en lo referente a asistencia financiera, etc. Gracias a este servicio, los productores tienen acceso a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.

  Actualmente, se están incorporando videos a la Web Tambos como una nueva herramienta audiovisual con la que puedan contar los productores. Dichos videos

[1] *Fuente:* Universidad y Fundación ISALUD

	serán complementados, cuando así se considere necesario, con la entrega física del material. En este sentido, durante el año 2012 se trabajó fuertemente en el desarrollo y entrega de diversos materiales técnicos de utilidad para los productores: CDs con programas de cálculo desarrollado por el Dr. Guillermo Berra (INTA), almanaques, folletería para brindar información técnica específica y complementar los contenidos divulgados a través del sitio, tablas de gestación, etc. Además, se trabajó en la mejora de la información ofrecida en la sección "Estado de Cuenta", ofreciendo el detalle de los movimientos visualizados en la cuenta corriente de los productores, lo que se suma a la agilización en cuanto a la disponibilidad de los datos contenidos en la sección "Resumen de Entregas". Asimismo, acompañamos la entrada en vigencia del **Sistema de Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal**, implementando los cambios necesarios en la página web. Por otra parte, el sector ha desarrollado un nuevo micrositio exclusivo para transportistas de leche con fecha próxima de implementación, el cual permite contar con información útil en cualquier momento y lugar, tal como lo realizan los productores tamberos. Sumado a ello, cabe mencionar, que el sitio continúa con la atención constante de consultas provenientes de productores tamberos remitentes, a través del "Contáctenos" de la Web ("Atención al Productor") y telefónicamente con el correspondiente seguimiento de cada caso hasta su resolución. • *Coordinación de Sistemas de Gestión:* Mastellone Hnos. dio continuidad al programa de auditorías internas en la planta de General Rodríguez, en las plantas queseras de San Luis y Leubucó y en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junin, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen. Sumado a ello, se recibieron auditorias externas distribuidas entre Organismos de Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen. ✓ Desarrollando mejoras en los Procesos: Continuando con la valiosa tarea de los equipos de mejora de procesos, este año trabajaron un total de 16 equipos, con la participación de 143 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos. Trabajar en este tipo de actividades donde se reúnen personas de distintos sectores formando equipos multidisciplinarios, da un valor agregado porque se fomenta el intercambio de ideas donde se genera una ámbito para compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo para acordar las propuestas de mejoras. Complementando las actividades de mejora, se continúa con los colaboradores de los sectores aplicando la metodología de 5S en su lugar de trabajo, manteniendo el sistema de clasificación, limpieza y orden a lo largo del tiempo. Los sectores involucrados en esta actividad fueron: Laboratorio Armonía, Envasado Planta Armonía, Armonía Yogur, Mantenimiento Taller N°1, Taller N°2 , Taller N°3 Taller

N°4 y Mantenimiento Armonía, Laboratorio Central, Envasado Leche en Polvo Planta 5, Leche en Polvo Planta 4, Elaboración de Dulce y Elaboración de Ricotta.

Gestión Externa

- *SIC* (Servicio de Información al Consumidor/Cliente): El SIC continuó sus tareas de respuesta a consultas generales, nutricionales y médicas en el momento; asentar y derivar al Departamento técnico los reclamos por productos efectuados por consumidores; resolver reclamos por productos en casos específicos; transformar las respuestas técnicas en explicaciones de fácil interpretación (ya que muchas de las consultas son realizadas por público no profesional) y almacenar 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. Durante el año 2012, se continuó con el horario extendido para abarcar la mayor cantidad de llamados; se habilitaron nuevos números telefónicos y casillas de correo para el ingreso de consultas y reclamos; se implementó además un sistema de análisis de llamados entrantes, para poder optimizar la atención y evitar pérdidas de llamados. Finalmente, se incorporó otra oficina para aumentar el espacio físico de atención y se capacitó personal de otras áreas afines para que actúen como refuerzo del sector en caso de necesidad

- *DIEs (*Departamento de Información Estudiantil): En el año 2012 se continuó con los envíos de información por correo como se solía hacer tradicionalmente y dados los avances en las comunicaciones, el boom de las redes sociales y los cambios en los hábitos de los estudiantes. Mayoritariamente, los envíos se realizaron vía mail.

- *DIN* (Departamento de Información Nutricional): El DIN Site durante el año 2012, continuó ampliando la base de datos de información científica nutricional. La cual incluye trabajos de investigación que sirven como soporte en la promoción de nuestros productos y pueden ser enviados a aquellos Profesionales de la Salud que así lo soliciten.

- *Visitas:* Mastellone Hnos. dió continuidad a la actividad fortaleciendo con su compromiso con la comunidad a través de su política de "Puertas Abiertas". En los últimos años, la Empresa tuvo un aumento del flujo de visitas a su Planta en General Rodríguez. En este marco, cabe destacar que a lo largo de todos estos años siguiendo dicha política, se logró afianzar los vínculos creados con distintas entidades nacionales e internacionales, las cuales expresaron su agradecimiento por la manera en que fueron recibidas.

- *Programa de Donaciones:* En el año 2012, la Empresa no sólo ha continuado con la entrega de productos lácteos, sino también con contribuciones económicas a diversas entidades que contribuyen con el desarrollo social. Las mismas fueron destinadas para reformas edilicias en parroquias y escuelas por ejemplo, como así también para la compra de equipamiento hospitalario. Por otro lado y reforzando el compromiso con la educación, se visitaron las escuelas, se analizaron sus

necesidades y se hizo entrega de equipos informáticos, televisores, material didáctico y lúdico entre otros elementos educativos. Consolidando así, su compromiso con la tarea de colaborar tanto con entidades públicas como privadas a fin de promover la educación y la salud de la comunidad.

- *Mundialito de Fútbol La Serenísima:* En el año 2012 participaron en Argentina aproximadamente 11.000 chicos, de 850 equipos. Asimismo, 32.000 personas asistieron al evento. Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La final nacional se disputó en el Estadio Ciudad de La Plata, donde se consagró el equipo representante de la Provincia de Santa Fe. Además, por cada persona que participó del evento, se donó 1 kilo de producto lácteo a la Fundación PUPI, dirigida por el prestigioso futbolista Javier (PUPI) Zanetti.

- *La Serenísima va a la escuela (LS):* Mastellone Hnos. conjuntamente con Danone Argentina continuó con el Programa "La Serenísima va a la Escuela. El programa, que cumplió su 5ta. Edición en 2012 busca instalar hábitos alimenticios saludables en los más chicos, basados en una dieta equilibrada y variada, que incluya los distintos grupos de alimentos. Asimismo, se brindó información respecto a la importancia del desayuno y la relación entre realizar actividad física y la calidad de vida. Por este motivo, a lo largo del año 2012 se desarrollaron las siguientes acciones:

  -Charlas, actividades lúdicas con video interactivo, entrega de material didáctico y folletos educativos en los colegios visitados.

  -Como novedad, este año La Serenísima va a la Escuela llegó a 8 escuelas de la ciudad de Rosario, Santa Fe.

  -Además, como cierre de la edición, se brindó nuevamente una charla en el Stand de COPAL en Tecnópolis. Asistieron escuelas, familias y grupos particulares, que participaron de las actividades especialmente desarrolladas para la campaña.

  -Si bien hasta el momento el programa contaba con su propio Sitio Web: www.lsvaalaescuela.com.ar, este año se migró toda la información a un blog, www.lsvaalaescuela.com.ar/blog, con el fin de brindar una herramienta mucho más interactiva a los docentes, alumnos y familias. Así, se publicó contenido de manera rápida y efectiva respecto a los distintos grupos del óvalo nutricional, la importancia del desayuno, los beneficios del calcio, la actividad física, recetas saludables, contenido para docentes, juegos y un exclusivo espacio de consultas.

- *Museo de los Niños del Abasto:* Dentro de las actividades propuestas en el espacio se encuentra la realización de un cuestionario donde los chicos aprendieron información útil sobre el proceso de producción de la leche y del dulce de leche, como así también sobre las propiedades de estos productos, la cual luego fue volcada en la exploración e investigación del espacio. La tecnología es un elemento importante en este espacio donde dos pantallas touch screen y tres

monitores, enriquecen la propuesta El Mundo de la Leche.

- **Sitio Web Institucional y Redes Sociales:** En el año 2012, desde el Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicaciones Externas, se trabajó en la mejora y actualización de las plataformas digitales de la Empresa:

✓ www.laserenisima.com.ar,

✓ www.lecheycalidad.com.ar,

✓ www.lecheynutricion.com.ar,

✓ www.queserisimos.com.ar,

✓ www.mundojunior.com.ar,

✓ laserenisima/facebook.com

Por otro lado y con el fin de sostener los vínculos creados con los consumidores a través de sus sitios web, la Empresa continuó enviando un newsletter institucional a todas aquellas personas suscriptas al mismo. Asimismo, se presentaron y comunicaron los nuevos productos de la marca, se publicaron recetas de cocina y se pusieron a disposición de los consumidores distintas encuestas de productos para evaluar su elección y percepción. Por otro lado, a través de las distintas plataformas se brindaron "tips" y consejos saludables, sobre todo en el marco de campañas como el Día Mundial de la Leche, la Semana de la Lactancia Materna y el Día de la Alimentación.

Además, se continuó optimizando y aumentando la presencia de La Serenísima en las redes sociales para responder a la creciente demanda de información y respuesta de los consumidores expresadas a través de dichos canales.

Hoy, las redes sociales son parte de la actividad diaria de distintas comunidades. Han sido elegidas como forma de comunicación por millones de personas alrededor del mundo. Por eso, la Empresa mantiene este canal de comunicación, escuchando a sus consumidores y fortaleciendo el vínculo que ha creado con ellos a lo largo de su trayectoria.

La respuesta del público en estas redes es muy buena y la interacción es cada vez mayor. En Facebook, se comunicaron también todas las novedades de la Compañía, como lanzamientos de productos, campañas publicitarias, recetas con productos de la empresa, encuestas de opinión entre los visitantes, entre otros.

Resultados

Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

Gestión Interna

- *Lucha Contra el Trabajo Infantil:*

  - ✓ Mastellone Hnos. NO contrata menores de 18 años plasmando dicho accionar en su Código de Ética. El cual es a su vez, es entregado a todos sus proveedores al momento de iniciar su relación comercial con la Compañía, haciendo extensivo su compromiso social en la Cadena de Valor. En este marco y en el 2012, se entregaron 137 Códigos de Ética. Sumado a ello y puntualmente durante el año 2012, la compañía:

  - ✓ Colaboró con el programa "Jardines de Cosecha". En este marco, Mastellone Hnos como miembro de la Red Empresas que lucha contra el Trabajo Infantil y como empresa promotora del respeto y protección de los derechos humanos, tomo parte y contribuyó económicamente con la loable causa con la suma de AR$ 25.000.

  - ✓ Difundió el evento "Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil". En este contexto, la Compañía entregó 20 pases "free" a los colaboradores que desearon sumarse para participar en la causa.

  - ✓ Se suscribió al Acta "Por un Trabajo Digno sin Violencia aboral". Con su decisión, la compañía expresó públicamente su compromiso de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en su Código de Ética, como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral.

- *Talleres de Valores. Resultados 2012:*

TOTAL DE CURSOS DICTADOS 2012	
Cantidad de cursos	29
Cantidad de participantes	197
Duración	3
Hs/Hombre	591

DETALLE DE LAS CAPACITACIONES BRINDADAS

GRAL. RODRIGUEZ	
Cantidad de cursos	18
Cantidad de participantes	125
Duración	3
Hs/Hombre	375

PLANTA LEUBUCO	
Cantidad de cursos	2
Cantidad de participantes	9
Duración	3
Hs/Hombre	27

DEPOSITO ALBARIÑO	
Cantidad de cursos	9 (4 de ellos a repositores grandes cuentas)
Cantidad de participantes	63
Duración	3
Hs/Hombre	189

- *Panel Sensorial*: Durante el año 2012, se mantuvieron los mismos panelistas que el 2011, asegurando la fuente de trabajo y aprovechando la experiencia adquirida en el último año. Algunos datos del Panel Sensorial 2012:
  - ✓ Número de sesiones sensoriales/año: 104
  - ✓ Cantidad de muestras promedio por sesión: 50 (aprox. 432/mes)
  - ✓ Total anual de muestras ensayadas: 5.193

  Familia de Productos y cantidad de muestras ensayadas/año 2012:

Familia de Productos	Cantidad de muestras analizadas
Leches ultrapasteurizadas	811
Alimento a base de leche y jugos ultrapasteurizados (Junior/Ser/Serecol)	633
Leches UAT	538
Alimento a base de leche y jugo UAT (Junior/Ser/Serecol)	465
Leche maternizada UAT (Crecer)	242
Leche Chocolatada UAT	154
Alimento a base de leche y café UAT (Capuccino)	305
Quesos procesados untables (Finlandia/Port Salud untable)	780
Crema	401
Dulce de Leche	336
Manteca	168
Ricotta	168
Yogur	192

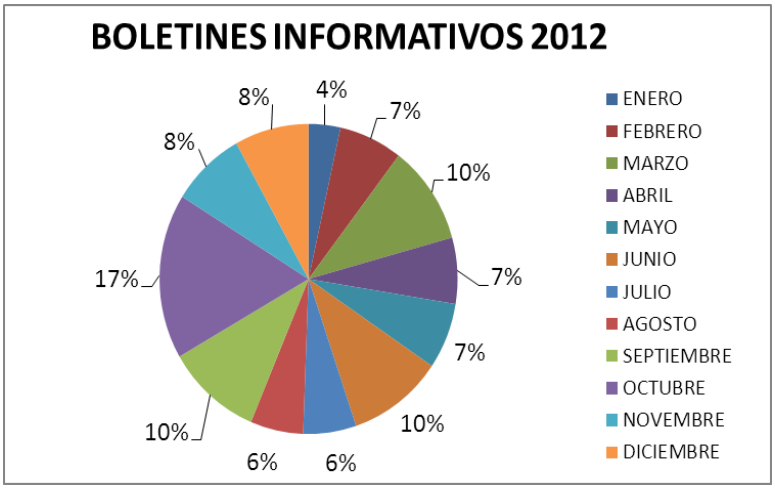
- *Programa de Inclusión Social:* Actualmente 12 personas del plantel permanente de la planta industrial Mastellone San Luis, ubicada en la Provincia de San Luis, tuvieron su origen en el Programa de Inclusión Social de referencia.

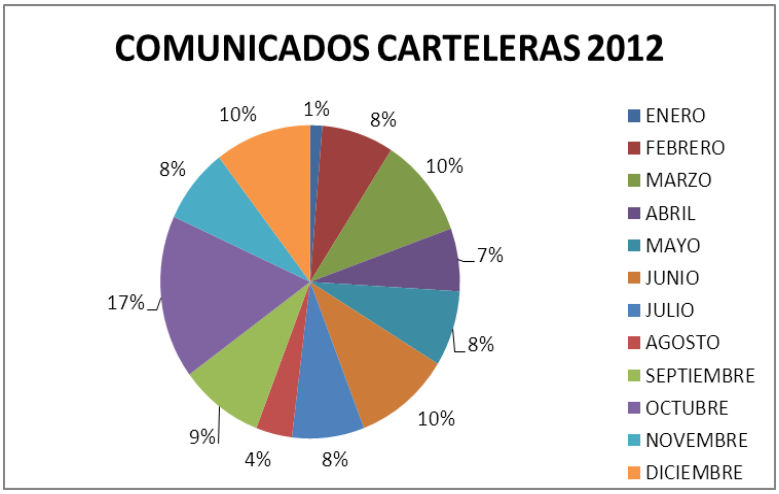
- Comunicación Interna. Resultados 2012:

✓ Revista Interna: se han distribuido 29.200 ejemplares de la revista Interna “Entre Nosotros”, un 4% más respecto al año 2011.

✓ Comunicados en carteleras: Los mensajes de las carteleras internas se han renovado semanalmente. Se han publicado 77 afiches en las carteleras de General Rodríguez y 46 afiches en las del Interior. Por otro lado, se publicaron los indicadores referidos a capacitación, seguridad, y ambiente. Los 3 indicadores se han renovado mensualmente.

Se han publicado en total 39 indicadores en las carteleras de General Rodríguez.
Boletín Informativo: Se han emitido 87 boletines informativos a todos los usuarios de PC, con diferentes contenidos: Lanzamientos, Campañas de Salud, Educación, Ambiente, Seguridad, Novedades de la Empresa, Beneficios, etc.





	• *Salud*. Resultados 2012: ✓ Vacunación Antigripal: en el año 2012, accedieron voluntariamente a vacunarse 1178 empleados. ✓ Campaña de Factores de Riesgo Cardiovascular 2012: Durante el año 2012, se trabajó para generar conciencia entre su gente acerca de aquellos hábitos que pueden cambiarse, tratarse o modificarse. El fin propuesto de la iniciativa fue modificar dichos hábitos para alcanzar una "vida saludable" a partir de la puesta en práctica de todo lo informado y así poder replicarlo en los hogares. El programa fue coordinado por el Servicio Médico y la Asociación Mutual Con-Ser. Se detalla, a continuación, la metodología implementada: +Se publicaron 4 artículos divididos en módulos, relacionados con la evolución de la Campaña en la revista interna "Entre Nosotros": - Módulo 1: Introducción sobre factores de riesgo cardiovascular. Factores no modificables: edad, sexo y antecedentes personales y familiares de enfermedad cardiovascular. - Módulo 2: Tabaquismo e hipertensión arterial. - Módulo 3: Diabetes y obesidad. - Módulo 4: Hipercolesterolemia y hábitos sedentarios. +Por medio del boletín informativo se acompañó la temática con recomendaciones, a saber: ¿Cómo mantener sano el corazón?, deportistas de fin de semana, tips generales para mantener o regular el peso, consejos sobre Diabetes, Hiperglucemia, entre otros. Además, por medio de esta herramienta y carteleras, se convocó a los participantes para las actividades especiales. +En el resto de las plantas se comunicaron algunas acciones implementadas por medio de notas en la revista y boletines informativos. Se filmaron las 4 charlas a fin de poder difundirlas en el resto de las Plantas ✓ La Serenísima "Libre de Humo": Mastellone Hnos. continúa con su política de libre de humo de tabaco para todas sus plantas. La recertificación que lleva adelante el Ministerio de Salud de la Nación fue realizada en el mes de noviembre del 2011 obteniendo así su 4ta. acreditación como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco manteniendo activa esta política durante el año 2012. • *Desarrollo de Alimentos Funcionales*. En el año 2012 se han desarrollado los siguientes alimentos funcionales: - Serecol Naranja-Durazno. Con fitoesteroles, Omega 3 y extra calcio natural, que ayudan a reducir el colesterol y proteger el sistema cardiovascular como parte de

una dieta saludable.

- “La Serenísima reducida en Lactosa”.Alimento a base de leche baja en lactosa y jugo de fruta. Sabores Multifrutas y Naranja-Durazno. Con más del 90% de reducción del contenido de lactosa, es una bebida de fácil digestión, especial para personas intolerantes a este azúcar.

- “Junior” Sabores: Banana-Vainilla, Naranja Dulce, Frutilla y Banana con Dulce de Leche.Alimento a base de leche descremada y jugo de frutas, fortificado con hierro, zinc, vitaminas A, D, B2, B9 y C. Reducido en su contenido graso y calórico. Nueva fórmula con 25% menos azúcar.

- Queso Procesado Untable Gruyere Light. Reducidos en grasa (40% menos) y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.
-
- Queso Procesado Untable “Finlandia Light Provolone-Oliva-Tomate".
  Reducidos en grasa (40% menos) y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.

- Queso “Chubut Light”
  Reducidos en grasa (25% menos) y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.

- *Servicios al Productor:* Como se trata de un sitio exclusivo para proveedores de materia prima láctea, no se contabilizan las visitas, sino los usuarios habilitados. Al respecto, podemos señalar que durante 2012 se alcanzó el 85% de ingresos al sitio, contando todos los productores que han ingresado al menos una vez desde que el sitio está en línea (2007). Los productores utilizan los servicios ofrecidos por la página como una herramienta de control y gestión, manteniendo el ingreso mensual en un nivel sostenido que ronda el 75% del total de productores de la Empresa, lo que implica casi un 90% del total de productores ingresados. Finalmente cabe mencionar que más de 1.800 casos (consultas) Web fueron recibidas y respondidas al productor, con el correspondiente seguimiento en cada caso.

- Coordinación de Sistemas de Gestión. Durante el transcurso del año 2012 Mastellone Hnos. dio continuidad al programa de auditorías internas, involucrando a un total de 64 sectores de plantas donde se realizaron 83 auditorías, con la participación de 115 colaboradores que oficiaron de auditores internos. Estas auditorías se dividieron en 69 realizadas en la planta de General Rodríguez, 2 en las plantas queseras de (San Luis y Leubucó) y 12 en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junin, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen.

  Sumado a ello, se recibieron 11 auditorías externas distribuidas entre Organismos de Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen.

FECHA Año 2012	INSTITUCIÓN	MOTIVO	NORMA AUDITADA	SECTOR
19/01	BVQI	RECERTIFICA-CIÓN	ISO 9001:2008	LECHE EN POLVO
23/02	SENASA	VIGILANCIA	HACCP	TRENQUE LAUQUEN
23/02	DANONE	VIGILANCIA	HACCP /ISO 9001	ARMONÍA YOGURT
12/04	DIA %	VIGILANCIA	HACCP /ISO 9001	PLANTA ARMONÍA
05/07	JUMBO/SGS	VIGILANCIA	HACCP /ISO 9001	ESTERIL-DULCE DE LECHE-MANTECA
23/07	GENICA	VIGILANCIA	HACCP	LECHE EN POLVO
08/08	LA ANÓNIMA/ALIAR GESTIONA	VIGILANCIA	GFSI	ARMONÍA
28/09	GENERAL MILLS	VIGILANCIA	HACCP /ISO 9001	LECHE EN POLVO / RICOTTA
01/10	PANAMA	HABILITACIÓN	HACCP	P4-5-DL-LE-MC
25/10	KELLOGG´S	VIGILANCIA	GFSI	LECHE EN POLVO 4 Y 5
07/12	SENASA	CERTIFICACIÓN	HACCP	TRENQUE LAUQUEN

Desarrollando mejoras en los Procesos

Continuando con la valiosa tarea de los equipos de mejora de procesos, trabajaron un total de 16 equipos, con la participación de 143 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos.

Trabajar en este tipo de actividades donde se reúnen personas de distintos sectores formando equipos multidisciplinarios, da un valor agregado porque se fomenta el intercambio de ideas donde se genera una ámbito para compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo para acordar las propuestas de mejoras.

Gestión Año 2012:

SECTOR	DESCRIPCIÓN	INTEGRANTES DEL EQUIPO
Planta Armonía	OCR Sala de Mix yogur	10
Leche Estéril	5S Chocolatería	8
Leche Estéril	5S Esterilizadores	8
Leche Estéril	5S Limpieza	5
Leche Estéril	AMFE Leche Estéril	8
Leche Estéril	OCR Línea Prisma	9
Leche Estéril	OCR Línea Serac	13
Leche Estéril	OCR Línea TBA - 8	10
Manteca y Crema	AMFE	9
Manteca y Crema	5S Insumos	6
Manteca y Crema	Seguridad	8
Ultra pasteurización	OCR Stork	12
Dulce de Leche	OCR Bisignano 9	13
Ultra pasteurización	5S Envasado	8
Recibo de Leche	OCR Recibo de Leche	8
Ricotta	OCR Holandesa	8

Nº Encuentros de los Equipos de Mejoras:

Año 2012	Horas/ Hombre	Participan-tes	Encuentros
Enero	15	10	2
Febrero	22	13	2
Marzo	176	90	14
Abril	126	65	11
Mayo	226	122	17
Junio	141	87	15
Julio	161	97	17
Agosto	289	168	30
Septiembre	208	126	22
Octubre	194	118	21
Noviembre	243	167	25
Diciembre	113	72	10
TOTALES	1912	1135	186

Los resultados obtenidos fueron revisados por la Gerencia Industrial en el marco de un intercambio que permitió enriquecer, fortalecer y compartir las experiencias de cada uno de los participantes con sus pares y superiores.

Gestión Externa:

- *SIC*

  *En el año 2012 disminuyó el volumen de llamados en un 20% (de 68.004 en 2011, a 54.387 en 2012), principalmente por la incorporación de teléfonos específicos ante las promociones efectuadas por la empresa Danone Argentina (empresa con la cual comparte comercialmente la marca La Serenísima).

*Disminuyó la cantidad de llamados por ventas en un 14% (de 38.419 en 2011 a 32983 en 2012), y aumento la cantidad de comercios interesados en ser clientes, en un 37%. De 6682 llamados en 2011 a 9135 en 2012.

*Disminuyó la cantidad de llamados de consumidores en un 27% (de 29.585 en 2011, a 21404 en 2012).

*Durante este año ingresaron 4151 mails por consultas.

Departamento Técnico

La implementación y cumplimiento de los dos indicadores de gestión, permiten tener una evaluación constante del trabajo realizado en el Departamento. Un indicador está referido al tiempo transcurrido desde que el consumidor/cliente se pone en contacto con la Empresa solicitando atención, y la misma se cumplimenta, y otro referido a la conformidad obtenida por los mismos.

Durante el año 2012 se alcanzó, en promedio, un 98 % de efectividad en el tiempo de atención así como también en la conformidad obtenida de los consumidores y clientes.

- *DIEs:*

Durante 2012, la empresa recibió las consultas de 1.048 personas en todo el país. De este modo, se realizaron 645 envíos de información, un 95% mediante e-mail y el 5% restante por correspondencia tradicional. Cabe mencionar que mayo representa el mes de mayor contacto con el área.

Comparado con el 2011, hubo una menor cantidad de consultas ingresadas. Sin embargo, se destacó un incremento en el total de contactos que recibieron documentación sobre la empresa y/o actividades que desarrolla dentro del sector. Ello representó el 10% de aumento en los mails con información enviada.

A su vez, de las consultas recibidas, el 51% pertenecieron a estudiantes universitarios, entre los cuales se encuentran alumnos de las carreras de Lic. en Nutrición, Lic. en Administración, Contadores Públicos, Ing. en Alimentos, Lic. en Relaciones Públicas, entre otros. A ello, le siguieron consultas de Secundarios (21%), Terciarios (13%), Docentes (9%) y Primarias (4%).

El tema más consultado fue la “Empresa”. En segundo lugar, se destacó la elaboración de los “Productos”, su composición y sus características nutritivas. Además hubo un notable interés por la obtención de material sobre el “Circuito Productivo”. El “Área Comercial” y la “Leche”, fueron otros de los temas más

consultados durante el 2012.

Por otro lado, las solicitudes de información provinieron mayormente de la Provincia de Buenos Aires (329 consultas) y 116 de Capital Federal. Al interior, pertenecieron 170 contactos, y las provincias más contactadas con el Departamento fueron Santa Fe – 48 entre estudiantes y docentes (en especial de la Ciudad de Rosario, en un 55%), de Córdoba (35 contactos), Entre Ríos (33), Mendoza (14) y entre otras ciudades donde la empresa cuenta con un depósito de distribución.

En lo que respecta a los puntos de Buenos Aires, se destacaron varias consultas recibidas de las ciudades de Luján y Bahía Blanca. Además, este año se contactaron con el DIEs estudiantes del exterior, procedentes de Colombia, Guatemala y Honduras.

En esta oportunidad, y con el objetivo de conectar al Departamento/Empresa con todos los Centros Educativos de la Ciudad de General Rodríguez, donde se encuentra la Planta Central, el área donó varios ejemplares del Libro "El Mundo de La Leche". Así, durante el mes de Agosto se obsequiaron a todos los Jardines y Escuelas Primarias y Secundarias, Centro de Educación para Adultos, Escuelas Especiales, (etc.) más de 595 libros entre las Bibliotecas de cada Institución, como así se distribuyeron más de 2.600 folletos con recetas a sus estudiantes.

En respuesta a las solicitudes, se confeccionaron nuevos apuntes, entre ellos:

- Normas de Calidad y Seguridad Alimentaria.
- Información sobre los envases y cuestiones ambientales.
- Elaboración de distintas líneas de quesos y nuevos productos lanzados al mercado.
- Información sobre el Área Industrial.
- Mercado Nacional de Lácteos y Quesos.
- Leitesol Industria e Comercio S.A.

- *DIN:* El sitio web de "Leche y Nutrición" recibió un total de 24.195 visitas, lo que representa un 42% más de visitas que en 2011.

- *Visitas:* Durante el período 2012 se ha alcanzado la concurrencia de 83.567 personas, esto refleja una baja del 4,3% con respecto al año anterior, esto es causado por la disminución de recursos en este período.

Como todos los años las instituciones educativas representaron el grupo de interés de mayor asistencia. Siendo de este grupo, los de primaria los de mayor afluencia a la visita.

Así también, en 2012, se observa un aumento del 13% en cantidad de familiares de empleados que nos visitaron con respecto al año anterior. Pero en total eso trajo un aumento del 38% de grupos familiares que nos visitaron.

Asimismo, se continuaron recibiendo las visitas de otras instituciones educativas y no educativas, como centros de jubilados, representantes de asociaciones civiles, comedores, entidades de bien público, entre otras.

De este modo, desde el departamento de Visitas (Relaciones Públicas), se continuó abriendo las puertas a la comunidad para dar a conocer el trabajo y compromiso social de la Compañía.

- *Programa de Donaciones*

Las instituciones beneficiadas fueron 588 entre públicas y privadas, un 42% más que en 2011. Entre ellas figuran escuelas, hogares de niños y ancianos, parroquias, comedores, hospitales y fundaciones. La mayor cantidad de entidades beneficiadas se encuentran ubicadas en la provincia de Buenos Aires (342 instituciones), seguida por Ciudad Autónoma de Buenos Aires (78) y la ciudad de General Rodríguez (74 instituciones). Gracias a la colaboración prestada por el personal del interior del país y a envíos realizados desde el área se llego a 13 provincias del interior del país.

De esta manera, se entregaron 159.696 litros de leche, lo cual equivaldría a 938.784 vasos de leche.

Nuevamente el producto más donado fue la Leche en Polvo, con intenciones de poder cumplir con el objetivo de llegar al interior del país. Así, se entregaron más de 8 toneladas del mismo. En segundo lugar, se donó Leche Larga Vida (más de 59.400 litros).

Para cumplir con las distintas necesidades de quienes solicitaron una ayuda de este tipo, la Compañía entregó Leches Especiales (2.100 litros aproximadamente), Dulce de Leche y en menor medida, Quesos, Manteca y Crema.

AÑO 2012	
Leche en Polvo	más de 8 toneladas
Leche Larga Vida	más de 59.400 litros
Leches Especiales	2.092 litros aprox.
Dulce de Leche	3.293 kilos

Continuando con el compromiso de renovar y crear gabinetes informáticos en las escuelas de General Rodríguez y otras ciudades aledañas a las plantas del interior del país (Trenque Lauquen, Canals, Leubucó y Salliqueló) se donaron 35 equipos informáticos de recupero, un televisor, un split, un cañón proyector, elementos didácticos, lúdicos y deportivos, permitiendo que alumnos y docentes de dichas

localidades puedan acceder a nuevas herramientas que contribuyan a la mejora educativa.

- *Mundialito de Fútbol La Serenísima:* Durante el 2012, al igual que el año anterior, por cada persona que asistió a los diferentes partidos, se donó 1 kilo de producto lácteo a la Fundación Pupi, de Javier Zanetti. Así, se lograron recaudar 32 mil kilos con el apoyo de la Fundación Danone y Mastellone Hnos

- *La Serenísima va a la escuela.* Resultados 2012:

✓ Escuelas primarias y secundarias: 125, al igual que en 2011.
✓ Alumnos: 5.846 alumnos, un 16% más que en 2011
✓ Grados: 6° y 7°
✓ Charlas: 250, un 43% más que en 2011
✓ Este año el programa llegó por primera vez a Rosario, Santa Fe.
✓ Al igual que en 2011, La Serenísima participó en el Stand de COPAL en Tecnópolis, realizando sus actividades destinadas no sólo a los más chicos sino a sus familias.

- *Museo de los Niños-Abasto* El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros. En el año 2012, recibió alrededor de 450.000 vistas llenándonos de orgullo con el hecho de poder informar a los más pequeños y a la comunidad en general, acerca de los procesos destacados que implican al "El Mundo de la Leche.

- *Sitios Web y Redes Sociales*

-Su sitio institucional, www.laserenisima.com.ar, recibió 423.383 visitas. Un promedio de 35.281 visitas mensuales.

-La mayor cantidad de visitas del año se produjo en el mes de marzo, contando con un tráfico de 45.008 usuarios.

-A través del Newsletter 34.401 personas recibieron las novedades, informaciones institucionales, salutaciones por fechas especiales, tips nutricionales y recetas.

-Como sucede año a año, el sitio de La Serenísima fue visitado por usuarios de distintas partes del mundo. Este año, el 93% de las mismas fueron argentinas, mientras que el 7% restante correspondieron a otros países: Estados Unidos, Chile, España, Brasil, Uruguay, México y Colombia.

Las secciones más visitadas fueron:

✓ Home: 474.066 visitas

✓ Promociones: 307.418

✓ Novedades: 305.917

	✓ Comerciales: 304.549 ✓ Pre home: 166.507 ✓ Nuestros Productos: 110.256 -En cuanto a los productos, el Yogurisimo Súper Cremix fue el más visitado, seguido por la Leche Entera Regular Ultrapasteurizada, Crema Pasteurizada, Dulce de Leche y la Leche Entera Regular Ultrapasteurizada con Extra Calcio Natural. - El sitio de Leche y Nutrición recibió un total de 24.195 visitas. - El sitio de Leche y Calidad tuvo 15.231 visitas durante el año. -El sitio Queserísimos recibió en 2011 34.489 visitas -El sitio Mundo Junior recibió en el mismo año 5.157 visitas -En el canal oficial de Facebook la empresa cuenta con 79.526 seguidores en el 2012 Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño en materia de sustentabilidad a través de su página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna "Entre Nosotros", folletos con aspectos nutricionales y científicos, boletines informativos y las carteleras internas de las plantas industriales. Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por medio de Redes Sociales (Facebook y You Tube) Servicio de Información al Consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas, el Servicio de Atención al Productor y el Departamento de Información Estudiantil de la Compañía, entre otros mecanismos de diálogo. Finalmente, cabe mencionar que cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).

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

PRINCIPIO	***Principio 3**: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.*
Acciones	**Nuestro Compromiso o Política**
	Todo esto se materializa en una conducta concreta: "la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) mediante el respeto de los derechos de los trabajadores y una política de beneficios que es superadora a los requerimientos legales". Para Mastellone Hnos. el factor humano es uno de los pilares fundamentales de la Compañía, es por eso que resguarda y garantiza el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional que protegen a los trabajadores. Bajo esta premisa, trabaja diariamente para identificar cualquier condición insegura de trabajo que pueda atentar contra la salud y la seguridad de las personas en sus puestos y sectores de trabajo.
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	Desde Mastellone Hnos., los delegados gremiales -estrictamente proporcionales en número tal lo dispuesto por la ley vigente- desarrollan 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 y a la Gerencia y Dirección de Recursos Humanos. La empresa integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera (CIL), que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez, este Centro es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, entre otras comisiones, tiene formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación. Por otro lado y respecto a la gestión en materia de salud y seguridad de sus empleados, Mastellone Hnos. desde su área de Mantenimiento, coordina las tareas con el objeto de lograr el buen estado de uso de todas las máquinas e instalaciones vinculadas a los procesos realizados en la Compañía. Se organiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos: planes de mantenimiento predictivos, correctivos y preventivos. Estas actividades se plasman en un sistema computarizado denominado MANTEC, el cual basa su organización, asegurando la mínima ocurrencia de eventos no deseados. Las prioridades de realización de los trabajos se establece en función de la criticidad del equipo, la urgencia requerida, la disponibilidad del equipo, repuestos, etc. Desde el departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión

	basado en la norma OHSAS 18001:2007, se trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para tomar medidas preventivas. Se capacita y entrena a todo el personal en materia de prevención de accidentes y al personal integrante de sus Brigadas de Emergencia, con el fin de estar preparados para actuar ante un evento improvisto mitigando las consecuencias del mismo. La empresa se preocupa por brindarle a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, una remuneración adecuada; actividades de capacitación y demás beneficios que fortalecen el sentimiento de pertenencia. La empresa no solo se preocupa por la preparación y la formación de sus colaboradores, sino que también vela por los contratistas que realizan trabajos en sus plantas para lo cual se desarrollan actividades especificas. La empresa exige a todo el personal contratista que desarrolle actividades en cualquiera de sus plantas, la presentación de toda la documentación laboral que lo habilite a trabajar en relación de dependencia. Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los derechos laborales a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la Compañía.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
	De acuerdo a los compromisos enunciados llevaron a cabo las siguientes acciones durante el año 2012: • *Relaciones Gremiales* *En el nuevo contexto de las relaciones gremiales de la Argentina, Mastellone Hnos. focalizó la gestión de Recursos Humanos en el mantenimiento del dialogo de manera permanente con el objetivo de facilitar el acercamiento de la Organización Sindical y la Empresa. Las relaciones laborales se orientaron a incorporar medidas en sentido de la solidaridad del grupo, la búsqueda de optimización de beneficios, la organización del trabajo y la consulta y resolución de conflictos, promoviendo las relaciones cordiales entre ambas partes. Además de lo mencionado, se promueven los principios de libertad de asociación y de cooperación continua y apoyo mutuo. *Porteño Atlético Club: en concordancia con las acciones desarrolladas, durante el año 2012 respecto a beneficios al personal y la realización de actividades en conjunto con el gremio, se continuó con el convenio existente con el Porteño Atlético Club. El objetivo es brindar un espacio de esparcimiento para la familia y la recreación de actividades deportivas.

- *Actualización Salarial*

En el periodo 2012, el sector lácteo se vio beneficiado, una vez más, con uno de los porcentajes de aumento salarial más significativos del mercado laboral argentino.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

- *Situaciones de Riesgo para la salud de las personas*

Con el fin de tener un mejor seguimiento de las acciones correctivas que surgen de las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo se comenzó a trabajar con un sistema electrónico para el registro de los mismos. Dicho sistema vincula las acciones correctivas a los planes de acción y además agrega módulos de estadística de manera de poder confeccionar los distintos indicadores y gráficas de siniestralidad para las plantas o sectores de trabajo y evaluar con cuáles de ellos deben focalizarse las actividades de prevención de accidentes.

Se confeccionó un procedimiento para unificar criterios en cuanto a los grupos interdisciplinarios de trabajo. Los Grupos Operativos de Seguridad (de aquí en adelante G.O.S), conformados por trabajadores desde la Jefatura hasta operarios de línea, con participación de Higiene y Seguridad y Coordinación de Sistemas de Gestión, se reúnen con frecuencia establecida para tratar distintos temas vinculados a la prevención de accidentes. Se repasan las medidas preventivas establecidas en los documentos de Relevamiento de Riesgos, se relevan nuevos riesgos que puedan surgir debido a modificaciones en las instalaciones o procesos, acordando su medida preventiva, y se coordinan actividades de capacitación y concientización con el personal. El espíritu de los G.O.S. es promover la participación de los operarios, eligiendo un referente por sector y turno y luego replicar con sus compañeros lo que se acuerda en las reuniones.

Los G.O.S. responden al Comité de Seguridad, el cual está integrado por representantes de la Gerencia y se reúne periódicamente para repasar los accidentes ocurridos, los índices de siniestralidad y acordar las distintas actividades de prevención de accidentes.

Se continuó con el programa de capacitación y formación para los supervisores (actividad que se había comenzado a fines de 2011), de manera de brindarles herramientas para poder llevar a cabo acciones de prevención de accidentes en sus sectores de trabajo e incentivar al personal a su cargo a detectar fuentes de peligro y sugerir medidas preventivas.

Adicionalmente, se dictaron capacitaciones de Prevención de Accidentes en general y otras más específicas como en el caso del área Comercial, recomendaciones sobre Levantamiento Manual de Cargas (orientado a los repositores) y Prevención de Accidentes Viales y de Incidentes con Animales (para el caso de los preventistas, los cuales están expuestos a distintos riesgos que se suscitan en la vía pública). También puede mencionarse las capacitaciones sobre Prevención de Incendios, Manejo Seguro de Combustibles, Selección y Uso Correcto de protección Respiratoria que se dictaron en el

CONSER (empresa de transporte perteneciente al Grupo Mastellone).

Por último, se cerró durante el período 2012 el ciclo de capacitación sobre Manejo Defensivo, orientado al personal que concurre a trabajar en bicicleta, motocicleta o automóvil. Esto con el fin de evitar tanto los accidentes "In-Itínere" (ocurrido en el trayecto entre el domicilio y el trabajo y viceversa) como los accidentes de trabajo de quienes utilizan estos vehículos como medio de transporte para realizar sus actividades laborales.

- *Capacitación de Personal*

El compromiso de educar y favorecer la formación de todos nuestros colaboradores es uno de los pilares fundamentales de la organización, por tal motivo, brindamos entrenamiento y capacitación que permite posicionarnos dentro de los estándares adecuados para poder cumplir con las altas exigencias que actualmente son requeridas para alcanzar los objetivos planteados.

Los beneficios de una política de capacitación sostenida, demuestran que los colaboradores pueden adaptarse a los cambios tecnológicos, incorporando nuevas aptitudes y habilidades las que resultan sumamente necesarias para mejorar las competencias profesionales y laborales.

La empresa no solo se preocupa por la preparación y la formación de sus colaboradores, sino que también vela por los contratistas que realizan trabajos en nuestras instalaciones para lo cual se desarrollan actividades específicas.

Desarrollando la mejora continua de la gestión y la actividad de capacitación, nuevamente se realizo una modificación del procedimiento especifico MH-PE-RHC-001, cambiando el alcance e incorporando al resto de las compañías del grupo.

Los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente "Capacitar y entrenar a nuestro personal", generamos conciencia y aprendizaje sobre calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria, producción, mantenimiento y protección del medio ambiente durante todo el año 2012.

- *Programa de Pasantías*

Gracias a las modificaciones incorporadas en la Ley Nro. 26427 del Sistema de Pasantías Educativas, en los últimos meses del año se dio inicio a un nuevo programa destinado a jóvenes estudiantes que se encuentran avanzados en sus carreras de grado. El objetivo es brindarles a los futuros profesionales la posibilidad que realicen prácticas complementarias a su formación académica incorporando saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo laboral

- *Beneficios para el personal*

La política de beneficios de Mastellone Hnos. continúa sumando acciones año tras año con la intención de ofrecer cada día un mejor contexto donde desarrollar las tareas, mejorar el ambiente laboral y la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar.

El año 2012 se caracterizó por el incremento de la cantidad de colaboradores alcanzados por los beneficios y por la incorporación de otros nuevos. Entre los que podemos mencionar:

*Préstamos personales con tasas preferenciales en comparación con las entidades del mercado financiero nacional.

*Sorteo de computadoras Hewlett Packard modelo Omni 120-1113 para el Día del Niño para todos los empleados con hijos de hasta 13 años de edad. También se hizo entrega de kits con golosinas para cada niño y la opción de kits diferenciados para niños celiacos.

*Al comienzo de cada nuevo ciclo lectivo se lleva a cabo la entrega de Mochilas, útiles escolares y guardapolvos para los hijos de los trabajadores que cursen hasta el 6to. grado de la Enseñanza Primaria Básica.

*Cada fin de año se hace entrega de una canasta con productos Navideños, compuesta de alimentos y bebidas, para festejar las fiestas. Las canastas contemplan productos aptos para celíacos.

*Edición bimestral de la Revista Interna "Entre Nosotros" de entrega gratuita y personalizada, donde se informa al personal sobre la actualidad de la Empresa y futuros lanzamientos.

*En el día del aniversario de nacimiento de cada empleado se le hace entrega de un obsequio que va variando año tras año. Los obsequios son personalizados, lucen impresos el nombre del empleado y el logo de la empresa.

*Mastellone Hnos. brinda a sus empleados cobertura médica a través de una empresa de medicina privada.

*Refrigerio diario sin cargo para el personal que incluye variedades para los celíacos. Mastellone Hnos. le brinda a su personal opciones varias de forma gratuita que renueva permanentemente. En el transcurso del año, se extendió el beneficio del refrigerio en las plantas de Las Varillas, provincia de Córdoba, Ranchos, Provincia de Buenos Aires y en el Deposito Albariño en la Ciudad de Buenos Aires.

*El comedor de Planta General Rodríguez cuenta con el asesoramiento de nutricionistas, quienes supervisan la confección de los menús disponibles al personal, además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación.

*A los beneficios dinerarios incorporados en el 2011 al personal repositor y preventista en

	concepto de movilidad y refrigerio se le sumo en este último año, los adicionales por cumplimiento de objetivo y por venta de productos cárneos. *Ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio. *Cajero automático en el Complejo Industrial General Rodríguez facilitando al personal la realización de sus trámites personales y el cobro de su remuneración, preservándoles además su seguridad al momento de realizar cualquier operación. *Máquinas de café y Snacks en todos los sectores, para el consumo de los empleados. *Heladeras con productos de elaboración propia para consumo interno. Se puede acceder a los mismos en cualquier planta o depósito sin costo ni límite alguno. *Compra de Repuestos y contratación de seguro para el automóvil a través de Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida. *Adquisición de productos elaborados por la Compañía a precio preferencial. *Campaña de Vacunación Antigripal. Acceso a vacuna antigripal trivalente sin costo para los empleados. La política de beneficios de Mastellone Hnos. sigue sumando acciones año tras año con la intención de ofrecer cada día un mejor contexto mejorar el ambiente laboral y la calidad de vida de los colaboradores y su núcleo familiar.
Resultados	**Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía**
	• *Relaciones Gremiales* *La Compañía, como lo ha hecho históricamente, mantiene su política de apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral. Respeta la legislación nacional e internacional sobre la libertad de asociación y representación, como así también, se guía por las normas emitidas por la Organización Mundial del Trabajo. En el transcurso del año 2012 se observó un nuevo incremento del personal resguardado por el Convenio Colectivo de Trabajo 02/88. En el año 2011 el personal alcanzado ascendía a 3212 colaboradores y en el año 2012 terminó con 3396, lo que refleja un incremento del 5.7% y un 38.57% en comparación con el 2010. El personal afiliado sufrió un alza del 9.85% respecto del año anterior, pasando de 2121 empleados afiliados a 2330. En comparación con el año 2010 el alza fue del 31.47%. *Porteño Atlético Club: En el 2012 se alcanzó la totalidad de 371 socios titulares, que representa un incremento del 6% respecto al 2011. Actualmente, considerando los

familiares y acompañantes de nuestros colaboradores, los beneficiarios llegan a las 1103 personas. En la última parte del año, este beneficio se hizo extensivo a Con-Ser S.A.

- *Actualización Salarial*

Mastellone Hnos, forma parte de las distintas entidades que agrupan la actividad lechera de la Argentina. Entre las cuales se encuentra la Cámara del Centro de la Industria Lechera (CIL), que nucléa a las empresas lácteas. Este Centro es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, entre otras comisiones, tiene formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas negociación salarial. En las paritarias del año 2012 se acordó un incremento del 27% para el personal encuadrado. Mastellone Hnos. hizo extensivo las condiciones del acuerdo al personal fuera de convenio, evitando así, el solapamiento salarial.

- *Situaciones de Riesgo para la salud de las personas*

Durante el año 2012, el Departamento de Información Nutricional y el de Recursos Humanos llevaron adelante distintas actividades con el objetivo de que el personal se concientice y adquiera hábitos de vida saludables. Para ello, se hizo hincapié en la importancia de una <***alimentación saludable***>, la <***actividad física***> y el programa <**libre de humo**>.

Se realizaron, a través de los distintos medios de comunicación interna, notas de interés sobre las siguientes temáticas:

- ✓ ***Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica.***
- ✓ ***Qué es el Dengue?***
- ✓ ***Cuidados frente a la gripe y enfermedades respiratorias.***
- ✓ ***Campaña de Vacunación Antigripal.***
- ✓ ***Vida Saludable: Sumá 30 minutos de actividad física por día.***
- ✓ ***Día Mundial Sin Tabaco.***
- ✓ ***Grupos de Alimentos.***
- ✓ ***Guías Alimentarias para la población Argentina.***

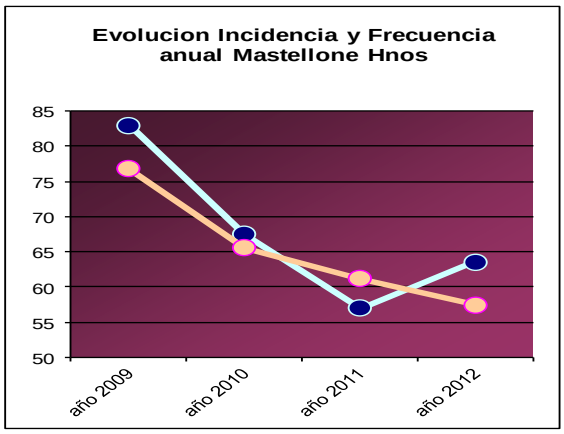
El DIN participó en distintas jornadas y congresos:

- Congreso de Pacientes en recuperación Cardiovascular (Hospital Universitario Austral – Pilar Bs. As.).
- Participación en distintas jornadas de Pacientes Diabéticos, Celíacos con charlas educativas acerca de la nutrición apropiada para esas afecciones.

A los efectos de evaluar el desempeño en **Seguridad** de las operaciones en MHSA, el personal de Recursos Humanos y Seguridad Industrial lleva un control mensual que se refleja en índices estadísticos, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.

En el caso de Mastellone Hnos. S.A., el Indice de Frecuencia Anual (cantidad de accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas), luego de una importante reducción de su valor en el año 2010, experimentó un regular descenso de entre el 6 y 7% en los dos últimos años.

El Indice de Incidencia (cantidad de accidentes con baja laboral por cada mil trabajadores expuestos), luego de haber experimentado el año 2011 el valor más bajo desde que se lleva registro, aumentó un 10% durante el período 2012.



- *Capacitación de Personal*

Favoreciendo la política de Capacitación de Mastellone Hnos., durante el año 2012 se realizaron 804 cursos de capacitación donde concurrieron un total de 6.878 personas y se dictaron 8.657 horas de curso.

Año	CURSOS	ASISTENTES	HORAS CURSOS	HS / HOMBRES	DOTACION	PROMEDIO HS HOMBRE / DOTACION
2002	300	4099	2964	22240	2490	8,93
2003	382	5964	3380	29142	2427	12,01
2004	328	4030	3065	21815	2453	8,89
2005	399	4934	3490	33067	2590	12,77
2006	681	7205	4571	44141	2607	16,93
2007	705	7051	4412	38145	2721	14,02
2008	628	8734	5324	45624	2883	15,83

2009	690	6876	3440	32591	2996	10,88
2010	756	6094	5497	35570	3106	11,45
2011	1064	6955	5623	36883	3434	10,74
2012	804	6878	8657	54110	3609	14,99

Las actividades realizadas abarcaron diversas temáticas, siendo las mas relevantes.

CURSO	HORAS/HOMBRE
MANTENIMIENTO DE ENVASADORA A3 FLEX	720
MANEJO SEGURO DE AUTOELEVADORES	836
PROGRAMA DE FORMACION A MEDIDA EN COACHING	1512
MANEJO SEGURO DE CARRETAS ELECTRICAS	1588
PROGRAMA DE FORMACION DE NEGOCIACION	1620
LECHERIA BASICA	1784
PROGRAMA DE FORMACION A MEDIDA DE LIDERAZGO	1836
HABILIDADES DE CONDUCCION	1972
POTENCIANDO LA CALIDAD PROFESIONAL	4983
MASTER EN DIRECCION GENERAL DE EMPRESAS-EXECUTIVE MBA	7884

Las mismas se realizaron con proveedores seleccionados entre diversos profesionales de consultoras institutos y Universidades altamente reconocidos que adaptaron los contenidos de los programas a las necesidades técnicas y humanas de los colaboradores de Mastellone.

La mayoría de las actividades, incluyendo los temarios, el material de apoyo y las metodologías didácticas utilizadas, son desarrolladas a medida por personal interno. Destacando la colaboración de los instructores internos que día a día vuelcan sus conocimientos en forma desinteresada, fortaleciendo los vínculos entre sus pares y dejando un valor agregado en las distintas actividades.

- *Programa de Pasantías*

El programa se puso en funcionamiento en los últimos meses del año 2011 al ingresar 4 pasantes a la Compañía. Durante el año 2012 se mantuvo la cantidad de futuros profesionales desarrollado prácticas complementarias a su formación académica dentro de la Empresa.

- *Beneficios para el personal de Mastellone Hnos.*

Detalle de Beneficios	2010	2011	2012
Préstamos Personales (1)	$ 1,290,600.00	$ 2,470,500.00	$ 2,849,600.00
Computadoras (1)	48	45	49
Kit de Golosinas (1)	2596	2891	3054
Kit Escolares (1)	1199	1199	2325
Cajas Navideñas (1)	3286	3700	3757
Revista Bimestral (2)	3020	3289	3610
Obsequios de Cumpleaños(1)	3024	3216	3610
Cobertura de Salud (5)	13543	14704	15177
Refrigerio Gral. Rodriguez(4)	1015	1120	1226
Refrigerio Dto. Albariño (3)	856	1074	1468
Refrigerio Planta Junín (3)	-	676	833
Refrigerio Planta Mercedes (3)	-	484	499
Refrigerio Planta Trenque Lauquen (3)	-	5470	5590
Refrigerio Planta Leubuco (3)	-	2710	2860
Refrigerio Planta Las Varillas (3)	-	-	544
Refrigerio Planta Ranchos (3)	-	-	526
Ajuares de Nacimiento (1)	181	216	215
Obsequio de Casamiento (1)	$ 38,307.60	$ 48,876.00	$ 89,290.80
Café & Snacks (1)	$ 746,883.27	$ 945,104.95	$ 1,234,254.07
Productos Consumo Interno (1)	$ 260,035.00	$ 327,238.91	$ 69,870.00
Sistema de Seguros	353	448	667
Monto Invertido refrigerio 2012	**$ 7,746,159.83**		

(1) Cantidades y montos anuales. / **(2)** Cantidades bimestrales / **(3)** Cantidades mensuales
(4) Cantidades diarias / **(5)** Capitas total del sistema de salud

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de las diversas herramientas de comunicación interna, tales como: la revista interna "Entre Nosotros", el boletín informativo, folletos y las carteleras institucionales.

Además difunde las acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar.

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

PRINCIPIO		***Principio 7**: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.* ***Principio 8**: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.* ***Principio 9**: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.*
Acciones	**Nuestro Compromiso o Política**	
	Mastellone Hnos. asume el compromiso como empresa nacional, ligada al desarrollo del país y crecimiento de su gente, que sus procesos de elaboración de productos lácteos, distinguidos por su calidad y satisfacción de los requerimientos de sus consumidores, se realicen en el marco de las buenas prácticas para el logro del desarrollo sustentable. Es así que, su Política de Calidad y Medio Ambiente, como así también su Código de Ética reflejan este compromiso, integrando a todos los empleados, proveedores y comunidad en las acciones para su logro. Otro fuerte compromiso vinculado con la temática ambiental, lo constituye su interés hacia la generación de una mayor conciencia ambiental, no solo de su gente, sino de la comunidad en general. Entendiendo que solo a través del compromiso de todos, se puede llegar al logro de un desarrollo sustentable que permita a cada generación satisfacer sus necesidades actuales, sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Para ello funda alianza allí donde considera que los esfuerzos se potencian, incrementando la posibilidad de alcanzar el objetivo buscado. Estos compromisos, sumados a la calidad de productos que elabora y las actividades que desarrolla en beneficio de la comunidad, son los pilares que la sostienen a través de los años enmarcándose como una empresa socialmente responsable.	
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas	
	Su estrategia de negocio es la transparencia de sus operaciones, motivo por el cual y basados en su responsabilidad empresaria, implementa Sistemas de Gestión	

	"Certificables", como las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 14001. Consecuentemente, desde las áreas de Gestión, Ambiente, Mantenimiento, Ingeniería y Servicios junto al área Industrial, adopta medidas, acciones y/o herramientas que, plasmadas en instructivos y procedimientos "auditables", apuntan al control de los aspectos más significativos de cada proceso, como así también, a la implementación de tareas para el logro de la mejora continua. Dada las características de su actividad, las acciones vinculadas a la protección del recurso hídrico como a la correcta disposición de sus residuos se constituyen en los aspectos esenciales de su gestión ambiental y las mismas deben adecuarse a las situaciones del momento, año tras año, buscando la implementación de las mismas en todas las áreas de la Compañía. A fin de estar a la vanguardia en lo que a Desarrollo Sustentable se refiere, es miembro activo del Consejo Empresario para el Desarrollo Sustentable, a través del cual, colabora con los Organismos de Gobierno para el análisis de las problemáticas nacionales, brindando su visión sectorial en los proyectos normativos propuestos en buscan de una solución. Vinculado con su Responsabilidad Social Empresaria ligada específicamente a los temas ambientales pone en práctica proyectos que puedan integrar a parte de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes participen del mismo.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
	Durante el año 2012 se continuaron y profundizaron las actividades vinculadas con: 1) ***Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental***. ***Complejo Industrial General Rodríguez*** **Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico** **1.1 Consumo de agua.** Bajo la consigna de "mejora continua" en el uso eficiente del consumo de agua, se han implementado diversas acciones con el objeto continuar en la optimización del uso del recurso hídrico, en consecuencia, en el menor impacto posible sobre dicho recurso, dado el aumento de la producción proyectado. Dichas acciones, han devenido en una disminución en el consumo de agua de pozo y aumento en el uso de agua reciclada. **Medidas implementadas para reducir los consumos de agua** • Reducción de los tiempos de enjuague en distintas instalaciones. • Disminución del consumo de agua de refrigeración en algunos procesos. • Regulación de caudales en procesos. • Automatizaciones. • Reutilización de agua. • Recupero de agua.

- Modificación en la frecuencia de lavados.
- Modificaciones en equipos.

Como complemento a estas acciones, se ha comunicado material informativo a través de boletines informativos (4), indicadores mensuales de gestión (12) y afiches dispuestos en las carteleras internas (2). La comunicación por medio de los boletines y afiches es extensiva al resto de las plantas.

1.3. Generación de efluente líquido. Sumada a las acciones que han implementado los distintos sectores del Complejo Industrial con el objeto de disminuir el consumo de agua, se profundizó la tarea de disminuir las pérdidas en los procesos y consecuentemente mejorar la carga orgánica y química que posteriormente será degradada y oxidada por el sistema de tratamiento constituido por lagunas de estabilización biológicas.

Medidas implementadas para reducir la Carga Orgánica

- Recupero de enjuagues, purgas y prelavados.
- Recolección de enjuagues.
- Evitar vuelcos.
- Modificaciones de operaciones.
- Eliminación de purgas.

Medidas implementadas para reducir la Carga Química

- Disminución en el consumo de productos químicos.
- Reutilización de soluciones de limpieza.
- Utilización de agua ablandada.
- Modificación de frecuencia de lavado.
- Actualizaciones de CIP.
- Adición de instalaciones.

2) ***Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.***

Incorporación de programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental

2.1. Programas para el personal

En el Complejo Industrial General Rodríguez y con miras a repetir en otras plantas industriales de la Compañía, se desarrollaron programas tendientes a fomentar una mayor responsabilidad medioambiental en su gente a través de la implementación de herramientas para el reciclado de distintos tipos de residuos sólidos.

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

Se continuó con el compromiso propuesto a los empleados que voluntariamente deseen colaborar, permitiendo que traigan de sus hogares al Complejo Industrial General

Rodríguez, envases post consumo acondicionados[1] (limpios y aplastados) a fin de ser destinados a las Plantas Sociales de CEAMSE. Donde recolectores informales realizan tareas de separación/ clasificación de residuos para su posterior venta y reciclado. Aportando a la reducción de residuos que diariamente se destina a un relleno sanitario, sin dejar de lado el aporte económico que significa la venta de residuos reciclables para quienes trabajan en las plantas sociales.

[1] Potes Plásticos (DL, Quesos, Crema y Manteca y botellas plásticas de lecha) – Botellas Plásticas de Gaseosa, jugos y/o Agua Mineral y Envases tetra de jugos o leche).

2.1.b. Aceite Vegetal Usado (AVU)

A mediados del 2011 se logró un acuerdo con la empresa RBA Ambiental, empresa que reut el aceite vegetal usado para la producción de biodiesel. Antes, este residuo era enviado a tr a través de incineración.
Mastellone Hnos. en su constante compromiso hacia la comunidad y medio ambiente garar de esta forma que, tanto el aceite vegetal usado como la lecitina en desuso, pase de se residuo a ser considerada como materia prima para otro proceso.

La disposición final adecuada de este residuo asegura:
* La preservación de la salud de las personas, ya que evita que pueda volver al cons humano. El aceite vegetal usado posee acrilamidas y radicales libres que son eleme altamente cancerígenos para la salud de las personas.
* La eliminación de un residuo que es altamente contaminante para el medioambie especialmente para el agua.

2.1.c. Reciclado de Vasitos plásticos

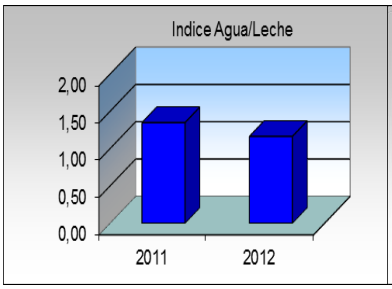
Mastellone Hnos. tomó la decisión de continuar con la tarea de reciclado. Sin fines de luc con intenciones de sumar a la participación voluntaria, desde el año 2011 y a la fecha, inv la totalidad empleados administrativos y a los sectores productivos y de mantenimiento Complejo Industrial General Rodríguez a participar de dicha actividad.

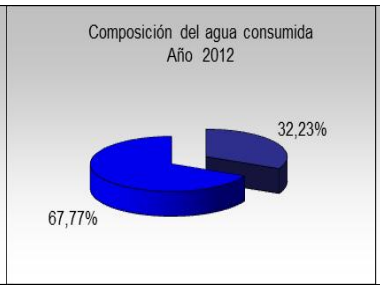
2.2. Información para los consumidores

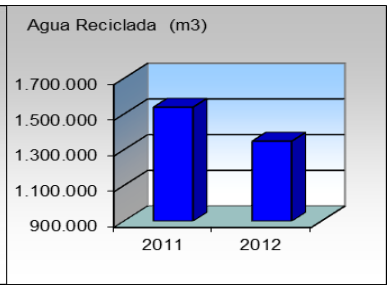
Mastellone Hnos. consciente de la relevancia que implica la conservación de los bosques como fuente de oxígeno y biodiversidad para la población actual y generaciones venideras, ha incorporado en los envases tetra brik que así lo ameriten, el sello FSC (Forest Stewardship Council – Consejo de Administración Forestal). En vistas a que la principal materia prima de dichos envases es la fibra de papel – procedente de la madera-, la obtención de este sello certifica que los componentes forestales utilizados para fabricarlos proceden de un bosque –o plantación- donde se ha realizado una gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable. De esta manera, a través del envase se intenta fortalecer el concepto de responsabilidad medioambiental en el consumidor.

	3) ***Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.*** Desde el año 2011 se implementó una Campaña de Uso Eficiente de la Energía. Con el fin de modificar hábitos en el "uso de la energía", Mastellone Hnos. promueve el consumo en forma racional. Entendiendo como tal no una restricción, sino un manejo eficiente que implica el uso estrictamente necesario con el fin último de evitar desperdicios. Para ello, se trabajó con referentes de cada sector y con intenciones de promover en el resto de los empleados las prácticas sustentables que permiten una reducción del consumo, utilizando diversos canales de comunicación: boletines informativos, y carteleras. Se ha trabajado principalmente en el cambio de iluminación, reemplazando la existente por otra de bajo consumo, alcanzando así un ahorro en el consumo de energía, y por lo tanto un uso eficiente. En este período, se hizo hincapié en la implantación de luminarias de tipo LED. Durante el año 2012, en la Planta General Rodríguez se procedió al recambio de lámparas mezcladoras, de vapor de mercurio, tubos fluorescentes, halógenas y/o de sodio por otras de bajo consumo, también, luminarias LED. Se incluyeron luminarias de tipo LED en la oficina del Dto. de Ambiente y Servicio de Información al Consumidor (SIC), en reemplazo del sistema de iluminación habitual, con lo que se consiguió menor cansancio visual, ahorro de energía y menor contaminación del medio ambiente. Por su durabilidad, resulta también un sistema más económico y a largo plazo. En el resto de las plantas se replicaron algunas acciones implementadas (envío de material gráfico para las carteleras y los boletines informativos).
Resultados	**Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía**
	Como resultado de las acciones implementadas: **1.1. Consumo de agua** Como resultado de las distintas acciones parciales implementadas en el Complejo Industrial de General Rodríguez y en post del uso eficiente del recurso hídrico, se han logrado mejoras importantes respecto al año 2011. Las mismas se vinculan con el aumento en la utilización de agua reciclable y disminución del índice Agua / Leche. A continuación se detalla dicha evolución:

Consumo de agua	Año 2011		Año 2012		Diferencias en Consumos ´11 - ´12	
Composición del Agua Consumida	**(m3/año)**	**%**	**(m3/año)**	**%**	**(m3/año)**	**%**
Total Agua Consumida (Extracción de napa, agua reciclada (reutilizada / recuperada (3)	4.537.968	100	4.181.479	100	**-356.489**	**-7,86**
Total de Agua Reciclada	1.537.949	33,89	1.347.585	32,23	**-190.365**	**-12,38**
Total Extracción de Agua	3.000.019	66,11	2.833.894	67,77	**-166.125**	**-5,54**







1.2. Generación de efluente líquido

En lo que respecta a la disminución del aporte en la carga orgánica y química en el efluente líquido, los resultados se ven reflejados en la baja concentración de la DBO y la DQO del efluente que ingresó al sistema de tratamiento durante el año 2012.

Evolución del efluente que ingresa al sistema

Entrada al Sistema	Abr´12	Jul ´12	Sep'12	Dic'12
DBO (mg/l)	1.599	1.734	1.479	1.449
DQO (mg/l)	2.853	3.222	3.039	2.624

2) ***Incorporación de programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental***

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

El acopio de los residuos se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez en cestos identificados y destinados exclusivamente para tal fin.

Año 2011	Año 2012	Mejora
853 kgs	1.266 kgs	48,4 %

2.1.b. Aceite Vegetal Usado (AVU)

El acopio del aceite y lecitina en desuso se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez en tambores identificados y destinados exclusivamente para tal fin.

Año 2011	Año 2012	Mejora
1.153 kgs	1.255 kgs	8,8%

2.1.c. Reciclado de Vasitos plásticos

El acopio de los residuos de vasos plásticos se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez. Durante el año 2012 Mastellone Hnos. ha enviado a reciclar:

Año 2011	Año 2012	Mejora
2.692 Kgs.	2.985 kgs.	10,9 %

2.2. Información para los consumidores

Durante el año 2012, el número de envases puestos en el mercado con el sello FSC Mixed Sources tuvo un incremento del 30,54% respecto al 2011, alcanzando las 112.135.241 unidades.

3) **Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente.**

A los efectos de lograr la toma de conciencia de las personas, se trabajó en la divulgación del uso eficiencia de la energía y de las nuevas tecnologías existentes, en el tema de iluminación.

Divulgación	Contenido
Boletín Informativo (5)	Contenidos: La hora del planeta, El Día mundial de la energía, El Día de la Energía, Heladeras eficientes, Cómo ahorrar energía en el hogar y utilizarla de forma eficiente.
Afiches (3)	La hora del Planeta, Día Mundial de la Energía y, El día de la energía.

En función de los cambios de luminarias en la Planta General Rodríguez se logró disminuir cerca del 62% de la energía que se consumía en los sectores en los cuales se intervino. Dicha acción se realizó en 9 sectores de la planta.

Una vez evaluados los logros en el Complejo General Rodríguez, la intención es replicar aquellos que sean factibles en las Plantas del Interior.

Año 2012			
Sector	Consumo kilowats		% Ahorro
	Antes	Ahora	
Compresores	3,82	1,79	53,05
Envasado de Leche	9,50	3,99	58,00
Estéril	3,00	1,37	54,50
Leche en Polvo - Planta IV	3,08	1,02	66,79
Leche en Polvo - Planta V	20,80	7,04	66,18
Leches Especiales	3,00	0,84	72,00
Ultra	4,50	2,10	53,33
Ambiente	0,55	0,22	60,14
SIC	0,23	0,13	42,61
TOTALES	**48**	**18**	**61,85**

Los resultados de la gestión ambiental de la empresa están disponibles en los Departamentos de Información Estudiantil y Visitas a fin de poder ser transmitidos a estudiantes y/o público en general que visite el Complejo Industrial y/o se ponga en contacto con las áreas mencionadas. Además en la página Web se incluye una reseña general de la gestión ambiental de la Compañía.

Respecto a los resultados puntuales, por el momento son sólo de difusión interna. Los temas mencionados se incluyen en las charlas obligatorias de ISO 14000 que se dictan anualmente al personal y en algunos casos son incluidos en la revista “Entre Nosotros”, las carteleras institucionales y el boletín informativo.

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

PRINCIPIO	***Principio 10**: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.*
Acciones	**Nuestro Compromiso o Política**
	Mastellone Hnos. considera a la transparencia, la tolerancia cero a la corrupción y el rechazo de sobornos como principios fundamentales para sus actuaciones cotidianas. Expresa su compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en su Código de Ética como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral. Estos valores reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas y sus principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones.
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	Mastellone Hnos. es una empresa fundada desde la tradición familiar, que ha reunido al grupo que lo conforma en una comunidad de respeto y trabajo. Entiende que el reflejo de ser una empresa socialmente responsable se manifiesta tanto en la calidad de los productos que elabora, así como en la ética de su accionar, de todo su conjunto (consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.) motivo por el cual respalda los principios del código mencionado. Dentro de este marco, no acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, reforzando su compromiso contra el soborno. Para Mastellone Hnos. la esencia de la Compañía es su gente, que trabaja como una gran familia, compartiendo la filosofía y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa. Para ello, realiza la evaluación

	del desempeño, requisito esencial para la calidad y transparencia en el trabajo, para el desarrollo personal (fortalezas y debilidades) y para sustentar un sistema de remuneraciones equitativo. Entendiendo que una evaluación del desempeño justo, además de ser una necesidad para toda persona que trabaja como colaborador en una empresa, refleja una transparencia en el accionar diario de todos los que hacen a la Compañía. Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso de actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la Compañía.
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año
	• *Código de Ética* A lo largo del último año se continuó haciendo hincapié en fortalecer los principios y valores contenidos en el Código de Ética de la Empresa. Mastellone Hnos. mantiene activa su política (Art. 19 Código de Ética) de no aceptar ni solicitar 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 haga o deje de hacer algo vinculado con la empresa o con el trabajo para la empresa o bien para influir sobre otra persona cuya actividad se vincule con la empresa. Se continuó haciendo extensivo los valores que rigen la cultura empresarial de Mastellone Hnos. A todos los nuevos proveedores se les envió copia del respectivo código asegurando la recepción y conformidad del mismo. El Comité de Ética en conjunto con la oficina de Recursos Humanos trabajo activamente con la recepción de denuncias, fortaleciendo los valores y realizando cursos en las empresas del grupo. Durante el año 2012 se continuaron los Talleres de Reflexión y Participación, en los cuales se busca promover los valores de la empresa y mantenerlos vigentes. Los cursos se extendieron por las diferentes plantas sumando a colaboradores del área Industrial y Comercial. Implementándolos además en una empresa adquirida por la Compañía. Finalmente a fin de afianzar los valores y conductas delineadas en el Código de Ética, se continuó trabajando en conjunto con Recursos Humanos, incorporando un taller de valores, al cual asisten empleados de la Compañía.

	• *Taller "Trabajando con Valores"* Durante el año 2012, Mastellone Hnos. continúo avanzando en la realización de los Talleres "Trabajando con Valores" con el fin de fortalecer los valores como empresa y reforzar la cultura del trabajo, basada en el esfuerzo, honestidad, escucha y respeto mutuo. Además de las actividades realizadas en Planta General Rodríguez, se sumó el Depósito Albariño y se incorporó también la Dirección Comercial, comenzando por el área de Grandes Cuentas. La experiencia fue de trabajo y reflexión personal, asumiendo compromisos individuales que invitan a mejorar comportamientos, relaciones interpersonales y comunicación. • *Desempeño del Personal* Años tras año, la Compañía realiza a todo su personal una evaluación con el objeto de analizar el comportamiento ético de los colaboradores, el compromiso con el sector y la Empresa, examinar las fortalezas y debilidades con el fin de mejorar su desempeño y evaluar su relación con el resto de los colaboradores entre otros puntos a considerar. Dentro del proceso se fijan los objetivos del empleado para el nuevo período, además se provee de un espacio para que el colaborador pueda expresar sus inquietudes y de conformidad a la evaluación realizada por su superior. Es intención de la Empresa mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador, de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad a la evaluación realizada.
Resultados	**Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía**
	• *Código de Ética* **Regalos:** Durante el año 2012, se intensificó mediante los Talleres de Valores y Código de Ética, la política de evitar recibir presentes y regalos. Para las fiestas, se recordó a todo el personal el texto de la norma que regula la recepción de regalos. En el último año, se recibieron 455 presentes que fueron entregados a sus respectivos destinatarios.

Proveedores: Como se mencionó anteriormente, en el transcurso del 2012 se hizo extensivo el Código de Ética a todos los nuevos proveedores, incorporando conformidad de 55 nuevas empresas.

- *Taller de Valores*

Mastellone Hnos. se enorgullece de llegar cada año a más de 190 personas con estos talleres. Los valores humanos están en cada una de las personas y, de acuerdo a los distintos espacios y/o ámbitos donde se desarrollen (familia, trabajo, sociedad), cada uno pondrá en juego aquel que le permita lograr el mejor resultado en las relaciones.

A continuación se informan las cifras vinculadas con los resultados de los Talleres efectuados durante el año 2012:

TOTAL DE CURSOS DICTADOS 2012	
Cantidad de cursos	29
Cantidad de participantes	197
Duración	3
Hs/Hombre	591

DETALLE DE LAS CAPACITACIONES BRINDADAS

GRAL. RODRIGUEZ	
Cantidad de cursos	18
Cantidad de participantes	125
Duración	3
Hs/Hombre	375

PLANTA LEUBUCO	
Cantidad de cursos	2
Cantidad de participantes	9
Duración	3
Hs/Hombre	27

DEPOSITO ALBARIÑO	
Cantidad de cursos	9 (4 de ellos a repositores grandes cuentas)
Cantidad de participantes	63
Duración	3
Hs/Hombre	189

	• *Desempeño del Personal* Se estima que al finalizar la carga de las evaluaciones del año 2012 se alcanzará el valor aproximado de 3600 evaluaciones. Lo que significa un incremento alrededor de 3% respecto al año anterior. El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna "Entre Nosotros" y el sitio web institucional de la empresa www.laserenisima.com.ar . Además las acciones vinculadas con el Código de Ética se pueden canalizar a través del Comité de Ética.

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