



Buenos Aires, marzo 30 de 2007

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

Estimado Señor Secretario General,

En calidad de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas tengo el agrado de dirigirme a usted con el fin de adjuntar la Comunicación del Progreso 2006, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la compañía.

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

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

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



Informe 2006

Plantilla de presentación de la “Comunicación sobre el Progreso”

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

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

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

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

Mastellone Hnos. tiene como principal responsabilidad social la de proveer todos los días del año, en todo el país, una amplia gama de productos lácteos de máxima calidad. Este objetivo se convirtió en el eje de la filosofía empresarial: la satisfacción de las necesidades de todos los consumidores con productos de máxima calidad, en pleno conocimiento del rol clave que poseen la leche y sus derivados sobre la salud de los consumidores. A partir de esta premisa, en pos del cuidado de la salud y por el constante proceso de investigación, satisface las demandas de los distintos integrantes de la familia, en nutrición, calidad y sabor.

Desde sus comienzos siempre se preocupó por sus productos, cuidando que lleguen al consumidor con toda la calidad original, por medio de un sistema de logística que trabaja diariamente para estar presente “en todo momento – en todo lugar” con la más alta calidad. Al mismo tiempo, mantiene informado sobre los progresos que va alcanzando la compañía, brindándole respuesta al consumidor, y a su familia salud y bienestar, y sobre todo una especial alimentación teniendo en cuenta que sus productos lácteos están destinados al consumo masivo, el cual incluye grupos de riesgo como son los niños y los ancianos.

Los parámetros de calidad que se encuentran en nuestros productos para cualquier consumidor, han sido y serán la puerta principal para la mejora continua de la organización, y que ha marcado diferentes hitos a lo largo de la historia, los cuales hemos compartido con todos los clientes. Por ello desde sus orígenes, la Dirección de la empresa basa sus decisiones teniendo como prioridad principal a los consumidores, luego a los trabajadores y productores y en tercer lugar a los accionistas. Esto ha llevado a la compañía a estar a la vanguardia en lo que respecta a calidad de productos lácteos y tener un importante reconocimiento por parte de los consumidores.

El camino de la calidad

1) Calidad de la Materia Prima Láctea

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

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

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

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

Servicio al productor

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

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

Entre otros hitos podemos mencionar:

- El aumento del volumen de leche, mejorando la calidad de la misma y los problemas de abastecimiento en época de baja producción;
- La reconversión de tambos apuntando al aumento de la producción y calidad de cada uno.
- El sistema de comercialización implementado establece parámetros de bonificaciones que incentivan el logro de los mejores estándares de calidad con beneficio económico para el remitente.
- Asegurar que toda la leche “La Serenísima” es oficialmente Libre de las enfermedades de Brucelosis y Tuberculosis, certificadas por el Servicio Nacional de Calidad Agroalimentaria (SENASA), y que esta misma tiene un recuento de bacterias previo a su primera pasteurización de menos de 50.000 UFC/ml.

Por medio de la adopción de esta metodología de trabajo con un Departamento exclusivo para la atención de los productores, permitió la creación del “*Programa de Productividad Tampera*” con el cual Mastellone Hnos., luego de la crisis económica que sufrió nuestro país a fines de 2001, decidió intensificar la inversión en la recuperación

de la capacidad productiva de los tambos, con la finalidad de ofrecer las mejores opciones posibles para incrementar la productividad y rentabilidad de nuestros remitentes, fortaleciendo así el vínculo comercial. Esta línea de trabajo conocida como *Servicio al Productor*, se apoya en la tarea de un equipo de trabajo ("facilitadores"), integrado por un representante del Departamento de Compra de Materia Prima de toda nuestra cuenca lechera, quienes analizan la demanda de insumos y servicios, a la vez de procurar la actualización y seguir cubriendo las necesidades de los productores.

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

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

Insumos, equipamiento y financiación

Insumos para la producción

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

Equipamiento

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

Productos para higiene del tambo

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

Asistencia financiera

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

Servicios

Capacitación

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

Análisis de suelo y semillas

Asistencia ofrecida a través de convenios firmados con prestigiosos laboratorios.

Análisis y diagnósticos sobre instalaciones

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

Cobertura de Salud

Servicio asistencial médico integral.

Laboratorio

Análisis de muestras

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

Asesoramiento en calidad de leche

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

Clasificación de la materia prima

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

- Posibilitó diferenciar la leche de acuerdo a su calidad inicial. Permitiendo actualmente clasificar la leche según:
 - su calidad sanitaria, asegurando que los productos La Serenísima son oficialmente libre de enfermedades de Brucelosis y Tuberculosis los 365 días del año.
 - su calidad higiénica, asegurando que el recuento de bacterias es menor a 50.000UFC/ml. para los productos La Serenísima.
- Poder analizar la totalidad de la materia prima entregada por el productor e informarle los resultados, lo que le permite a ésta evaluar la calidad de su producto entregado, trabajando de esta manera en forma preventiva, mejorando día a día la calidad de la materia prima entregada.
- Poder almacenar y conservar la materia prima clasificada en óptimas condiciones a la espera de su procesamiento.
- Generar y mantener la información suficiente para contar con una óptima trazabilidad de la materia prima.

2) Procesos productivos

Otro eslabón fundamental para asegurar la inocuidad y calidad de nuestros productos, es elaborarlos por medio de procesos confiables, estandarizados y con personal capacitado y conciente de la importancia que tienen los mismos para nuestros consumidores. Esto es posible debido a que contamos con:

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

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

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

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

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

su desarrollo las mas reconocidas normas nacionales e internacionales como podemos mencionar:

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

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

3) Productos elaborados

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

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

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

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

En la actualidad, Mastellone Hnos. cuenta con sus líneas de leches funcionales: extra calcio natural, con hierro, Serecol –contiene fitoesteroles y omega3-, deslactosada, descremada Ser con fibra activa. También ha desarrollado Ser Frutos del Trópico y Manzanas Deliciosas, Leche fortificada con vitamina C, fortificada con Sulfato Ferroso y vitamina C, Crecer 3 con FOS y La Serenísima Infantil, que contienen sustancias específicas para la nutrición de los niños e ideal para complementar la alimentación.

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

El camino de la calidad

Alineado con la Política de Calidad, Mastellone Hnos. estableció una nueva marca de calidad, **menos de 50.000 bacterias/ml.**, un compromiso que se re renueva día a día.

En 1999, La Serenísima fue la primer marca de la Argentina que certificó que durante las 24 horas del día, los 365 días del año, que un instante antes de la pasteurización la totalidad de la leche y no su promedio, contenga menos 100.000 bacterias/mililitros. Este parámetro, similar o superior al de los países más desarrollados en lechería, es muy importante, porque la pureza está determinada por el recuento de bacterias. A menos cantidad, mayor pureza. Asimismo, completando el esquema de calidad se convirtió en la única marca cuyos productos son elaborados con leche proveniente de tambos oficialmente libres de brucelosis y tuberculosis con certificado del SE.NA.SA.

En el 2006, se renovó este compromiso, ya que todos los productos La Serenísima, a partir de mediados de mayo, se elaboran con leches que contienen menos de 75.000 bacterias/ml. las 24 horas del día, los 365 días de año. Logro que fue superado a mediados de octubre, cuando este parámetro fue establecido en menos de 50.000 bacterias/ml. Esto significa que todos los productos elaborados con marca La Serenísima, se elaboran con leche que en su totalidad contiene menos

de 50.000 bacterias/ml.

Este último control, se realiza en el momento previo a la pasteurización, porque hasta ese momento las bacterias pueden multiplicarse y deteriorar las características esenciales de la leche.

Este nuevo logro, es el resultado del esfuerzo que día a día, realizan los 1.380 productores para mejorar el nivel de calidad de la materia prima y los más de 20.000 controles diarios en el tambo, el transporte, las plantas clasificadoras y en el momento previo a la pasteurización que junto a un exclusivo sistema de trazabilidad, busca mantener intacta la pureza de nuestra leche. De esta manera, La Serenísima reafirma su posición de liderazgo en el trabajo por la calidad, no sólo considerando la situación del país, sino tomando en consideración los estándares de calidad de los países más exigentes en la materia.

Hoy, La Serenísima supera su propia marca, estableciendo un nuevo parámetro de calidad: 50.000 bacterias/ml. al inicio de la pasteurización en leche proveniente de tambos oficialmente libres de brucelosis y tuberculosis.

Mastellone Hnos., difunde su accionar y desempeño de todas las actividades que realiza, por medio de su página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna "Entre Nosotros" y las carteleras.

Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por medio del Servicio de Información al consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas y el Departamento de Información Estudiantil de la compañía. Además cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).

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

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

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

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

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

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

2- No ser cómplice de abusos de derechos humanos

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

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

En esta comunicación del Progreso Mastellone Hnos. reafirma su compromiso con los principios del Pacto Global y los valores que el mismo promueve, los cuales se contemplan en nuestros valores, que hemos identificado y plasmado como los más importantes para compartir a lo largo de nuestra vida laboral, y los principios rectores, establecidos como guía en todas nuestras relaciones y actuaciones. Estos lineamientos describen las pautas y conductas a seguir por todos los que integran la compañía.

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

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

Visitas a Planta

Mastellone Hnos. siempre comprometidos con la comunidad en la que se encuentra inserta, abre sus puertas diariamente permitiendo a sus diferentes públicos conocer la empresa en su totalidad, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos y la filosofía de la empresa misma.

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

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

Mediante el grupo de guías con los que cuenta la empresa se busca alcanzar los objetivos planteados y fundamentalmente, prepararlos teniendo en cuenta que el guía es la cara visible de la institución y responsable de la imagen de Mastellone Hnos. ante la visita. Por esto, el personal del Departamento de relaciones Públicas es capacitado constantemente con ayuda de referentes de cada área de la planta, recibiendo charlas, cursos, talleres y material de ilustración a fin de fortalecer los conocimientos adquiridos para satisfacer la necesidad del visitante que, a menudo, requieren información de cierta complejidad.

En el año 2006, hemos incorporado a nuestro plantel de guías seis nuevos integrantes especializados en distintas áreas. Dichos integrantes recibieron una capacitación intensiva incluyendo visitas a algunas plantas del interior, acompañados por otros integrantes del sector. La capacitación es reforzada permanentemente incluyendo las innovaciones de productos y tecnología y reforzando conocimientos de acuerdo a las demandas de las visitas.

Donaciones

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

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

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

Mastellone Hnos. desde siempre fomentó el crecimiento a través de diferentes acciones

para las comunidades donde se encuentran radicadas sus plantas industriales. Una de ellas fue el programa de Vinculación con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié, ubicada en la localidad de General Rodríguez.

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

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

Más tarde vinieron:

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

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

- Por un lado, los docentes visitaron el lugar de trabajo donde se desarrollaron las pasantías con el objetivo de conocer los aspectos referentes a procesos, tecnología y seguridad industrial con los cuales interactuaron los pasantes.
- Por otra parte, los responsables de los alumnos en la empresa conocieron las instalaciones de la escuela con el fin de lograr una visión más acabada del nivel de conocimientos que brinda la institución.
- La empresa realizó durante un año charlas informativas para el cuerpo de docentes referidas, entre otras cosas a Medicina Laboral, Higiene y Seguridad y Ambiente.
- Se ofreció a un grupo de docentes la posibilidad de participar en actividades de capacitación técnica que sumen al enriquecimiento y actualización de los contenidos.

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

Seguir creyendo en la Educación

El día 13 de octubre, en las instalaciones de la Escuela de Educación Técnica N° 1 Javier Tapié, se llevó a cabo el acto de entrega de certificados de crédito fiscal a distintas escuelas de la Provincia de Buenos Aires.

El acto fue encabezado por la Sra. Directora General de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires, Lic. Adriana Puiggrós, a la cual acompañaron el Sr. Intendente Municipal, Lic. Marcelo Coronel, personal de Mastellone Hnos. S.A., autoridades municipales, la comunidad educativa del distrito y las asociaciones cooperadoras de las escuelas beneficiadas.

Dada la necesidad existente de nuevos perfiles profesionales que cubran los requisitos

propios de las industrias de procesos productivos del ámbito regional, la Escuela de Educación Técnica N° 1 de General Rodríguez "Javier Tapié", y por medio de la disposición N° 346 de la Dirección de Educación Polimodal y Proyectos Técnicos Profesionales incorporó la especialidad de Industrias de Procesos.

Esta especialidad, dará su primera promoción de egresados en el año 2010. Para poder lograr esta preciada meta, la Escuela y Mastellone Hnos. vienen trabajando juntos, fortaleciendo sus vínculos desde el inicio del proyecto.

Una de las etapas del proyecto, es la adquisición del equipamiento técnico necesario para la implementación de dicha especialidad y actualización en la formación docente.

Nuestra empresa a través de la Dirección de Cultura y Educación de la Provincia de Buenos Aires y el Consejo Provincial de Educación y Trabajo, continúa colaborando con la realización de estos proyectos educativos, mediante el mecanismo de crédito fiscal según la ley 22.317.

El crédito fiscal es un mecanismo que permite al sector privado invertir en capacitación de factores humanos y en la compra de equipamiento para el desarrollo de proyectos educativos en escuelas Técnicas, Agrarias, Centros de Formación Profesional, Laboral e Institutos Superiores Técnicos.

Durante el año 2006 se aprobaron y ejecutaron los siguientes proyectos educativos:

PROYECTOS

1. "Laboratorio de Procesos Industriales

Escuela de Educación Técnica N°1 "Javier Tapié" de General Rodríguez.

2. "Inserción Laboral y Desarrollo Local".

Escuela de Formación Profesional N° 405 de San Nicolás

3. "Laboratorio de Cereales y Oleaginosos para la Determinación de Calidad".

Centro de Formación Profesional N° 403 de Necochea

4. Proyecto "Cría y reproducción de gansos".

Escuela Aerotécnica N° 1509 (DIPREGEP) de Coronel Pringles

5. Proyecto "Aulas Volantes".

Centro de Formación Profesional N° 401 de Tres Arroyos

6. Proyecto "La Formación Profesional y la Educación General Básica de Adultos como Facilitadoras del Aprendizaje de Adultos".

Centro de Formación Profesional N° 403 de General Pueyrredón

7. Proyecto "La Huerta".

Centro Educativo para la Producción Total N° 1 de General Belgrano

8. Proyecto de "Ascensor Inteligente".

Escuela de Educación Técnica N° 2 de Berisso

9. Proyecto de "Enseñanza de Sistemas de CNC y CARD CAM" orientados a la matricería

y mecanizado de sólido de alta complejidad.

Escuela de Educación Técnica Nº 2 de 9 de Julio

Pasantías Universitarias

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

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

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

Solidarísimo

Nueva acción solidaria La Serenísima: Este año con las Fundaciones del Hospital de Niños Notti de Mendoza y del Hospital de Niños Sor Ludovica de La Plata.

Por cuarto año consecutivo, La Serenísima presentó su campaña Solidarísimos 2006 para colaborar junto a los consumidores, en esta edición, con la **Fundación del Hospital de Niños Notti de Mendoza y la Fundación del Hospital de Niños Sor Ludovica de La Plata.**

Del 6 al 30 de noviembre de 2006, por la compra de cada producto de La Serenísima, las empresas (Danone Argentina S.A. y Mastellone Hnos.) donaron un centavo con la finalidad de reunir **un fondo de un \$1.200.000.** La meta se alcanzó y con el monto recaudado, se distribuyó en partes iguales entre ambas instituciones, con el fin de ayudar a diagnosticar y aumentar la capacidad de tratamientos para chicos de bajos recursos y sin cobertura social que necesitan una cirugía cardíaca.

Para las Fundaciones de los Hospitales de Niños de Mendoza y de La Plata esto significó la posibilidad de adquirir instrumental e importantes equipamientos necesarios para el diagnóstico preciso de las enfermedades.

Esta acción es reconocida con de Responsabilidad Social Empresaria y es una de las de mayor recordación espontánea, y valoración, entre la Opinión Pública.

Importante inauguración en el Hospital Garrahan, fruto de donaciones del 'Programa Solidarísimos'

El jueves 21 de septiembre de 2006, el **Hospital de Pediatría Juan P. Garrahan** inauguró un ecocardiógrafo de última generación y una sala que albergará el primer resonador magnético nuclear en un hospital público del país, ambos donados por el programa **'Solidarísimos' de La Serenísima.**

El equipo incorporado en el Hospital Garrahan consiste en un sistema de ultrasonido para ecocardiografía, que permitirá el diagnóstico no invasivo de las afecciones cardiovasculares que requieren intervención quirúrgica inmediata.

Para la sala en la que se instaló el primer resonador magnético nuclear propio en un hospital público del país, se realizó un nuevo acceso al hospital con su correspondiente rampa y el camino hasta la misma, y la refuncionalización del ambiente para albergar el equipo, incluyendo el aislamiento antirradiactivo con paneles de plomo incorporados en las paredes.

Esta nueva sala se bautizó con el nombre de **Teresa Mastellone**, en memoria a quien tuvo una estrecha relación con la fundación del Hospital Garrahan y fue en definitiva la

emprendedora que dio el puntapié para la obtención de estas importantes obras. **Teresa Mastellone** fue una mujer llena de energía y pasión por hacer cosas, y con una especial sensibilidad por imprimir de sentido social a la actividad empresarial.

Durante el acto de inauguración de la que participó el **Sr. Pascual Mastellone** la directora del establecimiento Dra. Josefina Rodríguez, agradeció a la empresa "**La Serenísima**" la donación, y exhortó "a otras empresas a que se unan en esta cruzada en favor de la salud de los niños, lo que representa la mejor inversión para el futuro del país".

La Serenísima entiende que responde así no solamente a la situación que atraviesan estos niños y las familias a las que pertenecen, sino también al futuro de toda la sociedad.

Mundialito La Serenísima

Esta iniciativa se realiza desde el año 2002 y se organiza cada año. En el año 2006, desde el 1° hasta el 23 de abril, se disputó en las ciudades de Rosario, Buenos Aires, Mendoza y Tucumán la "Copa Mundialito", un torneo de fútbol que convocó a más de 10.000 chicos.

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

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

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

Panel Sensorial

Mastellone Hnos. desarrolló, a través de la Consultora S&TG, especialista en el tema, un panel sensorial de no videntes. El mismo tiene la responsabilidad de analizar diferentes muestras de productos utilizados básicamente dos sentidos: gusto y olfato.

La idea de formar el panel, desde el inicio, tuvo objetivos compartidos: por un lado Mastellone Hnos. encontró a través de éste una ayuda para el panel que funciona desde hace años en la Empresa, y por otro, al contratar este servicio se generó una posibilidad de trabajo para personas con capacidades diferentes, que beneficiaría a toda la comunidad de ciegos.

Los integrantes del panel fueron cuidadosamente seleccionados y entrenados para llevar adelante la función.

La empresa proyecta seguir teniendo como proveedor externo el panel especial. En un primer momento se capacitó dicho panel para evaluar toda la línea de leches, y actualmente se los entrenó en otros productos de la marca como son: manteca, crema de leche, dulce de leche, ricotta y la línea de leches saborizadas (jugo y chocolate).

La intención de la empresa es ir agregando nuevos productos, pero en forma paulatina, porque cada incorporación es acompañada de capacitación y entrenamiento adecuado a sus necesidades.

Departamento de Información Estudiantil

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

Este sector tiene el objetivo de satisfacer las necesidades de información de los

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

La finalidad de dicho departamento es la de facilitar el material necesario para poder realizar la presentación de trabajos prácticos de diferentes carreras. De este modo, se le permite acceder a información actualizada sobre diversos aspectos de la empresa, que de otro modo se le dificultaría conseguir. A esto se le suma folletería acorde a lo solicitado. De esta manera se realizará un aporte educativo para el desarrollo tanto humano como profesional.

Nutrición y Salud Bucal

Mastellone Hnos. en asociación con la empresa **Oral-B** (Grupo Procter & Gamble) líder mundial en el segmento de “cepillos de dientes”, lanzó durante el mes de marzo una importante campaña que busca concientizar a las madres y a sus hijos sobre la necesidad de consumir leche para el correcto desarrollo y fortalecimiento de los dientes de los chicos, sumado a la importancia de un correcto cepillado de los dientes al menos dos veces al día, para evitar así la formación de la placa bacteriana.

Esta es una campaña institucional que busca instalar un tema esencial para la salud bucal, y educar a la población para la adquisición de un hábito saludable.

“Tomar leche rica en calcio todos los días- dice la campaña- y cepillarse los dientes después de cada comida, dan el mejor resultado: Una sonrisa saludable!”

La leche es un alimento nutritivo, rico en calcio natural, imprescindible e insustituible para el crecimiento y desarrollo de huesos y dientes sanos y fuertes.

Los dientes primarios (conocidos como dientes “de leche”) se forman y empiezan a calcificarse poco antes de que nazca el bebé y continúa hasta la adultez. El Calcio, la vitamina D y el fluoruro son necesarios para la calcificación de los dientes. Dientes sin desarrollar o calcificar completamente, tienen un alto riesgo a caries. Además, el Calcio también ayuda a fortalecer los huesos de la mandíbula. La misma necesita estar fuerte y sana para mantener los dientes sanos y en su lugar.

Si bien la etapa más importante para el crecimiento y desarrollo de los huesos y dientes es la niñez y la adolescencia, el consumo de leche permite desarrollar huesos fuertes, no solo para esta etapa de la vida sino también para la adultez. La ingesta del calcio de la leche ayuda además a prevenir huesos débiles en la adultez (osteoporosis).

La forma más recomendada para mantener los dientes sanos y sin caries es la prevención. Esto se logra cepillándose los dientes al menos dos veces al día.

El slogan de la campaña es: **Las sonrisas de tus hijos las dibujas vos!**

Ambas marcas comparten valores y atributos, por ende la sinergia se da en que el consumidor logre obtener dientes sanos y fuertes a través de la ingesta de leche que provee calcio, sumado al “mantenimiento” de los mismos dado por una correcta limpieza a través del cepillado después de cada comida.

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

Visitas

Se reciben visitas durante todo el año. Este ciclo se divide en dos etapas. La primera coincide con la época vacacional donde se reciben centros de jubilados, comedores, clubes y otras instituciones no educativas. Durante este período se recibe el 22% de las visitas anuales.

La segunda etapa comienza con el ciclo lectivo donde recibimos instituciones

educativas de distintos niveles; primarios, secundarios, universitarios, terciarios y grupos especiales. Durante este período concurre el 78% de las visitas.

La mayor cantidad de delegaciones son de instituciones de Capital Federal y del Gran Buenos Aires. También solicitan visitas instituciones del interior del país en especial Mendoza y Córdoba y del exterior con un porcentaje mínimo pero en crecimiento.

Los días sábados concurren visitas particulares donde se acercan familias y estudiantes. En el transcurso del año asistieron **3027** personas entre las cuales **159** fueron estudiantes universitarios que en conjunto con el D.I.E.s colaboraron en trabajos de Investigación y Tesis.

Nos visitaron en el período 2006 un total de 69.840 personas con un promedio de 275 personas por día.

Donaciones

Continuando con la tarea de colaborar con diversos sectores de la sociedad, se detallan a continuación las acciones realizadas durante el período enero-diciembre 2006.

- Donación de productos lácteos equivalentes a 74.144 litros de leche o 370.720 vasos de leche, lo que equivaldría a 1 vaso por día para 1015 chicos durante un año.
- Se realizó la entrega de 70 computadoras, principalmente a escuelas primarias.
- Se otorgaron becas educativas por un valor de \$ 66.196,80-
- Donación de un cañón proyector al Hospital de Clínicas, para fines educativos de estudiantes y para el perfeccionamiento de profesionales.
- Se destinaron \$114.265,00 para reformas edilicias y compra de equipamiento de escuelas, hospitales y parroquias. Tratamientos médicos y diversas actividades de carácter social.
- Fueron entregados 5 tanques de acero inoxidable a diferentes cuerpos de Bomberos Voluntarios de la Provincia de Buenos Aires para el equipamiento de auto bombas.

La leche entregada como donación fue asignada teniendo en cuenta las diferentes necesidades, pudiendo ser la misma fluida o en polvo, entera, descremada, deslactosada, fortificada con Hierro, maternizada o saborizada.

Todas las donaciones fueron entregadas, haciéndose la Empresa responsable de dicha entrega.

El público con el cual se colaboró incluye escuelas, comedores y merenderos, parroquias e iglesias, hospitales, ONG's, fundaciones y particulares entre otros.

Pasantías y apoyo a los colegios

En el año 2006 hubo un total de 39 pasantes. Los mismos ingresados por especialidad educativa fueron el 31% especialidad Industrias de Procesos y el 69% Especialidad Electrónica/ Electromecánica.

Crédito Fiscal

- Los fondos son destinados a financiar proyectos educativos de interés para el sector productivo, entre los cuales se encuentra el Proyecto del Laboratorio de procesos Industriales para la nueva especialidad de la Escuela Técnica de General Rodríguez.
- En esta oportunidad se entregaron certificados para el desarrollo de proyectos educativos por un valor de \$ 341.600.-
- Estos proyectos permiten a las escuelas y centros de formación profesional adquirir equipamiento de última generación, que contribuye a mejorar ampliamente la calidad educativa de los establecimientos, fortaleciendo las capacidades y competencias de docentes y alumnos.

Pasantías Universitarias

Durante el año 2006 hubo un total de 40 pasantes. De los mismos el 36% ingresado

fueron de sexo femenino y el 64% de sexo masculino, esto debido a las características de cada puesto requerido.

Solidarísimo

En el año 2006 se recaudaron \$1.200.000 que fueron distribuidos en partes iguales entre las dos Fundaciones.

Concreción de proyectos sobre la Campaña Solidarísimos 2005

Con los fondos recaudados durante las tres primeras ediciones de Solidarísimos, fueron intervenidos numerosos menores de un mes de vida, quienes habían nacido con problemas cardíacos congénitos y necesitaban ser intervenidos en forma urgente.

Las operaciones que se llevaron a cabo y fueron practicadas por profesionales de la Fundación Favaloro, estuvieron destinadas a niños de entre 5 y 30 días, provenientes de hospitales públicos de Capital Federal y de las provincias de Buenos Aires, Chaco, Misiones, Neuquen, Río Negro, San Juan, San Luis y Santiago del Estero.

Gracias a la donación de la última campaña Solidarísimos 2005, la Fundación del Hospital Garrahan en septiembre de 2006, adquirió un ecocardiógrafo de última generación y acondicionó una sala para el funcionamiento del resonador magnético nuclear. Por su parte el Hospital de Niños de la Santísima Trinidad de Córdoba, quien fuera uno de los beneficiarios de Solidarísimos 2005, en el año 2006, inauguró una moderna unidad de terapia intensiva para el Servicio de Cirugía Cardiovascular, que le permitirá duplicar las intervenciones quirúrgicas de alta complejidad.

Mundialito La Serenísima

-En el año 2006 participaron en Argentina 10.000 chicos.

-En el año 2006, en el resto del mundo, participaron unos 2,5 millones de chicos: 110.000 escuelas y 65.000 clubes de distintas partes del mundo.

-Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La gran final se disputó en el mes de septiembre en Lyon, Francia, donde compitió un equipo de cada uno de los 32 países que participaron en el Mundialito.

-En 2006, el equipo argentino clasificado obtuvo el tercer puesto.

Panel Sensorial

-Los testeos realizados respecto a las evaluaciones del grupo no vidente eran coincidentes con los realizados por el panel interno, dato elemental para garantizar el éxito del proyecto.

-Se observó que el panel a la hora de evaluar, lograba una mayor objetividad que el panel interno, porque estaba despojado de cualquier problemática que haya presentado el producto a evaluar.

-Por otro lado, las personas fueron contratadas por la Consultora S&TG para realizar las pruebas solicitadas por **MHSA** siendo un aporte para promover el empleo de personas con capacidades diferentes.

-Si bien la empresa 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.

-**MHSA** envía en forma semanal las muestras de productos que deben evaluar. Los mismos se reúnen 2 veces por semana, por el término de 3 hs., frecuencia fijada para evitar saturación sensorial.

Departamento de Información Estudiantil

Siguiendo los lineamientos del año 2005, el Departamento de Información Estudiantil

continúa con su labor de brindar información a estudiantes y docentes de todos los niveles educativos respondiendo en un plazo promedio de 72 horas el 100% de las consultas.

En el año 2006 se respondieron 2.229 solicitudes, de las cuales 1279 se contestaron por correo postal y las restantes por e-mail.

-Las carreras universitarias más demandantes son: Nutrición, Comercialización, Marketing y Publicidad, Relaciones Públicas, Administración de Empresas, e Ingenierías.

-Se recibieron 24 pedidos del exterior. El departamento envía material vía correo postal dentro del territorio argentino. En el caso de pedidos del exterior se envió en algunos casos documentos por e-mail. Se recibieron pedidos de Uruguay, Perú, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Nicaragua, México, Estados Unidos, Francia, Alemania e India.

-Durante los sábados del año, 159 estudiantes universitarios realizaron de manera particular la visita a la Planta Industrial de General Rodríguez para la realización de sus trabajos de investigación. Dichas visitas fueron programadas por el D.I.Es.

-Los universitarios representan el grupo educativo más demandante.

Nutrición y Salud Bucal

-Gracias a la fuerza de la marca La Serenísima, en la Campaña realizada junto a Oral-B, Mastellone Hnos. logró concientizar en la población la necesidad de consumir leche para el correcto desarrollo y fortalecimiento de los dientes de los chicos, sumado a la importancia de un correcto cepillado.

-Esta campaña institucional logró instalar un tema esencial para la salud bucal y educar a la población para la adquisición de un hábito saludable.

Mastellone Hnos., difunde el desempeño de las acciones mencionadas por medio del Departamento de Relaciones Públicas, el Departamento de Información al Consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Marketing y el Departamento de Información Estudiantil. Dichos departamentos se encuentran vinculados con los diversos actores sociales y tiene la función de responder a las inquietudes que puedan plantearse.

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

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

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

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

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

Título de la presentación: "Relación con las asociaciones sindicales".

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

<p>3- Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</p>
<p>3. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. mantiene una fluida relación con el sindicato en todos los aspectos laborales y sociales y un estricto respeto de los derechos a la libre asociación, al diálogo y a la petición individual o colectiva. Todo esto se materializa en conductas concretas: la Libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) está garantizada mediante el cumplimiento de todos los beneficios que le son propios, aún más allá de los requerimientos legales.</p> <p>Los delegados gremiales, estrictamente proporcionales en número a lo dispuesto por la ley vigente, cumplen su actividad durante el horario retribuido; la comisión interna tiene acceso directo y constante a los jefes de plantas o sectores, al departamento de relaciones laborales, a la Dirección y gerencia de Recursos Humanos. El Consejo Directivo del Sindicato (órgano máximo de las autoridades sindicales) mantiene una estrecha relación y comunicación con la Empresa, por intermedio de la Dirección y gerencia de Recursos Humanos, la cual se plasma en reuniones periódicas a fin de debatir y acordar los temas de mayor relevancia relacionados con las condiciones laborales.</p> <p>Mastellone Hnos. integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera, que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez el Centro de la Industria Lechera es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, y entre otras comisiones, tienen formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación.</p>
<p>4. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas?</p> <p>Producto de la buena relación basada en el diálogo, la negociación, el respeto mutuo y el grado de responsabilidad con el cual se manejan los temas, se obtuvo un muy buen clima laboral en cada una de las unidades de negocio de la compañía, dando como resultado que durante el período tratado no existieron acciones gremiales que derivaron en conflictos con pérdida de jornadas laborales o de la productividad.</p>
<p>País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina</p>
<p>5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.</p>
<p>Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar</p>
<p>URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:</p>
<p>Título de la presentación: “Prevención de la salud y seguridad del personal”.</p>

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

4- Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

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

Para Mastellone Hnos. el personal es uno de los pilares fundamentales dentro de la organización. En función de ello, a lo largo de sus 77 años de vida, ha priorizado el cuidado de la salud de quienes trabajan arduamente día a día para llegar con los mejores productos a millones de consumidores. Dentro de este escenario se vienen realizando diferentes actividades tendientes a garantizar la salud y la seguridad del personal.

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

La Serenísima “Libre de Humo”

Con el énfasis puesto en la prevención de la salud de todos los que integramos Mastellone Hnos., en el mes de diciembre de 2006, se recibió a un representante del Ministerio de Salud y Ambiente para obtener la recertificación de la política “libre de humo” en el Complejo Industrial de General Rodríguez.

Una vez más se verificó que la compañía cumple con los requisitos, lo que nos permite darnos la posibilidad de tener una comunidad laboral mucho mas sana y seguir trabajando para hacer extensiva la política de “libre de humo” en el resto de las plantas de la compañía.

Vacunación Antigripal

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

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

En este último año se adoptó un modelo de gestión de características netamente preventivas, tomando como base el Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional basado en la norma OHSAS 18001:1999.

Dicho proceso se centró en el análisis de cada uno de los puestos de trabajo, de manera tal de detectar todo tipo de situación que pueda llevar a ocasionar riesgos a la salud del personal. Para ello se conformó un equipo multidisciplinario, del cual tuvo un rol protagónico el propio personal quién fue el eslabón fundamental para poder determinar las acciones tendientes a eliminar y/o minimizar las situaciones de riesgo para la salud de las personas.

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

Además de las acciones tendientes a prevenir el daño sobre la salud de las personas propias de Mastellone Hnos., se consideró también el cuidado de todos aquellos que realicen trabajos dentro de la compañía (como lo son las empresas contratistas y subcontratistas), ya que para Mastellone Hnos. la relación con dichas empresas es concebida a largo plazo, por eso se les pide que respeten la conducta ética de la

empresa dentro del contexto de sus propias culturas, tal cual reza en nuestro “Código de Ética” y en los procedimientos que rigen el accionar con los contratistas. Para poder garantizar la seguridad del personal contratado, se ha implementado un Sistema Informático que impide el acceso del personal de las empresas que no cumplen con los requisitos de seguridad definidos.

ii) Capacitación y entrenamiento del personal.

ii.1 Capacitación programada

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

Este tipo de capacitación se realiza en forma anual para la totalidad del personal de la empresa.

ii.1 Entrenamiento de ingresantes

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

El ejercicio consiste en un entrenamiento sobre reglas generales de seguridad, y posteriormente en las actividades propias a desarrollar en el puesto de trabajo.

iii) Análisis de prácticas inseguras y su remediación.

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

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

Campaña La Serenísima Libre de Humo

-En diciembre de 2006, se obtuvo la recertificación del Complejo Industrial de General Rodríguez, reforzando así nuestra política de “libre de humo”.

-Vacunación Antigripal: en el año 2006 fueron vacunados 985 empleados. Cabe destacar que dicha campaña es de libre elección.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

- Conocimiento acabado de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.

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

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

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

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

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

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

Título de la presentación: <i>“Prohibición del trabajo infantil”.</i>
Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.): 5- Erradicar el trabajo infantil.
5. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios? Mastellone Hnos. históricamente no contrata a menores de 18 años. Conforme a lo que prevé la convención de la OIT N° 138 relativa a la edad de acceso al trabajo, y con la incorporación de Mastellone Hnos. al Pacto Global, estableció en el Código de Ética el mismo criterio para la contratación del personal.
6. ¿Cuál fue el resultado de las acciones descriptas? Modalidad de contratación Mastellone Hnos. no emplea a menores de 18 años para tarea alguna. El desempeño de dichas acciones se realiza por medio de la revista interna “Entre Nosotros”.
País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina
5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.
Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar
URL links para la “Comunicación sobre el Progreso”, por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:

Título de la presentación: <i>“El compromiso de Mastellone Hnos. con el factor humano.”</i>
--

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

6- Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.

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

Mastellone Hnos. S.A. siempre ha entendido que el factor humano es uno de los pilares fundamentales en los cuales se sostiene la compañía, en la cual se trabaja en conjunto, compartiendo la filosofía y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa y preservando siempre el cuidado del medio ambiente.

No se efectúa ni auspicia ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, religión, origen nacional, género, remuneración, etc.

Además, comprometida con la educación y el desarrollo, Mastellone Hnos. cree que no solo se trata de impartir un conocimiento específico técnico, sino de formar personas preparadas para adaptarse a los nuevos tiempos, en los que los avances en todos los campos de la ciencia son permanentes. Preparar a nuestros colaboradores para los nuevos desafíos que impone el nuevo mundo globalizado, permita lograr los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación.

Reclutamiento de Personal

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

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

Desempeño del Personal

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

Capacitación de Personal

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

fuera de la Empresa. En definitiva, lograr que los colaboradores tengan una mayor flexibilidad de acción y comprensión de su entorno de desarrollo, y mejor entendimiento para su buen desempeño.

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

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

Este proceso comienza con la importante labor de detectar las necesidades de nuestro personal, para lo cual se realizan reuniones con los responsables, encargados y jefes de los distintos sectores de nuestra empresa. Una vez determinadas y analizadas las necesidades de capacitación, se traza un plan anual de formación y se organizan las actividades que lo pondrán en práctica. Los resultados de estas actividades de formación, son evaluados en primera instancia por los participantes, donde por medio de encuestas tienen la oportunidad de reflejar su opinión, las cuales son analizadas, tanto individualmente como a través de indicadores, por el sector de capacitación, y en el caso que corresponda, tomadas las acciones correctivas y/o preventivas correspondientes y si fuese necesario comunicada a quien hizo llegar su inquietud. Por otro lado, cuando haya transcurrido el tiempo necesario para evaluar la efectividad de la capacitación brindada, quienes identificaron la necesidad, evalúan en que proporción se han alcanzado los objetivos planteados originalmente, para luego junto al sector de Capacitación, evaluar las acciones a tomar en cada caso. Estas dos instancias de evaluación brindan una información muy valiosa para perfeccionar la actividad y de esta manera optimizar el aprendizaje de nuestro personal.

Con respecto a los ingresos del personal, la compañía realiza cursos de inducción cuyo objetivo es brindarle una visión integral de la empresa, que facilita su inserción al contexto organizacional. Los mismos son dictados en varios módulos, presentación institucional, buenas prácticas de manufactura, gestión ambiental, medicina laboral y seguridad industrial, priorizando al momento del ingreso la capacitación en seguridad, la misma cuenta con dos módulos.

El primer módulo común para todos es un curso multimedia de prevención de accidentes y procedimientos de emergencia que fue desarrollado internamente, el mismo se realiza en un computador con la guía de un Tutor.

El segundo módulo es el de aspectos de seguridad en el puesto de trabajo donde se explican los riesgos potenciales que tienen puntualmente los ingresantes en el propio sector y puesto de trabajo.

Plan Anual

Son diversas las actividades de capacitación desarrolladas donde el personal actualiza sus conocimientos y mejora día a día su aptitud técnico profesional, adquiriendo de esta manera nuevas aptitudes y competencias las cuales acompañan la demanda actual de sus puestos de trabajo. Dentro de las capacitaciones realizadas en el año podemos mencionar entre otras la realización de las siguientes actividades:

Cursos de Seguridad Industrial y Brigadas de Emergencias:

Preocupados por la integridad del personal, fortaleciendo los conceptos básicos y específicos se dictaron una gran variedad de cursos relacionados a seguridad industrial tales como: manejo seguro de autoelevadores, análisis de siniestralidad, riesgo amoníaco, prevención y control de incendios, elementos de protección personal, y resucitación cardiopulmonar. También las brigadas de emergencias existentes en las plantas de General Rodríguez, Trenque Lauquen, Leubucó y San Luis, realizaron los siguientes cursos: materiales peligrosos, incendios forestales, rescate de politraumatizados y materiales peligrosos.

Cursos de Buenas Prácticas de Manufacturas y Gestión Ambiental:

Afianzando los conocimientos del personal que se encuentra en contacto directo con el proceso productivo se realizaron en todos los cursos de buenas prácticas y gestión ambiental donde todos los años se profundizan los conceptos generales de limpieza y se hace referencia a la política ambiental y a las aplicaciones de ISO 14000.

También se realizaron otros cursos sobre temas ambientales, manejo de residuos, control de contaminación, gestión integral de residuos, etc.

Lechería Básica, Microbiología y Quesería Básica:

Dando valor agregado a los conocimientos de los empleados de la industria láctea se dictaron a cargo de la escuela superior de lechería de Villa María (Córdoba), los cursos de lechería básica, quesería y microbiología, los cuales son imprescindibles para mejorar la calidad de los productos derivados de la leche.

Desarrollo de la Fuerza de Ventas:

Apuntando al desarrollo de la fuerza de ventas del área comercial y creando un clima positivo de motivación para el desempeño de sus colaboradores en esta tarea fundamental, se desarrollaron numerosas actividades que fueron destinadas a todos los repositorios, preventistas, supervisores y jefes. Abarcando esta cobertura a toda la estructura comercial del país.

Actualización Técnica para Docentes:

Fortaleciendo los vínculos de cooperación entre la Empresa y las Escuelas de Educación Técnica, Mastellone Hnos., desarrolló para su implementación un plan de capacitación con la finalidad de actualizar la formación técnico-profesional de los docentes, de esta manera se logrará mejorar la calidad educativa de los establecimientos, acercando los contenidos técnicos que se dictan actualmente en la curricula escolar a la realidad tecnológica.

Teniendo como base este proyecto se dictaron 3 cursos de capacitación de diferentes temáticas en la escuela Técnica N° 1 de la Ciudad de Saliqueló. Además se continuó con la participación de los docentes de la Escuela Técnica N° 1 de General Rodríguez que asistieron a los siguientes cursos: intercambiadores a placa, principio de separadoras centrífugas, separadoras Alfa Laval y Westfalia, paneles de operador, motorreductores, programación de sistemas SLC 500, operación-mantenimiento en baja y media tensión, introducción de puesta a tierra y buenas prácticas de lubricación, dictados en planta de General Rodríguez por diversos profesionales y proveedores. También participaron los docentes de la Escuela Técnica N° 1 de Trenque Lauquen en los cursos de Alineación de rodamientos, fallas y averías en rodamientos que se realizaron en planta Trenque Lauquen.

Beneficios para el personal

Desde sus inicios Mastellone Hnos. se ha preocupado por el bienestar de sus colaboradores otorgándoles una cierta cantidad de beneficios con el objetivo de estar cerca de cada familia y colaborar con el desarrollo sostenido en los diversos aspectos de la vida, que se les presentan a cada uno.

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

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

Ajuar ante nacimiento de un hijo: la vida social de los colaboradores reserva una

especial atención; tanto el personal dentro de convenio, como aquel se desempeñe fuera del mismo reciben el ajuar ante el nacimiento de sus hijos.

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

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

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

Día del niño: la empresa año tras año agasaja a los hijos de sus colaboradores con el reparto de golosinas y con el sorteo de computadoras de última tecnología. Dicha iniciativa se gestó en el año 2000 y a la fecha ha alcanzado el número de 552 PC'S entregadas.

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

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

Fuentes de Reclutamiento

Las fuentes utilizadas para reclutar personal en el año 2006 fue de: 12% Universidades y Escuelas, 60% de Agencia, 12% de Avisos, 16% de otras fuentes.

Desempeño del Personal

Total de personal evaluado en el año 2006: 1900 colaboradores evaluados.

Capacitación de personal

En el año 2006 se dictaron 681 cursos de capacitación de los cuales participaron 7205 colaboradores. Se invirtieron 44141 horas hombre y las horas de duración de los cursos fueron de 4571.

El 61% de estas actividades fueron planificadas y desarrolladas por instructores internos. El resto de la capacitación fue dictada por profesionales y/o distintas instituciones, dentro de las cuales también se desarrollaron convenios entre Mastellone Hnos. y diferentes entidades educativas de distintos niveles, lo cual permite, la articulación y el intercambio, afianzando los vínculos de mutuo beneficio y colaboración. Podemos mencionar, entre otras, a la Escuela Superior Integral de lechería, el Instituto ORT y a la Escuela de Educación Técnica N° 1 Javier Tapié.

Inducción:

Participantes curso multimedia: 340 personas

Tiempo invertido: 422 horas/hombre.

Participantes Inducción en Aspectos de seguridad: 272 personas

Tiempo invertido: 234 horas/hombres

Total cursos de inducción de seguridad: 656 horas/hombres.

Participantes de los ejes temáticos de la inducción: 212 personas

Tiempo invertido: 1251 horas/hombres.

Resultado final: 1907 horas/hombres durante el año.

Cursos de Seguridad y Brigadas de Emergencias:

Participantes: 1660 personas

Tiempo Invertido: 2272 horas/hombres.

Cursos de Lechería, Quesería y Microbiología:

Participantes: 203 personas.

Tiempo total invertido: 3248 horas/hombres.

Cursos de Buenas Prácticas de Manufacturas y Gestión Ambiental:

Participantes: 1677 empleados

Tiempo Invertido: 3079 Horas/hombres

Contratistas

Participantes: 134 personas.

Tiempo Invertido: 202 Horas/hombres.

Actualización técnica para docentes:

Participantes E.E.T N° 1 Salliqueló: 24 docentes y 22 alumnos.

Participantes E.E.T N° 1 Trenque Lauquen: 3 docentes.

Participantes E.E.T N° 1 Gral. Rodríguez: 15 docentes

Tiempo total invertido: 376 Horas/hombres

Beneficios para el personal

-Servicio de cafetería y provisión de productos de la compañía: 2.607 colaboradores recibieron dicho beneficio en el año 2006.

-Ajuar por Nacimiento: en el año 2006 recibieron 146 colaboradores el ajuar.

-Préstamos personales: en el año 2006, 330 colaboradores recibieron préstamos personales.

-Comienzo del ciclo lectivo: en el año 2006, 1.048 empleados con hijos de 1° a 7° grado recibieron los útiles y guardapolvos escolares.

-Día del niño: en el año 2006, 1080 colaboradores recibieron las golosinas y se entregaron 50 computadoras.

-Obsequio fin de año: en el año 2006, 3.147 empleados recibieron las cajas Obsequio de Fin de año.

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

También a fin de mantener el espíritu del Código de Ética, en los sucesivos números de la revista interna "Entre Nosotros", se informaron a sus colaboradores sobre las medidas adoptadas en torno al código. Dentro del mismo espíritu de trato igualitario y trabajo transparente, el Comité Ejecutivo remitió a los proveedores de la empresa una nota a través de la cual se comunicó los alcances del Código de Ética invitándolos a sumarse al espíritu del mismo.

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

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

Título de la presentación: <i>“Promoviendo el Desarrollo Sustentable.”</i>
<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>7- Apoyar el Enfoque Preventivo frente a los desafíos o retos ambientales</p>
<p>7. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Ratificando el principio N° 7 del Pacto Global, Mastellone Hnos., se compromete a orientar su desempeño hacia un enfoque preventivo frente a los problemas ambientales existentes. A tal efecto, cuenta con el siguiente objetivo:</p> <p>Objetivo N° 7: “Trabajar junto a los proveedores para mejorar la eficiencia en los procesos y el cuidado del medio ambiente”</p> <p>Mastellone Hnos. en su Complejo Industrial de General Rodríguez (el Complejo de mayor envergadura) – Provincia de Buenos Aires, posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001:2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la mejora continua y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados en su Política de Calidad y Medio Ambiente.</p> <p><u>Objetivo N° 7</u></p> <p><u>Proveedores de servicios e insumos críticos para el medio ambiente</u></p> <p>Consciente de la importancia del cuidado del medio ambiente a lo largo de la cadena de valor, MHSA a fines del año 2005 estableció en el primer eslabón de su cadena, un documento estableciendo los requisitos para los proveedores de insumos y servicios críticos para el medio ambiente. Posteriormente dicho documento fue reformado y su contenido fue trasladado a los siguientes Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>MH-PG-SH-002 “Requisitos para contratistas y proveedores de servicios”</i> donde en su anexo III se detalla la documentación requerida para todos los proveedores de insumos y servicios críticos para el medio ambiente. • <i>GR-PE-DA-002 “Evaluación de proveedores de servicios críticos para el medio ambiente”</i> para el caso especial de los proveedores que prestan servicio de recolección, tratamiento y disposición de residuos y los laboratorios de análisis de efluentes líquidos y/o gaseosos.

MHSA, como aval de su adecuado desempeño, solicita al 100% de sus proveedores de servicios e insumos considerados críticos para el medio ambiente, copia de la documentación legal vigente respecto a:

- **Industria:** Según corresponda: Certificado de Aptitud Ambiental, Certificado de Habilitación Especial, Permiso de Uso de Tecnología Responsable, Certificado de Habilitación de laboratorio industrial.
- **Transporte:** Habilitación de transporte de Residuos Especiales (Resolución donde consta nómina de vehículos habilitados), Copia de licencia de conducir habilitante para el transporte de sustancias peligrosas, Habilitación de transporte de residuos no especiales, Habilitación de transporte de residuos patogénicos, Plan de emergencia en ruta.
- **Insumos:** Porcentaje de fósforos y nitrógeno, DBO₅ y Hojas de Seguridad de productos químicos de limpieza y sanitización.
- **Instalaciones de recipientes aéreos en MHSA:** cumplimiento de resolución 231/96 y auditoria de superficie – s/corresponde.

Aquellos proveedores cuyo servicio o actividad esté relacionado con el retiro, transporte y/o disposición de residuos de MHSA, así como los laboratorios que efectúen los análisis de sus efluentes líquidos y/o gaseosos; deben ser evaluados al menos una vez al año por un Grupo Evaluador compuesto como mínimo por el responsable Técnico de la empresa y el responsable de la contratación. Dicha evaluación se realizará siempre y cuando, el proveedor haya prestado servicio en la empresa por lo menos 4 meses. Una vez finalizada y en caso se observarse puntos incumplidos, dicho proveedor deberá presentar un plan de acción, incluyendo las acciones correctivas a realizar y la fecha de ejecución de las mismas.

De esta manera y a partir de la implementación/cumplimiento los documentos *MH-PG-SH-002 "Requisitos para contratistas y proveedores de servicios"* y *GR-PE-DA-002 "Evaluación de proveedores de servicios críticos para el medio ambiente"* (Insumos químicos de limpieza y sanitización, hidrocarburos, tinta y diluyentes, proveedores de gases comprimidos que posean instalados cilindros de almacenamiento a granel en planta, recolección, tratamiento y disposición de residuos, como así también laboratorios externos de análisis de efluentes líquidos y gaseosos), la compañía evaluará a aquellos proveedores de servicios e insumos críticos para el medio ambiente, involucrándolos con la Política de Trabajo de la empresa y su Código de Ética.

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

Proveedores de servicios e insumos críticos para el medio ambiente

El estado de la documentación solicitada a los proveedores se incluye en el Sistema Electrónico de Control de Documentación de Contratistas de Mastellone Hnos. Personal del Departamento de Medio Ambiente es responsable de la carga y archivo de los datos vinculados con la temática, informando a quién contrata el servicio, el estado de la documentación. Personal de vigilancia/portería/administración de planta, será finalmente, quien permitirá el ingreso a Mastellone Hnos. de quienes el sistema muestre como autorizados.

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

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

<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>8- Promover una mayor Responsabilidad Ambiental</p>
<p>8. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. se compromete a fomentar iniciativas que promuevan una mayor Responsabilidad Ambiental, ratificando el principio N° 8 del Pacto Global. Esto se ve reflejado en el texto de su Política Corporativa de Calidad y Medio Ambiente, donde se detallan objetivos que alcanzan tanto a su gente como a la comunidad. Dentro de los cuales se incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria y protección del ambiente”. • “Desarrollar programas junto con la comunidad para crear conciencia ambiental”. <p>Sistema de Gestión Ambiental</p> <p>Mastellone Hnos. posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001: 2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la mejora continua y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados en su Política de Calidad y Medio Ambiente. (Documentos vinculados: MH-PE-RHC-001 “Capacitación” y GR-IT-SGQ-001 “Objetivos Ambientales”).</p> <p>Mastellone Hnos. durante el año 2006, llevó a la práctica actividades directamente vinculadas con el logro de los objetivos descriptos:</p> <p><u>“Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria y protección del ambiente”</u></p> <p>Con el objeto de concientizar a su personal en torno a la temática ambiental, en el Complejo Industrial que Mastellone posee en General Rodríguez, durante el año 2006, se dictaron Cursos de Capacitación en: Gestión Ambiental – ISO 14000; Inducción y capacitación diferenciada para los distintos Contratistas, personal de Visitas, Servicio Médico, Servicio de Información al Consumidor-Cliente (SIC) y personal de Mantenimiento Civil.</p> <p>En los cursos, según sea su destinatario se desarrollan todos o algunos de los</p>

siguientes temas: Relación medioambiente y empresa, Norma ISO 14000 (alcance y objetivos), aspectos e impactos, Política de Calidad y Ambiente de la Compañía, objetivos y metas ambientales, consumo de agua, generación de efluentes líquidos, gestión de residuos, consumo de energía y actividades relacionadas con la comunidad.

Cursos de Capacitación

Los cursos son dictados en las salas de capacitación del Complejo Industrial. Tanto el contenido como el dictado de todos los cursos implementados durante el año 2006, estuvieron a cargo de personal perteneciente al Departamento de Ambiente. La gestión vinculada a su frecuencia y cantidad de participantes por curso está a cargo del Departamento de Capacitación quién es responsable de la coordinación y registro de los participantes.

- *Cursos de gestión Ambiental – ISO 14000*

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

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

- *Cursos de Inducción*

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

- *Cursos a Contratistas*

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

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

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

En base a los resultados obtenidos en el Programa de Reciclado de RSU implementado durante el año 2005, se acordó conjuntamente con las autoridades Municipales repetir la experiencia en el año 2006, ampliando el programa a todas las instituciones de la comunidad que desearan participar, contribuyendo a fomentar la conciencia ambiental en su núcleo. Es para destacar, que el mero hecho que la comunidad cuente con este tipo de Programas, estimula la adopción de prácticas sustentables en torno al cuidado y preservación de su “medio ambiente”.

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

Las premisas del programa de Reciclado fueron las mismas que las del año 2005. Acopiar envases post consumos de cartón de Tetra Pak, PEAD y PET, con el fin de transformarlos en un insumo para la fabricación de placas aglomeradas, extendiendo así su vida útil. En compensación por la actividad realizada, cada institución recibió el número de placas aglomeradas acorde a la cantidad de kilos de envases recolectados,

recibiendo de esta manera un incentivo adicional, aquella institución que reúna la mayor cantidad de envases post consumo.

La apertura del programa de reciclado a toda la comunidad, acercó una herramienta de Sustentabilidad a todos aquellos ciudadanos que tengan deseos de realizar actividades en pro del cuidado del medio ambiente. Al mismo tiempo, permitió conocer cual es el grado de compromiso con la temática ambiental existente en la Comunidad Local.

Personal de Mastellone Hnos. participó activamente de las charlas de capacitación y concientización brindadas a los participantes respecto a la problemática ambiental relacionada con la generación de los Residuos Sólidos Urbanos (RSU), con el fin de resaltar los beneficios en la adopción de la práctica sustentable propuesta.

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

Cursos de Capacitación

Curso de Gestión Ambiental – ISO 14000

Durante el año 2006, se dictaron 28 cursos de Gestión Ambiental, de los cuales participaron 964 personas, totalizando 723 hs/hombre. Sumado a ello, se contrató externamente un curso de Auditores Internos en Sistemas de gestión en el cual participaron 20 personas invirtiendo 320 hs/hombre.

Cursos de Inducción

Durante el transcurso del año 2006, se dictaron 14 Módulos de Inducciones en Gestión Ambiental donde participaron 212 ingresantes.

Cursos a Contratistas

Durante el año 2006, se dictaron 7 cursos para contratistas, que contaron con la presencia de 134 participantes.

Finalmente, cabe citar el dictado de 6 cursos vinculados con temáticas ambientales tales como:

- Gestión Ambiental y Control de la Contaminación
- Gestión Integral de Residuos
- Manejo de Residuos Especiales

Contando con la presencia de 38 participantes.

Campaña de Reciclado de RSU (envases post consumo)

Evaluación de Sustentabilidad de la Compañía

Aspecto Ambiental:

- Con la implementación del programa de reciclado, durante el año 2006, se recolectaron 2090,61 kgs. de envases post-consumo (77% PET, 6% PEAD, 17% cartón de Tetra), los cuales en lugar de ir en relleno sanitario, extendieron su vida útil, al constituirse en insumos del proceso de fabricación de placas T-Plak. Esta práctica, permite además la sustitución del uso de recursos naturales, en pro del desarrollo sustentable.

Aspecto Económico:

Los beneficios económicos obtenidos consistieron en:

- El Municipio obtuvo un ahorro económico al no tener que gestionar la disposición final de los envases post consumo acopiados en un relleno sanitario.
- Las instituciones participantes obtuvieron, sin costo, placas T-Plak y/o Chapas ecológicas, según se hayan elegido. Las cuales podrán utilizar para el fin que se deseen.
- Las Instituciones ganadoras (1° y 2° puesto) por la cantidad de material acopiado recibieron como retribución al logro obtenido: 2 escritorios y una silla, 2 pizarrones y 4 percheros respectivamente; contruidos con las placas de material reciclado.

Aspecto Social:

- Si bien la campaña amplió el grado y diversidad de los participantes respecto al año anterior, al mismo tiempo, evidenció que la comunidad en su conjunto posee un bajo compromiso con temas ambientales que impliquen la adopción de nuevas prácticas cotidianas. Motivo por el cual y a fin de lograr mayor difusión de la realización de este tipo de prácticas, se decidió hacer el cierre y entrega de premios de la Campaña, el día de la inauguración de Expo Del, exposición sobre el desarrollo económico local, que anualmente se realiza en General Rodríguez y cuenta con una asidua concurrencia local.

Cursos de Capacitación

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

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

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

Campaña de Reciclado

La difusión de la Campaña de Reciclado fue llevada a cabo a través de medios de comunicación locales (radio y TV). Se distribuyeron en la comunidad 1000 afiches y 10.000 dípticos informativos. Dentro de Mastellone Hnos., además de difundir la Campaña en los cursos de Gestión Ambiental, se informa al respecto a los departamentos (departamento de Información Estudiantil-DIES, Servicio de Información al Consumidor-Cliente- SIC y el Departamento de Visitas) vinculados con distintos actores sociales y que tienen la función de responder a inquietudes, entre otras, vinculadas con el reciclado de envases.

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

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

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

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

<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>9- Fomentar el desarrollo y la difusión de Tecnologías Respetuosas con el Medio Ambiente</p>
<p>9. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. se compromete a fomentar iniciativas que promuevan el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas con el ambiente, ratificando el principio N° 9 del Pacto Global.</p> <p><u>Sistema de Gestión Ambiental</u></p> <p>Mastellone Hnos. posee un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que obtuvo la Certificación ISO 14.001:2004, en el año 2005. Dicho sistema, promueve la mejora continua y permite la implementación de acciones que hacen al logro de los objetivos planteados en su Política de Calidad y Ambiente. A tal efecto, la compañía se propone el siguiente objetivo, incentivando el desarrollo y la difusión de las tecnologías que promocionen el cuidado del medio ambiente; contaminen menos y utilicen recursos naturales en forma sostenible:</p> <p><i>Objetivo N° 4: “Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en condiciones adecuadas con el objeto de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad”</i></p> <p><u>Generador de Vapor</u></p> <p>Mastellone Hnos. consciente de la problemática del Cambio Climático Mundial y de sus consecuencias negativas sobre el medio ambiente y la comunidad, apoya la implementación de acciones que reduzcan las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). En base a ello y orientando sus acciones hacia el logro del Desarrollo Sustentable, durante el año 2006, en su Complejo Industrial de General Rodríguez; incorporó un generador de vapor que además de posibilitar un mejor mantenimiento de los generadores ya existentes,</p> <ul style="list-style-type: none"> • consume menor cantidad de combustible, • genera menor temperatura en los gases de chimenea (que la mayoría de generadores existentes en el Complejo) • y reduce la formación e NOx (GEI que aumentó, en el último siglo, un 19% su nivel en la atmósfera). <p>Dada su capacidad (60 Tn/h), la inclusión de la nueva caldera permitió modificar la</p>

modalidad de generación de vapor del Complejo Industrial que Mastellone Hnos. posee en General Rodríguez. Dicho generador funciona como base y en caso de una mayor demanda de producción, se incorpora el funcionamiento de la caldera N° 5. El resto de los generadores de vapor N° 1,2,3 y 4 quedan en stand by, utilizándose sólo durante las maniobras de cambio de combustible en los períodos de restricciones de gas y/o para realizar los mantenimientos de todas las unidades. Este nuevo esquema de funcionamiento, además de eliminar los riesgos de corte de producción por desperfectos de las calderas, trae aparejado una importante **mejora ambiental** en lo que a reducción de la generación de NOx respecta.

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

Generador de Vapor

Cuadro comparativo de funcionamiento:

Caldera N°	Tipo	Capacidad (tn/h)	Quemadores	Temperatura de Chimenea (°C)	Funcionamiento Anterior	Funcionamiento Actual
6 (Nueva)	Acuotubular con economizador	60	Con baja emisión de NOx	150	-----	365 días 24 hs / día
5	Acuotubular con economizador	40	Convencionales	150	365 días 24 hs / día Genera el 70% del vapor	Según la necesidad de producción
1,2,3, y 4	Humotubular	40	Convencionales	250	Según la necesidad de producción aporta el 30% del vapor generado	Stand By

Cuadro con últimos resultados de emisión por caldera. Reducción en la generación de NOx:

NOx (mg/Nm ³)	18/11/2006
Caldera 6	40
Caldera 5 - N° 14 (Cond. 43)	86
Caldera 4 - N° 13 (Cond. 42)	85
Caldera 3 - N° 12 (Cond. 41)	71
Caldera 2 - N° 11 (Cond. 40)	72
Caldera 1 - N° 10 (Cond. 39)	80
Límite Legal (mg/Nm³)	450

La operación de los equipos generadores de vapor está a cargo del sector Servicios Industriales, responsable de controlar y registrar el funcionamiento de las calderas en marcha (Registro RSVV-007).

El análisis de los gases emitidos a la atmósfera, se gestiona desde el **Departamento de Ambiente**, responsable de controlar que los resultados de la medición de efluentes consecuentes del funcionamiento de la/ s caldera/ s; no superen los valores legales permitidos. Los muestreos y análisis, se encuentran a cargo de empresas habilitadas por el Organismo competente en el orden provincial (SPA) y cumplen con una

<p>frecuencia de monitoreo establecida en el plan de trabajo GR-PL-DA-002 "Monitoreo de Efluentes Gaseosos". Dichos resultados, se informan externamente bajo protocolo oficial según lo establecido por la normativa ambiental en la materia (Res. 504/01) e internamente, el Departamento de Ambiente comunica y envía los resultados al sector Servicios Industriales vía correo electrónico.</p>
<p>País (es) donde el cambio interno de la empresa tuvo lugar (global es solo una opción): Argentina</p>
<p>5 Palabras de búsqueda o palabras claves que describen la presentación/exposición.</p>
<p>Información del contacto representativo de la empresa: Nombre: Francisco Juan Didio Boggino Email: fboggino@mastellone.com.ar</p>
<p>URL links para la "Comunicación sobre el Progreso", por ej. Reporte anual /reporte RSE, Paginas web, etc.:</p>

<p>Título de la presentación: <i>"Las mejores prácticas éticas de Mastellone Hnos."</i></p>
<p>Principio(s) del Pacto Global /uso(s) tratados en el ejemplo (seleccionar de la lista i.e. 1,2,3 etc, y/o HIV/SIDA, administración del agua, etc.):</p> <p>10- Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>
<p>10. Qué acciones ha realizado su empresa para implementar el Pacto Global dentro de sus negocios?</p> <p>Mastellone Hnos. especifica en el Código de Ética la transparencia y el rechazo de sobornos como factores críticos para el éxito.</p> <p>La empresa refleja el compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en el Código de Ética, como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral, y los principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones, entendiendo como tal que quienes trabajan en Mastellone Hnos. demuestren una conducta tan clara, substanciosa y pura como la leche.</p> <p><u>Código de Ética</u></p> <p>Continuando con la línea establecida al entrar en vigencia el Código de Ética de la compañía, se han llevado a cabo diversas actividades en pos de trabajar de acuerdo a los principios y valores acordados.</p> <p>Es así como se puede detallar lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regalos e invitaciones: siguiendo con lo establecido en el art. 19 del Código de Ética y en la norma interna sobre regalos la cual fue puesta en vigencia en el año 2005 y comunicada a todo el personal, en diciembre de 2006 se ratificó y se efectuó un sorteo entre el personal, de aquellos regalos que no fueron retirados por algunos empleados. • Proveedores: dentro del mismo espíritu de trato igualitario y trabajo transparente, durante el año 2006 el Comité Ejecutivo remitió a todos los

proveedores de la empresa una nota a través de la cual se comunicó los alcances del Código de Ética invitándolos a sumarse en el espíritu del mismo, solicitando a los mismo que a vuelta de correo ratifiquen su recepción.

- **Publicaciones en la Revista Interna:** a fin de mantener la información sobre las actividades desarrolladas en pos del Código, se continúan publicando en la revista interna “Entre Nosotros”, las distintas medidas adoptadas.
- **Reunión con Referentes de Ética:** a fin de afianzar el espíritu del Código y con el objetivo de intercambiar vivencias, se ha mantenido tres reuniones entre los miembros del Comité de Ética y el cuerpo de Referentes. En una de las reuniones ha participado el Presidente de la Compañía, Sr. Pascual Mastellone a fin de ratificar todas las actividades desarrolladas para la aplicación del Código en la compañía.
- **Nombramiento de Referentes:** con el objetivo de facilitar a todos los empleados de la empresa y sus controladas, el acceso a las personas que intervienen en la implementación del Código, en el año 2006 se han nombrado tres nuevos Referentes.
- **Tratamiento de denuncias:** durante el año 2006 se han recepcionado distintos tipos de denuncias y/o consultas por parte de los empleados. Al respecto el Comité de Ética ha trabajado en coordinación con el área de Legales, Recursos Humanos junto con el sector involucrado.
Una vez finalizadas las investigaciones se ha procedido a brindar las respuestas y aclaraciones pertinentes.
- **Capacitación Ética:** de acuerdo a lo provisto en el Art. 5 del Código de Ética, se ha llevado a cabo la capacitación de empresas controladas.

Productos y Servicios

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

En todos los envases de los productos de Mastellone Hnos. se publica de modo específico toda la información pertinente. La empresa acata todo lo exigido por el Código Alimentario Argentino (CAA) en materia de rotulación de alimentos.

A partir del 31 de julio de 2006, el CAA incorpora la Resolución Grupo Mercado Común N° 26/03 “Reglamento Técnico MERCOSUR para Rotulación de Alimentos Envasados”, así como la resolución Grupo Mercado Común N° 46/03 “Reglamento Técnico MERCOSUR sobre el rotulado nutricional de Alimentos Envasados”.

En efecto, según reglamenta dicho Código, la rotulación de alimentos envasados deberán presentar obligatoriamente la siguiente información:

- 1-Denominación de venta del alimento
- 2-Lista de ingredientes
- 3-Contenidos netos
- 4-Identificación del origen
- 5-Nombre o razón social y dirección del importador, para alimentos importados.
- 6-Identificación del lote
- 7-Fecha de duración
- 8-preparación e instrucciones de uso del alimento, cuando corresponde.

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

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

Promoción de uso de los productos con seguridad y responsabilidad

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

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

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

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

Prohibición de técnicas comerciales NO-ÉTICAS

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

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

Facilita la mayor cantidad de información sobre los productos

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

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

1. La materia prima proviene de tambos oficialmente libres de brucelosis y tuberculosis.
2. En el año 2006, se trabajó para renovar el compromiso de calidad. A mediados de mayo los productos marca La Serenísima, se elaboran con leches que contienen menos de 75.000 bacterias/ml. Logro que fue superado en octubre, cuando este parámetro fue establecido en menos de 50.000 bacterias por mililitro, controlada las 24 horas del día, los 365 días del año. Explicado todo el proceso de calidad, y la importancia de estos valores para la pureza y calidad de la leche.
3. Publica también en envases los datos de contacto con el Centro de Información al Consumidor/Cliente, ya sea telefónicamente o por Internet.

Valoración del Consumidor

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con los que depositan su confianza en la empresa todos los días, Mastellone Hnos. posee un Servicio de Información al Consumidor/Clientes (SIC) que está conformado por un centro de contacto telefónico con los consumidores compuesto por 4 agentes y un Departamento

Técnico encargado del contacto personalizado en los casos que lo requieren. El mismo tiene como objetivo recibir las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, que transmiten sus necesidades en forma telefónica con el fin de ofrecer asistencia a sus requerimientos.

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

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

Las acciones que realiza el SIC son:

- Responde consultas generales, nutricionales y médicas en el momento.
- Transforma las respuestas técnicas en explicaciones de fácil interpretación ya que muchas de las consultas son realizadas por público no profesional.
- Almacena todas las llamadas y respuestas en un sistema diseñado específicamente con este fin, que permite la intercomunicación entre los distintos sectores de la empresa para facilitar la resolución de las consultas.
- Contesta y cierra planillas pendientes del sistema.

Nuestros colaboradores, son responsables del trato personalizado con los consumidores/clientes. Se encuentran capacitados en técnicas de atención telefónica, en características de nuestros productos, cualidades nutricionales y optimización de su uso, con el objeto de contar con los conocimientos necesarios para suplir las inquietudes que puedan ser planteadas desde la comunidad.

Publicidad y Consumidor

Auto-control del contenido de los comerciales

Mastellone Hnos. auto-controla el contenido de todos sus comerciales, sin especular nunca con posibles lagunas legales en materia de contenido publicitario. La compañía se responsabiliza de los contenidos y del tipo y tono de la información que comunica y pone al aire en los medios de comunicación. Resaltando la temática de "calidad" en todos los medios de comunicación masiva. Además, como miembro de la Cámara Argentina de Anunciantes sigue a esta en todos los principios de autorregulación publicitaria que dicha cámara tiene.

Seguridad del Consumidor

Provee información pertinente a los consumidores

La empresa informa al público más de lo que legalmente esta obligada. Mastellone Hnos. es la primera compañía láctea que informa el nivel bacteriológico de sus productos.

Con respecto al desarrollo de productos, Mastellone Hnos. cuenta con un Departamento de Investigación y Desarrollo dedicado a dar respuesta a necesidades nutricionales de la población, según carencias o enfermedades crónicas prevalentes, y dichos desarrollos serán acordes con las recomendaciones de organismos expertos en el tema. La premisa básica es que todos aquellos agregados o modificaciones de principios activos estén **disponibles de manera óptima** para garantizar su utilización o efecto biológico (en el caso de los minerales y vitaminas será su biodisponibilidad, por ejemplo).

Cada uno de los productos lácteos funcionales fue desarrollado con el objetivo de optimizar la salud y prevenir enfermedades en base a estudios epidemiológicos, estadísticas nutricionales, encuestas, etc; se trabajó con centros o profesionales de la salud especializados en nutrición. Para cada uno de los agregados se analizan las recomendaciones nacionales e internacionales (Guías Alimentarias Argentinas,

encuestas epidemiológicas y demás estudios poblacionales, documentos científicos del Institute of Medicine (USA), claims de FDA, normativas europeas sobre alimentos funcionales, etc) y se elabora un dossier científico, que está en continua revisión y actualización. El proceso y las fuentes consultadas varían si el producto va dirigido a lactantes, niños o adultos, por lo tanto para mayores datos tendríamos que detallar cada producto.

Confiabilidad acreditada a través de la certificación de normas de calidad en su producto o servicio

La empresa cuenta con las certificaciones de calidad ISO 9001 e ISO 14001. Además, ha sido la primera empresa en trabajar con tambos que cuentan con la certificación de estar libres de brucelosis y tuberculosis. Por último, la empresa logró imponer el sello de calidad LS y convertirse, más allá de su categoría, en sinónimo de calidad.

Apertura a la comunidad

Nuevo Sitio Web

La Serenísima rediseñó su sitio www.laserenisima.com.ar renovando así su presencia en la Web e incorporando nuevas secciones con la finalidad de ofrecer más información a los consumidores, de una manera dinámica y atractiva.

Con más información y un estilo nuevo, el sitio web informa sobre la historia de la empresa, los procesos de elaboración de la leche y el cuidado de la calidad láctea de Mastellone Hnos., entre otros temas. Además, reincorporaron botones que permiten acceder a todos los productos- con sus correspondientes tablas nutricionales-, promociones, y las últimas novedades de la empresa. También hay una sección con algunos de los comerciales de TV y un apartado especial para periodistas.

Desde la sección Visitas a Planta, se puede solicitar un turno para conocer de cerca el mundo lácteo y sumarse así a las más de 85 mil personas que cada año visitan la Planta Industrial de General Rodríguez. Por su parte, los estudiantes interesados en realizar un trabajo sobre la empresa tienen la posibilidad de pedir asesoramiento a La Serenísima desde la sección de Información Estudiantil.

Para los profesionales de la salud, se implementó un apartado sobre Información Nutricional con la más completa guía sobre los productos de La Serenísima. Allí también, por ejemplo, los consumidores pueden comprobar si su peso es saludable en la Calculadora de la Salud que mide el índice de masa corporal.

Por último, y a partir de este nuevo diseño del sitio institucional, la empresa brinda a sus clientes y consumidores la posibilidad de comunicarse directamente con la compañía.

Gestión de Compras

Insumos críticos no lácteos, bienes y contratación de servicios

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

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

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

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

Incorporación de Nuevos Insumos

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

De esta manera, en Mastellone Hnos., podemos asegurar que todos los ingredientes y envases que se utilizan en la elaboración de los productos que comercializamos tengan la aprobación sanitaria del organismo correspondiente, y así certificar la calidad de nuestros productos.

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

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

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

Código de Ética

Proveedores: Se han recibido 400 firmas de ratificación de los alcances del Código de Ética con el objetivo de sumarse en el espíritu del mismo.

Productos y Servicios

Nuestra empresa, a fin de informar y difundir a la comunidad sobre su desempeño y/o productos elaborados y comercializados, opta por diversos medios de comunicación. Entre ellos encontramos: medios televisivos (TELEFE, Canal 13, América TV, Canal Siete, Canal Nueve y señales de cable); radios (señales AM y FM) y medios gráficos (La Nación, Clarín, El Cronista, Ámbito Financiero, InfoBAE, y revistas del sector supermercadista, agropecuario y lechero, entre otras publicaciones).

Distribución porcentual del presupuesto destinado a publicidad durante el año 2006:

52% TV Aire Nacional
21% TV Cable
2% Radio
2% Gráfica
1% Vía Pública
22% Producción y Promoción

Servicio de Información Consumidor/Cliente

Período 2006: 51.356 llamadas recibidas
Promedio diario: 180 llamadas
66% de llamadas corresponden a consumidores

Departamento Técnico del Servicio de Información al Consumidor

Con la idea de mejorar la calidad en la atención de los consumidores, el Departamento

Técnico, durante el período 2006 incrementó su dotación de personal en un 50%.

Total de llamadas derivadas al Departamento Técnico Mensuales: 1300 aprox.

Visitados: 50% aprox.

Solucionados en forma telefónica. 50% aprox.

Mastellone Hnos., estableció un método para la atención y tratamiento de reclamos de clientes, recuperación y envío de productos a los sectores de Producción responsables de los mismos, Calidad y/o la empresa Danone. El mismo se incluye en el Procedimiento General de la Empresa: GR-PG-SC-001 "Recepción y envío de Productos No Conformes (Reclamos)"

Nuevo Sitio Web

-Desde su lanzamiento, el 15 de septiembre de 2006, han llegado **más de 3.000 contactos**.

-Se recibieron consultas de diversos países (Estados Unidos, Méjico, Italia y España, entre otros).

Gestión de Compras

Mastellone Hnos. estableció una metodología por medio de la cual evalúa a sus proveedores (GR-PE-CP-002) con el propósito de asegurar que los mismos se rijan por las normas adecuadas, de forma que el bien o insumo que prevean tenga la calidad esperada. En este documento se establece el método usado por Mastellone Hnos. para la evaluación de los proveedores de insumos críticos no lácteos.

En este documento también se especifica la metodología de las auditorias que se hacen a los proveedores. En ella se abarcan, siempre que corresponda, importantes temas como buenas prácticas de manufactura, control de plagas, HACCP, certificación de calidad ISO, el uso de alimentos genéticamente modificados, seguridad del producto, limpieza de la planta, etc. Esta evolución abarca todas las etapas de fabricación o elaboración del insumo, como puede ser control de materia prima, control de procesos, de envasado, instalaciones para el personal, almacenamiento de productos, etc.

Esta metodología nos permite evaluar a los distintos proveedores y asistirlos para que realicen mejoras para asegurar que los insumos de los productos fabricados por Mastellone Hnos. cumplan con los estándares de calidad requeridos.

Evaluación de proveedores de Servicios e Insumos Críticos para el Medio Ambiente

Mastellone Hnos., estableció una metodología por la cual realiza una evaluación de sus proveedores de servicios e insumos considerados críticos para el medio ambiente Procedimiento – (GR-PE-CP-003).

Esta evaluación nos permite asegurar que nuestros proveedores cumplen requisitos específicos para la preservación del medio ambiente. Alguno de estos requisitos es la solicitud de toda la documentación correspondiente en regla y al día, como la habilitación, listado de transporte habilitado para el transporte de sustancias peligrosas, con las licencias correspondientes.

De esta forma, aseguramos que todo transporte de sustancias peligrosas o críticas para el medio ambiente, que ingrese a cualquiera de nuestras plantas sea apto.

En Mastellone Hnos., se consideran proveedores de Servicios e Insumos Críticos para el medio ambiente a los proveedores de:

- **Insumos químicos de limpieza y sanitización**
- **Hidrocarburos**
- **Tintas y Diluyentes**
- **Gases Comprimidos que tengan instalados cilindros de almacenamiento a granel en planta.**

- **Recolección, tratamiento y disposición de residuos.**

ABM de Proveedores

Mastellone Hnos., a través de la implementación del instructivo GR-IT-CP- 007 generado desde el Departamento de Compras, define el método para la correcta solicitud de la información a los futuros proveedores y la presentación de la misma ante la Dirección para generar distintas modificaciones al maestro de proveedores.

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros” y las carteleras institucionales. Además difunde las acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar, canalizando toda tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir, a través del Servicio de Información al consumidor, a través de la Dirección Técnica, el Departamento de Marketing, el Departamento de Visitas y el Departamento de Información Estudiantil.

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

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

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

Información del contacto representativo de la empresa:

Nombre: Francisco Juan Didio Boggino

Email: fboggino@mastellone.com.ar

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