



Buenos Aires, marzo 17 de 2010

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 2009, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la compañía, según los 10 Principios que dicha iniciativa promueve.

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

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

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

Informe 2009

Descripción breve de la naturaleza de la empresa

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con más de 80 años de rica historia ligada al desarrollo del país y al crecimiento de su gente. Una empresa familiar, líder en la elaboración y comercialización de productos lácteos que se distinguen por su calidad.

Dispone de una participación en el mercado interno en torno al 60% para el caso de las leches fluidas -su principal producto es la leche fresca-, el 45% del mercado de manteca, crema y dulce de leche y el 18% para las leches en polvo.

Cuenta con un Complejo Industrial, ubicado en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires, de aproximadamente 110.000 metros cuadrados cubiertos, en un predio de 33 hectáreas, donde procesa diariamente alrededor de 4 millones de litros de leche cruda. Además, posee cinco unidades productivas queseras en las localidades de Villa Mercedes (provincia de San Luis); Canals (provincia de Córdoba) y Tandil, Leubucó y Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires). La última mencionada es dentro de su tipo, la más grande y moderna de América latina.

Una característica distintiva del resto de las industrias lácteas, son sus otras siete plantas de pre-recibo, distribuidas en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde se clasifica la materia prima que diariamente recibe de más de 1.300 tambos. Mastellone Hnos., es la única empresa láctea en el país con capacidad de realizar el análisis diario de la leche que ingresa a sus plantas elaboradoras, asegurando así la calidad del 100% de la materia prima que procesa. Estas plantas clasificadoras de leche, cuentan con laboratorios que analizan la leche ingresada, permitiendo seleccionarla según su calidad higiénica y su composición, para luego remitirla a las distintas plantas y/o distintas líneas de producción, dejando documentado cada tramo del camino que recorre el producto. De este modo, se asegura el control, la trazabilidad y la calidad final de los productos elaborados.

Otro aspecto que la distingue del resto de las empresas lácteas, consiste en ser la única empresa que permite verificar que el nivel de calidad de la leche sigue intacto, en el instante previo a la pasteurización. De esta forma se asegura que sólo aquella leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización, sea la utilizada para elaborar sus productos de máxima calidad marca "La Serenísima". De esta manera, la empresa maximiza la calidad de su materia prima desde su origen "el Tambo".

Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, cuida que sus productos lleguen al consumidor con toda la calidad original, los 365 días del año, a los 80.300 puntos de venta que están distribuidos a lo largo de todo el país.

Todas estas actividades son llevadas a cabo por 3.600 personas de manera directa y otras 25.000 personas que trabajan en conjunto, compartiendo la filosofía de la Compañía.

Los valores de Mastellone Hnos. están ligados a la familia, a la salud, a la calidad, a la educación, a la confianza, la responsabilidad, cuidado de las personas y al del medio ambiente. Es una empresa sin dudas auténtica, tanto en su contenido, como en su mensaje.

DERECHOS HUMANOS	<p><i>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.</i></p> <p><i>Principio 2: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.</i></p>
Acciones	<p>Nuestro Compromiso o Política</p>
	<p>Mastellone Hnos. respeta y protege los derechos humanos. Dicho compromiso está plasmado en su Código de Ética, donde se describen las pautas y conductas a seguir por todos los que integran la compañía.</p> <p>Desde hace más de 80 años trabaja en pos de la calidad de sus productos y para que los mismos respondan a las necesidades de los consumidores. Es por ello, que a lo largo de toda su cadena productiva, aplica los máximos estándares de calidad con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de sus productos, cuida de las personas y minimiza los impactos ambientales resultantes del desarrollo de su actividad.</p> <p>Para Mastellone Hnos. brindar información es uno de los aspectos fundamentales para mantener una buena comunicación tanto con sus empleados como con los consumidores y demás públicos externos a la compañía. Esto le permite compartir diferentes opiniones, informar sobre los progresos alcanzados, dar respuesta al consumidor y su familia, y continuar concientizando a la comunidad sobre el aspecto que hace a la salud y a la mejora de la calidad de vida. Por otro lado, abrir canales que le permitan brindar información fidedigna acerca del accionar diario, es un elemento esencial que enriquece distintos aspectos del negocio y permite mantener, a lo largo del tiempo, el compromiso que Mastellone Hnos. posee con la sociedad argentina.</p>
	<p>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</p>
	<p>Mastellone Hnos., desde sus inicios ha asumido el compromiso de proceder con responsabilidad frente a la sociedad en su conjunto. Por este motivo, publica los lineamientos que rigen su accionar cotidiano desde las diferentes áreas que integran la compañía:</p> <p>Con el énfasis puesto en el cuidado y en la prevención de la salud de todos los consumidores, desde las áreas de Recursos Humanos, Relaciones Institucionales, Investigación y Desarrollo, Información Nutricional, se llevan adelante diferentes acciones para que se interioricen sobre la importancia de una buena alimentación, el deporte, la salud y con ello el bienestar común.</p> <p>Los productos lácteos funcionales son desarrollados con el objetivo de mejorar la salud y prevenir enfermedades, en base a estudios epidemiológicos, estadísticas nutricionales, encuestas, etc. y asesora a los profesionales de la salud sobre los beneficios que sus productos lácteos sean fortificados o funcionales, aportan al consumidor.</p> <p>Asimismo, se preocupa por la educación de los chicos y la actualización docente. Desde el departamento de Información Nutricional, por medio del programa “La Serenísima va a la Escuela”, que surge a partir de la necesidad de instalar hábitos alimenticios saludables en los niños, apoya a los docentes y padres en la tarea de generar promotores de la alimentación equilibrada y variada, para compartir en los hogares los aprendizajes adquiridos durante la actividad del programa y en todas las que la continúen.</p> <p>Desde el área de Capacitación, a través del programa “Vinculación Empresa - Escuela”, trabaja con</p>

las escuelas técnicas, fortaleciendo las capacidades y competencias que demandan las nuevas tecnologías, a alumnos y docentes de dichas escuelas. 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, que permita a los alumnos acceder en el futuro, a un puesto en la Compañía.

A través del departamento de Visitas, fomenta el desarrollo social, abriendo las puertas diariamente a diferentes públicos para que conozcan la empresa, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos. Durante la recorrida queda reflejada la filosofía de la empresa y su compromiso con la calidad, seguridad y el medio ambiente.

Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria y a su responsabilidad como un miembro clave de la comunidad de la que forma parte, a través del departamento de Donaciones, coopera para cubrir las necesidades básicas de los más pequeños y atiende en la medida de lo posible, otros casos particulares.

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

Desde el área de Compra de Materia Prima Láctea, brinda apoyo a los productores que remiten la materia prima láctea atendiendo sus consultas. A través de la "Web Tambos" el propietario del tambo puede conocer el detalle de sus estados de cuenta, liquidaciones, datos físicos, estadísticas, circulares que la empresa le envía, información técnica y noticias del sector.

Con el fin de contribuir al desarrollo y progreso de la comunidad, a través del departamento de Información Estudiantil, apoya a estudiantes de distintos niveles e instituciones educativas, brindando información y respondiendo a consultas relacionadas a la empresa, sus productos y la cadena láctea en general.

Adaptándose a las nuevas tendencias de la era digital, Mastellone Hnos. a través de su sitio Web Institucional, se relaciona con el consumidor de una manera más cercana, que le permite una comunicación bidireccional. Al consumidor se le brinda información acerca de lanzamientos, novedades de los productos, sugerencias, mientras que a la empresa le interesa conocer sus gustos, necesidades, etc. Esta iniciativa es parte de un proceso de enriquecimiento de la información a través de Internet. Una nueva manera de seguir estando cerca del consumidor de forma más ágil y dinámica. Esto se debe al interés creciente por parte de los consumidores respecto a la salud, nutrición y seguridad alimentaria, demostrado día a día en la Web Institucional de La Serenísima.

A través de sus Sistemas de Gestión promueve la mejora continua y opera eficazmente los procesos para mantener las instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de los productos resultantes de dicha actividad.

Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los derechos humanos a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la compañía.

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

De acuerdo a los compromisos enunciados, durante el año 2009, realizó las siguientes acciones:

La Serenísima "Libre de Humo"

Mantuvo el interés en continuar trabajando en pos de la salud de sus colaboradores, a fin de poder recertificar con el Ministerio de Salud de la Nación, su compromiso de libre de humo en todos sus establecimientos. Este proceso se lleva a cabo por medio de diversas auditorias donde se observa la concientización en todos los colaboradores y que todos los ambientes de la empresa son libre de humo. Las auditorias son realizadas por profesionales del Ministerio de Salud de la Nación.

Vacunación Antigripal

Esta política de la Compañía es llevada a cabo por el Servicio de Medicina Laboral, la misma permite que sus colaboradores accedan en forma gratuita, durante los meses de otoño, a dicha vacuna en las instalaciones médicas de la empresa.

Mundialito de fútbol La Serenísima

La iniciativa de Mastellone Hnos. y Danone Argentina está pensada para acercarse a su comunidad fomentando un mejor desarrollo en los niños y toda su familia.

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

Alimentos Funcionales

Para continuar dando respuesta a las necesidades nutricionales de la población, durante el 2009 ha desarrollado productos que a través de modificaciones o agregados, mejoran el estado de salud y bienestar y reducen el riesgo de una enfermedad específica.

Estos productos funcionales son diseñados para ser consumidos en una modalidad establecida, dado que sus componentes deben formar parte de una alimentación adecuada.

Para cada uno de los agregados se analiza 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 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.

La Serenísima va a la Escuela

Mastellone Hnos. conjuntamente con Danone Argentina desarrolló un programa institucional que consiste en visitar escuelas primarias, con el fin de promover entre los chicos, una alimentación sana y equilibrada.

El programa está orientado a escuelas primarias de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, contando con un equipo de trabajo conformado por una coordinadora, dos docentes en recreación y una nutricionista de La Serenísima.

El equipo de trabajo al llegar a la escuela, se presenta ante los docentes y alumnos de tercero y cuarto grado y realiza un juego llamado el "Juego de las Misiones" (donde los chicos asumen roles), con el fin de romper el hielo. Luego se arman grupos de trabajo para hacer la actividad general.

A continuación se proyecta un video que cumple la función de disparador de la actividad "El nutrimetro". Este simula ser un clásico programa de preguntas y respuestas, realizado de una forma divertida y manejando el idioma y los códigos de los chicos. Ellos interactúan con el video a través de las propuestas que les plantean sobre las distintas opciones de alimentación.

Posteriormente, se trabaja con los grupos a través del "Juego de las recetas". Se entrega material didáctico tanto a los alumnos como a los docentes. Este juego consiste en que los chicos propongan alternativas sanas y equilibradas para el desayuno, almuerzo, merienda y cena.

Finalmente se entregan diplomas de "Pequeño especialista en alimentación saludable".

Vinculación Empresa - Escuela

Durante el año 2009 trabajó en el marco de la actualización a docentes de las escuelas técnicas. Realizó encuentros con alumnos y docentes de diferentes áreas y colaboró en la finalización de los laboratorios de automatismos en E.E.T N°1 Fray Luis Beltrán - Salliqueló y E.E.T N°1 Campañas al Desierto-T. Lauquen en funcionamiento.

Además comenzó a trabajar en un vínculo de mutua cooperación con el colegio Parroquial San Carlos Borromeo de General Rodríguez, perteneciente a la Dirección Provincial de Gestión Privada. Se establecieron reuniones con directivos y docentes para fortalecer el perfil de los futuros egresados, analizando la inserción laboral en el entorno actual. En este marco generó un vínculo con la Universidad Nacional de Lujan, para comenzar un plan de actualización en la formación de los docentes de Ciencias Básicas.

Visitas a Planta

Manteniendo el contacto con la comunidad, en el año 2009 la empresa siguió promoviendo su política de puertas abiertas, transmitiendo su filosofía de trabajo y la calidad que la distingue. Para esto, se utilizaron todos los medios de comunicación dispuestos para las visitas.

En el marco de los festejos por el 80 aniversario de la empresa, brindó la posibilidad de recorrer la planta a tamberos que recibieron un reconocimiento, acompañados por sus familiares.

A diferencia de otros años en los meses de julio y agosto, por causa de la pandemia de la gripe A H1N1, entre las medidas de prevención que tomó la empresa, decidió suspender las visitas durante ese período, para no exponer al personal ni a los visitantes a posibles contagios. Por este motivo, canceló todas las visitas ya programadas como también las de los familiares de los colaboradores, durante las vacaciones de invierno.

Donaciones

En 2009, la empresa continuó entregando no sólo productos lácteos sino también contribuciones económicas y otros elementos para ser utilizados por entidades educativas, como computadoras, banderas nacionales y libros, entre otras cosas.

De esta manera, continuó con la labor de colaborar con diversas instituciones públicas y privadas como en años anteriores.

Valoración del Consumidor

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

Las acciones que realiza son:

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

Departamento Técnico

Durante el 2009 continuó con la evaluación de la tarea realizada por el departamento Técnico referida a la atención de consumidores y clientes. De la misma, puede decirse que ha realizado visitas al Frigorífico Rydhans, y Planta Longchamps de Danone.

Las mismas estuvieron orientadas a la capacitación de los técnicos del sector. En ellas procedió a recorrer los distintos sectores de Planta acompañados por sus jefes de laboratorio, responsables del

área de Calidad y directivos del área Industrial.

En cada uno de los sectores recibió una detallada información de lo realizado y el departamento tuvo la posibilidad de realizar preguntas y transmitir situaciones planteadas por consumidores. También realizó una reunión en planta Trenque Lauquen solicitada por la Jefatura de Quesería. En la misma puso énfasis en la importancia que representa la atención de consumidores y clientes para la Empresa.

Además, internamente realizó la evaluación de cada uno de los reclamos recibidos y sigue trabajando para realizar cambios o mejoras, no solo para corregir los mismos, sino también para evitar que se repitan.

Servicio al Productor

Continuando con el objetivo central de dar apoyo, tanto técnico como económico-financiero, trabajó en la actualización y mantenimiento de Web Tambos.

Para mantener esta página en línea con las nuevas tendencias de Internet, en el año 2009 realizó un rediseño, adaptando la estética a la adoptada por el Sitio Web Institucional La Serenísima. Además, lanzó la sub página de insumos, donde informa la propuesta de provisión de productos y servicios para el tambo, en el marco de las condiciones más beneficiosas.

En este momento, está trabajando para lanzar el módulo de solicitud de pedidos a través de la web, a fin de facilitar las gestiones para la compra de insumos y también, preparando la "Guía de Productos Veterinarios y Agroquímicos", como una útil herramienta de consulta y asesoramiento. Como siempre, continúa con la atención a consultas de productores tamberos remitentes de la compañía a través del "Contáctenos" de la web ("Atención al Productor") y telefónicamente, con el correspondiente seguimiento de cada caso hasta su resolución. Asimismo, el mantenimiento del sitio incluye la publicación periódica de material de interés para el productor como invitaciones a eventos, artículos técnicos, cronogramas de pago, información sobre el pago de subsidios, novedades en lo referente a asistencia financiera, etc.

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

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

A fines de 2008 decidió hacer una serie de modificaciones en el sector, para poder responder a las consultas de estudiantes no sólo informando, sino asumiendo el compromiso de cumplir con sus expectativas. Así, dados los avances en las comunicaciones, el boom de las redes sociales y los cambios en los hábitos de los estudiantes, entre ellos el estudio de carreras a distancia, el sector debió modificarse sustancialmente.

Hasta el año pasado la información inherente a la empresa y sus productos era enviada por correo postal. Como material educativo proveían las notas y artículos acerca de procesos productivos, innovaciones de productos y áreas de la compañía, que fueran publicadas en la revista interna de la empresa. A ello se le sumaban gráficas como folletos, recetas impresas y afiches.

Dado el incremento de consultas un tanto más específicas a lo largo del año 2008, los contenidos y archivos existentes en el sector debieron ser ampliados. Inclusive fue necesario recabar información y redactar nuevos informes, con material que no había sido solicitado hasta el momento.

Por lo anteriormente citado, prosiguió a efectuar los envíos de manera digital, con formatos y contenidos ampliados, más detallados y actualizados.

Para el año próximo propone la misma metodología de trabajo, monitoreando constantemente nuevas tendencias en comunicación, necesidades de los estudiantes y avance de redes sociales.

Sitio Web Institucional

Desde comienzos de año, continuó apostando fuerte a la Web, desde la página institucional (www.laserenisima.com.ar) y puso en funcionamiento el renovado Sitio Web Institucional (www.laserenisima.com.ar), en el cual había comenzado a trabajar a fines de 2008. Esta renovación implicó una mejor navegabilidad y presenta un diseño más amigable. De esta manera, los visitantes tienen un mejor y más rápido acceso a toda la información de la empresa, más acorde a las nuevas tendencias en el mundo de Internet.

Además, en 2009 incursionó por primera vez en la Web 2.0 con el lanzamiento de la Página Oficial de La Serenísima en Facebook y el Canal Oficial en Youtube. Ambas plataformas son de gran utilidad para acercarse al consumidor de otra manera, mucho más cercana y personal, atendiendo necesidades e intereses específicos. A través de ella, comunican novedades de la marca, lanzamientos, consejos, etc, pero también responden a inquietudes o sugerencias del público.

Con el objetivo de conocer de modo más personalizado los gustos y hábitos de consumo del público, se llevaron a cabo diversas investigaciones de mercado desde el propio sitio. Estas investigaciones consistieron básicamente en una encuesta breve sobre el consumo de distintos productos, como leche, quesos o quesos untables.

Sistema de Gestión

De acuerdo al *objetivo N° 2* establecido en la política de calidad y medio ambiente, Mastellone Hnos. se compromete a **“Implementar y mantener un sistema de gestión, promoviendo la mejora continua”**. Ha implementado las siguientes acciones durante el 2009:

Durante el transcurso del año Mastellone Hnos. recibió auditorias externas distribuidas entre Organismos de Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Leche Ultrapasteurizada, Depósito Inteligente, Manteca y Crema, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen, Planta Leubucó, Plantas Clasificadoras de Ranchos y Junín.

Además, recibió auditorias no planificadas por parte del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), en las cuales se toman muestras en los balanceadores de los equipos pasteurizadores de leche cruda de planta central, con el objeto de verificar el recuento de bacterias menor a 50.000 ufc/ml., medidos previamente al inicio de la pasteurización. Además de estos muestreos aleatorios, dicho organismo realizó una auditoria para verificar la correcta realización de los procesos.

Internamente, realizó 94 auditorias involucrando un total de 45 sectores de plantas. De las mismas, participaron 103 colaboradores que conforman los equipos de auditorias internas. Estas auditorias se establecen en el plan anual del sector.

En Planta General Rodríguez se realizaron 65 auditorias, 6 en Plantas Clasificadoras, 23 en Plantas Queseras de Trenque Lauquen, Leubucó y San Luis.

También se realizaron con distintos grupos de trabajo alcanzando un total de 33 Verificaciones HACCP en 11 sectores de plantas.

Mantener el sistema de Gestión de la Calidad, para Mastellone Hnos. consolida la histórica premisa de la compañía de “obtener productos con altos estándares de Calidad”. Esto le permite demostrar y generar confianza en lo que hace con los clientes y organismos externos.

Según lo expresado en el *objetivo N° 4* de la política de calidad y medio ambiente, asume el compromiso de **“Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en**

	<p>condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad". Ha implementado las siguientes acciones durante el 2009:</p> <p><i>Desarrollando mejoras en los Procesos</i></p> <p>Continuando con la valiosa tarea que vienen realizando los equipos de mejora de procesos desde diciembre de 2007, este año finalizaron los trabajos de 10 equipos, donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos.</p> <p>Trabajar en equipos multidisciplinarios y de diversos niveles permite principalmente analizar problemas que los integrantes del equipo tienen en común, compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo o acordar las propuestas de mejoras.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>La Serenísima "Libre de Humo"</u></p> <p>Durante los meses de enero, febrero y marzo de 2009, recertificó la política de Libre de Humo. Como consecuencia de esta nueva recertificación, en mayo de 2009 recibió el certificado de verificación de que cumple en todas sus sedes con los requisitos para acreditar como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco.</p> <p><u>Vacunación Antigripal</u></p> <p>En el año 2009 fueron vacunados 942 empleados, un 9% menos que 2008. Cabe destacar que dicha campaña es de libre elección.</p> <p><u>Mundialito de fútbol La Serenísima</u></p> <p>-En el año 2009 participaron en Argentina 10.000 chicos. Un 40% más que en el 2008. Más de 26.000 personas asistieron al evento. Esto implica un 10% más que el año anterior.</p> <p>-Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La final nacional se disputó en Buenos Aires, donde se consagró el representante cordobés.</p> <p>-En 2009 además, por cada persona que participó del evento, se donó 1 litro de leche a la Fundación PUPI, dirigida por el prestigioso futbolista Javier Zanetti.</p> <p>-La página Web del Mundialito, desarrollada para tal fin, tuvo un total de 10.235 visitas en este período. Un 25% más que el año anterior.</p> <p><u>Alimentos Funcionales</u></p> <p>En el año 2009 ha desarrollado los siguientes alimentos funcionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Leche Entera con Calcio agregado y vitaminas A, C y D: aporta los siguientes porcentajes del VDR (*): 28% de calcio, 22% de vitamina A, 31% de vitamina C y 40% de vitamina D. - Leche Parcialmente Descremada con Calcio agregado y vitaminas A, C y D: aporta los siguientes porcentajes del VDR (*): 28% de calcio, 22% de vitamina A, 31% de vitamina C y 40% de vitamina D. <p>(*) Según Res. MERCOSUR/GMC/ Res. N° 46/03.</p> <p><u>La Serenísima va a la escuela</u></p> <p>En el año 2009, a través de La Serenísima va a la Escuela, se visitaron 75 colegios de Capital Federal y Gran Buenos Aires. Más de 3.200 alumnos formaron parte del programa.</p> <p><u>Vinculación Empresa - Escuela</u></p> <p>Mastellone Hnos. visitó a los dos colegios en 4 oportunidades. Las visitas tuvieron una duración de 2</p>

y 3 horas cada una y fueron realizadas por personal interno de la empresa.

Vinculado con la actualización docente, durante el 2009 se implementó un curso de Química Orgánica con una carga horaria de 40 Hs cátedras, en el cual participaron 9 docentes y ayudantes de laboratorios de la especialidad.

Visitas a Planta

- En 2009 programó 3.150 delegaciones, un 11% menos que en 2008. Esta baja se debe a la situación generada por la pandemia de la Gripe A H1N1, que extendió el período de receso más allá de las vacaciones.

-Es destacable el incremento de las visitas a nivel internacional, que se contactaron con la empresa a través de la página web. En su mayor parte universidades, algunas que ya habían solicitado visitas en años anteriores y otras que la visitaron por primera vez, tales como: Instituto Superior Monterrey (Mexico), De Paul University Chicago (EE.UU), Universidad Autónoma de Paraguay (Paraguay), University of Connecticut (EE.UU), San José State University (EE.UU), Unisinos_ Sao Leopoldo- Rio Grande Do Sul (Brasil), St. Cloud University - Minnesota (EE.UU), Olakson University (EE.UU), University de Tampa- Florida (EE.UU), Tennessee (EE.UU), Ita St- Hyacinthe Gee (Sudafrica), Universidad Meridional de Porto Alegre (Brasil), University Lynn (EE.UU), University de Loyola Maryland (EE.UU).

-En el marco de los 80 Aniversario de la Compañía recorrieron la planta más de 300 tamberos acompañados de sus familias.

- A diferencia de otros años en los meses de julio y agosto y teniendo en cuenta que son meses de alta demanda (vacaciones de invierno), por causa de la pandemia de la Gripe A H1N1, ha notado una importante disminución de visitas, sumando así 4.716 personas.

-En 2009 visitaron en todo el año 64.623 personas, un 45% menos que en el año 2008.

Donaciones

Las donaciones en 2009 se destinaron a 285 instituciones públicas y privadas. De las mismas 226 ubicadas en Buenos Aires (33 de ellas en Capital Federal, 38 en General Rodríguez y 11 en Luján) y 59 en el interior del país (Córdoba, Santa Fe, San Luis, Entre Ríos, Salta, Tucumán, Misiones, Mendoza y Chaco).

Entregó:

- o Leche Larga Vida: 28.384 litros
- o Leche en Polvo: 4.578 kilos (lo que equivale a 41.090 litros).
- o Dulce de leche: 2.735 kilos
- o Leches Especiales: 1.812 litros (Junior, Serecol, Deslactosada)
- o Leche Ultra Pasteurizada: 440 litros
- o Queso: 330 kilos
- o Crema de Leche: 164 litros
- o Manteca: 93 kilos
- o Ricotta: 80 kilos

Con el objetivo de contribuir con la educación y apoyando la renovación tecnológica, destinó 37 computadoras a escuelas ubicadas en las localidades General Rodríguez, Trenque Lauquen, Canals, Leubucó, Saliquelló y Córdoba.

Valoración del Consumidor

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

*Se redujo el volumen de llamados en un 4,33%.

- *Aumentó la cantidad de llamados de Ventas en un 33,7%.
- *Se redujeron los reclamos y consultas de consumidores en un 26,56%.
- *Aumentaron un 17,28 % las consultas a través de la página web.
- *Se continuó con la práctica de acciones sustentables, como racionalización de energía a través del aire acondicionado en gasto mínimo, reutilizando el papel, reimprimiendo en la segunda carilla y confeccionando anotadores.
- *Incorporó cestos de reciclado en el sector para papel y vasos plásticos.
- *Incorporó personal y lo capacitó específicamente con el fin de brindar una primera atención a los Consumidores/Clientes que llamen fuera del horario central del Servicio. Por este motivo, logró extender el horario de atención de 6 a 22 hs.
- *Estableció un sistema de flujo de información más eficaz con la firma Danone, para la recepción de información sobre productos nuevos.

Departamento Técnico

- * Durante el año 2009 bajó la cantidad de reclamos / consultas derivados para atención al Departamento Técnico, realizando un promedio de 920 reclamos /consultas mensuales aproximadamente.
- *Para el año 2010, se continuará capacitando para poder elevar el conocimiento de los técnicos y mejorar el nivel de respuesta brindada a los Consumidores/Clientes.

Servicio al Productor

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

-Alcanzó el 78% de ingresos al sitio. Los productores utilizan los servicios ofrecidos por su página como una herramienta de control y gestión. De esta forma logró aumentar un 20% el ingreso al sitio web.

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

Efectuó 1273 envíos de las 1816 consultas que le fueron realizadas. Cabe destacar que las restantes correspondían a información confidencial.

Del total de los envíos de información 936 fueron concretados por Correo Postal y las 337 restantes por mail, dado que el gran cambio de correo tradicional al digital tuvo lugar en el último mes, noviembre.

Mastellone Hnos. envió 221 libros de "El Mundo de la Leche" y 61 libros Institucionales. En 2008 aún no se habían publicado estos últimos.

De las consultas recibidas 566 fueron de estudiantes universitarios, de los cuales 108 cursan la carrera de Nutrición, 43 Administración de Empresas, 28 Ingeniería en Alimentos y otros 28 Relaciones Públicas.

El tema más solicitado resultó ser nuevamente "Productos", sobre todo en lo que respecta a su elaboración, maquinarias y composición. Además hubo un notable interés por la obtención de material "Institucional". El "Circuito productivo de la leche" fue otro de los temas de mayor interés este año, seguido por "Nutrición y Salud".

Aunque recibió pedidos de varios puntos del país, predominaron los de la provincia de Buenos Aires, sumando 756 pedidos de los cuales 190 pertenecen a Capital Federal. Tras ello se ubicó la provincia de Córdoba, Santa Fe y Mendoza con 77, 67 y 42 respectivamente.

Bajo los cambios desarrollados logró mejorar los tiempos de entrega, el flujo de comunicación con los estudiantes y evaluar, por medio de los agradecimientos recibidos que este material y el modo

de entrega, cumple con las expectativas de los mismos. En menor plazo pudieron hacer consultas nuevas inclusive sobre los archivos enviados.

Sitio Web Institucional

- El sitio de Leche y Nutrición recibió un total de 9.304 visitas, lo que representa un 43% más de visitas que en 2008.
- El sitio de Leche y Calidad tuvo 8.112 visitas durante el año, lo que representa un 116% más de visitas que en 2008.
- La página oficial de La Serenísima en Facebook cuenta con 1.386 fans.
- En todo el año hubo 325.658 visitas al sitio Web.
- De las investigaciones de mercado realizadas participaron de manera voluntaria más de 5.000 personas.

Sistema de Gestión

Los sectores involucrados en la certificación de la Norma ISO 9001:2008, fueron Plantas Clasificadoras, Recibo de Leche, Plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5; Depósito Inteligente de Leche Estéril y Control de Calidad Gaona, recibieron la correspondiente vigilancia anual, pero con la particularidad de hacerlo bajo la última versión de dicha norma, atravesando de manera exitosa la misma.

Además, la Compañía validó nuevamente con el SENASA, el Sistema de Seguridad Alimentaria basado en el HACCP, en las plantas N° 4 y N° 5 de Leche en Polvo, y en la planta de elaboración de quesos de la localidad de Trenque Lauquen.

La verificación del recuento de bacterias menor a 50.000 UFC/ml. y la correcta realización de los procesos, en esta oportunidad, incluyó los sectores de Recibo de Leche y Leche Ultrapasteurizada, en los cuales también obtuvieron resultados muy satisfactorios.

Desarrollando mejoras en los Procesos

Los resultados obtenidos fueron mostrados a la Gerencia Industrial en distintas presentaciones llevadas a cabo por los miembros de los equipos interdisciplinarios donde brindó nuevamente la oportunidad de enriquecer, fortalecer y compartir las experiencias de cada uno de los participantes.

Estas experiencias se siguieron multiplicando y durante el 2009, comenzaron a trabajar 7 nuevos grupos con un promedio de 8 participantes cada uno, los cuales trabajaron durante todo el año manteniendo al menos una reunión semanal tratando de alcanzar los objetivos propuestos.

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 de sus plantas industriales.

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).

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

PRINCIPIO	<p><i>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</i></p> <p><i>Principio 4: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.</i></p> <p><i>Principio 5: Erradicar el trabajo infantil.</i></p> <p><i>Principio 6: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</i></p>
Acciones	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <p>Mastellone Hnos. mantiene una fluida relación con el sindicato en todos los aspectos laborales y sociales y un estricto respeto por los derechos a la libre asociación, al diálogo y a la petición individual o colectiva. Todo esto se materializa en una conducta concreta: la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) mediante el cumplimiento de todos los beneficios que le son propios, más allá de los requerimientos legales.</p> <p>Para Mastellone Hnos. al ser el factor humano uno de los pilares fundamentales de la Compañía, no permite el trabajo forzoso y obligatorio. Trabaja diariamente para identificar cualquier condición insegura de trabajo que pueda atentar contra la salud y la seguridad de las personas en sus puestos y sectores de trabajo.</p> <p>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 la empresa al Pacto Global, incluyó en su Código de Ética el mismo criterio para la contratación del personal. El compromiso con todas las políticas por parte de proveedores y de prestadores de servicio constituye un criterio de selección.</p> <p>No efectúa ni apoya ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, remuneración, etc. Ofrece la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna.</p> <p>Comprometida con la educación y el desarrollo, entrena a sus colaboradores para los nuevos desafíos que impone el nuevo mundo globalizado, permitiendo alcanzar los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación.</p>
	<p>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</p> <p>Desde Mastellone Hnos, los delegados gremiales, estrictamente proporcionales en número tal lo dispuesto por la ley vigente, desarrollan su actividad durante el horario retribuido. La comisión interna tiene acceso directo y constante a los jefes de plantas o sectores, al departamento de Relaciones Laborales y a la Gerencia y Dirección de Recursos Humanos.</p>

	<p>La empresa integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera (CIL), que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez, este Centro es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, y entre otras comisiones, tiene formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación.</p> <p>Desde su área de Mantenimiento, coordina las tareas para mantener en buen estado de uso todas las máquinas e instalaciones concernientes a los procesos realizados en la compañía. Se organiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos: planes de mantenimiento predictivos, correctivos y preventivos. Estas actividades se plasman en un sistema computarizado denominado MANTEC, en el cual basa su organización, asegurando la mínima ocurrencia de eventos no deseados. Las prioridades de realización de los trabajos se establece en función de la criticidad del equipo, la urgencia requerida, la disponibilidad del equipo, repuestos, etc.</p> <p>Desde el departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007, trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para tomar medidas preventivas.</p> <p>A través del Departamento de Empleos, tiene por política seleccionar e incorporar al candidato más apto para cada posición, con la única restricción de no emplear a menores de 18 años para tarea alguna. Tanto mujeres como hombres participan de este proceso, determinando la igualdad de oportunidades, en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo.</p> <p>Para llevar adelante este proceso de selección, realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante, detalladas en la descripción de cada puesto.</p> <p>La empresa se preocupa por brindarle a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, una remuneración adecuada; actividades de capacitación y demás beneficios que fortalecen el sentimiento de pertenencia.</p> <p>La empresa exige a todo el personal contratista que desarrolle actividades en cualquiera de sus plantas, la presentación de toda la documentación laboral que lo habilite a trabajar en relación de dependencia.</p> <p>Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los derechos laborales a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la compañía.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p> <p>De acuerdo a los compromisos enunciados se realizaron las siguientes acciones durante el año 2009:</p> <p><u>Relación Gremial</u></p> <p>*Se realizaron reuniones periódicas a fin de debatir y acordar los temas de mayor relevancia relacionados con las condiciones laborales. Esto es posible gracias a la estrecha relación y comunicación que el Consejo Directivo del Sindicato mantiene con la Empresa, por intermedio de la Gerencia y Dirección de Recursos Humanos.</p> <p>*Continuó en el 2009 con el beneficio social del "Porteño Atlético Club" de la localidad de</p>

	<p>General Rodríguez, para todos los empleados y su grupo familiar. El objetivo del mismo es ofrecer un espacio verde y de esparcimiento, para que puedan realizar actividad física junto a su familia.</p> <p><u>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</u></p> <p>Partiendo de la premisa de que todos los accidentes son evitables, investiga y analiza todos los incidentes y accidentes, así sean sin lesión o con lesiones menores, de manera de averiguar las causas que lo originaron, debido a que las mismas podrían ocasionar un accidente mayor.</p> <p>Además de las actividades de capacitación, a partir del año pasado comenzó a trabajar con grupos interdisciplinarios en las plantas y/o sectores con mayor siniestralidad, realizando relevamientos de posibles condiciones de mejora y concientizando respecto al trabajo seguro, hecho que se vería reflejado en los índices de accidentes laborales. En dichos grupos, es clave la participación de los trabajadores que día a día se exponen a riesgos en sus tareas, ya sea en las líneas productivas como en los talleres de mantenimiento, aportando su experiencia, sugerencias y colaborando en la educación, en materia de seguridad de aquellos recientemente ingresados a la compañía. A tal efecto, se incorporó en el proceso de inducción aspectos de seguridad industrial, se considera que continúa siendo una pieza fundamental para promover un ambiente seguro de trabajo.</p> <p>De manera de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo fija objetivos cuantificables, partiendo de los indicadores de siniestralidad comúnmente utilizados por los organismos de control y aseguradoras de riesgos del trabajo.</p> <p>Por otro lado, cada planta lleva un Plan de Mejora donde se listan las tareas a realizar para reducir las probabilidades de ocurrencia de accidentes y del mismo modo, mejorar las condiciones y ambiente laboral. Dichos planes, se actualizan periódicamente y en ellos figuran los responsables de seguimiento de las tareas y los plazos estimados para su realización.</p> <p>Toda la información en lo que respecta a prevención de accidentes, resultados obtenidos y planes de mejora, así como los procedimientos ante emergencias, están al alcance de todo el personal de la compañía.</p> <p><u>Contra el Trabajo Infantil</u></p> <p>*En carácter de miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, Mastellone Hnos. continuó fortaleciendo el compromiso asumido.</p> <p>Durante el año 2009, trabajó en:</p> <ul style="list-style-type: none">-<i>Campaña de concientización</i> realizada en forma interna en la empresa a través de carteleras y revista de comunicaciones internas.-<i>Realizó donación de 45 Kg. de Leche para el "Proyecto Jardines de Cosecha"</i>, espacio para atención de niños pequeños de la zona tabacalera de Salta y Jujuy, conformado a partir de la alianza de empresas de la Red. <p>*Entrega el Código de Ética a nuevos proveedores. Esto, si bien, no los obliga a cumplirlo les da un lineamiento de los principios que se transforma en uno de los criterios para la contratación.</p> <p><u>Inclusión de personas con dificultades visuales</u></p> <p>Desde abril del año 2005, la empresa trabaja con un panel sensorial externo a cargo de la Consultora STG. Este panel está conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es liderado por un profesional vidente entrenado para tal fin.</p> <p>Mastellone Hnos. desarrolló este programa sostenido en una necesidad mutua, ya que poner en</p>
--	---

acción el Panel no sólo es generar oportunidades de trabajo adecuadas para personas con dificultades visuales, a las cuales le mejora su calidad de vida, sino poder dar provecho a su mayor sensibilidad gustativa y olfativa.

Los aspirantes a integrar el panel, pasaron por un proceso de selección a cargo del personal del Laboratorio Central, para el análisis de las diferentes familias de productos: leches fluidas, leche en polvo, jugos, leche chocolatada, quesos, crema, manteca, dulce de leche, ricotta, yogur bebible, etc. A partir de la performance obtenida durante esta etapa, se obtuvieron 11 analistas calificados con posibilidad de integrar el panel.

Actualmente este funciona integrado por un mínimo de siete evaluadores, sumando al líder del panel.

El análisis se realiza en dos sesiones semanales en las que el panel evalúa muestras adquiridas en comercios, ya sea en los hiper o supermercados y comercios pequeños. También incluye muestras que han permanecido en la empresa conservadas en las condiciones recomendadas para su consumo. Esto tiene por objetivo evaluar si los desvíos sensoriales que el panel indica son o no consecuencia de condiciones inadecuadas de conservación. Para el análisis aplica técnicas de evaluación estandarizadas y normalizadas de la Federación Internacional de Lechería (FIL) y del Instituto Argentino de Racionalización y Medidas (IRAM). Por su parte, la empresa participa en una de las sesiones semanales, la misma es realizada por una persona de la empresa que integra el panel, responsable de monitorear y recalificar tanto a los panelistas como al líder del panel.

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.

Capacitación de Personal

Alineado con los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente “Capacitar y entrenar a nuestro personal”, continua generando conciencia y aprendizajes sobre calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria y protección del medio ambiente durante todo el año 2009.

Dado los cambios que se generan en el entorno y tratando de mantener la alta competitividad para seguir manteniendo el nivel de reconocimiento nacional e internacional, ha trabajado en una nueva revisión del procedimiento específico de capacitación MH-PE-RHC-001. Se sabe que hoy en día es necesario actualizar las metodologías del proceso y garantizar en los colaboradores el conocimiento de las tareas, del proceso y del entorno donde se trabaja.

Para ello ha modificado el sistema de detección de necesidades de los puestos de trabajo, el cual genera un plan de formación particular para cada uno de los puesto de la organización, en donde se establecen capacidades/ habilidades para adquirir, correlatividad de actividades por contenido y definición de una carga horaria, que puede establecer el tiempo estimado para finalizar el plan.

Otra de las modificaciones importantes es el cambio de la evaluación de los objetivos, hoy mide la eficiencia de la capacitación mediante la aplicación de las capacidades como herramienta en el puesto de trabajo.

Continuando con el desarrollo y calificación del personal, mantiene la fortaleza más importante de aumentar gradualmente el desarrollo, armado y dictado de los cursos de forma interna, con instructores de los diferentes sectores, que son los especialistas en diversas temáticas dictadas.

El Departamento de Información Nutricional (DIN), diseñó y desarrolló el curso basado en la información suministrada por distintos profesionales, que permite a cada asesor nutricional contar con una herramienta más para anticipar la demanda. A los contenidos del curso, se suma el Manual de Productos, una herramienta completa con el resumen de la información.

Beneficios para el personal

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

satisfaciendo sus necesidades.

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

- Préstamos personales con tasas preferenciales.
- Sorteo de computadoras para el Día del Niño en todas sus Plantas, para todos los empleados con hijos de hasta 13 años de edad (notebook o pc a elección del empleado). También se hizo entrega de kits con golosinas para cada niño.
- Mochilas, útiles escolares y guardapolvos para los hijos de los trabajadores que cursen del 1° a 7° grado de la enseñanza obligatoria.
- Canasta de productos navideños.
- Edición bimestral de la Revista Interna "Entre Nosotros" de entrega gratuita y personalizada.
- Servicio de cobertura de salud para el personal

Con su afán de continuar desarrollando acciones que colaboren en la vida de los individuos, en el año 2009, ha incorporado los siguientes beneficios:

- Continúo agasajando a todos los colaboradores el día de su cumpleaños. Este año les regaló a los hombres un cortaplumas marca Victorinox línea Explorer de múltiples usos y para la mujer, de la misma marca, una Swiss Card, con diferentes funciones, ideal para la cartera. Ambos obsequios llevaron impresos el nombre del empleado y el logo de la empresa.
- A diferencia de otros años, debido a la situación sanitaria que atravesó el país (pandemia de la gripe A H1N1), entre las medidas de prevención que tomó la empresa, decidió suspender el evento de Disney con el fin de preservar el cuidado de la salud de todos sus colaboradores y familiares. Dadas estas condiciones, llevó a cabo el sorteo de las computadoras Hewlett Packard Pavilion, en la planta de General Rodríguez y ante Escribano Público, no realizándose ningún acto en particular con el objetivo de resguardar la salud de todos.
- Otro beneficio incorporado fue la opción de canastas con productos navideños para todos aquellos empleados o algún familiar celíaco, productos exclusivamente aptos para el consumo de aquellas personas que padecen esta enfermedad.
- Al menú diario y sin cargo para el personal de planta del Complejo Industrial General Rodríguez, se incluyó variedades de menús para celíacos.

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

Sistema de Gestión

De acuerdo al *objetivo N° 7* de la Política de Calidad y Medio Ambiente, ha desarrollado las siguientes acciones:

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

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

	<p>cumplan con la documentación correspondiente tendrán restringido su ingreso.</p> <p>Como herramienta de fortalecimiento para la concientización de contratistas, Mastellone Hnos. confeccionó un material que incluye los temas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad (CA-FO-IIC). En el mismo se detallan los cuidados que estos deben tener para asegurar la ejecución de la tarea de manera segura, determinando cuales son las actividades que impactan al medio ambiente y los cuidados a tener en cuenta; así como el estricto cumplimiento de las normas de higiene para garantizar la calidad de nuestros productos. El folleto es entregado de forma personalizada en la portería de planta, previo al ingreso a la empresa.</p> <p>Como punto de partida, realiza charlas para el personal contratista con el fin de transmitir estos conceptos y distribuye el material. Además de ello, para aquellos contratistas que trabajan permanentemente en planta, realiza actividades de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión Ambiental, de igual forma que la realizada para el personal propio de Mastellone Hnos.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p> <p><u>Relación Gremial</u></p> <p>*Producto de la buena relación basada en el diálogo, la negociación, el respeto mutuo y el grado de responsabilidad con el cual maneja los temas, obtuvo un muy buen clima laboral en cada una de las unidades de negocio de la compañía, dando como resultado que durante el período tratado no existieron acciones gremiales que derivaron en conflictos con pérdida de jornadas laborales o de la productividad.</p> <p>*Durante el 2009 hubo 64 nuevos afiliados que gozan del beneficio en el “Porteño Atlético Club” de General Rodríguez.</p> <p><u>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - En el transcurso del año 2009 evidenció una leve reducción de los accidentes de trabajo con baja laboral, un 9,3% menos que los sufridos durante el año 2008, impulsado por el buen desempeño que presentaron las Plantas Queseras y el área de Comercialización (que incluye a los repositorios de supermercados y preventistas). - A nivel general, predominaron los accidentes con lesiones músculo-esqueléticas, es decir, aquellos vinculados a esfuerzos al levantar objetos o maniobrar con herramientas, falsos movimientos o malas posturas. Por tal motivo, dentro de las actividades de prevención previstas para el año entrante, incluye análisis ergonómicos de puestos, realizados por profesionales idóneos, con el fin de analizar la necesidad de modificaciones estructurales, realizar cambios en la operatoria o promover la rotación de puestos, partiendo siempre de una evaluación de aptitud física del trabajador. - Los accidentes por contacto con productos químicos, que en otros años fueron los que predominaron en las plantas elaboradoras, causados principalmente por salpicaduras durante el lavado de instalaciones, comienzan a disminuir a partir de la intensificación del uso de elementos de protección personal por parte del personal expuesto y la corrección de condiciones que los originan (asegurando hermeticidad de los equipos, reemplazando tareas de dosificación manual por bombas dosificadoras, evitando rebalses de tanques con la colocación de sensores de nivel o aumentando su capacidad, etc.). <p><u>Contra el Trabajo Infantil</u></p> <p>Mastellone Hnos. no emplea a menores de 18 años para tarea alguna.</p>

Reclutamiento de Personal

Las fuentes que utiliza para reclutar personal en el año 2009 fue de: 14% Universidades y Escuelas, 45% de Agencia, 3% de Avisos, 1% de otras fuentes Y 36% de personal de servicios de terceros. Si bien mantiene las mismas fuentes de reclutamiento, incrementó la búsqueda por agencias.

En el año 2009 de un total de 215 ingresos, 13 fueron de sexo femenino.

Inclusión de personas con dificultades visuales

La recalificación del panelista es anual y consiste en la presentación y reconocimiento de los posibles defectos en las diferentes matrices. Para esto, se entrenan debiendo alcanzar cada uno de ellos una performance adecuada para poder seguir integrando el panel.

El monitoreo se realiza semanalmente y consiste en la presentación de una muestra incógnita con desvíos sensoriales que debe ser reconocida por cada integrante. El resultado de este control, permite conocer la consistencia de los resultados individuales.

Capacitación de Personal

Fortalece estos objetivos y aplica la nueva metodología realizando 690 cursos de capacitación. Los mismos se desarrollaron en 3440 horas, abarcaron distintas áreas temáticas, demandando la participación de 6876 colaboradores que totalizaron 32591 horas/hombres.

Comparado con el año anterior, logró un alto porcentaje en la participación del curso de Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), superando de este modo en la planta central el 95 % y el 90 % en el total de la organización.

Además como fortaleza del curso de BPM, este año la empresa realizó en forma específica para cada sector, tomando en cuenta los puntos particulares de cada proceso.

El desarrollo de cursos internos se ha incrementado en un 6% en relación al año anterior. Esto brinda un valor agregado, aportando y transmitiendo la experiencia de los colaboradores, pudiendo compartir sus conocimientos para el crecimiento de todos.

Como resultado de la actividad del DIN, se busca estimular el análisis conjunto de la información científica, el marco legal y el posicionamiento de los productos para lograr una comunicación clara, completa y criteriosa, con alto contenido profesional.

La actividad demandó 110 Hs. que fueron distribuidas en 6 módulos de las cuales participaron 17 nutricionistas del DIN.

Beneficios para el personal de Mastellone Hnos.

BENEFICIOS	2009
Préstamos personales	413
Computadoras	46
Kit de golosinas	2.510
Kit Escolar	1.218
Caja de Navidad	3.147
Revistas bimestral Interna	2937
Obsequio de cumpleaños	2.995
Cobertura de salud	12.197
Menú diario del Comedor	997

	<p><u>Sistema de Gestión</u></p> <p>*Con respecto a la <i>capacitación de contratistas</i> Mastellone Hnos. continúa las acciones obteniendo el siguiente resultados: Realizó la charla de comprensión y entrega del documento CA-FO-IIC a 88 contratistas nuevos.</p> <p>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 todo tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir.</p>
--	--

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

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

	<p>Su estrategia de negocio es la transparencia de sus operaciones, motivo por el cual y basados en su responsabilidad empresarial, implementa Sistemas de Gestión "Certificables", como las Normas Internacionales ISO 9001 e ISO 14001. Consecuentemente, desde las áreas de Gestión, Medio Ambiente, Mantenimiento, Ingeniería y junto a la Industrial, adopta medidas, acciones y/o herramientas que, plasmadas en instructivos y procedimientos "auditables", apuntan al control de los aspectos más significativos de cada proceso, como así también, la implementación de tareas para el logro de la mejora continua.</p> <p>Dada las características de su actividad, las acciones vinculadas a la protección del recurso hídrico como a la correcta disposición de sus residuos se constituyen los aspectos necesarios de su gestión ambiental y las mismas deben adecuarse a las situaciones del momento, año tras año, incluyendo en las acciones a otras áreas de la Compañía.</p> <p>A fin de estar a la vanguardia en lo que a desarrollo sustentable se refiere, es miembro activo del Consejo Empresario para el Desarrollo Sustentable y a través del cual colabora con los Organismos de Gobierno, para el análisis de las problemáticas nacionales, brindando su visión en proyectos normativos que buscan la solución de las mismas a través de su visión sectorial.</p> <p>Vinculado con su Responsabilidad Social Empresarial liga específicamente a los temas ambientales, pone en práctica proyectos que puedan integrar a parte de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes participen del mismo.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p>
	<p>Durante el año 2009 realizó actividades vinculadas con:</p> <p>1) Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico</p> <p>1.1. Consumo de agua. Bajo la consigna de la mejora continua, se continuó trabajando en el uso de agua reciclado por sobre el consumo de agua de pozo en distintos sectores del Complejo Industrial de General Rodríguez (ultra tratamiento térmico y envasado, Recibo de Leche y Leche Estéril) y puntualmente en una planta elaboradora en la detección de situaciones y toma de acción para la disminución de la demanda de agua de pozo.</p> <p>1.2. Generación de efluente líquido. Además de la disminución del volumen de aquellas plantas que realizaron acciones para disminuir el consumo de agua, junto al Departamento de Compras se trabajó con los proveedores de productos químicos para mejorar la calidad de los productos de limpieza que utiliza la Compañía, a fin de lograr un menor aporte de fósforo en el efluente líquido, en virtud a que prácticamente la totalidad de sus plantas cuentan con lagunas de degradación biológica y dicho elemento favorece la eutroficación de las aguas.</p> <p>2) Incorporación de programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental</p> <p>2.1. Programas para el personal En el Complejo Industrial General Rodríguez y con miras a repetir en otras plantas industriales de la Compañía, se desarrollaron programas tendientes a fomentar una mayor responsabilidad medioambiental en su gente a través de la implementación de herramientas para el reciclado de distintos tipos de residuos sólidos.</p> <p>2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos</p>

	<p>Se propuso a los empleados que voluntariamente deseen colaborar, traigan de sus hogares al Complejo Industrial General Rodríguez, envases post consumo acondicionados¹ (limpios y aplastados) a fin de ser destinados a las Plantas Sociales de CEAMSE. Donde recolectores informales realizan tareas de separación/ clasificación de residuos para su posterior venta y reciclado. Aportando a la reducción de residuos que diariamente se destina a un relleno sanitario, sin dejar de lado el aporte económico que significa la venta de residuos reciclables para quienes trabajan en las plantas sociales.</p> <p>¹ Potes Plásticos (DL, Quesos, Crema y Manteca) y botellas plásticas de lecha) - Botellas Plásticas de Gaseosa, jugos y/o Agua Mineral y Envases tetra de jugos o leche).</p> <p>2.1.b. Reciclado de Vasitos plásticos EL proyecto consiste en la segregación, acopio y posterior reciclado de los vasos plástico-tipo café- con el propósito de reducir el volumen de residuos enviados al relleno sanitario y a su vez, utilizarlos como materia prima con el objetivo de generar un ahorro energético. La iniciativa surgió con el fin de colaborar con el proyecto sustentable de un colegio secundario con el cual representaría a nuestro país en la Convención Ambiental de Beijing. Se implementó en forma voluntaria en sectores de la Administración del Complejo Industrial y luego se sumaron sectores productivos y de mantenimiento. Cabe mencionar que el proyecto contempla destinar el beneficio económico obtenido de la venta del material reciclado al comedor-desayunador de una Parroquia.</p> <p>2.2. Información para los consumidores Mastellone Hnos. consciente de la relevancia que implica la conservación de los bosques como fuente de oxígeno y biodiversidad para la población actual y generaciones venideras, ha incorporado en los envases tetra briks que así lo ameriten, el sello FSC (Forest Stewardship Council - Consejo de Administración Forestal). En vistas que la principal materia prima de dichos envases es la fibra de papel - procedente de la madera-, la obtención de este sello certifica que los componentes forestales utilizados para fabricarlos proceden de un bosque -o plantación- donde se ha realizado una gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable. De esta manera, a través del envase se intenta fortalecer el concepto de responsabilidad medioambiental en el consumidor.</p> <p>3) Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente. En virtud a las alianzas estratégicas, trabajó conjuntamente con el gobierno en un futuro proyecto de ley para el reciclado de envases post consumo. En función a los lineamientos de este proyecto, realizó prácticas conjuntas con su proveedor de film de polietileno (sachet) a fin que, a partir de nuevos procesos tecnológicos, poder extender la vida útil de los sachets post consumo, transformándolos en materia prima para la producción de silos bolsas.</p>
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<p>Como resultado de las acciones implementadas:</p> <p>1.1. Consumo de agua Como resultado de las distintas acciones parciales para el mayor uso de agua reciclada realizadas en el Complejo Industrial de General Rodríguez, se logra una mejora en el indicador respecto del año 2008 de 7%. Y una disminución del mismo orden para el consumo de agua de pozo.</p>

Consumo de agua Gral. Rodríguez	2008 m3/mes	2009 m3/mes	2008 %	2009 %
Agua de Pozo	285.178	254.671	76	69
Agua Reciclada	91.896	112.656	24	31

Respecto a la planta elaboradora de queso de Canals, se trabajó desde el inicio del 2009 rediseñando líneas de lavado químico y racionalizando el empleo en el proceso de elaboración y usos corrientes. Bajó de un promedio de 2,56 lts. agua/ lt. leche elaborado (2008) a 2,09 lts. agua/ lt. Leche elaborado (2009).

1.2. Generación de efluente líquido

Respecto a la disminución de fósforo, si bien la actividad se implementó en todas las plantas de la Compañía, se muestra como indicador lo sucedido en el Complejo Industrial de General Rodríguez por ser el de mayor envergadura.

Aporte de P (concentraciones gP/kg de pto.)	
2008	8.316
2009	6.960
Mejora %	16

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

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

El acopio de los residuos se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez en cestos identificados y destinados exclusivamente para tal fin. Día por medio se retira de dichos contenedores, un promedio de alrededor de 4 Kgs. de envases post consumo -cifra significativa en volumen- que se destina en forma directa a las plantas sociales.

2.1.b. Reciclado de Vasitos plásticos

El acopio de los residuos de plásticos se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez. En el período marzo-diciembre 2009, Mastellone Hnos. ha donado al proyecto una totalidad de 850 Kgs. de material reciclable.

2.2. Información para los consumidores

A partir de los meses de noviembre y diciembre la totalidad de las leches ultra en envase tetra brik que salieron al mercado fue de 9.642.910 envases. Todos contaban con el sello FSC Mixed Sources (Fuentes Mixtas). Este sello, garantiza a los consumidores - por intermedio de organismos de control certificados- que parte del material del envase tetra brik procede de bosques gestionados de forma

	<p>sustentable y controlada.</p> <p>3) Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente. Luego de varios ensayos se logró obtener un pellet de calidad que permite ser reutilizado en la elaboración de otros productos. Es así que la empresa poseedora de la nueva tecnología I.C.A.S.A, con fecha 24/11/2009, ha emitido un Certificado por la destrucción de 956 Kgs., de sachets post industrial, donde se manifiesta que dicho material será utilizado “exclusivamente” para la fabricación de productos, en un todo de acuerdo con la normativa vigente. Si bien los sachets utilizados son pos industrial, la idea es contar con una herramienta efectiva para el caso de implementarse la Ley de Envases, que permitirá la recuperación de los sachets post consumo y disminuir así los Residuos Sólidos Urbanos (RSU) que se destinan a los rellenos sanitarios. En esta línea durante el año 2010 se realizarán ajustes al proceso a la espera de su implementación en caso de publicarse la ley.</p> <p>Los resultados de la gestión ambiental de la empresa, están disponibles en los Departamentos de Información Estudiantil y Visitas a fin de poder ser transmitidos a estudiantes y/o público en general que visite el Complejo Industrial y/o se ponga en contacto con las áreas mencionadas. Además en la página Web hay una reseña general de la gestión ambiental de la Compañía. Respecto a los resultados puntuales, por el momento, son sólo de difusión interna. Los datos mencionados se incluyen en las charlas obligatorias de ISO 14000 que se dictan anualmente al personal y en algunos casos son incluidos en la revista Entre Nosotros.</p>
--	---

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

PRINCIPIO	
<i>Principio 10: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>	
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<p>Mastellone Hnos. considera a la transparencia y el rechazo de sobornos como principios fundamentales para sus actuaciones cotidianas.</p> <p>Expresa su compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en su Código de Ética, como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral. Estos valores reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas y los principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones.</p>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	Mastellone Hnos. es una empresa fundada desde la tradición familiar, que ha reunido al grupo que lo conforma en una comunidad de respeto y trabajo.

	<p>Entiende que el reflejo de ser una empresa socialmente responsable se manifiesta tanto en la calidad de los productos que elabora, así como en la ética de su accionar, de todo su conjunto (consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.) motivo por el cual respalda los principios del código mencionado. Dentro de este marco, no acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, reforzando su compromiso contra el soborno.</p> <p>Para Mastellone Hnos. la esencia de la empresa es su gente, que trabaja como una gran familia, compartiendo la filosofía y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa. Para ello, realiza la evaluación del desempeño, requisito esencial para la calidad y transparencia en el trabajo, para el desarrollo personal (fortalezas y debilidades) y para sustentar un sistema de remuneraciones equitativo. Entendiendo que una evaluación del desempeño justa y fundamentada además de ser una necesidad para toda persona que trabaja como colaborador en una empresa, refleja una transparencia en el accionar diario de todos los que hacen a la Compañía.</p> <p>Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso de actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la compañía.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p>
	<p><u>Código de Ética</u></p> <p>Continuando con la línea establecida de su Código de Ética, llevó a cabo diversas actividades en pos de trabajar de acuerdo a los principios y valores acordados:</p> <p>*No acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, que se ofrezcan, directa o indirectamente, con el fin de conseguir que haga o deje de hacer algo vinculado con la empresa o con el trabajo para la empresa o bien para influir sobre otra persona cuya actividad se vincule con la empresa.</p> <p>*Continuando con los lineamientos trazados por el art. 19 de su Código de Ética y por la norma interna de la empresa sobre regalos e invitaciones, en enero de 2010 efectuó sorteos entre el personal, de aquellos regalos empresarios que no fueron voluntariamente retirados.</p> <p>*Respetando el esquema impartido para los proveedores continuó remitiéndoles las respectivas comunicaciones acerca de la recepción y conformidad con el texto del Código.</p> <p>*Durante el 2009, siguió afianzando los valores y las conductas delineadas en el Código de Ética a través del trabajo conjunto del Comité y Recursos Humanos.</p> <p>*En el marco de su compromiso por promover los valores de la empresa y mantenerlos vigentes en las nuevas generaciones, desarrolló durante el año Talleres de Reflexión y Participación con el objetivo de generar un espacio para pensarse en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta sus valores y actitudes con las que se desenvuelve diariamente, no sólo en el ámbito laboral, sino también en otros espacios de actuación.</p> <p><u>Desempeño del Personal</u></p> <p>Es intención de la empresa año tras año mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad</p>

	a la evaluación realizada.
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<p><u>Código de Ética</u></p> <p>Regalos: del sorteo efectuado durante el mes de enero no han retirado 41 regalos empresarios.</p> <p>Proveedores: Recibimos 140 firmas mas de ratificación de los alcances del Código de Ética con el objetivo de sumarse en el espíritu del mismo.</p> <p>Taller de Valores: Con el fin de afianzar tanto la filosofía de la empresa como los valores de nuestro Código durante 2009 se ha trabajado en talleres de valores, los cuales fueron dictados a empleados de la compañía perteneciente a distintos sectores.</p> <p>Cantidad de Cursos: 17 Cantidad de Participantes: 111 Duración de curso (hs.): 45 Hs./ Participantes: 291</p> <p><u>Desempeño del Personal</u></p> <p>Total de personal evaluado en el año 2009: un 5 % más respecto al 2008, dando conformidad el evaluado.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros” y el sitio web institucional de la empresa www.laserenisima.com.ar . Además las acciones vinculadas con el Código de Ética se pueden canalizar a través del Comité de Ética.</p>
¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
En la web institucional www.laserenisima.com.ar	