



Buenos Aires, marzo 11 de 2014

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

Estimado Señor Secretario General,

Como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas me dirijo a usted con el fin de adjuntar la Comunicación del Progreso 2013, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la Compañía según los 10 Principios que dicha iniciativa promueve.

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

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



Jorge Mario Roldán
Director de Recursos Humanos
MASTELLONE HNOS. S.A.

Contacto representativo de la Compañía

Descripción breve de la naturaleza de la empresa
--

<p>Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 84 años de rica historia ligada a la responsabilidad social y a la elaboración de productos alimenticios de máxima calidad. Dispone de una participación en el mercado interno en torno al 67% para el caso de las leches fluidas -su principal producto-, 44% en promedio del mercado de manteca, 45% en crema y un 47% en dulce de leche.</p>
--

Su complejo industrial de mayor envergadura -ubicado en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires- cuenta con una superficie de 120.884 mt2 en un predio de 33 hectáreas. Posee además, cinco unidades productivas queseras situadas en las localidades de: Villa Mercedes (provincia de San Luis); Canals (provincia de Córdoba), Tandil, Los Charas, Leubucó y Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires). Siendo esta última dentro de su tipo, la más grande y moderna de América latina.

Una característica distintiva respecto al resto de las industrias lácteas, es la existencia de siete plantas de pre-recibo distribuidas en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde se clasifica la materia prima que recibe diariamente de 1.180 tambos. Con intenciones de monitorear la calidad del 100% de la materia prima que procesa, Mastellone Hnos. es la única empresa láctea del país con capacidad de realizar estrictos controles diarios de toda la leche que ingresa a sus plantas elaboradoras. Sus plantas clasificadoras de leche, cuentan con laboratorios que analizan la leche ingresada permitiendo seleccionarla según su calidad higiénica, sanitaria y su composición, para luego poder remitirla a las distintas plantas industriales y/o distintas líneas de producción, dejando documentado cada tramo del camino que recorre la materia prima. Asegurando con ello el control, la trazabilidad y la calidad final de los productos lácteos elaborados. El total de leche procesada en las plantas durante el año 2013 fue en promedio de 5.467.068 millones de litros diarios de leche cruda.

Otro aspecto que la distingue del resto de las empresas lácteas, es la verificación del nivel de calidad de la leche que se realiza en el instante previo a la pasteurización. De esta forma, se asegura que sólo aquella leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización sea la utilizada para elaborar sus productos de máxima calidad marca “La Serenísima (LS)”. Maximizando con ello, la calidad de su materia prima desde su origen, “el Tambo”.

Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, procura que sus productos lleguen al consumidor con su calidad original, en tiempo y forma, los 365 días del año, a los 75.479 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país.

Las actividades de Mastellone Hnos. son llevadas a cabo por 4.626 colaboradores de manera directa y más de 20.000 personas indirectamente a través de la contratación de proveedores, quienes comparten y promueven día a día la filosofía de trabajo de la compañía. Filosofía que trasciende sus puertas en busca de contribuir al Desarrollo Sustentable. Contemplando al negocio con una visión de largo plazo, con un estilo de gestión que se basa en la transparencia, la ética a la hora de llevar adelante las operaciones, el respeto por los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente, el esfuerzo inalterable por alcanzar la máxima calidad de su materia prima y la promoción de una alimentación saludable en la comunidad. Bajo esta premisa, la compañía asume la Responsabilidad Social Empresaria (en adelante RSE) como un compromiso que requiere de un importante trabajo y esfuerzo a fin de alcanzar un desempeño sustentable integrado y transversal a todas las áreas que conforman la organización.

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> <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. respeta los derechos humanos fundamentales e internacionalmente declarados. Dicho compromiso, se encuentra plasmado en su Código de Ética, donde se describen las pautas y conductas a seguir por todas las personas que integran la Compañía.</p> <p>La Organización Internacional del Trabajo (de aquí en adelante OIT) ha identificado como derechos fundamentales en el trabajo: la libertad de asociación y el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación. En este marco y comprometida con ello, la compañía respeta y promueve el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional en materia de protección de los trabajadores.</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 a la incorporación de la empresa al Pacto Global, incluyó en su Código de Ética este criterio para la contratación del personal. El compromiso con todas las políticas por parte de proveedores y de prestadores de servicio constituye un criterio de selección.</p> <p>Por otro lado, cabe destacar que no efectúa ni apoya ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, remuneración, etc. Ofrece la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna.</p> <p>Comprometida con la educación y el desarrollo, entrena a sus colaboradores generando en ellos un valor agregado que les permitirá enfrentar los nuevos desafíos que impone el mundo globalizado, permitiendo además alcanzar los objetivos oportunamente planteados por la compañía.</p> <p>Respecto a su cadena productiva, aplica los máximos estándares de calidad, monitoreo y control con el fin último de garantizar la seguridad alimentaria de sus productos, cuidar de la salud, la seguridad de las personas y minimizar los impactos ambientales que pudieran resultar del desarrollo de su actividad.</p> <p>Finalmente y en este marco, cabe destacar que para Mastellone Hnos., brindar información, es uno de los aspectos fundamentales para mantener una buena</p>

comunicación tanto con sus empleados y los demás grupos de interés vinculantes. “Internamente” afianza una visión compartida, difundiendo los valores y la cultura organizacional inmersa en la Compañía. Promoviendo de esta manera, la interacción del personal en todos los niveles operativos. Mientras que “Externamente”, informa sobre su gestión, da respuesta al consumidor y a su familia, concientizando a la comunidad sobre aspectos que hacen a la salud, el respeto por los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida.

Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

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

Gestión Interna

- *Lucha contra el Trabajo Infantil:* La compañía históricamente no contrata a menores de 18 años de edad. Este criterio forma parte del articulado de su Código de Ética. Paralelamente, Mastellone Hnos. se sumó de forma voluntaria, al conjunto de empresas que generan y apoyan programas para la prevención y erradicación del trabajo infantil denominado “Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil”, perteneciente a la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). Con su adhesión, asumió el compromiso y la necesidad de trabajar intensamente para lograr la inexistencia de mano de obra infantil en toda la cadena de valor.
- *Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”:* en las instalaciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación con el objetivo de prevenir y difundir esa problemática.
- *Incorporación de un panel sensorial:* La empresa se preocupa de forma constante en mantener el compromiso de proveer condiciones de igualdad de oportunidades a todos los individuos y constituir una dotación de personal que refleje la diversidad poblacional del territorio en el cual opera. Como parte de las medidas tendientes a la integración de todos los individuos, desde abril del año 2005, la Compañía cuenta con un “panel sensorial” conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es liderado por un profesional vidente entrenado para tal fin. Si bien la Compañía encontró un espacio altamente competente a la hora de evaluar sus productos, los integrantes del panel accedieron a un trabajo digno, en el cual

	<p>se valora su condición, siendo esto un camino para su desarrollo laboral y personal.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Reclutamiento de Personal:</i> A través de su Departamento de Empleos, tiene por política seleccionar e incorporar al candidato más apto para cada posición. Tanto mujeres como hombres de distintas edades, participan de este proceso, determinando la igualdad de oportunidades, en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo. Para llevar adelante este proceso de selección, se realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante, detalladas en la descripción de cada puesto.• <i>Programa de Inclusión Social:</i> En apoyo a la iniciativa lanzada por gobierno de la provincia de San Luis, Mastellone Hnos. se sumó a su “Programa de Inclusión Social”. El cual sienta sus bases en la contención de sus beneficiarios capacitándolos con intenciones que adquieran las aptitudes suficientes para que puedan postularse y con ello acceder a un trabajo digno.• <i>Comunicación Interna:</i> Por medio de su área de Comunicación Interna, Mastellone Hnos. comparte su gestión, su accionar en materia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), los beneficios otorgados al personal, los lanzamientos de productos, novedades institucionales, indicadores de sustentabilidad y aspectos vinculados con la concientización respecto a temáticas tales como: la salud, la mejora de la calidad de vida, la seguridad, los objetivos del milenio (ONU), los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente. La comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales que permiten transmitir los objetivos y los valores de la empresa. Entre alguno de ellos, cabe mencionar: la revista interna de la compañía, las carteleras informativas, los boletines electrónicos informativos y folletería, entre otros. <p>Para Mastellone Hnos. la comunicación con los empleados es un aspecto clave en su estrategia como Compañía. Esta importancia hace que los planes de comunicación interna que se llevan a cabo, abarquen todas las áreas y públicos que integran la empresa, generando una visión compartida; y difundiendo los valores y la cultura organizacional. De esta manera, promueve la interacción del personal en todos los niveles operativos.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Salud:</i> Mastellone Hnos., en su Complejo Industrial General Rodríguez, cuenta con un equipo de profesionales que presta servicio médico las 24 hs. del día, asesorando y evacuando consultas de cada uno de sus empleados. Dicho servicio organiza regularmente campañas de prevención sobre distintas temáticas que impactan en la salud de las personas, como por ejemplo: cursos de ayuda para dejar el tabaco, cardiopatías, alimentación saludable, entre otras. Una de las campañas más importantes que se lleva a cabo desde hace más de 10 años, es la “Campaña de Vacunación Antigripal”. La cual sienta sus bases en la concientización respecto a las medidas de prevención que se deben implementar durante la estación invernal y la aplicación de la vacuna a todo el personal que así lo desee, de manera gratuita, con las cepas de la temporada. Finalmente y en este marco, cabe mencionar que el marco de su gestión en pos de la promoción de hábitos
--	---

saludables en sus colaboradores, la compañía se ha sumado al “Plan Argentina Saludable”.

- **Desarrollo de Alimentos Funcionales:** Las necesidades nutricionales de la población cambian día a día, es por ello que Mastellone Hnos. continúa desarrollando productos que atienden las necesidades nutricionales emergentes y contribuyen a la mejora del bienestar, la alimentación y la buena salud.
- **Servicio al Productor:** Desde el área de **Compra de Materia Prima Láctea (CMPL)**, se brinda apoyo a los productores con una amplia gama de opciones para mejorar su productividad. En este marco, Mastellone Hnos. les acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios, tecnología, beneficios y capacitaciones.
- **Coordinación de Sistemas de Gestión:** A través de sus **Sistemas de Gestión**, la compañía promueve la mejora continua y opera eficazmente los procesos a fin de mantener las instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de los productos resultantes de dicha actividad y el cuidado del medio ambiente en su proceso de elaboración, certificando en el 2013 varios procesos con el concepto de inocuidad alimentaria a través del estándar internacional FSSC 22000. De esta manera Mastellone Hnos., sigue a la vanguardia de las mas altas exigencias a nivel mundial no solo en calidad sino que también en garantizar y brindando alimentos seguros e inocuos a los consumidores.

Gestión Externa

- **SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente):** Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con aquellos que depositan su confianza diariamente en la compañía, posee un **SIC**. El cual recibe las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, quienes transmiten sus necesidades en forma telefónica o vía mail con el fin de obtener asistencia a sus requerimientos. En caso de quejas sobre algún producto, cabe mencionar que el **Departamento Técnico** atiende en forma personalizada a los consumidores en su domicilio, retirando él o los productos con reclamo/s, reponiéndolo/s y explicando en el momento, las causas posibles que hacen al reclamo o enviando el producto para su análisis al laboratorio, donde se evalúa para luego brindar respuesta basada en resultados analíticos.
- **DIEs (Departamento de Información Estudiantil):** Con el fin de contribuir al desarrollo, la educación y el progreso de la comunidad, a través del **DIEs**, apoya a estudiantes de distintos niveles e instituciones educativas, brindándoles información y respondiendo a consultas vinculadas con la empresa, RSE, sus productos, su gestión sustentable y la cadena láctea en general.
- **DIN (Departamento de Información Nutricional):** Por medio del **DIN**, Mastellone Hnos. asesora y brinda información nutricional actualizada a profesionales de la salud y consumidores en general, destacando los beneficios que poseen sus productos lácteos. Asimismo, se preocupa por la educación de los chicos y la

	<p>actualización de información para los docentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Programa de puertas abiertas:</i> La compañía promueve el Desarrollo Social y la Comunicación, abriendo las puertas diariamente a diferentes públicos para que conozcan la empresa, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos. Durante la recorrida, se transmite la filosofía de la empresa y su compromiso con la calidad, el respecto por los derechos humanos, su gestión en materia de RSE, la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente. Sumada la constante evolución tecnológica aplicada a los procesos productivos. • <i>Inversión Social:</i> Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria y a su responsabilidad como un miembro clave de la comunidad de la que forma parte, a través de su Departamento de Donaciones, colabora mensualmente con diversas entidades y organizaciones a fin de poder contribuir en la mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios. • <i>Mundialito de fútbol La Serenísima:</i> La iniciativa de Mastellone Hnos. y Danone Argentina está pensada para acercarse a su comunidad fomentando un mejor desarrollo en los niños y toda su familia. Se plantea como una manera de brindar a los chicos la oportunidad de divertirse sanamente en una competencia donde se privilegia el ambiente familiar y la amistad. El objetivo del Torneo es, como se afirma en el Reglamento de la Copa, es “promover el deporte infantil y jerarquizar el Fair Play”. • <i>La Serenísima Va a la Escuela:</i> es una campaña institucional conjunta entre Mastellone Hnos. y Danone, que consiste en la visita a escuelas primarias por parte de profesionales de la salud y tiene como objetivo promover hábitos alimenticios saludables en los más chicos, basados en una dieta equilibrada y variada, que incluya los distintos grupos de alimentos. • <i>Museo de los Niños -Abasto:</i> El museo de los Niños propone un espacio enriquecedor y alternativo de encuentro que integra el juego, movimiento, percepción, comprensión y expresión, incentivando la curiosidad, el interés por el conocer y la imaginación desde una mirada transformadora. Basado en la Declaración de los Derechos del Niño, ha sido diseñado para propiciar en cada uno de ellos, el desarrollo de sus propios potenciales: “aprender haciendo” y “jugar y divertirse aprendiendo”. Apoyando la iniciativa, Mastellone Hnos. inauguró su propio espacio didáctico en el Museo de los Niños Abasto, Capital Federal denominado “El Mundo de la Leche”, el cual está compuesto por un sector que explica a través del juego las instancias del proceso de la leche y de la producción del dulce de leche. • <i>Sitios Web y Redes Sociales:</i> Adaptándose a las nuevas tendencias de la era digital, Mastellone Hnos. a través de su sitio web institucional se relaciona con el consumidor de una manera más cercana mediante una comunicación bidireccional. Al consumidor se le brinda información acerca de novedades institucionales,
--	--

	<p>lanzamientos de productos, salud, nutrición, RSE, medio ambiente, publicaciones de recetas, entre otros temas. Mientras que la empresa a través de este medio, puede conocer sus gustos, preferencias, necesidades, inquietudes, sugerencias etc. Esta iniciativa, forma parte de un proceso de enriquecimiento de la información a través de Internet que surge debido al creciente interés por parte de los consumidores. En línea con las nuevas tendencias de la comunicación digital y con el objetivo de tener un contacto más personalizado con el consumidor, en 2009 la compañía comenzó a tener presencia institucional en las redes sociales Facebook y YouTube.</p> <p>Implementando lo expuesto y en pos de su mejora continua, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los derechos humanos, promoviendo su respeto como parte del quehacer diario de todos los que conforman la Compañía.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p>
	<p>De acuerdo a la gestión descrita anteriormente, durante el año 2013, se realizaron las siguientes acciones:</p> <p><u>Gestión Interna</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Lucha contra el Trabajo Infantil.</i> Durante el año 2013, la compañía: Difundió el evento “Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil” con intenciones de promocionarlo y promover con ello, la participación de sus colaboradores en el marco del Día Mundial Contra el Trabajo Infantil (1º de julio). • <i>Panel Sensorial:</i> conformado por personas No videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos continuó con su actividad evaluando los productos de Mastellone Hnos puestos en el mercado. • <i>Reclutamiento de personal:</i> la Compañía continuó con su política de velar por evitar cualquier tipo de acto discriminatorio, acoso, intimidación o sometimiento entre sus postulantes, empleados, accionistas, clientes, proveedores y el público en general. Los colaboradores practicaron el trato justo en todos los espacios y grados sin importar su raza, nacionalidad, religión, condición socio-económica, incapacidad u orientación sexual. • <i>Programa de Inclusión Social:</i> En el marco del “Programa de Inclusión Social” del gobierno provincial, Mastellone Hnos. San Luis durante el proceso de selección de su personal, sumó como postulantes y posibles candidatos, a los beneficiarios entrenados del programa en cuestión. • <i>Comunicación Interna:</i> A los fines de obtener una mayor agilidad en la comunicación, Mastellone Hnos. durante el 2013 continuó fortaleciendo su relación con el personal a través de las siguientes piezas de comunicación:

✓ REVISTA INTERNA “ENTRE NOSOTROS”: A lo largo del año, mediante esta herramienta de comunicación se reforzaron los valores de la Compañía, fortaleciendo el aprendizaje sobre diversos temas tratados en sus secciones:

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

-Lanzamientos (Se presentan los nuevos productos).

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

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

-RSE (Gestión interna y externa)

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

-Empresa (Capacitación, Seguridad, Ambiente, Visitas, Donaciones, Salud y Nutrición, Derechos Humanos y RSE). En el año 2013, se incorporaron nuevos temas a esta sección:

- Seguridad Ciudadana, el concepto está relacionado con los derechos humanos vinculados a la vida, la integridad física, psicológica y moral de las personas, y su patrimonio. Para ello, se acercaron diferentes consejos que pueden ser útiles para mejorar la seguridad en diferentes entornos o ante diferentes situaciones.
- Voluntariado Social, entendiendo que una sociedad solidaria deviene en el bien común. Como Empresa comprometida con la RSE, valora y promueve las actividades solidarias y voluntarias que se suman a esta causa. Por este motivo, en cada edición de la revista se presentan diferentes trabajos sociales que realizan sus colaboradores.
- Trayectoria del personal con mayor antigüedad.
- Conociéndonos (se presentan las diferentes Direcciones y sus funciones). Además, a partir del año 2013, se comenzó a presentar los lugares donde se encuentran instaladas las plantas y depósitos de la Compañía, para conocer acerca de su historia, economía, instituciones y turismo, entre otros datos.
- Tiempo Libre (lugares turísticos del país y práctica de deportes en cada lugar junto a sus beneficios para la salud).
- ¿Sabías que? En esta sección se presentan las preguntas frecuentes (referidas a los productos, procesos, etc.) que realizan los

colaboradores de la Empresa.

- La Página de los Chicos (manualidades).
- Sociales (nacimientos y casamientos; frases para reflexionar).
- Publicidades de los inicios de Mastellone Hnos.

El objetivo de la revista es acercarse a los empleados y sus respectivas familias y así, generar una visión compartida, difundiendo los objetivos y la cultura organizacional de la Compañía.

Desde Comunicación Interna, se trabaja para fortalecer el vínculo Empresa-empleado. Por este motivo, a través de diferentes acciones, se busca generar un mayor sentido de pertenencia entre los empleados de Mastellone. Para ello, a lo largo del año, se propuso reforzar los valores de la Empresa y la familia. Asimismo, se utilizaron los espacios de comunicación y se realizaron diferentes acciones para la reflexión y concientización del empleado y sus familias, respecto a diversas efemérides relacionadas a los temas de RSE, cuidado del medio ambiente, la seguridad, la salud, el rol de la mujer y la erradicación del trabajo infantil.

Acciones realizadas en el año 2013:

- “Día Internacional de la Mujer (8 de marzo)”: Se obsequió al personal femenino del Grupo Mastellone una bolsa con caramelos con una tarjeta personalizada. Además, a través del boletín informativo y las carteleras, se hicieron mención de unas palabras alusivas en homenaje a la mujer como protagonista de la historia.
- “Día Mundial del Reciclaje (17 de mayo)”: con la intención de apelar a la concientización y cambio de hábitos, se entregó a todo el personal del Grupo Mastellone junta con la revista interna, un señalador impreso en papel kraft con un mensaje alusivo a la fecha.
- “Día Mundial Sin tabaco (31 de mayo)”: En conmemoración con este día, la Empresa entregó a todo el personal del Grupo Mastellone un imán con el objetivo de tomar conciencia sobre el tema. En esta oportunidad, el mensaje estaba dirigido a las familias de los colaboradores, declarando el hogar libre de humo de tabaco. Además, se comunicó una línea gratuita para dejar de fumar y se ofrecieron manuales de Autoayuda para retirar en Recursos Humanos.
- Creación de un superhéroe para la página de los chicos de la revista Entre Nosotros: en el mes de mayo, Mastellone Hnos. lanzó para todos los hijos de los colaboradores de entre 6 y 12 años, un concurso de dibujo con el fin de crear un personaje relacionado con uno de los productos elaborados por Mastellone para presentar los temas en la sección “La Página de los Chicos”. El ganador fue premiado con una tablet por su originalidad y creatividad. Mientras que a todos los demás participantes se les entregó un diploma y productos de la Empresa en

	<p>agradecimiento por haber participado del Concurso.</p> <ul style="list-style-type: none">• Día de la Seguridad Vial - 10 de junio: En el año 2013 y alusivo a esta fecha, se entregó a todo el personal del Grupo Mastellone Hnos. un folleto informativo con la temática “Conducción Segura de Motos”.• Día Mundial contra el Trabajo Infantil: en conmemoración a esta fecha se colocaron individuales impresos con un mensaje alusivo en papel Kraft en las bandejas de los comedores/salas de refrigerio en las salas de descanso.• Día de la Primavera - 21 de septiembre: con motivo de este día la Empresa hizo entrega de un presente (un sobre contenedor de semillas con una tarjeta con el saludo) para los hogares de todos los colaboradores.• Por otro lado, se incorporó al boletín digital adjunto nuevas secciones y además, diversas encuestas con la posibilidad de opinar acerca de los medios que más lo informan, calificar los boletines informativos generales y el mensual, la revista Entre Nosotros y el obsequio entregado para el día de la primavera. <p>Al igual que en años anteriores, durante el año 2013 se brindó soporte a las diferentes áreas de la Compañía y así se comunicaron diferentes acciones con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal. Dichas acciones fueron compartidas en la revista interna, en los boletines informativos y en las carteleras institucionales. Además, se desarrollan folletos para brindar información específica y complementar una de las acciones de Seguridad, y carteles varios para acompañar diferentes acciones. A saber:</p> <ul style="list-style-type: none">• Compartió los progresos alcanzados de la Empresa, las novedades de Recursos Humanos, los saludos al personal en el día Internacional del Trabajador y del Trabajador de la Industria Lechera, del padre y de la madre; lanzamientos de productos, novedades institucionales, su accionar en materia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), concursos organizados para los colaboradores y sus familias, indicadores de Sustentabilidad, los Objetivos del Milenio (ONU), Trabajo Infantil y los Derechos Humanos.• Para promover buenos hábitos de salud en general: Campaña Menos Sal, Más Vida; difusión de información vinculada con cuidados del verano, semana de la lactancia materna, recomendaciones para el lavado de manos, riesgos del tabaquismo, nutrición, exámenes médicos periódicos para libretas sanitarias, información preventiva acerca de la hipertensión arterial etc.• Para la prevención de enfermedades: campaña de vacunación antigripal (se informaron las fechas y horarios de vacunación gratuita para los empleados), cuidados de la salud renal, difusión de información preventiva acerca del dengue, medidas preventivas para disminuir las enfermedades del corazón, prevención de osteoporosis, VIH, entre otras.
--	--

- De prevención sobre la temática ambiental: campaña de reciclado de envases post consumo, educación ambiental, consejos para conservar el agua en el hogar, campaña “Pequeñas acciones, grandes logros” para el uso eficiente del agua, la energía y el papel en las oficinas y sectores productivos del Grupo Mastellone Hnos., promoción de la campaña de concientización “La Hora del Planeta”, programa de separación de residuos, recambio de luminarias tradicionales por más eficientes. Sumada la difusión de consejos para el uso eficiente de la energía en el lugar de trabajo y en los hogares, entre otros.
- Además, se efectuaron acciones sobre seguridad en el trabajo, divulgación de información preventiva vinculada con aspectos de seguridad: ingreso de menores a planta, prevención de accidentes, importancia de respetar las sendas peatonales, lesiones oculares, capacitación a brigadistas, concientización y seguridad vial, accidentes in-itinere de la Compañía, seguridad en oficinas, comportamientos seguros: “uso seguro del alcohol” (causas de lesiones, peligros, etc.), uso de protectores auditivos endoaurales, protección en altura (uso del arnés), los productos químicos de limpieza y la salud y formas segura de utilizar eficientemente la energía y cumplir con los requisitos de seguridad.
- Se informaron los beneficios otorgados a los empleados, entre los cuales citar: Día del Niño (entrega de golosinas y sorteo de computadoras), entrega de presente de cumpleaños, de útiles escolares, alternativas de menú del comedor, cajas navideñas y coordinación de visitas al Complejo Industrial General Rodríguez y Planta Villa Mercedes (San Luis) para familiares de empleados durante el período de vacaciones, entre otros. También se comunicó los horarios asignados para el asesoramiento en planta General Rodríguez por parte de referentes del Banco Santander Río y Francés.
- Entre los servicios vigentes de la Asociación Mutual-ConSer, como beneficio, se informó que en virtud de mejorar la forma de pago de los reintegros por prestaciones de salud, a partir del mes de octubre contaban con la opción de abonar los mismos mediante transferencia bancaria. También, se informó semanalmente, a modo de servicio para los colaboradores que trabajan en el Complejo Industrial General Rodríguez, cuáles son las farmacias de turno en las localidades de General Rodríguez, Luján y Jáuregui. Además, se comunicó trimestralmente el informe del estado de cuenta del fondo solidario de trasplantes e implantes.
- **Salud:** Entre las acciones implementadas al respecto, caben mencionar las siguientes:
 - Campañas de Salud: Durante el año 2013, se llevaron adelante campañas sobre temas varios que conciernen a la salud de los colaboradores. Las mismas fueron coordinadas con el sector de comunicación interna para ser publicada en la revista Entre Nosotros.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se cumplió con la campaña anual de vacunación antigripal, ofreciendo inmunización contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1). Además, junto a la Mutual Asociación Confianza y Servicio, se desarrolló la campaña sobre Dengue, Osteoporosis, Diabetes, Alergia alimentarias, con artículos de interés al respecto en la Revista Interna, carteleras y boletines informativos. ○ La Serenísima “Libre de Humo”: Con el objetivo de preservar de manera permanente los esfuerzos para erradicar el hábito de fumar en los colaboradores, durante el año llevaron a cabo las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> - Se amplió la certificación como empresa 100% Libre de Humo de Tabaco a todas las empresas e instalaciones del Grupo Mastellone Hnos. Se alcanzó la 5ta. recertificación que acredita dicha condición. - Se llevaron a cabo campañas de prevención y concientización sobre la problemática. De forma permanente se trabajó con el objetivo de mantener y extender las actividades que tienden a disminuir el hábito del tabaquismo entre nuestros colaboradores. ○ Plan Argentina Saludable: se llevaron a cabo diversas acciones de promoción de la salud dirigidas particularmente, a la lucha contra el tabaco, la promoción de la actividad física y la alimentación saludable. En este marco, Mastellone obtuvo por parte del Ministerio de salud la primera certificación como “Lugar de Trabajo Saludable”. • <i>Desarrollo de Alimentos Funcionales:</i> Durante el 2013, se incorporaron a la línea de productos funcionales de Mastellone Hnos., el nuevo queso procesado untable “Finlandia Light al verdeo”, el nuevo sabor multifruta para la línea Junior, la nueva ricotta baja en sodio y se presentó la nueva línea de leches con DHA, en versiones entera y parcialmente descremada. • <i>Servicio Al Productor:</i> durante el 2013 se continuó trabajando, como todos los años, en la actualización y mantenimiento de la Web Tambos y la Web Insumos. Lo cual incluye la publicación periódica de material de interés para el productor como invitaciones a eventos, propuestas de capacitación, artículos técnicos, cronogramas de pago, información de resoluciones de interés, novedades en lo referente a asistencia financiera, etc. Gracias a este servicio, los productores tienen acceso a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.
--	--

Asimismo, durante el año 2013 se trabajó, como todos los años, en el desarrollo y entrega de diversos materiales técnicos de utilidad para los productores: video sobre Rutina de Ordeño y Calidad de Leche¹ filmado con el Médico Veterinario Mario Sirvén, folletería para brindar información técnica específica y complementar los contenidos divulgados a través del sitio, tablas de gestación, etc:

Sumado a ello y a pedido de los productores, se agilizó la disponibilidad de comprobantes impositivos en la sección “Estado de Cuenta”, de modo que le permita poder liquidar sus impuestos conociendo con anticipación las necesidades financieras que requerirá para pagarlos.

Asimismo, en la sección “Resumen de Entregas” se ha incorporado la opción de descargar la información a la PC del productor y exportarla a Excel como planilla de cálculo para que pueda trabajar a partir de los datos, actualizarlos y analizar resultados, facilitando y agilizando su tarea.

Por otra parte, durante el 2013 se continuó acompañando la entrada en vigencia del Sistema de Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal, implementando los cambios necesarios en la página web. En este sentido, se pusieron a disposición de los productores los Informes de Ensayo de la Red de Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche (LAYTL). Ingresando al espacio “Laboratorio de Análisis”, el productor podrá encontrar la información suministrada por estos laboratorios que dentro del nuevo esquema de la Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal (Resolución 739/2011 y 495/2011) en el futuro serán los responsables de la realización del servicio analítico que comprende la recepción, análisis y entrega de resultados al Minagri de las muestras de leche cruda recibidas y que han sido obtenidas en el momento de recolectar la leche en sus respectivos tambos.

A partir de abril del 2013, se ha puesto en marcha un nuevo micrositio exclusivo para transportistas de leche. El cual facilita el acceso a información útil en cualquier momento y lugar, tal como lo realizan los productores tamberos.

Finalmente, cabe mencionar, que todos los sitios (Tambos, Insumos y Transportes) continúan con la atención constante de consultas provenientes de productores tamberos remitentes y transportistas que prestan servicio a la Compañía, a través de acceso “Contáctenos” y telefónicamente con el correspondiente seguimiento de cada caso hasta su resolución.

- *Coordinación de Sistemas de Gestión:*

- Mastellone Hnos. continuó implementando el sistema de gestión en todas sus

¹ El cual se publicó asimismo en el portal exclusivo para los productores, de modo que se encuentre siempre disponible para su consulta. El guión del video, basado en una serie de recomendaciones para llevar a cabo una correcta rutina de ordeño, fue especialmente elaborado por el Médico Veterinario Mario Sirvén, especialista en calidad de ordeño, control de mastitis y bienestar animal, con el objetivo de realizar un aporte al trabajo que día a día se realiza en los tambos

plantas, ya habiendo certificado las plantas de leche estéril, leche en polvo planta N° 5 y la planta Armonia del Complejo Industrial General Rodríguez (GR). En este marco, dio continuidad al programa de auditorías internas en planta GR, en las plantas queseras de San Luis, Leubucó, Trenque Lauquen y en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junín, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen, donde también se implementó las Norma ISO 17.025 para asegurar ensayos de laboratorios confiables. Sumado a ello, se recibieron auditorías externas distribuidas entre Organismos de acreditación, Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen.

- Desarrollando mejoras en los Procesos: Continuando esta valiosa tarea se trabajó en conjunto con la participación de colaboradores de diversos sectores quienes desarrollaron, plantearon e implementaron soluciones a las problemáticas planteadas en este marco. Trabajar en este tipo de actividades donde se reúnen personas de distintos sectores formando equipos multidisciplinarios, da un valor agregado ya que se fomenta el intercambio de ideas donde se genera una ámbito para compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo para acordar las propuestas de mejoras.

Gestión Externa

- SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente): Durante el año 2013, se continuó con el horario extendido para abarcar la mayor cantidad de llamados; se habilitaron nuevos números telefónicos y casillas de correo para el ingreso de consultas y reclamos; se implementó además un sistema de análisis de llamados entrantes, para poder optimizar la atención y evitar pérdidas de llamados.
- DIES (Departamento de Información Estudiantil): En el año 2013 se continuó con los envíos de información por correo tradicional. Pero, dados los avances en las comunicaciones, el boom de las redes sociales y los cambios en los hábitos de los estudiantes, mayoritariamente, los envíos se realizaron vía mail.
- DIN (Departamento de Información Nutricional): en el 2013 el DIN Site, continuó ampliando la base de datos de información científica nutricional. La cual incluye trabajos de investigación que sirven como soporte en la promoción de nuestros productos y pueden ser enviados a aquellos Profesionales de la Salud que así lo soliciten. Durante el 2013 el DIN se enfocó en la apertura al exterior de la información de la que dispone. Es por ello que la actividad del equipo de asesoras médicas se destacó por la cantidad de presentaciones en todos los ámbitos posibles y referidos a nutrición saludable.
- *Programa de puertas abiertas*: Mastellone Hnos. dió continuidad a la actividad fortaleciendo con su compromiso con la comunidad. En este marco, cabe destacar que a lo largo de todos estos años siguiendo dicha política, se logró afianzar los vínculos creados con distintas entidades nacionales e internacionales, las cuales

expresaron su agradecimiento por la manera en que fueron recibidas. A su vez, cada año se registra un incremento en la demanda de solicitudes.

- *Inversión social:* En el año 2013, la Empresa no sólo ha continuado con la entrega de productos lácteos, sino también con contribuciones económicas a diversas entidades que contribuyen con el desarrollo social. Las mismas fueron destinadas para reformas edilicias en parroquias y escuelas por ejemplo, como así también para la compra de equipamiento hospitalario. Por otro lado y reforzando el compromiso con la educación, se visitaron las escuelas, se analizaron sus necesidades y se hizo entrega de equipos informáticos, televisores, material didáctico y lúdico entre otros elementos educativos. Consolidando así, su compromiso con la tarea de colaborar tanto con entidades públicas como privadas a fin de promover la educación y la salud de la comunidad.
- *Mundialito de Fútbol La Serenísima:* En el año 2013 participaron en Argentina aproximadamente 9.600 chicos de 800 equipos. Asimismo, 30.000 personas asistieron al evento. Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La final nacional se disputó en el Estadio Kempes de Córdoba. Además, por cada persona que participó del evento, se donó 1 kilo de producto lácteo a la Fundación PUPI, dirigida por el prestigioso futbolista Javier (PUPI) Zanetti.

La Serenísima va a la escuela (LS): El programa llegó por primera vez a la Ciudad de Santa Fe. Además, también visitó Rosario, como lo hizo en 2012. Cumplió su 6ta. Edición en la búsqueda de instalar hábitos alimenticios saludables en los más chicos, basados en una dieta equilibrada y variada que incluya los distintos grupos de alimentos. Asimismo, se brindó información respecto a la importancia del desayuno y la relación entre realizar actividad física y la calidad de vida. Siguiendo estos lineamientos, a lo largo del año 2013 se desarrollaron las siguientes acciones:

-Charlas a cargo de las nutricionistas del Departamento de Información Nutricional de la empresa, actividades lúdicas con videos interactivos, entrega de material didáctico y folletos educativos en los colegios visitados.

- Se realizó una jornada en el Stand de COPAL en Tecnópolis. Con una participación de 300 personas, en las 6 actividades realizadas, la jornada se adaptó también a alumnos de secundaria, chicos menores a 8 años, maestras jardineras y profesores de educación física. Públicos no habituales para el programa tradicional.

-Por primera vez, durante las vacaciones de invierno del año 2013, Mastellone Hnos. invitó a los familiares de todos sus empleados a compartir un desayuno/merienda saludable en su Complejo Industrial de General Rodríguez. En dicha oportunidad, además de recorrer la planta, los visitantes pudieron ser parte de una de las campañas de RSE de la Compañía, participando de una charla brindada por una nutricionista del Departamento de Información Nutricional y de un juego sobre hábitos saludables. Más de 1.100 familiares nos visitaron y compartieron la actividad con la empresa.

-En su sitio web exclusivo del programa, www.lsvaalaescuela.com.ar, se publicó contenido respecto a los distintos grupos del óvalo nutricional, la importancia del desayuno, los beneficios del calcio, la actividad física, recetas saludables, contenido para docentes, juegos, novedades de la acción y un canal destinado únicamente a las consultas y comentarios.

- **Museo de los Niños del Abasto:** Dentro de las actividades propuestas en el espacio se encuentra la realización de un cuestionario donde los chicos aprendieron información útil sobre el proceso de producción de la leche y del dulce de leche, como así también sobre las propiedades de estos productos, la cual luego fue volcada en la exploración e investigación del espacio. La tecnología es un elemento importante en este espacio donde dos pantallas touch screen y tres monitores, enriquecen la propuesta El Mundo de la Leche.
- **Sitio Web Institucional y Redes Sociales:** En el año 2013, desde el Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicaciones Externas, se trabajó en la mejora y actualización de las plataformas digitales de la Empresa:

- ✓ www.laserenisima.com.ar
- ✓ www.lecheycalidad.com.ar
- ✓ www.lecheynutricion.com.ar
- ✓ www.queserisimos.com.ar
- ✓ www.mundojunior.com.ar
- ✓ [laserenisima/facebook.com](https://www.facebook.com/laserenisima/)
- ✓ www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV

Por otro lado y con el fin de sostener los vínculos creados con los consumidores a través de sus sitios web, la Empresa continuó enviando un newsletter institucional a todas aquellas personas suscriptas al mismo. Asimismo, se presentaron y comunicaron los nuevos productos de la marca, se publicaron recetas de cocina y se pusieron a disposición de los consumidores distintas encuestas de productos para evaluar su elección y percepción.

A través de las distintas plataformas se brindaron “tips” y consejos saludables, sobre todo en el marco de campañas como el Día Mundial de la Leche, la Semana de la Lactancia Materna, el Día de la Alimentación, Día del Corazón y Día de la Osteoporosis, entre otros.

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

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

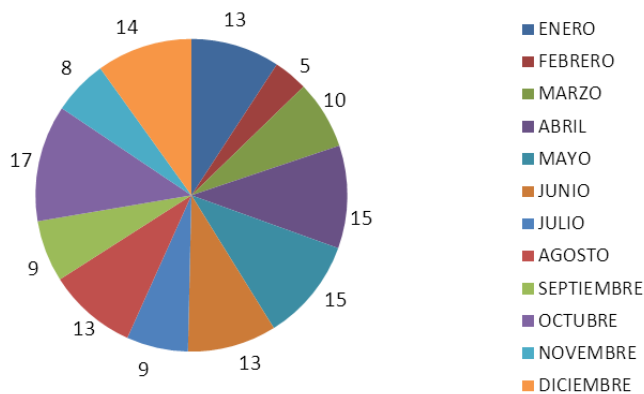
Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía																											
	Gestión Interna																											
	<ul style="list-style-type: none"> • Lucha Contra el Trabajo Infantil: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mastellone Hnos. NO contrata menores de 18 años plasmando dicho accionar en su Código de Ética. El cual a su vez, es entregado a todos sus proveedores al momento de iniciar su relación comercial con la Compañía, haciendo extensivo su compromiso social en la cadena de valor. En este marco y en el 2013, se entregaron 132 Códigos de Ética. ✓ Sumado a ello y puntualmente durante el año 2013, la compañía difundió el evento “Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil”. En este contexto, entregó 20 pases “free” a los colaboradores que desearon sumarse y participar de la actividad. • Panel Sensorial: Durante el año 2013, se mantuvieron los mismos panelistas que el 2012, asegurando la fuente de trabajo y aprovechando la experiencia adquirida en el último año. Algunos datos del Panel Sensorial 2013: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Número de sesiones sensoriales/año: 98 ✓ Cantidad de muestras promedio por sesión: 48 ✓ Total anual de muestras ensayadas: 4.678 <table border="1"> <thead> <tr> <th>FAMILIA DE PRODUCTOS</th><th>CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS AÑO 2013</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>Alimento a base de leche y café UAT</td><td>215</td></tr> <tr><td>Crema</td><td>349</td></tr> <tr><td>Dulce de leche</td><td>288</td></tr> <tr><td>Leche chocolatada UAT</td><td>151</td></tr> <tr><td>Leche maternizada UAT</td><td>224</td></tr> <tr><td>Manteca</td><td>144</td></tr> <tr><td>Ricotta</td><td>139</td></tr> <tr><td>Yogur</td><td>144</td></tr> <tr><td>Alimento a base de leche y jugo UAT</td><td>302</td></tr> <tr><td>Leche UAT</td><td>611</td></tr> <tr><td>Leche ultrapasteurizada</td><td>934</td></tr> <tr><td>Alimento a base de leche y jugo ultrapasteurizado</td><td>524</td></tr> <tr><td>Queso semiduro</td><td>12</td></tr> </tbody> </table> • Reclutamiento de personal: las fuentes que se utilizaron para reclutar al personal durante el año 2013 fueron 2% universidades, 61% agencia, 29% avisos y 8% otras fuentes. 	FAMILIA DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS AÑO 2013	Alimento a base de leche y café UAT	215	Crema	349	Dulce de leche	288	Leche chocolatada UAT	151	Leche maternizada UAT	224	Manteca	144	Ricotta	139	Yogur	144	Alimento a base de leche y jugo UAT	302	Leche UAT	611	Leche ultrapasteurizada	934	Alimento a base de leche y jugo ultrapasteurizado	524	Queso semiduro
FAMILIA DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS AÑO 2013																											
Alimento a base de leche y café UAT	215																											
Crema	349																											
Dulce de leche	288																											
Leche chocolatada UAT	151																											
Leche maternizada UAT	224																											
Manteca	144																											
Ricotta	139																											
Yogur	144																											
Alimento a base de leche y jugo UAT	302																											
Leche UAT	611																											
Leche ultrapasteurizada	934																											
Alimento a base de leche y jugo ultrapasteurizado	524																											
Queso semiduro	12																											

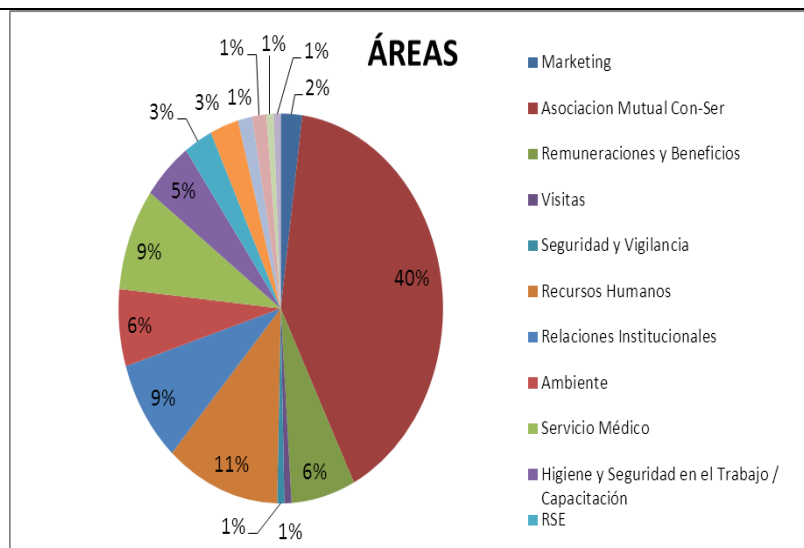
- **Programa de Inclusión Social:** Actualmente continúan trabajando las 12 personas del plantel permanente de la planta industrial Mastellone San Luis, ubicada en la Provincia de San Luis, que tuvieron su origen en el Programa de Inclusión Social de referencia.

- **Comunicación Interna. Resultados 2013:**

- ✓ **Revista Interna:** se han distribuido 24.290 ejemplares de la revista Interna “Entre Nosotros”.
- ✓ **Comunicados en carteleras:** Los mensajes de las carteleras internas se han renovado semanalmente. Se han publicado 140 afiches en las carteleras de General Rodríguez y 66 afiches en las del Interior. Se han publicado en total 39 indicadores referidos a capacitación, seguridad, y ambiente en las carteleras de General Rodríguez. Los 3 indicadores se han renovado mensualmente.
- ✓ **Boletín Informativo:** Se han emitido 196 boletines informativos a todos los usuarios Planta General Rodríguez y 71 a usuarios del interior, con diferentes contenidos: Lanzamientos de productos, RSE, Campañas de Salud, Educación, Ambiente, Seguridad, Novedades de la Empresa, Beneficios, etc.

COMUNICADOS CARTELERAS 2013





Acciones realizadas en 2013

- ✓ “Día Internacional de la Mujer (8 de marzo)”: Se obsequiaron 412 bolsas con caramelos y con su tarjeta personalizada, al personal femenino del Grupo Mastellone.
- ✓ “Día Mundial del Reciclaje (17 de mayo)”: Se entregaron 4.800 señaladores a todo el personal del Grupo Mastellone junta con la revista interna.
- ✓ “Día Mundial Sin tabaco (31 de mayo)”: Se entregaron 4.800 imanes a todo el personal del Grupo.
- ✓ Día de la Seguridad Vial - 10 de junio: Se entregaron 1.700 folletos informativos a todo el personal del Grupo Mastellone Hnos.
- ✓ Día Mundial contra el Trabajo Infantil: En conmemoración a esta fecha se colocaron 2.000 individuales impresos en papel Kraft con un mensaje alusivo en las bandejas de los comedores.
- ✓ Día de la Primavera - 21 de septiembre: Se entregaron 4.800 sobres de semillas con una tarjeta con el saludo para los hogares de todos los colaboradores del Grupo Mastellone.
- *Salud. Resultados 2013:*
 - ✓ Campaña de vacunación antigripal: en el año 2013, accedieron voluntariamente a vacunarse 1873 empleados.
 - ✓ Campaña de Prevención 2013: Durante el año 2013, se trabajó para generar

conciencia entre los colaboradores acerca de aquellos hábitos que pueden cambiarse, tratarse o modificarse en pos de una mejora de la calidad de vida. El fin propuesto de la iniciativa fue modificar dichos hábitos para alcanzar una “vida saludable” a partir de la puesta en práctica de todo lo informado y así poder replicarlo en los hogares. El programa fue coordinado por el Servicio Médico y la Asociación Mutual Con-Ser. Se detalla, a continuación, la metodología implementada:

+Se publicaron 8 artículos divididos en módulos, relacionados con la evolución de la Campaña en la revista interna “Entre Nosotros”:

1. Campaña antigripal: Consejos, vacunación, atención demanda espontánea.
2. Dengue: Prevención.
3. Osteoporosis: Información general. Prevención.
4. Diabetes: Información y consejos sobre como prevenirla, asesoramiento para diabéticos y tratamientos adecuados.
5. Alergias alimentarias: Información general para el empleado y su entorno familiar.
6. Revisión de trastornos alimentarios en los empleados.
7. Debido al incremento en las consultas por infecciones de piel y partes blandas tipo forunculosis, se indican pautas para decontaminar a los pacientes y sus familiares con medidas preventivas por 3 meses.
8. Se solicitaron laboratorios de análisis clínicos a empleados con sobrepeso u obesos para descartar dislipemias, hiperglucemias y realizamos controles periódicos de su TA.

+En el resto de las plantas se comunicaron algunas acciones implementadas por medio de notas en la revista y boletines informativos.

Campañas:

- *Día Mundial Sin Tabaco (2013)*: se realizaron Notas en la revista interna, comunicaciones o actividades con el objetivo de generar conciencia sobre esta problemática. Este año se entregaron imanes para la heladera, con la consigna «Hogar 100% libre de humo de tabaco» y se puso a disposición de los empleados los manuales de autoayuda provistos por el Ministerio de Salud de la Nación. Además, se les recordó a todos los empleados que pueden acercarse a Servicio Médico para recibir asesoramiento en torno al tema.
- *Alimentación Saludable*: En pos de promover una alimentación saludable en sus colaboradores, en cada una de las máquinas de snacks se incluyeron e identificaron los productos considerados saludables o de bajas calorías.

- *Campaña Menos sal, más vida:* la cual es una iniciativa del Ministerio de Salud de la Nación para disminuir el consumo de sal en la población. Esta campaña constituye una de las principales acciones de promoción de la salud y forma parte de un plan integral de prevención y control de las enfermedades crónicas no transmisibles. Mastellone Hnos con intenciones de brindar su aporte, apoyó la iniciativa del Ministerio con el fin último de preservar la salud de sus colaboradores y promover en ellos la adopción de hábitos saludables de nutrición. En este marco, lanzó una campaña de concientización y comunicación acerca de la importancia de disminuir el consumo de sodio en las comidas que incluyó como acción última el retiro de los saleros de las mesas de sus comedores².

Certificados obtenidos:

- Mastellone Hnos. recibió su quinto certificado como empresa «100% Libre de Humo de Tabaco» debido a que mantiene de forma permanente las políticas tendientes a disminuir el consumo de tabaco entre sus colaboradores y la prohibición de fumar en todas sus instalaciones.
- 1ra acreditación como «Lugar de Trabajo Saludable». Este certificado fue emitido por el Ministerio de Salud de La Nación y otorgado a la compañía no sólo por acreditarse como “Libre de Humo”, sino por las distintas actividades desarrolladas con el fin de promover y concientizar la importancia de adquirir hábitos de Alimentación Saludable y mantener una Vida Activa.
- *Desarrollo de Alimentos Funcionales.* En el año 2013 se han desarrollado los siguientes alimentos funcionales:
 - ✓ Línea de leches con DHA. El DHA es un ácido graso esencial de la familia de los Omega 3 que ayuda a mantener el normal funcionamiento del cerebro, ayudando a mejorar el aprendizaje, la atención y la memoria en todas las edades.
 - ✓ “Junior”: Sabor Multifruta. Alimento a base de leche descremada y jugo de frutas, fortificado con hierro, zinc, vitaminas A, D, B2, B9 y C. Reducido en su contenido graso y calórico, con 25% menos azúcar.
 - ✓ Queso Procesado Untable Finlandia Light Al Verdeo. Reducido en grasa (40% menos) y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.
 - ✓ Ricota Baja en Sodio. En sus versiones entera y magra la nueva ricota baja en sodio permite disfrutar de una ricota de excelente sabor y textura, pero con menos sodio. Ayudando a una alimentación más saludable.
- *Servicio al Productor:* Como se trata de un sitio exclusivo para proveedores de materia prima láctea, no se contabilizan las visitas, sino los usuarios habilitados. Al respecto, podemos señalar que durante 2013 se alcanzó el 88% de ingresos al sitio,

² Los comedores alcanzados fueron los del Complejo Industrial General Rodríguez y el Depósito Albariño.

contando todos los productores que han ingresado al menos una vez desde que el sitio está en línea (2007). Los productores utilizan los servicios ofrecidos por la página como una herramienta de control y gestión, manteniendo el ingreso mensual en un nivel sostenido que ronda el 75% del total de productores de la Empresa. Finalmente cabe mencionar que más de 2.166 casos (consultas) Web fueron recibidas y respondidas al productor desde Atención al Productor Tambero, con el correspondiente seguimiento en cada caso.

- **Coordinación de Sistemas de Gestión:** Durante el transcurso del año 2013 Mastellone Hnos. dio continuidad al programa de auditorías internas, involucrando a un total de 64 sectores de plantas donde se realizaron 81 auditorías con la participación de 131 colaboradores que oficiaron de auditores internos. Estas auditorías se dividieron en 69 realizadas en la planta de General Rodríguez, 2 en las plantas queseras de (San Luis y Leubucó) y 12 en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junin, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen. Sumado a ello, se recibieron 23 auditorías externas distribuidas entre Organismos de Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen. Además desde el sector se administran y gestionan una base de más de 5600 documentos.

FECHA	MOTIVO	NORMA AUDITADA	SECTOR/PLANTA
17/01/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	MANTECA
23/01/2013	1° MANTENIMIENTO	9001:2008	RECIBO/PLANTA 4 Y 5
18/02/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	RALLADO/SAN LUIS
20/02/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	YOGUR ARMONIA
04/03/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	RECIBO/PLANTA 4 Y 5
24/04/2013	EVALUACIÓN	FSSC 22000	L. EN POLVO PLANTA 5
21/05/2013	HABILITACIÓN	HACCP	CANALS
13/06/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	ARMONIA/ESTERIL/DULCE/MANTECA
27/06/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	LECHE ESTERIL/CHOCO
16/08/2013	VIGILANCIA	RSE	PLANTA CENTRAL
21/08/2013	ACREDITACIÓN	17025	LABORATORIO CENTRAL Y CALIBRACIÓN
09/09/2013	VIGILANCIA	RSE	SAN LUIS
19/09/2013	ACREDITACIÓN	17025	LABORATORIO MERCEDES
25/09/2013	ACREDITACIÓN	ISO 17025	LABORATORIO RANCHOS

25/09/2013	VALIDACIÓN	HACCP	T. LAUQUEN
10/10/2013	ACREDITACIÓN	ISO 17026	LABORATORIO RUFINO
21/10/2013	PRIMERA ETAPA CERTIFICACIÓN	FSSC 22000	LECHE EN POLVO PTA.5
25/10/2013	ACREDITACIÓN	ISO 17025	LABORATORIO RUFINO
29/10/2013	SEGUNDA ETAPA CERTIFICACIÓN	FSSC 22000	LECHE ESTERIL/ARMONIA
31/10/2013	ACREDITACIÓN	ISO 17025	LABORATORIO VARILLAS
21/11/2013	VIGILANCIA	HACCP/9001	LECHE EN POLVO
20/12/2013	AUDITORIA PROVEEDORES	HACCP	LECHE EN POLVO / RICOTTA

- Desarrollando mejoras en los Procesos

Trabajaron un total de 28 equipos, con la participación de 1566 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas.

Gestión Año 2013:

NOMBRE DEL GRUPO	SECTOR	METODOLOGÍA
5S BOTELLA	BOTELLA PLÁSTICA	5 S
5S CHOCOLATERIA	LECHE ESTERIL	5 S
5S EXPEDICIÓN LECHE ESTÉRIL	LECHE ESTERIL	5 S
5S LABORATORIO LECHE ESTÉRIL	LECHE ESTERIL	5 S
5S LIMPIEZA	LECHE ESTERIL	5 S
5S TALLER EXPEDICION	MANTENIMIENTO ARMONIA	5 S
AMFE MANTECA Y CREMA	CREMA	AMFE
AMFE ULTRA	LECHE ULTRAP.	AMFE
BENHIL 6	MANTECA	OCR
BISIGNANO 9	DULCE DE LECHE	OCR
BPM RECIBO	RECIBO DE LECHE	CAUSA-RAIZ
CHOCOLATERIA	LECHE ESTERIL	5 S
DESPLAZADORES	RICOTTA	SEGURIDAD
ENVASADO ARMONIA	ARMONIA	CTRL. EST. PROC.
HOLANDESAS	RICOTTA	OCR
MEJORA DE AGUA	ARMONIA	CONS. AGUA
MID -TBA 8B	LECHE ESTERIL	OCR
PREPAC ULTRA	LECHE ULTRAP.	AMFE
PROD. QUIMICOS	LECHE ULTRAP.	OTROS
RECIBO DE LECHE	RECIBO DE LECHE	OCR
REDUCCION MPL ARMONIA	ARMONIA	MPL/MPNL
REPROCESO	LECHE ULTRAP.	OTROS
SEGURIDAD DULCE	DULCE DE LECHE	SEGURIDAD
SEGURIDAD RICOTTA	RICOTTA	SEGURIDAD
SEGURIDAD ULTRA	LECHE ULTRAP.	SEGURIDAD
SERAC	LECHE ESTERIL	5 S

SERAC	LECHE ESTERIL	OCR
TBA-8	LECHE ESTERIL	OCR

Nº Encuentros de los Equipos de Mejoras:

Año 2013	Horas/ Hombre	Participan- tes	Encuentros
Enero	203	141	20
Febrero	78.5	70	9
Marzo	183	139	20
Abril	161.5	130	18
Mayo	163	124	18
Junio	177.5	115	15
Julio	108	83	13
Agosto	240.5	195	25
Septiembre	138.5	105	15
Octubre	226	181	24
Noviembre	188	149	21
Diciembre	168.5	134	21
TOTALES	2036	1566	219

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

Gestión Externa:

- S/C. Durante el año 2013:
 - ✓ Se continuó y mejoró la utilización del sistema de recuperación de llamadas entrantes como herramienta valiosa para el sector.
 - ✓ Se mantuvo el horario extendido de lunes a lunes para una optimización en la cantidad de llamadas atendidas.
 - ✓ Se incluyeron más casillas de correo activas a disposición del Consumidor/ Cliente. Como consecuencia se incrementó la cantidad de e-mails contestados en un 8,5%

con respecto al año anterior.

- ✓ Se rediseñó el Sistema General del sector de manera de agilizar su implementación, derivación y comunicación a los diferentes sectores involucrados en la atención del Consumidor.

Departamento Técnico

- ✓ Durante el año 2013 se alcanzó, en promedio, un 98 % de efectividad en el tiempo de atención, así como también en la conformidad obtenida de los consumidores y clientes.

- *DIEs:*

- ✓ Durante 2013, la empresa recibió las consultas de 885 personas en todo el país. De este modo, se realizaron 818 envíos de información, un 95% mediante e-mail y el 5% restante por correspondencia tradicional. Cabe mencionar que mayo representa el mes de mayor contacto con el área.

- ✓ Comparado con el 2012, hubo una menor cantidad de consultas ingresadas. Sin embargo, se destacó un incremento en el total de contactos que recibieron documentación sobre la empresa y/o actividades que desarrolla dentro del sector. Ello representó el 26% de aumento en los mails con información enviada.

- *DIN: Resultados*

- ✓ El sitio web de “Leche y Nutrición” recibió un total de 21.026 visitas.
- ✓ Asesoramiento a Profesionales de la Salud: se realizaron 6 visitas al año a un grupo de 8.000 Médicos y Licenciados en Nutrición. El 47% de las visitas son realizadas en el interior del País, 41 % en C.A.B.A. y 12 % en el G.B.A.

- ✓ Actividades en las que participó el DIN:

- Nutrición para Actividad Física y Deporte Cardiofitness
- Jornadas de Nutrición CABA Asoc. Arg. Dietistas y Nutricionistas
- Congreso Argentino de Nutrición Sociedad Argentina de Nutrición
- Congreso Nacional de Cardiología Federación Argentina de Cardiología
- Conferencia Lípidos Nutricionales Omega 3 DHA La Serenísima - DSM
- Congreso Argentino de Hipertensión Sociedad Argentina de Hipertensión (Rosario)
- Congreso Argentino de Obesidad Sociedad Argentina de Obesidad (CABA)
- Patrocinio de 13 reuniones de la Soc. de Obesidad Filial Rosario

- VII Congreso Nacional de Diabetes Federación Argentina de Diabetes (V. Giardino)
- Jornada Internacional de Cardiología 2013 Instituto Modelo Cardiovascular Córdoba
- Simposio Internacional de Osteoporosis Soc. de Osteoporosis Filial Rosario

Este tipo de acciones permitieron alcanzar un mayor número de contactos. En 21 días de asistencia a estas actividades, fueron entrevistados aproximadamente 20.000 profesionales, para informarse y degustar nuestros productos. Se reunieron profesionales de zonas del País a las que no son alcanzadas con la visita diaria.

✓ Información Nutricional Interna y sus medios de Comunicación:

- Mantenimiento y actualización constante del sitio de información (DIN SITE) a través del cual se informa a profesionales con bibliografía referida a nuestros productos.
- Se atendieron consultas de profesionales de la salud.
- A través de correo electrónico o páginas Web se atendieron consultas derivadas por: Servicio de Información al Cliente, Aseguración de la Calidad, Departamento de Información a Estudiantes, Publicidad y Marketing, Comunicaciones, Área Comercial, Gacetillas y notas acerca de Nutrición para Medios, Órganos internos, Newsletter.

✓ La Serenísima va a la escuela:

- Colaboración en la confección, corrección y coordinación del material impreso utilizado en la acción.
- Soporte nutricional en las visitas a Escuelas en CABA, GBA, Santa Fe, Rosario.
- Sector Profesionales de la Salud del sitio institucional www.laserenisima.com.ar
- Asesoramiento acerca de recetas con alto contenido de Calcio para publicar el Día de la Osteoporosis.
- Sitio www.lecheynutrición.com.ar , noticias, recetas, consejos, notas acerca de nutrición, respuesta a consultas.

• *Programa de puertas abiertas*

Durante el período 2013 se alcanzó la concurrencia de 71.317 personas. Esto reflejó un 17% menos de visitantes comparado con el año 2012 a causa de la reducción de días hábiles de programación y aumento de Feriados, como así también, Jornadas y Capacitaciones Docentes.

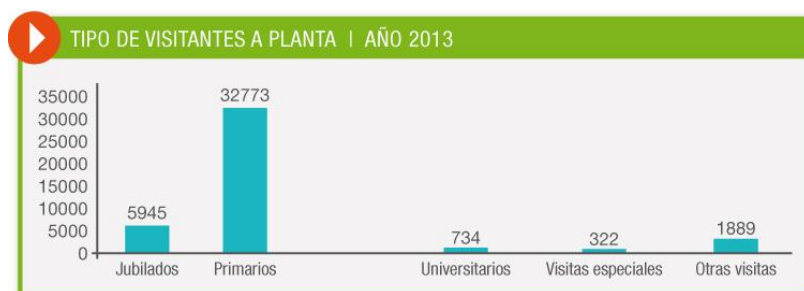
Como todos los años, las Instituciones Educativas representaron el grupo de interés de mayor asistencia, en especial, los grupos de Escuelas Primarias.

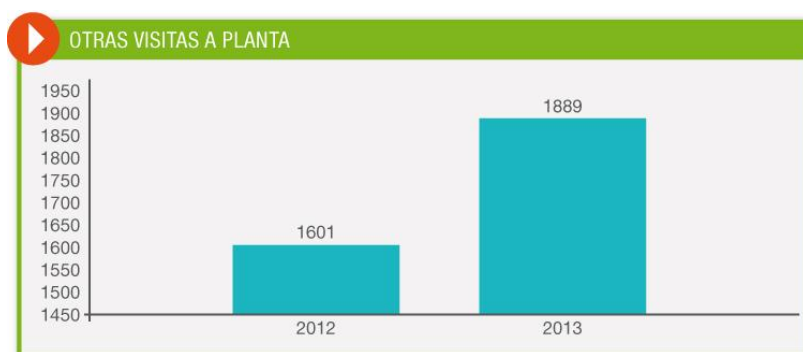
Hubo un aumento del 5% de familiares de empleados y visitas de familias con respecto a 2012.

VISITAS	2012	2013
Familia y familiares de empleados	6.580 personas	6.897 personas

Cabe destacar que durante 2013 aumentó la cantidad de visitas de otras Instituciones No Educativas, tales como Asociaciones Civiles y ONGs, Comedores, Iglesias, Hogares, Clubs, entre otras. Ello representó un 18% más de visitantes.

AÑO	GRUPOS	PERSONAS
2012	68	1.601
2013	70	1.889





- *Inversión Social*

- ✓ Las instituciones beneficiadas fueron 467 entre públicas y privadas. Entre ellas figuran escuelas, hogares de niños y ancianos, parroquias, comedores, hospitales y fundaciones. La mayor cantidad de entidades beneficiadas se encuentran ubicadas en la provincia de Buenos Aires (370 instituciones), seguida por Ciudad Autónoma de Buenos Aires (78). Dentro de la provincia de Buenos Aires, General Rodríguez fue la ciudad con más cantidad de instituciones que recibieron donaciones (75 en total). Gracias a la colaboración prestada por el personal del interior del país y a envíos realizados desde el área, se llegó a 16 provincias del interior del país.
- ✓ De esta manera, se entregaron 163.781 litros de leche, lo cual equivaldría a 819.905 vasos de leche.
- ✓ Nuevamente, el producto más donado fue la Leche en Polvo. Así, se entregaron más de 8 toneladas del mismo. En segundo lugar, se donó Leche Larga Vida (más de 70.000 litros).
- ✓ Para cumplir con las distintas necesidades de quienes solicitaron una ayuda de este tipo, la Compañía entregó Leches Especiales (más de 1.000 litros), Dulce de Leche y en menor medida, Manteca, Crema y Quesos.

AÑO 2013

Productos	Cantidad
UAT	72.903,4 litros
Leches especiales	1.105 litros
Leche en polvo	9820 kilos
Dulce de leche	2851.2 kilos
Manteca	78.4 kilos
Crema	70 litros
Quesos	317.48 kilos

- ✓ Continuando con el compromiso de renovar y crear gabinetes informáticos en las escuelas de General Rodríguez, CABA, GBA y otras ciudades aledañas a las plantas del interior del país (Trenque Lauquen y Leubucó), se donaron 11 equipos informáticos de recupero y 2 impresoras, permitiendo que alumnos y docentes de dichas localidades puedan acceder a nuevas herramientas que contribuyan a la mejora educativa.

- *Mundialito de Fútbol La Serenísima:*

- ✓ Durante el 2013, al igual que el año anterior, por cada persona que asistió a los diferentes partidos, se donó 1 kilo de producto lácteo a la Fundación Pupi, de Javier Zanetti. En consecuencia, se recaudaron 34 mil kilos con el apoyo de la Fundación Danone y Mastellone Hnos. En el 2013 General Rodríguez fue la sede de Buenos Aires del Campeonato de Fútbol de Mundialito.

- ✓ Mastellone Hnos. presentó un exclusivo espacio de juegos vinculados al CIRCUITO PRODUCTIVO DE LA LECHE y la ALIMENTACIÓN SALUDABLE. Así, grandes y chicos participaron de distintas actividades que además de mostrar el circuito productivo de la leche, trataban temas de alimentación saludable y beneficios de la leche.

- ✓ Además, la empresa ofreció un espacio de degustación de productos.

- ✓ Algunos datos:

- MÁS DE 4.000 PERSONAS ASISTIERON A VER LOS PARTIDOS ESE FIN DE SEMANA.
- Más de 2.000 personas ingresaron a nuestra plaza de juegos.
- Participaron 5 equipos conformados por hijos y sobrinos de empleados de la Empresa.

El evento del que ya participaron más de 130.000 chicos de todo el país, alienta la integración, el trabajo en equipo y el compañerismo, promoviendo el deporte y la vida saludable.

- *La Serenísima va a la escuela*

Resultados 2013:

- ✓ Escuelas primarias visitadas: 75.
- ✓ Alumnos capacitados: 11.397 alumnos, un 95% más que en 2012.
- ✓ Grados concurridos: 3° y 6°
- ✓ Charlas realizadas: 304, un 22% más que en 2012. *Nota: Este año el programa llegó por primera vez a la Ciudad de Santa Fe.*
- ✓ Al igual que en 2012, La Serenísima participó en el Stand de COPAL en Tecnópolis, realizando sus actividades destinadas no sólo a los más chicos sino a sus familias y docentes, entre otros públicos.

- *Museo de los Niños-Abasto*

- ✓ El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros. En el año 2013, recibió alrededor de 500.000 vistas llenándonos de orgullo con el hecho de poder informar a los más pequeños y a la comunidad en general, acerca de los procesos destacados que implican al “El Mundo de la Leche.

- *Sitios Web y Redes Sociales*

- ✓ El sitio institucional, www.laserenisima.com.ar, recibió 377.341 visitas. Un promedio de 31.445 visitas mensuales.
- ✓ La mayor cantidad de visitas del año se produjo en el mes de Mayo, contando con un tráfico de 37.780 usuarios.
- ✓ A través del Newsletter, 36.694 personas recibieron las novedades, informaciones institucionales, saluciones por fechas especiales, tips nutricionales y recetas.
- ✓ Como sucede año a año, el sitio de La Serenísima fue visitado por usuarios de distintas partes del mundo. Al igual que en 2012, el 93% de las mismas fueron argentinas.
- ✓ Las secciones más visitadas fueron:
 - Home: 82%
 - Productos: 7%
 - RRHH: 4%
 - Postulantes: 2%
 - Visitas a Planta: 2%
 - Otros: 3%

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El sitio de Leche y Nutrición recibió un total de 21.026 visitas. ✓ El sitio de Leche y Calidad tuvo 11.238 visitas durante el año. ✓ El sitio Queserísimos recibió en 2012 44.927 visitas ✓ El sitio Mundo Junior recibió en el mismo año 61.502 visitas ✓ En el canal oficial de Facebook la empresa cuenta con 109.551 seguidores en 2013. <p>Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño en materia de sustentabilidad a través de su página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna “Entre Nosotros”, folletos con aspectos nutricionales y científicos, boletines informativos y las carteleras internas de las plantas industriales. Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por medio de Redes Sociales (Facebook y You Tube) Servicio de Información al Consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas, el Servicio de Atención al Productor y el Departamento de Información Estudiantil de la Compañía, entre otros mecanismos de diálogo. Finalmente, cabe mencionar que cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).</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	Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<p>El principio N°3 se materializa en una conducta concreta: “la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) mediante el respeto de los derechos de los trabajadores y una política de beneficios que es superadora a los requerimientos legales”.</p> <p>Para Mastellone Hnos. el factor humano es uno de los pilares fundamentales de la Compañía, es por eso que resguarda y garantiza el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional que protegen a los trabajadores.</p>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	<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, 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>Por otro lado y respecto a la gestión en materia de salud y seguridad de sus empleados, Mastellone Hnos. desde su área de Mantenimiento, coordina las tareas con el objeto de lograr el buen estado de uso de todas las máquinas e instalaciones vinculadas a los procesos realizados en la Compañía. Se organiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos: planes de mantenimiento predictivos, correctivos y preventivos. Estas actividades se plasman en un sistema computarizado denominado MANTEC, el cual basa su organización, asegurando la mínima ocurrencia de eventos no deseados. Las prioridades de realización de los trabajos se establece en función de la criticidad del equipo, la urgencia requerida, la disponibilidad del equipo, repuestos, etc.</p> <p>Desde el departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007, se trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para tomar medidas preventivas.</p> <p>Se capacita y entrena a todo el personal en materia de prevención de accidentes y al personal integrante de sus Brigadas de Emergencia, con el fin de estar preparados para</p>

	<p>actuar ante un evento imprevisto mitigando las consecuencias del mismo.</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 no solo se preocupa por la preparación y la formación de sus colaboradores, sino que también vela por los contratistas que realizan trabajos en sus plantas para lo cual se desarrollan actividades específicas. A los cuales les exige 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 trabajan en la Compañía.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p>
	<p>De acuerdo a los compromisos enunciados llevaron a cabo las siguientes acciones durante el año 2013:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Relaciones Gremiales</i> <p>*En el nuevo contexto de las relaciones gremiales de la Argentina, Mastellone Hnos. continuó focalizando la gestión de Recursos Humanos en el diálogo de manera permanente con el objetivo de facilitar el acercamiento de la Organización Sindical y la Empresa. Las relaciones laborales se orientaron a incorporar medidas en sentido de la solidaridad del grupo, la búsqueda de optimización de beneficios, la organización del trabajo y la consulta y resolución de conflictos, promoviendo las relaciones cordiales entre ambas partes. Además de lo mencionado, se promueven los principios de libertad de asociación y de cooperación continua y apoyo mutuo.</p> <p>*Porteño Atlético Club: en concordancia con las acciones desarrolladas, durante el año 2013 respecto a beneficios al personal y la realización de actividades en conjunto con el gremio, se continuó con el convenio existente con el Porteño Atlético Club. El objetivo es brindar un espacio de esparcimiento para la familia y la recreación de actividades deportivas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Actualización Salarial</i> <p>Durante las paritarias del 2013 se llegó al acuerdo de aplicar un incremento en los sueldos que alcanzó el 26% representando, como los años anteriores, un aumento que se ubica entre los mejores del mercado laboral argentino.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</i> <p>Con el fin de tener un mejor seguimiento de las acciones correctivas que surgen de las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo se continuó trabajando con el sistema electrónico para el registro de los mismos. Dicho sistema vincula las acciones correctivas a</p>

los planes de acción y además agrega módulos de estadística de manera de poder confeccionar los distintos indicadores y gráficas de siniestralidad para las plantas o sectores de trabajo y evaluar con cuáles de ellos deben focalizarse las actividades de prevención de accidentes.

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

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

Continuando con las acciones de prevención se implementó el “Permiso para trabajos con riesgo de incendio” para prevenir siniestros producto de estas actividades y se capacito a los usuarios, como así también otros procedimientos específicos para la prevención de riesgos.

Se continuó con el programa de capacitación continua y formación para los brigadistas de todas las plantas, incluyendo capacitaciones específicas de trabajo y rescate en altura.

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

Adicionalmente, se dictaron capacitaciones sobre: seguridad proactiva, Prevención de Accidentes, bloqueo de energías peligrosas, uso apropiado y mantenimiento de equipos de trabajo en altura (arneses y cuerdas), Prevención de Incendios, Manejo Seguro de Combustibles, Selección y Uso Correcto de protección Respiratoria en general y otras más específicas como en el caso del área Comercial, recomendaciones sobre Levantamiento Manual de Cargas (orientado a los repositores) y Prevención de Accidentes Viales y de Incidentes con Animales (para el caso de los preventistas, los cuales están expuestos a distintos riesgos que se suscitan en la vía pública.

- *Capacitación de Personal*

El compromiso de educar y favorecer la formación de todos nuestros colaboradores es uno de los pilares fundamentales de la organización, por tal motivo, se brinda entrenamiento y

capacitación que permite posicionar a la compañía dentro de los estándares adecuados para poder cumplir con las altas exigencias que actualmente son requeridas para alcanzar los objetivos planteados.

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

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

Los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente “Capacitar y entrenar a nuestro personal”, generamos conciencia y aprendizaje sobre calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria, producción, mantenimiento y protección del medio ambiente durante todo el año 2013.

- *Programa de Pasantías*

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

- *Prácticas Profesionalizantes- Tutorías:*

Durante el año 2013 Mastellone Hnos. S.A. junto con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié y el Colegio San Carlos Borromeo de General Rodríguez se dió inicio al programa de Prácticas Profesionalizantes dando continuidad al trabajo que se viene realizando desde hace más de 15 años. El objetivo es, por un lado, ofrecerles a los alumnos la posibilidad de realizar su primer contacto con el mundo laboral y por otro disminuir la brecha existente entre la realidad educativa y la realidad industrial. Generando mayor empleabilidad para los jóvenes de la comunidad, una mejor preparación para aquellos que aspiren alcanzar estudios universitarios y por consiguiente un enriquecimiento del mercado laboral.

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

- *Beneficios para el personal*

El año 2013 la política de beneficios de Mastellone Hnos se caracterizó por el incremento de la cantidad de colaboradores alcanzados y por la incorporación de otros nuevos. Entre alguno de ellos, cabe mencionar los siguientes:

*Sorteo de computadoras de última generación con motivos del festejo del Día del Niño para todos los empleados con hijos de hasta 13 años de edad. También se obsequiaron kits con golosinas para cada niño y la opción de kits diferenciados para niños celíacos.

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

*Otorgamientos de préstamos personales con tasas preferenciales en comparación con las entidades del mercado financiero nacional. Se incrementó el monto del presupuesto con la intención de hacer frente a las distintas necesidades de los empleados.

*Entrega de una canasta con productos navideños, compuesta de alimentos y bebidas, para festejar las fiestas. Las canastas contemplan productos aptos para celíacos.

*Edición bimestral de la Revista Interna “Entre Nosotros” de entrega gratuita y personalizada, donde se informa al personal sobre la actualidad de la empresa, RSE, medio ambiente y futuros lanzamientos de productos entre alguno de los temas.

*En el día del aniversario de nacimiento de cada empleado se le hizo entrega de un obsequio de cumpleaños. Los mismos varían año a año, son personalizados, en ellos lucen impresos el nombre del empleado y el logo de la empresa.

*Opción de contar con cobertura médica a través de una reconocida empresa de medicina prepaga.

*Refrigerio diario sin cargo para el personal que incluye variedades para los celíacos. Mastellone Hnos. le brinda a su personal opciones varias de forma gratuita que renueva permanentemente. En el transcurso del año, se extendió el beneficio del refrigerio en las plantas de Rufino y Canals, cubriendo con este beneficio casi la totalidad de plantas clasificadoras y elaboradoras.

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

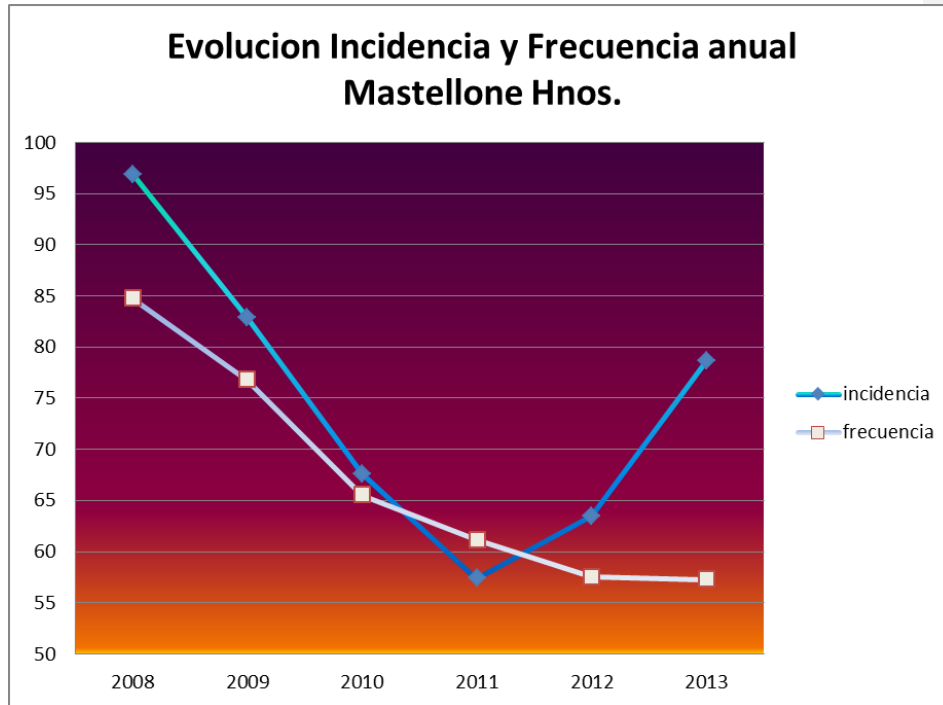
*Obsequio de ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio.

*Instalación de cajero automático en el Complejo Industrial General Rodríguez facilitando al personal la realización de sus trámites personales y el cobro de su remuneración,

	<p>preservándoles además su seguridad al momento de realizar cualquier operación.</p> <p>*Máquinas de café y Snacks en todos los sectores para el consumo de los empleados. Las mismas poseen opciones de productos light identificados en pos de promover una alimentación saludable.</p> <p>*Heladeras con productos de elaboración propia para consumo interno. Se puede acceder a los mismos en cualquier planta o depósito sin costo ni límite alguno.</p> <p>*Compra de Repuestos y contratación de seguro preferenciales para el automóvil a través de Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida.</p> <p>*Adquisición de productos elaborados por la Compañía a precio preferencial.</p> <p>*Campaña de Vacunación Antigripal. Acceso a vacuna antigripal trivalente sin costo para los empleados.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Relaciones Gremiales</i> <p>+La Compañía, como lo ha hecho históricamente, mantiene su política de apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral. Respeta la legislación nacional e internacional sobre la libertad de asociación y representación, como así también, se guía por las normas emitidas por la Organización Mundial del Trabajo.</p> <p>En el año 2013 el personal resguardado por el Convenio Colectivo de Trabajo 02/88 alcanzó 3388 empleados. Lo que significa 93.5% de la dotación total de la empresa. A su vez el 73.55% de los empleados dentro de convenio se encuentran afiliados al gremio.</p> <p>*Porteño Atlético Club: En el 2013 se alcanzó la totalidad de 327 socios titulares. Actualmente, considerando los familiares y acompañantes de nuestros colaboradores, los beneficiarios llegan a las 970 personas. Este beneficio se hizo extensivo a otras empresas del grupo como son Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Actualización Salarial</i> <p>En las paritarias del año 2013 se acordó un incremento del 26% para el personal encuadrado. Mastellone Hnos. hizo extensivo las condiciones del acuerdo al personal fuera de convenio, evitando así, el solapamiento salarial.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Situaciones de Riesgo para la salud de las personas</i> <p>A los efectos de evaluar el desempeño en Seguridad de las operaciones en MHSA, el personal de Recursos Humanos y Seguridad Industrial lleva un control mensual que se refleja en índices estadísticos, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y Aseguradoras de Riesgos del Trabajo. En el caso de Mastellone Hnos. S.A., el Índice de Frecuencia Anual (cantidad de accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas), luego de una importante reducción de su valor en el año 2010, continua con la</p>

tendencia de baja.

El Índice de Incidencia (cantidad de accidentes con baja laboral por cada mil trabajadores expuestos), luego de haber experimentado el año 2011 el valor más bajo desde que se lleva registro, aumentó un 5% durante el período 2012 y otro 15% durante el periodo 2013.



- *Capacitación de Personal*

Favoreciendo la política de Capacitación de Mastellone Hnos., durante el año 2013 se realizaron 709 cursos de capacitación donde concurrieron un total de 6.413 personas y se dictaron 8.496 horas de curso.

Con formato: Sin Resaltar

AÑO	CURSOS	ASISTENTES	HS/CURSOS	HS/HOMBRES	DOTACIÓN	PROMEDIO HS HOMBRES/DOTACIÓN
2002	300	4099	2964	22240	2490	8,93
2003	382	5964	3380	29142	2427	12,01
2004	328	4030	3065	21815	2453	8,89
2005	399	4934	3490	33067	2590	12,77
2006	681	7205	4571	44141	2607	16,93
2007	705	7051	4412	38145	2721	14,02
2008	628	8734	5324	45624	2883	15,83
2009	690	6876	3440	32591	2996	10,88
2010	756	6094	5497	35570	3106	11,45
2011	1064	6955	5623	36883	3434	10,74
2012	804	6878	8657	54110	3609	14,99
2013	790	6413	8496	54991	4279	12,85

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

CURSO	HORAS/HOMBRE
Introducción normas ISO 22000	512
Electricidad básica operativa	544
Jornada de entrenamiento de brigadas de emergencias	740
Prevención de accidentes viales	756
Microsoft Excel 2003	1124
Mecánica básica operativa	1166
Lechería básica	1280
Potenciando la calidad profesional	1384
Programa de Formación a Medida en Liderazgo	1458
Coaching para obtener resultados	1512
Programa de Formación en Negociación	1620
Habilidades de conducción	2115
Master en direccion general de empresas-executive MBA	7682

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

En el período, finalizaron la cursada del MBA 17 profesionales de la compañía. El mismo tuvo una duración de dos años y fue dictado en el IAE la escuela de Negocios que se encuentra entre las 30 más importantes del ranking mundial.

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

un valor agregado en las distintas actividades.

- *Programa de Pasantías*

Durante el año 2013 Se incorporaron 8 pasantes duplicando así la cantidad de futuros profesionales desarrollado prácticas complementarias a su formación académica dentro de la Empresa.

- *Programa de Prácticas Profesionalizantes - Tutorías*

Durante el 2013 se trabajó conjuntamente con 2 escuelas en la localidad de Gral. Rodríguez, en el Programa denominado Prácticas Profesionalizantes. Dicho programa se puso en funcionamiento en el segundo semestre del 2013, ingresando 21 alumnos de las especialidades, electrónica, electromecánica, industrias de procesos y naturales.

- *Beneficios para el personal de Mastellone Hnos. Resultados 2013:*

Detalle de Beneficios	2010	2011	2012	2013
Préstamos Personales (1)	\$ 1.290.600,00	\$ 2.470.500,00	\$ 2.849.600,00	\$ 2.894.700,00
Computadoras (1)	48	45	49	50
Kit de Golosinas (1)	2596	2891	3054	3143
Kit Escolares (1)	1199	1199	2325	1397
Cajas Navideñas (1)	3286	3700	3757	3780
Revista Bimestral (2)	3020	3289	3610	3622
Obsequios de Cumpleaños(1)	3024	3216	3610	3622
Cobertura de Salud (5)	13543	14704	15177	15286
Refrigerio Gral. Rodriguez(4)	1015	1120	1226	1302
Refrigerio Dto. Albarrín (3)	856	1074	1468	1399
Refrigerio Planta Junín (3)	-	676	833	712
Refrigerio Planta Mercedes (3)	-	484	499	571
Refrigerio Planta Trenque Lauquen (3)	-	5470	5590	5296
Refrigerio Planta Leubuco (3)	-	2710	2860	2453
Refrigerio Planta Las Varillas (3)	-	-	544	575
Refrigerio Planta Ranchos (3)	-	-	526	608
Refrigerio Planta Rufino (3)	-	-	-	581
Refrigerio Planta Canals (3)	-	-	-	2518
Ajuares de Nacimiento (1)	181	216	215	223
Obsequio de Casamiento (1)	\$ 38.307,60	\$ 48.876,00	\$ 89.290,80	\$ 106.046,60
Café & Snacks (1)	\$ 746.883,27	\$ 945.104,95	\$ 1.234.254,07	\$ 1.525.741,76
Productos Consumo Interno (1)	\$ 260.035,00	\$ 327.238,91	\$ 69.870,00	\$ 387.474,47
Sistema de Seguros Automotor	353	448	667	700
Sistema de Seguros Vida	-	-	-	1834
Monto Invertido refrigerio 2013	\$ 9.474.100,42			

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

Con formato: Izquierda

	Dichas acciones se comunican a través de las diversas herramientas de comunicación interna tales como: la revista interna “Entre Nosotros”, el boletín informativo, folletos y las carteleras institucionales. Además se difunden a través de la página web: www.laserenisima.com.ar .
¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?	
En la web institucional www.laserenisima.com.ar	

PRINCIPIO	<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>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	Nuestro Compromiso o Política
	<p>Para Mastellone Hnos un fuerte compromiso vinculado con la temática ambiental, lo constituye concientización ambiental, no sólo de su gente, sino de la comunidad en general. Entendiendo que sólo a través del compromiso de todos, se puede llegar al logro de un desarrollo sustentable que permita a cada generación satisfacer sus necesidades actuales, sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Para ello funda alianza allí, donde considera que los esfuerzos se potencian, incrementando la posibilidad de alcanzar el objetivo buscado. Estos compromisos, sumados a la calidad de productos que elabora y las actividades que desarrolla en beneficio de la comunidad, son los pilares que la sostienen a través de los años enmarcándose como una empresa socialmente responsable.</p>
	<p>Durante el año 2013 se continuaron y profundizaron las actividades vinculadas con:</p> <p>1) <i>Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</i></p> <p>Complejo Industrial General Rodríguez</p> <p>Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico</p>

1.1 Consumo de agua. Bajo la consigna de “mejora continua” en el uso eficiente del consumo de agua, se han implementado diversas acciones. Las mismas, han devenido en una disminución en el consumo de agua de pozo y aumento en el uso de agua reciclada.

Medidas implementadas para reducir los consumos de agua

- Reducción de los tiempos de enjuague en distintas instalaciones.
- Disminución del consumo de agua de refrigeración en algunos procesos.
- Regulación de caudales en procesos.
- Automatizaciones.
- Reutilización de agua.
- Recupero de agua.
- Modificación en la frecuencia de lavados.
- Modificaciones en equipos.

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

Medidas implementadas para reducir la Carga Orgánica

- Recupero de enjuagues, purgas y prelavados.
- Recolección de enjuagues.
- Evitar vuelcos inesperados al sistema de tratamiento
- Modificaciones de operaciones.
- Eliminación de purgas.

Medidas implementadas para reducir la Carga Química

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

2) Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.

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

- **Programas para el personal y la comunidad**

En el Complejo Industrial General Rodríguez en el transcurso del año 2013 no sólo dió continuidad las campañas de: reciclado de envases post consumo, aceite vegetal usado y reciclado de vasitos plásticos, sino que también se incorporaron las siguientes:

- ✓ En planta elaboradora Canals (Córdoba)

Desde octubre del 2013 se realizó la donación de papel y cartón al Instituto Nuestra Señora de la Misericordia quienes son los encargados de vender el residuo para ser reciclado y así conseguir fondos para la construcción de un nuevo colegio ya que el existente presenta peligro de derrumbe. Nota: Se han donado 340 kg.

- ✓ En planta elaboradora Leubucó

En agosto del 2013 se comenzó a enviar cartón a la Asociación de Padres y Amigos del Taller Protegido sito en la localidad de Saliqueló para que lo envíen a reciclar y así obtener fondos para el funcionamiento del Taller Protegido. Nota: Se han donado 1.660 kg.

- ✓ Gral. Rodríguez y plantas del interior

En el 2013 se realizó una campaña de concientización sobre el uso razonable de la energía y los recursos naturales. En este marco, se confeccionaron y colocaron calcos en interruptores de luz, equipos de aire acondicionado e impresoras con el objeto de generar conciencia y así disminuir el consumo en energía eléctrica, agua y papeles de impresoras.

- ✓ Depósito Albariños

En abril y septiembre del 2013 se realizaron donaciones de leche en polvo para el comedor que posee la Cooperativa El Trébol de la localidad de Remedios de Escalada en el partido de Lanús. El comedor atiende diariamente a alrededor de 200 personas tratando de cubrir sus necesidades alimentarias. Cabe mencionar que esta cooperativa trabaja con la compañía en el retiro y reciclado de residuos generados en el Depósito de Albariños.

- **Información para los consumidores**

Mastellone Hnos. ha obtenido, por parte de Ecoplas, la certificación de ENVASE DE POLIETILENO RECICLABLE para sus sachets de leche fluida y botellas plásticas. La cual se visualiza en estos envases con un logotipo que indica su composición. Facilitando con ello la tarea de separación de residuos a los recicladores urbanos.

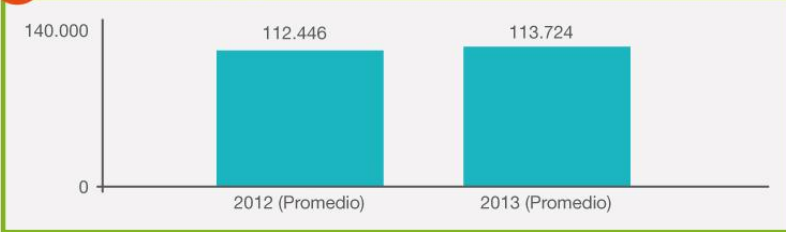
	<p>3) <i>Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</i></p> <p>✓ Desde el año 2011, trabaja en una Campaña de Uso Eficiente de la Energía</p> <p>Se ha trabajado principalmente en el cambio de iluminación, reemplazando la existente por otra de bajo consumo, alcanzando así un ahorro en el consumo de energía, y por lo tanto un uso eficiente del recurso. En este período, se hizo hincapié en la implantación de luminarias de tipo LED.</p> <p>Durante el año 2013, en Planta General Rodríguez se continuó con el recambio de lámparas mezcladoras, de vapor de mercurio, tubos fluorescentes, halógenas y/o de sodio por otras de bajo consumo, también, luminarias LED. Estas últimas se realizaron en los sectores manteca y crema, cámara de leche en polvo, planta de leche en polvo N° 5 y administración en reemplazo del sistema de iluminación habitual, cuyos resultados fueron entre otros: menor cansancio visual para los usuarios, ahorro de energía y menor contaminación del medio ambiente. Por su durabilidad, cabe destacar que resulta también un sistema sustentable en cuanto a cuestiones económicas.</p> <p>En el resto de las plantas se replicaron algunas acciones implementadas (se envió complementariamente material gráfico para las carteleras y los boletines informativos).</p> <p>Sumado a esto en el 2013 se implementa la campaña de pequeñas acciones, grandes logros de la cual uno de sus ejes fue reformar en cada sector a través de etiquetas el uso eficiente de la luz y de las impresoras. Dicha campaña se extendió a todo el grupo Mastellone Hnos.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<p>Como resultado de las acciones implementadas:</p> <p>1.1. Consumo de agua</p> <p>Como resultado de las distintas acciones parciales implementadas en el Complejo Industrial de General Rodríguez y en post del uso eficiente del recurso hídrico, se han logrado mejoras importantes respecto al año 2012. Las mismas se vinculan con el aumento en la utilización de agua reciclable y disminución del índice Agua / Leche. A continuación se detalla dicha evolución:</p>

CONSUMO DE AGUA

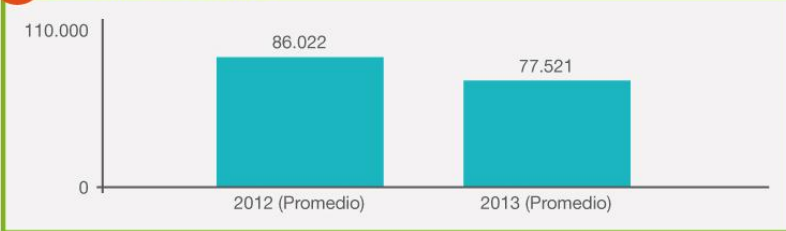
	Promedio año 2012		Promedio año 2013		Diferencia (2012-2013)	
Porcentaje (%) de Reciclada	(m3/mes)	%	(m3/mes)	%	(m3/año)	%
Agua Consumida (Extracción de napa, agua reciclada (reutilizada / recuperada	348.604	100%	342.660	100%	5.944	1,73%
Agua Reciclada	112.446	32%	113.724	33%	-1.278	-1,12%
Extracción de Agua	236.158	68%	228.936	67%	7.222	3,15%



AGUA RECICLADA (M3)



AGUA REUTILIZADA (M3)



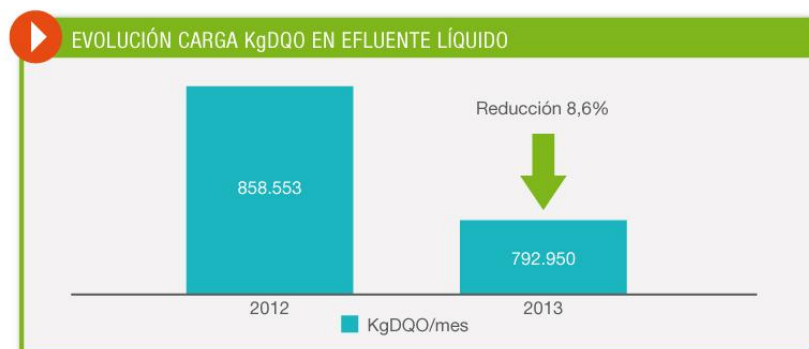


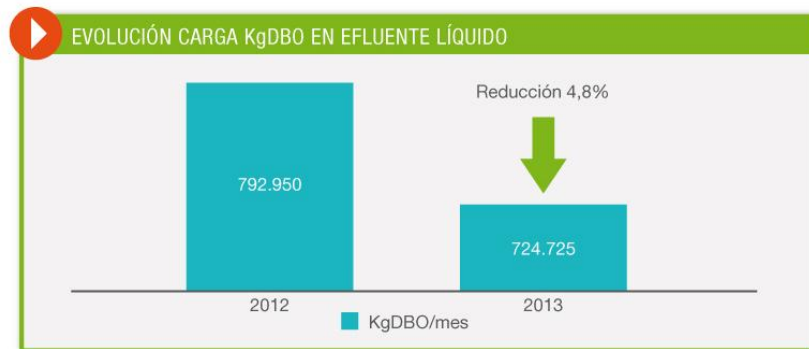
1.2. Generación de efluente líquido

Vinculado con la disminución del aporte en la carga orgánica en el efluente líquido, en la cual se continuó trabajando con los grupos de mejora de cada uno de los sectores.

Se puede observar en el gráfico debajo, una disminución en la concentración de la DBO y la DQO del efluente que ingresó al sistema de tratamiento durante el año 2013.

Evolución del efluente que ingresa al sistema



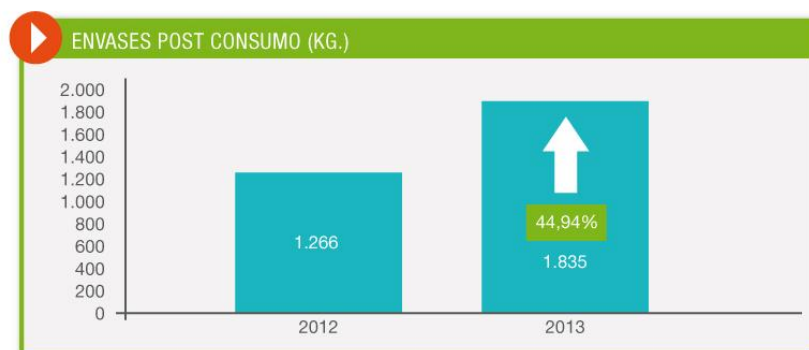


2) Incorporación de programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

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

ENVASES POST CONSUMO (KG.)		
2012	2013	Variación%
1.266	1.835	44,94%



2.1.b. Aceite Vegetal Usado (AVU)

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

ACEITE VEGETAL USADO (KG.)

2012	2013	Variación%
12.350	12.950	4,86%



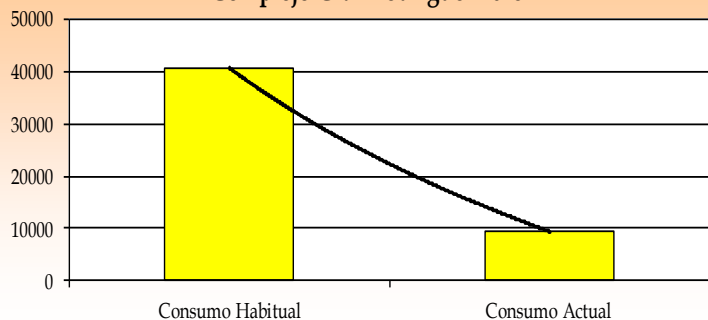
3) Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente.

A los efectos de lograr la toma de conciencia de las personas, se continuó trabajando en la promoción de un uso eficiente de la energía y nuevas tecnologías existentes en materia de iluminación. En este marco y en función de los cambios de luminarias en la Planta General Rodríguez sectores: manteca y crema, cámara de leche en polvo, planta de leche en polvo N° 5 y administración, se logró disminuir cerca del 77% de la energía que se consumía en los sectores en los cuales se intervino.

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

Cabe mencionar que los resultados de la gestión ambiental de la empresa están disponibles en los Departamentos de Información Estudiantil (DIEs) 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. Sumado a ello, en la página Web se incluye una reseña general de la gestión ambiental de la Compañía.

Ahorro Energético (Watts) - Mejoras en la Eficiencia en el Complejo Gral Rodríguez 2013



¿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, la ética, la tolerancia cero a la corrupción 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 sus principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones.</p>

	<p>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</p> <p>Mastellone Hnos. 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 en todo su conjunto (para con sus: consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.). Bajo esta premisa, no acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, reforzando con ello su compromiso contra el soborno.</p> <p>Para Mastellone Hnos. la esencia de la Compañía es su gente, que trabaja compartiendo la filosofía, la responsabilidad en su accionar y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa. Quienes además, anualmente participan de una evaluación de su desempeño, requisito esencial para la calidad y transparencia en el trabajo, para el desarrollo personal (fortalezas y debilidades) y para sustentar un sistema de remuneraciones equitativo. Entendiendo que una evaluación del desempeño justo, además de ser una necesidad para toda persona que trabaja como colaborador en una empresa, refleja un espacio de intercambio en pos de mejorar su vínculo con 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> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Código de Ética</i> <p>A lo largo del último año se continuó trabajando en pos de fortalecer los principios y valores contenidos en el Código de Ética de la Empresa. Haciéndolos extensivo a todos los nuevos proveedores, se les envió una copia del mismo asegurando la recepción y conformidad al momento de iniciar la relación comercial.</p> <p>El Comité de Ética, en conjunto con la oficina de Recursos Humanos, trabajó activamente en la recepción de denuncias, fortaleciendo los valores y realizando cursos en las empresas del grupo.</p> <p>Durante el año 2013 se continuaron los Talleres de Reflexión y Participación, en los cuales se busca promover los valores de la empresa y mantenerlos vigentes. Los cursos se extendieron por las diferentes plantas sumando a colaboradores del área Industrial y Comercial. Implementándolos además en una nueva empresa adquirida por la</p>
--	--

	<p>Compañía.</p> <p>Finalmente, a fin de afianzar los valores y conductas delineadas en el Código de Ética, se continuó trabajando en conjunto con Recursos Humanos, incorporando un taller de valores al cual asisten empleados de la Compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Taller “Trabajando con Valores”</i> <p>Durante el año 2013, Mastellone Hnos. continuó avanzando en la realización de los Talleres “Trabajando con Valores” con el fin de fortalecer los valores como empresa y reforzar la cultura del trabajo, basada en el esfuerzo, honestidad, escucha y respeto mutuo. Los resultados de los mismos son informados a la Dirección sentando precedente para la mejora continua.</p> <p>Este año se trabajó en Planta General Rodríguez, focalizando en el personal que ingresa a la Cía. y desarrollando una nueva actividad pensada para todas las personas que se encuentran trabajando.</p> <p>La experiencia fue de trabajo y reflexión personal, asumiendo compromisos individuales que invitan a mejorar comportamientos, relaciones interpersonales y comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Desempeño del Personal</i> <p>Años tras año, la Compañía realiza a todo su personal una evaluación con el objeto de analizar el comportamiento ético de los colaboradores, el compromiso con el sector y la Empresa, examinar las fortalezas y debilidades con el fin de mejorar su desempeño y evaluar su relación con el resto de los colaboradores entre otros puntos a considerar. Dentro del proceso se fijan los objetivos del empleado para el nuevo período, además se provee de un espacio para que el colaborador pueda expresar sus inquietudes y de conformidad a la evaluación realizada por su superior.</p> <p>Es intención de la Empresa mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador, de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad a la evaluación realizada.</p>
--	---

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

- *Código de Ética*

Regalos: Durante el año 2013, se intensificó mediante los Talleres de Valores y Código de Ética, la política de evitar recibir presentes y regalos. Para las fiestas, se recordó a todo el personal el texto de la norma que regula la recepción de regalos. En el último año, se recibieron 385 presentes que fueron entregados a sus respectivos destinatarios con el formulario de declaración correspondiente.

Proveedores: Como se mencionó anteriormente, en el transcurso del 2013 se hizo extensivo el Código de Ética a todos los nuevos proveedores, incorporando conformidad de 49 nuevas empresas.

- *Taller de Valores*

Mastellone Hnos. se enorgullece de llegar cada año a más de 280 personas con estos talleres. Los valores humanos están en cada una de las personas y, de acuerdo a los distintos espacios y/o ámbitos donde se desarrollen (familia, trabajo, sociedad), cada uno pondrá en juego aquel que le permita lograr el mejor resultado en las relaciones.

A continuación se informan las cifras vinculadas con los resultados de los Talleres efectuados durante el año 2013:

TALLER TRABAJANDO CON VALORES

Cursos	33
Participantes	283
Duración	5
Horas/hombre	619

TALLER TRABAJANDO CON VALORES I

Cursos	8
Participantes	53
Duración	3
Horas/hombre	159

TALLER TRABAJANDO CON VALORES II

Cursos	25
Participantes	230
Duración	2
Horas/hombre	460

- *Desempeño del Personal*

Se estima que al finalizar la carga de las evaluaciones del año 2013 mantendremos el valor alcanzado en el 2012 de 3050 evaluaciones.

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros”. Además las acciones vinculadas con el Código de Ética se pueden canalizar a través del Comité de Ética.

¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-?

En la web institucional www.laserenisima.com.ar