



Mastellone

Buenos Aires, marzo 16 de 2011

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

Estimado Señor Secretario General,

En carácter de miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas me dirijo a usted con el fin de adjuntar la Comunicación del Progreso 2010, 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 en el ámbito de los derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción.

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

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

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

Informe 2010

Descripción breve de la naturaleza de la empresa

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

Dispone de una participación en el mercado interno en torno al 60% para el caso de las leches fluidas -su principal producto es la leche fresca-, el 46% en promedio del mercado de manteca, crema y dulce de leche y el 18% para las leches en polvo.

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

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

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

Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, cuida que sus productos lleguen al consumidor con toda la calidad original, los 365 días del año, a los 79.650 puntos de venta que están distribuidos a lo largo de todo el país.

Todas estas actividades son llevadas a cabo por 4.200 personas de manera directa y otras 25.000 personas que trabajan en conjunto, compartiendo la filosofía de la Compañía.

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

DERECHOS HUMANOS	<p><i>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.</i></p> <p><i>Principio 2: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.</i></p>
Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<p>Mastellone Hnos. respeta y protege los derechos humanos. Dicho compromiso está plasmado en su Código de Ética, donde se describen las pautas y conductas a seguir por todos los que integran la compañía.</p> <p>Desde hace más de 80 años trabaja en pos de la calidad de sus productos y para que los mismos respondan a las necesidades de los consumidores. Es por ello, que a lo largo de toda su cadena productiva, aplica los máximos estándares de calidad con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de sus productos, cuidar de las personas y minimizar los impactos ambientales resultantes del desarrollo de su actividad.</p> <p>Para Mastellone Hnos. brindar información es uno de los aspectos fundamentales para mantener una buena comunicación tanto con sus empleados como con los consumidores y demás públicos externos a la compañía. Esto le permite internamente, transmitir los objetivos y valores de la Compañía, su accionar diario promoviendo la interacción del personal en todos los niveles operativos. Externamente, comunicar diferentes opiniones, informar sobre los progresos alcanzados, dar respuesta al consumidor y su familia, y continuar concientizando a la comunidad sobre el aspecto que hace a la salud y a la mejora de la calidad de vida. Por otro lado, abrir canales que le permitan brindar información fidedigna acerca del día a día de la empresa, es un elemento esencial que enriquece distintos aspectos del negocio y permite mantener, a lo largo del tiempo, el compromiso que Mastellone Hnos. posee con la sociedad argentina.</p>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	<p>Mastellone Hnos., desde sus inicios ha asumido el compromiso de proceder con responsabilidad frente a la sociedad en su conjunto. Por este motivo, publica los lineamientos que rigen su accionar cotidiano desde las diferentes áreas que integran la compañía:</p> <p>Desde las áreas de Recursos Humanos, Comunicación Internas, Relaciones Institucionales, Marketing, Investigación y Desarrollo e Información Nutricional, se llevan adelante diferentes acciones para que todos los empleados y consumidores, se interioricen sobre la importancia de una buena alimentación, el deporte, la</p>

educación, la salud y con ello el bienestar común.

Los productos lácteos funcionales son desarrollados con el objetivo de mejorar la salud y prevenir enfermedades, en base a estudios epidemiológicos, estadísticas nutricionales, encuestas, etc. A través del Departamento de Información Nutricional (DIN), asesora a los profesionales de la salud destacando los beneficios que sus productos lácteos fortificados y/o adicionados, que ayudan al profesional a mejorar el estado de salud y reducir el riesgo de enfermedad, brindando al consumidor una mejor calidad de vida.

Asimismo, se preocupa por la educación de los chicos y la actualización docente, por medio del programa “La Serenísima va a la Escuela”, que surge a partir de la necesidad de instalar hábitos alimenticios saludables en los niños. Apoya a los docentes y padres en la tarea de generar promotores de la alimentación equilibrada y variada, para compartir en los hogares, los aprendizajes adquiridos durante la actividad del programa y en todas las que la continúen.

A través del programa “Vinculación Empresa - Escuela”, desde el área de Capacitación, trabaja con las comunidades educativas de la zona donde se encuentran radicadas las plantas, en las cual establece lazos de mutua cooperación entre los establecimientos, favoreciendo el flujo de información y comunicación.

Por medio del área de Comunicación Internas permite compartir diferentes opiniones, informar sobre los progresos alcanzados, concientizar sobre aspectos que hacen a la salud y a la mejora de la calidad de vida, la seguridad y el cuidado del medio ambiente.

La comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales que transmiten los objetivos y los valores de la empresa.

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

Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria y a su responsabilidad como un miembro clave de la comunidad de la que forma parte, a través del departamento de Donaciones, contribuye mensualmente con diversas entidades y organizaciones a fin de poder satisfacer sus necesidades básicas y ayudar a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.

Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con aquellos que depositan su confianza diariamente en la empresa, posee un Servicio de Información al Consumidor/Clientes (SIC). El mismo recibe las consultas y reclamos realizados por

los consumidores/clientes, que transmiten sus necesidades en forma telefónica con el fin de obtener asistencia a sus requerimientos. En caso de quejas sobre algún producto, el Departamento Técnico, atiende en forma personalizada a los consumidores en su domicilio, retirando él o los productos con reclamo/s, reponiéndolo/s y explicando en el momento, las causas posibles que hacen al reclamo o enviando el producto para su análisis al laboratorio, donde se evalúa y luego se brinda respuesta basada en resultados analíticos.

Desde el área de Compra de Materia Prima Láctea, brinda apoyo a los productores con una amplia gama de opciones para mejorar su productividad. Para esto, Mastellone Hnos. le acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios y beneficios.

En las plantas de Pre-Recibo, la empresa clasifica la materia prima que 1.300 tambos le remiten diariamente. Esto garantiza que toda la leche de La Serenísima sea la más limpia y pura.

El tambo es el primer eslabón de la cadena de calidad de leche, y es el factor determinante de la calidad del producto lácteo terminado. “La calidad involucra a todos, pero empieza en el tambo”.

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

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

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

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

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

De acuerdo a los compromisos enunciados, durante el año 2010, realizó las siguientes acciones:

La Serenísima “Libre de Humo”

Desde hace varios años Mastellone Hnos. tomó la decisión de erradicar de cada una de sus plantas los peligros que conlleva la exposición al humo ambiental de tabaco por parte de la población. En 2010, continuó trabajando para instruir a sus empleados sobre los riesgos a los que se exponen, intentando que desistan de este mal hábito. Para esto, organizó reuniones con el apoyo de Servicio Médico.

Servicio Médico

La empresa cuenta con un equipo de profesionales que prestan servicio las 24 hs. del día, asesorando y evacuando consultas médicas de cada uno de los empleados. Diariamente se efectúan chequeos personales y se desarrollan campañas sobre enfermedades con el objeto de informar sobre sus formas de transmisión, manifestaciones clínicas y acciones preventivas. Este año, al igual que el anterior, se cumplió con la campaña de vacunación antigripal, ofreciendo inmunización contra la cepa estacional y la de la Gripe A (H1N1).

Mundialito de fútbol La Serenísima

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

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

Alimentos Funcionales

Las necesidades nutricionales de la población cambian día a día, es por ello que continúa desarrollando productos que colaboran para mejorar el estado de salud y bienestar, reduciendo el riesgo de ciertas y determinadas enfermedades.

Durante el 2010, se incorporaron a la línea de productos de Mastellone los nuevos quesos Blandos con Lactobacillus GG (Port Salut, Cremoso, Port Salut Light y Saint Paulin sin sal agregada) y alimentos a base de leche descremada y jugo de frutas.

Departamento de Información Nutricional (DIN)

Durante el 2010, brindó capacitaciones a profesionales de la Salud y estudiantes (conferencias en universidades públicas y privadas), acciones en jornadas de Asociaciones y Sociedades científicas, Congreso con pacientes en recuperación

Cardiovascular (Hospital Universitario Austral) y participación en distintas jornadas de pacientes diabéticos, celíacos; con charlas educativas acerca de la nutrición apropiada para esas afecciones.

También, durante el 2010 el DIN desarrolló internamente una investigación acerca del valor de saciedad de los quesos incorporados al desayuno, realizado con personal de su Planta de General Rodríguez.

Además, renovó y readaptó la sección para profesionales de la página web institucional y modificó toda la página web de leche y nutrición orientada al consumidor (artículos y secciones desarrolladas por las colaboradoras del D.I.N.), entretenimientos didácticos relacionados con la nutrición, utilidades para el mejor manejo de la alimentación, espacio para consultar a nuestras especialistas y como apéndice del sitio se realiza desarrollo y armado de los contenidos de un newsletter para Profesionales de la Salud.

La Serenísima va a la Escuela

Mastellone Hnos. conjuntamente con Danone Argentina continuó con La Serenísima va a la Escuela, programa institucional que consiste en visitar escuelas primarias, con el fin de promover entre los chicos, una alimentación sana y equilibrada.

El programa, que cumplió su 3° edición en 2010 está orientado a escuelas primarias de la Capital Federal y el Gran Buenos Aires, contando con un equipo de trabajo conformado por una coordinadora, dos docentes en recreación y una nutricionista de La Serenísima.

El equipo de trabajo al llegar a la escuela, se presenta ante los docentes y alumnos de cuarto y quinto grado y realizan juegos didácticos, con el fin de romper el hielo. Luego se arman grupos de trabajo para hacer la actividad general.

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

Posteriormente, se continúa con el trabajo en grupos poniendo en común los temas y conclusiones del video. Se brinda material didáctico tanto a los alumnos como a los docentes.

Finalmente se entregan diplomas de “Pequeño especialista en alimentación saludable”.

Como complemento de la actividad, este año “La serenísima va a la Escuela” incorporó una nueva herramienta de difusión del programa, la página oficial de la campaña www.lsvaalaescuela.com.ar Se trata de una plataforma digital y

multimedia que contiene información relevante sobre alimentación y nutrición, recetas, material de apoyo, juegos y actividades para que los chicos puedan compartir con sus familias, además de artículos de interés para docentes y padres.

Museo de los Niños Abasto

El museo de los Niños propone un espacio enriquecedor y alternativo de encuentro que integra el juego, movimiento, percepción, comprensión y expresión, incentivando la curiosidad, el interés por el conocer y la imaginación desde una mirada transformadora.

Basado en la Declaración de los Derechos del Niño, ha sido diseñado para propiciar en cada niño, el desarrollo de sus propios potenciales: “aprender haciendo” y “jugar y divertirse aprendiendo”.

Mastellone Hnos. inauguró su propio espacio didáctico en el Museo de los Niños Abasto, Capital Federal. El Mundo de la Leche 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.

El recorrido comienza en el mismo tambo, en donde se produce el ordeño. La leche recolectada se almacena en un camión cisterna que luego pasa a la fábrica para dar comienzo a la producción.

El camino de la leche, la pasteurización, la ultrapasteurización, el envasado en sachet, son algunos de los procesos que los niños podrán ver y ser parte.

Por otro lado, una heladera gigante, donde al ingresar, los niños encuentran todo tipo de productos La Serenísima, que pueden trasladar directo a la mesa familiar de la cocina del espacio. Por último, un laberinto espejado, blanco, simboliza un chorro de leche.

Además, dentro de las actividades propuestas en el espacio se encuentra la realización de un cuestionario donde los chicos aprenden 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 es volcada en la exploración e investigación del espacio.

La tecnología es un elemento importante en este espacio, una pantalla touch screen y tres monitores, enriquecen la propuesta El Mundo de la Leche.

Capacitación

Vinculación Empresa - Escuela

Durante este período, se implementó en el colegio Parroquial San Carlos Borromeo de General Rodríguez, un curso de física con una carga horaria de 40 hs. cátedras.

Además, se realizó un curso de procesos lácteos y cárnicos de 20hs., donde participaron 9 docentes y ayudantes de laboratorios de la especialidad ciencias naturales.

Estos cursos fueron dictado por docentes de la Universidad Nacional de Lujan.

Con este establecimiento se mantuvieron reuniones periódicas de asesoramiento durante todo el ciclo lectivo.

Además, durante este año, desde el departamento de Compra de Materia Prima Láctea, se ha hecho especial hincapié en la importancia que reviste la capacitación de los productores, como una inversión para contar con más y mejores herramientas. En este sentido, se han desarrollado una serie de actividades y jornadas a campo, dirigidas a productores, profesionales y personal rural, en áreas claves para la producción lechera, a cargo de reconocidos profesionales especializados en diversas áreas: Servicio de Diagnóstico de Situación, Capacitación y Recomendaciones Técnicas en Calidad de Leche; Capacitación Práctica para personal rural de establecimientos lecheros en Crianza y Recría de Vaquillonas; Cómo minimizar los efectos del calor sobre la producción en vacas lecheras y Puntos claves para la optimización de su silo.

Cabe destacar que a partir de estas iniciativas se procura brindar capacitación y asesoramiento a productores remitentes de todas las cuencas lecheras, en todos los niveles de trabajo que implica la tarea en el tambo (productores, profesionales, personal rural, etc.), intentando ofrecer una amplia propuesta de formación integral a los mismos. Para esto, nuestro sitio web ha sido una herramienta fundamental que permitió a los productores mantenerse siempre informados de las propuestas de capacitación ofrecidas por la compañía.

Comunicaciones Internas

En el 2010 para obtener una mayor agilidad en la comunicación, Mastellone Hnos. fortaleció la relación con el personal a través de:

Revista Interna: a lo largo del año mediante esta herramienta de comunicación se reforzaron los valores de la Compañía, se fortaleció el aprendizaje sobre temas vinculados a la temática ambiental, la salud y nutrición, la seguridad, la calidad y la educación, para acercarse a los empleados y sus respectivas familias y así, colaborar en la formación profesional y cultural de los mismos, fomentando el desarrollo integral de las capacidades requeridas en cada actividad.

Carteleras: se han renovado y reubicado las carteleras institucionales. Las mismas se colocaron en lugares de tránsito seguro de personal, y los contenidos se han ordenado de modo tal, para que visualmente sean de rápida lectura y notorio el cambio periódico de su información. Se incluyeron indicadores referidos a calidad, capacitación, higiene y seguridad, y ambiente.

Boletín Informativo: por medio de este canal digital se brindó información periódica al personal con acceso a PC, especialmente los beneficios al personal, novedades institucionales y del sector, las campañas de prevención y concientización, lanzamientos, etc.

Folletos: se desarrollaron documentos especiales para brindar información específica y complementar las campañas de prevención de salud, seguridad e higiene en el trabajo y ambiente.

Campañas de Comunicación Interna

Con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal se han desarrollado campañas de prevención interna sobre la temática ambiental, salud y seguridad e higiene. Entre ellas se destacan:

En lo que respecta a ambiente, se desarrollaron campaña de Envases Post Consumo, del día mundial del reciclaje y del ahorro de energía. En lo referido a salud, campaña de vacunación antigripal, contra el Dengue, sarampión, riegos del tabaquismo, cuidados del verano, de prevención de la salud y de nutrición. En seguridad, campaña de conducción segura de motociclistas y ciclistas y de uso de protector ocular. En Derechos Humanos, se realizó una campaña referida al día mundial de la alimentación y en lo que respecta a educación, campaña de inicio de clases.

Visitas a Planta

Manteniendo el contacto con la comunidad, en el año 2010 la empresa siguió promoviendo su política de puertas abiertas, transmitiendo su filosofía de trabajo y la calidad que la distingue. Para esto, se utilizaron todos los medios de comunicación dispuestos para las visitas.

Durante el presente año, en el receso escolar de invierno, se brindó la oportunidad de visitar la planta a familiares de los empleados, permitiéndole a los mismos conocer el lugar donde desarrollan diariamente su trabajo.

Donaciones

En 2010, la empresa continuó entregando no sólo productos lácteos sino también contribuciones económicas a diversas entidades. Comprometida con la educación, se visitaron las escuelas de la localidad, se analizaron sus necesidades y se hizo entrega de equipos informáticos, televisores y material didáctico, entre otros elementos educativos, pudiendo observarse el trabajo realizado por los alumnos en algunas de ellas. Así, consolida su compromiso con la tarea de colaborar tanto en entidades públicas como privadas a fin de promover la educación y la salud de la comunidad.

Valoración del Consumidor

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

Las acciones que realiza son:

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

Durante el 2010 además se realizaron las siguientes acciones:

*Se continuó con la capacitación del personal específicamente con el fin de brindar una primera atención a los consumidores y clientes que llaman fuera del horario central del Servicio y con el horario extendido de atención en guardias.

*Se siguió trabajando para mejorar el sistema de comunicación con la firma Danone para la recepción de información sobre productos nuevos.

*Se redujo al mínimo la impresión de planillas para continuar racionalizando recursos.

*Se cambió los monitores de las terminales mejorando la distribución del espacio de trabajo.

*Se colocó un panel en las paredes para aislar la oficina de los sonidos externos.

*Se incorporó una persona más al sector aumentando la cantidad de operadores en atención.

Departamento Técnico

Durante el año 2010 se continuó con la tarea de capacitación y actualización constante.

También se han realizado acciones conjuntas con el Depósito de Ventas Especiales, dando asistencia a escuelas e instituciones que en algún momento solicitaron nuestra atención, además de haber recibido la colaboración del Departamento de Información Nutricional, responsable en dar asistencia a profesionales de la salud.

Servicio al Productor

Desde el sector se continuó trabajando, como todos los años, en la actualización y mantenimiento de la Web Tambos.

Luego de haber lanzado la subpágina de insumos en el 2009, durante este año se incorporó la posibilidad de que los productores realicen sus solicitudes de pedidos por esta misma vía, como una forma de facilitar las gestiones para la compra de

insumos. Como parte de esta propuesta, se trabajó al mismo tiempo para que aquellos productores que contaran con carpeta financiera, pudieran consultar on line el estado de su documentación. Por otra parte, durante este año la página web de tambos sumó una nueva y útil herramienta de consulta y asesoramiento: la “Guía de Productos Veterinarios y Agroquímicos”, desarrollada gracias a los aportes y la aprobación de profesionales en la materia. Su importancia radica en el hecho de que para la empresa, el uso de este tipo de productos en animales cuya producción se destina al consumo humano, debe ser una acción a encarar con una gran responsabilidad. Además, en línea también con nuestra política de calidad y con el fin de realizar un constante monitoreo de la misma, se ha instalado en la página un sistema de alertas/semáforos que actúan para prevenir potenciales desvíos en los parámetros de calidad de las entregas, para análisis claves como temperatura y ring test, con vías a continuar incorporando a futuro nuevos análisis. Al mismo tiempo, el sitio continúa como siempre, con la atención constante de consultas provenientes de productores tamberos remitentes, a través del “Contáctenos” de la web (“Atención al Productor”) y telefónicamente, con el correspondiente seguimiento de cada caso hasta su resolución.

Asimismo, el mantenimiento del sitio incluye la publicación periódica de material de interés para el productor, como invitaciones a eventos, propuestas de capacitación, artículos técnicos, cronogramas de pago, información sobre el pago de subsidios, novedades en lo referente a asistencia financiera, etc. Gracias a este servicio, los productores tienen acceso a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Un ejemplo ha sido la invitación para productores que la empresa ha promovido, a fin de acceder a actividades desarrolladas en el marco de Mercoláctea 2010, el evento tecnológico y comercial de la industria lechera más importante de la Argentina y Sudamérica, como una forma de ratificar nuestro compromiso y voluntad de continuar acompañando a nuestros productores, a través de herramientas que permitan fomentar su superación constante.

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

En 2010 se continuó con los envíos de información por mail, dados los avances en las comunicaciones, el boom de las redes sociales y los cambios en los hábitos de los estudiantes, entre ellos el estudio de carreras a distancia.

Este año se trabajará de la misma manera, monitoreando constantemente nuevas tendencias en comunicación, necesidades de los estudiantes y avances de las redes sociales y demás plataformas digitales. Así, el material educativo respecto a procesos productivos, innovaciones de productos y áreas de la compañía, se seguirán actualizando de acuerdo a estos cambios y los propios de la empresa.

Sitio Web Institucional

En 2010 Mastellone Hnos. continuó actualizando y optimizando sus plataformas

digitales, con su Sitio Institucional (www.laserenisima.com.ar) como eje de las mismas.

Por otro lado, en su canal oficial de Facebook, se comunicaron todas las novedades de la empresa, como lanzamientos de productos, campañas publicitarias, recetas, encuestas de opinión, entre otros.

Para tener un contacto más cercano con los consumidores y usuarios de Internet, este año se comenzó a enviar un Newsletter Institucional vía e-mail. Este boletín informativo, con periodicidad mensual, llega a más de 10.000 personas registradas en la base de datos de la compañía. El contenido incluye novedades, lanzamientos de productos La Serenísima y recetas con los mismos.

Además, se continuó con las investigaciones de mercado entre los visitantes de la página web, para saber más de sus hábitos de consumo. Éstas generaron un total de 7.000 nuevos registrados en la base de datos.

Finalmente, además de las habituales actividades de mantenimiento y actualización de estos canales, se creó un microsite específico para Mundialito con toda la información del evento, las sedes, los resultados, fotos de la competencia, y un foro para que los chicos puedan interactuar. También, se renovó el exclusivo sitio de Mundo Junior, con la estética de los personajes de Disney, se rediseñó el sitio de Leche & Nutrición, y se rediseñó la estética del canal de La Serenísima en Youtube. Además, se incorporó este año como una nueva herramienta de difusión del programa “La Serenísima va a la Escuela”, la página oficial de la campaña www.lsvaalaescuela.com.ar.

Sistema de Gestión

De acuerdo al *objetivo N° 2* establecido en la política de calidad y medio ambiente, Mastellone Hnos. se compromete a **“Implementar y mantener un sistema de gestión, promoviendo la mejora continua”**. Para ello, ha implementado las siguientes acciones durante el 2010:

Mastellone Hnos. dio continuidad al programa de auditorías internas, involucrando a un total de 52 sectores de plantas donde se realizaron 75 auditorías, con la participación de 82 colaboradores que oficiaron de auditores internos.

Estas auditorías se dividieron en: 66 realizadas en la planta General Rodríguez, 3 en las plantas queseras de (San Luis, Trenque Lauquen y Leubucó) y 6 en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junín, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen.

Además se recibieron 14 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, Leche Ultrapasteurizada, Depósito Inteligente, Manteca y Crema, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta

Trenque Lauquen, Planta Leubucó, Plantas Clasificadoras de Mercedes y Trenque Lauquen.

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

Según lo expresado en el *objetivo N° 4* de la política de calidad y medio ambiente, asume el compromiso de **“Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad”**. Para ello, ha implementado las siguientes acciones durante el 2010:

Desarrollando mejoras en los Procesos

Continuando con la valiosa tarea de los equipos de mejora de procesos, este año trabajaron un total de 22 equipos, con la participación de 138 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos.

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

Sector	Descripción	Participantes	Fecha de Inicio	Estado
1 - Planta Armonía	OCR-Prepac	6	12/10/2010	En proceso
2 - Planta Armonía	OCR-Empaque	6	12/10/2010	En proceso
3 - Planta Armanía	CEP-Envasado y Empaque	8	07/06/2009	En proceso
4 - Botellas Plásticas	OCR-Botellas Plásticas	8	22/05/2009	En proceso
5 - Dulce de leche	Grupo de Seguridad	6	28/06/2010	En proceso
6 - Leche Estéril	OCR-TBA-8	7	01/10/2010	En proceso
7 - Leche Estéril	OCR-Chocolatería	7	27/09/2010	En proceso

	8 - Leche Estéril	OCR-Serac	9	07/06/2009	En proceso
	9 - Leche Estéril	OCR-Prisma	11	01/11/2009	En proceso
	10 - Manteca	OCR-Corazza 10gr	9	03/06/2010	En proceso
	11 - Manteca	RCA-Benhil 6	3	11/08/2010	En proceso
	12 - Manteca y Crema	Grupo de Seguridad	4	03/03/2010	En proceso
	13 - Manteca y Crema	Consumo de agua	5	27/11/2009	En proceso
	14 - Ricotta	OCR-Elaboración Ricotta	8	25/03/2010	En proceso
	15 - Ricotta	RCA-Encajonador	6	13/12/2010	En proceso
	16 - Ricotta	Grupo de Seguridad	6	03/12/2009	En proceso
	17 - Ricotta - Dulce	RCA-Desplazadores	5	12/07/2010	En proceso
	18 - Servicios Industriales/Compresores	Operaciones con Amoníaco	7	06/08/2009	En proceso
	19 - Ultra-Envasado	OCR -TBA-8	9	20/09/2010	En proceso
	20 - Ultra-Envasado	OCR-Prepac	9	24/09/2010	En proceso
	21 - Ultra-Tratamiento	OCR-Stork y Tanques	9	21/09/2010	En proceso
	22- Ultra-Envasado	CEP-Envasado y Empaque	8	13/04/2009	En proceso

Resultados	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía
	<p><u>La Serenísima “Libre de Humo”</u></p> <p>El personal de Relaciones Laborales en conjunto con el Personal de Servicio Médico coordinó 3 reuniones informativas, en las cuales se convocó a 112 empleados que según los registros padecían este hábito y de los cuales un gran número, de manera</p>

regular, salían de planta para fumar. En las mencionadas reuniones se los persuadió para que eviten esta costumbre, se les recordó los lineamientos de la empresa con el tema en cuestión y se les ofreció asesoramiento y apoyo desde el área de Servicio Médico para que desistan definitivamente en el hábito de fumar.

Indistintamente se continuó con la política que prohíbe fumar dentro de las instalaciones de Mastellone Hnos., cumpliendo con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de la Salud de Nación y de su programa de empresas “100% Libre de Humo de Tabaco”.

Servicio Médico

Durante todo el 2010 se efectuaron campañas informativas con el objeto de prevenir enfermedades estacionales, como la gripe y epidemiológicas, como el sarampión y el dengue. Para fechas conmemorativas como el 31 de mayo, día mundial sin tabaco, se realizó campaña en referencia a los riesgos del tabaquismo. A las acciones informativas se le sumó, como todos los años, la campaña de vacunación antigripal. La misma registro un alza del 78 %, alcanzando a 1695 empleados que accedieron voluntariamente a vacunarse.

Mundialito de fútbol La Serenísima

-En el año 2010 participaron en Argentina 9.224 chicos, más de 28.000 personas asistieron al evento.

-Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La final nacional se disputó en Buenos Aires, donde se consagró el Club Belgrano de Córdoba.

-En 2010 además, por cada persona que participó del evento, se donó 1 litro de leche a la Fundación PUPI, dirigida por el prestigioso futbolista Javier Zanetti.

-La página Web del Mundialito, desarrollada para tal fin, tuvo un total de 15.293 visitas en este período. Un 49% más que el año anterior.

Alimentos Funcionales

En el año 2010 ha desarrollado los siguientes alimentos funcionales:

- **Quesos Port Salut y Cremoso con Lactobacillus GG**
 - o Libre de Gluten
 - o 30 gr. de Port Salut o Cremoso cubren del 7 al 8% de las Proteínas, el 18% del Calcio y el 3% del valor calórico. (*)

- **Queso Port Salut Light con Lactobacillus GG**
 - o Dietético reducido en sus contenidos graso y calórico,
 - o Fortificado con Vitaminas A y D
 - o Libre de Gluten
 - o 30 gr. de Port Salut Light cubren: el 11% de las Proteínas, el 21% del

- Calcio, el 3% del Valor Calórico (*)
- 30 gr. aportan sólo 9,6 mg. de Colesterol

- **Queso Saint Paulin Light con Lactobacillus GG**

- Dietético sin sal agregada, reducido en sus contenidos grasa y calórico,
- Libre de Gluten
- 30 gr. de Saint Paulin Light cubren: el 11% de las Proteínas, el 21% del Calcio, el 3% del Valor Energético(*)
- Aportando sólo 9,6 mg. de Colesterol

(*) Recomendados por día, en base a una dieta de 2.000 Kcal.

- **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 grasa y calórico.

Sabores Multifruta y Ananá-Uva. Nueva fórmula con 25% menos azúcar.

Departamento de Información Nutricional (DIN)

-Capacitación a Profesionales de la Salud y Estudiantes: se brindaron 3 conferencias en Universidades Públicas y Privadas dictadas en Universidad Mazza de Mendoza, 1 en Santo Tomás de Aquino de Mar del Plata y 2 en la Católica de Córdoba.

-Charlas de capacitación en Hospitales, una en cada uno: Alvarez, Tornú, Rivadavia, Thompson, Pedro de Elizalde, Julio Méndez, Militar Central, Castex, Posadas, Misericordia, Niños de Córdoba, Notti de Mendoza, Privado de la Comunidad de Mar del Plata.

-Acciones en Jornadas de Asociaciones y Sociedades científicas: 2 reuniones científicas en la Sociedad Argentina de Nutrición, 2 tareas conjunta para elaboración de dietas que incluyan productos LS en la Sociedad Argentina de Obesidad y Trastornos de la Alimentación, 3 logos de la Sociedad en SERECOL - Sociedad Argentina de Cardiología.

-Colaboración en el armado de información nutricional a consumidores en la Asociación Argentina de Dietistas y Nutricionistas Dietistas.

-Participación en una conferencia en el Congreso de Pacientes en recuperación Cardiovascular (Hospital Universitario Austral - Pilar Bs. As.).

-Participación en distintas jornadas de pacientes Diabéticos, Celíacos con charlas educativas acerca de la nutrición apropiada para esas afecciones.

-Desarrollo de 2 folletos al año por cada producto funcional (extra calcio, hierro, deslactosada, Serecol 3, SER, Junior).

- 2 Congresos de Cardiología y 1 de Nutrición.
- 4 reuniones al año con los líderes de las sociedades de Cardiología, Nutrición y Obesidad.
- Se dieron 5 charlas de Información Nutricional en Hospitales.
- La investigación acerca del valor de saciedad de los quesos se realizó en tres etapas: Quesos blandos, quesos blandos y untables, quesos untables.

La Serenísima va a la escuela

En el año 2010, a través de La Serenísima va a la Escuela, se visitaron 100 colegios primarios de Capital Federal y Gran Buenos Aires, un 60% más respecto a la edición 2009. Más de 4.300 alumnos formaron parte del programa.

Museo de los Niños Abasto

El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros.

Desde su inauguración en junio de 2010, más de 280.000 personas disfrutaron de las distintas propuestas de juego que brinda el mismo.

Capacitación

Vinculación Empresa - Escuela

Se gestionaron y fueron aprobados créditos fiscales para la compra de equipamiento de las siguientes escuelas:

Establecimiento	Distrito
Colegio Parroquial San Carlos Borromeo	General Rodríguez
EET N° 1 Campanas al desierto	Trenque Lauquen
EET N° 1 Fray Luis Beltrán	Salliqueló
EET N° 1 Tres Lomas	Tres Lomas
EET N° 1 Eduardo Oliver	Lujan
EET N° 1 Algodonera Flandria	Jauregui
Centro de Formación Porf. 402	Trenque Lauquen
Escuela Especial N° 501	Cañuelas

Compra de Materia Prima Láctea

Durante el 2010 se realizaron las siguientes capacitaciones:

- ✚ “Servicio de Diagnóstico de Situación, Capacitación y Recomendaciones Técnicas en Calidad de Leche”: 11 (once) servicios de diagnóstico ofrecidos a productores remitentes; cada uno consta de 2 (dos) visitas al tambo.
- ✚ “Capacitación Práctica para personal rural de establecimientos lecheros en Crianza y Recría de Vaquillonas”: 5 (cinco) jornadas en el tambo anfitrión más tambos invitados.
- ✚ “Cómo minimizar los efectos del calor sobre la producción en vacas lecheras”: 5 (cinco) charlas abiertas más 2 (dos) jornadas de campo con análisis personalizado de la situación de tambos remitentes.
- ✚ “Puntos claves para la optimización de su silo”: 3 (tres) charlas abiertas más 2 (dos) jornadas de observación de un silo en un tambo remitente.

Comunicaciones Internas

Revista Interna: se han distribuido 6 ediciones de la revista Interna Entre Nosotros de frecuencia bimestral a todo el personal de la compañía.

Cartelera: Los mensajes de las cartelera internas se han renovado semanalmente y los referidos a los indicadores se actualizaron mensualmente.

Boletín Informativo: se han emitido 30 boletines informativos a todos los usuarios de PC, con diferentes contenidos: lanzamientos, campañas de salud, educación, ambiente, seguridad e higiene, novedades de la empresa, etc.

Folleto: se ha desarrollado una guía preventiva para la conducción segura de motociclistas y bicicletas y una referida a los alcances de la cobertura médica.

Campañas de Comunicación Interna

-Envases Post Consumo: Tal como se menciona en la temática Ambiental y a modo de incentivar y fomentar el acopio, durante el 2010 se enviaron 775 Kgs. de envases post consumo a las Plantas Sociales de CEAMSE.

-Vacunación Antigripal: Tal como se menciona en el informe, la misma registró un alza del 78 %, alcanzando a 1695 empleados que accedieron voluntariamente a vacunarse.

-Conducción segura de motociclistas y ciclistas: se han retirado 90 bandoleras, las mismas fueron entregadas a conductores de motos y bicicletas.

-Protectores oculares: Todo el personal de Producción recibió este elemento de seguridad que es de uso obligatorio.

Visitas a Planta

En el año 2010, se programaron a planta 3.772 delegaciones, esto representa un 10% más que en el año 2008 y un 20% más que el 2009.

-Es destacable el incremento de las visitas a nivel internacional, que se contactaron con la empresa a través de la página web aumentando un 12% respecto del año pasado. En este año, ha crecido la cantidad de visitas especiales y de instituciones del país, tanto educativas como de otras índoles (en su mayor parte, universidades y otras empresas). También se comenzó con un programa de visitas a planta para el personal externo a la empresa, que comercializa productos (Personal de supermercados).

-En 2010 el número de visitas asciende a 82.386 personas, esto representa un 27% más que el año 2009, donde la visitaron en todo el año 64.623 personas.

Donaciones

Las donaciones en 2010 se destinaron a casi 350 instituciones públicas y privadas. Las mismas se encuentran ubicadas en el Gran Buenos Aires 170, Capital Federal 42, General Rodríguez 81 e interior del país (Córdoba, Santa Fe, San Luis, Entre Ríos, Salta, Tucumán, Misiones, San Luis, La Pampa, Mendoza y Chaco).

A lo largo del año, se entregó:

- Leche Larga Vida: 31.216 litros
- Leche en Polvo: 6.393 kilos (lo que equivale a 351.615 litros).
- Dulce de leche: 4.383 kilos
- Leches Especiales: 3.485 litros (Junior, Serecol, Deslactosada)
- Queso: 201 kilos
- Otros (crema, manteca):833 litros

Pensando en la importancia que tiene la informática como soporte educativo, la empresa ha destinado 33 computadoras a escuelas ubicadas en General Rodríguez, Canals y Puan, para la creación de gabinetes informáticos, permitiendo al alumno tomar contacto con una herramienta útil para toda su vida y al docente utilizarla como un medio más innovador para bajar los temas curriculares.

Valoración del Consumidor

Servicio de Información al Consumidor/Cliente

*En el año 2010 aumentó el volumen de llamados en un 9,74%.

*Disminuyó la cantidad de reclamos de Ventas de 23.688 a 20.554 (13,23%).

*Aumentaron los llamados de consumidores de 22.263 en 2009, a 25.010 en 2010 (12,34%).

*Durante este año las consultas a través de la página de Internet aumentaron en un 12,56%. De 3.820 en año anterior a 4.300 en 2010.

*Se continuó con la práctica de acciones sustentables. Durante el transcurso del año se continuó con la racionalización de energía, reutilización de papel y se utilizó cestos para material reciclado.

Departamento Técnico

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

Como conclusión se puede decir que durante los primeros 9 meses del año 2010 hubo un promedio de 913 reclamos mensuales aproximados derivados al Departamento Técnico para su atención, obteniendo como resultado que el 97,75% fueron atendidos en menos de 16 días, superando la meta fijada para este período en un 97%.

Respecto a la conformidad obtenida de la atención, promediando el mismo período antes citado obtuvo aproximadamente un 97% de conformidad, superando la meta fijada de un 96%.

De este modo se puede decir que se ha cumplido con la meta e indicadores fijados, los que posiblemente serán ajustados para continuar con un proceso de mejora constante de calidad del sector.

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 2010 se alcanzó el 80% de ingresos al sitio, contando todos los productores que han ingresado al menos una vez desde que el sitio está en línea (2007). Los productores utilizan los servicios ofrecidos por la página como una herramienta de control y gestión, **manteniendo el ingreso mensual en un nivel sostenido que ronda el 68%**. Cabe señalar que se considera que se ha alcanzado el “techo” en el nivel de ingresos, debido a que el grueso de potenciales visitantes ya se encuentra efectivamente “navegando” el sitio, mientras que el porcentaje sin ingreso (un 20% aproximadamente) presenta limitaciones técnicas como falta de equipamiento o de conexión a Internet o no se encuentran familiarizados con las

nuevas tecnologías.

- **Más de 1.145 casos (consultas) Web recibidas y respondidas al productor**, con el correspondiente seguimiento en cada caso.

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

Efectuó **937 envíos** de las **1.539 consultas** que le fueron realizadas. Cabe destacar que las restantes correspondían a información confidencial o de otras áreas, por lo que fueron derivadas a las mismas.

Del total de los envíos de información el **87% fue concretado por e-mail** y el **13% restante por carta**.

Mastellone Hnos. envió **163 libros de *El Mundo de la Leche***.

Aunque recibió pedidos de varios puntos del país, predominaron los de la **provincia de Buenos Aires**, representado el **62% de los pedidos**. Un 33% provino de otras provincias como Córdoba, Santa Fe, Mendoza, Chaco, Salta, Entre Ríos, San Juan, Corrientes, Neuquén, San Luis, Formosa, Misiones, La Pampa, Río Negro, Chubut, Jujuy, Santiago del Estero, Santa Cruz, Tucumán y Catamarca. Por su parte, un 8% de las personas que se contactaron no informaron su lugar de residencia.

Mientras que en 2009 el tema más solicitado fue “Productos”, sobre todo en lo que respecta a su elaboración, maquinarias y composición, en 2010 se recibió un mayor número de consultas con respecto a la “Empresa”. Luego le siguieron el “Circuito productivo de la leche”, los “Productos” e “Información Nutricional”. Además, los estudiantes se interesaron también por cuestiones más específicas de la compañía. Así, consultaron por su Responsabilidad Social Empresaria, sus Recursos Humanos, el cuidado del Medio Ambiente, el concepto de Calidad, la organización del Área Comercial, la Comunicación con sus distintos públicos y su política de Seguridad Industrial.

La mayoría de los estudiantes que se contactaron con el Departamento de Información Estudiantil durante el último año fueron de **universitarios**, procedentes de carreras como Nutrición, Administración de Empresas, Comercialización, Relaciones Públicas, Ingeniería en Alimentos y Bromatología, principalmente.

Sitio Web Institucional

-El **Sitio Institucional** de La Serenísima (www.laserenisima.com.ar) recibió **375.838 visitas**, un **15% más** que en 2009.

-Entre enero y diciembre de 2010 el número de seguidores de La Serenísima en su **Página Oficial en Facebook**, aumentó notablemente, alcanzando los **11.317 fans**, un **742% más** que en 2009.

-Las Investigaciones de Mercado generaron **7.000 nuevos registrados** en la base de datos, a los cuales se les envía información.

- El **Sitio de Leche y Nutrición** recibió un total de **7.466 visitas**, lo que representa un 23% más de visitas que en 2009.

- El **Sitio de Leche y Calidad** tuvo **11.516 visitas** durante el año, lo que representa un 12% más de visitas que en 2009.

- El **Sitio de La serenísima va a la Escuela** tuvo **4.345 visitas** durante el 2010.

Sistema de Gestión

Como resultado de las mismas se mantiene la certificación de ISO 9001:2008 hasta diciembre del 2011 otorgada BVQI. Los sectores involucrados en la certificación de la Norma ISO 9001:2008, fueron Plantas Clasificadoras, Recibo de Leche, Plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5; Depósito Inteligente de Leche Estéril y Control de Calidad Gaona.

También se revalidaron por SENASA el sistema de seguridad alimentaria HACCP para las plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5, planta quesera Trenque Lauquen para la elaboración de quesos de pasta blanda y semiblanda.

Se incorporaron este año a la validación, los sistemas de Leche en Polvo de planta N° 3, Leche Estéril, Manteca y Dulce de Leche.

Por otro lado, se recibieron 4 visitas de seguimiento no programadas por parte del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI), donde se toman muestras del recibo de leche de planta central, con el objetivo de verificar un recuento de bacterias menor a 50.000 ufc/ml., medidos en la leche cruda previamente antes al inicio de la pasteurización.

Desarrollando mejoras en los Procesos

Los resultados obtenidos fueron mostrados a la Dirección Industrial en distintas presentaciones llevadas a cabo por los miembros de los equipos, donde nuevamente se genera la oportunidad de enriquecer, fortalecer y compartir las experiencias de cada uno de los participantes con sus pares y superiores.

Se comenzaron trabajos aplicando la metodología de 5S donde los colaboradores de los sectores deben aplicar en su lugar de trabajo un sistema de clasificación, limpieza, orden y mantenimiento de estos a lo largo del tiempo.

Los involucrados hasta el momento son:

Laboratorio Armonía, Mantenimiento Taller N°1, Taller N°2, Taller N°3 Taller N°4 y Mantenimiento Armonía, pero se está programando iniciar con estas actividades en los demás sectores.

	<p>Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño de todas las actividades que realiza, por medio de su página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna “Entre Nosotros”, folletos con aspectos nutricionales y científicos, boletín informativo y las carteleras de las plantas industriales.</p> <p>Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por medio del Servicio de Información al Consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas y el Departamento de Información Estudiantil de la compañía.</p> <p>Además, cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).</p>
--	--

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

<p>PRINCIPIO</p>	<p><i>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</i></p> <p><i>Principio 4: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.</i></p> <p><i>Principio 5: Erradicar el trabajo infantil.</i></p> <p><i>Principio 6: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</i></p>
<p>Acciones</p>	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <p>Mastellone Hnos. mantiene una fluida relación con el sindicato en todos los aspectos laborales y sociales y un estricto respeto por los derechos a la libre asociación, al diálogo y a la petición individual o colectiva. Todo esto se materializa en una conducta concreta: la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) mediante el cumplimiento de todos los beneficios que le son propios, más allá de los requerimientos legales.</p> <p>Para Mastellone Hnos. al ser el factor humano uno de los pilares fundamentales de la Compañía, no permite el trabajo forzoso y obligatorio. Trabaja diariamente para identificar cualquier condición insegura de trabajo que pueda atentar contra</p>

la salud y la seguridad de las personas en sus puestos y sectores de trabajo.

Históricamente no contrata a menores de 18 años. Conforme a lo que prevé la convención de la OIT N° 138 relativa a la edad de acceso al trabajo y con la incorporación de la empresa al Pacto Global, incluyó en su Código de Ética el mismo criterio para la contratación del personal. El compromiso con todas las políticas por parte de proveedores y de prestadores de servicio constituye un criterio de selección.

No efectúa ni apoya ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, remuneración, etc. Ofrece la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna.

Comprometida con la educación y el desarrollo, entrena a sus colaboradores para los nuevos desafíos que impone el nuevo mundo globalizado, permitiendo alcanzar los objetivos planteados, a través de la capacitación, la vocación por el trabajo, el esfuerzo y la dedicación.

Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

Desde Mastellone Hnos, los delegados gremiales, estrictamente proporcionales en número tal lo dispuesto por la ley vigente, desarrollan su actividad durante el horario retribuido. La comisión interna tiene acceso directo y constante a los jefes de plantas o sectores, al departamento de Relaciones Laborales y a la Gerencia y Dirección de Recursos Humanos.

La empresa integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera (CIL), que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez, este Centro es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88, y entre otras comisiones, tiene formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación.

Desde su área de Mantenimiento, coordina las tareas para mantener en buen estado de uso todas las máquinas e instalaciones concernientes a los procesos realizados en la compañía. Se organiza teniendo en cuenta los siguientes aspectos: planes de mantenimiento predictivos, correctivos y preventivos. Estas actividades se plasman en un sistema computarizado denominado MANTEC, en el cual basa su organización, asegurando la mínima ocurrencia de eventos no deseados. Las prioridades de realización de los trabajos se establece en función de la criticidad del equipo, la urgencia requerida, la disponibilidad del equipo, repuestos, etc.

Desde el departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007, trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para

tomar medidas preventivas.

A través del Departamento de Empleos, tiene por política seleccionar e incorporar al candidato más apto para cada posición, con la única restricción de no emplear a menores de 18 años para tarea alguna. Tanto mujeres como hombres participan de este proceso, determinando la igualdad de oportunidades, en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo.

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

La empresa se preocupa por brindarle a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, una remuneración adecuada; actividades de capacitación y demás beneficios que fortalecen el sentimiento de pertenencia.

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

La empresa exige a todo el personal contratista que desarrolle actividades en cualquiera de sus plantas, la presentación de toda la documentación laboral que lo habilite a trabajar en relación de dependencia.

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

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

De acuerdo a los compromisos enunciados se realizaron las siguientes acciones durante el año 2010:

Relación Gremial

*Continuó reforzando las relaciones y la comunicación directa entre el Departamento de Recursos Humanos y la Comisión Directiva del sindicato. El personal de Relaciones Laborales de la empresa llevó adelante reuniones permanentes con el cuerpo de delegados con el objeto de consensuar los lineamientos referentes a las condiciones laborales. A través de las mismas se intenta asegurar condiciones favorables de trabajo y sumar beneficios que colaboren con la calidad de vida de nuestros colaboradores.

*Continuó en el 2010 con el beneficio social del “Porteño Atlético Club” de la localidad de General Rodríguez, para todos los empleados y su grupo familiar. El objetivo del mismo es ofrecer un espacio verde y de esparcimiento, para que

puedan realizar actividad física junto a su familia.

Equiparación Salarial

Mastellone Hnos. es parte integrante en las negociaciones paritarias nacionales, por medio de las cuales en el mes de agosto, luego de intensas negociaciones, se benefició a los empleados, encuadrados en el convenio 2/88, con un incremento del 40% sobre sus haberes básicos. Respetando la política de no discriminación en ninguna de sus formas, la empresa hizo extensivo el aumento a sus empleados que se encuentran fuera de convenio.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

Partiendo de la premisa de que todos los accidentes son evitables, investiga y analiza todos los incidentes y accidentes de trabajo, del mismo modo que los accidentes materiales, de manera de averiguar las causas que lo originaron y tomar acciones para evitar su reiteración.

Continúa trabajando con la modalidad de los grupos interdisciplinarios de trabajo en las plantas y/o sectores con mayor siniestralidad, relevando las actividades que realiza el personal día a día con el fin de detectar posibles oportunidades de mejora y concientizándolo respecto al trabajo seguro.

De manera de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo fija objetivos cuantificables, partiendo de los indicadores de siniestralidad comúnmente utilizados por los organismos de control y aseguradoras de riesgos del trabajo.

Por otro lado, cada planta lleva un Plan de Mejora, el cual es alimentado con medidas preventivas que surgen de los grupos de trabajo y medidas correctivas que surgen de eventos, incidentes o accidentes. Dichos planes, se actualizan periódicamente y en ellos figuran los responsables de seguimiento de las tareas y los plazos estimados para su realización.

Toda la información en lo que respecta a prevención de accidentes, los documentos de relevamientos de Riesgos, resultados obtenidos y planes de mejora, así como los procedimientos ante emergencias, están al alcance de todo el personal de la compañía.

Los accidentes In-Itinere, los cuales ocurren en el trayecto desde el domicilio del trabajador a la empresa y viceversa, preocupan del mismo modo que los accidentes de trabajo. La falta de conciencia de muchos conductores, la falta de control en la vía pública, las malas condiciones en que se encuentra el pavimento, entre otras cosas, son los causales de estos accidentes. Por tal motivo proyecta para el año entrante capacitar al personal que circula en motos o bicicletas (vehículos más vulnerables, a la vez de ser los que mayormente estuvieron

involucrados en los accidentes) sobre los conceptos de manejo defensivo, lo mismo con los sectores que puedan controlar el cumplimiento de estas acciones por parte del personal que se moviliza en estos vehículos, además de realizar otras actividades al respecto con todo el personal.

Contra el Trabajo Infantil

*En carácter de miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil, Mastellone Hnos. continuó fortaleciendo el compromiso asumido.

Durante el año 2010, trabajó en:

-*Campaña de concientización* realizada en forma interna en la empresa a través de carteleras y revista de comunicaciones internas.

-*Realizó donación de 30 Kg. de leche en polvo para el “Proyecto Jardines de Cosecha”*, espacio para atención de niños pequeños de la zona tabacalera de Salta y Jujuy, conformado a partir de la alianza de empresas de la Red.

*Entrega el Código de Ética a nuevos proveedores. Esto, si bien, no los obliga a cumplirlo les da un lineamiento de los principios que se transforma en uno de los criterios para la contratación.

Inclusión de personas con dificultades visuales

Desde abril del año 2005, la empresa trabaja con un panel sensorial externo a cargo de la Consultora STG. Este panel está conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es liderado por un profesional vidente entrenado para tal fin.

Mastellone Hnos. desarrolla este programa sostenido por una necesidad mutua, ya que poner en acción el Panel no sólo es generar oportunidades de trabajo adecuadas para personas con dificultades visuales, a las cuales le mejora su calidad de vida, sino poder dar provecho a su mayor sensibilidad gustativa y olfativa.

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

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

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

Si bien la empresa encontró un espacio altamente competente a la hora de evaluar sus productos, los integrantes del panel accedieron a un trabajo digno, en el cual se valora su condición, siendo esto un camino para su desarrollo laboral y personal.

Capacitación de Personal

Para dar continuidad y cumplimiento a los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente “Capacitar y entrenar a nuestro personal”, durante todo el 2010 se generó conciencia y aprendizajes sobre calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria, producción, mantenimiento y protección del medio ambiente.

Se continuó trabajando operativamente en base al procedimiento específico de capacitación MH-PE-RHC-001 planteando su revisión para el 2011. Se analizarán nuevamente las metodologías del proceso de enseñanza-aprendizaje instalado en Mastellone Hnos, afianzando el armado del plan de formación teniendo en cuenta los requerimientos de capacitación para cada puesto, la política de calidad y los objetivos que de ella se desprenden, así como también los requerimientos de la Dirección u otros Departamentos. Además se considera como fuente de detección, lo consignado en las evaluaciones de desempeño inicial y anual.

Siguiendo con el desarrollo y calificación del personal, mantiene la fortaleza más importante de aumentar gradualmente el armado y dictado de los cursos de forma interna, con instructores de los diferentes sectores, que son los especialistas en diversas temáticas dictadas. Esto permite generar un valor agregado en los colaboradores sintiéndose reconocido entres sus pares y aumentado su compromiso con la organización.

Además, el DIN ha brindado charlas de capacitación sobre el Lactobacillus GG a los colaboradores del área Comercial en el interior del país y colaboró cuando las circunstancias lo requerían con las áreas de: Servicio de Información al

Consumidor, Departamento Técnico, Días y Aseguración de la Calidad. También las asesoras nutricionales han desarrollado notas para la sección de salud de la revista interna Entre Nosotros.

Beneficios para el personal

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

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

- Préstamos personales con tasas preferenciales en comparación con el mercado de crédito.
- Sorteo de computadoras Hewlett Packard Pavilion para el Día del Niño en todas sus Plantas, para todos los empleados con hijos de hasta 13 años de edad (notebook o pc a elección del empleado). También se hizo entrega de kits con golosinas para cada niño.
- Mochilas, útiles escolares y guardapolvos para los hijos de los trabajadores que cursen hasta el 7° grado de la enseñanza obligatoria.
- Canasta de productos navideños para los empleados y la opción de canastas para empleados o algún familiar celíaco.
- Edición bimestral de la Revista Interna “Entre Nosotros” de entrega gratuita y personalizada.
- Obsequio de cumpleaños. Este año entregó una linterna Mini Mag Light color negra con estuche, para los hombres y el mismo objeto pro en color colorado, para las mujeres. Ambos obsequios llevan impresos el nombre del empleado y el logo de la empresa.
- Servicio de cobertura de salud para el personal.
- Menú diario y sin cargo para el personal que incluye variedades para los celíacos.
- En 2010, con gran esfuerzo se alcanzó el beneficio del refrigerio a otras instalaciones de la Empresa como a las oficinas de ventas y el depósito de la Ciudad de Buenos Aires.
- Ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio.
- Cajero automático en planta para evitar el traslado del personal para cobrar la remuneración y asegurarse que la extracción se realice con seguridad.
- Máquinas de café y golosinas en todos los sectores, para el consumo de los empleados.
- Heladeras con productos de fabricación propia para consumo interno distribuidas por toda la planta sin costo ni límite alguno.
- Compra de Repuestos y contratación de seguro para el automóvil a través de ConSer S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida.

Desde el departamento de Remuneraciones y Beneficios continúa con el compromiso planteado desde la responsabilidad social empresaria; a través de

	<p><i>beneficios que permitan fortalecer el vínculo con los empleados y sus familias.</i></p> <p><u>Sistema de Gestión</u></p> <p>De acuerdo al <i>objetivo N° 7</i> de la Política de Calidad y Medio Ambiente, ha desarrollado las siguientes acciones:</p> <p>Para todos los proveedores que presten servicios a Mastellone Hnos., la empresa tiene establecida una serie de requisitos, los cuales deben ser cumplidos por los proveedores previos al desarrollo de sus actividades. Como medida para monitorear el cumplimiento de los mismos, dicha información se vuelca a un Sistema Electrónico que controla el ingreso a la planta.</p> <p>El propósito es garantizar que los proveedores ingresantes cuenten con las medidas de seguridad y medioambientales acordes a la actividad realizada y asegurar que todo el personal se encuentra dentro del marco legal correspondiente. De esta manera, aquellos que no cumplan con la documentación correspondiente tendrán restringido su ingreso.</p> <p>Como herramienta de fortalecimiento para la concientización de contratistas, Mastellone Hnos. confeccionó un material que incluye los temas de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad (CA-FO-IIC). En el mismo se detallan los cuidados que estos deben tener para asegurar la ejecución de la tarea de manera segura, determinando cuales son las actividades que impactan al medio ambiente y los cuidados a tener en cuenta; así como el estricto cumplimiento de las normas de higiene para garantizar la calidad de nuestros productos. El folleto es entregado de forma personalizada en la portería de planta, previo al ingreso a la empresa.</p> <p>Como punto de partida, realiza charlas para el personal contratista con el fin de transmitir estos conceptos y distribuye el material. Además de ello, para aquellos contratistas que trabajan permanentemente en planta, realiza actividades de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura y Gestión Ambiental, de igual forma que la realizada para el personal propio de Mastellone Hnos.</p>
Resultados	<p>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>
	<p><u>Relación Gremial</u></p> <p>*Durante el período 2009-2010 no se realizaron acciones gremiales de ningún tipo en contra de la Compañía. El año se caracterizó por el diálogo diario con los delegados gremiales y la toma de decisiones consensuada de situaciones potencialmente conflictivas. El principio de la empresa de apoyar la libertad de afiliación se ve reflejado en el alto porcentaje de empleados dentro de convenio que alcanzan los 2450 colaboradores, de los cuales el 77,75% esta afiliado al sindicato.</p> <p>*En este periodo alcanzó los 332 socios titulares, lo que significó la inscripción de</p>

93 nuevos afiliados, cubriendo un universo de 1131 colaboradores contando al grupo familiar. Esto implica un 45% por encima de las altas registradas en el año anterior.

Equiparación Salarial

Como se mencionó anteriormente, se hizo extensivo el porcentaje de aumento establecido por convenio a los 656 empleados que se encuentran fuera de esta categoría, equilibrando de esta manera las remuneraciones entre ambos grupos. El aumento se liquidó escalonado en dos cuotas, una en el mes de noviembre (15%) y otra con la liquidación de los sueldos de enero del 2011 (25%). A los 2450 colaboradores dentro de convenio, se les abonó progresivamente de acuerdo a lo establecido en las paritarias, las cuales definieron incrementos paulatinos desde el mes de agosto hasta diciembre.

Situaciones de Riesgo para la salud de las personas

-En el transcurso del año 2010 se evidenció una reducción considerable de los accidentes de trabajo con baja laboral. Puntualmente, el Índice de Incidencia, el cual refleja la cantidad de accidentes por cada mil trabajadores expuestos, bajó en un 22% con respecto al año 2009. Un aporte importante a esta mejora lo hicieron las plantas de General Rodríguez y Trenque Lauquen.

-A nivel general, y al igual que el año anterior, predominaron los accidentes con lesiones músculo-esqueléticas, es decir, aquellos vinculados a esfuerzos al levantar objetos o maniobrar con herramientas, falsos movimientos o malas posturas. Por tal motivo, a partir del año 2010 implementa un programa Integral de Ergonomía en los puestos de trabajo, con el fin de analizar la necesidad de modificaciones estructurales, realizar cambios en la operatoria o promover la rotación de puestos, partiendo siempre de una evaluación de aptitud física del trabajador.

-Los accidentes por contacto con productos químicos, causados principalmente por salpicaduras durante el lavado de instalaciones, continúan disminuyendo luego de que en años anteriores predominaran. Esto se debe a la intensificación del uso de elementos de protección personal por parte del personal expuesto y la corrección de condiciones que los originan (asegurando hermeticidad de los equipos, reemplazando tareas de dosificación manual por bombas dosificadoras, evitando rebalses de tanques con la colocación de sensores de nivel o aumentando su capacidad, etc.).

Contra el Trabajo Infantil

Mastellone Hnos. no emplea a menores de 18 años para tarea alguna.

Reclutamiento de Personal

Las fuentes que utiliza para reclutar personal en el año 2010 fue de: 14% Universidades y Escuelas, 45% de Agencia, 3% de Avisos, 1% de otras fuentes Y 36% de personal de servicios de terceros. Si bien mantiene las mismas fuentes de reclutamiento, incrementó la búsqueda por agencias.

En el año 2010 de un total de 252 ingresos, 11 fueron de sexo femenino.

Inclusión de personas con dificultades visuales

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

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

Capacitación de Personal

-Los cursos realizados durante el período fueron 756. Se desarrollaron en 5497 horas, abarcando áreas temáticas diversas (Calidad, BPM, medio ambiente, seguridad e higiene, producción, mantenimiento, sistemas, etc.) y obteniendo un total de 35.570 H/H.

Participaron de la actividad más de 6.094 personas.

-El desarrollo de cursos internos se incrementó en un 3% respecto al periodo anterior, siendo el total el valor más alto de los últimos 10 años.

-Charlas de capacitación sobre el Lactobacillus GG en cada depósito del interior, excepto en Mendoza y Neuquén que se dictaron 2.

Beneficios para el personal de Mastellone Hnos.

Durante el 2010, Mastellone Hnos. ha logrado superar una vez más los objetivos establecidos a fines de año anterior. Superando en su gran mayoría los valores alcanzadas en el 2009 en lo que a beneficios para el personal se refiere.

* Los préstamos personales aumentaron en más de un 20 % en la cantidad de personas beneficiadas, alcanzando un valor total de \$2.985.170 (pesos) reflejando un incremento del 10% en el capital invertido. Préstamos que fueron destinados para la remodelación de viviendas, adquisición de automóviles, compra de mobiliario y electrodomésticos entre otros.

*El refrigerio a otras instalaciones de la empresa como a las oficinas de ventas y el depósito de la Ciudad de Buenos Aires, donde alcanzó los 856 refrigerios mensuales y están trabajando para cubrir todas las sucursales de la compañía.

Detalle de Beneficios	Cantidades Alcanzadas 2010
Préstamos Personales	496
Computadoras	45
Kit de Golosinas	2596
Kit Escolares	1199
Cajas Navideñas	3.286
Revista Bimestral	3.020
Obsequios de Cumpleaños	3.024
Cobertura de Salud	13.543
Menu Diario del Comedor *	1.015
Refrigerio Deposito Albariño*	856
Ajuares de Nacimiento	181
Obsequio casamiento*	\$38.307,60
Café y Snacks	\$ 746.883,27
Productos Consumo Interno	\$ 260.035,00
Sistema de Seguros*	353

*Menú Diario Comedor: Cant. Diarias / Suma Invertida \$3.115.883,58

*Deposito Albariño: Cant. Mensuales

*Revista Bimestral: Cant. Bimestrales

*Obsequio casamiento: total anual

*Sistema de Seguros: Cant. Empleados

	<p><u>Sistema de Gestión</u></p> <p>*Con respecto a la <i>capacitación de contratistas</i> Mastellone Hnos. continúa las acciones obteniendo el siguiente resultados:</p> <p>De acuerdo a los índices se realizó la entrega y comprensión del folleto de inducción de contratistas CA-FO-ICC revisión 03 a 53 nuevos contratistas.</p> <p>El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros”, el boletín informativo, folletos y las carteleras institucionales.</p> <p>Además difunde las acciones a través de la página web: www.laserenisima.com.ar, canalizando todo tipo de inquietudes y consultas que puedan surgir.</p>
--	--

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

PRINCIPIO	<p><i>Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 9: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</i></p>
Acciones	<p>Nuestro Compromiso o Política</p> <p>Mastellone Hnos. asume el compromiso, como empresa nacional, ligada al desarrollo del país y crecimiento de su gente, que sus procesos de elaboración de productos lácteos, distinguidos por su calidad y satisfacción de los requerimientos de sus consumidores, se realicen en el marco de las buenas prácticas para el logro del desarrollo sustentable. Es así que, su Política de Calidad y Medio Ambiente, como así también su Código de Ética, reflejan este compromiso, integrando a todos los empleados, proveedores y comunidad en las acciones para su logro.</p> <p>Otro fuerte compromiso vinculado con la temática ambiental, lo constituye su interés hacia la generación de una mayor conciencia ambiental, no solo con su gente, sino de la comunidad. Entendiendo que solo a través del compromiso de todos, se puede llegar al logro de un desarrollo sustentable que permita a cada generación satisfacer</p>

sus necesidades actuales, sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones. Para ello funda alianza allí donde considera que los esfuerzos se potencian, incrementando la posibilidad de alcanzar el objetivo buscado.

Estos compromisos sumados a la calidad de productos que elabora y las actividades que desarrolla en beneficio de la comunidad son los pilares que la sostienen a través de los años, enmarcándose como una empresa socialmente responsable.

Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

Su estrategia de negocio es la transparencia de sus operaciones, motivo por el cual y basados en su responsabilidad empresaria, implementa **Sistemas de Gestión “Certificables”**, como las Normas Internacionales **ISO 9001 e ISO 14001**. Consecuentemente, desde las áreas de Gestión, Ambiente, Mantenimiento, Ingeniería y Servicios junto al área Industrial, adopta medidas, acciones y/o herramientas que, plasmadas en instructivos y procedimientos **“auditables”**, apuntan al control de los aspectos más significativos de cada proceso, como así también, a la implementación de tareas para el logro de la mejora continua.

Dada las características de su actividad, las acciones vinculadas a la protección del recurso hídrico como a la correcta disposición de sus residuos se constituyen en los aspectos necesarios de su gestión ambiental y las mismas deben adecuarse a las situaciones del momento, año tras año, buscando la implementación de las mismas en todas las áreas de la Compañía.

A fin de estar a la vanguardia en lo que a desarrollo sustentable se refiere, es miembro activo del Consejo Empresario para el Desarrollo Sustentable y a través del cual colabora con los Organismos de Gobierno, para el análisis de las problemáticas nacionales, brindando su visión sectorial en los proyectos normativos propuestos en busca de una solución.

Vinculado con su Responsabilidad Social Empresaria ligada específicamente a los temas ambientales pone en práctica proyectos que puedan integrar a parte de la comunidad con el objetivo de mejorar la calidad de vida de quienes participen del mismo.

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

Durante el año 2010 se realizaron actividades vinculadas con:

- 1) *Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.***

Complejo Industrial General Rodríguez

Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico

1.1. Consumo de agua. Bajo la consigna de “mejora continua” en el uso eficiente del consumo de agua, se han implementado diversas acciones con el objeto continuar en la optimización del uso del recurso hídrico. Dichas acciones, han devenido en una consecuente disminución en el consumo de agua de pozo y aumento en el uso de agua reciclada. Entre algunas de ellas, caben mencionar:

*Instalación de caudalímetros en diversas áreas:

- Bomba de Pozo N° 10 (Septiembre 2010): Equipo Krohne
- Leche Estéril (Septiembre 10): para la medición de agua desmineralizada.
- Caudalímetro Diessel IZM, compartido con la línea de leche.

*Reducción indirecta del consumo de agua por medio de recuperación de amoníaco en la Usina

*Recuperación de condensado de Leche en Polvo para el Sector Calderas

*Sector Manteca y Crema:

- Enclavamiento de las válvulas de agua con las bombas de crema.
- Colocación de carteles informando al personal del sector el consumo elevado de agua y la importancia del ahorro.
- Instalación de una electroválvula que corta el flujo de agua cuando la bomba de vacío esté apagada.
- Instalación de una electroválvula y temporizador a la máquina Gasti: a fin que el lavado de las bandejas metálicas tenga una pequeña frecuencia (trabaja 1 min. y para 3 min.) evitando de esta manera, se realice en forma continua el dosificado de agua.
- Regulación de la apertura de la válvula de ingreso de agua de red a la camisa del vacumatun del pasteurizador N° 4.
- Modificación de la frecuencia de lavado de los tanques 10 y 13 para el lavado ácido, de diario a semanal.

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 continuó junto al Departamento de Compras en la incorporación de productos químicos para mejorar la calidad de los productos de limpieza que utiliza la Compañía a fin de lograr un menor aporte de fósforo en el efluente líquido. Esta acción se trasladó a otras plantas de la Compañía en virtud a que prácticamente la totalidad de sus plantas cuentan con lagunas de degradación biológica y dicho elemento favorece la eutroficación de las aguas.

2) Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.

Incorporación de programas/acciones tendientes a fomentar una mayor

responsabilidad ambiental

2.1. Programas para el personal

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

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

Se propuso a los empleados que voluntariamente deseen colaborar, traigan de sus hogares al Complejo Industrial General Rodríguez, envases post consumo acondicionados¹ (limpios y aplastados) a fin de ser destinados a las Plantas Sociales de CEAMSE. Donde recolectores informales realizan tareas de separación/ clasificación de residuos para su posterior venta y reciclado. Aportando a la reducción de residuos que diariamente se destina a un relleno sanitario, sin dejar de lado el aporte económico que significa la venta de residuos reciclables para quienes trabajan en las plantas sociales.

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

2.1.b. Reciclado de Vasitos plásticos

El proyecto consiste en la segregación, acopio y posterior reciclado de los vasos plástico-tipo café- con el propósito de reducir el volumen de residuos enviados al relleno sanitario y a su vez, utilizarlos como materia prima con el objetivo de generar un ahorro energético. La iniciativa surgió con el fin de colaborar con el proyecto sustentable de un colegio secundario con el cual representaría a nuestro país en la Convención Ambiental de Beijing. El mismo, contemplaba destinar el beneficio económico obtenido de la venta del material reciclado al comedor-desayunador de una Parroquia. Finalizada la Campaña con el colegio, Mastellone Hnos. tomó la decisión de continuar con la tarea de reciclado. Sin fines de lucro y con intenciones de sumar a la participación voluntaria, invitó a la totalidad empleados administrativos y a los sectores productivos y de mantenimiento del Complejo Industrial General Rodríguez a participar de dicha actividad.

2.2. Información para los consumidores

Mastellone Hnos. consciente de la relevancia que implica la conservación de los bosques como fuente de oxígeno y biodiversidad para la población actual y generaciones venideras, ha incorporado en los envases tetra brik que así lo ameriten, el sello FSC (Forest Stewardship Council - Consejo de Administración Forestal). En vistas que la principal materia prima de dichos envases es la fibra de papel - procedente de la madera-, la obtención de este sello certifica que los componentes forestales utilizados para fabricarlos proceden de un bosque -o plantación- donde se

	<p>ha realizado una gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable. De esta manera, a través del envase se intenta fortalecer el concepto de responsabilidad medioambiental en el consumidor.</p> <p>3) Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p> <p>Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente.</p> <p>En el marco de una futura ley de envases post consumo, continúa trabajando conjuntamente con el gobierno y proveedores.</p> <p>En función a los lineamientos de esta ley, realizó contactos con empresas recicladoras a fin de implementar a futuro un circuito de recolección de los residuos de sachets post consumo (envase de mayor puesta en el mercado) a fin que, a partir de nuevos procesos tecnológicos, poder extender su vida útil, transformándolos en materia prima para otros procesos.</p> <p>Además se trabajó con los proveedores para la reducción de uso de materiales de empaque:</p> <p>a) Reducción del espesor en los sachets para leches fluidas (3ras marcas: Se redujo e espesor de 100 a 85 micrones en los sachets destinados a 3ras marcas para las cuales se envasan alrededor de 68 millones de litros anuales</p> <p>b) Reducción de la cantidad de pliegos de papel en las bolsas para leche en polvo: Se reemplazó el uso de bolsas con 3 pliegos de papel por el de bolsas con solo 2 pliegos, reduciendo de esta forma la cantidad de papel kraft utilizado.</p> <p>c) Reducción del tamaño de las cajas para la exportación de queso Reggianitto y para la exportación de dulce de leche: Aunque MHSA no utiliza gran cantidad de estas cajas, ya que las exportaciones de estos productos no son numerosas, se ha trabajado con la misma premisa de un uso eficiente y sustentable de los materiales para empaque.</p> <p>d) Modificación en la estructura de los laminados para quesos: Se reemplazó el uso de un film trilaminado para envasar los quesos feteados por un bilaminado con mayor rendimiento.</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 2009. Las mismas se vinculan con el</p>

aumento en la utilización de agua reciclable y la disminución de la extracción del agua de pozo. A continuación se detalla dicha evolución:

	2010
Disminución del consumo de agua de pozo. Porcentaje (%) de Mejora respecto a 2009	2%

Consumo de agua Gral. Rodríguez	2009 m3/mes	2010 m3/mes
Agua de Pozo	254.671	248.380
Agua Reciclada	112.656	120.041

	2010
Porcentaje (%) de Mejora en el utilización del Agua reciclable respecto a 2009	7%

Tal se puede observar a continuación, la relación entre el consumo de Agua de Pozo y Agua Reciclada también ha evolucionado positivamente durante el período 2009-2010:

Uso del Agua Gral. Rodríguez	2009 %	2010 %
Agua de Pozo	69	67
Agua Reciclada	31	33

Como Indicador de la mejora en el uso eficiente del recurso el indicador Consumo de Agua /Ingreso de Leche, en General Rodríguez mostró una mejora:

ÍNDICE (Consumo de Agua-Ingreso de Leche)	2009	2010
Agua (m3 de pozo y reciclada)	367.327	368.421
Ingreso de Leche (m3)	142.440	139.882
ÍNDICE	0.69	0.67

1.2. Generación de efluente líquido

En lo que respecta a la disminución del aporte de fósforo en el efluente líquido , si bien la actividad se implementó en todas las plantas de la Compañía; se informarán a continuación a modo de referencia -por ser el de mayor envergadura-, los resultados en el Complejo Industrial de General Rodríguez.

Aporte de P (concentraciones gP/kg de pto.)	
2009	6.960
2010	4.750
Porcentaje (%) de Mejora con respecto al año 2009	32%

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

2.1.a. Campaña de Reciclado de Envases post consumos

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

Resultados de la Campaña: Durante el 2010, se enviaron 775 Kgs de envases post

consumo a las Plantas Sociales de CEAMSE. A modo de incentivo y con intenciones de fomentar el acopio, MHSA informa mes a mes los resultados obtenidos publicándolos en sus Carteleras.

2.1.b. Reciclado de Vasitos plásticos

El acopio de los residuos de vasos plásticos se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez. Durante el período 2009-2010, MHSA ha enviado a reciclar:

Año 2009	Año 2010	Mejora
810 Kgs	1260 kgs	55.5 %

2.2. Información para los consumidores

A partir de los meses de noviembre y diciembre la totalidad de las leches ultra en envase tetra brik que salieron al mercado fue de 9.642.910 envases. Todos contaban con el sello FSC Mixed Sources (Fuentes Mixtas). Durante el año 2010, el número de envases puestos en el mercado con el sello FSC Mixed Sources ascendió a 79.368.376 unidades.

3) Desarrollo de tecnología respetuosa con el medioambiente.

Desarrollos realizados para la reducción de uso de materiales de empaque y sustentabilidad ambiental:

a) La reducción del espesor en los sachets para leche fluidas (3ras marcas), permitió reducir el uso de polietileno en los sachets en 75.000 kgs. por año.

b) La reducción de la cantidad de pliegos de papel en las bolsas para leche en polvo ya se hizo efectivo para las bolsas de uso interno de 72.000 bolsas anuales.

c) La reducción del tamaño de las cajas para la exportación de queso Reggianito y para la exportación de dulce de leche, redujo el consumo de cartón en un 5 y 10 % dependiendo el producto.

d) La modificación en la estructura de los laminados para quesos redujo el consumo de plástico en un 20% permitiendo reducir este en 5.000 kgs. anuales.

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

Además en la página Web hay una reseña general de la gestión ambiental de la

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

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

En la web institucional www.laserenisima.com.ar

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

	<p>la empresa. Para ello, realiza la evaluación del desempeño, requisito esencial para la calidad y transparencia en el trabajo, para el desarrollo personal (fortalezas y debilidades) y para sustentar un sistema de remuneraciones equitativo. Entendiendo que una evaluación del desempeño justa y fundamentada además de ser una necesidad para toda persona que trabaja como colaborador en una empresa, refleja una transparencia en el accionar diario de todos los que hacen a la Compañía.</p> <p>Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso de actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la compañía.</p> <p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p> <p><u>Código de Ética</u></p> <p>Continuando con la línea establecida de su Código de Ética, llevó a cabo diversas actividades en pos de trabajar de acuerdo a los principios y valores acordados:</p> <p>*No acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, que se ofrezcan, directa o indirectamente, con el fin de conseguir que haga o deje de hacer algo vinculado con la empresa o con el trabajo para la empresa o bien para influir sobre otra persona cuya actividad se vincule con la empresa.</p> <p>*Respetando el esquema impartido para los proveedores continuó remitiéndoles las respectivas comunicaciones acerca de la recepción y conformidad con el texto del Código.</p> <p>*Durante el 2010, siguió afianzando los valores y las conductas delineadas en el Código de Ética a través del trabajo conjunto del Comité y Recursos Humanos.</p> <p>*En el marco de su compromiso por promover los valores de la empresa y mantenerlos vigentes en las nuevas generaciones, desarrolló durante el año Talleres de Reflexión y Participación con el objetivo de generar un espacio para pensarse en su lugar de trabajo, teniendo en cuenta sus valores y actitudes con las que se desenvuelve diariamente, no sólo en el ámbito laboral, sino también en otros espacios de actuación.</p> <p>Este año, los mismos se realizaron en Planta San Luis y se está trabajando para extenderlo a otras plantas de la Compañía.</p> <p><u>Desempeño del Personal</u></p> <p>Es intención de la empresa año tras año mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad a la evaluación realizada.</p>
Re sul tad os	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

Código de Ética

Regalos: se ha disminuido el número de regalos recibidos durante el 2010.

Proveedores: Recibimos 45 firmas más de ratificación de los alcances del Código de Ética con el objetivo de sumarse en el espíritu del mismo.

Taller de Valores: Con el fin de afianzar tanto la filosofía de la empresa como los valores de nuestro Código durante 2010 se ha trabajado en talleres de valores, los cuales fueron dictados a empleados de la compañía perteneciente a distintos sectores.

General Rodríguez

Cantidad de Cursos : 77

Cantidad de Participantes 530

Duración del curso (hs.): 3hs.

Hs./Participante: 1566

Mastellone San Luis

Cantidad de Cursos : 5

Cantidad de Participantes: 36

Duración del curso (hs.): 3hs.

Hs./Participante: 108

Desempeño del Personal

Total de personal evaluado en el año 2010: 2735 personas, un 3 % más respecto al 2009, dando conformidad el evaluado.

El desempeño de dichas acciones se comunica a través de la revista interna “Entre Nosotros” y el sitio web institucional de la empresa www.laserenisima.com.ar . Además las acciones vinculadas con el Código de Ética se pueden canalizar a través del Comité de Ética.

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

En la web institucional www.laserenisima.com.ar