



# REPORTE DE Sustentabilidad

2013

Grupo Mastellone



# Contenidos

- 04. Presentación de nuestro Presidente.
- 05. Mensaje de nuestro referente de RSE.

**06.**  
capítulo uno



## El Grupo Mastellone

- 08. Presentación del Grupo.
- 09. Nuestra Visión y Misión. Participación de nuestros asociados.
- 10. El Gobierno Corporativo.
- 12. Estructura Organizativa.
- 14. Ética empresarial.
- 17. Principales asociaciones de la Compañía.

**18.**  
capítulo dos



## Nuestros productos y su contribución

- 21. Las instalaciones y sus principales actividades.
- 23. La calidad. Aspecto clave y característico de Mastellone Hnos.
- 27. Marketing responsable.
- 35. Mercados que abastece.
- 39. El impacto de nuestro desempeño.

**42.**  
capítulo tres



## Perfil del Reporte

- 44. Alcance y cobertura geográfica. Proceso de elaboración.
- 45. Nuestros grupos de interés.
- 46. Canales de diálogo y compromisos de la Compañía.
- 48. Metodología aplicada para la definición de los contenidos del Reporte.
- 50. Mapeo de los aspectos de materialidad.

**52.**  
capítulo cuatro



## Mastellone Hnos. y La Sustentabilidad

- 54. La sustentabilidad en Mastellone Hnos.
- 55. Nuestra gestión. Nuestro desempeño económico.
- 59. Nuestro desempeño ambiental.
- 73. Nuestro desempeño social.

**130.**



## Desafíos para reportes futuros

- 133. Índice de contenidos.
- 143. Informe de verificación externa.
- 144. Sugerencias y opiniones.

## Presentación de nuestro Presidente

### Estimado/as:

Presentamos con orgullo el segundo Reporte de Sustentabilidad del Grupo Mastellone, que resume nuestro desempeño económico, ambiental y social en 2013. Este año nos propusimos avanzar en el ejercicio de reporte sobre la base de las sugerencias de nuestros lectores, demás grupos de interés y nuestro verificador externo. Sus aportes nos han permitido evolucionar en cuanto a contenidos y estructura, tratando de responder con ellos a sus requerimientos y necesidades.

Ha sido un año desafiante desde nuestra gestión interna y desde el punto de vista económico en general; pero esto no ha sido impedimento para consolidar nuestro compromiso de mejorar la calidad nutricional de nuestros productos y con ello el bienestar de nuestros consumidores.

Firme con el compromiso de promover una alimentación nutritiva y saludable y sobre la base de nuestra política de RSE, continuamos trabajando en la innovación y desarrollo de alimentos nutritivos. En el año 2013 destacamos la incorporación de la vitamina B9 -también conocida como ácido fólico- en toda nuestra línea de leches enteras y parcialmente descremadas, ultra pasteurizadas y larga vida. La vitamina B9

resulta de suma importancia para nuestro organismo ya que es una vitamina del complejo B, necesaria para la correcta conformación de los glóbulos rojos y de las proteínas estructurales, que son la base para el crecimiento, desarrollo y mantenimiento de nuestro cuerpo. Internamente y en este marco, obtuvimos nuestra primera acreditación de "Lugar de trabajo saludable" por parte del Ministerio de Salud de la Nación y dimos continuidad a la capacitación de nuestros colaboradores, haciendo hincapié en la mejora de sus hábitos alimenticios, con el fin de formarlos como multiplicadores de buenas prácticas en sus hogares.

Fortalecimos, también, nuestro desempeño en gestión ambiental mejorando nuestros indicadores, mientras que continuamos trabajando estrechamente con la comunidad y demás grupos de interés en pos de la concientización y el cuidado del medio ambiente.

Llevar adelante la gran labor a la que Don Pascual Mastellone ha dedicado todo su empeño y vida y que hoy me ha encomendado presidir, es una gran tarea que implica no sólo mucho trabajo, sino también una gran responsabilidad. No tengo dudas que gracias al esfuerzo y colaboración de

todos los que formamos "esta gran familia", como él solía decir, vamos a lograrlo. Siempre aspirando a la mejora y la innovación, bajo una filosofía de trabajo enmarcada en nuestros valores, ética y responsabilidad social. Nos encontramos sumamente agradecidos por permitirnos formar parte de su legado y por habernos facilitado no sólo nuestro desarrollo laboral, sino el más importante y sustentable de todos, el desarrollo humano.

Con intenciones de comunicar nuestra gestión, los invitamos a conocer y leer nuestro Reporte 2013. Los temas fueron abordados con responsabilidad y transparencia. La información publicada fue verificada externamente por profesionales de trayectoria, permitiendo a nuestros grupos de interés poder evaluar nuestro desempeño en materia de sustentabilidad.

Esperamos que los contenidos resulten de su agrado e interés. Sabemos que los desafíos por delante son muchos, pero trabajamos en ellos, nos proponemos metas con el compromiso de mejorar en pos de una gestión sustentable como único camino para alcanzar el éxito.

**José Moreno**  
Presidente

## Mensaje de nuestro referente de RSE

### Estimado/as:

Nos enorgullece año a año trabajar en el Grupo Mastellone, una empresa argentina líder, comprometida con el desarrollo sustentable de su país. Buscamos promover acciones concretas que vayan más allá de sus resultados económicos, cuyas consecuencias radiquen en el largo plazo, resultando positivas para sus grupos de interés y el medio ambiente que los contiene.

Bajo estos lineamientos, sobre la base de la norma ISO 26.000 y los 10 principios de Pacto Global, dimos continuidad a nuestras iniciativas implementadas en materia de sustentabilidad, consolidando nuestra gestión reflejada en las mejoras en las que hemos trabajado y en los resultados de los indicadores reportados.

A lo largo del año, hemos hecho hincapié en acciones junto con la comunidad para generar conciencia ambiental y promover hábitos de alimentación saludables. En la misma línea, e internamente, trabajamos con nuestros colaboradores como ejes multiplicadores en sus hogares en temas vinculados con: la adopción de hábitos nutritivos en su alimentación, una vida saludable, la seguridad alimentaria, el cuidado y la protección del medio ambiente, entre otros.

Ha sido un año complejo desde la gestión, con muchos cambios y retos por superar, pero trabajamos arduamente de manera que la coyuntura económica no afecte los planes que teníamos contemplados para el 2013. Por tal motivo, reconocemos y agradecemos a todos nuestros colaboradores, proveedores y clientes, quienes han participado y brindado sus aportes para lograrlo de manera transparente y clara, por medio de la redacción y publicación del presente Reporte. Y, por supuesto, agradecemos a nuestro querido Don Pascual Mastellone, quien ha trabajado y legado su tarea a todos nosotros, sus colaboradores. Sentando las bases de su gestión sobre la transparencia ética, la comunicación y la responsabilidad social que implica su accionar.

Esperamos que nuestro trabajo se manifieste en el presente Reporte y alcance sus expectativas. Ponemos a su disposición nuestras vías de comunicación (Facebook, You Tube, encuesta online en nuestro sitio web, papel al final del Reporte o el mail: [rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar](mailto:rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar)) a los fines de recibir vuestros comentarios y sus sugerencias para continuar, así, mejorando año a año.

**Jorge Roldán**  
Director de Recursos Humanos



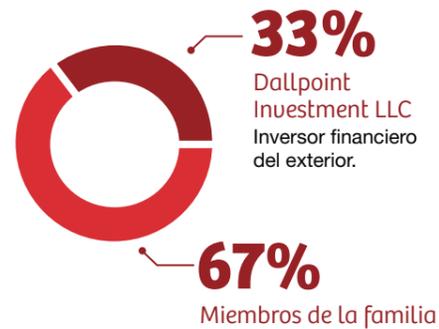
# 01. capítulo uno El Grupo Mastellone



# Presentación del Grupo

Fundada en 1929, Mastellone Hnos. es una Compañía argentina líder con 84 años de trayectoria ligada al desarrollo del país y distinguida por la calidad de sus productos, la innovación en cuanto a cambios producidos en la industria alimenticia y la confianza de sus clientes.

## Conformación societaria



La Compañía, es una sociedad controlante de las siguientes unidades de negocio:

- Con-Ser S.A. • Marca 4 S.A.<sup>(1)</sup>
- Marca 5 Asesores en Seguros S.A.
- Promas S.A. • Mastellone San Luis S.A.
- Compañía Puntana de Carnes Elaboradas S.A. (COPUCE)
- Leitesol Industria e Comercio S.A.
- Mastellone de Paraguay S.A.

Para conocer la historia de Mastellone Hnos. ingrese en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2012:

[www.laserenisima.com.ar/RSE/ReportedeSutentabilidad2012](http://www.laserenisima.com.ar/RSE/ReportedeSutentabilidad2012)



# Nuestra Visión y Misión

Visión

Ser la empresa láctea número uno a partir de la elaboración de productos con niveles de eficiencia similares o superiores al de los países más desarrollados en lechería.

Misión

Convertir a Mastellone Hnos., por medio de su marca La Serenisima, en una empresa reconocida nacional e internacionalmente por su competitividad, calidad de productos y servicio al cliente.

# Participación de nuestros asociados

En el año 2013, su partner adquirió la planta clasificadora de leche ubicada en la localidad de Ranchos, perteneciente a Mastellone Hnos. Esta planta estaba dedicada casi exclusivamente a la recepción de leche cruda que luego era destinada a la planta industrial de Danone. Durante este año, Mastellone Hnos. también le transfirió la propiedad de la marca Crecer destinada a leches y alimentos para bebés.



(1) Sólo representa la propiedad, administración y defensa de las marcas Ser y La Serenisima, con lo cual no corresponde su desarrollo a gestión e indicadores.

# El Gobierno Corporativo

“La Gobernanza de una organización es el factor más importante para hacer posible que una organización se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades y para integrar la Responsabilidad Social en toda la organización y sus relaciones”.  
Apartado 6.2.1.2. Norma ISO 26.000

## Miembros del Directorio

Nombre	Cargo	Independencia
Sr. José Arturo Moreno <sup>(2)</sup>	Presidente & CEO	No Independiente
Sr. Carlos Marcelo Agote	Vicepresidente 1 <sup>ro</sup>	No Independiente
Sr. Antonino Santiago Mastellone	Vicepresidente 2 <sup>do</sup>	No Independiente
Sr. Victorio Bruno Mastellone	Director Titular	No Independiente
Sr. José Mastellone	Director Titular	No Independiente
Sr. Juan Osvaldo Uhrich	Director Suplente	No Independiente
Sr. Juan Francisco Didio Boggino	Director Suplente	No Independiente

El Directorio se reúne -por requerimiento del presidente o de una mayoría de sus miembros- cada vez que sea necesario y al menos cada tres meses. En cada reunión, el presidente establece la agenda a considerar.



El Directorio de Mastellone Hnos. es el responsable de la toma de decisiones estratégicas de la Compañía, su dirección, implementación y administración para lograr sus objetivos. Es el máximo órgano del Gobierno Corporativo y su accionar también resulta ser el factor más importante para hacer posible la integración de la Responsabilidad Social en toda la Compañía ya que supervisa y pone en práctica sus principios.

La fijación del número de sus integrantes, la elección de Directores titulares y suplentes y la distribución de cargos está regulada por el Estatuto Social y es acordado en asamblea de accionistas.

En cumplimiento a lo dispuesto por la resolución general 368/2001 de la Comisión Nacional de Valores (CNV), se deja constancia que de acuerdo a las pautas fijadas por la resolución general N° 400/02 emanada de dicho organismo, todos los Directores titulares y suplentes por la asamblea de accionistas no revisten el carácter de independientes.

## Comisión Fiscalizadora

Según lo determina el Estatuto Social, la fiscalización de la Sociedad será ejercida por la Comisión Fiscalizadora, que se encuentra integrada por tres síndicos titulares y tres suplentes, elegidos por el término de un ejercicio por la Asamblea Ordinaria.

## Retribución y desempeño de los miembros del gobierno corporativo

Establecido por Estatuto Social, es la Asamblea de Accionistas quien fija la remuneración de los miembros del Directorio. Para establecer dichas remuneraciones se consideran las responsabilidades que le fueran encomendadas a cada uno de los integrantes, el tiempo que le han dedicado a sus funciones así como también su competencia y reputación profesional. Asimismo se revisa el valor de estos servicios dentro de las pautas del mercado. La fijación de la remuneración del Directorio correspondiente a cada ejercicio finalizado consta en Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

El desarrollo sustentable es parte de la cultura de la Compañía, por lo cual, cabe hacer mención que tanto los miembros del gobierno corporativo como de las direcciones y gerencias históricamente llevan a cabo una gestión sustentable y responsable de sus operaciones, asumiendo el compromiso de respetar los Derechos Humanos desde el nivel más alto de la Compañía. Extendiendo dicha filosofía de trabajo hacia todos sus colaboradores.

Vinculado con la definición y ejecución de su capacitación y entrenamiento, la Compañía considera que es parte de sus responsabilidades profesionales. En este marco, se hará cargo de los gastos en que incurra cada Director o Gerente de primera línea a tal fin.



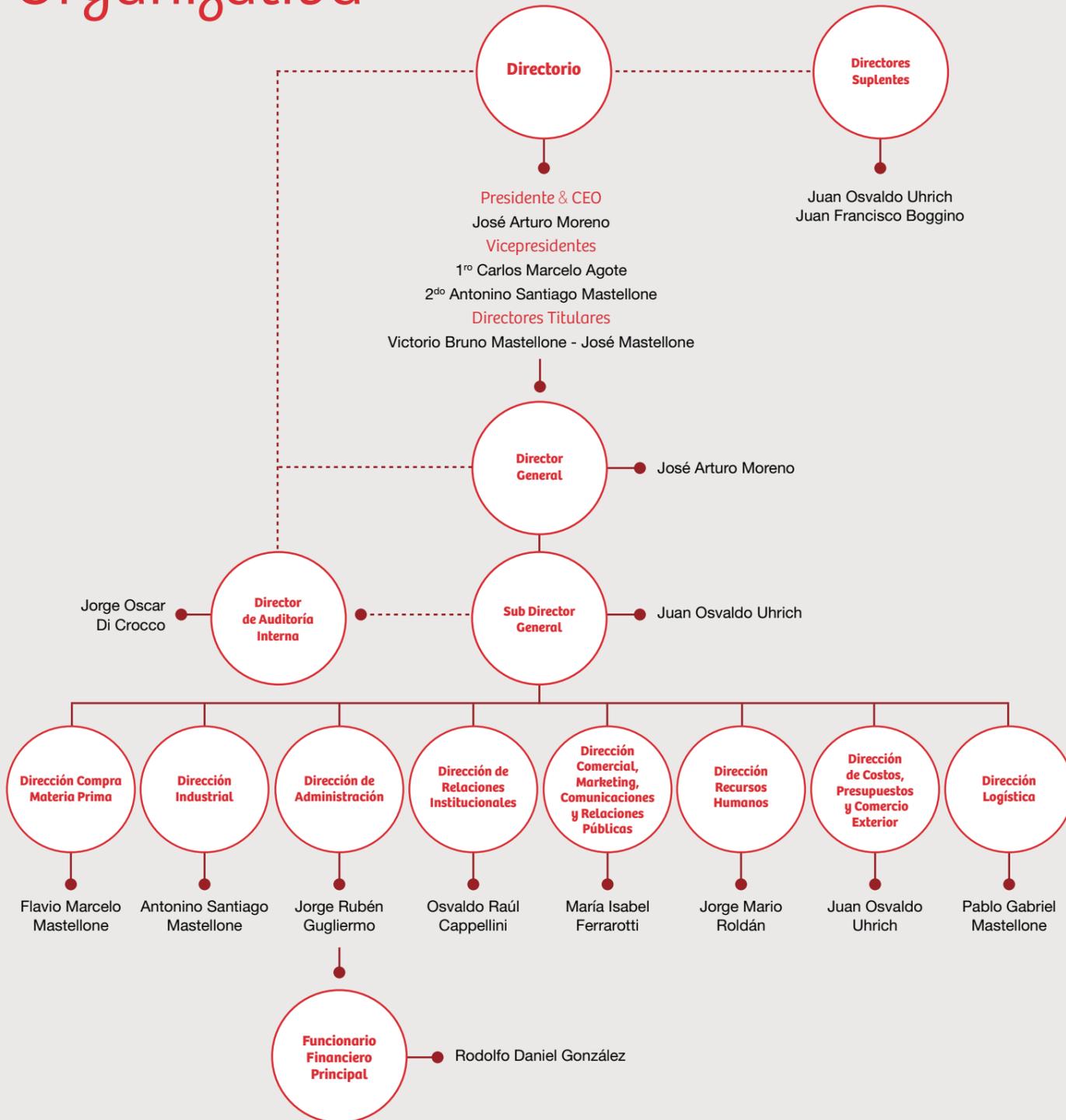
## Comités Especializados, Mecanismos de Diálogo y Evaluaciones de Desempeño

Dada la actual estructura de la Compañía y sus particularidades operativas, no se considera necesaria la constitución de comités especializados ni la designación de directores independientes. El Directorio como tal, asume las responsabilidades que se podrían delegar en comités especializados (como es el caso de designaciones y remuneraciones) con la asistencia de la gerencia de primera línea competente en cada caso. Por la

misma causa, no se ha desarrollado un esquema especial de comunicaciones con los accionistas, los que igualmente, y de acuerdo con la ley y los acuerdos de accionistas, tienen derecho al más amplio acceso a la información sobre Mastellone Hnos. Tampoco se considera necesaria la creación de un cuerpo que evalúe el desempeño del Directorio, lo que queda reservado a la asamblea de accionistas.

(2) La Dirección Ejecutiva y la Presidencia de la compañía está a cargo del señor José Arturo Moreno.

# Estructura Organizativa



## Composición de los órganos de gobierno corporativo y dotación<sup>(3)</sup>

Categoría	F	M	Categoría	Hasta 30 años	30-50 años	Más de 50 años
Alta Dirección	2	12	Alta Dirección	0	3	11
Nivel Gerencial	2	36	Nivel Gerencial	1	11	26
Mandos Medios	43	500	Mandos Medios	29	365	149
Producción	110	2.682	Producción	1.037	1.438	317
Comercial	136	648	Comercial	223	551	10
Administración	128	343	Administración	124	284	63
	<b>421</b>	<b>4.221</b>		<b>1.414</b>	<b>2.652</b>	<b>576</b>
	<b>Total:</b>	<b>4.642</b>				<b>4.642</b>

## Composición del personal según nacionalidad

País	Cantidad
Argentina	4.466
Brasil	107
Paraguay	17
Uruguay	17
Perú	10
Bolivia	8
Chile	8
Colombia	2
Portugal	2
Australia	1
España	1
Francia	1
Venezuela	1
Italia	1
	<b>4.642</b>

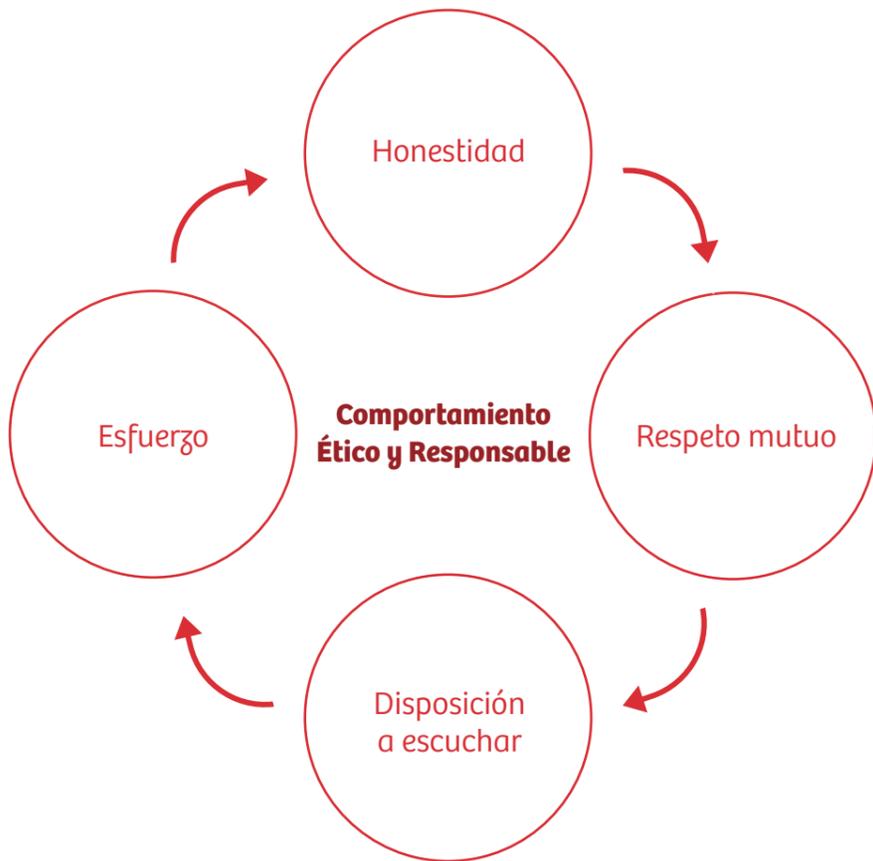


<sup>(3)</sup> Desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. Incluye también los datos de plantilla.

# Ética Empresarial

“El comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Una organización debería promover activamente un comportamiento ético”. Apartado 4.4. Norma ISO 26.000

Mastellone Hnos. desde el año 2005 puso en vigencia, promovió y difundió su Código de Ética<sup>(4)</sup> el cual establece los valores y normas de conducta que rigen el trabajo cotidiano de sus colaboradores.



(4) Todos colaboradores, al igual que los ingresantes de la empresa, son puestos en conocimiento de los contenidos del Código dejando constancia de su recepción y lectura mediante una notificación debidamente firmada por ellos.

# Responsabilidades y funciones

El Comité Ejecutivo y Comité Operativo, integrados en su totalidad por empleados de Mastellone Hnos., son los órganos constituidos a los fines de velar por el funcionamiento del Código de Ética.

## CÓDIGO DE ÉTICA



### Talleres de Valores

Los talleres son dirigidos a los colaboradores, se organizan anualmente a los fines de brindar un espacio de diálogo que fortalezca los valores de la empresa, refuerce la cultura del trabajo y promueva el respeto por los derechos humanos. Quienes ya han participado, aseguran haber generado un mejor espacio de trabajo porque buscaron la forma de cambiar actitudes o comportamientos que se repetían día a día, como por ejemplo la entrega de turnos en tiempo y forma, el orden y la limpieza del sector, etc. Cuentan que se dieron una oportunidad de accionar diferente y en consecuencia obtuvieron un resultado distinto. Además, se encontraron testimonios de miradas más críticas que marcan aspectos a mejorar en el desarrollo cotidiano de las actividades, reconociendo la responsabilidad de todos como medio para lograrlo. Los resultados obtenidos fueron informados a la Dirección, sentando precedente para el crecimiento y la mejora.

### Comité Ejecutivo



- Resuelve las propuestas elevadas por el comité operativo.
- Emite instrucciones y directivas para el cumplimiento e interpretación del Código.
- Reforma el código.
- Recibe denuncias y les da curso.
- Resuelve sobre situaciones específicas en orden al código.
- Establece y modifica los sistemas vinculados con la implementación o aplicación del Código.

### Comité Operativo



- Asesora a los referentes.
- Asesora a los empleados que lo requieran.
- Dictamina sobre la aplicación del código.
- Elabora y propone las reformas al código.
- Elabora y propone reglamentación y procedimientos.
- Sistematiza los precedentes.
- Recibe denuncias, las analiza y eleva al Comité Ejecutivo.



# Consultas y resolución de conflictos



## Auditoría Interna

Realiza el control y supervisión de las operaciones relevantes y procesos claves de las empresas del Grupo Mastellone, con el objeto de minimizar los riesgos asociados a los mismos y optimizar resultados.

El resultado es volcado en un informe final que tiene como destinatarios la Presidencia y Vicepresidencia del Directorio, Directores y Gerentes involucrados en cada tema, a fin de asegurar la implementación de las observaciones realizadas e incluidas en dicho informe.

Finalmente y en este marco, cabe mencionar que anualmente, el Directorio recibe un informe sobre el funcionamiento de la Auditoría Interna, elaborado por una consultora externa. Dicho informe independiente es considerado a los efectos de asegurar el cumplimiento del Plan de Auditoría y el correcto proceder e independencia en el desarrollo de las actividades.



## Cuidado de la información

Mastellone Hnos. atiende sus compromisos enunciados en el Código de Ética, con acciones que aseguran una conducta apropiada de todos sus colaboradores.

El cuidado de la información es uno de ellos, y dentro de este compromiso, uno de los temas salientes es la protección de datos personales.

En este tema, atento a la legislación vigente, la Compañía establece pautas que deberán cumplirse respecto a la inscripción de las bases de datos que se encuentren en su poder y la protección integral de los datos personales asentados en archivos, registros o bancos de datos.

Lo concerniente a este tema se encuentra formalmente instituido en una Norma de

Procedimiento, que es de acceso general a todos los colaboradores. Algunos de los títulos de este documento refieren a la inscripción de una base de datos, los derechos del titular de los datos, la seguridad de datos personales (uso y seguridad de recursos informáticos), rutinas de control, registro de novedades, protección de datos personales en página web y comunicaciones con fines de publicidad.

Durante el año 2013, se recibió una inspección de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales. Concluida la misma, y analizados los sistemas y medidas de tratamiento sobre los datos personales contenidos en las bases de datos de Mastellone Hnos., se verificó su cumplimiento.

## Mecanismos para evitar conflictos de interés

Específicamente, ante eventuales desvíos (no autorizados) se cuenta con:

- La actuación de la dirección de Auditoría Interna.
- Sus revisiones como parte de su gestión.
- El informe sobre operaciones con partes relacionadas que se incluye en cada balance de la Compañía.

Por otro lado, cabe mencionar que cada Director actúa en representación de los accionistas y toma decisiones privilegiando el interés de la Compañía independientemente de cualquier otro tipo de interés que pudiera tener. Si eventualmente lo hubiera, el Director deberá informar de ello al resto del Directorio y abstenerse de participar en el tratamiento del tema en el que exista tal conflicto.

## Principales asociaciones de la Compañía

Mastellone Hnos. participa como miembro y en forma activa en diversas organizaciones vinculantes con temáticas tales como: industria, sector alimenticio, sector lácteo, medio ambiente, RSE y desarrollo sustentable. A saber:

- **COPAL**  
Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios
- **CEADS**  
Consejo Empresarial para el Desarrollo Sustentable
- **CIL**  
Centro de la Industria Lechera
- **IDEA**  
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina
- **AEA**  
Asociación Empresaria Argentina
- **UIA**  
Unión Industrial Argentina
- **ADARA**  
Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina
- **IAIA**  
Instituto de Auditores Internos de la República Argentina
- **A.F.A.D.H.Y.A.**  
Asociación Fabricantes Artesanales de Helados y Afines
- **CAS**  
Cámara Argentina de Supermercados
- **CERA**  
Cámara de Exportadores de la República Argentina
- **APIL**  
Asociación Provincial de Industria Lechera
- **Fundación Foro Argentino** de Biotecnología
- **CAA**  
Cámara Argentina de Anunciantes
- **Fundación Mediterránea**

- **FUNDECE**  
Fundación Empresaria para la Calidad y Excelencia
- **Fundación Capital**
- **Cámara Empresaria de General Rodríguez**
- **FIEL**  
Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas
- **CICYP**  
Consejo Interamericano de Comercio y Producción
- **CAC**  
Cámara Argentina de Comercio
- **Cámara Industrial de Villa Mercedes** (San Luis)
- **Unión Industrial de la Provincia de San Luis**
- **Cámara Olivícola Riojana**
- **Fundación Prosaia**  
Fundación para la Promoción de la Sanidad Animal y la Seguridad Alimentaria
- **ASU**  
Asociación de Supermercadistas Unidos

Mientras que a los fines de responder a estándares y recomendaciones nacionales e internacionales, investiga y se capacita respecto a temas vinculados con productos lácteos y nutrición. Genera alianzas e interactúa con diversas instituciones que trabajan en torno al tema. Entre algunas de ellas, cabe mencionar las siguientes:

- **AADyND**  
Asociación Argentina de Dietistas y Nutricionistas Dietistas
- **CONICET**  
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas
- **INTI**  
Instituto Nacional de Tecnología Industrial:  
- **CEIAL**

- **Centro de Investigación en Tecnologías de Industrialización de Alimentos**
- **CITIL**  
Centro de Investigaciones Tecnológicas de la Industria Láctea
- **ISETA**  
Instituto Superior Experimental de Tecnologías de Alimentos
- **CERELA**  
Centro de Referencia para Lactobacilos
- **CODEX Alimentarius**  
Participación en Comité Nacional de Lácteos y Comité de Nutrición y Alimentos para fines especiales
- **CESNI**  
Centro de Estudios Sobre Nutrición Infantil
- **FAC**  
Federación Argentina de Cardiología
- **FIL**  
Federación Internacional de Lechería. Período 1998-2002.
- **SAN**  
Sociedad Argentina de Nutrición
- **SAHA**  
Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial
- **SAOTA**  
Sociedad Argentina de Obesidad y Trastornos Alimentarios
- **Universidad de Buenos Aires**
- **Universidad Nacional del Litoral**
- **Universidad Nacional de Río Cuarto**





# 02.

capítulo dos  
Nuestros productos  
y su contribución



# Representación geográfica del Grupo Mastellone



# Las instalaciones y sus principales actividades

## Materia prima. Los tambos.



- Proviene de 1.180 tambos, socios estratégicos de la Compañía.
- Reciben apoyo técnico, económico y financiero desde el Departamento de Compra de Materia Prima Láctea (CMPL) de Mastellone Hnos.
- Cumplen con estrictos controles de calidad de la materia prima que entregan a las plantas clasificadoras de leche.
- CMPL trabaja diariamente para establecer, mantener y fortalecer el vínculo con los productores con quienes lleva a cabo el proceso de negociación comercial.

## Plantas clasificadoras de leche Mastellone Hnos.

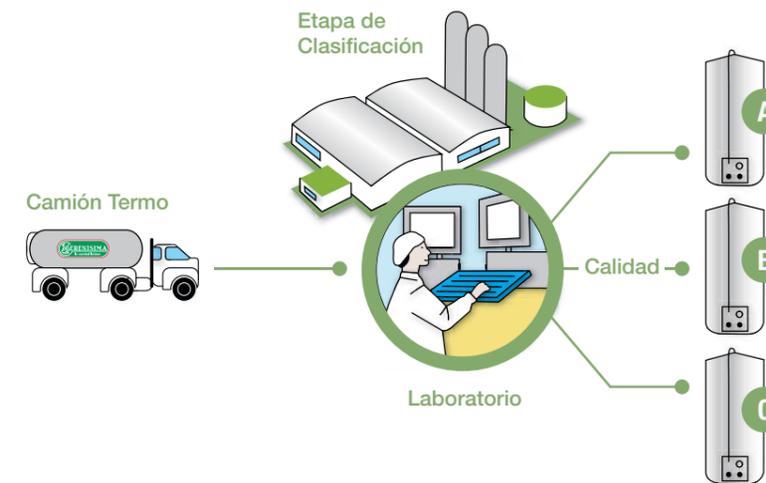


- Ubicadas en las principales cuencas lecheras del país: Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe.
- Controlan la recolección de la leche en los tambos y su descarga en las plantas clasificadoras y el traslado entre éstas y las plantas elaboradoras.
- Clasifican la leche que reciben de los tambos en función de su status sanitario y su calidad bacteriológica.
- Cumplen con estrictas rutinas de control de calidad de la materia prima que reciben.

## Plantas elaboradoras de productos lácteos<sup>(5)</sup> (Mastellone Hnos.)



- Poseen instalaciones y procesos con tecnología de excelencia que permiten mantener la calidad original de la materia prima.
- Cuentan con la seguridad necesaria a los fines de prevenir incidentes que puedan afectar la inocuidad de los procesos.
- Presentan sistemas de envasado que aseguran la calidad e inocuidad de los productos hasta su consumo.
- Su diseño responde a las buenas prácticas de fabricación contando con sistemas de lavado "in situ" (CIP-clear in place) que optimizan la higiene de los equipamientos.
- Cumplen con estrictas rutinas de control de calidad y mantenimiento de los equipamientos e instalaciones.
- Poseen una red de laboratorios en los sectores/plantas de producción responsables de realizar una amplia variedad de análisis con el objeto de asegurar la calidad bacteriológica y físico-química de los productos terminados.
- Todos sus procesos se encuentran estandarizados en base a las normativas nacionales e internacionales en la materia de seguridad y calidad de los productos, así como también el cuidado de su personal y un trato responsable del medio ambiente. Ejemplo de ellas son: Gestión de la Calidad ISO 9.001:2000, Seguridad Alimentaria (HACCP: Análisis de riesgos y puntos críticos de control), Requisitos para laboratorios de ensayo y calibración ISO 17.025, Gestión Ambiental ISO 14.001:2004, Sistemas de Seguridad Alimentaria FSSC 22.000, entre otras.



(5) Incluye Mastellone San Luis.

## Copuce



- Fue proyectada y construida para la fabricación de productos para la nutrición animal (en base a soja desactivada, maíz, sorgo, etc.) alimentos balanceados, desactivado de soja, premezclas y aceites-grasas y sub-productos fraccionados y/o a granel.
- Posee tecnología de última generación que contempla las necesidades del mercado nacional e internacional y profesionales altamente capacitados que aseguran un producto de alta calidad.
- En fusión con la Compañía Puntana de Carnes Elaboradas (Copuce), Mastellone Hnos. presentó un proyecto de desarrollo, a los fines de extender la producción láctea en la provincia de San Luis.

## Con-Ser



- Es una empresa de servicios, industrial y comercial.
- Dedicada por cuenta propia o de terceros al transporte, la recolección y traslado de materia prima de Mastellone Hnos. y a la prestación de servicios varios del transporte.
- Cuenta con una fábrica de furgones, semi-remolques térmicos y equipos de frío de alta tecnología.
- Realiza ventas de bienes durables y de consumo.

## Marca 5

- Es una empresa promotora y asesora de seguros.

## Promas



- Es una empresa agro-industrial a nivel internacional productora de aceite de oliva extra virgen y otros derivados.
- En su olivar de 1.600 hectáreas cultiva variedades como Arbequina, Manzanilla Fina, Barnea, Coratina, Changlot Real y Farga.
- Su misión es alcanzar un nivel de reputación institucional distinguido en el ámbito nacional e internacional, enfocándose en la competitividad, calidad del producto y satisfacción del cliente.
- Principalmente las exportaciones se realizan a granel, en flexitank de 20 toneladas, en contenedores con destino a Estados Unidos, con la marca PrOliva.

## Leitesol Industria e Comercio



- Es una empresa de productos lácteos brasileira que comenzó a operar para el Grupo Mastellone en el año 1998.
- Los productos que comercializa son: leche en polvo, queso parmesano, dulce de leche, manteca y alimento chocolatado en polvo.
- La principal marca utilizada es La Serenísima, aunque también comercializa las marcas Leitesol y Blendy.
- Obtuvo la nota máxima de calificación "A" por parte del Servicio Federal de Inspección del Ministerio de Agricultura de Brasil.

## Mastellone de Paraguay

- Importa y comercializa productos lácteos.
- Las operaciones se hacen bajo el mismo modelo usado en Brasil.

# Cadena de valor

## Los tambos / Productores



Proveedores



Transporte



Plantas clasificadoras de leche



Plantas elaboradoras de productos lácteos



Copuce - Con-Ser  
Marca 5 - Promas  
Mastellone de Paraguay  
Leitesol Industria e Comercio



Logística



Clientes / Consumidores



Comunidad

“La protección de la salud y la seguridad de los consumidores implica la provisión de productos seguros y que no conlleven un riesgo inaceptable de daño cuando se usen o consuman”. Apartado 6.7.4.1 Norma ISO 26.000

## La calidad

Aspecto clave y característico de Mastellone Hnos.

Es la única empresa láctea que permite verificar en el instante previo a la pasteurización, el nivel de calidad se mantenga intacto, asegurando así que sólo la leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro es la utilizada para elaborar todos sus productos La Serenísima.



### La leche<sup>(6)</sup>

#### • Supera su propia calidad

En la actualidad, tiene menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización, superando su base inicial de 100.000 bacterias/ml.

#### • Logró algo que parecía imposible

Redujo aún más la cantidad de bacterias por mililitro de su materia prima aumentando proporcionalmente su calidad.

### Promas

La tradición por la calidad de Mastellone Hnos. marca su impronta en Promas desde sus orígenes. Ningún proceso industrial, por más sofisticado y moderno que sea, puede mejorar la calidad del aceite de oliva, si no es de calidad su materia prima:

“Una aceituna en buen estado garantiza aceites inocuos, sanos y saludables, aceites de calidad”.

(6) Mastellone Hnos., Mastellone San Luis, Leitesol Industria e Comercio.

# Coordinación de sistemas de gestión

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

Siguiendo estos lineamientos, durante el año 2013 ha trabajado en la certificación de varios procesos con el concepto de inocuidad alimentaria a través del estándar internacional FSSC 22000<sup>(7)</sup>. De esta manera Mastellone Hnos., sigue a la vanguardia de las más altas exigencias a nivel mundial, no sólo en concepto de calidad, sino que también en pos de garantizar y brindar alimentos seguros e inocuos a sus consumidores.

La compañía continúa implementando este sistema de gestión en todas sus plantas, ya habiendo certificado las plantas de leche estéril, leche en polvo planta N° 5 y la planta Armonía del Complejo Industrial General Rodríguez, así como también dando continuidad al programa de auditorías internas en:

• **Plantas clasificadoras:**

- Ranchos
- Mercedes
- Junín
- Rufino
- Las Varillas
- Trenque Lauquen

• **Plantas queseras:**

- San Luis
- Leubucó
- Trenque Lauquen



(7) La Certificación del Sistema de Seguridad Alimentaria (FSSC) 22000 es el nuevo esquema de certificación para productores de alimentos, basado en el sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos ISO 22000:2005, ISO/TS 22002-1:PPR y los requisitos adicionales de Esquema FSSC 22000:2013.

## Auditorías Externas

**22** Auditorías externas recibidas distribuidas entre Organismos de Certificación y Autoridades Sanitarias Nacionales.

Se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de leche, planta Armonía<sup>(8)</sup> y planta Trenque Lauquen.

## Auditorías Internas

**69** Realizadas en la planta de General Rodríguez.

**2** En las plantas queseras de San Luis y Leubucó.

**12** En las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junín, Rufino, Las Varillas y Trenque Lauquen.

**Volumen de producción certificada por un tercero independiente Complejo Industrial General Rodríguez.**

Un 45% de la producción fue elaborada en plantas y sectores certificada/os con el Estándar Internacional FSSC 22.000. A saber:

Sector/Planta	%
Leche Estéril	5
Secado - LP5	22
Planta Armonía (UAT, Ultra y Pasterización)	18
<b>Total</b>	<b>45%</b>

(8) Pertenecientes al Complejo Industrial General Rodríguez.

## Acreditación / Certificación de estándares de calidad. Detalle de Auditorías Externas realizadas.

Fecha	Motivo	Norma Auditada	Sector/Planta
17/01/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Manteca
23/01/2013	1° Mantenimiento	9001:2008	Recibo / Plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5
18/02/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Rallado / San Luis
20/02/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Yogur Armonía
04/03/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Recibo / Plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5
24/04/2013	Evaluación	FSSC 22000	Planta de Leche en Polvo N° 5
21/05/2013	Habilitación	HACCP	Canals
13/06/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Armonía / Estéril / Dulce / Manteca
27/06/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Leche Estéril / Chocolatada
16/08/2013	Auditoría de Vigilancia	RSE	Planta Central
21/08/2013	Acreditación	ISO 17025	Laboratorio Central y Calibración
09/09/2013	Auditoría de Vigilancia	RSE	San Luis
19/09/2013	Acreditación	ISO 17025	Laboratorio Mercedes
25/09/2013	Acreditación	ISO 17025	Laboratorio Ranchos
25/09/2013	Validación	HACCP	Trenque Lauquen
10/10/2013	Acreditación	ISO 17026	Laboratorio Rufino
21/10/2013	Primera Etapa Certificación	FSSC 22000	Planta de Leche en Polvo N° 5
25/10/2013	Acreditación	ISO 17025	Laboratorio Rufino
29/10/2013	Segunda Etapa Certificación	FSSC 22000	Leche Estéril / Armonía
31/10/2013	Acreditación	ISO 17025	Laboratorio Las Varillas
21/11/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP/9001	Planta de Leche en Polvo
20/12/2013	Auditoría de Vigilancia	HACCP	Planta de Leche en Polvo / Ricotta

Vinculada con la gestión interna, cabe destacar que desde el sector se administran y gestionan una base de más de **5.600 documentos**.

## Desarrollando mejoras en los procesos

A tal fin, los equipos interdisciplinarios continuaron con su valiosa tarea de gestión. Participaron un total de 28 equipos y 1566 colaboradores, donde cada uno pudo desarrollar, proponer 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 ya que se fomenta el intercambio de ideas y se genera un ámbito para compartir sus experiencias y unificar metodologías de trabajo propicias para acordar las propuestas de mejoras.

### Reuniones de los Equipos de Mejoras:

Año 2013	Horas/Hombre	Participantes	Encuentros
Enero	203	141	20
Febrero	83.5	75	10
Marzo	183	139	20
Abril	161.5	130	18
Mayo	163	124	18
Junio	177.5	115	15
Julio	108	83	13
Agosto	240.5	195	25
Septiembre	138.5	105	15
Octubre	226	181	24
Noviembre	197	158	22
Diciembre	179.5	145	22
<b>Totales</b>	<b>2060,5</b>	<b>1591</b>	<b>222</b>

Nombre del equipo	Sector	Metodología
5S Botella	Botella Plástica	5S <sup>(9)</sup>
5S Chocolatería	Leche Estéril	5S
5S Expedición Leche Estéril	Leche Estéril	5S
5S Laboratorio Leche Estéril	Leche Estéril	5S
5S Limpieza	Leche Estéril	5S
5S Taller Expedición	Mantenimiento Armonía	5S
AMFE <sup>(10)</sup> Manteca y Crema	Crema	AMFE
AMFE Ultra	Leche Ultrapasteurizada	AMFE
Benhil 6	Manteca	OCR <sup>(11)</sup>
Bisignano 9	Dulce de Leche	OCR
Buenas Prácticas de Manufactura	Recibo de Leche	Causa-Raíz
Chocolatería	Leche Estéril	5S
Grupo Operativo de Seguridad	Ricotta	Seguridad
Envasado Armonía	Armonía	Ctrl. Est. Proc. <sup>(12)</sup>
Holandesas	Ricotta	OCR
Grupo de Mejoras	Armonía	Consumo de agua
OCR envasadora MID-TB8	Leche Estéril	OCR
Prepac Ultra	Leche Ultrapasteurizada	AMFE
Productos Químicos	Leche Ultrapasteurizada	Otros
Recibo de Leche	Recibo de Leche	OCR
Grupo de Mejoras	Armonía	MPL/MPNL <sup>(13)</sup>
Grupo de Mejoras	Leche Ultrapasteurizada	Otros
Grupo Operativo de Seguridad	Dulce de Leche	Seguridad
Grupo Operativo de Seguridad	Ricotta	Seguridad
Grupo Operativo de Seguridad	Leche Ultrapasteurizada	Seguridad
5S Serac	Leche Estéril	5S
OCR línea Serac	Leche Estéril	OCR
OCR envasadora TBA-8	Leche Estéril	OCR

# Marketing responsable

“Una organización debería identificar claramente su publicidad y actividades de marketing”.  
Apartado 6.7.3.2 Norma ISO 26.000

Mastellone Hnos. no sólo trabaja monitoreando sus productos, sino además las necesidades salientes de un mercado tan masivo y diverso como es el alimenticio. Con el fin último de poder brindar a sus consumidores productos de alto nivel nutricional y de características funcionales ajustadas a las necesidades más típicas de la sociedad en la cual se encuentra inmersa.

Bajo esta premisa, a la marca La Serenísima siempre la ha destacado un estilo publicitario racional y creativo que hace hincapié en la importancia de la calidad de los productos que brinda y la responsabilidad social que implica su accionar para la elaboración y puesta en mercado de los mismos en una esfera de consumo masivo. Tratándose sin dudas de una modalidad de trabajo que le permitió desarrollar ventajas competitivas basadas en:

- ✓ **Confianza**
- ✓ **Máxima calidad**
- ✓ **Servicios al cliente**

## Responsabilidad sobre los productos

### Comunicaciones de Marketing

#### Leitesol

Adhiere voluntariamente a las leyes o estándares y códigos voluntarios<sup>(14)</sup>:

#### • Ley N° 10674/2003

Obliga a que los productos alimenticios comercializados informen la presencia de gluten, como la prevención y el control de la enfermedad celíaca.

#### • Ley N° 11.265/2006

Regula la comercialización de alimentos para lactantes y niños de corta edad. Esta ley se aplica en el caso de La Serenísima a la comercialización de la leche en polvo.

### Capítulo II - Comercio y Publicidad. Sección 5-I

La promoción comercial de los alimentos para lactantes incluirá en forma obligatoria la siguiente reseña: “El Ministerio de Salud

informa: la lactancia evita infecciones y alergias y es recomendada hasta los dos (2) años o más.”

#### • Resolución de la Junta (RDC) de 24 de junio de 2010 (Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria - ANVISA)

Reglamento técnico sobre la oferta, publicidad, información y otras prácticas afines que tengan por objeto la difusión o la promoción de alimentos con alto contenido de azúcar, grasas saturadas, grasas trans, sodio y bebidas de bajo valor nutricional

#### • CONAR - Consejo Nacional de Autoregulación Publicitaria. Art. 11

La publicidad de productos destinados a niños y adolescentes debe respetar su menor capacidad de discernimiento.”



(9) Técnica japonesa basada en cinco principios simples: 1) Clasificación (separar innecesarios): eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil. 2) Orden (situar necesarios): organizar el espacio de trabajo de forma eficaz. 3) Limpieza (suprimir necesidad): mejorar el nivel de limpieza de los lugares. 4) Normalización (señalar anomalías): prevenir la aparición de la suciedad y el desorden. 5) Mantener la disciplina (seguir mejorando): fomentar los esfuerzos en este sentido. (10) Análisis de Modo de Fallas y Efectos. Su finalidad es estudiar los posibles fallos futuros (“modos de fallo”) del producto para posteriormente clasificarlos según su importancia. (11) Control de Reducción de Costos operativos. (12) Control Estadísticos del Procesos. (13) Materia Prima Láctea y no Láctea.

(14) En el ciclo de Reporte no se ha reportado ningún incidente vinculado con el incumplimiento de las normas en cuestión.

## Etiquetado responsable

Mastellone Hnos. brinda a sus consumidores información de los productos alimenticios que elabora utilizando un sistema de iconografía que destaca sus características saludables y sustentables, entre alguna de ellas, caben destacar las siguientes:

### Indicadores de Calidad:

Certificación por parte de la Organización Internacional Agropecuaria (OIA) demostrando que la leche utilizada para elaborar los productos La Serenísima posee menos de 50.000 bacterias/ml y es libre de Brucelosis y Tuberculosis, garantizando con ello la máxima calidad de la materia prima.

Funcionalidad del producto y beneficios de contenidos de calcio, lactosa, vitaminas (A, C y D), hierro, DHA, B9, Omega.

Información del contenido de nuestros nutrientes

Buenas prácticas para su manipulación y consumo.

SIC: Servicio de Información al consumidor/cliente.

### Certificación "polietileno reciclable"

Otorgada para los sachets y botellas plásticas de nuestras marcas La Serenísima. Dichos envases poseen un logotipo que indica la calidad de polietileno reciclable y garantiza su identificación como envases recuperables y reciclables. Lo cual facilita además la tarea de separación de residuos por parte de los recolectores urbanos.

### Certificación FSC<sup>(15)</sup> (sólo para leche en cartón):

Validando que la madera utilizada para el proceso productivo de la elaboración procede de bosques gestionados a partir de prácticas sociales y ambientalmente sustentables.

### Información vinculada con alérgenos<sup>(16)</sup>.

Informa al consumidor una característica distintiva de la elaboración de este producto respecto de otras leches.



Los productos presentan el sello de calidad LS y la mención del N° de bacterias /ml.

# Mejora del perfil nutricional

“Una organización debería consentir en compartir en forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable como base para una decisión fundamental por parte del consumidor”.  
Apartado 6.7.3.2 Norma ISO 26.000

Diariamente se trabaja en el desarrollo de productos lácteos cuyos compuestos presenten una elevada bio-disponibilidad de manera que no afecten ni su sabor ni sus propiedades sensoriales. Con el fin último de brindarle al consumidor, una amplia oferta de alimentos enriquecedores para una alimentación saludable.

Alimento	Variedad	Característica distintiva	Beneficio
<p><b>Serecol 3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leche parcialmente descremada</li> <li>Manzana</li> <li>Naranja Durazno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fitoesteroles esterificados</li> <li>Ácidos Grasos omega 3</li> <li>Calcio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ayuda a reducir el colesterol total y LDL (también llamado “colesterol malo”), efecto agregado reduciendo TGL (triglicéridos).</li> <li>Ayuda a proteger salud cardiovascular.</li> </ul>
<p><b>Fibractiva</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leche descremada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fibra soluble</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Efecto prebiótico estimulando el crecimiento de las bifidobacterias.</li> <li>Incrementa absorción del calcio.</li> </ul>
<p><b>Reducida en lactosa</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Leche parcialmente descremada</li> <li>Multifruta</li> <li>Naranja Durazno</li> </ul>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Lactosa previamente hidrolizada</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reduce los síntomas de la intolerancia a la lactosa.</li> <li>De fácil digestión.</li> </ul>

<sup>(15)</sup> FSC (Forest Stewardship Council). Dicho organismo internacional verifica la trazabilidad de la madera utilizada en el proceso productivo. Certificando con su sello que la misma procede de bosques gestionados a partir de prácticas sociales y ambientalmente sustentables. Los trabajadores de la cadena forestal involucrados cuentan con la protección necesaria para reducir los riesgos de accidentes y condiciones laborales justas que se negocian con los dueños de las operaciones. Sumado a ellos cabe mencionar que la certificación FSC incentiva el trabajo local. Y a través de toda la cadena de producción exige el respeto a las convenciones de Derechos Humanos y no acepta operaciones con trabajo infantil, trabajo esclavo, entre otros. <sup>(16)</sup> Si bien estas sustancias son inocuas para la mayoría de las personas, para las que sufren este tipo de alergias es fundamental que su presencia esté declarada en el rótulo de los alimentos.

Alimento	Variación	Fortificación	Beneficio
<p><b>Leche con hierro</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entera</li> <li>• Parcialmente descremada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sulfato ferroso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda a prevenir la anemia.</li> </ul>
<p><b>Leche con DHA</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entera</li> <li>• Parcialmente descremada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ácido graso omega 3 esencial</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ayuda al desarrollo y evolución del sistema nervioso.</li> </ul>
<p><b>Leche con vitamina B9</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entera</li> <li>• Parcialmente descremada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ácido fólico (Vitamina B9)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de glóbulos rojos y proteínas estructurales.</li> <li>• Base del crecimiento.</li> <li>• Desarrollo del organismo.</li> </ul>
<p><b>Quesos con LGG</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Port Salut</li> <li>• Port Salut Light,</li> <li>• Saint Paulin Light</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lactobacillus GG</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Probiótico mas estudiado en el mundo para favorecer la flora intestinal.</li> </ul>

Alimento	Variación	Fortificación	Beneficio
<p><b>Queso sin sal agregada</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saint Paulin Light</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sólo 11,1 mg de sodio por porción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reduce la ingesta de sodio como prevención de la HTA (hipertensión arterial).</li> </ul>
<p><b>Quesos con vitaminas A y D</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chubut</li> <li>• Chubut light</li> <li>• Danbo</li> <li>• Sardo</li> <li>• Reggianito</li> <li>• Provolone</li> <li>• Romano</li> <li>• Cremón</li> <li>• Port Salut</li> <li>• Port Salut light</li> <li>• Saint Paulin light</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitaminas A y D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitamina A: Ayuda a la formación y desarrollo de piel y mucosas.</li> <li>• Vitamina D: Colabora en la óptima absorción del calcio.</li> </ul>
<p><b>Quesos untables con vitaminas A y D</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Finlandia</li> <li>• Port Salut Light</li> <li>• Cremón</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitaminas A y D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitamina A: Ayuda a la formación y desarrollo de piel y mucosas.</li> <li>• Vitamina D: Colabora en la óptima absorción del calcio.</li> </ul>
<p><b>Mantecas con vitaminas A y E</b></p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Original</li> <li>• Light</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitaminas A y E</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vitamina A: Ayuda a la formación y desarrollo de piel y mucosas.</li> <li>• Vitamina E: Antioxidante natural.</li> </ul>

## Lanzamientos de productos 2013

### Línea de Leches con Vitamina B9



### Leches La Serenisima fuente de DHA



### Queso Finlandia al Verdeo



### Incorporación de la vitamina B9

Fiel a su historia en materia de innovación y respondiendo a las necesidades de los consumidores y a las recomendaciones de promover una alimentación saludable, ha adicionado vitamina B9 -también conocida como ácido fólico- a toda su línea de leches enteras y parcialmente descremadas, ultra pasteurizadas y larga vida. Esta vitamina es fundamental para llevar a cabo las funciones del organismo. Su gran importancia radica en que el ácido fólico es esencial a nivel celular para sintetizar el ADN (Ácido Desoxirribonucleico) que transmite los caracteres genéticos y también el ARN (Ácido Ribonucleico), necesario para formar las proteínas y el tejido del cuerpo y otros procesos celulares. Por lo tanto, su presencia en el organismo humano es indispensable para la correcta división y duplicación celular. Sumado a ello, cabe destacar que el ácido fólico también es básico para la formación del grupo hemo (parte de la hemoglobina que contiene el hierro, relacionado con la normal formación de glóbulos rojos).

### Productos desarrollados para los más chicos

#### • Junior:

Junior de La Serenisima, el alimento lácteo descremado destinado para los más chicos, presenta un 25% menos de azúcar en su formulación en línea con los requerimientos de la Organización Mundial de la Salud. Además, brinda un importante aporte de calcio ideal (para fortalecer los huesos y los dientes) y se encuentra fortificado con Hierro, Zinc y vitaminas A, B2, B9, C y D.



## Reconocimientos

Dada la dimensión reconocida por la sociedad, su liderazgo en el sector lácteo y la sensibilidad social característica de sus productos, es natural que tenga una visibilidad importante dentro de la realidad económica y social de los países en los que actúe. Eso la ha llevado a ser analizada, desde hace ya varios años, en una serie de estudios sobre temas de interés social y comercial. Se detallan a continuación los reconocimientos recibidos durante el año 2013:

Estudio sobre	Hecho por	Posición
Prestigio Empresarial	Prensa Económica	4
Prestigios de marcas	Prensa Económica	2
100 Empresas con mejor imagen	Apertura - SEL Consultores	5
50 marcas top	Target (Apertura) - SEL Consultores	4
Marcas confiables	Reader's Digest	1
Reputación de empresas - Global	Clarín - MERCO	10
Reputación de empresas - Empresas alimenticias	Clarín - MERCO	2
Mejores marcas para la opinión pública	SEL Consultores	1
Prestigio de empresas	Ámbito Financiero - CEOP	7
Prestigio de marcas	Ámbito Financiero - CEOP	2

## Mercoláctea

Mercoláctea es la exposición de Lechería más importante del país, la misma se llevó a cabo entre el 8 y el 11 de mayo en la ciudad de San Francisco, provincia de Córdoba.

Durante el 13° Concurso Nacional de Quesos que se realizó en el ámbito de la exposición, la Empresa obtuvo un total de 11 medallas (6 de oro, 3 de plata y 2 de bronce), de acuerdo a la evaluación sensorial de un prestigioso jurado conformado por especialistas nacionales e internacionales, en la categoría "Grandes Empresas Lácteas", sobre un total de 13 quesos presentados.

De esta forma, en la máxima distinción "Oro", la compañía fue reconocida por sus quesos "Holanda", "Pategrás", "Sardo", "Provolone", "Romano" y "Goya".

Por su parte, los quesos "Gouda", "Fynbo" y "Sbrinz" alcanzaron el reconocimiento de "Plata". Mientras que, los quesos "Camembert" y "Minifynbo", obtuvieron la distinción "Bronce".

Además, el queso "Romano" fue elegido como Queso del Año, para el rubro "Queso del año Grandes Empresas Lácteas", al sumar el mejor puntaje entre todos los que obtuvieron medalla de oro.

Por otro lado, Mastellone Hnos. recibió una mención especial por haber participado consecutivamente en las 10 ediciones del Concurso.



## Promas

La presentación de aceite de oliva (fraccionada x 500 cc.) obtuvo las siguientes certificaciones de proceso:

- BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)
- BPA (Buenas Prácticas Agrícolas)
- HACCP (Análisis de Puntos Críticos de Control de Peligros)
- Ajdut Kosher Israel.

Premio	Concurso	Lugar
Oro	Olivinus 2007	San Rafael, Mendoza.
Oro	Olivinus 2008	San Rafael, Mendoza.
Olivo de Honor	Cuyoliva 2008	Mendoza
Prestigio Oro	Olivinus 2009	San Rafael, Mendoza.
Olivo de Honor	Cuyoliva 2009	Mendoza
Oro	Olivinus 2010 del Bicentenario	San Rafael, Mendoza.

### Año 2013

#### Concurso Mundial de Aceites de Oliva Virgen Extra en Latinoamérica Olivinus

En la 7<sup>ma</sup> edición del Concurso, se otorgaron 211 premios, de los cuales 86 fueron para Argentina, y también 39 trofeos especiales. Los mejores aceites recibieron las medallas de "Gran Prestigio Oro", "Prestigio Oro" y "Oro". A su vez, los aceites más reconocidos recibieron el premio "Enrique Tittarelli", quien fue el director del Concurso hasta el año 2011.

#### Prestigio Oro

- Varietal Arbequina • Blend prOliva
- Blend prOliva Edición Especial

#### Gran Prestigio Oro

- Varietal Barnea • Varietal Coratina



#### Concurso Internacional Cuyoliva

En la 7<sup>ma</sup> edición del Concurso, se entregaron distinciones a los mejores aceites de oliva virgen extra de Argentina y el mundo. Promas participó con 5 muestras, 3 varietales y 2 blend, de las cuales fueron premiadas:

#### Olivo de Oro

- prOliva Edición Especial • prOliva Varietal Arbequina

#### Gran Olivo de Oro

- prOliva Varietal Barnea • prOliva Varietal Coratina



# Mercados que abastece

## Mercado interno<sup>(17)</sup>

La Compañía comercializa sus productos en Argentina por medio de sus 75.479 puntos de venta distribuidos estratégicamente a fin de poder abastecer diariamente a sus consumidores en tiempo y forma. La distribución de los mismos se encuentra a cargo de Logística La Serenísimas S.A.

El **área comercial** de Mastellone Hnos. se responsabiliza de la atención de los canales de comercialización que funcionan como nexo entre la Compañía y sus consumidores generando un vínculo muy estrecho entre el cliente y la empresa.



## Canales de Comercialización

### Canal Tradicional

\*Almacenes, despensas y autoservicios de barrio

- Alcanza un total de **71.694 puntos de venta** en todo el país.
- Recibe atención de reclamos, inquietudes e información de los productos por parte de supervisores y auxiliares de mercado (en el área metropolitana y en ciudades del interior del país se contactan diariamente con **10.022 clientes**).
- El equipo de supervisores y auxiliares de mercado compuesto por **417 personas** además trabaja en la exhibición de los productos en góndola, revisa su rotación y verifica las devoluciones a los fines de mejorar día a día el servicio no sólo a los clientes, sino también a los consumidores.

### Canal Moderno

\*Supermercados e hipermercados

- A los fines de brindarles un buen servicio, la empresa cuenta con:
  - Supervisores:** responsables de monitorear las sucursales de las cadenas de supermercados y atender sus necesidades.
  - Repositores:** responsables de la reposición de productos, el orden de las góndolas, colaborar en la gestión del pedido, brindar respuesta a los requerimientos del cliente y del consumidor.
- Colabora con la difusión de información y conocimientos sobre atributos de los productos.
- En él se organizan acciones promocionales de lanzamientos y degustaciones de productos.

### Ventas industriales y licitaciones

- En caso de contar con excedentes de materia prima para abastecer el mercado interno, Mastellone Hnos. participa en las licitaciones y atención a planes sociales realizados por el estado nacional y/o las provincias.
- El área comercial realiza la coordinación para una adecuada entrega de licitaciones adjudicadas.

(17) En el apartado se hace referencia a la comercialización de productos lácteos de Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Copuce. Ya que la subsidiaria Con-Ser desarrolla su actividad en la localidad de General Rodríguez, Promas no comercializa en el mercado interno y Leitesol Industria e Comercio realiza sus operaciones en Brasil y recibe productos para su comercialización interna de Mastellone Hnos. Argentina.

## Mercado Externo

En vista que la prioridad de Mastellone Hnos. es abastecer el mercado interno, los productos a exportar, cantidades, tipos de envase, presentaciones y marcas, se definen conforme:

- El balance de los niveles de ingreso de leche.
- El consumo del mercado interno.
- Las políticas definidas por la dirección de la empresa.

El Departamento de Comercio Exterior es el responsable de atender la demanda externa, gestionando las importaciones y exportaciones de la Compañía.



# El Grupo Mastellone

## Alcance geográfico del Comercio Internacional



### Volumen de producción y ventas



### Exportaciones por familia de productos

Familia	Toneladas
Leche en polvo	35.505
Sueros de quesos y ricotta	10.788
Aceite	845
Leche estéril	421
Dulce de Leche	270
Manteca	140
Quesos duros	132
Quesos blandos	25
Ricotta	13
Quesos semiduros	7
Leche fresca	6
Quesos rallados	5
Mozzarella	4
Crema	3
<b>Total general</b>	<b>48.164</b>

### Destino y toneladas de productos exportados

Destino	Toneladas
Brasil	17.037
Argelia	9.100
China	8.046
Rusia	5.040
Venezuela	2.283
Cuba	2.150
Estados Unidos	840
Singapur	606
Paraguay	551
Malasia	505
Chile	442
Bangladesh	404
República Dominicana	378
Colombia	252
Irak	152
Vietnam	152
Perú	101
Tailandia	100
Taiwán	25
<b>Total general</b>	<b>48.164</b>



## El impacto de nuestro desempeño

### El Grupo

**1.180**

Tambos ubicados en las provincias de: Buenos Aires, Córdoba, La Pampa, Santa Fe, Entre Ríos y Río Negro.

**7** Plantas clasificadoras de leche.

**12** Plantas elaboradoras de productos alimenticios.

**1** Depósito de maduración de quesos.

**120.884 mt<sup>2</sup>**<sup>(18)</sup>

Es la superficie del complejo industrial de mayor envergadura.

### Sus colaboradores

**4.642** Empleados directos.

**Más de AR\$1.381 millones**

Destinados a remuneraciones.

**Más de 55.000 hs.**

Destinadas a su formación.

**AR\$46.320**

Destinado a la vacunación antigripal.

**Más de AR\$26 millones**

Destinados a beneficios para el personal.

### Los proveedores

**Más de 3.200**<sup>(19)</sup>

Proveedores integran su cadena de valor.

**Más de 20.000**

Empleados indirectos.

**97%**

De los proveedores son nacionales.

**Más de AR\$3.133**<sup>(20)</sup> millones

Destinados al pago de proveedores.

### La Producción

**Más de 5,4 millones**

Litros diarios de leche procesados<sup>(21)</sup>.

**11.169 tn.**

De aceitunas cosechadas.

**Menos de 50.000**

Bacterias por mililitro registra su materia prima La Serenísima.

**Más de AR\$28 millones**

Invertidos en mejoras en pos de la calidad y eficiencia.



(18) Sito en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires, Argentina. (19) El dato no contempla proveedores de Leitesol y Marketing. (20) El monto no incluye Marketing, tamberos y Leitesol. (21) 5.467.068 millones de litros de leche.

## Los Clientes

**14** Centros de distribución<sup>(22)</sup>.

**75.479** Puntos de venta en Argentina.

**3.600** Clientes en Brasil.

**17.000** Puntos de venta en Brasil<sup>(23)</sup>.

**71.694** Clientes conforman su canal tradicional de ventas en Argentina.

## Medio Ambiente

**AR\$7,7 millones**

Destinados a la gestión ambiental<sup>(24)</sup>.

**Más de AR\$2,3 millones**

Destinados a mejoras ambientales.

**27%**

Fue el promedio de agua reciclada en Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis.

**Más de 1.800**

Kilos de envases pos consumo reciclados.

**12.950**

Litros de residuo de aceite vegetal usado fueron enviados a reciclar.

## Resultados financieros y aportes económicos al gobierno<sup>(25)</sup>

**AR\$9.486,8** De facturación anual.

Capitalización total 2013 desglosada en términos de deuda y patrimonio.

Valores en miles de pesos

	2012	2013
Deuda corto plazo	344.642	<b>457.386</b>
Deuda largo plazo	770.304	<b>952.266</b>
Deuda total	1.114.946	<b>1.409.652</b>
Patrimonio	691.407	<b>653.652</b>
Capitalización total	1.806.353	<b>2.063.604</b>

**AR\$486.656<sup>(24)</sup>** Fue destinado al pago de impuestos y contribuciones en Argentina.

**Más de AR\$2.800<sup>(26)</sup>** Destinados al pago de proveedores nacionales.

**AR\$31.870,7** Destinados al pago de impuestos y contribuciones en Brasil<sup>(27)</sup>.

## Inversión Social

**Más de AR\$1,8 millones** destinado al Programa de Puertas Abiertas.

**AR\$630.500** Invertidos en tecnología (régimen de crédito fiscal).

**Más de AR\$700.000** Invertidos en parroquias, escuelas y hospitales.

**467** Instituciones públicas y privadas radicadas en 12 provincias fueron alcanzadas por el programa de donación de alimentos.

**AR\$811.526** Destinados a donaciones de productos alimenticios.



(22) El dato incluye las siguientes instalaciones de Danone: Logística-La Serenisima Longchamps y Almirante Brown. (23) Fundamentalmente en la región noroeste de ese país, la mayor consumidora de leche en polvo. (24) El dato no alcanza la inversión incurrida en la gestión ambiental de Leitesol y Copuce. (25) Montos reportados en miles de pesos salvo que se especifique lo contrario. (26) El monto sólo alcanza a Mastellone Hnos. (27) Pago al gobierno federal de impuestos/contribuciones sobre ganancias (R\$11.541,318).



# 03

capítulo tres

## ● Perfil del Reporte



# Alcance y cobertura geográfica

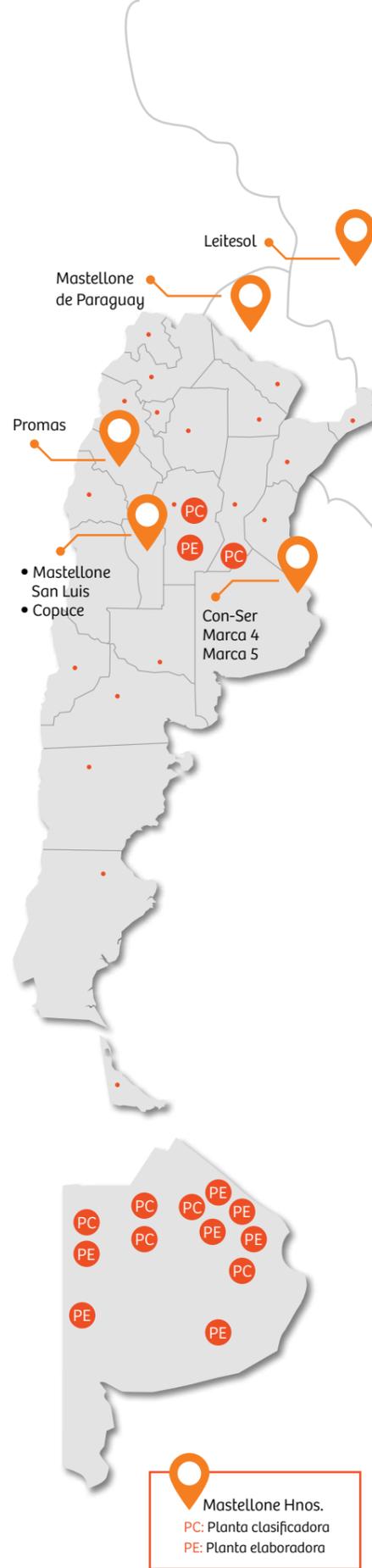
El reporte abarca el período comprendido entre el 01 de enero de 2013 y el 31 de diciembre de 2013. Alcanza todas las operaciones<sup>(28)</sup> del Grupo Mastellone incluyendo las siguientes unidades de negocio:

- Mastellone Hnos. S.A. (plantas elaboradoras y clasificadoras)
- Con-Ser
- Marca 5
- Mastellone San Luis
- Copuce<sup>(29)</sup>
- Promas
- Mastellone de Paraguay<sup>(30)</sup>
- Leitesol Industria e Comercio

- Las limitaciones del alcance o cobertura del reporte se aclaran puntualmente según corresponda.
- Su ciclo de presentación responde a una frecuencia anual.
- La información incluida en el presente refleja nuestro desempeño sustentable en forma cualitativa y cuantitativa haciendo una comparativa con nuestros resultados históricos a los efectos de reflejar la evolución de la gestión. Se aclara puntualmente y según corresponda en aquellos casos donde pueda verse afectada la comparabilidad de la información reportada.
- El complejo industrial principal sede del Grupo Mastellone, se ubica en la localidad de Gral. Rodríguez, provincia de Buenos Aires, Argentina.
- Vinculado con el Alcance se suman al Reporte las unidades de negocio Mastellone de Paraguay y Copuce.
- Las metodologías de medición se aclaran puntualmente en cada indicador.
- Se encuentra validado por un auditor independiente, Deloitte & Co Argentina.

## Proceso de elaboración

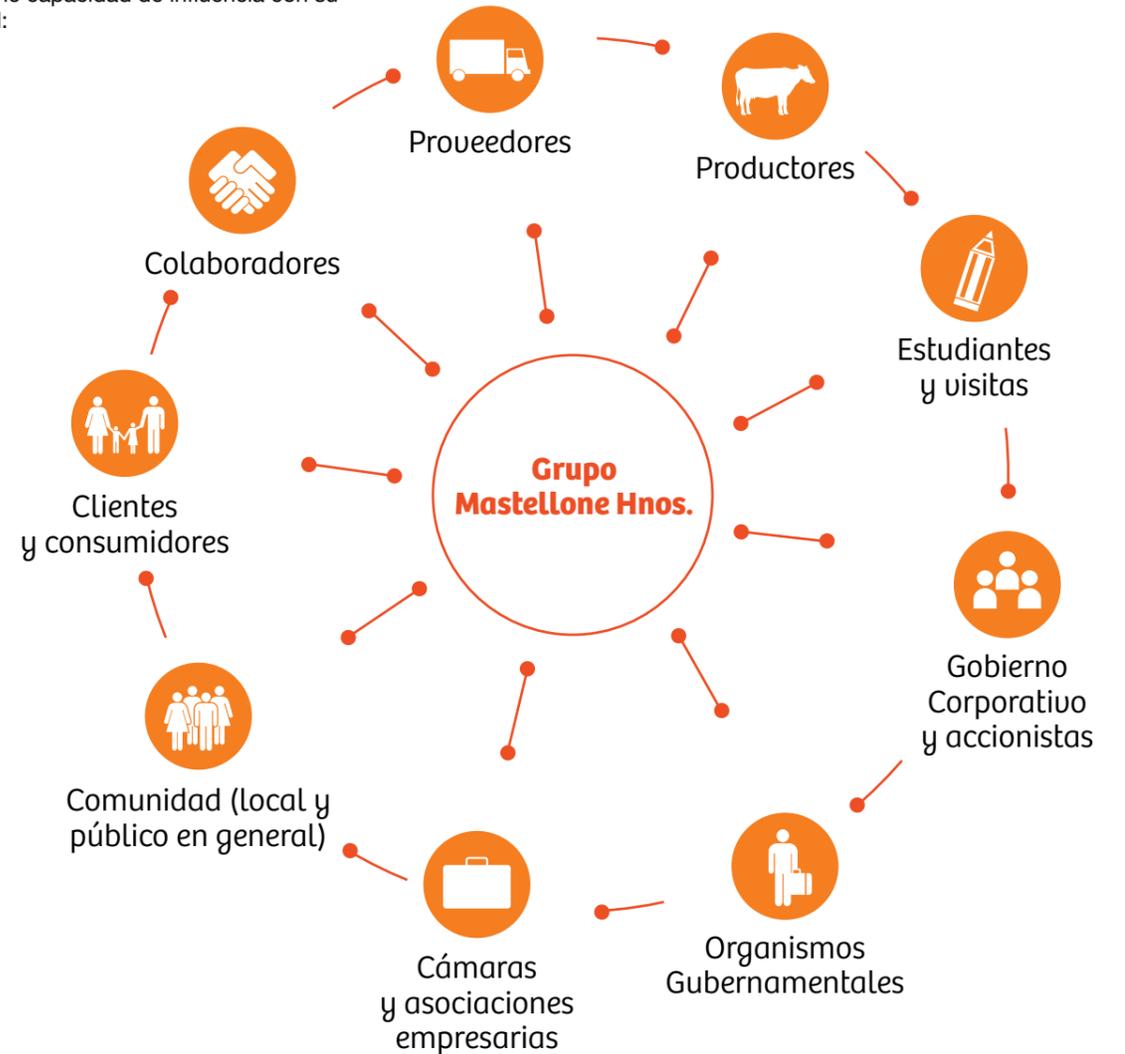
El presente Reporte fue elaborado sobre la base de los 10 principios de Pacto Global<sup>(31)</sup> vinculados con temas de derechos humanos, laborales, medio ambiente y anticorrupción, inspirándonos en la herramienta de GRI<sup>(32)</sup>, las sugerencias de su guía sectorial "Food Processing" y tomando los principios y prácticas recomendadas por la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social<sup>(33)</sup>.



# Nuestros grupos de interés

"La identificación e involucramiento con las partes interesadas son claves para abordar la Responsabilidad Social". Apartado 5.3.1 Norma ISO 26.000

Hemos definido aquellos grupos de interés sobre los cuales entendemos que la Compañía tiene capacidad de influencia con su actividad:



(28) El alcance detallado de cada una será especificada puntualmente a lo largo del Reporte. (29) Fue recientemente adquirida en el año 2013, con lo cual se presentará su actividad en detalle y contemplará en los indicadores vinculados con prácticas laborales. (30) No había sido consolidada en el Reporte de Sustentabilidad 2012 por carecer de significatividad en lo que respecta a su actividad, ya que sólo comercializa los productos elaborados. En lo que respecta al año 2013, se detalla la misma y se contempla en indicadores vinculados con prácticas laborales. (31) www.pactoglobal.org.ar. (32) www.globalreporting.org. (33) www.iso.org/iso/discovering\_iso\_26000-es.pdf.

# Canales de diálogo y compromisos de la Compañía

Mastellone Hnos. posee diversos canales de diálogo que le permiten profundizar los vínculos con sus grupos de interés, quienes plantean inquietudes, sugerencias y consultas respecto a la actividad de la Compañía y su influencia directa y/o indirecta. Entre alguno de ellos, caben destacar los siguientes:

Grupo de interés	Canales de diálogo	Compromiso y/o vínculo de Mastellone Hnos.
<b>Colaboradores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación directa con jefaturas y/o supervisiones • Reuniones de equipo</li> <li>• Dirección de Recursos Humanos • Comité de ética • Evaluación de desempeño</li> <li>• Departamento de comunicación interna. Carteleras. Boletín informativo digital. Revista interna • Comunicados al personal (emitidos por la Dirección de Recursos Humanos)</li> <li>• Relaciones gremiales. Comisión interna</li> <li>• Capacitaciones • Talleres de valores</li> </ul>	Nuestros colaboradores son el principal recurso de la Compañía y es por ello, que sostiene una política de puertas abiertas y canales de comunicación fluidos con el objetivo de asistir de forma permanente a todos los empleados e inculcar una dinámica organizacional de responsabilidad social compartida entre todos los miembros. El compromiso tiene sus pilares en desarrollar el potencial humano a través del trabajo en equipo coordinado, como respuesta a las necesidades de nuestros clientes y cultura organizacional. La gestión estratégica, pretende integrar a las personas con el fin de movilizar creativamente, las capacidades y el talento de los individuos y equipos, hacia el logro de objetivos corporativos y sociales.
<b>Productores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de atención al productor</li> <li>• Asistencia técnica y financiera</li> <li>• Sitio web exclusivo (Tamberos e Insumos)</li> <li>• Capacitaciones • Dirección de Compra de Materia Prima Láctea (CMPL)</li> </ul>	Brindar apoyo para gestionar y facilitar su acceso a insumos agropecuarios claves para el desarrollo de su actividad, equipamiento y asistencia educativa, técnica y/o financiera de ser necesario.
<b>Clientes y Consumidores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIC (Servicio de Información al cliente)</li> <li>• DIN (Departamento de Información Nutricional) • Campañas publicitarias • Sitio web institucional • Redes sociales • Reuniones con clientes • Auditorías de imagen</li> </ul>	Elaborar productos de máxima calidad que resulten de un proceso sustentable, así como también brindar respuesta a sus inquietudes y sugerencias al respecto.
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención telefónica • Auditorías • Visitas a sus instalaciones • Departamento de compras</li> <li>• Comité de ética • Capacitaciones • Sitio web exclusivo</li> </ul>	Generar un vínculo comercial abierto, claro y flexible que nos permita cumplir con los requerimientos pre-establecidos y responsabilidades mutuas del quehacer cotidiano.

Grupo de interés	Canales de diálogo	Compromiso y/o vínculo de Mastellone Hnos.
<b>Gobierno Corporativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y consultas con inversores</li> <li>• Asambleas • Participación en cámaras empresarias</li> </ul>	Tomar decisiones que resulten estratégicas para la Compañía. Supervisar y promover la integración de la Responsabilidad Social en la gestión interna de todas las áreas que conforman el Grupo.
<b>Accionistas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con accionistas</li> <li>• Asambleas</li> </ul>	Maximizar el rendimiento de sus inversiones sentando las bases en la transparencia, sustentabilidad y el largo plazo.
<b>Estudiantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIEs (Departamento de información estudiantil)</li> </ul>	Acompañar a los alumnos en sus estudios por medio del asesoramiento en temas vinculantes al rubro y gestión de la Compañía.
<b>Organismos Gubernamentales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas a instituciones a nivel local, provincial y nacional • Capacitaciones</li> <li>• Colaboración y trabajo en conjunto en campañas socio ambientales • Convenios</li> <li>• Gestiones impositivas y legales</li> <li>• Participación en foros, seminarios, etc.</li> </ul>	Generar intercambios propicios que fomenten la articulación público-privada y redunden en el beneficio de las partes y la comunidad.
<b>Cámaras y/o asociaciones empresarias vinculadas con el rubro y Sustentabilidad/RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas • Organización de eventos de intercambio, congresos, etc.</li> <li>• Reporte de Sustentabilidad</li> </ul>	Brindar apoyo a su accionar en nuestra representación, en pos de atender las necesidades de coyuntura que resultasen.
<b>Comunidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales • Campañas sociales</li> <li>• Sitio web institucional(*) • Capacitaciones</li> <li>• Articulaciones con ONGs, público-privadas y cámaras empresariales, etc. • Visitas al Complejo industrial General Rodríguez y Mastellone San Luis</li> </ul>	Atender sus inquietudes y trabajar en cuestiones que promuevan su crecimiento y desarrollo social.

(\*) [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar), [www.mastellone.com.ar](http://www.mastellone.com.ar), [www.lecheynutricion.com.ar](http://www.lecheynutricion.com.ar), [www.lecheycalidad.com.ar](http://www.lecheycalidad.com.ar), [www.mundojunior.com.ar](http://www.mundojunior.com.ar), [www.queserisimos.com.ar](http://www.queserisimos.com.ar), [www.promas.com.ar](http://www.promas.com.ar), [www.leitesol.com.br](http://www.leitesol.com.br)

# Metodología aplicada para la definición de los contenidos del Reporte

## Análisis de Materialidad

Con intenciones de poder detectar y atender las inquietudes de nuestros Grupos de Interés y a fin de profundizar el análisis de materialidad del Reporte de Sustentabilidad de la Compañía, durante el 2013 se optó por la captación de las mismas a través de los siguientes canales de diálogo:

- **Talleres de Valores:** dirigidos a los colaboradores
- **Evaluaciones de desempeño**
- **Servicios al productor**
- **Auditoría de imagen**
- **Resultados de encuestas de opinión:** respecto al Reporte 2012
- **Medios de prensa:** seguimiento de los medios de comunicación

A continuación y mediante los siguientes esquemas se identifican y reportan los pasos superados para:

- **Redes sociales y sitios web**
- **DIEs:** Departamento de Información Estudiantil
- **SIC:** Servicio de Información al Cliente-Consumidor

## A. Definir los contenidos del presente Reporte

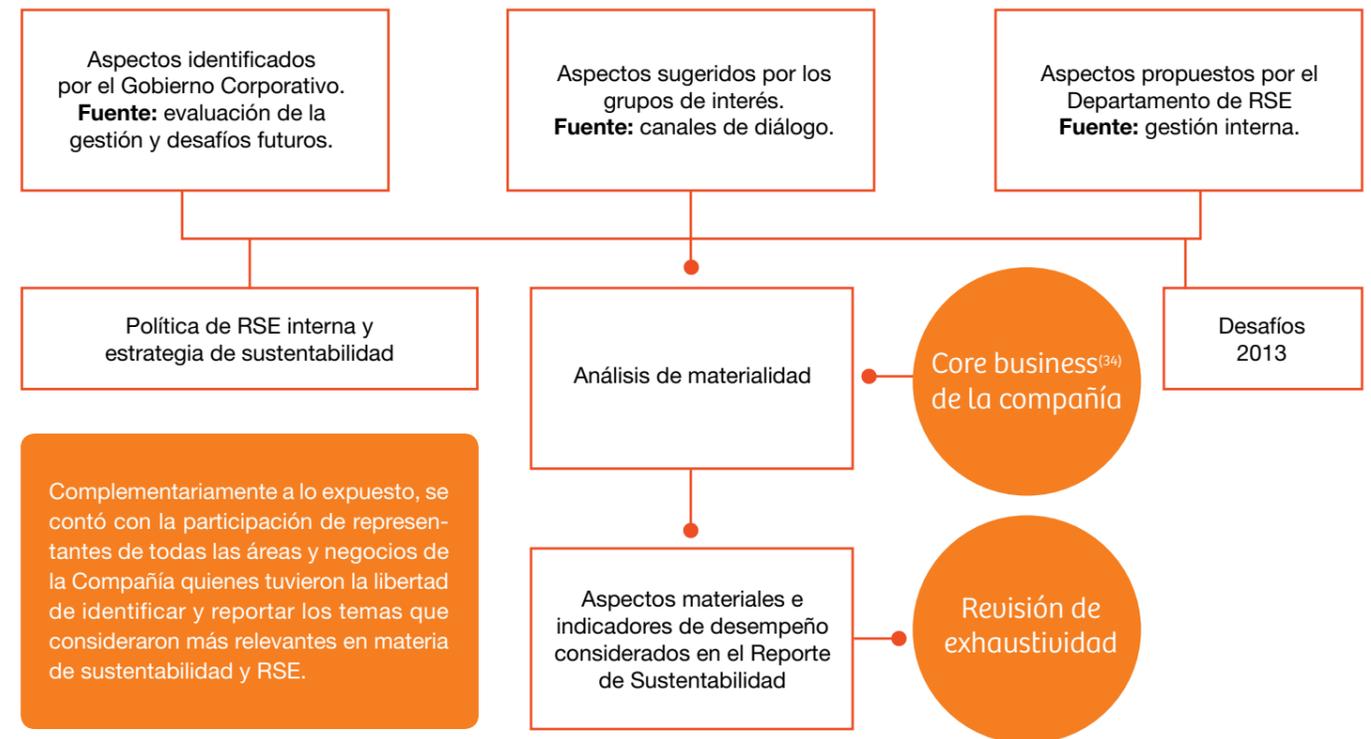


“Una organización debería revisar todas las materias fundamentales (que cubren los impactos más probables, tanto del tipo económico como ambiental y social) para identificar que asuntos son pertinentes. La identificación de los asuntos pertinentes debería complementarse con una evaluación de la significatividad de los impactos de la organización”.

Apartado 5.2.2 Norma ISO 26.000

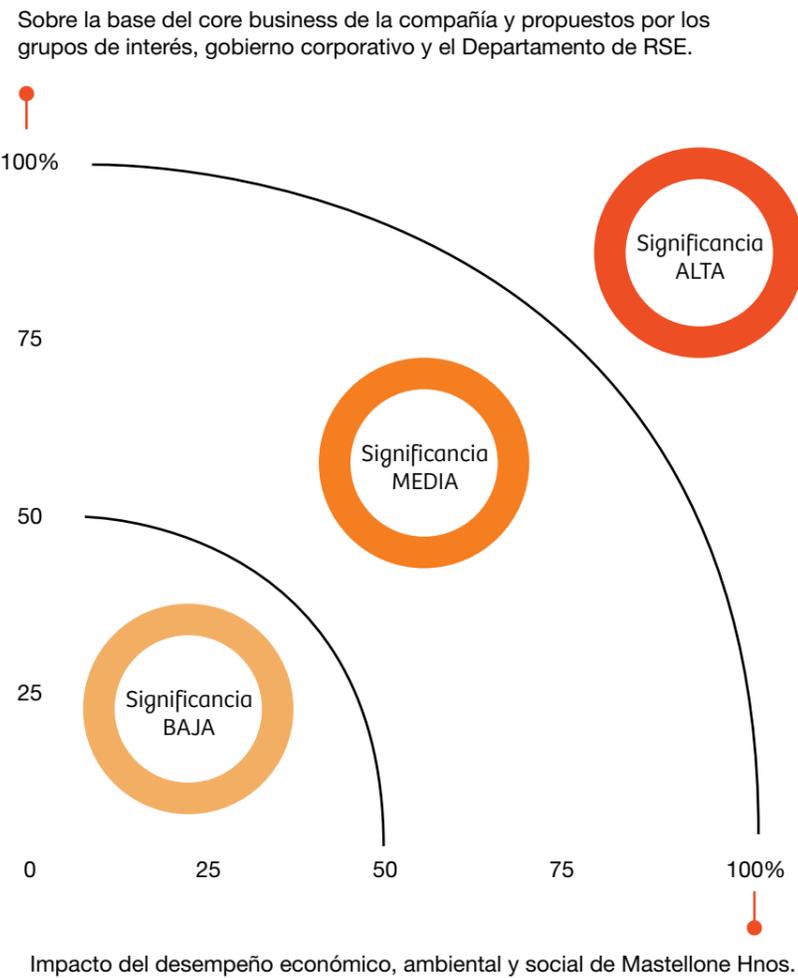


## B. Seleccionar los aspectos materiales en base a las herramientas utilizadas:



<sup>(34)</sup> Es el "corazón de negocio"; es el conjunto de actividades que realiza la empresa y que la caracterizan y diferencian en el mercado.

# Mapeo de los aspectos de materialidad



## Cuadro de resultados

Temas a abocar	CB	Grupos de Interés							Dto. RSE	
		GC	Co	CyC	Prod	Prou	Est.	OG.		Com.
Historia de la Compañía		X								
Filosofía de Mastellone Hnos.	X	X			X					X
Calidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cuestiones sociales	X	X	X	X				X	X	X
Alimentación saludable	X	X	X	X			X	X	X	X
Nuestros productos - Beneficios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Nuestros colaboradores	X	X	X							X
Gestión ambiental		X	X	X			X	X	X	X
Inversión social - La comunidad			X	X			X	X	X	X
Cadena productiva							X			
Indicadores económicos		X		X	X					
Nuevos emprendimientos - Proyectos de la empresa			X	X			X			
Innovación en PDV y tecnología industrial			X	X			X			
Expansión hacia el exterior			X	X			X			
Visión, misión y valores a futuro			X	X			X			

**Referencias:** **CB:** Core business | **GCyA:** Gobierno Corporativo y accionistas | **Co:** Colaboradores | **CyC:** Clientes y consumidores | **Prod:** Productores | **Est:** Estudiantes | **OG:** Organismos gubernamentales | **Com:** Comunidad



# 04

capítulo cuatro

## Mastellone Hnos. y la Sustentabilidad



# La sustentabilidad en Mastellone Hnos.

Mastellone Hnos. se ha propuesto como objetivo contribuir con su gestión al desarrollo sustentable. A tal fin, sienta sus bases sobre cumplimiento de las normativas legales vigentes y su Política de RSE.



Para acceder a la Política de RSE completa, ingrese a:

[www.laserenisima.com.ar/laempresa](http://www.laserenisima.com.ar/laempresa)



## Estrategia de Sustentabilidad

Como parte de su estrategia de sustentabilidad considera que es sumamente necesario para generar valor económico, social y ambiental a sus negocios:

- Promover un crecimiento sostenido y equitativo.
- Crear mayores oportunidades para todos.
- Brindar aportes y realizar acciones que redunden en una alimentación saludable.
- Fomentar el desarrollo social equitativo y la inclusión.
- Promover la protección y el cuidado del medio ambiente aplicando un enfoque preventivo en la gestión de sus actividades. Evaluando los riesgos de aquellos impactos que puedan ser perjudiciales contemplando las medidas de mitigación resulten vinculantes a fin de atenuarlos.

# Nuestra gestión

“Una organización debería rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente”. Principio 4.2 ISO 26.0000

El impacto del Grupo Mastellone se vincula principalmente con la esencia de la Compañía, la elaboración de productos alimenticios destacados por su máxima calidad. Al tratarse de una empresa líder en su rubro, incide fuertemente en la dieta y hábitos alimenticios de sus consumidores. Desarrollando mejoras en la calidad y en el perfil nutricional de los productos que elabora, incorporando en ellos nutrientes que pueden resultar deficitarios en la ingesta cotidiana (vitaminas y minerales) y teniendo en cuenta las necesidades especiales de aquellas personas que tengan alguna sensibilidad particular respecto a cierto tipo de alimentos. Ejemplo claro de ellos son los alimentos aptos para celíacos, la amplia variedad de productos descremados, los reducidos en lactosa, grasas, azúcares y sodio entre otros.

Cabe destacar que la comunidad en general también se ve alcanzada en forma directa por el accionar de la Compañía:

- A través de la promoción y difusión masiva de hábitos alimenticios saludables.
- La inversión y trabajo para la innovación en su gestión ambiental.
- El desarrollo de campañas educativas y de inversión social.
- A partir de su contribución económica y social vinculada con el empleo directo de sus **4.642 colaboradores** y **más de 20.000 empleados indirectos** a través de la contratación de sus proveedores de insumos, bienes y servicios.

En este marco y a continuación, expondremos un detalle de la incidencia y el impacto de la actividad que llevamos a cabo sobre la base de una gestión sustentable.

## NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO

### Estrategia comercial de la Compañía



El objetivo estratégico de la Compañía consiste en mejorar su posición como empresa líder en productos lácteos frescos de Argentina e incrementar sus ventas en los mercados regionales, incluyendo Brasil (donde ya está operando desde 1998) y otros de la región, maximizando así su rentabilidad. Para lograr este objetivo, se propone capitalizar sus fortalezas competitivas a fin de:

- **Aumentar los niveles de actividad**

Lo cual le permitirá alcanzar mejores márgenes promedio ya que sus costos fijos o estructurales no resultarán afectados por un mayor volumen de producción. Si bien

ya tiene una participación de mercado significativa en ciertas zonas del país y en relación con determinados productos (por ejemplo, su participación en el mercado de leche fluida del Gran Buenos Aires supera el 80%), la Compañía considera que todavía puede aumentar el volumen de ventas en otras áreas de Argentina (regiones del interior), en mercados de la región y con respecto a determinadas líneas de productos (especialmente quesos).

- **Asegurar la disponibilidad de leche natural**

En tal sentido, la Compañía ha venido desarrollando un plan de estímulo para los

productores premiando a aquellos que registren incrementos en sus volúmenes de entrega de leche cruda en comparación con períodos anteriores. Este plan de estímulo se complementa con otra serie de medidas que tienen el objetivo de garantizar una continua y creciente provisión de leche natural.

• **Mejorar su oferta de productos**

Incorporando nuevos productos lácteos respecto de los que sus encuestas de mercado indicaron habría niveles adecuados de demanda. Por ejemplo, creó la oferta de leches especiales más grande de Argentina para cubrir diferentes necesidades del consumidor identificadas a través de sus encuestas de mercado. La Compañía prevé continuar con esta práctica a fin de preservar y mejorar su liderazgo comercial.

• **Fortalecer el reconocimiento de marca y mejorar la calidad del producto**

Concentrando su atención en la realización de actividades de venta, publicidad y promoción innovadoras destinadas a construir, respaldar y mejorar el reconocimiento de sus marcas, un alto nivel de lealtad con el cliente y una fuerte asociación de sus marcas con un alto nivel de calidad.

• **Fortalecer sus actividades comerciales en Brasil**

Dado que:

1. El consumo de leche en ese país continúa siendo relativamente bajo, dejando lugar a eventuales aumentos futuros.
2. Según el tratado del Mercosur del que Argentina y Brasil, entre otros países, son parte, la Compañía puede exportar sus productos a Brasil, sin pagar derechos de importación.

• **Aumentar las exportaciones y ventas al exterior**

En la medida en que pueda comprar mayor cantidad de leche natural que el volumen requerido para satisfacer la demanda local de sus productos y sus ventas dentro de la región.



**Estrategia en el largo plazo**

Orientada al crecimiento, la empresa considera que cree poder implementarla exitosamente asegurando un aumento sustentable en su posición económica y financiera. Tal crecimiento se prevé lograr en Argentina, por medio de su consolidación comercial y en los países de la región, a través de un modelo de colocación en el mercado retail de productos lácteos elaborados en Argentina que replica el desarrollado en Brasil por medio de la subsidiaria Leitesol.

**Política de gestión de riesgos**

Dada la naturaleza de las operaciones de la empresa (con una elevada cantidad de transacciones similares, agrupables en pocas categorías, por montos relativamente menores, y dentro de su negocio habitual), el control de riesgos en gran parte se basa en la disponibilidad de sistemas de procesamiento electrónico de la información, basados en la oposición de intereses entre los participantes y con posibilidades amplias de verificación externa. Precisar desde el origen estas operaciones, la modalidad de administración de las mismas y establecer su desarrollo, permite atenuar o eliminar entornos de riesgos que pudieran deteriorar los resultados esperados de estos procesos que incluyen decisiones y responsabilidades. Así entonces, es como se atienden procesos directamente relacionados no sólo con riesgos económicos y financieros, sino también a los operativos, legales, sociales, ambientales y tecnoló-

gicos, por medio de la aplicación de las siguientes herramientas:

- Presupuesto económico.
- Control presupuestario.
- Presupuesto financiero.
- Control de riesgo crediticio (para altas de clientes).
- Compra de Materia Prima Láctea (hasta la liquidación a los tamberos).
- Documentos ISO de Sistemas.
- Validación externa del Reporte de Sustentabilidad.
- Cumplimiento del Código de Ética.
- Incorporación de los principios del Pacto Global y la Norma ISO 26.000 como parte de su gestión.

**Gestión interna:**

1. Existe una gerencia de seguros responsable de la cobertura, entre otros, de los riesgos patrimoniales y de continuidad

de operaciones, la que sigue las prácticas usuales para la industria.

2. Para el resto de actividades de la Compañía. Dado que el riesgo es inherente a cada una de ellas, es un factor considerado especialmente en el proceso de toma de decisiones.

**Control interno y prevención de fraudes:**

1. Hay un control natural por oposición de intereses en la operatoria normal de la Compañía.
2. Los sistemas de la Compañía permiten un seguimiento adecuado de las operaciones sociales.
3. La dirección de auditoría interna y la auditoría externa, dentro de la materia de sus competencias, efectúan tanto actividades de control interno como de evaluación del mismo, etc.

**Valor económico directo y distribuido<sup>(35)</sup>. Grupo Mastellone Hnos.**

	2012	2013
<b>Valor económico creado</b>		
1. Ingresos	7.572.595	<b>9.671.681</b>
<b>Valor económico distribuido</b>		
2. Costos operativos	6.135.848	<b>7.537.564</b>
3. Retribución a empleados <sup>(36)</sup>	1.014.986	<b>1.381.539</b>
4. Pagos a Gobiernos	361.521	<b>486.656</b>
5. Inversiones en la comunidad	4.377	<b>5.901</b>
Valor económico retenido	55.863	<b>260.020</b>
EBTIDA	292.951	<b>510.185</b>

**EBTIDA:**

Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization (Beneficios bruto de explotación calculado antes de la deducibilidad de los gastos financieros).

**Índices económicos**

	2012	2013
Liquidez	1,10	<b>1,06</b>
Solvencia	0,28	<b>0,21</b>
Inmovilización del Capital	0,50	<b>0,46</b>
Rentabilidad	(0,15)	<b>(0,09)</b>

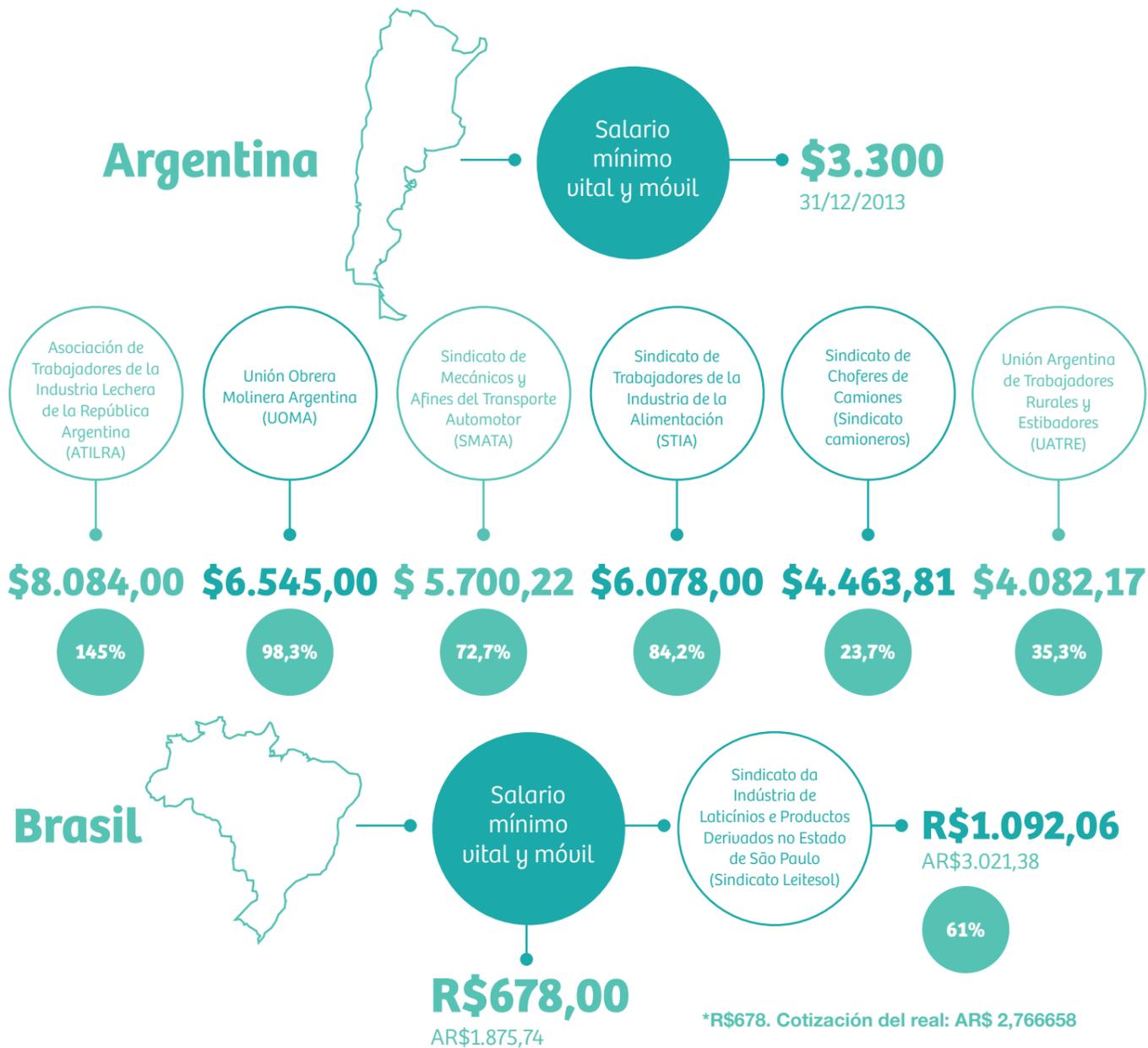
**Referencia:**

- **Liquidez:** indica la porción del pasivo corriente que está cubierto con activos de rápida realización. Si es mayor a uno, implica que hay más activos que pasivos corrientes, por lo que cabe esperar que no existan grandes problemas de liquidez.
- **Solvencia:** este indicador le permite al acreedor considerar su deuda garantizada por los bienes de la empresa en mayor o menor medida.

(35) Valores en miles de pesos. (36) Incluye gratificaciones y cargas sociales.

## Salarios. Grupo Mastellone.

Relaciones entre el salario estándar y el salario mínimo local en lugares donde desarrollen operaciones significativas.



### Diversidad e igualdad de oportunidades

Los salarios abonados por la empresa son en función a la responsabilidad del puesto de trabajo, la complejidad técnica, personal a cargo, etc. No hay diferencias porcentuales entre los salarios de mujeres y hombres en cada categoría. No hay diferencia de salarios entre colaboradores mujeres y colaboradores hombres.

## NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

“La educación ambiental y la creación de capacidad son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles”.  
Apartado 6.5.1.2 Norma ISO 26.000

## Uso eficiente de la energía

Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Con-Ser

La gestión ambiental de Mastellone Hnos. se destaca por la promoción de una mayor conciencia ambiental, no sólo en sus colaboradores, sino de la comunidad en general.

Entendiendo que a través del compromiso de todos, se puede alcanzar un desarrollo sustentable que permita a cada generación satisfacer sus necesidades actuales, sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones.

Para ello, funda alianza allí, donde considera que los esfuerzos se potencian, incrementando la posibilidad de alcanzar el objetivo buscado.

El compromiso, sumado a la calidad de productos que elabora y a 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.

En este contexto, durante el año 2013, la gestión ambiental se abocó a implementar acciones en **pos de concientizar y educar sobre el cuidado del medio ambiente**. Entre algunas de ellas se desarrollaron campañas vinculadas con un uso eficiente de energía, del agua e incorporación en la cadena de recicladores informales de residuos sólidos urbanos con intenciones de poder disminuir la cantidad de residuos a disponer en un relleno sanitario y promover además la inclusión social, entre otras.

Continuando con lo antes descripto, se bajaron en los siguientes aspectos:

Como parte de la **“Campaña de uso eficiente de la energía”**, en el Complejo Industrial General Rodríguez, se continuó con el recambio de lámparas mezcladoras de vapor de mercurio, tubos fluorescentes, halógenas y/o de sodio por otras de bajo consumo, luminarias LED, entre otras.

Puntualmente, en los sectores Manteca y Crema, Cámara de Leche en Polvo y plantas de leche en polvo, se reemplazó el sistema de iluminación habitual por bajo consumo, lo que devino en un menor cansancio visual para sus usuarios y una disminución en el consumo de energía. Cabe mencionar que por su durabilidad, resultó también un sistema sustentable.

En las plantas del interior, se replicaron algunas acciones implementadas por medio del envío de material gráfico para sus cartereras internas y los boletines informativos digitales.

Sumado a ello, se implementó una nueva campaña llamada **“Pequeñas acciones, grandes logros”**, cuyo eje fue la concientización de los colaboradores a través de difusión de etiquetas autoadhesivas informativas vinculadas con el uso eficiente de la luz, el agua y el ahorro de papel en la impresión. Las mismas fueron colocadas junto a las llaves de luz, los grifos de agua y las impresoras, en todas las plantas que posee Mastellone Hnos.



### Pequeñas acciones grandes logros

Si se va a imprimir, usar ambos lados de la hoja. Si se puede, evitar imprimir y usar el correo electrónico para transmitir información.



### Pequeñas acciones grandes logros

El agua es un recurso imprescindible para la vida, cuidémoslo. No dejar la canilla abierta más de lo necesario.



### Pequeñas acciones grandes logros

Apagar la luz y los equipos cuando no se utilicen y hacerlo siempre al terminar el día.



Como resultado de la evaluación de las principales mejoras efectuadas en materia de desempeño energético, se han obtenido resultados positivos para **Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Con-Ser**. Los mismos se denotan en los gráficos debajo:

**Consumo indirecto de energía**

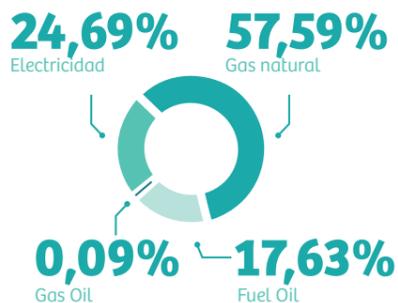
**Electricidad (Gigajoule=Gj)**



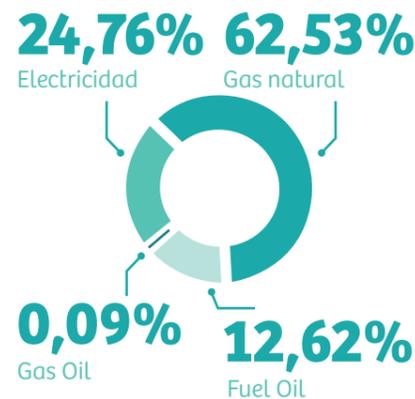
**Consumo directo e indirecto de energía:**

	2012	2013
Requerimiento energético directo (Gj)	1.685.781	1.640.871
Requerimiento energético indirecto	552.739	540.077
<b>Total:</b>	<b>2.238.520</b>	<b>2.180.948</b>

**Matriz energética 2012**



**Matriz energética 2013**

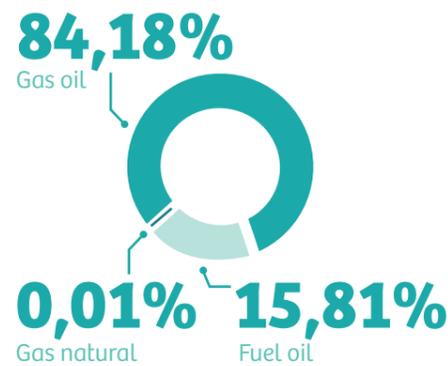


**Promas**

**Energía primaria adquirida para consumo propio**

Consumo total de Energía por tipo de combustible utilizado (Gj)	2013
Gas oil	4.625,94
Fuel oil	868,76
Gas natural	0,5

**Consumo Total de Energía por tipo de combustible utilizado. Dato Porcentual.**



**Iniciativas implementadas en pos de la reducción del consumo de energía, gas oil y nafta:**

- Revisión diaria de las rondas de control a fin de lograr la menor distancia posible en función de optimizar y hacer el menor gasto de combustible.
- Mantenimiento preventivo de los vehículos con la finalidad de lograr el mejor funcionamiento de los motores de estos rodados y el rendimiento por litro.
- Utilización de combustibles (gas oil y/o nafta en vehículos como tractores, cuatriciclos y camionetas) de primera calidad y marcas reconocidas; con bajo contenido de azufre, lo cual contribuye a una mejor combustión y protección del medio ambiente.

**Energía intermedia y consumida procedente de fuentes externas a Promas**

Requerimientos Energéticos (Gj)	2013
Consumo energético indirecto	41.548,77



**Medidas adoptadas para la reducción/control del consumo de la energía eléctrica:**

- Cumplimiento de tareas operativas en el campo durante horas diurnas a los fines de aprovechar la luz solar.
- Coordinar los horarios de encendido de las bombas para el riego en función a la programación de hidratación diaria de la plantación, temperatura ambiente y época del año. En virtud de ello, se analizaron además las franjas de los horarios de riego "punta, valle y resto", a fin de optimizar los costos de los valores de Kwh consumidos.
- Selección de bombas a utilizar en las diferentes parcelas de la plantación, que cuentan con medidores, con la finalidad de reducir la demanda excedente establecida por la resolución de la Secretaria de Energía (SE) 1281/06.

# Gestión del consumo de agua

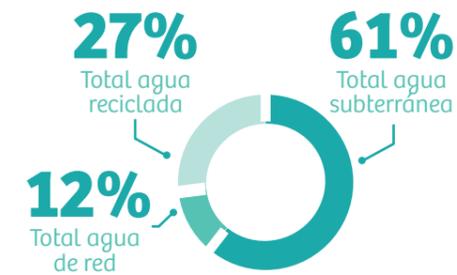
**Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis**

**Tipos de agua utilizada. Promedio m³/mes.**

	2012	2013
Agua reciclada(*)	153.453	140.831
Agua subterránea	333.935	323.657
Agua de red	58.120	63.957

(\*)**Agua reciclada:** es el agua que ha sido obtenida desde una operación de fabricación de un alimento y ha sido reacondicionada cuando es necesario tal que pueda ser reusada en la misma u otra operación.

**Tipos de agua utilizada. Dato porcentual.**



**Mastellone Hnos. (Gral. Rodríguez)**

En el Complejo Industrial de General Rodríguez, se recupera el agua del secado de la leche en polvo para ser utilizada en aquellos procesos que por sus características físicas así lo permitan.

	2012	2013
Agua recuperada (m3)	26.424	27.983

El total de agua recuperada durante el año 2013 por la plantas de secado de leche en polvo ascendió a un promedio de 31.695 m³/mes, de los cuales un promedio de 27.983 m³/mes fueron usados y el resto fueron desechados al sistema de tratamiento.

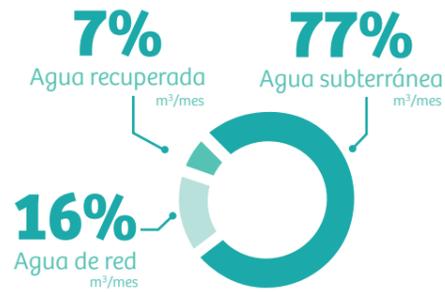
**Consumo de agua**

Tipo de agua utilizada	Consumo
Agua subterránea	↓ 5,4%
Agua de red	↑ 9,75%
Agua recuperada	↑ 5,9%

El agua recuperada del secado de la leche en polvo contribuye a reducir el consumo de agua de pozo en el Complejo Industrial de General Rodríguez.



**Captación total de agua por fuente<sup>(37)</sup>**



**Referencias:**

• **Agua reciclada:**  
Es el agua, que ha sido obtenida desde un proceso de fabricación de un alimento y ha sido reacondicionada (cuando es necesario) tal que pueda ser reusada en la misma u otra operación. Se denomi-

na la suma del agua recuperada y de la reutilizada.

• **Agua reutilizada (recirculada):**  
El agua reusada en un ciclo cerrado para la misma operación de fabricación. En los recibos de leche se recupera el lavado del último enjuague de un vehículo, dicho agua se almacena en tanques para que luego pueda ser utilizado como el primer enjuague del próximo camión.

• **Agua recuperada:**  
El agua que fue originalmente un constituyente de un alimento, que ha sido removido de un alimento a través de un paso de un proceso y ha sido subsecuentemente reacondicionado cuando fuera necesario, tal que pueda ser reusado en una operación de fabricación de alimentos. Se extrae el agua del secado de la planta de leche en polvo. Proceso que actual-

mente se efectúa solo en el complejo industrial Gral. Rodríguez.

En las plantas del interior (incluyendo Mastellone San Luis), alcanzamos un promedio de 27% de agua reciclada sobre el total del agua utilizada. Se trabajó con el total de las plantas clasificadoras (Mercedes, Junín, Las Varillas, Rufino, Ranchos, Trenque Lauquen), las plantas elaboradoras (Trenque Lauquen, Gral. Rodríguez, Leubucó, Los Charas, Tandil, Canals, La Bernina, Mastellone San Luis) y el Depósito de Albariños, calculando el volumen de agua captada (m<sup>3</sup>) por tipo de fuente (agua subterránea, de red y agua reutilizada) a fin de poder monitorear los logros alcanzados. Es importante destacar que la mayoría de las plantas industriales reutiliza el agua de pozo en aquellos procesos factibles de poder hacerlo.

**Promas**

**Volumen de agua captada (m<sup>3</sup>) desglosada por fuente**

Consumos	2012	2013	% Reducción
Aguas subterráneas	12.597.039	11.949.576	5%

Entre algunas de las medidas implementadas para la reducción/control del consumo de aguas subterráneas, caben citar las siguientes:

- Utilización de sistemas de riego por goteo para evitar que la evotranspiración sea la menor posible.
- Mediante estos mismos sistemas además, se fertiliza. Utilizando fertilizantes líquidos formulados en base a la necesidad de las plantas y respondiendo a un análisis foliar y registros, los cuales determinan las falencias nutricionales que las mismas posean.
- Se estima en distintas partes del campo la cantidad de agua disponible que tiene el suelo por medio de tensiómetros. En función de ello, se riega en mayor o menor medida en función de la necesidad específica de la planta.

- Para los controles del consumo de agua se instalaron caudalímetros, que miden los m<sup>3</sup> de agua utilizada.
- También se realizan mediciones de niveles estáticos y dinámicos.
- El personal encargado de riego pernocta en la finca en la que se encuentra ubicada la empresa. Lo cual permite mejorar la atención en el riego, teniendo en cuenta la extensión de la plantación y reducción de los costos de logística.
- Se realizan controles periódicos para detectar y reparar las pérdidas y obstrucciones en las mangueras que transportan el agua.

<sup>(37)</sup> Cabe aclarar que en el año 2013, el indicador no es comparable con lo reportado en el 2012, debido a que se ha ajustado la metodología de cálculo y medición de la información.

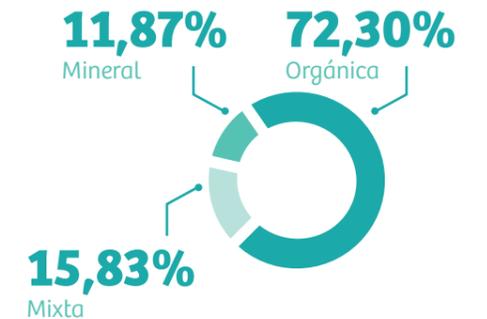
# Gestión de los efluentes líquidos

## Tipo de efluente según su naturaleza

### Mastellone Hnos. – Complejo Industrial General Rodríguez

Tipo	Naturaleza	Volumen (m <sup>3</sup> /mes)		Destino	
		2012	2013	Método de tratamiento	Punto de vertido definido
Producción	Orgánica	268.116	<b>238.757</b>	Sistema de lagunas de degradación biológica	Curso de agua superficial: Arroyo La Paloma.
Servicios industriales	Mineral	45.161	<b>39.207</b>		
Resto actividades	Mixta	30.743	<b>52.260</b>		

**Tipo de efluente. Dato porcentual.**



## Reducción de carga orgánica en efluentes líquidos y consumo de productos químicos

Mastellone Hnos.

### Complejo Industrial General Rodríguez

Se dio continuidad al “Plan de acción de reducción de carga orgánica y productos químicos” en los efluentes líquidos generados como consecuencia de la actividad productiva. Se incorporaron caudalímetro, conductímetro y turbidímetro en planta Armonía (sector con una influencia del 30% en el agua residual), a fin de controlar el caudal enviado diariamente hacia el sistema de tratamiento de efluentes del Complejo Industrial General Rodríguez. Con esto se logra la medición y control del total del efluente del complejo. Cabe mencionar que los equipos instalados no sólo miden el caudal, sino que también, permiten controlar otras variables como la temperatura, la turbiedad y la conductividad del efluente. Lo cual, facilita la acción inmediata y en consecuencia, la atenuación de cualquier presunto impacto sobre el ingreso al sistema de tratamiento.

Vinculado con las iniciativas para la reducción de la carga orgánica ingresante, se ha trabajado en conjunto con el Departamento de Compras. Cuyo personal, previo a la adquisición de un nuevo producto químico por parte de la Compañía, se asegura que cumpla la condición de poseer en su composición bajo contenido de fósforo y nitrógeno. Sumado a ello, se implementaron también las siguientes mejoras en el proceso productivo:

#### • Eliminación de Ultra Alta Temperatura (UAT) del equipo de microfiltración II de Planta Armonía:

A fin de evitar las extensas interfaces que se generaban en la largada y corte de producción del pasteurizador y que por tal condición debían descartarse al efluente. Sumada a dicha reforma del circuito, se trabajó sobre el programa del equipo a los fines que opere bajo la nueva modalidad, lo cual permitió evitar el vuelco de 745 kg. DBO (Demanda Biológica de Oxígeno) /día al sistema de tratamiento de efluentes líquidos.

#### • Recupero de soluciones de lavado de envasadoras Prepacs:

El lavado de las instalaciones es una etapa fundamental de todo proceso productivo de alimentos para asegurar la condición higiénica. Tanto al inicio como finalizada la producción, es necesario realizar la limpieza de los equipos involucrados. Para realizar dicha tarea se preparaban las soluciones, alcalinas y ácidas, y luego de utilizarlas, se descartaban. Por medio de una reforma del circuito de lavado se las pudo conectar con los tanques de almacenamiento de soluciones permitiendo su recupero y reutilización al mismo tiempo, lo cual a su vez disminuyó el vuelco de productos químicos al sistema de tratamiento de efluentes. Dicho accionar, permitió evitar el vuelco de 450 kg. de soda cáustica y 130 kg. de ácido mensualmente.

#### • Incorporación de empuje a la línea de alimentación al equipo de ultrafiltración:

Finalizada la producción, el operador de la planta de ultrafiltración debía realizar el empuje de la línea de alimentación de producto desde el silo hasta el equipo en forma manual. Esto implicaba realizar una conexión adicional y ejecutar la maniobra a criterio del operario de turno. Con la incorporación de válvulas comandadas automáticamente y vinculando su accionar al programa de operación de la planta de ultrafiltrado se logró agilizar la maniobra, estandarizarla e incrementar la seguridad de la misma, evitando con ello el vuelco de 39 kg. DBO/día.

#### • Reforma de pasteurizador 3 (de ultrapasteurización) con intenciones de evitar pérdidas de crema:

En este pasteurizador existía un problema de desfase entre la crema y la leche descremada, por lo que se generaban grandes interfaces que debían descartarse. Por tanto, también se modificó el circuito que realizaba la crema y se logró que volviera a juntarse con la leche descremada en el punto correcto del pasteurizador. De esta forma

se minimizó la pérdida de materia prima. A diferencia de lo explicado anteriormente, este trabajo de programación evita el vuelco de 45 kg. DBO/día.

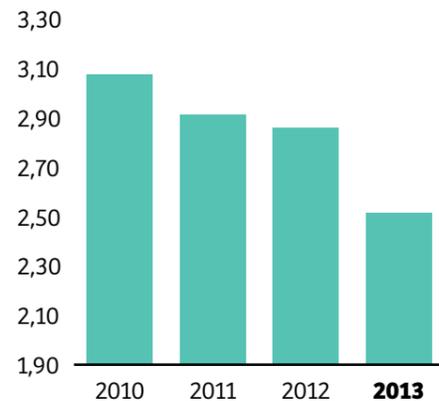
#### • Incorporación de equipo de filtración de soluciones alcalinas:

Lo cual permitió procesar las soluciones alcalinas que anteriormente se descartaban por el alto contenido de sólidos (suciedad). La solución una vez filtrada y limpia, se devuelve al tanque de almacenamiento para ser reutilizada en los siguientes lavados.

Como resultado se obtuvieron los siguientes beneficios sustentables:

- Disminución del consumo de producto químico.
- Reducción del vuelco de sólidos al sistema de tratamiento de efluentes.
- Disminución del consumo de agua al reutilizar soluciones filtradas.
- Evitar el vuelco de 437 kg. DQO (Demanda Química de Oxígeno) /día.
- Reducción del impacto químico al evitar el vuelco de soluciones alcalinas, disminuyendo con ello la variación de pH en el efluente.

#### Complejo Industrial General Rodríguez. Producto químico utilizado para limpieza por litro de leche ingresada



# Emisiones totales, directas e indirectas de gases de efecto invernadero

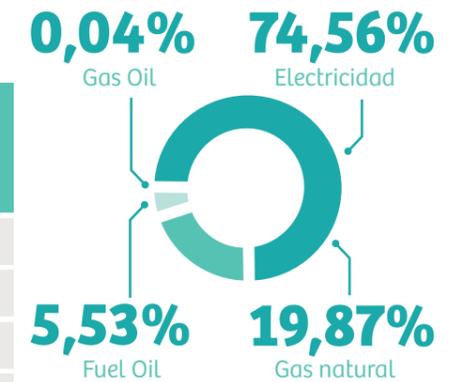
Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Con-Ser

Durante los años 2012 y 2013, se realizaron cálculos de toneladas de dióxido de carbono equivalente (Tn/CO2 Eq.) emitidas al ambiente como consecuencia del consumo de combustible en nuestras actividades.

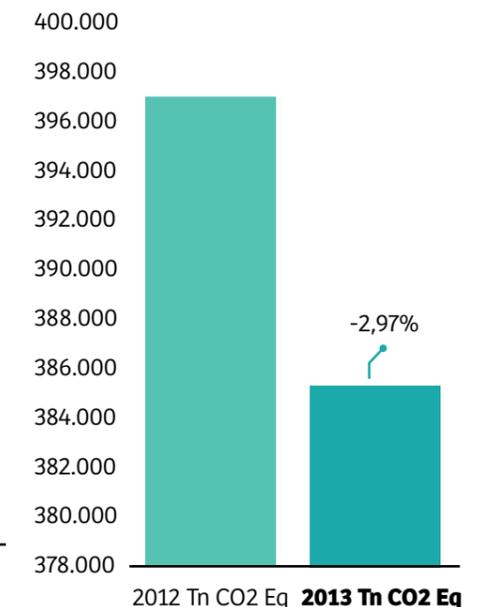
### Reducción de Tn/CO2 Eq. Período 2012 - 2013.

Fuente de gases de efecto invernadero (GEI) / Tipo de combustibles consumidos	2012 (Gj)	2013 (Gj)	2012 Tn CO2eq	2013 Tn CO2eq
Gas Natural	1.289.117	<b>1.363.710</b>	72.371	<b>76.559</b>
Fuel oil	394.602	<b>275.163</b>	30.542	<b>21.298</b>
Gas oil	1.063	<b>1.998</b>	153	<b>149</b>
Electricidad	552.739	<b>540.077</b>	294.057	<b>287.321</b>
<b>Total Tn CO2 eq</b>			<b>397.123</b>	<b>385.326</b>

### Consumo de combustible / Tn/CO2 Eq. Dato Porcentual.



### Reducción de Tn/CO2 Eq. Período 2012 - 2013. Dato porcentual.

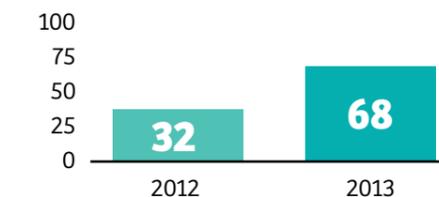


### Iniciativas para reducir las emisiones de GEI

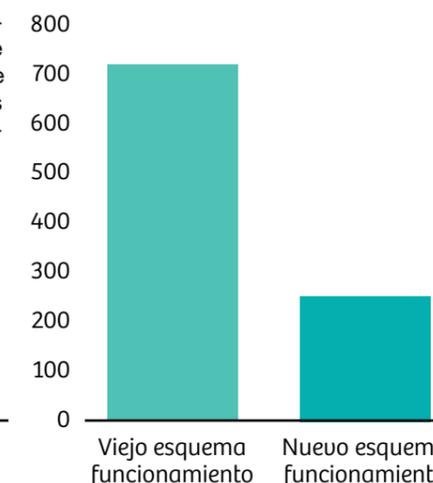
Mastellone Hnos. (GraL. Rodríguez)

Gracias a su tecnología, la caldera N°6 ubicada en dicho Complejo, durante su funcionamiento disminuye la temperatura de los gases en la chimenea y la formación de NOx. Lo cual se denota en los resultados obtenidos y comparados con el viejo esquema de funcionamiento:

#### Reducción de NOx Caldera N°6. Dato porcentual



#### Reducción de NOx. Noviembre 2013

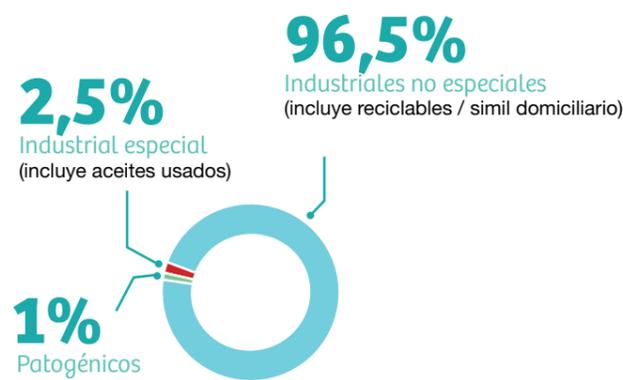


# Gestión de residuos sólidos

Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Con-Ser

La Compañía posee un sistema de gestión ambiental integrado y adecuado para sus procesos, en el cual cada uno de sus residuos se clasifica in situ a fin de minimizar su generación.

## Complejo Industrial General Rodríguez. Residuos por tipo:



En el año 2013 se mantuvo el mismo porcentaje de distribución de residuos que el año 2012, cumpliendo con la meta propuesta de superar en un 75% la generación de residuos reciclables sobre las de no reciclables, permitiendo con ello, disminuir las cantidades de residuos a disponer en el relleno sanitario.

## Complejo Industrial General Rodríguez. Residuos por destino:



(Controlada y realizada por empresa legalmente habilitada para tal fin)

## Plantas del interior (Clasificadoras y elaboradoras) y Con-Ser. Residuos por tipo:

Tipo de residuos / Datos porcentuales %	No especiales	Especiales / peligrosos
Canals	80%	20%
Leubucó	71%	29%
Trenque Lauquen	99%	1%
La Bernina	100%	0%
Tandil	99%	1%
San Luis(*)	99%	1%
Los Charas	95%	5%
Ranchos	98%	2%
Rufino	95%	5%
Las Varillas	89%	11%
Mercedes	86%	14%
Junín	93%	7%
Depósito Albariño	97%	3%
Con-Ser	50%	50%

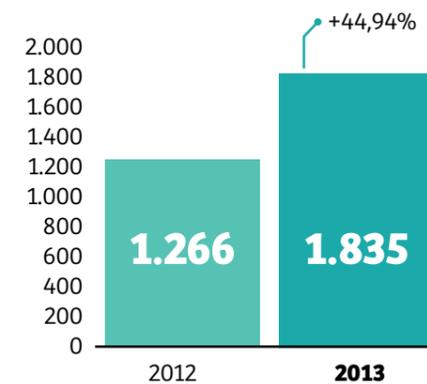
● No especiales ● Especiales / peligrosos

(\*) Cabe mencionar que en el Complejo Industrial de San Luis, se generan derivados directamente del proceso productivos que se comercializan a criadores de cerdos como Scrap para consumo animal. Extendiendo con ello su vida útil como alimento para otros animales en lugar de enviarlo al tratamiento de efluentes líquidos, a enterramiento u otro tipo de destino final. Los valores registrados en el año 2013 fueron 63,24 tn/año.

## Campaña de Reciclado de Envases post consumo

Consiste en el acopio y posterior reciclado de residuos de envases post consumo<sup>(38)</sup> que los colaboradores traen de sus casas o consumen en las instalaciones. La misma se realiza en el Complejo Industrial de General Rodríguez acopiando los residuos en cestos identificados y destinados exclusivamente para tal fin.

### Residuos de Envases Post Consumo enviados a reciclar (kg.)

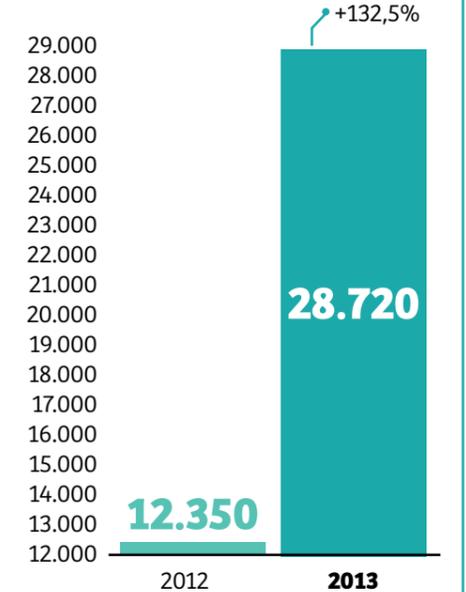


## Reciclado de Aceite Vegetal Usado (AVU)

Se dio continuidad al acopio de aceite vegetal y lecitina en desuso en el Complejo Industrial de General Rodríguez. El aceite vegetal residual del comedor de la planta se dispone en tambores identificados para tal fin y destinados exclusivamente para su posterior degradación a fin de ser transformados en Biodiesel.

La campaña en cuestión no sólo promueve la propuesta de reciclado del OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible) en torno al tema, sino que también contribuye con una causa social destinando al Cuerpo de Bomberos Voluntarios parte de la recaudación por cada litro de aceite entregado a la empresa recicladora.

### Aceite vegetal usado enviado a reciclar (lts.)



(38) Potes plásticos (dulce de leche, quesos fundidos, crema y manteca) y botellas plásticas de leche. Botellas plásticas de gaseosas, jugos y/o agua mineral y envases tetra de jugos o leche.

Promas

Los residuos sólidos urbanos (RSU) son retirados por una empresa proveedora habilitada para tal fin que lo deposita finalmente en el basurero municipal. Mientras que a los residuos industriales propios del proceso de elaboración de aceite, se los gestiona de la siguiente forma según su tipo:

• **Alperujo<sup>(39)</sup>:**  
Este residuo una vez seco se envía como insumo para otro proceso productivo para fábricas de horno de ladrillo.

• **Hueso (carozo)<sup>(40)</sup>:**  
Lo utiliza Promas para la cogeneración de energía a través de una pequeña caldera que utiliza como combustible el mismo.

• **Restos de poda:**  
Se confinan en un lugar del campo, se trituran y quedan depositados como aporte orgánico al suelo de la plantación.

• **Envases de agroquímicos:**  
Su disposición final se realiza a través del programa nacional agrolimpio<sup>(41)</sup>.



## Eventos puntuales

### Procedimiento ante incidentes

Mastellone Hnos.

Se consideran **“Derrames significativos”**, a aquellos en los que ha intervenido la brigada de emergencias para su contención y produjeron un impacto significativo en el ambiente evaluado por el Departamento de Ambiente.

Gracias a la incorporación de procedimientos, planes e instructivos contemplando los distintos impactos ambientales se logró que en el transcurso de dos años consecutivos no se hayan generado derrames significativos al medio ambiente en el total de la Compañía.

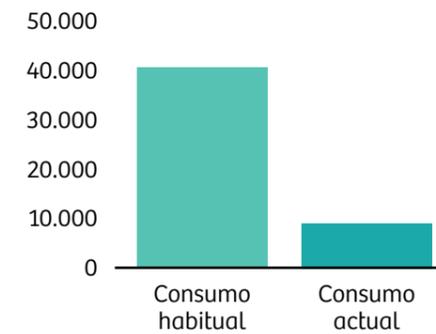
Ver detalle en apartado **“Brigadas de Emergencia”**.



## Tecnologías respetuosas con el medio ambiente

A los efectos concientizar al respecto, se continuó trabajando en la divulgación del uso eficiente de la energía y de las nuevas tecnologías existentes vinculadas con la iluminación. En función de los cambios de luminarias realizados en la Planta General Rodríguez sectores: Manteca y Crema, Cámara de Leche en Polvo, Planta de Leche en Polvo N° 5 y Administración, se logró disminuir cerca del 77% de la energía que se consumía. Una vez evaluados los logros en el Complejo General Rodríguez, la intención es replicar aquellos sectores que sean factibles de las Plantas del Interior.

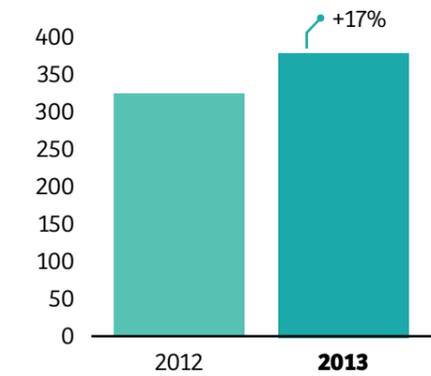
Ahorro energético (watts) Mejoras en la eficiencia en el Complejo General Rodríguez



## Formación y sensibilización vinculada con temas ambientales<sup>(42)</sup>

Año a año se brindan capacitaciones a nuestros colaboradores concientizándolos respecto al cuidado del medio ambiente, no sólo en su ámbito de trabajo, sino también haciéndolo extensivo a su vida cotidiana. Cumpliendo además con ello, con uno de los objetivos que nos hemos propuesto en nuestra política ambiental. Como resultado, durante el año 2013, se capacitó un 17% más de empleados que el año 2012.

Personal capacitado en medio ambiente



(39) Subproducto de las almazaras durante la extracción de aceite de oliva, es la mezcla de: aguas de vegetación o alpechines; partes sólidas de la aceituna, como el hueso, el mesocarpio y la piel; y restos grasos. Se define como todo aquello que resta de la aceituna molurada si eliminamos el aceite de oliva. (40) Durante el año 2013, se generaron 103, 68 Tn. utilizados para alimentar la caldera. (41) Es un programa de recolección y reciclado de envases vacíos de fitosanitarios. Tiene como objetivo reciclar eficientemente el plástico proveniente de los envases rígidos vacíos de productos fitosanitarios con triple lavado o lavado a presión según norma IRAM N° 12069 y perforados para su inutilización; transformándolos en insumos para la elaboración de artículos útiles para la sociedad en una forma ambientalmente segura y sustentable.

(42) Alcance: Mastellone Hnos. y Con-Ser.

## Detalles de los cursos en temas ambientales realizados:

Año 2012		
Curso	Lugar	Participantes
Inducción al medio ambiente (multimedia ingreso)	Gral. Rodríguez	160
Gestión ambiental	Carrocera - Con-Ser	25
Gestión ambiental Leches Ultra (dictado por ultra)	Gral. Rodríguez	120
Gestión ambiental Equipo de frío	Con-Ser	16

Año 2013		
Curso	Lugar	Participantes
Inducción al medio ambiente (multimedia ingreso)	Gral. Rodríguez	132
Gestión de residuos generados	Carrocera - Con-Ser	20
Gestión de residuos especiales/ Gestión ambiental	Los Charas	3
Gestión ambiental	Leubucó	18
Gestión de residuos especiales	Trenque Lauquen	17
Medio ambiente Para guías de Visitas	Gral. Rodríguez	14
Gestión Ambiental Planta Armonía	Armonía	53
Gestión Ambiental Sector Ultra	Gral. Rodríguez	117
Gestión Ambiental Para Plantas Clasificadoras	Rufino/Varillas	2

## Campañas implementadas con el personal y la comunidad en general:

Continuamos desarrollando programas junto a la comunidad a los fines de crear conciencia ambiental. En este marco y durante el transcurso del año 2013 trabajamos en las siguientes campañas:

### • Polietileno Reciclable:

Como parte de su gestión en la mejora continua, la Compañía ha trabajado junto a Ecoplas<sup>(43)</sup> en la obtención de la certificación "polietileno reciclable"<sup>(44)</sup> en sus envases de sachet de leche fluida y botellas plásticas. Los cuales presentan un logotipo que indica no sólo la calidad de polietileno reciclable sino que garantiza que éstos sean más fácilmente identificables, recuperables y reciclables, facilitando además la tarea de separación de residuos por parte de los recolectores urbanos.



La certificación "polietileno reciclable" fue otorgada para los sachets de nuestras marcas La Serenísima y para la botella plástica de nuestra fabricación.

### • Planta Canals:

En octubre se donaron al Instituto Nuestra Señora de la Misericordia, residuos de papel y cartón resultantes de nuestros procesos productivos. Los beneficiarios fueron los responsables de vender el residuo para su posterior reciclado y así conseguir fondos para la construcción de un nuevo colegio.

Se han donado en esta oportunidad, 340 kg. de residuos reciclables.

### • Planta Leubucó:

En agosto se comenzó a enviar residuos de cartón a la "Asociación de Padres y Amigos del Taller Protegido<sup>(45)</sup>" sito en la localidad de Saliqueló para su posterior reciclado y consecuente obtención de fondos para el funcionamiento de dicho Taller.

Se donaron en este marco 1.660 kg. de residuos reciclables

### • Depósito Albariños:

En abril y septiembre se realizaron donaciones de leche en polvo para el comedor que posee la Cooperativa El Trébol de la localidad de Remedios de Escalada en el partido de Lanús. El comedor atiende diariamente a alrededor de 200 personas tratando de cubrir sus necesidades alimentarias. Cabe destacar que esta cooperativa recibe por parte de Mastellone Hnos. sin costo, para su venta y posterior reciclado, los residuos con dichas características generados en el Depósito Albariños.

### • Complejo Industrial General Rodríguez y plantas del interior:

En conmemoración al Día Mundial del Medio Ambiente, el Departamento de Ambiente lanzó una campaña de concientización para sus colaboradores a los fines de promover el uso sustentable de los recursos. En este marco colocó etiquetas autoadhesivas alusivas y con mensajes de concientización respecto al uso de la energía (sobre llaves de luz y aires acondicionados), el agua (en todas las canillas de uso manual) y utilización sustentable del papel (colocando las mismas sobre las impresoras). Se colocaron 2.500 calcos. El alcance de la campaña fue el Complejo Industrial ubicado en el partido de General Rodríguez (provincia de Buenos Aires), las plantas del interior del país clasificadoras de leche y elaboradoras de productos lácteos, el depósito de maduración de quesos duros de Albariños (Ciudad Autónoma de Buenos Aires), Con-Ser y Mastellone San Luis.

### • Campaña "La hora del planeta":

Esta campaña tiene por objetivo promover a nivel mundial la concientización respecto al uso eficiente de la energía y la lucha contra el cambio climático, en beneficio del medio ambiente y la protección de los recursos no renovables. La Compañía en forma simbólica, disminuyó el consumo de energía realizando las siguientes acciones: apagado de luminarias de la playa de estacionamiento, de forma parcial el pasillo de ingreso a la Planta y las luminarias exteriores de la Planta de Leche en Polvo N°5, pertenecientes al Complejo Industrial de General Rodríguez.

Sumado a ello y en esta marco, anualmente invita a sus colaboradores a apagar las luces de su lugar de trabajo cuando se retiran del mismo bajo el lema "Una pequeña acción, un gran aporte!".



## Promas

### Biodiversidad y gestión

Cuenta con un total de 7.367 Has. de las cuales:

**1.600 Has.** Están plantadas con olivos.

**300 Has.** Están forestadas con algarrobos.

**5.467 Has.** Forman parte de una superficie inculta.

Vinculada con la gestión de las mismas cabe destacar que durante el 2013 se continuó haciendo hincapié en las siguientes medidas adoptadas:

### Superficie cultivada

- Monitoreos anuales del estado nutritivo del suelo y de las plantas a los efectos de evitar la disminución de los nutrientes del suelo.
- Fertilización controlada: Se realizaron los controles analíticos correspondientes a los fines de evitar que el nitrógeno lixivie en profundidad. No se prepararon agroquímicos en exceso. Sólo se utilizaron los autorizados y registrados en SENASA, acatándose todas las recomendaciones preestablecidas por sus fabricantes. El personal que aplica dichos agroquímicos está debidamente capacitado.
- Se mantuvo en vigencia la prohibición de cazar dentro de la propiedad a fin de preservar la fauna existente.
- Se dio continuidad a mantener sectores "intactos" con el objeto que proliferen la flora y fauna autóctona.
- En el trazado de las calles y manzanas se respetaron los árboles de mayor envergadura. Los interfoliares están cubiertos aproximadamente en un 60% con flora autóctona, la cual disminuye los efectos erosivos del agua y del viento y aporta materia orgánica al suelo.

### Superficie inculta

- Se dio continuidad a la colaboración prestada a los programas de investigación regionales facilitando el predio de la empresa que ha permanecido inculto y con presencia primaria de pastizal<sup>(46)</sup>. En este marco, se ha firmado convenio de colaboración con la "Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de La Rioja", responsable del desarrollo del proyecto de investigación denominado "Dinámica del Pastizal en una clausura, en el Chaco Árido de La Rioja". Así mismo cabe mencionar que en oportunidad de dichos relevamientos, los integrantes del equipo de investigación han hecho extensivo el estudio a la fauna del lugar.

(43) Asociación Civil que representa al sector productor de resinas plásticas e impulsa el desarrollo sustentable de la Industria Plástica a través de la promoción del uso correcto y responsable de sus productos, contribuyendo así a la defensa y protección del medio ambiente y a la mejora de la calidad de vida. (44) Como Entidad Técnica Profesional Especializada en Plásticos y Medio Ambiente, Ecoplas garantiza que el material plástico en los envases certificados con su Marca son de polietileno reciclable. Para ello la entidad realiza las pruebas técnicas de laboratorio y los controles requeridos sobre cada envase certificado. (45) El Taller contiene a personas con capacidades diferentes a los fines de lograr su integración e interacción social mediante la enseñanza de oficios varios.

(46) Cabe mencionar que en la zona de llanos de La Rioja dicha especie actualmente presenta grandes áreas de producción sensiblemente disminuidas debido a su desmedida extracción para generar recursos forrajeros con destino "ganadería" (la principal actividad económica de la zona). De hecho, los expertos han coincidido en señalar que el problema más grave a afrontar es la generación de técnicas que permitan recuperar el pastizal natural en plazos económicamente razonables.

## Gestión Ambiental en los tambos

## Inversión vinculada con la gestión ambiental<sup>(47)</sup>

“La actual transformación de los sistemas productivos genera una problemática específica debido al incremento en la cantidad de efluentes líquidos generados en las instalaciones de ordeño. Esta situación se agrava en establecimientos grandes donde existen descargas muy concentradas como sucede frecuentemente en tambos de gran escala” (Informe CREA, “Proyecto Efluentes”, mayo 2013, pág. 3).

Acorde a lo expuesto, durante 2013 Mastellone Hnos. continuó concientizando a productores sobre la importancia del tratamiento de efluentes, la economía de agua y sus alternativas de reutilización, para adecuarse al marco legal vigente y evitar ampliar los volúmenes de efluentes, fomentando al mismo tiempo, el ahorro de agua potable.

Producto del trabajo realizado en tambos, algunos establecimientos incluso decidieron llevar adelante modificaciones en sus instalaciones, para lo cual la Empresa, en muchos casos, realizó un aporte económico con el objeto de acompañar las inversiones que demandaba el nuevo equipamiento. Asimismo, se encuentra participando activamente en el “**Proyecto Efluentes en Tambo**”, que lleva adelante la Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola (AACREA). Según dicha organización, “el objetivo general del proyecto, consiste en promover la reducción de los impactos debidos a la gestión de los efluentes provenientes de las actividades de producción primaria lechera de manera ambiental, social y económicamente sostenible”, así como lograr la modificación de la legislación vigente para la utilización agronómica de los efluentes.

Finalmente y en este marco, la Compañía brinda apoyo institucional a las iniciativas que se desarrollan en este sentido por parte de organismos como la Mesa Provincial de Lechería, INTA, PEL, ADA y las diversas Cámaras de Lechería.

### Mastellone Hnos.



### Mastellone San Luis



### Con-Ser



Para finalizar cabe destacar que, los resultados de la gestión ambiental de la empresa se encuentran 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 General Rodríguez y/o se ponga en contacto con las áreas mencionadas. Sumado a esto, en la página web se incluye una reseña general de la gestión ambiental de la Compañía.

## NUESTRO DESEMPEÑO SOCIAL

Mastellone Hnos. apoya la iniciativa de Naciones Unidas Pacto Global voluntariamente y desde el año 2004, con intenciones de contribuir con el desarrollo sustentable a partir de la incorporación como parte de su gestión, estrategia y operaciones, de 10 principios universales relacionados con:

✓ **Derechos Humanos**

✓ **Normas Laborales**

✓ **Medio Ambiente**

✓ **Anticorrupción**

El Gobierno Corporativo es quien se responsabiliza por velar por su cumplimiento y asume el compromiso de supervisar los resultados reportados anualmente por la Compañía en su COP (Comunicación para el Progreso).



## Transparencia y gestión

“Una organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impactan a la sociedad y el medio ambiente”. Apartado 4.3 ISO 26.000

Como parte de sus mecanismos preventivos orientados a preservar la **transparencia de su gestión**, ha implementado normas administrativas, manuales de políticas, instructivos y procedimientos para gestionar diversos temas específicos. Dichos documentos tienen como finalidad procurar el conocimiento de las actividades administrativas relevantes, lo que implica también **controlar puntos críticos** a los fines de **reducir el riesgo de desvíos** en las operaciones que se desarrollen.

La necesidad que se comunique, se transfiera al personal formalmente a través del tiempo las actividades que se desarrollan, respetando las formas y criterios establecidos por la empresa, concluyó con la necesidad de documentar el conjunto de tareas que constituyen los procedimientos administrativos y manuales de políticas y procedimientos. Se transmite así conocimiento y el modo de hacer las cosas, dentro de un modelo que preserve y resguarde los actos y acciones.

En todos estos documentos siempre son observadas las buenas prácticas, atendiendo la **transparencia de las acciones** y todo tipo de reglamentaciones existentes en las actividades a desarrollar y emanadas de distintos organismos rectores. Se implementa de esta manera, uniformidad y coherencia para efectuar las tareas, evitando el establecimiento de criterios personales ante determinados trabajos que pueden derivar en desvíos o defectos que

atenen contra la transparencia del accionar de la Compañía.

Este tipo de documentos, no sólo alcanzan a sus colaboradores, sino también a proveedores, contratistas clientes y a organismos públicos, entre otros. Entre estos últimos se pueden mencionar a la Comisión Nacional de Valores y a la Unidad de Información Financiera (U.I.F.)

Entre los manuales y otros documentos relevantes, cabe mencionar los siguientes títulos:

- Código de ética
- Código de gobierno societario
- Manuales de procedimientos U.I.F. de fideicomisos y seguros
- Política de Inversiones

### Análisis de Riesgo. Prácticas anticorrupción.

“Tener un comportamiento es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas en las organizaciones”. Apartado 6.6.2 Norma ISO 26.000

Conforme su objetivo de minimizar riesgos que afecten los procesos claves de las empresas del Grupo Mastellone y optimizar los resultados de dicho grupo económico, la Gerencia de Auditoría Interna realizó durante el año 2013 los controles y tareas previstos en el Plan de Trabajo Anual, que elaborado a principios del año y con base en el

(47) En Mastellone Hnos., Con-Ser y Mastellone San Luis, en su gran mayoría, las gestiones legales y presentación ante organismos gubernamentales no son sub-contratadas sino que las efectúa el personal técnico que conforma el Departamento de Ambiente.

**análisis de riesgos de la Compañía**<sup>(48)</sup>, orienta el accionar del equipo de auditores.

Este plan de trabajo se va adaptando a los cambios en el entorno que pueden afectar los procesos y resultados de la Compañía. A modo de ejemplo, durante el 2013 se definieron y realizaron los primeros controles sobre los procesos y las empresas que por disposiciones de la Unidad de Información Financiera (UIF) fueron definidos como sujetos obligados a informar operaciones sospechosas en el marco de prevenir e impedir los delitos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

En este contexto y tomando como base las disposiciones de la UIF y lo definido en los Manuales de Políticas y Procedimientos elaborados por las empresas, esta Auditoría Interna relevó y controló lo actuado por el sector Fideicomiso FORMU y por Marca 5 Asesores en Seguros.

Los resultados de lo actuado por Auditoría Interna fueron volcados en **171 informes** que tuvieron como destinatarios a la Presidencia y Vicepresidencia del Directorio y Directores y Gerentes involucrados en cada tema.

Asimismo, se continuó con la coordinación y supervisión de los controles y análisis del equipo de auditores contratados que desarrollan la labor de Auditoría Interna en Con-Ser. También esta empresa y en particular en la unidad de negocios Unidades y Furgones (por disposiciones específicas de la UIF) se realizó el primer control relacionado con la Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

## Prácticas justas de operación

“Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones”.  
Apartado 6.6.1.1 Norma ISO 26.0000

La transparencia en su gestión y el rechazo firme a los sobornos caracterizan el desarrollo de las tareas cotidianas en Mastellone Hnos. El control de los mismos se encuentra plasmado en el Código de Ética de la Compañía en los artículos 18 y 19, donde a su vez se castiga severamente toda recepción de bienes o servicios con el fin de hacer o dejar de hacer algo vinculado con la Compañía y se difunde de manera permanente la necesidad de comprometerse con los valores y conductas que rigen el Código.

La Compañía entiende que **mantener y promover un comportamiento ético** es el único camino que le permitirá establecer relaciones legítimas y productivas con sus colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, competidores y/o cualquier organismo gubernamental o no que se vincule. A los fines de lograrlo, vela por el cumplimiento de su código de conducta y el monitoreo y control de la gestión interna en materia de transparencia y gestión.

## Capacitaciones realizadas

Durante el año 2013, se coordinó y realizó la capacitación vinculada con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. En la misma se entrenó e informó a los participantes acerca de sus obligaciones para con la Ley N° 25.246 y modificatorias y las resoluciones aplicables de la U.I.F., lo cual les permitió poder reconocer y manejar operaciones que revistan el carácter de sospechosas.

El curso abordó los siguientes temas:

- Definición de lavado de dinero.
- Necesidad de combatir el lavado de dinero.
- Etapas del lavado de dinero.
- Definición de prevención de lavado de activos.
- ¿Qué es la unidad de información financiera?
- Fideicomiso fondo para renovación y/o mantenimiento de unidades, como sujeto obligado.
- Compra - venta de unidades.
- Seguros.
- Marco regulatorio.
- Resolución N° 32/2011.
- Desarrollo de los títulos del manual de políticas y procedimientos.

La actividad se llevó a cabo con una duración de 4 Hs. y participaron de la misma 38 colaboradores de Mastellone Hnos., Marca 5 y Con-Ser cuyas tareas resultan vinculantes con los temas abordados.

# Nuestros Grupos de Interés

## Los productores

• Reciben el apoyo del Departamento de Compra de Materia Prima Láctea (CMPL) quien gestiona y facilita su acceso a insumos agropecuarios claves para el desarrollo de su actividad, equipamiento y asistencia financiera de ser necesario.

• Cuentan con un servicio exclusivo de atención, **asistencia y asesoramiento técnico**.

• Poseen un sitio web exclusivo de consulta vinculado con temas específicos de tambos e insumos.

• Reciben propuestas de capacitación en temas de interés para el productor.

• Se los incentiva económicamente a aquellos tambos que remitan su materia prima y hayan incluido su ganado dentro del Plan Nacional de Erradicación de Brucelosis y Tuberculosis.

• Cuentan con el **apoyo y asistencia de supervisores de tambos** (ingenieros agrónomos, veterinarios, técnicos o personal especializado de mucha experiencia en el rubro).

## Gestión de CMPL

Se continuó trabajando como todos los años, en la actualización y mantenimiento de la **Web Tambos** y la **Web Insumos**, lo que incluye la publicación periódica de material de interés para el productor como invitaciones a eventos, propuestas de capacitación, artículos técnicos, cronogramas de pago, información de resoluciones oficiales de interés, novedades en lo referente a asistencia financiera, publicaciones de circulares de precios, etc.

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

Asimismo, se trabajó en el desarrollo y entrega de diversos materiales técnicos de utilidad para los productores: video sobre rutina de ordeño y calidad de leche filmado con el médico veterinario (MV) Mario Sirvén, folletería para brindar información técnica específica y complementar los contenidos divulgados a través del sitio, tablas de gestión, etc.

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

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

Por otra parte, continuamos acompañando la entrada en vigencia del Sistema de Liqui-



(48) En el 2013, un 50% de las unidades del negocio del Grupo Mastellone fueron alcanzadas por la presente herramienta

dación Única, Mensual, Obligatoria y Universal, implementando los cambios necesarios en la página web. En este sentido, se pusieron a disposición de los productores los Informes de Ensayo de la Red de Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche (LAYTL).



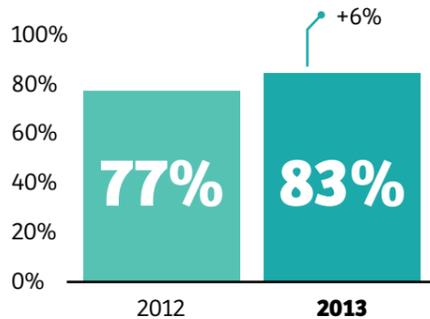
Ingresando a la sección “Laboratorio de Análisis”, el productor encuentra la información suministrada por estos laboratorios. Los cuales, dentro del nuevo esquema de la Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal (Resolución 739/2011 y 495/2011), en el futuro serán los responsables de la realización del servicio analítico que comprende la recepción, análisis y entrega de resultados al Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de las muestras de leche cruda recibidas y que han sido obtenidas en el momento de recolectar la leche en sus respectivos tambos.

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

### Resultados de la Gestión 2013

**388** Casos web respondidos  
(Atención al productor tambero y Web Insumos)

### Acceso web Tambos. Comparativo Ingresos 2012 - 2013.



### Fidelización

El nivel de ingreso promedio se mantiene sostenido en alrededor de un 75%, que ingresa de manera regular todos los meses, demostrando la importancia de esta plataforma digital como una herramienta de control y gestión.



### Capacitaciones coordinadas

El Departamento de CMPL continuó brindando **capacitación a los productores tamberos sobre temas claves vinculados con su labor diaria**. En esta tarea, cumplió un rol fundamental la página web como una herramienta de incentivo y difusión de diversas actividades y jornadas a campo dirigidas a productores, profesionales y personal rural. Cabe destacar que las mismas estuvieron a cargo de reconocidos profesionales especializados en diversos temas. Entre algunas de las actividades que fueron coordinadas, se destacan las siguientes:

- Servicio de diagnóstico de situación, capacitación y recomendaciones técnicas en calidad de leche.
- Visitas de diagnóstico y capacitación sobre células somáticas y calidad de leche.
- Capacitación práctica para personal rural de establecimientos lecheros en crianza y recría de vaquillonas.
- Jornadas técnicas: “Calidad de ordeño para más y mejor leche”.
  - Manejo de alimentación y aflatoxinas. Asesoramiento nutricional.
  - Uso y manejo eficiente de mixers y co-

mederos. Recomendaciones para operarios de mixer.

- Monitoreo en nutrición.
- Sponsoreo y difusión web de las “7 Jornadas Lecheras Nacionales”.
- Reunión de actualización técnica en silajes.
- Patrocinio y difusión web del “Seminario para profesionales, asesores de tambo y productores de punta”, en el marco de Expo Suipacha 2013.
- Asesoramiento integral en mastitis y calidad de leche.
- Reunión para productores sobre “Puntos críticos de control de mastitis y calidad de leche”.
- Talleres sobre organización y desarrollo de equipos de trabajo. “Cómo encarar el desarrollo del equipo de personal en los tambos: de lo ideal a lo posible. Propuestas y acciones para la zona”.
- Charla sobre “Manejo, productividad y calidad de leche”.
- Visitas didácticas a tambos con equipamiento de ordeño de última generación y sistema de detección de celo por sensores y a establecimientos con diferentes sistemas de tratamiento de efluentes.
- Auditoría y monitoreo sobre recuento de células somáticas.



### Mastellone Hnos. y el bienestar animal

El **bienestar animal** no es una preocupación nueva, ni un tema menor para la empresa. Aún cuando la Compañía no posee tambos propios, acompaña e incentiva las iniciativas que decidan encarar sus productores remitentes en este sentido, promoviendo además su capacitación en torno al tema.

Desde propuestas simples y sustentables, como por ejemplo fabricar una media sombra económica a partir del trozado de bolsas de silo o grano usadas<sup>(49)</sup>, hasta la coordinación de visitas de profesionales a establecimientos y reuniones abiertas para productores a los fines de tratar diferentes temáticas asociadas al bienestar animal, la Compañía se hace presente y se involucra en un tema que cada vez cobra mayor relevancia aquí y en el mundo.

A partir de las capacitaciones recibidas, muchos propietarios han decidido emprender reformas en sus instalaciones para adecuarlas a las necesidades que requiere el confort animal: comederos, retiradores automáticos, medias sombras, ventiladores y aspersores, pisos y accesos, recambios de máquina de ordeño, aguadas y bebederos, etc. En este sentido, Mastellone Hnos. acompañó la decisión de los productores de múltiples formas desde capacitación hasta herramientas de financiación que facilitarían las inversiones y en muchos casos, asistencia económica concreta.

Una de las principales preocupaciones giró en torno a la salud podal de los animales. En este sentido, la empresa brindó ayuda para la reparación del piso en corrales de espera y la instalación de pisos de goma, con el objetivo de conservar la salud de las pezuñas y prevenir rengueras.

### Noticias



(49) Sobre la base de información del INTA Rafaela.

Además, a través de diversos materiales de difusión y visitas, se trabajó para prevenir el estrés térmico (media sombra) y ampliar la oferta de agua en los tambos (aguadas).

**Capacitaciones brindadas**

- **“Últimas tendencias en el manejo del Bienestar Animal y el tratamiento de las afecciones podales en rodeos lecheros”**. Dr. Roger Blowey. Actividad desarrollada de manera conjunta con ProLeche: 08/04 – Sociedad Rural de Nueve de Julio - **“Manejo reproductivo sistemático en tambos comerciales”**. MV Tomás Díaz, Syntex S.A. 09/04 – Día de campo en Gral. Villegas - **“El efecto del manejo nutricional sobre la salud de las patas de nuestros rodeos”**. Ing. Agr. Sebastián Tellauche, GEPSA Feeds. 10/04 – Club Deportivo Serrano, Córdoba. - **“Tratamiento de las mastitis y manejo del dolor”**. Dr. Juan Manuel Nimo, Boehringer Ingelheim.
- **“Bienestar, calidad de leche y preñez”**. Actividad desarrollada de manera conjunta con ProLeche en Tandil, 02/07. Disertantes: - **“Últimas tendencias en el manejo del bienestar animal y el tratamiento de las afecciones podales en rodeos lecheros”**. Dr. Bruno Rutter, UBA, Argentina. - **“Uso racional de antibióticos en mastitis, invierta en el secado”**. Dr. Martín Pol, Lacto Diagnóstico Sur SRL, Argentina. - **“Impacto económico de la implementación de IATF en Tambos Comerciales”**. Dr. Ray Nebel, Select Sires, EE. UU. - **“Programas de Sincronización de Celos utilizando dispositivos con P4 y eCG: Investigaciones recientes en Nueva Zelanda”**. Dr. Davis Howkins, Franklin Vets, Nueva Zelanda.
- Jornada sobre **Bienestar Animal** para el personal del Establecimiento Pago Viejo. M.V. Mario Sirvén. 25/07. América, Buenos Aires.
- **“Jornada Proleche – La Serenísima a cargo del Dr. Thomas Tylutki”** 02/08. Sociedad Rural de Trenque Lauquen. - **“Últimas tendencias en el manejo del bienestar animal y el tratamiento de las**

**afecciones podales en rodeos lecheros”**. Dr. Bruno Rutter, UBA, Argentina. - **“Análisis Reproductivo: situación actual, nuestras peores falencias”**. Dr. Humberto Fernández. - **“Máxima producción individual sin perder de vista los sólidos”**. Dr. Thomas Tylutki (PhD; Ms Sc), New York. Presidente y CEO de AMTS LLC (Agricultural Modling and Training Systems LLC).

- **“Jornada de Actualización en Manejo de Rodeos Lecheros”**. Actividad realizada por el INTA, Hilario Ascasubi. 27/09. Programa: - **“Bienestar animal y calidad de ordeño”**. Dr. Mario Sirvén. Asesor Privado. - **“Últimas tendencias en el manejo del bienestar animal y el tratamiento de las afecciones podales en rodeos lecheros”**. Dr. Bruno Rutter, UBA, Argentina. - **“Manejo de efluentes. Conceptos generales”**. Ing. Agr. Luciano Orden. INTA EEA Hilario Ascasubi.

• **Capacitación en Salud y Bienestar Podal en Bovinos**, curso teórico-práctico brindado por la Escuela Agrotécnica Salesiana de Cnia. Vignaud. Del 2 al 4 de julio y del 16 al 19 de septiembre. Se bonificaron 6 cursos para productores.

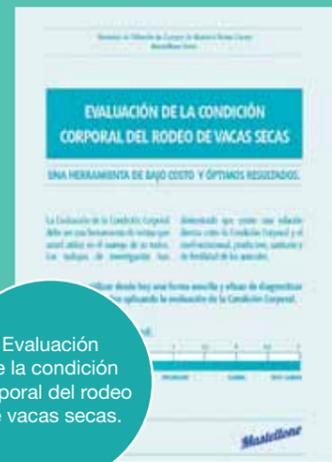
• Capacitación para el personal de ordeño en **Bienestar Animal** a Establecimiento JF S.A., a solicitud del productor. M.V. Mario Sirvén. 05/11. Villa Nueva, Córdoba.

• **1° Jornada de Actualización Técnica en Lechería: “Sistemas estables, empresas sustentables”**. 14/11. Guatraché, La Pampa. Organizada por CREA Guatraché con el auspicio de La Serenísima, entre otros. Para la ocasión, la Empresa convocó entre los disertantes al M.V. Mario Sirvén para hablar sobre **“Manejo y Bienestar de la vaca en producción”**.

Cabe destacar que en todas las visitas a tambos que se realizaron en el marco del Servicio de Diagnóstico de Situación, Capacitación y Recomendaciones Técnicas de la mano del MV Mario Sirvén (reconocido especialista en Calidad de Leche y Bienestar Animal), se hizo especial hincapié en concientizar al personal que está en contacto directo con los animales sobre la importancia del trato que se les brinda en la tarea diaria.



Agua: clave para la producción en verano.



Evaluación de la condición corporal del rodeo de vacas secas.



La salud de las patas de las vacas, pilar clave para el bienestar animal.

**Transportistas de Materia Prima Láctea**

Para esta tarea, el sector cuenta con 182 camiones recolectores con un modelo promedio año 2010. A partir de diferentes herramientas financieras disponibles, se realiza una renovación permanente de la flota, adquiriendo camiones que disponen de mayor tecnología y que implican un menor consumo de combustible.

Los camiones de traslado de leche de Plantas Clasificadoras son 90 con un modelo promedio 2011. Durante el año 2013 se concluyó con la transformación de la flota Lep, logrando que la totalidad de los equipos cuenten con capacidad para transportar 29.000 litros. Esta ampliación en la capacidad de carga de los camiones representó un ahorro en la cantidad de viajes realizados por estas unidades.

Siguiendo como todos los años con el apoyo que se brinda a los transportistas para que cuenten con neumáticos en buen estado, se ofreció un nuevo plan que logró 130 suscripciones por un total de 780 neumáticos, que se descuentan en 12 meses.

Con el fin de controlar la velocidad y el consumo de combustible, durante el año 2013 se comenzó a instalar en los camiones de recolección el equipo Rutatrol, llegando a contar con 50 unidades que ya lo están utilizando.

Teniendo en cuenta los caminos por los que transitan los recolectores, expuestos a períodos de inundación, se realizó una renovación completa del tren rodante de los acoplados para que cumplan con las condiciones de seguridad necesarias para transitar por las rutas. En la misma línea, se cambiaron las luces tradicionales por luces led de mejor luminosidad y duración.

Se desarrolló un sistema de balizas con energía solar para los acoplados que por alguna circunstancia deban detenerse, de modo de evitar accidentes.

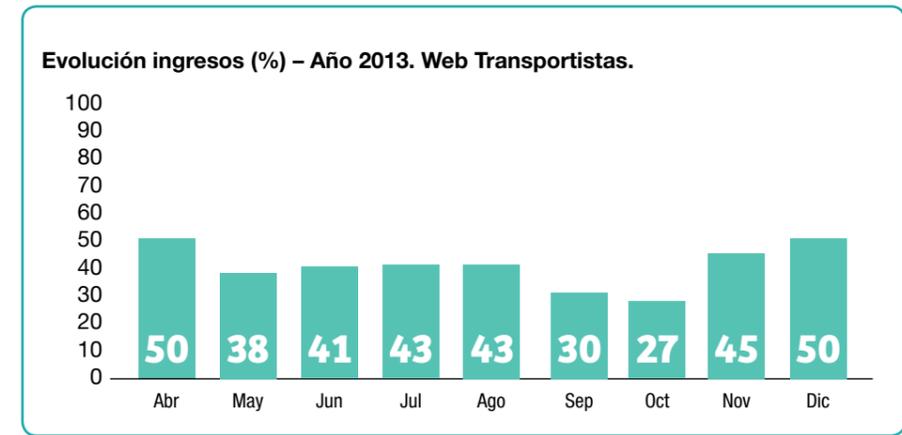
A partir del mes de marzo de 2013 se puso en vigencia el sistema de control de documentación de la unidad, transportista y chofer, verificando en la portería de cada planta si la unidad y el chofer cumplen los requisitos para el ingreso y circulación.

**Sitio web para Transportistas**

Dado que para la Compañía el Transportista de Materia Prima es un proveedor clave por brindar un servicio fundamental que se efectúa los 365 días del año afrontando todas las inclemencias del clima y los caminos, desde abril se ha puesto en marcha un nuevo micrositio exclusivo para transportistas de leche, [www.conser.com.ar](http://www.conser.com.ar), el cual le permite contar con información útil en cualquier momento y lugar, tal como lo realizan los productores tamberos.

De esta manera, el transportista dispone de una valiosa herramienta de comunicación, control y gestión, a través de la cual podrá acceder a información sobre sus liquidaciones, viajes y recorridos, cuenta corriente y demás novedades de interés.

Desde la puesta en marcha del sitio, la evolución de los ingresos ha sido la siguiente:



Ref: En el mes de noviembre se comenzó a enviar a los transportistas, la “Guía de Navegación Web”, a los fines de orientarlos en el uso del sitio, promover su ingreso y con ello fortalecer el vínculo y diálogo con la Compañía.



Ingresos por Planta:	
Trenque Lauquen	81%
Ranchos	72%
Rufino	72%
Junín	62%
9 de julio	55%
Mercedes	54%
Gral. Rodríguez	50%
Las Varillas	9%

### Manual de Manejo Defensivo

Manejar defensivamente es conducir evitando accidentes a pesar de las acciones incorrectas de los demás y de las condiciones adversas. Con ese objetivo, se redactó junto al CESVI (Centro de Experimentación y Seguridad Vial) una guía básica para conductores de camiones, con la intención de poder contribuir así a un tránsito más ordenado y seguro.



### Día de la Seguridad Vial - 10 de junio

En línea con el Boletín Informativo que envió la Empresa a sus colaboradores con el fin de promover la educación vial y generar conciencia, se publicó en la Web Transportes una noticia al respecto.

### Cursos sobre Conducción Económica a cargo de Mercedes Benz

Los días 13 y 14 de agosto se realizaron cursos en Planta Gral. Rodríguez dirigidos a choferes que conducen camiones Axor 1933. La capacitación estuvo a cargo de instructores de Mercedes-Benz y contó también con la presencia de personal de Autobus S.A., concesionario oficial Mercedes-Benz que vende los camiones.

Luego, la convocatoria se abrió a todos los transportistas que tuvieran camiones Axor 1933 interesados en participar de la actividad.

### Manual Técnico para Unidades de Transporte de Materia Prima Láctea y Subproductos

Se elaboró y publicó en el portal el "Manual Técnico para Unidades de Transporte de Materia Prima Láctea y Subproductos" elaborado especialmente por un equipo de trabajo de nuestra Empresa con el objeto de establecer las bases y condiciones técnicas que deberán cumplir el diseño, la fabricación y configuración de las Unidades de Recolección y Larga Distancia que presten servicio para la Compañía.

El programa abarcó 15 cursos que incluyeron las siguientes Plantas:

### Programa de Capacitación CESVI a choferes

Durante 2013 se inició un ciclo de capacitaciones dirigido a titulares y choferes de Recolección y Leche Entre Plantas (LEP) de la mano del Centro de Experimentación y Seguridad Vial (CESVI).

Con una duración aproximada de media jornada, la actividad estuvo especialmente orientada a vuelcos, abordando temas como distracciones, exceso de confianza y fatiga. Asimismo, la actividad se complementó con una charla de Buenas Prácticas de Manufactura a cargo de un instructor de Mastellone Hnos.

El ciclo continúa en 2014 para extenderse a Planta Mercedes, Las Varillas, Rufino, Junín y Choferes LEP en Gral. Rodríguez.

- **9 de Julio**  
4 cursos que alcanzaron a 56 choferes y 14 titulares de cuenta
- **Trenque Lauquen**  
6 cursos; 65 choferes y 27 titulares
- **Ranchos**  
5 cursos; 84 choferes y 13 titulares.

El ciclo continúa en 2014 para extenderse a Planta Mercedes, Las Varillas, Rufino, Junín y Choferes LEP en Gral. Rodríguez.

**Contáctenos** — **31**  
Atención al transportista casos web respondidos

Cabe destacar que la publicación del primer Reporte de Sustentabilidad de la Compañía ha dado origen asimismo a una nueva sección -"Sustentabilidad"- en la Web Tambos y en la Web Transportes, con el objetivo de difundir nuestro desempeño en materia de RSE.

### Los proveedores en general

- Reciben el Código de Ética de la Compañía al momento de dar inicio a la relación comercial con Mastellone Hnos.
- Se comprometen a la NO contratación de menores de 18 años.
- Reciben auditorías ajustadas a un programa de control interno.
- Se les brinda la posibilidad de asesoramiento telefónico por parte de personal de la compañía.
- Poseen un sitio web exclusivo llamado SIP<sup>(50)</sup> (servicio de información a proveedores). El mismo les facilita su propia gestión interna administrativa al poder dar seguimiento electrónico al estado de sus facturas y pagos por parte de la compañía. Así como también les brinda la posibilidad de poder visualizar, imprimir o guardar diversos documentos vinculantes como facturas, notas de pedido, comprobantes de retenciones impositivas, entre otros. Cabe destacar que la herramienta funciona además como canal de diálogo con la Compañía ya que les permite enviar inquietudes que les surjan, así como también recibir comunicados de Mastellone Hnos. con contenidos informativos en materia económica, impositiva y/o social/institucional.



(50) El alcance de la herramienta es para los proveedores de Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis.

### Los colaboradores. Nuestra gente

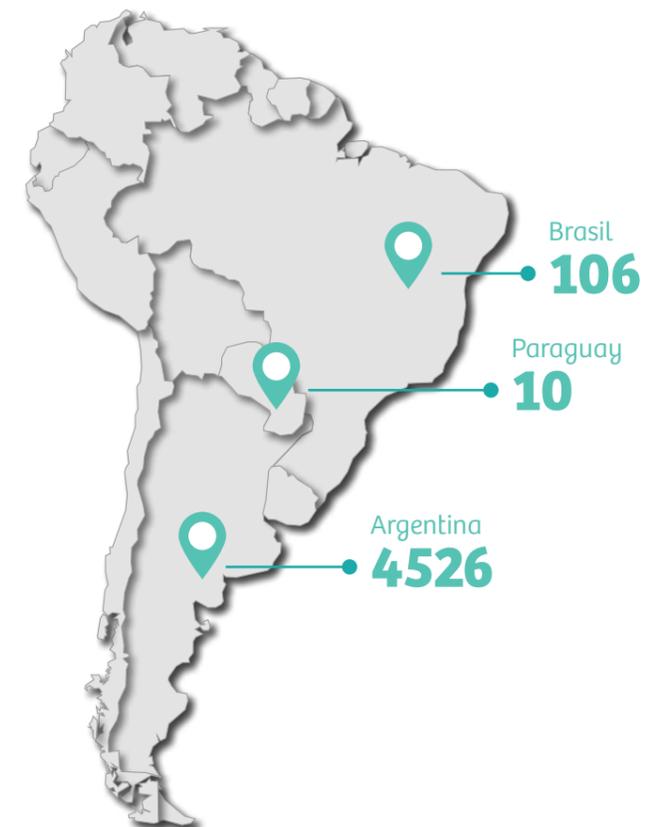
Mastellone Hnos. considera fundamentales a sus recursos humanos en la tarea de alcanzar la máxima calidad en los productos que elabora. Es por ello que trabaja diariamente en pos de fomentar un ambiente laboral en el que se sientan a gusto. Donde prime el respeto por los derechos huma-

nos, los valores y su formación continua, aspectos que considera necesarios para su desarrollo no sólo laboral, sino también personal. Bajo esta premisa y como resultado de su gestión para lograrlo, a continuación se exponen diversos indicadores que reflejan su accionar:

### PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE

"El trabajo enriquecedor y productivo es un elemento esencial en el desarrollo humano; los niveles de vida mejoran gracias al pleno empleo y el empleo seguro. Su ausencia constituye una causa primordial de problemas sociales".  
Apartado 6.4.1.2 Norma ISO 26.000

### Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región



Cantidad de empleados

Año 2013 → 4.642<sup>(51)</sup>



9.04%      90.95%

Año 2012 → 4.593

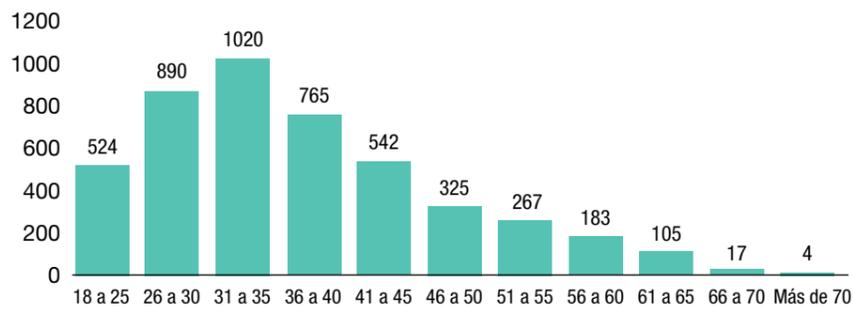
Antigüedad promedio

10,31<sup>(52)</sup>  
años

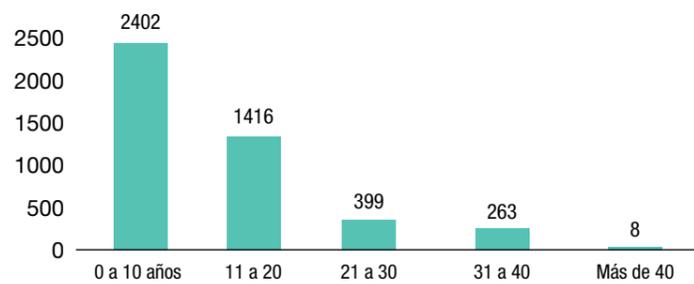
Edad promedio

35,39<sup>(51)</sup>  
años

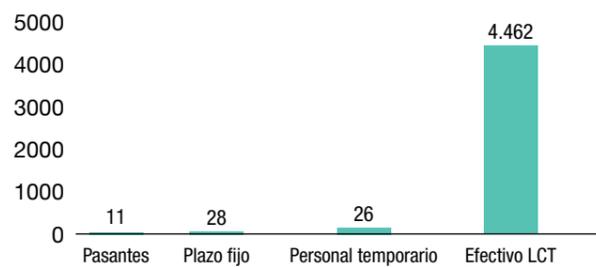
Distribución de dotación por edad<sup>(51)</sup>



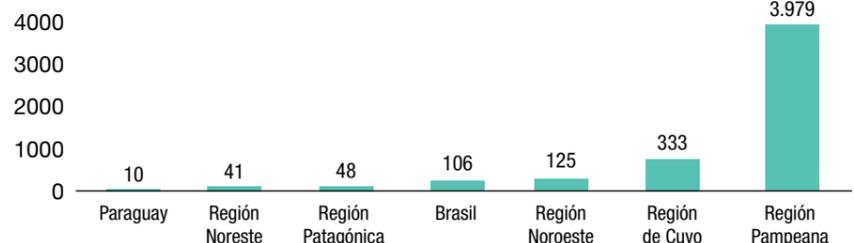
Cantidad de empleados por rango de antigüedad<sup>(52)</sup>



Por tipo de contrato



Por región



Cantidad total de colaboradores y rotación media<sup>(53)</sup>

Dotación efectiva<sup>(54)</sup> → 4.488

Bajas 2013<sup>(54)</sup> → 194

Evolución Rotación

4,40%  
Año 2012

4,32%  
Año 2013

Año 2013

7,73%

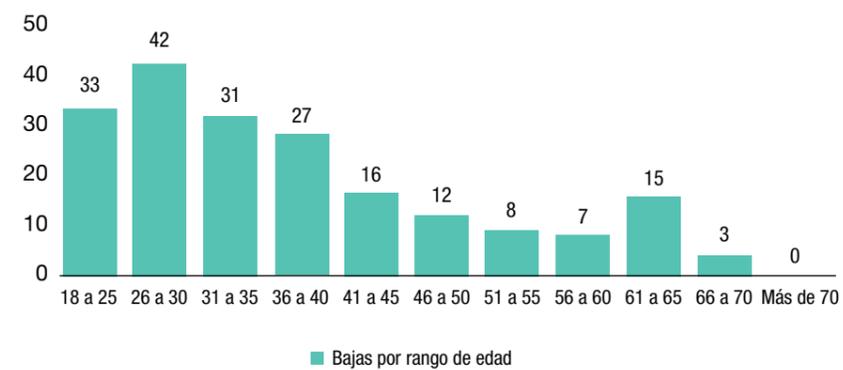
92,27%

Año 2012

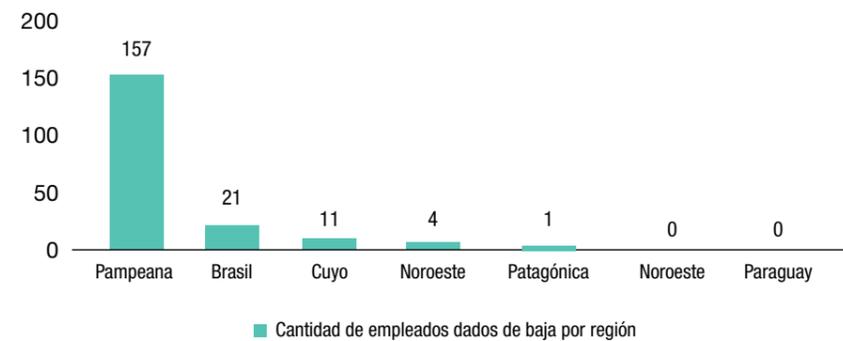
10,4%

89,6%

Bajas por rango de edad



Bajas por región



Promas

Variaciones estacionales

Para las labores de cosecha de aceitunas se incorpora personal "temporario". Se contrata de acuerdo a la Ley 26.727 Régimen de Trabajo Agrario - Art N° 17 Contrato de Trabajo Temporario.

Las labores se realizan con jornada completa, hasta que concluyen las tareas de recolección.

Esta modalidad de contratación también es de aplicación para las actividades temporales de poda de olivos.

Durante los periodos de cosecha que van de febrero a junio aproximadamente, se reciben cosechadores de distintos lugares de la región que varían dependiendo del volumen de actividad de la cosecha y del tipo de variedad de aceituna. El personal contratado en carácter temporal por la cosecha tuvo su máximo en el mes de febrero 2013 donde alcanzó los 441 empleados, arrojando un promedio anual de 163 empleados mensuales.

Promas

El personal temporario de Promas varía de acuerdo a la época de cosecha, alcanzando el valor de 441 personas en el mes de febrero 2013.

(51) Incluye personal efectivo, personal a plazo fijo, personal temporal y pasantes. (52) No incluye personal de agencia ni pasantes.

(53) Desglosados por grupo de edad, sexo y región. (54) No incluye personal de agencia, ni pasantes.

**Trabajadores cubiertos por un convenio colectivo**



**Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativos(s) a cambios organizativos**

En todas las empresas del Grupo, la metodología de trabajo asegura que la toma de decisiones que afectan el desarrollo de las tareas de los colaboradores se realice con los periodos de tiempo y de preaviso necesarios y en consenso con sus representantes gremiales. Indistintamente, se respeta las pautas establecidas en cada uno de los respectivos Convenios Colectivos de Trabajo y en la

legislación nacional referida a la temática. Además, el Grupo Mastellone forma parte de distintas Asociaciones, por medio de las cuales lleva adelante negociaciones con las agrupaciones gremiales a nivel nacional. En las cuales, los mencionados representantes, a través de asambleas discuten los temas de importancia.

**Aspectos vinculados con la salud y seguridad cubiertos en Convenios Colectivos de Trabajo (CCT)**

Los distintos CCT que reglamentan las diferentes actividades desarrolladas en el Grupo, contienen apartados que garantizan la salud y seguridad de los trabajadores. A saber:

**CCT 02/88 - ATILRA:** Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina. Establece distintas cláusulas que garantizan el trato igualitario entre el hombre y la mujer, protege el trabajo de los menores de 18 años y obliga llevar políticas de medicina, higiene y seguridad en el trabajo, como así también, efectuar controles médicos regulares y la entrega de los elementos de protección necesarios para el desarrollo de las tareas.

**CCT 244/44 - STIA:** Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Alimentación. Establece la provisión de los elementos, herramientas y un ambiente acorde para resguardar la integridad del trabajador.

**CCT 119/99 - UATRE:** Unión Argentina de Trabajadores Rurales y Estibadores. Establece facilitar los traslados de los trabajadores, brindarles condiciones de alojamiento higiénicas y seguras, ropa de trabajo y de protección. Asegurar la provisión de agua potable.

**CCT 40/89:** Sindicato de Choferes de Camiones. Obliga a los empleadores a tomar las medidas técnicas y sanitarias precautorias necesarias para proteger la vida y la integridad física y psíquica de los trabajadores. Motiva a realizar los estudios necesarios sobre los factores determinantes de accidentes y enfermedades en el trabajo.

**CCT 27/88 - SMATA:** Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor de la República Argentina. Garantiza la higiene y seguridad de los ambientes de trabajo. El acceso a los servicios sanitarios asegurando las condiciones de salubridad y visibilidad. Obliga a contar con medios de medicina preventiva, elementos de primeros auxilios y la formación de comités de higiene y seguridad.

**Seguridad, salud e higiene en el trabajo**

“Una organización debería desarrollar, implementar y mantener una política de salud y seguridad ocupacional basada en el principio de que normas sólidas en materia de salud y seguridad y el desempeño de la organización se apoyan y refuerzan mutuamente.”  
Apartado 6.4.6.2 Norma ISO 26.000

1. Disminuir la cantidad y gravedad de accidentes.
2. Implementar las normas de higiene y seguridad en el trabajo.
3. Exigir el cumplimiento de las normas.
4. Crear una conciencia prevencionista.
5. Considerar la higiene y seguridad en el trabajo en el proceso productivo.

**• Gestión de acciones preventivas**

Desde el Departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001, se trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros hacia la salud en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para tomar medidas preventivas. Todo el perso-

nal es informado sobre estas medidas mediante capacitación y a través de los procedimientos de trabajo seguro y los documentos de Relevamiento de Riesgos.

Cada planta o sector de trabajo cuenta con un **Plan de Acción de Seguridad**, el cual es alimentado con medidas preventivas que surgen de los grupos de trabajo, auditorías o inspecciones de seguridad 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.

**• Relevamiento de riesgos y enfermedades en los puestos de trabajo**

En dichos documentos se enumeran los peligros existentes luego de relevar las tareas que realizan los trabajadores en sus puestos de trabajo, tanto de manera rutinaria como no programadas, como pueden ser



(55) No incluye personal de agencia ni pasantes.

las intervenciones en equipos por falla. Para cada peligro se indica una medida de control, para evitar que desencadene en accidente o enfermedad. Los **relevamientos de riesgos** sirven también para armar planes de acción cuando las medidas de control existentes no son suficientes y, dependiendo del riesgo asociado al peligro, se establece un plazo para su adecuación. Estos documentos se confeccionan con la participación de operarios, supervisores y jefes de los sectores de trabajo y los analistas de Higiene y Seguridad.

Durante el año 2013, se continuó trabajando en la mejora del sistema de registro y estadística de accidentes. Hacia fin de año, se comenzó con el proyecto de programación de un sistema "on-line" donde los responsables de las distintas plantas y sectores de trabajo puedan ingresar a cargar la información relativa a los accidentes del personal a su cargo y cargar además, luego de consensuarlo con Higiene y Seguridad, la acción correctiva, la cual será automáticamente volcada a un plan de acción para poder realizarle un seguimiento efectivo.



#### • Procedimientos de trabajo seguro

Con el fin de reducir la probabilidad de lesión de los trabajadores, así como accidentes con daño material (principalmente incendios), el Departamento de Higiene y Seguridad trabaja en la redacción y/o aprobación de los distintos procedimientos de trabajo seguro. En dichos documentos se unifican criterios para toda la Compañía o planta en particular, sobre las medidas preventivas a adoptar cuando realizan distintas actividades que tienen asociados ciertos riesgos en particular (incendios, descargas eléctricas, aprisionamientos, caídas en altura, intoxicación, quemaduras, etc.) y requieren realizarse tomando una serie de recaudos para evitar eventos indeseados. Algunos ejemplos de estos documentos son:

- Bloqueo e identificación de energías peligrosas.
- Trabajo en altura.
- Trabajos con riesgo de incendio.
- Trabajo en espacios confinados.
- Operaciones de descarga de producto químico a granel.
- Operaciones de descarga de hidrocarburos a granel.
- Manejo seguro de autoelevadores y carretas eléctricas.
- Manejo seguro de herramientas de puño.

#### • Gestión de las acciones correctivas

Partiendo de la premisa de que **"todos los accidentes son evitables"**, se investigan y analizan 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.

#### • Procedimientos ante una emergencia

Mastellone Hnos. trabaja a diario para mantener el mayor grado posible de bienestar físico y mental de los trabajadores, promoviendo la identificación permanente de riesgos, con el fin de tenerlos bajo control y de esta manera, reducir la probabilidad que se desencadenen accidentes.

Para ello, el Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, distribuyó en los diferentes sectores y oficinas de Planta General Rodríguez, etiquetas para pegar en los teléfonos, en las cuales se indica la información necesaria para **comunicar una emergencia**. La finalidad de implementación de este número telefónico, es poder identificar un único interno para llamados de emergencia y diferenciarlo claramente para que sea fácil recordarlo.

De esta manera, se asegura que en caso de emergencia, las acciones que se tomen sean las previstas y minimicen las consecuencias.

Respecto a las plantas elaboradoras, las plantas Mastellone San Luis, Leubucó y

Trenque Lauquen, poseen **Brigada de Emergencias** y sus respectivos procedimientos para proceder ante eventos de este tipo.

En planta Trenque Lauquen, se implementó un sistema de comunicación de emergencias y posterior convocatoria de Brigada similar al del Complejo Industrial General Rodríguez.

Planta Canals, también posee una Brigada de Emergencia, mientras que las plantas clasificadoras se ajustan cada una a su procedimiento formal ante emergencias confeccionado por el Departamento de Seguridad e Higiene.

Ver detalle de la gestión de las Brigadas en el Apartado "Brigadas de Emergencias", pág. 93



#### • Indicadores en materia de salud y seguridad en el trabajo

A los efectos de evaluar el desempeño en seguridad de las operaciones en la compañía, el personal de Recursos Humanos y Seguridad Industrial lleva un control mensual que se refleja en índices estadísticos, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y Aseguradoras de Riesgos del Trabajo. A continuación, se muestra la evolución de dichos indicadores en los últimos años para las empresas del Grupo Mastellone:

Mastellone Hnos.	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de incidencia (Incapacitante)	83	67,5	57,5	63,5	<b>78,64</b>
Índice de frecuencia (Incapacitante)	32,7	26,5	22,3	24,4	<b>30,98</b>
Índice de frecuencia Total	76,8	65,5	61,2	57,4	<b>57,29</b>
Índice de gravedad	0,7	0,75	0,58	0,79	<b>0,78</b>
Porcentaje de ausentismo	0,56	0,6	0,47	0,64	<b>0,63</b>

Con-Ser	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de incidencia (Incapacitante)	-	-	79,57	75,73	<b>79,42</b>
Índice de frecuencia (Incapacitante)	-	-	24,18	27,25	<b>29,03</b>
Índice de frecuencia Total	-	-	31,37	39,71	<b>37,57</b>
Índice de gravedad	-	-	0,48	0,62	<b>1,62</b>
Porcentaje de ausentismo	-	-	0,38	0,5	<b>1,29</b>

#### Referencias:

• **Índice de incidencia:** cantidad de accidentes por cada mil trabajadores expuestos. • **Índice de frecuencia:** cantidad de accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas. • **Índice de gravedad:** cantidad de días perdidos por cada accidente por cada mil horas hombre trabajadas. • **Porcentaje de ausentismo:** porcentaje de horas perdidas por accidentes sobre el total trabajadas. • **"Incapacitante":** se utiliza este término cuando se escogen para armar el indicador los accidentes que tienen baja laboral o bien, sin presentar baja, provocan una incapacidad funcional o una secuela en parte expuesta del cuerpo, por las cuales el accidentado es indemnizado por parte de la Aseguradora de Riesgos.

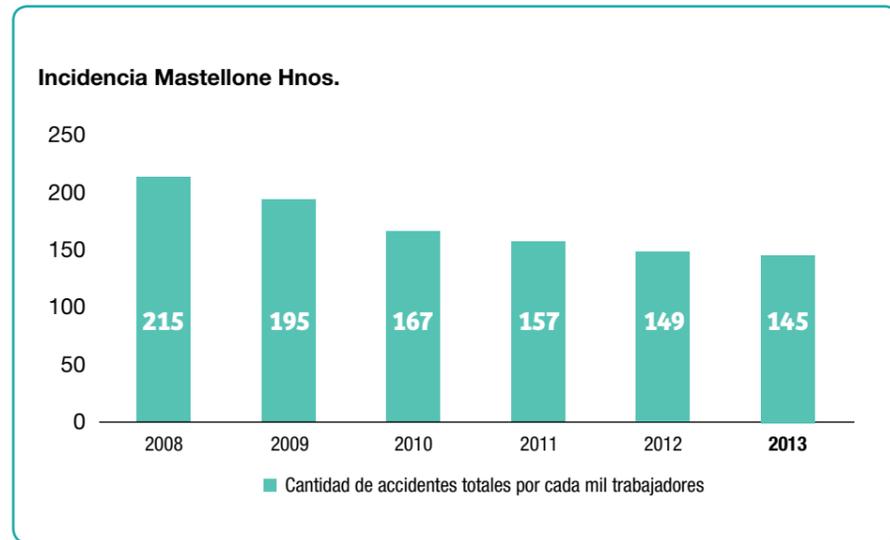
Mastellone San Luis	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de incidencia (Incapacitante)	70,55	60	26,89	48,78	<b>66,82</b>
Índice de frecuencia (Incapacitante)	28,27	24,04	10,77	19,54	<b>26,77</b>
Índice de frecuencia Total	28,27	24,04	10,77	30,94	<b>62,99</b>
Índice de gravedad	0,42	0,49	0,52	1,51	<b>1,73</b>
Porcentaje de ausentismo	0,33	0,40	0,41	1,21	<b>1,39</b>

Promas	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de incidencia (Incapacitante)	7,45	14,03	9,25	7,7	<b>23,55</b>
Índice de frecuencia (Incapacitante) <sup>(56)</sup>	41,4	77,94	51,39	42,6	<b>198,15</b>
Índice de gravedad	2,1	1,5	1,5	1,3	<b>3,95</b>
Porcentaje de ausentismo	1,67	1,21	1,2	1,09	<b>3,15</b>

Leitesol <sup>(57)</sup>	Año				
	2009	2010	2011	2012	2013
Índice de incidencia (Incapacitante)	-	-	-	-	<b>25,86</b>
Índice de frecuencia	-	-	-	-	<b>106,86</b>
Índice de gravedad	-	-	-	-	<b>1,34</b>
Porcentaje de ausentismo	-	-	-	-	<b>1,07</b>

(56) En Promas y Leitesol, el índice de frecuencia total coincide con el de frecuencia incapacitante. (57) La empresa cumple con todos los requisitos legales bajo la legislación laboral brasileña respecto a las recomendaciones sobre el registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales.

A continuación se expone también la evolución del Índice de Incidencia para Mastellone Hnos., contabilizando los accidentes "totales", es decir, los incapacitantes y los menores que no generan baja laboral más allá del día del accidente.



• **Educación y formación sobre temas de seguridad e higiene industrial**

Se comenzó a trabajar en el complejo industrial de Gral. Rodríguez con una nueva modalidad de capacitación "express", denominada "**Charlas de 5 min**". Se trata de encuentros de corta duración<sup>(58)</sup> entre los mandos medios con sus equipos de trabajo, donde se abordan distintas temáticas relacionadas con la prevención de accidentes y enfermedades laborales. En ocasiones se tratan temas que invitan a la reflexión y/o concientización. Aunque también se abordan temas de carácter técnico o se utiliza el espacio para dar a conocer normas de trabajo seguro o unificar criterios entre todos para llevar a cabo cierto procedimiento o maniobra. El Departamento de Higiene y Seguridad suele participar, pero esencialmente esta modalidad apunta a la comunicación entre los operarios y sus superiores. Se comenzó a trabajar de esta manera con el área de Mantenimiento y se espera replicarlo en Producción durante el año 2014.

Adicionalmente se hicieron capacitaciones para dar a conocer los procedimientos de **Trabajo Seguro** y explicar cómo se llevan a cabo las medidas preventivas que se detallan en los mismos y las tradicionales capacitaciones en prevención de accidentes y enfermedades laborales en los puestos de trabajo de acuerdo a los riesgos presentes en las distintas plantas o sectores de trabajo.

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

Por último, se realizaron actividades de capacitación sobre "**Seguridad Proactiva**", lideradas por personal de YPF S.A., participando a las distintas gerencias y mandos medios de Con-Ser.

A continuación se muestra el resumen del año 2013 de actividades de capacitación en Prevención de Accidentes y Enfermedades laborales, Procedimientos de Emergencia y uso de Extintores, Manejo Defensivo y entrenamiento.

Mastellone Hnos., Con-Ser y Mastellone San Luis

Capacitación seguridad laboral	Cantidad Participantes	Hs./Hombre
Bloqueo e identificación de energías peligrosas	110	226
Prevención de accidentes en puestos de trabajo y procedimientos de emergencia	223	280
Entrenamiento en emergencias servicio médico	5	280
Extintores manuales teoría y práctica	73	146
Inducción CIT	1	1
Jornada argentina de ergonomía laboral	2	18
Manejo seguro de autoelevadores	41	328
Manejo seguro de carretas eléctricas	40	160
Manipulación segura de combustibles líquidos	24	48
NFPA 921 - Investigación de incendios	1	25
Operación segura de grúas móviles	2	32
Permiso de trabajo con riesgo de incendio	138	338
Prevención de accidentes viales	252	756
Prevención de accidentes y enfermedades derivadas del uso del martillo mecánico	20	40
Prevención de accidentes - Rol del supervisor	15	15
Uso de elementos de protección personal	13	39
Prevención de accidentes - Riesgos químicos. Planta Trenque Lauquen	9	18
Seguridad eléctrica en plantas industriales	2	32
<b>Total</b>	<b>971</b>	<b>2.782</b>

**Charlas de 5 minutos**  
**Transfer de seguridad mantenimiento**

Taller	Encuentros
Botella plástica	8
Servicios Industriales	11
Taller N° 1 - Leches ultra	18
Taller N° 2 - Leche estéril	8
Taller N° 3 - Subproductos	18
Taller N° 4 - Leche en Polvo y Recibo	17
Mantenimiento Planta Armonía	12
Taller Autoelevadores	7

Leitesol

Cursos	Horas	Participantes
Ingeniería de Control / Mantenimiento Mecánico	1.432	2
Entrenamiento. Comisión de Prevención de accidentes	320	10
Brigadas de Incendio / Emergencia	112	14
<b>Total de horas</b>	<b>1.864</b>	<b>26</b>



(58) No necesariamente 5 minutos, sino el tiempo que demanden.

Promas

Cursos	Horas	Participantes
Cuidados en trabajos de poda	92	46
Nociones básicas de primeros auxilios	76	38
Utilización segura de productos fitosanitarios	32	16
Simulacro contra incendios y plan de emergencia	114	38
Elemento de protección personal	82	41
Manejo defensivo de vehículos	72	36
Riesgo con maquinarias agrícolas	66	33
Utilización de escaleras y cuidados en la cosecha	42	21
Nociones básicas en H y S para cosechadores	66	33
Manipulación segura de combustibles y liq. hidráulicos	18	9
Trabajos en altura	58	29
Proc. seguro de transporte de personal y cargas	22	11
Manipulación de alimentos	42	21
Seg. en la manipulación de cargas y manejo de autoelevador	50	25
<b>Total de horas</b>	<b>832</b>	<b>397</b>

• Brigadas de emergencias

Brindan el soporte necesario ante la ocurrencia de una emergencia que interrumpa o pueda interrumpir el normal desarrollo de las actividades, que pueda comprometer la salud de las personas, la integridad de los bienes de la empresa o al medio ambiente. Dependen operativamente del Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo de la Compañía, desde donde se clasifican las emergencias previstas y desarrollan los procedimientos de intervención para las mismas. Están compuestas por empleados aspirantes de los diferentes sectores seleccionados en conjunto por el Dto de Higiene y Seguridad y la Gerencia de Recursos Humanos. Los integrantes de las brigadas son capacitados, entrenados y equipados para intervenir como grupo de respuesta directa o indirecta ante las emergencias previstas garantizando las medidas de protección necesarias para evitar o minimizar mayores daños a la salud de las personas, las instalaciones de los establecimientos y al medio ambiente.

Las capacitaciones son llevadas a cabo por los integrantes del Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo y del Departamento Médico de la Compañía; y en ciertas oportunidades también se realizan cursos con especialistas externos "in company" y otros fuera del establecimiento.

También es frecuente que representantes de las brigadas participen en actividades y encuentros con otras brigadas industriales de emergencias en donde ponen en práctica los conocimientos y entrenamientos recibidos además de intercambiar experiencias con colegas de otras campañas. En todos estos años de participación, los representantes de Mastellone han demostrado una buena predisposición para cumplir con las tareas a la par de su equipo o en forma general junto a personal de otras plantas, reflejando claramente el compromiso y la responsabilidad, que son objetivos en común en cada uno de los encuentros.

Finalmente y durante el año 2013, cabe destacar que se continuó al programa de capacitación continua y formación para los brigadistas de todas las plantas, incluyendo capacitaciones específicas de trabajo y rescate en altura.



Desafortunadamente durante el período de Reporte, más allá de la gestión y desarrollos implementados en materia de seguridad industrial ocurrió un accidente fatal en el Complejo Industrial General Rodríguez en donde un colaborador perdió la vida. El mismo sucedió durante una maniobra de desobstrucción de cañerías que finalmente impactó contra la integridad del empleado.

El lamentable evento generó estremecimiento en toda la Compañía y nos obligó a extremar las medidas preventivas y de protección aplicadas en la empresa para ese tipo de maniobras, las que si bien no repararon lo acontecido, evitarán la reiteración de este tipo de accidentes.

Entrenamiento y formación brigadas de emergencia	Cantidad Participantes	Hs./Hombre
12 Encuentro nacional de brigadas industriales 2013	10	100
2 <sup>da</sup> jornada de entrenamiento de Brigadas de Emergencias	37	740
Agentes extintores - Chorros contra incendio	16	32
Armado y uso generador, iluminación y empleo de bomba de trasvase	10	20
Camilla para rescate en alturas	10	20
Capacitación 1º auxilios	18	36
Capacitación rescate con cuerdas	12	384
Capacitación rescate con cuerdas - Brigadistas avanzados	15	300
Comportamiento del fuego	17	34
Comportamiento del fuego-teoría de extinción	16	32
Respuesta de emergencia - Productos químicos	17	34
Equipos autónomos	7	14
Incendios forestales	27	54
Instrucción práctica de maniobras con mangueras y utilización del equipo de protección	14	28
Maniobra con mangueras de incendio	15	30
Maniobra contra incendios	12	24
Maniobras con mangueras, con el equipo de protección y operación de equipos de explosión	20	40
Operación de carro contra incendios	17	68
Práctica de incendios con espuma	11	33
Prácticas con equipos autónomos	16	32
Procedimiento de convocatoria - Brigada de emergencia	14	28
Procedimiento de respuesta en caso de accidentes	10	40
Uso de red de incendio	8	8
<b>Total</b>	<b>349</b>	<b>2.131</b>
<b>Total general</b>	<b>1.320</b>	<b>4.913</b>

Durante los días 13 y 14 de diciembre de 2013 se llevó a cabo el **2º Encuentro de Brigadas de Emergencias de Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis** en el predio del CAS (Centro Argentino de Seguridad), ubicado en la ciudad de Gral. Rodríguez.

Este evento, es organizado por segundo año consecutivo y tiene como finalidad la puesta en práctica en escenarios simulados a la realidad de los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos durante el año de capacitación recibido por los brigadistas de las distintas plantas. Asimismo, se busca reforzar esos conocimientos estrechando entre todos los integrantes relaciones de integración en los momentos en que ven superadas sus capacidades de resolución de problemas a los que se enfrentan.

Bajo la supervisión del Departamento de Higiene y Seguridad y la coordinación por un grupo de instructores integrantes de la Brigada de Emergencia de planta General Rodríguez y de instructores provistos por el CAS, se desarrollaron actividades como: rescate en espacios confinados, uso de extintores manuales, combate de incendios en estructuras y de líquidos inflamables y búsqueda y rescate de personas atrapadas en ambientes con humo.



• **Comités de Seguridad**

En Planta Gral. Rodríguez se continuó trabajando con la modalidad de los **Grupos Operativos de Seguridad (G.O.S)**, conformados por trabajadores desde la Jefatura hasta operarios de línea y mecánicos, con participación de Higiene y Seguridad y Coordinación de Sistemas de Gestión. Los G.O.S. responden al Comité de Seguridad, el cual está integrado por representantes de la Gerencia y se reúne periódicamente para repasar los accidentes ocurridos, los índices de siniestralidad y acordar las distintas actividades de prevención de accidentes a nivel Compañía.

En el resto de plantas elaboradoras, incluyendo Mastellone San Luis y Promas se reúnen mensualmente los comités de Seguridad, conformados por Jefes o supervisores de producción y mantenimiento, personal de Recursos Humanos, médico laboral y analistas y/o referentes de Higiene y Seguridad.

En todos los casos:

- Se repasan las medidas preventivas establecidas en los documentos de relevamiento de riesgos.
- Se relevan nuevos riesgos que puedan surgir debido a modificaciones en las instalaciones o procesos, acordando su medida preventiva.

- Se repasan los accidentes ocurridos en el período entre una reunión y la siguiente, y su acción correctiva.

- Se coordinan actividades de capacitación y concientización con el personal.

- Con el fin de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo de trabajo fija objetivos cuantificables, basándose en los mismos indicadores que se llevan a nivel general para la Compañía.

- Las tareas que surgen se vuelcan al plan de acción de seguridad para darle seguimiento, se redacta minuta de cada reunión.

Promas

El Comité<sup>(59)</sup> se reúne trimestralmente y tiene como objetivo establecer las mejoras en la gestión de prevención de accidentes y enfermedades profesionales, para optimizar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

Conformación del comité	Personas	Sector
Gerente de planta La Rioja	1	Gerencia de planta
Jefe de producción agrícola	1	Producción agrícola
Apoyatura técnica producción agrícola	1	Producción agrícola
Operario de área agrícola	1	Producción agrícola
Jefe de mantenimiento y operaciones	1	Mant. y Operaciones
Operario de mantenimiento y operaciones	1	Mant. y Operaciones
Apoyatura técnica mantenimiento y operaciones	1	Mant. y Operaciones
Responsable de producción industrial	1	Producción industrial
Operario de producción industrial	1	Producción industrial
Responsable de administración	1	Administración
Asesor externo en higiene y seguridad	1	Asesor externo en H. y S.
<b>Total</b>	<b>11</b>	

Funciona a nivel de centros de trabajo, en el cual hay representantes de cada sector de trabajo y personas de diferentes jerarquías (gerente, jefes, responsables y operarios).

Gerencia de planta y administración	2	18,2%
Producción agrícola	3	27,3%
Mantenimiento y operaciones	3	27,3%
Producción industrial	2	18,2%
Asesor externo en higiene y seguridad	1	9%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>



(59) Del total de trabajadores permanentes, está representado un 18% ya que no se contempla el personal temporario.

Leitesol

- Posee una **Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA)**, formada por 2 miembros titulares y 2 suplentes. Definidos a través del “voto” para la representación de los empleados y designados por el empleador para su representación en las reuniones mensuales.

- **Objetivo de la Comisión**  
Prevención de accidentes y enfermedades derivadas del trabajo con el fin de preservar la vida y la salud del trabajador.

- **Responsabilidades**  
La (CIPA) cumple con las siguientes obligaciones:  
- Realizar la “Encuesta de condiciones de los riesgos ambientales” y proponer las medidas preventivas pertinentes.  
- Relevar y analizar los accidentes sucedidos mensualmente.  
- Promocionar las normas internas de seguridad.  
- Organizar la Semana de la Prevención de Accidentes (SIPAT), junto con el personal de Seguridad Laboral.

Gestión en salud. Servicio Médico

La empresa cuenta con un equipo de profesionales que prestan servicio las 24 horas<sup>(60)</sup> del día, asesorando y evacuando consultas médicas de cada uno de los empleados.

Como parte de su gestión, durante el año 2013 ha respondido a diversas consultas por parte de los empleados como por ejemplo:

- Revisión de trastornos alimentarios en los empleados.

- Infecciones de piel y partes blandas tipo forunculosis: se indicaron pautas para descontaminar a los pacientes y sus familiares con medidas preventivas por 3 meses. La respuesta por parte de los empleados fue excelente y se retrasó la aparición de lesiones agudas hasta la actualidad para los que continuaron con los controles.

- Pedidos de laboratorios de análisis clínicos: los cuales se solicitaron para emplea-

dos con sobrepeso u obesos a los fines de descartar dislipemias, hiperglucemias.

- **Campaña anual preventiva de vacunación antigripal**

Desde hace más de 14 años, la empresa pone a disposición de sus empleados sin cargo y durante los meses de otoño, la **vacuna antigripal**, ofreciendo inmunización contra la cepa estacional y la de la Gripe A (H1N1).



1.565 Mastellone Hnos.

120 Con-Ser

188 Mastellone San Luis

22 Promas



- **Campañas de comunicación interna basadas en temas de salud**

El Servicio Médico de la Compañía difundió información al respecto en la revista interna que alcanza a todos los colaboradores del Grupo Mastellone. Entre los temas abocados en las notas, cabe hacer mención de los siguientes:

- **Campaña antigripal:** Consejos, vacunación, atención y demanda espontánea.
- **Dengue:** Medidas preventivas.
- **Osteoporosis:** Información general. Prevención.
- **Diabetes:** Información y consejos sobre cómo prevenirla, asesoramiento para diabéticos y tratamientos adecuados.
- **Alergias alimentarias:** Información general para el empleado y su entorno familiar.
- **DBT:** Mediciones de glucemia en ayunas (hemoglucolest), derivaciones a nutrición para evaluar dietas para cada caso en particular, etc.



(60) En su complejo industrial de mayor envergadura sito en General Rodríguez, la empresa cuenta con un servicio médico y de ambulancia en forma permanente con un chofer de guardia activa los 365 días del año. Mientras que en plantas del interior y el resto de las unidades de negocio, el servicio es ambulatorio y a demanda.

## Beneficios para los colaboradores

A los fines de acompañar su desarrollo laboral, profesional y personal, la Compañía les brinda anualmente diversos beneficios. Entre algunos de ellos caben citar los siguientes:

Beneficios otorgados	Resultados 2012	Resultados 2013
 Obsequios con motivos de cumpleaños Cantidades entregadas	4.324	4.626
 Ajuar de regalo con motivo de nacimiento de hijos/as de empleados Cantidades entregadas	246	253
 Entrega de Revista Interna "Entre Nosotros" Cantidades de revistas entregadas	33.790	24.290 (En el 2013 se publicó una edición menos de la revista).
 Presente en caso de contraer matrimonio Pesos AR\$	\$24.300	\$24.000
 Entrega de kit escolar mochila, guardapolvos y útiles escolares Cantidades entregadas A todos los empleados del Grupo Mastellone cuyos hijos se encuentren cursando entre el 1° y 6° año de la Educación.	1.664	1.823
 Obsequio con motivos del día del niño – Kits de golosinas Cantidades entregadas	3.886	3.901
 Cantidad de computadoras sorteadas con motivos por festejos del día del niño Anualmente y sumados a los obsequios entregados con motivos de festejos por el día del niño, Mastellone Hnos. sortea entre todos los empleados con hijos de hasta 13 años, una computadora de última generación con intenciones de facilitarles los medios para su educación y formación.	62	62
 Obsequio de cajas a fin de año con productos navideños Cantidades entregadas	4.702	4.703
 Máquinas de café y snacks Pesos AR\$ invertidos Puntualmente los empleados del Complejo Industrial General Rodríguez mensualmente cuentan con crédito para el consumo en máquinas de café y snacks.	\$1.234.698	\$1.525.741
 Consumo gratuito de refrigerios de diversos productos elaborados por la Compañía Cantidades de unidades entregadas En el Complejo Industrial General Rodríguez, incluye variedades para celíacos y opciones para aquellos casos que por prescripción médica lo requieran / A los preventistas y repositorios se les abona un monto adicional en concepto de refrigerio / El comedor de Planta General Rodríguez cuenta con el asesoramiento de nutricionistas, quienes supervisan la confección de los menús disponibles al personal, además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación / En el transcurso del año 2013, se extendió el beneficio del refrigerio en las plantas de Rufino y Canals, cubriendo con este beneficio casi la totalidad de plantas clasificadoras y elaboradoras.	297.765	387.474
 Cobertura médica nacional Prepaga. N° beneficiarios <sup>(68)</sup> Valores con IVA / Beneficios en plantas Leubucó, Canals, Mastellone San Luis y Promas.	9.342	9.487
 Seguro de vida optativo Cantidad de titulares asegurados	3.189	3.067
 Transporte de colaboradores (Planta Canals, Mastellone San Luis y Promas)	\$1.579.581	\$ 2.035.969

**Nota:** Los valores en pesos argentinos (AR\$) son reportados sin IVA.

 Cumpleaños

 Ajuar

 Revista Interna

 Matrimonio

 Kit escolar

 Kt de golosinas

 Computadora

 Caja navideña

 Café / Snacks

 Refrigerios

 Cobertura médica

 Seguro de vida

 Transporte

## Otros beneficios

- Contratación de seguros automotores a valores preferenciales y con mayores ventajas en la cobertura.

- Contratación de seguros de vida sin requisitos previos.

- Compra de aceite de oliva Promas al costo.

- Instalación de cajero automático en el Complejo Industrial General Rodríguez facilitando al personal la realización de sus trámites personales y el cobro de su remuneración, preservándoles además su seguridad al momento de realizar cualquier operación.

- Cobertura médica privada (a todos los empleados que así lo deseen) por una reconocida empresa de medicina prepaga.

### Beneficios exclusivos para todos los empleados de Promas

- Servicio de emergencia y urgencia médica con atención domiciliaria.

- Ropa para el personal no convencional, que incluye camisas y pantalones. Con renovación generalmente semestral.

- Subsidio para empleados celíacos o integrantes del grupo familiar que padezcan esta enfermedad.

- **Adelantos especiales ante urgencias:** Asistencia económica con préstamos a baja tasa de interés para auxiliar al empleado ante situaciones de fallecimiento de familiar, emergencia habitacional y médica, reparación de vivienda, etc.

### Beneficios de transporte de empleados a planta en Leubucó, Canals y San Luis

- Puntualmente en Mastellone San Luis a mediados del año 2013 y en pos de mejorar el servicio, se adicionó un tercer recorrido alcanzando con ello más puntos y paradas para los colaboradores.

### Beneficios exclusivos para Leitesol

- **Plan de salud / Salud asistencia:** Otorgado a todos los empleados, independientemente del nivel que ocupa.

- **Plan de pensiones:** Se ofrece a todos los empleados en el momento de su efectivización y les permite elegir los métodos de plan de contratos de inversión.

- **Plan de seguro de vida colectivo:** Ofrecido a todos los empleados con cobertura en casos de muerte natural o accidental, incapacidad permanente, accidentes y asistencia funeraria.

- **Tickets de comida:** Los colaboradores de la filial Barueri reciben tickets para comida y refrigerio, mientras que los empleados de la fábrica en Bragança Paulista los utilizan en restaurantes.

- **Canastas de alimentos básicos:** El servicio se presta a través de un único valor para todos los empleados quienes pueden retirarla con su correspondiente tarjeta.

- **Descuentos en farmacias:** Únicamente para los empleados de la fábrica de Bragança Paulista, quienes pueden comprar los medicamentos y otros productos en cadenas de farmacias autorizadas para realizar el descuento en nómina.

- **Transporte en chárter a empleados y/o viáticos:** Se concede a los empleados un "Vale de transporte" para su traslado. Y además, a los empleados de Bragança Paulista se les ofrece un bus chárter.

- **Becas de estudios:** La beca se otorga a los empleados permanentes de carreras de grado y postgrado, con la condición que el mismo se relacione con su área de trabajo. La beca está destinada a cursos específicos de corto y mediano plazo en pos del desarrollo profesional del empleado.

- **Incentivos por el cumplimiento de metas y resultados:**

El programa anual tiene como objetivo estimular el trabajo en equipo, fomentar la productividad y mejorar la calidad del trabajo. Consta de metas específicas que son afectadas por sectores, cuyos reciben un incentivo en caso de alcanzar el resultado esperado.

### Formación y educación. Capacitaciones

Comprometida con la formación de sus colaboradores, la Compañía continuó con su tarea de gestión y coordinación de cursos en pos de mejorar las competencias laborales y profesionales de sus asistentes. Consolidando con ello, una política de capacitación sostenida que les brinda además, valor agregado en su desempeño.

A lo largo del año 2013, llevó adelante el **plan de capacitación** planificado para el período.

Esto permite sostener la política de educación que Mastellone Hnos. tiene implementada para sus recursos humanos, y que permite acompañar las exigencias tecnológicas como así también las de gestión en toda la Compañía.

Al igual que años anteriores, se realizó una revisión y actualización de las necesidades de capacitación de cada puesto de trabajo, en conjunto con los responsables de los diversos sectores. De aquí se parte, para coordinar las actividades de capacitación durante el año, confeccionando el plan anual.

Año  
**2013**  
Se llevaron a cabo:

**790** Cursos

**6.413** Colaboradores

**8.496** Horas de dictado

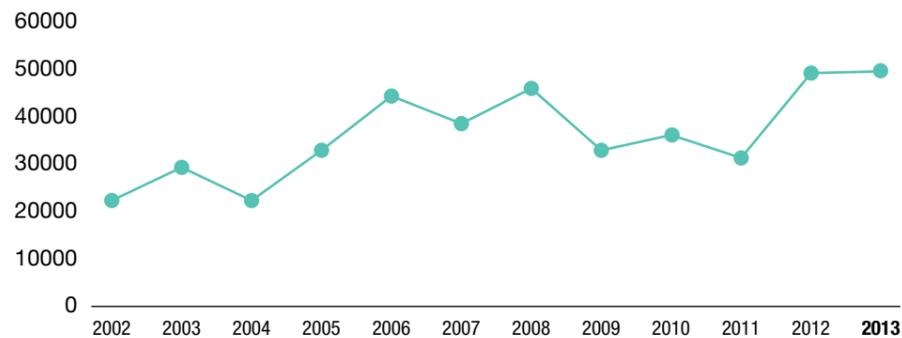
**54.991**  
Hs./Hombre

#### Temáticas cubiertas en los cursos:

- Calidad • Medio Ambiente • Comercial
- Seguridad e Higiene • Mantenimiento
- Producción • Recursos Humanos
- Sistemas • Administración, etc.

En este marco y a continuación, se exponen algunos de los datos vinculados con la gestión implementada:

#### Evolución de Horas/Hombre invertidas en capacitaciones. Período 2002-2013.



### Resultados 2013<sup>(61)</sup>

Meses	Apertura mensual			
	Cursos	Asistentes	Hs. cursos	Hs. Hombre
Enero	40	60	148	117
Febrero	32	83	121	769
Marzo	42	330	296	2.997
Abril	54	433	644	6.261
Mayo	77	666	901	7.344
Junio	57	388	892	6.240
Julio	44	332	476	4.186
Agosto	67	422	719	5.259
Septiembre	74	739	576	3.877
Octubre	101	852	782	5.904
Noviembre	83	736	890	5.517
Diciembre	119	1.372	1.901	6.520

Área temática	Hs. Hombre
Otro	144
Administración	325
Ambiente	440
Sistemas	1.286
Producción	2.658
Calidad	4.634
Seguridad	5.025
Mantenimiento	7.202
MBA <sup>(62)</sup>	7.793
Recursos Humanos	9.062
Comercial	16.422
<b>Total</b>	<b>54.991</b>

### Cursos más significativos:

Curso	Hs. Hombre
Técnico universitario en comercialización minorista	15.038
MBA	7.793
Habilidades de conducción	2.115
Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)	1.654
Programa de formación en negociación	1.620
Coaching para obtener resultados	1.512
Programa de formación a medida en liderazgo	1.458
Potenciando la calidad profesional	1.384
Lechería básica	1.280
Mecánica básica operativa	1.166
Prevención de accidentes viales	756
Bactoscan y Milkoscan	752
2º Jornada de entrenamiento de brigadas de emergencias	740
Excel nivel II	692
Electricidad básica operativa	607



(61) Alcance: Mastellone Hnos., Mastellone San Luis y Con-Ser. (62) MBA: Executive Master Business Administration (Maestría Ejecutiva en Administración de Negocios).

## Maestría en el IAE

Escuela de Negocios,  
dependiente de la Universidad  
Austral

Se graduaron:  
**17**  
colaboradores



Fueron seleccionados dentro de los que tienen mayores posibilidades de desarrollo profesional en la Compañía y prestan servicios en todas las direcciones de la misma.

### • Capacitaciones acerca de los beneficios de nuestros productos

Nuestros colaboradores en pos de promover una alimentación saludable y como multiplicadores de la información en la comunidad, han recibido las siguientes capacitaciones:

Tema	Destinatarios
Leche fuente de DHA (Depósito Mendoza)	Preventistas
Alimentos funcionales, productos La Serenisima	Guías de visitas, Planta Gral. Rodríguez
Leche fuente de DHA	Asesoras part time

### Promas

#### Número total de empleados capacitados por categorías:

Categorías por sector	Cant.
Gerencia y Administración general	11
Producción agrícola	26
Producción industrial	12
Mantenimiento y Operaciones	12
Producción agrícola Temporarios	23
<b>Dotación total:</b>	<b>84</b>

#### Número total de horas dedicadas a la formación del personal por categoría:

Categorías por sector	Cant.	Formación Hs.
Gerencia y Administración general	11	49
Producción agrícola	26	274
Producción industrial	12	126
Mantenimiento y Operaciones	12	205
Producción agrícola Personal temporario	23	178
<b>Dotación total:</b>	<b>84</b>	<b>832</b>

### Formación media

#### Número medio en horas de formación por empleado y año, según categorías:

Categorías por sector	Form. media
Gerencia y Administración general	4,5
Producción agrícola	10,5
Producción industrial	10,5
Mantenimiento y Operaciones	17,1
Producción agrícola Temporarios	7,7
<b>Total medio general:</b>	<b>9,9</b>

#### Observaciones:

Incluye todo tipo de formación profesional e instrucción interna y externa (capacitación anual requerida por BPM, cursos, estudios de carreras universitarias de grado y post grado, etc.) No se considera el adiestramiento in situ proporcionado por los superiores a cargo.



### Leitesol

#### Cantidad de Horas/Hombre por categorías de empleados:

Categorías	Cant. colaboradores	Cant. hs. formación	Horas/hombre
Directores	4	112	28
Administración	29	1.033	35,6
Operarios	68	1.938	28,5
<b>Total:</b>	<b>101</b>	<b>3.083</b>	<b>29,6</b>

#### Detalle de los principales cursos de formación realizados

Principales cursos / Formación		Cant. colaboradores
Directores	Programa de Liderazgo	112
Administración	Cursos (Grado/Posgrado). Sistemas de Información	580
	Gestión de la Información – Sistemas ERP	30
	Conciliación y Análisis Contable	8
	Proyecto E. Social (Nueva Información Fiscal)	8
	Comunicación	8
	Posgrado / Finanzas	116
	MBA Logística Supply Chain Management	108
Operarios	Compras / Adm. de Insumos	175
	Ingeniería de Control. Mantenimiento Mecánico	1.432
	Entrenamiento. Comisión de Prevención de accidentes	320
	Brigadas de Incendio. Emergencia	112
	Entrenamiento / Integración de colaboradores	74
<b>Total:</b>		<b>3.083</b>

**ÉTICA DEL TRABAJO, IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN**

**Inclusión social y no discriminación**

La diversidad no sólo favorece el ambiente de trabajo en una Compañía, sino que le permite competir más eficazmente alcanzando resultados beneficiosos en su desempeño. Por tal motivo, es política interna no permitir cualquier tipo de acto discriminatorio contra alguno de los colaboradores o postulantes a empleo. La empresa asume el compromiso de proveer condiciones de igualdad de oportunidades para todos los individuos y constituir una dotación de personal que refleje la diversidad poblacional del territorio en el cual opera.

**Panel Sensorial**

Desde el año 2005 a la fecha, Mastellone Hnos. continúa trabajando con un panel sensorial conformado por personas con visión disminuida o no videntes valorados por su condición, altamente competentes para evaluar sus productos. Dicho grupo, es liderado por un profesional vidente entrenado para tal fin, al igual que sus 9 miembros a quienes no sólo se les brinda el acceso al trabajo digno, sino que también se los capacita en post de la mejora continua para el análisis sensorial (olfativo y gustativo de productos), brindándoles la oportunidad de expandir su desarrollo laboral y personal.

**Gestión 2012/2013**

Algunos datos del Panel Sensorial 2013:

**104/98**

Número de sesiones sensoriales/año

**48/48**

Cantidad de muestras promedio por sesión

**5001/4678**

Total anual de muestras ensayadas



Familia de productos	Cantidad de muestras analizadas. Año 2012	Cantidad de muestras analizadas. Año 2013
Leches ultrapasteurizadas	841	<b>934</b>
Alimento a base de leche y jugos ultrapasteurizados (Junior / Ser / Serecol)	1.074	<b>826</b>
Leches UAT	561	<b>611</b>
Leche maternizada UAT (Crecer)	230	<b>224</b>
Leche chocolatada UAT	154	<b>151</b>
Alimento a base de leche y café UAT (Capuccino)	228	<b>215</b>
Quesos procesados untables / Fundidos (Finlandia / Port Salud untable)	744	<b>623</b>
Crema	377	<b>349</b>
Dulce de Leche	312	<b>288</b>
Manteca	168	<b>144</b>
Ricotta	144	<b>139</b>
Yogur	168	<b>144</b>
Leche en polvo	-	<b>18</b>
Queso semiduro	-	<b>12</b>

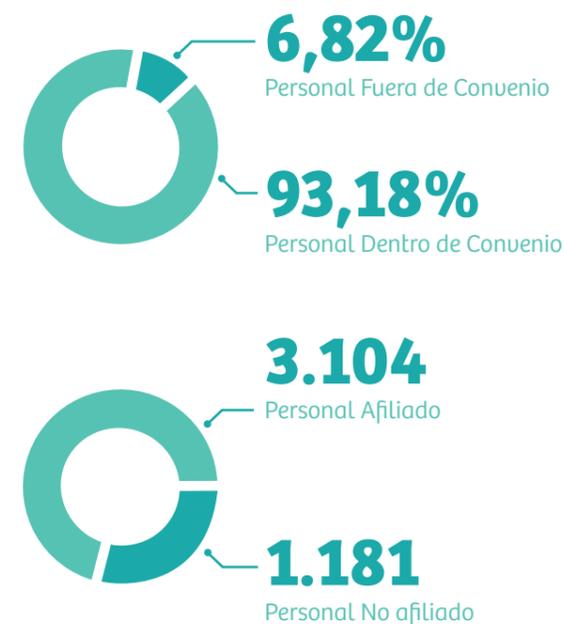
Durante el año 2013, cabe destacar que Mastellone Hnos. no ha recepcionado denuncias y/o incidentes vinculados con temas de discriminación.

**Relaciones gremiales. Libertad de asociación sindical**

“Los sindicatos y la organización de empleadores como representantes elegidos de las respectivas partes, desempeñan un rol particularmente importante en el diálogo social. El diálogo social es un medio poderoso para gestionar cambios”.

Apartado 6.4.5.1 Norma ISO 26.000.

La Compañía cuenta con un área de Relaciones Labores responsable de velar por el cumplimiento de la legislación laboral nacional e internacional respecto a los derechos laborales y promover una comunicación constante entre la empresa y los delegados gremiales en un contexto de igualdad y camaradería. Todos los colaboradores de Mastellone Hnos. gozan de libertad asociación sindical y de acogerse a convenios colectivos, ejemplo de ello lo reflejan los siguientes indicadores:



### Participación en grupo de trabajo: Derechos Humanos y Empresa

Durante el año 2013, Mastellone Hnos. ha formado parte del Grupo de Trabajo organizado por la Red Local de Pacto Global en el marco de la temática **“Derechos Humanos y Empresa”**. Durante los encuentros se debatió junto a expertos los conceptos claves y herramientas más importantes para poner en práctica las recomendaciones de la **“Guía, respetar y remediar: todos ganamos”**, elaborada por dicha Red.

#### Talleres de Valores

Llena de orgullo a la Compañía que cada año más de 280 personas concurren a éstos talleres. Los **valores humanos** están en cada una de las personas y de acuerdo a los distintos espacios y/o ámbitos donde se desarrollen (familia, trabajo, sociedad), cada uno pondrá en juego aquel que le permita lograr el mejor resultado en las relaciones.



### Resultados de los Talleres efectuados durante el año 2013:

Taller trabajando con valores I		Taller trabajando con valores II	
Cursos (cantidad)	8	Cursos (cantidad)	25
Participantes (cantidad)	53	Participantes (cantidad)	230
Duración (horas)	3	Duración (horas)	2
Horas/hombre	159	Horas/hombre	460



### Evaluaciones de desempeño<sup>(63)</sup>

Con una frecuencia anual, durante las evaluaciones de sus funciones, se le brinda al empleado un espacio a los fines de plantear junto su Jefe/Supervisor los objetivos de mejora para el año próximo y conversar respecto a su satisfacción con el puesto y la Compañía en general. Consideramos que esta instancia, fomenta el diálogo, promueve el intercambio y una consecuente mejora del rendimiento del colaborador.

Durante el período 2013, se han realizado un total de **3.565 evaluaciones**, a saber:



### Trabajo digno sin violencia laboral<sup>(66)</sup>

La violencia laboral atenta contra los derechos humanos, el trabajo digno y la integridad de las personas, impactando negativamente en su salud física y mental, su vida laboral y social. Por tal motivo, desde el año 2012, la Compañía ha suscripto al compromiso **“Por un trabajo digno sin violencia laboral”** promovido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la nación a los fines de prevenir y difundir esa problemática.

### Lucha contra el trabajo infantil

El trabajo infantil es una de las peores formas de explotación y abuso ya que pone en peligro la salud, seguridad y educación de los más chicos, al mismo tiempo que atenta contra su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. Por lo cual, históricamente Mastellone Hnos. no contrata a menores de 18 años, criterio que forma parte de su Código de Ética y Conducta. En este contexto, también ha adherido en forma voluntaria a la **“Red de empresas contra el trabajo infantil”** perteneciente a la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) asumiendo el compromiso y la necesidad de trabajar para lograr la inexistencia de mano de obra infantil.

Bajo esta premisa y con motivo del **“Día Mundial contra el Trabajo Infantil 2013”**, acompañó a la CONAETI en su campaña de concienciación bajo la premisa **“No al trabajo infantil en el trabajo doméstico”**. Con la intención de crear conciencia sobre las consecuencias negativas de involucrar menores de edad en el trabajo doméstico, la Compañía colocó comunicados en sus carteleras internas y difundió boletines electrónicos vinculantes entre todos los colaboradores del Grupo Mastellone<sup>(67)</sup>. Haciendo extensivo el mensaje a la comunidad por medio de su red social Facebook.



<sup>(63)</sup> Alcance: Grupo Mastellone, excepto Leitesol y Copuce. No incluye personal de agencia. Motivos por los cuales el personal no ha recibido su evaluación: personal con licencia laboral (maternidad, salud) – Ante cambios de responsables de la realización de las evaluaciones. <sup>(64)</sup> El dato incluye al personal permanente, al temporario no se le realiza evaluación y revisión formal, debido al tipo de actividad que desarrolla y a la alta rotación. <sup>(65)</sup> No evaluados: empleados indirectos (choferes de fleteros que están por cuenta y orden en Con-Ser): 174 choferes y empleados. Empleados directos: 61 transporte de leche entre plantas, 3 cumpliendo funciones gremiales, 3 enfermedad prolongada, 5 gerentes y 3 bajas. <sup>(66)</sup> En el año 2013, no se registraron riesgos significativos de episodios de trabajo forzado o no consentido. <sup>(67)</sup> Exceptuando las sociedades controladas: Mastellone Villa Mercedes, Mastellone Paraguay y Leitesol Industria e Comercio.

Promas

Mastellone Hnos. ha identificado sólo en su unidad de negocio Promas actividades laborales vinculadas con la cosecha de olivares que podrían conllevar riesgos de incidentes de explotación infantil y trabajo forzoso. En este contexto, ha implementado diversas medidas preventivas entre las cuales, cabe citar las siguientes:

- En su Código de Ética estableció la prohibición de ingreso de personas menores de 18 años para realizar tareas laborales de ningún tipo.
- Adhirió a la Red de Empresas que lucha contra el trabajo infantil.
- Ha suscripto a la firma del acta de compromiso "Por un trabajo digno sin violencia laboral" propuesta por el Ministerio de trabajo, empleo y seguridad social de la Nación.
- Al momento de ingresar a Promas, capacita a los empleados temporarios con una inducción que aboca aspectos fundamentales tales como: los requisitos para

el ingreso a la finca, las prohibiciones, las normas de calidad de la fruta, normas de higiene y seguridad, como proceder ante accidentes, el uso correcto de escaleras, fechas y modalidad de pago, horarios de trabajo y de descanso, entre otros.

- Durante su estadía, coordina capacitaciones exclusivas en materia de higiene y seguridad.
- Paralelamente, informa y detalla a los empleados y postulantes cuales son las distancias terrestres que existen desde la finca hasta la ciudad (centro de la capital de La Rioja) y también la distancia desde la finca hasta su pueblo de origen.
- En la finca, cada unidad de riego cuenta con un "Encargado de riego" designado como referente para contacto ante accidentes, denuncias vinculadas con condiciones habitacionales u otras causas. Quien a su vez, inmediatamente lo informa a la Oficina de Personal/ Jefatura de Area/Guardia para que actúe en consecuencia.

Los colaboradores cuentan con la posibilidad de rescindir libremente contrato en caso que no estén de acuerdo con las tareas asignadas en la finca. En ese caso, la empresa les abona los pasajes/colectivo para el transporte a su lugar de origen.

- Promas cuenta con un albergue dentro de la finca para que puedan alojarse los empleados temporarios que así lo deseen. En caso que decidan ubicarse en la ciudad (capital de La Rioja), se pone a su disposición colectivos sin costo para su traslado. Cabe aclarar que además, dicho transporte realiza un recorrido de manera que puedan venir a trabajar y regresar luego de la jornada laboral. (Nota: Los horarios de los mismos son diarios y fijos).
- En cumplimiento con los requisitos legales establecidos en materia laboral, no se permite la retención de documentos de identificación, depósitos obligatorios y/o forzar a empleados bajo amenaza o despido o requerir de horas extraordinarias no acordadas previamente.



# Promoción de la comunicación

La comunicación con los empleados es un aspecto clave en la estrategia de La Compañía. Esta importancia hace que los planes de comunicación interna que se llevan a cabo, abarquen todas las áreas y públicos que la integran, generando una visión compartida; difundiendo los valores y la cultura organizacional inmersa en la empresa. De manera de promover con ello la interacción del personal en todos los niveles operativos.

Al igual que en años anteriores, durante el año 2013 se brindó soporte a las diferentes áreas y se comunicaron diversas acciones con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal. Las mismas fueron compartida en:

- Revista interna • Boletines informativos
- Cartelera institucional • Folletos informativos

Las acciones comunicadas, se abocaron a diversos temas vinculados con:

- **Gestión interna:** Resultados de indicadores de sustentabilidad, los Objetivos del Milenio (ONU), Trabajo Infantil y Derechos Humanos, entre otros temas.
- **Promoción de la salud y buenos hábitos:** Campaña "Menos sal, más vida", cuidados en el verano, semana de la lactancia materna, recomendaciones para el correcto lavado de manos, riesgos del tabaquismo, nutrición, información preventiva acerca de la hipertensión arterial, etc.
- **Prevención ante enfermedades:** Campaña de vacunación antigripal<sup>(68)</sup>, cuidados de la salud renal, difusión de información preventiva acerca del dengue, medidas para disminuir las enfermedades del corazón, prevención de osteoporosis, VIH, entre otras.
- **Concientización ambiental:** Campaña de reciclado de envases post consumo, educación ambiental, consejos

para conservar el agua en el hogar, campaña "Pequeñas acciones, grandes logros" en pos de realizar un uso eficiente del agua, la energía y el papel en las oficinas y sectores productivos del Grupo Mastellone, apoyo y difusión de "La Hora del Planeta", separación de residuos, recambio de luminarias tradicionales por más eficientes, difusión de consejos para el uso eficiente de la energía en el lugar de trabajo y en los hogares, entre otros.

• **Beneficios para los empleados:** Día del Niño (obsequio de golosinas y sorteo de computadoras), entrega de presentes de cumpleaños, de útiles escolares, alternativas de menú del comedor, cajas navideñas y coordinación de visitas al Complejo Industrial General Rodríguez y Planta Villa Mercedes (San Luis) para familiares de empleados durante el período de vacaciones, asesoramiento en planta por parte de referentes del Banco Santander Río y Francés, informe semanal para los colaboradores que trabajan en el Complejo Industrial General Rodríguez de las farmacias de turno en las localidades de General Rodríguez, Luján y Jáuregui, entre otros.



(68) Anualmente se informan las fechas y horarios de vacunación gratuita para los empleados.

## Seguridad e Higiene Industrial

• **Divulgación de información preventiva vinculada con aspectos de seguridad:** Ingreso de menores a la planta industrial, prevención de accidentes, importancia de respetar las sendas peatonales, lesiones oculares, capacitación a brigadistas, concientización y seguridad vial, accidentes in-itinere de la Compañía, seguridad en oficinas, comportamientos seguros: uso seguro del alcohol etílico (causas de lesiones, peligros, etc.), uso de protectores auditivos endoaurales, protección en altura (uso del arnés), los productos químicos de limpieza y la salud, y formas seguras de utilizar eficientemente la energía y cumplir con los requisitos de seguridad.

## Información Institucional, Progresos y Novedades

- Progresos alcanzados de la empresa, saludados al personal en el día Internacional del Trabajador y del Trabajador de la Industria Lechera, del padre y de la madre.
- Lanzamientos de productos.
- Novedades institucionales, etc.

## Recursos Humanos

- Entre los servicios vigentes de la Asociación Mutual-ConSer y también como beneficio, se informó que en virtud de mejorar la forma de pago de los reintegros por prestaciones de salud, a partir del mes de octubre se comenzaron a abonar los mismos mediante transferencia bancaria.
- Se comunicó trimestralmente el informe del estado de cuenta del fondo solidario de trasplantes e implantes.
- Concursos organizados para los colaboradores y sus familias.
- Exámenes médicos periódicos para libretas sanitarias.

Por otro lado, la Compañía continuó fortaleciendo su relación con el personal a través de la difusión de las siguientes herramientas de comunicación:

### REVISTA INTERNA "ENTRE NOSOTROS":

Por medio de ella y a lo largo del año, se reforzaron los valores de la Compañía, fortaleciendo el aprendizaje sobre diversos temas tratados en sus secciones:

- **Nuestros Productos:** Orígenes, historia de los productos, nuevos aditivos, etc. toda información referida a la elaboración de nuestros productos.
- **Lanzamientos:** Se presentaron los nuevos productos.
- **Nuestras Recetas:** Se incorporaron las recetas de los nuevos productos.
- **Institucional:** Valores, discursos, etc.
- **Actualidad:** Premios, rankings, noticias en los medios.
- **Empresa:** Capacitación, Seguridad, Ambiente, Visitas, Salud y Nutrición, destacando aquellas que se encuentren en el marco de RSE. Puntualmente y durante el año 2013, se incorporaron nuevos temas a esta sección:
  - **Seguridad ciudadana:** Relacionado con los derechos humanos vinculados a la vida, la integridad física, psicológica y moral de las personas, y su patrimonio.
  - **Actitud Solidaria:** Donde a los fines de apoyar y promover las actividades solidarias y voluntarias, se les brindó a los colaboradores un espacio para la presentación de diversas iniciativas con fines sociales y solidarios que realicen fuera del horario laboral. De manera de fomentar la colaboración en todos aquellos que deseen sumarse a las causas expuestas.
  - **Trayectoria del personal con mayor antigüedad:** Incluyendo una entrevista con el colaborador, reconociendo su permanencia en

la Compañía.

- **Conociéndonos:** Donde se brinda información acerca de las diferentes Direcciones y sus funciones. En esta sección, a partir del año 2013, se comenzaron a presentar los lugares donde se encuentran instaladas las plantas y depósitos de la Compañía. Incluyendo información acerca de su historia, economía, instituciones y turismo, entre otros datos.
- **Tiempo Libre:** Vinculada con lugares turísticos del país y práctica de deportes propios del lugar junto a sus beneficios para la salud.
- **¿Sabías que?** Aquí se publican preguntas frecuentes que realizan los colaboradores de la empresa referidas a los productos, procesos, etc.
- **La Página de los Chicos:** Manualidades.
- **Sociales:** Donde se informan nacimientos y casamientos de los colaboradores; frases para reflexionar.
- **Publicidades:** De los inicios de Mastellone Hnos.



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

### CLIPPING

El cual es un resumen digital de prensa enviado en forma diaria a los Jefes, Gerentes y Directores. En el mismo se incluye todas aquellas noticias publicadas en los principales medios gráficos sobre temas vinculados a Mastellone Hnos, la industria láctea, la actualidad económica y política, temas de RSE y Sustentabilidad, entre otros.

## Trabajando para consolidar el vínculo...

Desde Comunicación Interna, se trabaja en pos de fortalecer el vínculo empresa/empleado. Por este motivo, a través de diferentes acciones, se busca generar un mayor sentido de pertenencia entre los empleados del Grupo Mastellone.

Para ello, a lo largo del año, se propuso **reforzar los valores de la empresa y la familia**. Asimismo, se utilizaron los espacios de comunicación y se realizaron diferentes acciones para la reflexión y concientización del empleado y sus familias, respecto a diversas efemérides relacionadas a los temas tales como:

- Cuidado del medio ambiente
- Seguridad
- Salud
- Respeto por los Derechos Humanos
- Erradicación del trabajo infantil
- El rol de la mujer entre otros.

En este marco, cabe destacar alguna de las acciones realizadas:

### 8 de marzo Día Internacional de la Mujer

Se obsequió al personal femenino del Grupo Mastellone una bolsa con caramelos con una tarjeta personalizada. Sumado a ello y a través del boletín informativo y las carterelas, se hizo mención de unas palabras alusivas en homenaje a la mujer como protagonista de la historia.



### 17 de mayo Día Mundial del Reciclaje

Con la intención de apelar a la concientización y cambio de hábitos, se obsequió a todo el personal del Grupo Mastellone junta con la revista interna, un señalador impreso en papel kraft con un mensaje alusivo a la fecha.

### 31 de mayo Día Mundial Sin tabaco

En conmemoración con este día, la empresa entregó a todo el personal del Grupo Mastellone un imán con el objetivo de tomar conciencia sobre el tema. En esta oportunidad, el mensaje estaba dirigido a las familias de los colaboradores, declarando el hogar libre de humo de tabaco. Además, se comunicó una línea gratuita para dejar de fumar y se ofrecieron manuales de autoayuda para retirar en Recursos Humanos.

### 10 de junio Día de la Seguridad Vial

Alusivo a esta fecha, se entregó a todo el personal del Grupo Mastellone un folleto informativo con la temática "Conducción Segura de Motos".

### 12 de junio Día Mundial contra el Trabajo Infantil

En conmemoración a esta fecha se colocaron individuales impresos en papel kraft en las bandejas de los comedores/salas de refrigerio en las salas de descanso.



### 21 de septiembre Día de la Primavera

Con motivo de este día, la empresa hizo entrega de un presente (un sobre contenedor de semillas con una tarjeta con el saludo) para los hogares de todos los colaboradores.

### Creación de un superhéroe para la página de los chicos de la revista Entre Nosotros

En el mes de mayo, se lanzó para todos los hijos de los colaboradores de entre 6 y 12 años, un concurso de dibujo con el fin de crear un personaje relacionado con uno de los productos elaborados por las empresas del Grupo Mastellone, para presentar los temas en la sección "La Página de los Chicos". El dibujo ganador fue premiado por su originalidad y creatividad con una Tablet Lenovo y una visita a la planta industrial de General Rodríguez. A todos los participantes, se les entregó un diploma y productos de la empresa, en agradecimiento por haber participado.



Por otro lado, se incorporó al boletín digital adjunto nuevas secciones y además, diversas encuestas con la posibilidad de opinar acerca de los medios que más lo informan, calificar los boletines

informativos generales y el mensual, la revista Entre Nosotros y el obsequio entregado para el día de la primavera.



Resultados de la gestión:

Año 2013 se han distribuido **24.290** revistas internas

Boletines informativos:

**196** en Planta General Rodríguez **71** Tuvieron alcance en las plantas del Interior



# Iniciativas en pos de una empresa saludable

En el marco de su gestión en pos de la promoción de hábitos saludables en sus colaboradores, la Compañía se ha sumado al **“Plan Argentina Saludable”** del Ministerio de Salud de Nación, obteniendo su primera acreditación de **“Lugar de trabajo saludable”** en el año 2013.



del Ministerio de Salud de la Nación como **«Empresa 100% Libre de Humo de Tabaco»**, recertificando en el 2007, 2009 y 2011. A la fecha y en forma permanente se llevan acciones de concientización y prevención para mantener los logros alcanzados.

En noviembre de 2013, Mastellone Hnos. recibió su quinto certificado debido a que mantiene de forma permanente las políticas tendientes a disminuir el consumo de tabaco entre sus colaboradores y la prohibición de fumar en todas sus instalaciones.

**Acciones para la concientización:**

Cada año en conmemoración al **“Día Mundial sin tabaco”** se realizan notas, comunicaciones o actividades con el objetivo de generar conciencia sobre esta problemática.

ca. Este año, se entregaron imanes, con la consigna **«Hogar 100% libre de humo de tabaco»** y se puso a disposición de los empleados los manuales de autoayuda provistos por el Ministerio de Salud de la Nación.

Paralelamente, se les recuerda a todos los colaboradores que así lo deseen que cuentan con el apoyo de Servicio Médico para intentar abandonar el hábito.

**Inicio de actividades en Copuce:**

A principios de este año, se incorporó al Grupo Mastellone la empresa Copuce situada en la ciudad de Villa Mercedes, provincia de San Luis. Por tanto y en este marco, en las instalaciones de la empresa se dio inicio a la colocación de la señalética que prohíbe fumar dentro de las mismas.

Bajo esta premisa, se llevaron a cabo diversas acciones de promoción de la salud dirigidas particularmente a la lucha contra el tabaco, la promoción de la actividad física y la alimentación saludable. Entre algunas de ellas, cabe citar las siguientes:

**Lucha contra el Tabaco**

**Programa “La Serenísima Libre de Humo”:** La empresa comenzó a trabajar en esta problemática en el año 2001. En marzo del 2002, se prohibió el hábito de fumar en toda las instalaciones de la Compañía. El Programa incluyó comunicaciones masivas, entrega de folletería y test destinados a fumadores para evaluar dependencia y motivación para abandonar el hábito. Se realizaron charlas dirigidas a los fumadores de las cuales participaron más 400 personas, se puso a disposición el asesoramiento del equipo médico y por último se entregaron pastillas de nicotina a bajo costo para aquellos que decidieron intentarlo. En el 2004, se obtuvo la primera Certificación por parte



**Promoción de la actividad física**

**Porteño Atlético Club:**

A los fines de promover el deporte y las actividades en familia, a sus colaboradores del Complejo Industrial de General Rodríguez la Compañía les brinda la posibilidad de asociarse con descuentos al Porteño Atlético Club (PAC) de dicha localidad. Donde pueden disfrutar de sus instalaciones, quinchos, parrillas y piletas de natación. En este marco, gracias al convenio de colaboración entre Mastellone Hnos. y la Mutual 20 de julio, la empresa colabora con parte de la cuota social de los empleados.



Se encuentran alcanzados por este beneficio.



Con su grupo familiar la cantidad de personas que disfrutaron de las instalaciones del Club ascienden a 976.

**Evento Mundialito La Serenísima**

En el 2013 se llevó a cabo la 5<sup>a</sup> Edición del "Mundialito La Serenísima". Mastellone Hnos. apoya esta iniciativa junto a Danone, con el objeto de acercarse a los niños de

todo el país, desarrollando su pasión por el deporte, integrándolos y acompañándolos durante esta etapa de crecimiento.



**Revista Entre Nosotros Sección "Tiempo Libre":**

Con la finalidad de informar sobre los maravillosos lugares turísticos de la Argentina y mostrar los deportes que se practican en cada lugar a los fines que tanto el colaborador como su grupo familiar conozca el país, las distintas disciplinas deportivas que presenta y los beneficios para la salud que cada una de ellas brinda.

radador como su grupo familiar conozca el país, las distintas disciplinas deportivas que presenta y los beneficios para la salud que cada una de ellas brinda.



**Carrera por una niñez sin trabajo infantil<sup>(69)</sup>:**

Por segundo año consecutivo Mastellone Hnos. como miembro de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil invitó a sus colaboradores a participar de esta actividad con el fin de fomentar la actividad física y por sobre todo, concientizar respecto a la problemática del trabajo infantil.



(69) La actividad alcanzó al Complejo Industrial General Rodríguez y Con-Ser (2.371 empleados).

**Promoción de una alimentación saludable**

"Una organización debería establecer programas paritarios entre empleados y empleadores que promuevan la salud y el bienestar". Apartado 6.4.7.2 Norma ISO 26.000

La Compañía aborda la problemática de una inadecuada alimentación desde distintos enfoques y con el objetivo de generar conciencia sobre la importancia de adquirir hábitos alimenticios saludables. Desde el punto de vista comunicacional, utiliza los diferentes recursos para informar permanentemente al respecto. Sumado a ello, lleva adelante programas destinados a la comunidad e implementa políticas puertas adentro.

Dentro del equipo de trabajo del comedor de empleados, una Licenciada en Nutrición no sólo brinda asesoramiento en torno al tema, sino que también se encarga del armado menús sanos/equilibrados y la supervisión su elaboración.

Finalmente, cabe mencionar que cuenta con un Departamento de Información Nutricional (DIN) responsable de responder las consultas del público en general y confeccionar actividades de concientización y educación sobre alimentos saludables.

Entre algunos ejemplos de las actividades desarrolladas en torno al tema, se destacan las siguientes:

**Campaña menos (-) sal, más (+) vida:**

Es una iniciativa del Ministerio de Salud de la Nación para disminuir el consumo de sal en la población. Esta campaña constituye una de las principales acciones de promoción de la salud y forma parte de un plan integral de prevención y control de las enfermedades crónicas no transmisibles. Mastellone Hnos. con intenciones de brindar su aporte, apoyó la iniciativa del Ministerio. Con el fin de preservar la salud de sus colaboradores y promover en ellos la adopción de hábitos saludables de nutrición, lanzó una campaña de concientización y comunicación acerca de la

importancia de disminuir el de sodio en las comidas que incluyó como acción última el retiro de los saleros de las mesas de sus comedores<sup>(70)</sup>.

**Comedores en planta:**

El comedor en planta sito en General Rodríguez fue diseñado por profesionales con amplia experiencia en servicios gastronómicos. El mismo asegura que la materia prima siga un cursograma que impida su contaminación a lo largo del proceso de elaboración. Cuenta con el equipamiento y utensilios necesarios para asegurar el correcto proceso de elaboración.

El personal que forma parte del equipo de trabajo fue capacitado sistemáticamente en cursos de cocina y de buenas prácticas de manufactura (BPM). Cumple estrictas medidas para el manejo de los alimentos que incluyen la recepción, el almacenamiento, preparación y elaboración.

Los menús están a cargo de una Licenciada en Nutrición que asegura semanalmente la variación de carnes vacunas, pollo, pescado, cerdo, y pastas. Con la posibilidad de acompañar estos platos con guarniciones que incluyen 16 variaciones de ensaladas frías y calientes. Además, cuentas con opciones light como ensaladas y postres. El servicio en las plantas del interior se

realiza a través de proveedores externos. Al igual que en General Rodríguez, se intenta brindar opciones variadas nutricionalmente equilibradas.

**Acceso a agua potable:**

En todos los sectores que conforman las distintas plantas, el personal cuenta con acceso a agua potable de consumo permanente.

En ellos se encuentran ubicados estratégicamente: dispenser, con bidones de agua o en su defecto con agua de red potabilizada. Los cuales perciben mantenimientos y limpieza programada. Aquellos que dispensan agua de red son sometidos a análisis físico-químicos regulares.

**Iniciativa en máquinas de snacks:**

En cada una de ellas se identificaron los productos considerados saludables o de bajas calorías.

**Sitios webs exclusivos en temáticas de alimentación:**

- www.lsvaalaescuela.com.ar
- www.lechetynutricion.com.ar
- www.lecheycalidad.com.ar
- www.queserisimos.com.ar



(70) Los comedores alcanzados fueron los del Complejo Industrial General Rodríguez y el Depósito Albariño.

Boletines informativos:

Con motivo del “**Día Mundial de la Alimentación**”, se hizo mención a la importancia de una alimentación sana y el compromiso de la empresa en la innovación y desarrollo de productos con alta calidad nutricional. Además, se comunicaron las donaciones de alimentos realizadas hasta la fecha en cuestión.

Publicaciones en revista interna:

Vinculadas con los grupos de alimentos de la pirámide nutricional y guías de alimentarias para la población.

Firma de Convenio Marco para la reducción voluntaria y progresiva del contenido de sodio en alimentos procesados:

Con el objetivo de reducir el contenido de sodio en los grupos de alimentos industrializados, los Ministerios de Salud y de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación, en 2010, suscribieron un convenio marco con la Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios (COPAL) con la finalidad de que la población argentina disminuya el consumo de sal y, de esta manera,

se logre incidir sobre uno de los principales factores de riesgo de la enfermedad cardiovascular.

Mastellone Hnos. adhirió a la iniciativa comprometiéndose a reducir, en una primera etapa, un **5% del contenido de sodio** en los productos de mayor impacto en la sociedad por su alto consumo, como son los quesos cremosos, **Por Salut y Danbo**.



Actitud Solidaria

En la Compañía, entendemos que una sociedad solidaria deviene indefectiblemente en el bien común. Emprender y desarrollar un trabajo social que responda a las necesidades de la comunidad nos convierte en protagonistas del cambio, permitiéndonos servir y dignificar a quienes más lo necesitan. Promoviendo no sólo una mejora en su calidad de vida, sino también afianzando nuestro rol y sentido de pertenencia en la sociedad de la cual formamos parte.

Por tal motivo y a partir del año 2013, creamos en nuestra revista interna un espacio llamado “Actitud Solidaria” para que nuestros colaboradores expongan y difundan las actividades y/o proyectos sociales que llevan a cabo fuera de la Compañía. Brindando los datos de contacto a fin de invitar a sumarse voluntariamente a la causa a quienes así lo deseen.



Los clientes/consumidores

Productos ajustados a sus necesidades

Se les brinda una amplia gama de productos lácteos funcionales y fortificados de máxima calidad ajustados a sus necesidades y respondiendo a las tendencias globales nutricionales. Bajo esta premisa, la Compañía continúa desarrollando productos que contribuyen a la mejora del bienestar, la alimentación y la buena salud. Durante el 2013, se incorporaron a la línea de productos funcionales los siguientes:

• Línea de leches con DHA

El DHA es un ácido graso esencial de la familia de los Omega 3 que ayuda a mantener el normal funcionamiento del cerebro, ayudando a mejorar el aprendizaje, la atención y la memoria en todas las edades.



• Queso procesado untable **Finlandia light al verdeo**

Reducido en grasa (40% menos) y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.



• Ricotta baja en sodio

En sus versiones entera y magra la nueva Ricotta baja en sodio permite disfrutar de una ricotta de excelente sabor y textura, pero con menos sodio. Ayudando a una alimentación más saludable.



Mecanismos de diálogos abiertos

La Compañía cuenta con canales exclusivos de comunicación para responder a las inquietudes de:

- Estudiantes y docentes, mediante su Departamento de Información Estudiantil (DIEs).
- Profesionales de la salud por medio del Departamento de Información Nutricional (DIN).
- Consumidores y clientes por medio de Servicios de Información al Cliente/Consumidor (SIC) **0800-888-0080**.
- Comunidad en general a través de las redes sociales (Facebook/You tube) y los sitios web.

• “Junior” sabor multifruta

Alimento a base de leche descremada y jugo de frutas, fortificado con hierro, zinc, vitaminas A, D, B2, B9 y C. Reducido en su contenido graso y calórico, con 25% menos azúcar.



### Prácticas para evaluar la satisfacción de los clientes

“Una organización debería ofrecer a sus consumidores sistemas adecuados y apoyo y asesoramiento”.  
Apartado 6.7.6.2 Norma ISO 26.000

#### Auditoría de imagen

La misma es realizada por una consultora externa a los fines de evaluar la imagen de Mastellone Hnos. desde la perspectiva de sus clientes. Los referentes de la consultora recorren en forma diaria las zonas de mayor densidad de comercios (Ciudad Autónoma de Bs. As. y Zona Metropolitana) emitiendo a su informe de trabajo cada 15 días. Mientras que en el interior del país, se coordina a pedido puntual de la Compañía.

Los auditores externos efectúan un análisis particular por zona de ventas, recorriendo los comercios incluidos dentro de una zona asignada para el abastecimiento a cada reparto de distribución. Como resultado de la evaluación, efectúan un informe de lo observado que es entregado a la Dirección Comercial y a la Presidencia de la Compañía a fin de poder atender los desvíos/inquietudes reportados por los clientes en pos de la mejora continua del servicio que les brinda la empresa.

Resultados  
**2013**

**23** Auditorías realizadas

**6.093** Clientes visitados  
(en Capital Federal y GBA)

**250** Total repartos auditados

#### SIC

El cual se destaca por:

- Estar conformado por agentes y técnicos capacitados y entrenados para brindar explicaciones de fácil interpretación para toda la sociedad.

- La importancia que Mastellone Hnos. le brinda a la atención de consultas y reclamos y a su seguimiento.

- La participación a los sectores de producción involucrados y responsables de la elaboración/envasado de productos, a través de la Dirección y Gerencia Industrial.

- Tener un amplio horario de atención de 12 hs. diarias en forma directa.

- La opción de dejar un mensaje telefónico el tiempo que resta.

- Brindar un espacio en el sitio web institucional donde los consumidores pueden canalizar sus inquietudes por dicho medio y recibir respuestas a la brevedad.

- El procesamiento de datos de productos recuperados que presentan desvíos de calidad, a fin de poder trabajar sobre los mismos en pos de la mejora continua.

- La coordinación y gestión de análisis de laboratorio de muestras en caso que el consumidor lo solicite o el técnico lo considere pertinente, cuyos resultados posteriormente son comunicados y explicados al consumidor.

#### Leitesol

- Cuenta con un servicio exclusivo de SIC.
- Un espacio abierto en su sitio web donde se les brinda a los consumidores:
  - Información de los productos.
  - Posibilidad de enviar sus sugerencias, comentarios y/o reclamos que son monitoreados hasta su esclarecimiento y respuesta.

### La comunidad

“Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos y los fortalecen”.

Apartado 6.8.1 Norma ISO 26.000



### Programa de inversión social 2013

#### Alimentación

### Instituciones Beneficiadas



Escuelas, hogares de niños y ancianos, parroquias, comedores, hospitales y fundaciones.

La mayor cantidad de entidades beneficiadas se encuentran ubicadas en:



#### General Rodríguez

Fue la ciudad con más cantidad de instituciones que recibieron donaciones.



Gracias a la colaboración prestada por el personal del interior del país y a envíos realizados desde el área, se llegó a **11 provincias del país.**

### Se entregaron en total

**163.781**  
litros de leche

=

**819.905**  
vasos de  
leche



A los fines de atender las distintas necesidades de quienes solicitaron una ayuda de este tipo, la Compañía también donó:

#### Año 2013

UAT	72.903,4 litros
Leches especiales	1.105 litros
Leche en polvo	9.820 kilos
Dulce de leche	2.851,2 kilos
Manteca	78,4 kilos
Crema	70 litros
Quesos	317,48 kilos



Algunos de los beneficiarios fueron:

Beneficiarios	Inversión realizada	Destino
Orquesta de Niños Sol Mío	30 Kg. de leche en polvo (equivalentes a <b>1.320 vasos de leche</b> )	Niños miembro de la Orquesta. Emprendimiento promotor de la música, la cultura, el cual brinda a los niños la posibilidad de transformación personal y de su entorno.
Cooperativa de recuperadores urbanos "El Trébol"	30 Kg. de leche en polvo (equivalentes a <b>1.320 vasos de leche</b> )	Comedor de la cooperativa responsable del reciclado de residuos y fuente laboral de recolectores informales.
Red Cooperadora para la Nutrición Infantil (CONIN), Mendoza	<b>1.500 Kg.</b> de leche en polvo	Destinados al trabajo comunitario contra la desnutrición infantil.
COPRET	<b>1.000 unidades</b> de leche Junior	Con motivos de festejos por el día del niño.
Municipalidad de General Rodríguez	<b>2.500 litros</b> de leche	Con motivos de festejos por el día del niño.
Associação Beneficente "Sonho de Criança" <sup>(71)</sup>	Donación de <b>350 Kg.</b> de leche en polvo	Asociación que contiene a niños desde el nacimiento hasta los 12 años, en un régimen de internado.
Centro Social S J Mitra Dioces <sup>(72)</sup>	Donación de <b>720 Kg.</b> de leche en polvo	Asociación que funciona como centro de contención y sirve a unos 95 niños durante las horas que las madres salen a trabajar.
Vila São Vicente de Paulo	Donación de <b>810 Kg.</b> de leche en polvo	Institución fundada en 1956 que tiene con el objetivo apoyo a las personas mayores de 65 años que no poseen los medios y condiciones para alojarse con la familia o en su casa y cuya situación económica es desfavorable.



### Educación

Continuando con el compromiso asumido de **brindar aportes en pos de la educación**, ha colaborado con escuelas de:

- General Rodríguez
- Ciudad de Buenos Aires
- Gran Buenos Aires
- Ciudades aledañas a las plantas del interior del país.

Puntualmente se destaca la entrega de:

- **18 equipos informáticos** en General Rodríguez, Canals, Leubucó Salliqueló.
- **2 impresoras y 1 proyector** para la Universidad Provincial del Sudoeste.
- **Máquinas de coser** para talleres del Centro Profesional 401 de Salliqueló.
- **Donación de \$AR 7.800** para construcción de una mini-ciudad vial en la localidad de Rufino, entre otras.

Otras inversiones<sup>(73)</sup>:

Beneficiarios	Inversión realizada	Destino
Bomberos Voluntarios de General Rodríguez, Buenos Aires	<b>AR\$ 58.000</b>	Compra de equipamiento que permite detectar rápidamente posibles víctimas entre los escombros.
Bomberos Voluntarios de Canals, Córdoba	<b>1 cisterna</b>	Cuartel general de bomberos.
Asociación de Padres y Amigos del Taller Protegido de Salliqueló, provincia de Buenos Aires	<b>1.200 Kg.</b> de cartón	Cuyos fondos adquiridos por la venta del material fueron destinados a la asociación de referencia. La cual contiene a personas con capacidades diferentes a los fines de lograr su integración e interacción social mediante la enseñanza de oficios varios.
Liga Popular de Lucha contra el cáncer, Leubucó	<b>AR\$7.800</b>	Finalización de una cabina de flujo laminar para preparar medicación oncológica en Leubucó de manera de evitar el traslado a Buenos Aires.
Cooperadora de Hospital de Quemados	<b>AR\$10.000</b>	Adquisición de materiales para mejoras edilicias.
Instituto FLENI <sup>(74)</sup>	<b>AR\$6.000</b>	Socio benefactor para la adquisición de materiales para el área pediátrica.
Proyecto "Pulpería", Leubucó	<b>AR\$7.800</b>	Acondicionar una pulpería típica de la zona a los fines de sostener el arraigo cultural. Cabe destacar, además, que la misma funciona como biblioteca.
Comunidad de Salliqueló, provincia de Buenos Aires <sup>(75)</sup>	Dos lanzas pocket tipo pistola de corte, marca Protek, de distinto caudal y un gemelo divergente con válvula de corte independiente	Cuartel de Bomberos Voluntarios de Salliqueló. Quienes destacaron que las mismas resultaron de gran ayuda para la sofocación de incendios en espacios confinados ya que permiten cortar o regular el agua que se usa para la extinción y de esta manera no estropear superficies no alcanzadas por el fuego, mientras que el gemelo divergente permite mediante una sola línea de abastecimiento tener dos líneas de ataque controladas independientemente.
Centro de jubilados de la 3 <sup>ra</sup>	<b>AR\$21.392</b>	Reconstrucción del techo.
Jardín maternal General Rodríguez	<b>AR\$5.000</b>	Destinados a la compra de estufas.
Parroquias, escuelas y hospitales	Colaboraciones económicas por <b>AR\$710.032</b>	Destinadas para adquirir instrumental hospitalario, elementos deportivos, material de laboratorio, de seguridad industrial, compra de medicamentos, reformas edilicias, compra de útiles escolares, material para educación especial y diversos elementos didácticos, entre otros.

(71) Localidad de Barueri (São Paulo) - Unidad de negocio: Leitesol. (72) Localidad de Bragança Paulista (São Paulo) - Unidad de negocio: Leitesol.

(73) Sólo se citan algunos ejemplos. (74) Sinónimo de Neurología y Neurocirugía en Argentina y en el mundo. (75) La presente donación se realizó en un marco de colaboración que viene dándose desde hace algunos años entre la empresa y la Asociación, que continuará con una capacitación de RCP y Primeros Auxilios que brindará Bomberos y luego se realizará una práctica en conjunto con el personal de la Brigada de Incendios que posee la Planta Leubucó.

### Colaboración ante desastres naturales

En abril de 2013, una gran inundación afectó la ciudad de La Plata y sus alrededores con un registro de precipitaciones que marcó un récord histórico de más de 181 milímetros acumulados en tres horas. A raíz de este inesperado evento climático, la cruz roja, ONGs, empresas y particulares brindaron su colaboración en beneficio de los damnificados por las inundaciones. Se lograron reunir y remitir desde materiales de limpieza, alimentos, colchones y frazadas hasta electrodomésticos. Estas donaciones provinieron de todos los puntos del país y fueron distribuidas por las zonas afectadas por las tormentas.

En este marco Mastellone Hnos., se sumó a dicha labor canalizando a través del Municipio<sup>(76)</sup> la entrega de leche para las víctimas del evento.



### Campaña "Compartí un vaso de leche"



Por segundo año consecutivo la Compañía llevó a cabo la iniciativa "Compartí un vaso de leche", permitiéndole al público en general ser el verdadero protagonista. Quien, ingresando al perfil de Facebook de la empresa entre el 1° y 30 de junio, votó por una organización sin fines de lucro que entendía necesitaba ayuda y compartió, virtualmente, un vaso de leche con la misma.

2.298  
usuarios  
registrados

338  
instituciones  
cargadas

más de  
1.811  
clicks totales

Como resultado y en el marco del "Día Mundial de la Leche"<sup>(77)</sup>, la Compañía donó:

**5.000**  
litros de leche

entre las dos instituciones elegidas por sus usuarios de Facebook:

- **Asociación Civil Puentes del Alma** (provincia de Santa Fé)
- **Fundación Conin** (provincia de Córdoba)

Finalmente, y en este marco, cabe mencionar que los "posteos" vinculados obtuvieron **2.153 "Me gusta"** y fueron compartidos **684** veces.

La presente iniciativa, enmarcada en la política de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa, más allá de su mensaje solidario, busca generar conciencia y formar hábitos de consumo saludables para la mejora de la calidad de vida de todas las personas.

### Articulación Público - Privada

"La educación y la cultura constituyen las bases del desarrollo social y económico y son parte de la identidad de la comunidad". Apartado 6.8.4.1 Norma ISO 26.000

### Becas estudiantiles

La Compañía en concordancia con su visión de largo plazo y tomando como base la educación, continua promoviendo la formación y el estudio a través del otorgamiento de becas a alumnos. En esta oportunidad y durante el año 2013 ha patrocinado 12 becas universitarias<sup>(78)</sup>, que administra el Rotary Club de General Rodríguez, desde el mes de marzo a diciembre del 2013.

Los estudiantes han optado por las carreras de Ingeniería en Alimentos, Ingeniería Industrial, Abogacía, Medicina, Prof. Educación Inicial y Especial en las Universidades de Luján (UNLu), Buenos Aires (UBA) y diversos institutos de formación docente, entre otros.



### Programa de tutorías

Junto con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié y el Colegio San Carlos Borromeo de General Rodríguez, se dió inicio al "Programa de Prácticas Profesionalizantes", el cual contó con tres especialidades:



De esta manera y a partir de la iniciativa, se dió continuidad al trabajo que se viene realizando desde hace más de 15 años con el objetivo de, por un lado, ofrecerles a los alumnos la posibilidad de realizar su primer contacto con el mundo laboral y por el otro, disminuir la brecha existente entre la realidad educativa y la industrial. De este modo, se pretende:

- Generar con ello una mayor oportunidad de empleo para los jóvenes.
- Una mejor preparación para aquellos que aspiren a alcanzar estudios universitarios.
- Un enriquecimiento del mercado laboral.

El Programa en cuestión, se implementó con la participación de tutores por parte de la Compañía, quienes se responsabilizaron de velar por el desarrollo de las prácticas. Lo cual se logró mediante reuniones periódicas que se realizaron a los fines de efectuar un seguimiento focalizado de cada uno de los alumnos y las tareas que realizaron; sumada la posible detección de problemáticas frecuentes que pudieran surgir.

(76) Municipio de Esteban Echeverría y Berisso (1000 Kg. de leche en polvo) - Municipalidad de La Plata (5000 lts. de leche)

(77) El Día Mundial de la Leche fue establecido por la FAO (Food and Agriculture Organization - Organización para la Agricultura y la Alimentación) en el año 2001, con el propósito de incentivar el consumo de los productos lácteos en todo el mundo y de brindar atención a todas las actividades conexas que se realizan en todo el sector lechero. Muchos países se han adherido a la celebración de este evento.

(78) Los alumnos son seleccionados por las autoridades locales y el gabinete de escuelas en base a sus calificaciones y situación social.

### Régimen de crédito fiscal

En esta oportunidad y bajo el régimen de “crédito fiscal”, se le ha otorgado a la compañía para proyectos 2013, una suma de dinero que fue destinada con fines educativos a diversas instituciones de formación, a saber:

**AR\$160.000**

Para realizar acciones de Capacitación.

**AR\$80.000**

Para la Escuela de Educación Secundaria Técnica (EEST) N° 1 del distrito de Trenque Lauquen.

**AR\$80.000**

Para la EEST N° 1 del distrito de Salliqueló.

**AR\$65.000**

Para la EEST N° 1 del distrito de Tres Lomas.

**AR\$65.000**

Para el Colegio Parroquial San Carlos de Borromeo de General Rodríguez.

**AR\$65.000**

Para la Escuela de Enseñanza Especial (EEE) N° 501 de General Rodríguez.

Leitesol

#### • CEPAC (Associação Proteção das Crianças e Adolescentes)<sup>(79)</sup>:

Se brindó apoyo por medio del Fondo Municipal de los Derechos de los Niños y la Adolescencia, al proyecto “Sembrando el futuro” que lleva a cabo actividades con aproximadamente 250 niños y adolescentes, de 11 a 14 años, a través de oficinas de artes, teatro, lenguas y ciudadanía, entre otras. En esta oportunidad, se donaron R\$30.000 (equivalente a U\$S 13.300).

#### • Casa do Bom Menino de Arapongas<sup>(80)</sup>:

Apoyo a través de incentivos fiscales de la Ley Rouanet, al proyecto “Creciendo con Arte”, que sirve a 410 niños y adolescentes, de 11 a 15 años, a través de oficinas de música, danza, artes, y el fortalecimiento escolar, entre otras. Recurso destinado R\$30.000 (equivalente a U\$S 13.300).

### Programa de pasantías universitarias

En los últimos meses del año se dio inicio a un nuevo programa destinado a jóvenes estudiantes que se encuentran avanzados en sus carreras de grado. El objetivo es brindarles a los futuros profesionales la posibilidad que realicen prácticas complementarias a su formación académica incorporando saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo laboral. En este marco, se incorporaron 8 pasantes en los sectores de mantenimiento y producción de General Rodríguez.

#### Mastellone San Luis

Desde mediados de 2012 se firmó un convenio con la Universidad Nacional de San Luis (UNSL) para la realización de pasantías en Mastellone San Luis. La UNSL dicta, entre otras carreras, las de Bromatología e Ingenierías en Alimentos, Industrial y Química.

En 2012, se comenzó una pasantía que finalizó en agosto de 2013. En dicho año, se comenzaron otras dos, que continuaron hasta el año 2014.

El desempeño de los pasantes se cumple en el sector de Sistemas de Gestión, en el cual realizan tareas vinculadas con:

- Normas de seguridad, calidad y el marco legal aplicados en la empresa.
- Verificación de cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).
- El cumplimiento de controles realizados sobre los procesos y los productos.
- Medidas aplicadas para el Manejo Integral de Plagas.
- Gestión de residuos y otros aspectos ambientales.

Para llevar a cabo las tareas asignadas correctamente, interactúan con personal de los diferentes sectores de la planta. Con lo cual, más allá del aprendizaje adquirido en las áreas mencionadas, se les suma un valor agregado vinculado con su inserción en la dinámica de un trabajo en la industria.

### Ciclo de visitas para docentes

Mastellone Hnos. participó del Ciclo de Visitas para Docentes, organizado por la Asociación Empresaria Argentina (AEA). Esta propuesta, se viene realizando desde el año 2010, a pedido de las autoridades educativas de la Ciudad y provincia de Buenos Aires. Tiene como fin que los profesores de escuelas técnicas puedan visitar empresas que estén relacionadas con su especialidad.

Las visitas se realizaron el 4 de octubre y el 4 de noviembre. Los docentes tuvieron la oportunidad de hacer un recorrido por la Planta Central de Mastellone Hnos., conociendo los diferentes procesos productivos. También recibieron una charla sobre temas de Gestión, Calidad y Procesos Productivos.

### 1° Encuentro de educación para el trabajo

La Compañía estuvo presente en el 1° Encuentro de Educación para el Trabajo que se realizó los días 10 y 11 de octubre, en el Estadio Único de La Plata. En dicho evento, se pudieron observar los diferentes proyectos que se llevan adelante en la educación técnica y las distintas etapas de la cadena productiva que se estudia en las escuelas agrarias. A su vez, se expusieron trabajos y proyectos que dan cuenta de los saberes adquiridos por los alumnos en cada una de las instituciones educativas participantes, coronando el trabajo y esfuerzo realizado, en pos de la formación para el mundo del trabajo.

El estadio estuvo adaptado a las diferentes modalidades educativas y en el campo de juego se montaron carpas en donde se desarrollaron múltiples actividades y 500 stands de distintos organismos y empresas.

El evento fue organizado por la Dirección General de Cultura y Educación (DGCyE) y en total participaron **más de 2.500 alumnos**, 900 directores y profesores, personal del Ministerio de Educación y aproximadamente 200 evaluadores que conformaron los distintos jurados. En este marco, también se desarrollaron la Evaluación Anual de Capacidades Profesionales y la Feria de Ciencias y Tecnología.

En el marco del Encuentro, también se llevaron a cabo dos actividades para destacar, a saber:

#### Evaluación anual por capacidades profesionales (EACP)

Se trata de una experiencia que se realiza desde el año 2012 y tiene un gran valor en la formación de la educación técnico profesional. Cada escuela debe elaborar proyectos tecnológicos que tengan como objetivo solucionar problemas concretos. Estos proyectos surgen de necesidades detectadas en el contexto institucional o bien, en el entorno socio productivo local o regional.

Los proyectos tecnológicos integradores deben ser defendidos por sus autores desde un punto de vista técnico/productivo, tecnológico/ innovador y económico/comercial y son evaluados por un jurado externo, formado por miembros de reconocida trayectoria y calificados para la función de evaluadores.

Dentro del jurado y como en ediciones anteriores, Mastellone Hnos. colaboró con la participación de uno de sus profesionales de la Gerencia de Capacitación, Empleos y Desarrollo, quien evaluó proyectos de diversas especialidades. La evaluación se realizó en varias instancias: institucional, regional y provincial. En esta oportunidad, se evaluaron **más de 250 proyectos**. Cabe resaltar que el fin de esta actividad es esencialmente pedagógico; no es un certamen con carácter competitivo. El mismo pone en acción las capacidades profesio-

nales desarrolladas y los saberes adquiridos a lo largo de la carrera. Entre los proyectos evaluados se en contraban los de las escuelas técnicas de Trenque Lauquen (Campañas al Desierto), Salliqueló (Fray Luis Beltrán), Luján (Eduardo Oliver) Tres Lomas y General Rodríguez (Javier Tapié). Escuelas que poseen un vínculo directo con Mastellone Hnos. con las cuales trabaja y apoya permanentemente en su tarea formativa.

#### 41° Feria de ciencia y tecnología

Esta feria tiene como objetivo priorizar la producción curricular por nivel y la modalidad para potenciar la indagación colectiva como estrategia de enseñanza. Se produce una búsqueda constante por lograr que los alumnos tengan la posibilidad de participar de diversas instancias de construcción del conocimiento, tanto en el aula como en el espacio de las ferias. Los proyectos que se expusieron en esta edición fueron destacados en las instancias distritales y regionales de las ferias que se realizaron entre los meses de julio, agosto y septiembre en todo el territorio provincial, presentando un total de **más de 5.000 proyectos**. El director de Educación Técnica Gerardo Marchesini, la Sra. Ministra de Educación Provincial Lic. Nora de Lucia, el gobernador Daniel Scioli y otras autoridades, realizaron la inauguración y el posterior cierre del evento donde felicitaron a todos los alumnos por sus esfuerzos, habiendo cumplido con los objetivos planteados.



(79) En Barueri (São Paulo). (80) En Arapongas (Paraná).

### Carrera por una niñez sin trabajo infantil



Repitiendo la experiencia del 2012, Estado, Empresas y Sociedad aunaron esfuerzos para conmemorar el “**Día Mundial contra el Trabajo Infantil**”, por iniciativa conjunta del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil y la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil.

Esta actividad “**2da Carrera “Por una Niñez sin Trabajo Infantil”**”<sup>(81)</sup> fue pensada en la Subcomisión de Comunicación de la Red como una actividad significativa de comunicación, que tiene como objetivo concientizar y sensibilizar al público sobre esta problemática social y difundir este espacio de articulación público-privada que constituye la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil y que es único en Latinoamérica.

El dinero recaudado en este evento fue donado a un proyecto de prevención y erradicación del trabajo infantil llevado adelante por empresas y gobierno. Para la selección del mismo se realizó un concurso interno y fueron seleccionados dos proyectos:

- **Jardines de Cosecha de Salta**<sup>(82)</sup>  
Programa que lleva adelante centros de atención y cuidado para los niños en la época de cosecha de tabaco. Fue creado por empresas de la Red y cuenta con el apoyo de SENAF<sup>(83)</sup>, Ministerio de Educación, Asociación Conciencia entre otros.

- **Centro de Contención “El Remate” de Jujuy**  
Programa que contempla un espacio para los niños y las familias trabajadores migrantes que se desplazan en la época de cosecha del tabaco. Es llevado adelante por empresas de la Red en articulación con la Comisión Provincial para la Erradicación del Trabajo Infantil de Jujuy, la Red de Mujeres Solidarias de Palpalá, el Ministerio de Educación entre otros.

### Espacio Museo de los Niños

En conmemoración del festejo por el día del niño 2013, Junior de La Serenísima estuvo presente en el espacio exclusivo que la empresa posee en el Museo de los Niños del Abasto. En esta oportunidad, invitó a toda la familia a probar los cuatro exquisitos sabores de Junior (manzana, frutilla, dulce de leche y naranja dulce) y llevarse uno de regalo.

Mastellone Hnos. como empresa miembro de la red promovió en forma interna la actividad entre sus colaboradores destacando la relevancia de la temática, obsequiando adicionalmente 20 pases gratuitos.



Este año, el alimento nutritivo a base de jugo y leche estuvo acompañado por los personajes de **Disney Pixar: “Monsters University” y “Doctora Juguetes”**, brindándoles a sus consumidores no sólo una opción divertida, sino también un importante aporte de calcio para su organismo y la combinación de hierro, zinc y vitaminas A, C, D, B2 y B9, fundamentales para el desarrollo de los más chicos y para el fortalecimiento de sus huesos y los dientes.

### El Mundo de la Leche

Es uno de los espacios más elegidos por los niños, adultos y maestros.

Año 2013

Recibió alrededor de **500.000 visitas** llenándonos de orgullo con el hecho de poder informar a los mas pequeños y a la comunidad en general, a través de espacios y elementos especialmente diseñados, acerca de los procesos destacados que implican al “**El Mundo de la Leche**”.

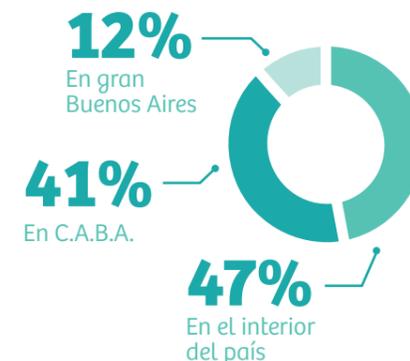
### Promoción de una alimentación sustentable

Con intenciones de concientizar a la comunidad sobre el autocuidado, la prevención de la salud y la importancia de adoptar condiciones de vida sana en la familia, la Compañía lleva a cabo distintas actividades de promoción:

### Asesoramiento a profesionales de la salud

Colaboradores del DIN han visitado a diario profesionales de la salud para informarlos y actualizarlos acerca de nuestros alimentos funcionales.

Año 2013 → **8.000** se realizaron visitas a un grupo de Médicos y Licenciados en Nutrición



### Participación en actividades vinculadas con la salud y la alimentación

- Nutrición para actividad física y deporte cardiofitness.
- Jornadas de Nutrición. Ciudad de Buenos Aires. Asociación Arg. Dietistas y Nutricionistas.
- Congreso Argentino de Nutrición. Sociedad Argentina de Nutrición.
- Congreso Nacional de Cardiología. Federación Argentina de Cardiología.
- Conferencia Lípidos Nutricionales Omega 3 DHA La Serenísima – DSM.
- Congreso Argentino de Hipertensión. Sociedad Argentina de Hipertensión (Rosario).
- Congreso Argentino de Obesidad. Sociedad Argentina de Obesidad (CABA).
- Patrocinio de 13 reuniones de la Sociedad de Obesidad Filial Rosario.
- VII Congreso Nacional de Diabetes. Federación Argentina de Diabetes (V. Giardino).
- Jornada Internacional de Cardiología 2013. Instituto Modelo Cardiovascular Córdoba.
- Simposio Internacional de Osteoporosis. Sociedad de Osteoporosis Filial Rosario.

Cabe destacar que este tipo de encuentros permitió al DIN alcanzar un mayor número de contactos. En 21 días de asistencia a los mismos, fueron entrevistados aproximadamente **20.000 profesionales**, quienes degustaron e informaron acerca de nuestros productos.

### Articulación Privada - Privada

### Mundialito

El deporte cumple un rol fundamental en la vida de todos los niños, niñas y adolescentes impactando positivamente en su desarrollo físico, emocional, intelectual y social. La Convención sobre los Derechos del Niño lo reconoce en su artículo 31 donde establece “**el derecho del niño al descanso y el esparcimiento, al juego y a las actividades recreativas propias de su edad**”.

El sábado 27 de abril, en las instalaciones del Polideportivo de General Rodríguez, 84 equipos de la categoría 2001-2002 y el domingo se sumaron las categorías 2003-2004, quienes jugaron el Campeonato de Fútbol de Mundialito. El equipo de fútbol infantil representante de Las Flores fue el ganador de esta instancia del certamen que se jugó en en dicha localidad. También participaron equipos de Brandsen, Cañuelas, Arrecifes, Moreno, Azul, Roque Pérez, José C. Paz, San Martín, General Belgrano, Mercedes, Monte, Luján, Escobar, General Rodríguez, Avellaneda, Rauch y La Plata.

En esta oportunidad la Compañía, fiel a su compromiso de educar, presentó un exclusivo espacio de juegos vinculados al **circuito productivo de la leche** y la **alimentación saludable**. Así, grandes y chicos participaron de distintas actividades que además de mostrar el circuito productivo de la leche, trataban temas de alimentación saludable y beneficios de la leche.

### Mundialito

Participaron más de **130.000** chicos en todo el país

Alienta la integración, el trabajo en equipo y el compañerismo, promoviendo el deporte y la vida saludable.



(81) La Organización Internacional del Trabajo (OIT) instituyó el primer Día mundial contra el trabajo infantil el 12 de junio en el año 2002 como forma de poner de relieve la gravísima situación de los niños y niñas trabajadores. El trabajo infantil vulnera los derechos de los niños y las niñas, afectando principalmente su salud y su trayectoria educativa y les impide el acceso al juego, un valor fundamental en esa etapa de la vida. De manera que impacta en la sociedad toda y tiene efectos sobre el desarrollo socioeconómico del país. (82) Mastellone Hnos por su parte ha colaborado económicamente con a causa. (83) Secretaría de la niñez, adolescencia y familia (SENAF).

## Campaña La Serenísima va a la escuela



Junto a Danone, presentó la 6<sup>ta</sup> edición del programa de educación nutricional "La Serenísima va a la Escuela"<sup>(84)</sup>.

Se visitaron  
**11.397**  
alumnos

entre 3° y 6° grado

**75**  
escuelas  
primarias

En Capital Federal, Gran Buenos Aires,  
Rosario y ciudad de Santa Fe.

Durante el desarrollo de la campaña y con el apoyo de un grupo de nutricionistas del Departamento de Información Nutricional (DIN), se trabajó de manera didáctica para generar conciencia sobre hábitos saludables en los más chicos; por medio de **304 charlas, actividades lúdicas con videos interactivos, entrega de material ilustrativo y folletos educativos.**

Se trataron temas como:

- La importancia del desayuno.
- Los beneficios del calcio en las diferentes etapas de la vida.
- El rol de realizar actividad física.

Al igual que en 2012, La Serenísima también participó con la actividad en el stand de COPAL en Tecnópolis. Con una participación de 300 personas, en las 6 actividades realizadas, la jornada se adaptó también a alumnos de secundaria, chicos menores a 8 años, maestras jardineras y profesores de educación física. Públicos no habituales para el programa tradicional.

Como complemento, cabe destacar que el programa cuenta con su propio sitio web: [www.lsvaalaescuela.com.ar](http://www.lsvaalaescuela.com.ar) donde se publica información nutricional, recetas saludables, juegos didácticos y novedades de la acción. Brindando a los chicos un espacio para compartir lo aprendido con sus familias, mientras que a los docentes se les facilita un soporte online para seguir trabajando el tema a lo largo del año.

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



## Participación de la empresa en jornadas y congresos

### Conferencia sobre DHA Omega - 3

En el mes de agosto 2013, se llevó a cabo la Conferencia sobre DHA Omega - 3, el encuentro reunió a distintos profesionales nacionales e internacionales que disertaron sobre avances y beneficios del DHA y su inserción en la salud.



conocer los 10 pasos para una lactancia materna exitosa, opinar sobre la importancia del tema y conocer los beneficios que brinda amamantar, tanto para el niño como para la madre.

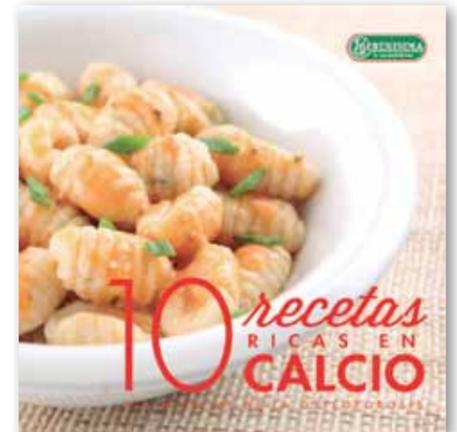
Asimismo, las mamás contaban además, con la posibilidad de ingresar en [www.lecheynutricon.com.ar](http://www.lecheynutricon.com.ar) e interiorizarse acerca de la importancia de la lactancia materna que además ha sido reconocida por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como la mejor manera de nutrir a los recién nacidos.

### Día del Corazón - 29 de septiembre

En conmemoración, la Compañía mediante en las redes sociales recomendó mantener una dieta saludable, así como también realizar regularmente actividad física y someterse periódicamente a controles de presión arterial, aspectos que constituyen los pilares fundamentales en la prevención de las enfermedades cardiovasculares. En este marco, Mastellone Hnos. ofrece al mercado Serecol3, que ayuda a reducir el colesterol y a proteger el sistema cardiovascular, como parte de una dieta saludable. Esta línea de productos, elaborada con leche parcialmente descremada, aporta Fitoesteroles, Omega 3 y un plus de Extra Calcio Natural, brindando 3 beneficios: Los Fitoesteroles (1 vaso de Serecol3 por día) ayudan a reducir el colesterol, mientras que el Omega 3 participa en la regulación de las grasas sanguíneas y protege el sistema cardiovascular.

### Día Mundial de la Osteoporosis 20 de octubre

Este año a los fines de promover una adecuada educación alimentaria, Mastellone Hnos. confeccionó un recetario con 10 propuestas ricas en calcio. Las recetas fueron seleccionadas junto a los especialistas del DIN. El recetario, además de ser difundido en formato papel, se lo incorporó en versión digital para su descarga en la página institucional de La Serenísima. Sumado a ello, se postearon las recetas una por día en el Facebook de la Compañía (durante una semana) acompañadas por algún tipo frase promotora de la incorporación del consumo de calcio en las comidas.



Finalmente, cabe mencionar que en este marco, el sector de Donaciones tal como lo realiza cada año, colaboró con el Instituto de Investigaciones Metabólicas Dr. Zanchetta.

### Semana de la Lactancia Materna 1° al 7° agosto

En el marco de la Semana Mundial de la Lactancia Materna que se celebró bajo el lema "Apoyo a las madres que amamantan: cercano, continuo y oportuno", Mastellone Hnos. se sumó brindando información, consejos y cuidados prácticos para concientizar sobre la importancia de la lactancia materna como modo de proporcionar al recién nacido todos los nutrientes que necesita en los primeros años de vida. Durante esa semana, la empresa publicó información actualizada del tema en su página oficial de Facebook para que sus usuarios y seguidores puedan

### 1° al 7 de agosto SEMANA DE LA LACTANCIA MATERNA



La Serenísima promueve sus beneficios.

13 de noviembre  
La Compañía brindó su apoyo como sponsor al "Foro de Inocuidad Alimentaria" realizado en La Rural. El mismo es el evento más importante a nivel regional sobre el tema y congregó a representantes de toda la industria de la alimentación y del sector supermercadista.

(84) "La Serenísima va a la Escuela" es una campaña que tiene como propósito acompañar a padres y docentes en la tarea de promover una alimentación equilibrada y saludable en los niños, a través de actividades en las escuelas. Desde sus inicios, se ha logrado llegar a más de 18.000 chicos de 550 escuelas, alcanzando cada vez mayor concientización sobre la importancia de una dieta saludable que garantice una mejor calidad de vida.

### Encuentros con la comunidad

Como parte de su gestión con la comunidad, profesionales del DIN brindaron charlas educativas a pedido de distintas organizaciones sociales y de salud. Entre alguna de ellas, caben citar las siguientes:

- Hospital Oncológico (Córdoba). Rotulado para pacientes.
- Hospital Rawson (Córdoba). Rotulado para pacientes diabéticos.
- Instituto Modelo Cardiovascular (Córdoba). Nutrición saludable para pacientes hipertensos.
- Fundación CONIN (Mendoza). Charlas a grupos de madres sobre alimentación saludable y correcta dilución de nuestra leche en polvo.
- Instituto Arrayanes (Mendoza). Lácteos funcionales y su aplicación en la cocina día a día.
- Centro de prevención de la desnutrición (CONIN) Rosario. 10 talleres sobre alimentación saludable.
- Exposedel participación con asesoramiento nutricional.
- La Serenísima va a la Escuela en Gral. Rodríguez. Charlas sobre nutrición saludable a familiares de colaboradores en comedor de visitas (vacaciones de invierno).
- Jornadas en Rosario:
  - Semana de la alimentación saludable.
  - Jornadas para la comunidad en congreso argentino de AANEP.
  - Jornadas para niños diabéticos y su familia.
- Jornadas en Mendoza:
  - Diabetes en Malargüe.
  - Celiacía para OSEP.
  - Nutrición saludable en Godoy Cruz.
- Hospital Cetrángolo. Participación en taller sobre prevención de Osteoporosis.
- Hospital Central de San Isidro. Participación en Ateneo por Día Mundial de la Alimentación.
- Hospital Universitario Austral.
  - Charla para pacientes con enfermedades cardiovasculares (nutrición saludable).
  - Charla para estudiantes: alimentación en la prevención de enfermedades cardiovasculares.
- Jornada para niños con sobrepeso Complejo Policial Churruca Visca (CABA).
- Charlas en Escuelas Nutrición Básica. Alumnos de 1º grado, colegio Maryland (Villa Allende – Córdoba).
- Alumnos de nivel primario del Liceo Militar Gral. Espejo (Mendoza).
- Nutrición saludable en salas de jardín de Escuela Araoz Alfaro (Mendoza).
- Nutrición saludable en escuelas 1-072 y 0-144 (Mendoza).



### Política de puertas abiertas

Mastellone Hnos. promueve el desarrollo social y la comunicación abriendo las puertas diariamente a diferentes públicos para que conozcan la empresa, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos. Durante la recorrida, se transmite la filosofía de la empresa y su compromiso con la calidad, la responsabilidad social, el respeto por los derechos humanos, la seguridad de las personas, el cuidado del medio ambiente y la constante evolución tecnológica aplicada a los procesos productivos.

En los últimos años, la empresa, no sólo tuvo un aumento del flujo de visitas a su Complejo Industrial sito General Rodríguez, sino que afianzó los vínculos creados con distintas entidades nacionales e internacionales, las cuales expresaron su agradecimiento por la manera en que fueron recibidas.

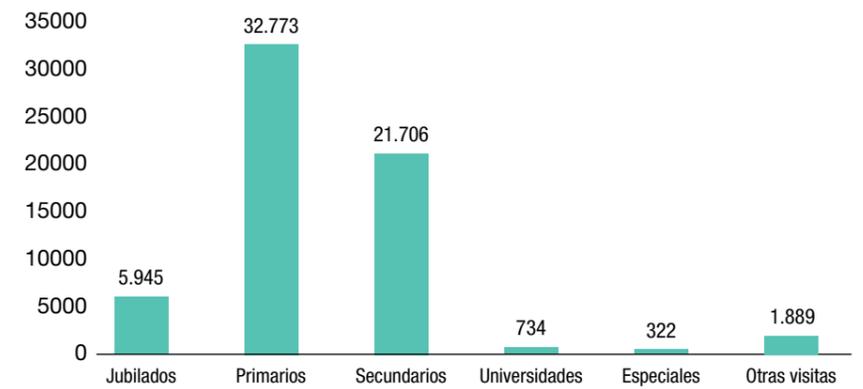
A su vez, cada año cabe resaltar que se registra un incremento en la demanda de solicitudes.

### Nuestras visitas



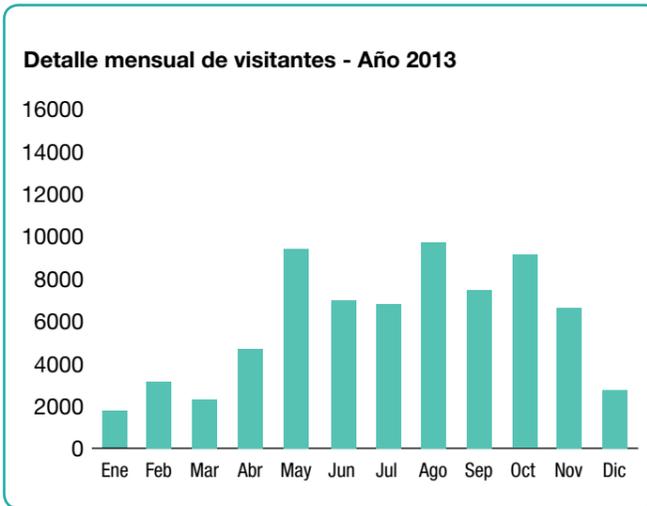
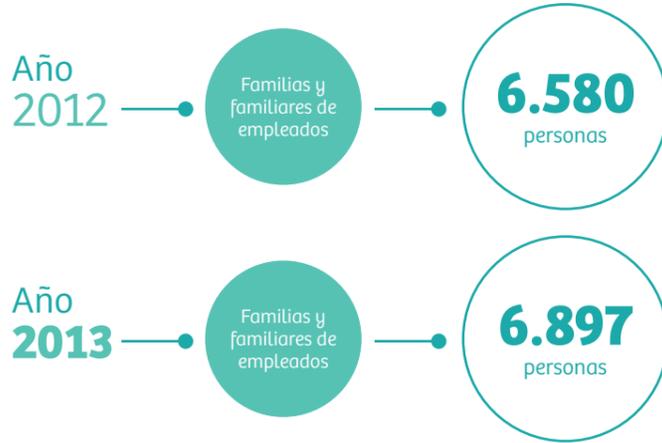
Como todos los años, las Instituciones Educativas representaron el grupo de interés de mayor asistencia, en especial, los grupos de Escuelas Primarias.

Tipo de visitantes a planta - Año 2013



(85) Esto refleja un 17% menos de visitantes comparado con el año 2012, a causa de la reducción de días hábiles de programación, aumento de Feriados, como así también, Jornadas y Capacitaciones Docentes.

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



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

**Evaluación de la actividad**

En vista que nuestra visita más asidua son los colegios, quisimos contar con su devolución para continuar creciendo y mejorando en nuestro desempeño. Para ello, pusimos a disposición de los docentes una planilla de evaluación que completaron al finalizar las visitas. Entre algunos de los resultados, de las 808 escuelas que nos visitaron, caben destacar los siguientes:

- 98%** Consideró muy buena la recepción de los alumnos, la charla de inicio y la atención de los guías.
- 17%** Destacó la excelente explicación del guía, con ejemplos acordes a las edades de los chicos.
- 3%** Destacó el buen manejo del grupo.
- 7%** Destacó que el contenido brindado fue muy claro.
- 99%** De las entidades resaltó la muy buena atención recibida en el comedor al finalizar el circuito, resaltando un **10%** la calidad y la calidez del personal.
- 96%** Calificó como "muy bueno" el recorrido en planta.
- 17%** Especificó que la información fue muy interesante y útil. Haciendo mención que la visita posee un excelente contenido didáctico y educativo para conectarla con la temática estudiada en clase.

Este año adicionalmente, se anexó un nuevo concepto en la evaluación para medir los temas de interés por parte de los visitantes.

A partir de los resultados obtenidos, se organizaron cursos de capacitación sobre temas vinculados con:

- Medioambiente
- Gestión
- BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)
- Alimentos saludables

A los fines de actualizar los conocimientos de los guías de planta y con ello **enriquecer los recorridos** con temas que resulten de interés para el visitante.



**Algunos comentarios de los familiares:**

- Me gusta que podamos tener la oportunidad de ver, informarnos y divertirnos para seguir eligiéndolos.
- Me agrada la Empresa y se preocupan mucho por la satisfacción del cliente.

- Excelente para pasar momentos con la familia y conocer el lugar de trabajo de los parientes.
- Es muy bueno lo que hacen por los chicos y la enseñanza en cómo consumir mejor los alimentos.
- Una Empresa con tanta trayectoria, con excelentes productos y que progresa a lo largo del tiempo ofreciendo productos de excelente calidad.
- Es un ejemplo que deberían tomar todas las empresas, aporta a la educación de todos!
- Mis felicitaciones por su preocupación en el ámbito nutricional para la sociedad.
- Muchas gracias por abrirnos sus puertas y mostrarnos lo que hacen. Gracias!
- Está muy buena la idea de las visitas y hacer participar a toda la familia.

- Gracias por dejarnos entrar a la Empresa y que mis hijos puedan ver y aprender sobre los productos que ellos consumen.

- De la Empresa opino que hace una muy buena interacción siempre con la industria - comunidad aportando lo mejor en un justo equilibrio.
- Es una Empresa que está en todas. Piensa y se ocupa.





Desafíos para  
reportes futuros



# Desafíos para el Reporte 2014

A partir del trabajo realizado en el 2013 y del camino recorrido en materia de reporte, para el año 2014, puntualmente nos proponemos en pos de la mejora:

- Dar continuidad a la extensión del Reporte de Sustentabilidad en las diversas operaciones de nuestras unidades de negocios.
- Profundizar en el análisis de materialidad a los fines de alinearnos a los temas relevantes para nuestros grupos de interés.
- Ampliar los destinatarios de las capacitación vinculadas con temas de Derechos Humanos.
- Implementar para las plantas del interior una meta de consumo de agua reciclada al igual que lo establecimos para el Complejo Industrial General Rodríguez.
- Optimizar la sistematización de nuestra gestión en materia de sustentabilidad y la medición de nuestro desempeño económico, social y ambiental.
- Trabajar activamente en la formación de los colaboradores con énfasis ahora en el desarrollo de los mandos medios.
- Trabajar en instancias concretas en pos de la institucionalización de la sustentabilidad.
- Continuar con el plan de capacitación a productores con el objetivo de llegar a más destinatarios para brindarles herramientas

que favorezcan su desarrollo, porque estamos convencidos que la capacitación es una inversión que redundará en beneficio para todos.

- Poner en marcha el Programa de Mayor Uso del Semen Sexado en Vaquillonas, para lograr el crecimiento del rodeo lechero de los productores tamberos remitentes y por consiguiente, aumentar la provisión de materia prima a la compañía. Este proyecto apunta a incrementar la competitividad del sector tambero en el largo plazo y, como consecuencia de ello, a un aumento

sostenido en la producción de leche en los tambos.

- Dar continuidad al Premio al Crecimiento, uno de los principales proyectos de inversión de la Compañía destinado a los productores, que tiene por objetivo promover el crecimiento de la productividad y producción de los productores tamberos, a través de una bonificación que Mastellone Hnos. paga a aquellos remitentes cuya producción haya crecido en comparación con el mismo mes del año anterior.



# Índice de contenidos

## Referencias - Norma ISO 26.000

- 6.2 Gobernanza de la Organización.
- 6.3 Derechos Humanos.
- 6.3.3 Asunto 1 sobre DDHH: debida diligencia.
- 6.3.4 Asunto 2 sobre DDHH: situaciones de riesgo para los DDHH.
- 6.3.5 Asunto 3 sobre DDHH: evitar la complicidad.
- 6.3.6 Asunto 4 sobre DDHH: resolución de reclamaciones.
- 6.3.7 Asunto 5 sobre DDHH: discriminación y grupos vulnerables.
- 6.3.8 Asunto 6 sobre DDHH: derechos civiles y políticos.
- 6.3.9 Asunto 7 sobre DDHH: derechos económicos, sociales y culturales.
- 6.3.10 Asunto 8 sobre DDHH: principios y derechos fundamentales en el trabajo
- 6.4 Prácticas Laborales.
- 6.4.3 Asunto 1 sobre prácticas laborales: trabajo y relaciones laborales.
- 6.4.4 Asunto 2 sobre prácticas laborales: condiciones de trabajo y protección social.
- 6.4.5 Asunto 3 sobre prácticas laborales: diálogo social.
- 6.4.6 Asunto 4 sobre prácticas laborales: salud y seguridad ocupacional.
- 6.4.7 Asunto 5 sobre prácticas laborales: desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo.
- 6.5 Medio Ambiente.
- 6.5.3 Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación.
- 6.5.4 Asunto 2 sobre medio ambiente: uso sostenible de los recursos.
- 6.5.5 Asunto 3 sobre medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo.
- 6.5.6 Asunto 4 sobre medio ambiente: protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de los hábitats naturales.
- 6.6 Prácticas Justas de Operación.
- 6.6.3 Asunto 1 sobre prácticas justas de operación: anticorrupción.
- 6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable.
- 6.6.5 Asunto 3 sobre prácticas justas de operación: competencia justa.
- 6.6.6 Asunto 4 sobre prácticas justas de operación: promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor.
- 6.6.7 Asunto 5 sobre prácticas justas de operación: respeto a los derechos de la propiedad.
- 6.7 Asuntos de Consumidores.
- 6.7.3 Asunto 1 sobre consumidores: prácticas justas de mkt, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.
- 6.7.4 Asunto 2 sobre consumidores: protección de la salud y seguridad de los consumidores.
- 6.7.5 Asunto 3 sobre consumidores: consumo sostenible.
- 6.7.6 Asunto 4 sobre consumidores: servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias.
- 6.7.7 Asunto 5 sobre consumidores: protección y privacidad de los datos del consumidor.
- 6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales.
- 6.7.9 Asunto 7 sobre consumidores: educación y toma de conciencia.
- 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad.
- 6.8.3 Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa y comunidad.

- 6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura.
- 6.8.5 Asunto 3 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: creación de empleo y desarrollo de habilidades.
- 6.8.6 Asunto 4 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: desarrollo y acceso a la tecnología.
- 6.8.7 Asunto 5 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: generación de riqueza e ingresos.
- 6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud.
- 6.8.9 Asunto 7 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: inversión social.
- 7.5.3 Tipos de comunicación sobre Responsabilidad Social (RS).

## Referencias - Derechos del niño y principios empresariales

- Ppio. 1 Cumplir con su responsabilidad de respetar y promover los derechos del niño.
- Ppio. 2 Contribuir a la erradicación del trabajo infantil en todas las actividades empresariales y relaciones comerciales.
- Ppio. 3 Proporcionar un trabajo digno a los jóvenes trabajadores, padres y cuidadores.
- Ppio. 4 Asegurar la protección y seguridad de los niños en todas las actividades e instalaciones empresariales.
- Ppio. 5 Garantizar que sus productos y servicios sean seguros y que a través de ellos se promuevan los derechos del niño.
- Ppio. 6 Utilizar marketing y publicidad que respeten y apoyen los derechos del niño.
- Ppio. 7 Respetar y promover los derechos del niño en relación con el medio ambiente y la adquisición y uso de tierras.
- Ppio. 8 Respetar y promover los derechos del niño en las disposiciones de seguridad.
- Ppio. 9 Ayudar a proteger a los niños afectados por situaciones de emergencia.
- Ppio. 10 Reforzar los esfuerzos de la comunidad y el gobierno para proteger y satisfacer los derechos del niño.

Enfoque de Gestión				
	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte

**1. Visión y estrategia**

1.1	Declaración del máximo responsable.	6.2		4 y 5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	6.2	Ppio. 1	16, 55-57, 73-74, 132

**2. Perfil de la organización**

2.1	Nombre de la Organización.			8
2.2	Marcas, productos y/o servicios principales.			29-33
2.3	Estructura operativa de la Organización.	6.2		21-22
2.4	Localización de la sede principal de la organización.			20, 44
2.5	Países en los que opera.			20, 37
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.			8
2.7	Mercados que abastece.			35-38
2.8	Dimensiones de la organización informante.			20-22, 35-41
2.9	Cambios significativos en materia de tamaño, estructura, propiedad o titularidad.			44
2.10	Premios y distinciones recibidas.			33-34

**3. Parámetros del reporte**

3.1	Período informado.			44
3.2	Fecha del reporte anterior más reciente.			44
3.3	Ciclo de presentación del reporte.			44
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte.			Ver apartado sugerencias y opiniones
3.5	Proceso de definición del contenido del reporte.		Ppio. 1	48-51
3.6	Cobertura del reporte.		Ppio. 1	44
3.7	Existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe.		Ppio. 1	Nota 1
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre los períodos y/o entre organizaciones.			Nota 2
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.			Nota 3
3.10	Descripción del efecto que pueda tener cualquier reformulación de los datos pertenecientes a informes anteriores.			Nota 2
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o métodos de valoración aplicados en el Reporte.			Nota 2 y 3
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el reporte.			Ver Índice de Contenidos del Reporte
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del reporte.	7.5.3		Ver Informe de Aseguramiento Limitado de Contadores públicos independientes (sobre Reporte de Sustentabilidad) - Deloitte

Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
--------------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------------

**4. Gobierno, compromisos y participación**

4.1	Estructura de Gobierno de la Organización.				10-12
4.2	Indicar si el Presidente del máximo órgano del Gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.				Nota 4
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.				10
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicadores al máximo órgano de gobierno.				11
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización, incluido su desempeño social y ambiental.				11
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de Gobierno.		6.2		16
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órganos de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		6.2		11
4.8	Declaración de misión o valores desarrollados internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social.	1 y 2	6.2	Ppio. 1 y 4	9,14, 103-104
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social.		6.2		Nota 5
4.10	Procedimientos para evaluar el propio desempeño del máximo órgano de gobierno en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.		6.2		11
4.11	Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	7	6.2	Ppio. 1	54-57, 59, 73-74, 104
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.		6.2	Ppio. 1	70-71, 110-111, 118-121, 121, 123, 125, 127-129
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya.		6.2		17
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.		6.2	Ppio. 1 y 9	45-47, 118
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con lo que la organización se compromete.		6.2	Ppio. 1 y 9	45-47, 118
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los Grupos de Interés.		6.2	Ppio. 1 y 9	45-48, 118
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés.		6.2	Ppio. 1 y 9	45-47, 51, 118

**Indicadores de Desempeño Económico**

**Aspecto: Enfoque de gestión**

EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo los ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	6.8 6.8.3 6.8.7 6.8.9		57
	Detallar la inversión en programas y prácticas destinadas a contribuir por ejemplo, a la promoción de estilos de vida saludables y la prevención de enfermedades crónicas y la desnutrición, la promoción del acceso a la salud, nutritivos y alimentos asequibles y mejorado bienestar para las comunidades necesitadas).			41, 109-121

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
EC2	Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	7	6.5.5	-
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.			Nota 6
EC4	Asistencia financiera significativa recibida del Gobierno.	10		Nota 7
	Apoyo gubernamental a la agricultura, los biocombustibles y la producción de alimentos.			-
EC5	Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	1	6.4.4 - 6.8	Ppio. 2 y 3
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		6.6.6 - 6.8 6.8.5 - 6.8.7	39 y Nota 8
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	6.8 - 6.8.5 6.8.7	Nota 9
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en las infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.		6.3.9 - 6.8 6.8.3 - 6.8.4	Ppio. 10
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos y su alcance.		6.3.9 - 6.6.6 - 6.6.7 6.7.8 - 6.8	Ppio. 10

## Indicadores de Desempeño Social - Prácticas Laborales y Trabajo Decente

## Aspecto: Empleo

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	6	6.4 - 6.4.3	82-83
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	6.4 - 6.4.3	81-82
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa que no se ofrecen a empleados temporales o de media jornada desglosado por actividad principal.	3 y 6	6.4 - 6.4.3 - 6.4.4	94-95

## Aspecto: Relaciones organización/trabajadores

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1 y 3	6.4 - 6.4.3 - 6.4.4 6.4.5 - 6.3.10	84
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	6.4 - 6.4.3 6.4.4 - 6.4.5	84
FP3	Porcentaje del tiempo de trabajo perdido por huelgas o conflictos laborales.			-

## Aspecto: Salud y seguridad laboral

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	1	6.4 - 6.4.6	92-93
LA7	Tasa de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	1	6.4 - 6.4.6	87
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	1	6.4 - 6.4.6 - 6.8 6.8.3 - 6.8.4 - 6.8.8	126
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1 y 3	6.4 - 6.4.6	84

## Aspecto: Formación y evaluación

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
LA10	Promedio de horas de formación por año y empleado, desglosado por categoría de empleado.		6.4 - 6.4.7	96-99
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión final de sus carreras profesionales.		6.4 - 6.4.7 - 6.8.5	97-98
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		6.4 - 6.4.7	103

## Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1 y 6	6.3.7 - 6.3.10 6.4 - 6.4.3	13
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	1 y 6	6.3.7 - 6.3.10 6.4 - 6.4.3 - 6.4.4	58

## Indicadores de Desempeño Social - Derechos Humanos

## Aspecto: Prácticas de inversión y abastecimiento

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR1	Porcentaje y Nº total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de DDHH o que hayan sido objeto de análisis en materia de DDHH.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	6.3 - 6.3.3 6.3.5 - 6.6.6	Ppio. 1
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas en consecuencia.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	6.3 - 6.3.3 6.3.5 - 6.4.3 - 6.6.6	Ppio. 1 y 2
HR3	Total de hs de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados no formados.	1, 2, 3, 4, 5 y 6	6.3 - 6.3.5	Ppio. 1

## Aspecto: No discriminación

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR4	Nº total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1, 2 y 6	6.3 - 6.3.6 - 6.3.7 6.3.10 - 6.4.3	Ppio. 1 y 3

## Aspecto: Libertad de asociación y convenios colectivos

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1, 2 y 3	6.3 - 6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.3.8 - 6.3.10 6.4.3 - 6.4.5	101-102

## Aspecto: Trabajo infantil

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencia de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2, 4 y 5	6.3 - 6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.3.7 - 6.3.10	Ppio. 1 y 2

## Aspecto: Trabajos forzados

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2 y 4	6.3 - 6.3.3 - 6.3.4 6.3.5 - 6.3.7 - 6.3.10	Ppio. 2

## Aspecto: Prácticas de seguridad

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	1 y 2	6.3 - 6.3.5 6.4.3 - 6.6.6	Ppio. 8

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
--	--------------------------------------	-------------------------------------	--	-------------------------------------

Aspecto: Derechos de los indígenas

HR9	Nº total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	1 y 2	6.3 - 6.3.6 - 6.3.7 6.3.8 - 6.6.7	Nota 13
-----	---	-------	--------------------------------------	---------

Indicadores de Desempeño Social - Sociedad

Aspecto: Comunidad

SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.		6.3.9 - 6.8 - 6.8.5 6.8.7 - 6.6.7	Ppio. 7 y 10	-
FP4	Programas que promueven estilos de vida saludables, prevención de enfermedades crónicas, acceso a comida saludable, nutritiva y accesible; mejoramiento del bienestar de la comunidad.				110, 118, 122-129

Aspecto: Corrupción

SO2	Porcentaje y Nº total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	6.6 - 6.6.3		73
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	10	6.6 - 6.6.3		73
SO4	Medidas tomadas en respuesta a los incidentes de corrupción.	10	6.6 - 6.6.3	Ppio. 10	16, 73-74 (Medidas Preventivas). No se han registrado incidentes de corrupción durante el año de Reporte

Aspecto: Políticas públicas

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y actividades de "lobbying".	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10	6.6 - 6.6.4 - 6.8.3	Ppio. 10	Nota 14
	Detalle específico sobre las actividades de lobby relacionadas con la producción subsidiada o de otra manera ventajosa (véase la lista en EC4 compilación 2.1) de los ingredientes del producto clave dentro de sus organizaciones. • Los incentivos fiscales / créditos; • Subvenciones; • Ayudas a la inversión, becas de investigación y desarrollo y otros tipos pertinentes de las subvenciones; • Premios; • Regalías; • La ayuda financiera de agencias de crédito a la exportación (ACE); y • Los incentivos financieros.		6.6 - 6.6.4 - 6.8.3		-
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas por países.	10	6.6 - 6.6.4 - 6.8.3		-

Aspecto: Comportamiento de competencia desleal

SO7	Nº total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.		6.6 - 6.6.5 - 6.6.7		Nota 15
-----	--	--	---------------------	--	---------

Aspecto: Cumplimiento Normativo

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y Nº total de sanciones monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.		6.6 - 6.6.7 - 6.8.7		-
-----	---	--	---------------------	--	---

Indicadores de Desempeño Social - Responsabilidad del Producto

Aspecto: Salud y seguridad del cliente

PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	1	6.3.9 - 6.6.6 6.7 - 6.7.4 - 6.7.5		20-38 67-68
2,1	Evaluación de los impactos ambientales y sociales significativas en las siguientes etapas del ciclo de vida.		6.3.9 - 6.6.6 6.7 - 6.7.4 - 6.7.5		-
PR2	Nº total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	1	6.3.9 - 6.6.6 6.7 - 6.7.4 - 6.7.5	Ppio. 5	Nota 16
FP5	Porcentaje del volumen de producción certificado por un tercero independiente de acuerdo a estándares internacionales reconocidos de seguridad alimentaria.				25
FP6	Porcentaje del total de ventas de productos que son bajos en azúcares añadidas.				-
FP7	Porcentaje del total de ventas de productos que contienen ingredientes nutricionales como fibra, vitaminas, minerales o aditivos.				-

Aspecto: Etiquetado de Productos y Servicios

PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos.	8	6.7 - 6.7.3 - 6.7.4 6.7.5 - 6.7.6 - 6.7.9	Ppio. 5	28, 33
2.1 a	Utilización de logotipos, así como información que no aparece en el envase vinculada con temas socio-ambientales. Ejemplos de temas para informar: certificación orgánica y de comercio justo, envases reciclables, carbono y / o huellas hídricas		6.7 - 6.7.3 - 6.7.4 6.7.5 - 6.7.6 - 6.7.9		70
FP8	Comunicación acerca de ingredientes e información nutrimental más allá de la legislación.				27-31, 33
PR4	Nº total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.			Ppio. 5	Nota 16
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		6.7 - 6.7.4 - 6.7.5 6.7.6 - 6.7.8 - 6.7.9		114

Aspecto: Comunicaciones de marketing

PR6	Programa de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de MKT.		6.7 - 6.7.3 6.7.6 - 6.7.9	Ppio. 5 y 6	27-28
	Políticas y directrices relativas a la comercialización a los grupos vulnerables tales como las mujeres embarazadas, los niños, los adolescentes y las personas desfavorecidas.		6.7 - 6.7.3 6.7.6 - 6.7.9	Ppio. 5 y 6	27-28, 133
PR7	Nº total de incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de MKT.		6.7 - 6.7.3 6.7.6 - 6.7.9	Ppio. 6	Nota 17

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte	
<b>Aspecto: Privacidad del cliente</b>					
PR8	Nº total de reclamos debidamente fundamentados en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales e los clientes.	1	6.7 - 6.7.7	Ppio. 6	Nota 18
PR9	Costo de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.		6.7 - 6.7.6	Ppio. 6	Nota 19

**Indicadores de Desempeño Ambiental****Aspecto: Materiales**

EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	8	6.5 - 6.5.4	-
	Identificar la totalidad de materiales utilizados. Ejemplo de ellos pueden ser: animales marinos incluyendo silvestres y de cría, palma de aceite, la soja y la carne, las especies en peligro de extinción, etc.		6.5 - 6.5.4	-
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	8 y 9	6.5 - 6.5.4	-

**Aspecto: Energía**

EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	8	6.5 - 6.5.4	59-60
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	8	6.5 - 6.5.4	59-60
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia energética.	8 y 9	6.5 - 6.5.4	-
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía.	8 y 9	6.5 - 6.5.4	-
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	8 y 9	6.5 - 6.5.4	-
EN8	Captación total de agua por fuente.	8	6.5 - 6.5.4	61-62
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	8	6.5 - 6.5.4	-
EN10	Porcentaje y volumen de total de agua reciclada y reutilizada.	8 y 9	6.5 - 6.5.4	61

**Aspecto: Diversidad**

EN11	Descripción de terrenos en propiedad o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	8	6.5 - 6.5.6	-
	Impacto potencial sobre la tierra o las aguas que se encuentran dentro o adyacentes a áreas legalmente protegidas, así como áreas de alto valor de biodiversidad fuera de las áreas protegidas que una organización puede identificar y comprometer		6.5 - 6.5.6	-
EN12	Descripción de los impactos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad no protegidos.	8	6.5 - 6.5.6	-
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	8	6.5 - 6.5.6	-
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	8	6.5 - 6.5.6	71
EN15	Nº especies cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	8	6.5 - 6.5.6	-

**Aspecto: Emisión, vertidos y residuos**

	Principio vinculante de Pacto Global	Capítulos en ISO 26.000 vinculantes	Derechos del Niño y Principios Empresariales	Nº de Página o Apartado del Reporte
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	8	6.5 - 6.5.5	65
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.	8	6.5 - 6.5.5	-
EN18	Iniciativas para reducir los GEI <sup>(40)</sup> y las reducciones logradas.	7, 8 y 9	6.5 - 6.5.5	65
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	8	6.5 - 6.5.3	-
EN20	NOX SOX y otras emisiones significativas al aire por peso y tipo.	8	6.5 - 6.5.3	-
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	8	6.5 - 6.5.3	63-64
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo su naturaleza y destino.	8	6.5 - 6.5.3	66-68
EN23	Número total y volumen de derrames accidentales más significativos.	8	6.5 - 6.5.3	68
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideren peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea.	8	6.5 - 6.5.3	-
EN25	Recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	8	6.5 - 6.5.4 6.5.6	-

**Aspecto: Productos y servicios**

EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	7, 8 y 9	6.5 - 6.5.4 6.6.6 - 6.7.5	Ppio. 7	-
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que son recuperados al final de su vida útil por categorías de productos.	8 y 9	6.5 - 6.5.4 - 6.7.5	-	

**Aspecto: Cumplimiento Normativo**

EN28	Costo de las multas significativas y nº de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	6.5	Ppio. 7	-
------	--	---	-----	---------	---

**Aspecto: Transporte**

EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	8	6.5 - 6.5.4 - 6.6.6		Nota 20
------	--	---	---------------------	--	---------

**Aspecto: General**

EN30	Desglose por tipo al total de gastos e inversiones ambientales.	7, 8 y 9	6.5		Nota 21
------	---	----------	-----	--	---------

**Indicadores de desempeño de Bienestar Animal**

FP9	Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza.				
FP10	Políticas y prácticas por especie y raza relacionadas con alteraciones físicas y el uso de anestésicos.				
FP11	Porcentaje y total de animales criados y/o procesados por especie y raza por tipo de crianza.				
FP12	Políticas y prácticas en cuanto a antibióticos, anti-inflamatorios, hormonas y/o tratamientos por especie y raza.				
FP13	Número total de incidentes de violación a leyes y regulaciones, y adhesión a códigos voluntarios relativos a transporte, manejo y prácticas de sacrificio para animales terrestres y acuáticos.				

Si bien los indicadores vinculados con "Bienestar Animal" no aplican directamente a la actividad del Grupo Mastellone debido que no posee ganado ni tampoco acción directa sobre el mismo. De todos modos y como parte de accionar responsable, promueve en los tamberos la concientización y gestión en torno al tema Pág. 77-78.

## Notas aclaratorias

1. Las limitaciones del alcance o cobertura del reporte se aclaran puntualmente según corresponda.
2. Se aclara puntualmente y según corresponda en aquellos casos donde pueda verse afectada la comparabilidad de la información reportada.
3. Las técnicas de medición de los datos y la modalidad para los cálculos se especifican a lo largo del Reporte.
4. El Presidente del Directorio ocupa un cargo ejecutivo.
5. La gestión en materia de sustentabilidad y los aspectos vinculantes se atienden en las reuniones de Directorio.
6. La Compañía no contempla en su gestión planes de jubilación.
7. No hay subsidios ni bonificaciones fiscales a informar / El gobierno no participa en la estructura accionaria de la Compañía.
8. La importación está limitada a los casos imprescindibles. Los proveedores de origen nacional representan un 97% del total.
9. La totalidad de los colaboradores que forman parte de la alta dirección son de nacionalidad argentina, además residentes en la región desde se toman las decisiones y desarrollan sus tareas diarias.
10. No hay conocimiento de inversiones en infraestructura para beneficio público y no relacionadas con la actividad comercial de la Compañía durante el período de Reporte.
11. Los proveedores de Mastellone Hnos. al momento de iniciar la relación comercial con la Compañía, reciben el Código de Éti-

ca de Mastellone Hnos. cuyo articulado 6 "Cuidado de las personas" cita explícitamente que la Compañía no emplea a menores de 18 años para tarea alguna.

12. En el año 2013 se incorporó la temática de Derechos Humanos en las Inducciones de Mastellone Hnos. La capacitación alcanzó a 134 integrantes.

13. La instalación de Promas es la única de Mastellone Hnos. que se encuentra radicada en terrenos aledaños a poblaciones indígenas. A la fecha del Reporte, la Compañía no ha recibido denuncias vinculadas con incidentes que atenten contra sus derechos.

14. Mastellone Hnos. participa activamente en los grupos de trabajo de desarrollo sustentable en materia ambiental, energía y clima y aspectos vinculados con Derechos del Niño, Derechos Humanos y RSE.

15. No existen en el período informado, causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, ni tampoco se encuentran pendientes de resolución, ninguna causa de esta índole.

16. En lo que respecta a incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios en el período se ha identificado un solo incidente por presuntos incumplimientos. En virtud del cual, la empresa opuso el correspondiente descargo administrativo dentro del plazo legal establecido. Dicho descargo fue considerado parcialmente procedente, habiéndose dictado en consecuencia, resolución adversa para la Compañía, la cual impuso el pago de una multa administrativa.

17. No se ha identificado dentro del período a reportar, ningún incidente por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de Marketing. Sin perjuicio de lo cual, resulta menester destacar que durante el año 2013, a Mastellone Hnos. se le han entablado dos demandas judiciales de ejecución fiscal, por presuntas deudas en Rentas del GCBA preexistentes al año 2013, cuyas causas se encuentran tramitando en Juzgados Contencioso Administrativo y Tributario de CABA. Atento a que la empresa opuso a estos reclamos "excepción de inhabilidad de título de deuda" y a que aún no se han dictado sentencias, no se consideran en el contenido del presente informe.

18. No existen en el período informado (según base de datos del Departamento de Asesoría Letrada), reclamaciones de terceros ni de órganos reguladores en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes. Asimismo tampoco existieron filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se hayan identificado.

19. Durante el período de reporte no se registró en el Departamento legal, ningún pago de multa, por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización.

20. El servicio de Logística La Serenísima lo gestiona la empresa Danone.

21. El presupuesto vinculado con la gestión ambiental varía año a año en virtud a los requerimientos que los organismos de control formulan a las distintas plantas de la Compañía y a los proyectos o campañas que la misma tenga intenciones de implementar.



## Informe de aseguramiento limitado de contadores públicos independientes (sobre Reporte de Sustentabilidad)

Deloitte & Co. S.A.  
Florida 234, 5º piso  
C1005AAF  
Ciudad Autónoma  
de Buenos Aires  
Argentina

Tel.: (+54-11) 4320-2700  
Fax: (+54-11) 4325-8081/4326-7340  
www.deloitte.com/ar

Señores  
**Mastellone Hnos. S.A.**  
Juana Manso 555 Piso 3º  
Ciudad Autónoma de Buenos Aires  
CUIT: 30-54724233-1

### 1. Identificación de la información objeto del encargo

Hemos sido contratados por Mastellone Hnos. S.A. para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en el Reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 1º de enero al 31 de diciembre 2013. Dicho examen se efectuó sobre las actividades llevadas a cabo por el Grupo Mastellone teniendo en cuenta las entidades detalladas a continuación:

- Mastellone Hnos. S.A.
- Con-Ser S.A.
- Marca 5 S.A.
- Mastellone San Luis S.A.
- Copuce S.A.
- Promas S.A.
- Mastellone de Paraguay
- Leitesol Industria e Comercio

### 2. Responsabilidad de Mastellone Hnos. S.A. en relación con la información objeto del encargo

Mastellone Hnos. S.A. es responsable de:

- el contenido del Reporte de Sustentabilidad adjunto, lo que implica determinar cuáles son los indicadores de desempeño a ser incluidos, y de relevancia para los grupos de interés a los cuales está dirigido;
- la definición de los criterios aplicables en la elaboración de dicho Reporte de Sustentabilidad. Los criterios adoptados por la Entidad son: 10 principios de Pacto Global, los definidos por la guía GRI G3 y los principios y prácticas recomendadas por la Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social
- el mantenimiento de registros apropiados para soportar el proceso de gestión de la información relevante a los efectos aquí enunciados y de la ejecución de la medición del desempeño basada en los criterios establecidos;
- el diseño, implementación y ejecución de controles internos adecuados para la preparación de la información objeto de análisis;
- la preparación y presentación del Reporte de Sustentabilidad adjunto.

### 3. Responsabilidad de los contadores públicos

Nuestra responsabilidad consiste en llevar a cabo nuestro encargo de emitir un informe de aseguramiento limitado e independiente, de conformidad con las normas establecidas en la sección V.A de la Resolución Técnica N° 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas. Dichas normas exigen que cumplamos los requerimientos de ética, así como que planifiquemos y ejecutemos el encargo con el fin de emitir un informe de seguridad limitada e independiente sobre el Reporte de Sustentabilidad con el alcance detallado en el presente informe.

En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobre bases selectivas, de la evidencia relacionada con la información de sustentabilidad alcanzada por nuestro informe. También se incluye una evaluación de las estimaciones, e indagaciones a las personas responsables de la preparación de la información presentada, y otros procedimientos similares, que tienen un alcance

Deloitte se refiere a una o más de las firmas miembros de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una compañía privada del Reino Unido limitada por garantía, y su red de firmas miembros, cada una como una entidad única e independiente y legalmente separada. Una descripción detallada de la estructura legal de Deloitte Touche Tohmatsu Limited y sus firmas miembros puede verse en el sitio web [www.deloitte.com/about](http://www.deloitte.com/about).

menor en comparación con una auditoría y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoría o de seguridad razonable.

Para obtener aseguramiento limitado sobre la información incluida en el Reporte de Sustentabilidad adjunto, nuestra tarea consistió en:

- entrevistar al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño de sustentabilidad con el propósito de obtener una comprensión de las políticas, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- realizar pruebas, sobre bases selectivas de la información cualitativa y cuantitativa incluida en el Reporte y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Mastellone.
- analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la entidad,
- comprobar que el contenido del Reporte no contradice ninguna información relevante suministrada por Mastellone Hnos. S.A. en su Informe Anual sobre los Estados Contables al 31 de diciembre de 2013.

Consideramos que la evidencia y los elementos de juicio que hemos obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para nuestra conclusión de seguridad limitada. La información no financiera está sujeta a limitaciones propias, dada su naturaleza y los métodos utilizados para calcular, hacer muestreos o estimar valores, los cuales están sujetos a suposiciones y criterios individuales. No hemos realizado ningún trabajo fuera del alcance acordado y por consiguiente, nuestra conclusión se limita solamente a la información de sustentabilidad revisada.

### 4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descrito en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que el reporte de Sustentabilidad correspondiente al período 1º de enero al 31 de diciembre de 2013 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los criterios previstos y detallados en la sección 2 del presente informe; ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dichos documentos contengan elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 30 de octubre de 2014

DELOITTE & Co. S.A.  
(Registro de Sociedades  
Comerciales C.P.C.E.C.A.B.A. -  
T° 1 - F° 3)

  
**Martin M. Carmuega**  
Contador Público (UBA)  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T°264 - F°198

### Sugerencias y opiniones

El presente Reporte se encuentra publicado en:

- Nuestro sitio web institucional: [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)
- Nuestro sitio web societario: [www.mastellone.com.ar](http://www.mastellone.com.ar)
- La página web de servicios al productor: [www.pmpl-laserenisima.com.ar](http://www.pmpl-laserenisima.com.ar)
- La página web destinada a los transportistas: [www.conser.com.ar](http://www.conser.com.ar)

Sus comentarios y sugerencias nos ayudan mejorar y superarnos, por tanto los invitamos a comunicarse con nosotros dirigiéndose a:

Sr. Jorge Roldán  
 Director de Recursos Humanos  
 Vía mail: [rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar](mailto:rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar)  
 Vía correo postal: Juana Manso 555, 3 A, CP: C1107CLA. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Muchas gracias por su valioso aporte y colaboración.

## Encuesta de opinión

Para nuestra Compañía, el diálogo con sus nuestros grupos de interés resulta sin dudas, una gran oportunidad para el entendimiento, el crecimiento y la mejora. Es por ello, que lo invitamos como lector a sumar sus consideraciones, comentarios y sugerencias poniendo a su disposición la siguiente encuesta de opinión:

CUÁL ES SU RELACIÓN CON EL GRUPO MASTELLONE?:

- |                                  |                                  |
|----------------------------------|----------------------------------|
| Empleado <input type="radio"/>   | Proveedor <input type="radio"/>  |
| Cliente <input type="radio"/>    | Estudiante <input type="radio"/> |
| Consumidor <input type="radio"/> | Comunidad <input type="radio"/>  |
| Accionista <input type="radio"/> | Otro _____                       |

¿CONSIDERA QUE EL REPORTE LE PERMITIÓ TOMAR CONOCIMIENTO DE LAS ACCIONES QUE LLEVA A CABO MASTELLONE HNOS. EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD?

- Totalmente  Parcialmente  Poco

¿CÓMO CONSIDERA AL REPORTE?

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Muy interesante <input type="radio"/> | Poco interesante <input type="radio"/> |
| Interesante <input type="radio"/>     | Ningún interés <input type="radio"/>   |

¿EL REPORTE LE PERMITIÓ CONOCER EN DETALLE LAS ACTIVIDADES QUE LLEVA A CABO LA COMPAÑÍA EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD Y RSE?

- Si, en absoluto   
 Parcialmente   
 Poco

¿CUÁL DE LOS APARTADOS LE RESULTÓ MÁS INTERESANTE?

- |  |  |
|--|--|
| El Grupo Mastellone <input type="radio"/>                  | Perfil del Reporte <input type="radio"/>                     |
| Nuestros productos y su contribución <input type="radio"/> | La sustentabilidad en Mastellone Hnos. <input type="radio"/> |

¿QUÉ INFORMACIÓN LE GUSTARÍA QUE CONTENGA EL PRÓXIMO REPORTE DEL GRUPO MASTELLONE?:

---

---

---

---

---

---

---

---

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

---

---

---

---

---

---

---

---

Puede completar la encuesta on-line desde nuestro sitio web o enviarlo vía fax al: (011) 4318-5000, por correo electrónico a [rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar](mailto:rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar) o por correo postal a la siguiente dirección: Juana Manso 555, Piso 3 Oficina A, CP: C1107CLA. Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



### **Agradecimientos**

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todos y cada uno de los miembros del Grupo Mastellone, quienes han hecho posible la publicación de este segundo reporte, gracias a su dedicación, trabajo y compromiso con una gestión sustentable.

### **Proceso de Elaboración del Reporte**

*Coordinación General*  
Departamento de RSE.  
Dirección de Recursos Humanos.

*Creatividad y diseño*  
Departamento de Comunicación Interna.  
Dirección de Recursos Humanos.

*Verificador externo*  
Deloitte & Co.

Seguinos en:  





[www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)