LA SERENISIMA
95 AÑOS DE CALIDAD

Nuestra gestión
SUSTENTABLE

Reporte de
Sustentabilidad
2023









Carta de nuestro

Presidente,

Carlos Agote

Cada año que pasa es un placer poder presentar y comunicar en nombre de Mastellone Hnos. nuestra gestión sustentable, la cual se ve materializada en el reporte de sustentabilidad de la compañía.

Es una gran responsabilidad y un desafío continuo estar a la vanguardia en la elaboración de productos lácteos y alimentos vegetales con la máxima calidad que nos caracteriza, llegando a millones de familias en todo el país y a distintas partes del mundo.

Gestionar la sustentabilidad de la compañía hoy en día implica integrar toda la cadena de valor, reforzando el triple impacto desde los ejes de la responsabilidad social, los aspectos ambientales y la estrategia corporativa. Para eso, establecemos objetivos claros en materia de sustentabilidad que están alineados con la visión y misión de la compañía, e involucrando a todos los niveles de la organización en la implementación de prácticas sustentables, fomentando a su vez la innovación, el desarrollo y la inversión que generen valor e impacto positivo en toda nuestra operación. En el contexto global, los impactos ambientales son de vital importancia para comprender y abordar el cambio climático, el cual es un desafío complejo que requiere de nuestro esfuerzo para preservar el planeta y asegurar un futuro sostenible para las próximas generaciones.

Estamos convencidos que debemos continuar trabajando en equipo con los distintos actores de la cadena de valor y generar alianzas estratégicas para alcanzar los objetivos de sostenibilidad asumidos.

Nuestro compromiso diario con toda la cadena de valor, desde el inicio de la materia prima con nuestros productores, nuestros socios estratégicos, los puntos de venta y la comercialización, hasta llegar a la mesa de los consumidores, nos distingue como una empresa comprometida con la gestión social y ambiental, así como con una gobernanza ética y transparente.

Dispuestos al diálogo de las partes interesadas, continuamos trabajando para dejar una huella con impacto positivo en toda la cadena de valor, proyectando nuestros objetivos de corto plazo, pero con la mirada firme en un futuro sostenible pensando en las generaciones futuras. Los invito a explorar y ver las acciones materializadas en las páginas de nuestro 12° Reporte de Sustentabilidad.



Quiero destacar y agradecer a todos por su esfuerzo, entusiasmo y compromiso para enfrentar el desafío de la sustentabilidad en un contexto dinámico y adaptativo.

Muchas gracias

por acompañarnos

Carlos Agote
Presidente

Palabras del director de

Recursos Humanos,

Jorge Roldán



Es un orgullo presentar el 12° Reporte de sustentabilidad, reafirmando nuestro compromiso enfocado en la gestión social, ambiental y de gobernanza, así como la firme convicción de ser una empresa que se caracteriza por entregar productos de máxima calidad, priorizando su impacto positivo en cada proceso productivo.

A lo largo del reporte encontrarán los avances de las gestiones y resultados obtenidos en cada uno de los 5 compromisos de nuestra política, que focalizan y abarcan todos los aspectos y los criterios ASG.

Continuamos trabajando en fomentar vínculos con toda la cadena de valor, pero principalmente con nuestros proveedores y productores, quienes son el eslabón principal al inicio de la cadena. Uno de los temas más importantes es el mantenimiento del sistema de gestión de bienestar animal, establecido como cultura organizacional que se ha trasladado a toda la cadena de valor, generando un compromiso que va más allá de la producción primaria en los tambos. En material ambiental, seguimos trabajando con una estrategia de packaging sustentable hasta el 2030, mejorando también el uso responsable de los recursos hídricos y energéticos que utilizamos. Además, estamos enfocados en encontrar soluciones y aprender sobre economía circular, uno de los temas destacados a nivel mundial en sustentabilidad.

Otro de los pilares en los que estamos trabajando, desde nuestro compromiso con el desarrollo humano, es la educación de calidad no solo para nuestros colaboradores, sino para toda la cadena, porque entendemos que los cambios culturales están directamente ligados a la concientización, formación y conocimiento de los temas. Seguimos trabajando también en el cuidado de la salud y la seguridad como valores fundamentales de la compañía.

Como hacemos cada año, este Reporte de Sustentabilidad está elaborado de acuerdo con los lineamientos internacionales propuestos por Global Reporting Initiative (GRI), Sustainability Accounting Standards Board (SASB), y conforme al compromiso asumido desde el año 2004 con el Pacto Global de las Naciones Unidas (Global Compact), así como los 11 criterios establecidos por el Marco Mundial de Sustentabilidad del sector Lácteo (Dairy Sustainability Framework - DSF), reforzando la Agenda de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas.

El contexto mundial nos brinda el marco ideal para seguir trabajando e innovando en las mejores prácticas de sustentabilidad. Estamos convencidos de que este es el camino correcto para generar un cambio y sabemos que no estamos solos, sino que contamos con el compromiso de nuestros equipos de trabajo, de cada uno de los colaboradores de Mastellone, y de los grupos de interés a quienes aprovecho la ocasión para saludar y agradecer por el esfuerzo continuo para alcanzar los objetivos que perseguimos en pos del triple impacto.

Muchas gracias

Jorge Roldán
Director de
Recursos Humanos

Contenido

Así somos

- Plantas y centros de distribución
- Misión, visión y valores
- Mastellone Hnos. 2023 en números
- Desempeño económico
- Nuestro gobierno
- Nuestra transparencia y compromiso
- Proceso de producción: el circuito de la leche
- Mercado interno, externo y regionales
- Portfolio
- Nuestras marcas
- Sistemas de gestión
- Cumplimiento de estándares internacionales
- Mejora continua

Compromiso sustentable

- Integración de la Sustentabilidad en el negocio
- Política y estrategia de Sustentabilidad
- Lo que destacamos del 2023
- Alianzas / Destacar DSF
- Compromiso con los ODS
- Mecanismos y Grupos de interés
- Reconocimientos recibidos en 2023

Abastecimiento sustentable de la materia prima

- Responsabilidad en toda nuestra cadena de valor
- Aseguramiento Sustentable de la cadena de valor

Uso responsable del agua

- Consumo de agua
- Reciclado y reutilización del agua
- Efluentes líquidos
- Capacitaciones ambientales

Uso eficiente de la energía

- Uso eficiente de la energía
- Consumo energético
- Intensidad energética
- Reducción del consumo energético
- Emisión de gases de efecto invernadero
- Gestión de residuos

Desarrollo Humano

- Desarrollo humano
- Nuestro equipo
- Formación de los equipos
- Innovación en las condiciones de contrataciones
- Acompañamos en cada etapa de la vida
- Salud, seguridad y bienestar
- Comunicación interna
- Comunicación externa
- Desarrollo e impacto en la comunidad

Vida saludable

- Nutrición y salud
- Garantizamos productos de calidad
- Inocuidad Alimentaria
- Portfolio saludable

Sobre este reporte

- Sobre este reporte
- G.R.I.: Índice de contenidos
- Contenidos SASB
- Informe de evaluación externa
- Otra información

Anexos

- Nuevos ingresos
- Ingresos y egresos por unidad de negocio
- Tipo de contratación
- Capacitación
- Política de remuneración
- Encuesta



1

Somos
Grupo Mastellone

1.1	Plantas y centros de distribución	7
1.2	Misión, visión y valores	8
1.3	Mastellone Hnos. 2023 en números	9
1.4	Desempeño económico	11
1.5	Nuestro gobierno	13
1.6	Nuestra transparencia y compromiso	16
1.7	Proceso de producción: el circuito de la leche	23
1.8	Mercado interno, externo y regionales	24
1.9	Portfolio	26
1.10	Nuestras marcas	32
1.11	Sistemas de gestión	33
1.12	Cumplimiento de estándares internacionales	34
1.13	Mejora continua	35

Nuestro grupo

Somos una empresa láctea argentina fundada en 1929, con extensa y reconocida trayectoria en la elaboración de productos de máxima calidad. Durante todos estos años, hemos acompañado a millones de familias argentinas que confían su alimentación en nosotros, convirtiéndonos en una empresa líder en el mercado. Gracias a nuestra gestión sustentable, integral y transversal, y al compromiso asumido con nuestros colaboradores, crecimos hasta consolidarnos como un grupo industrial líder en alimentos de consumo masivo.

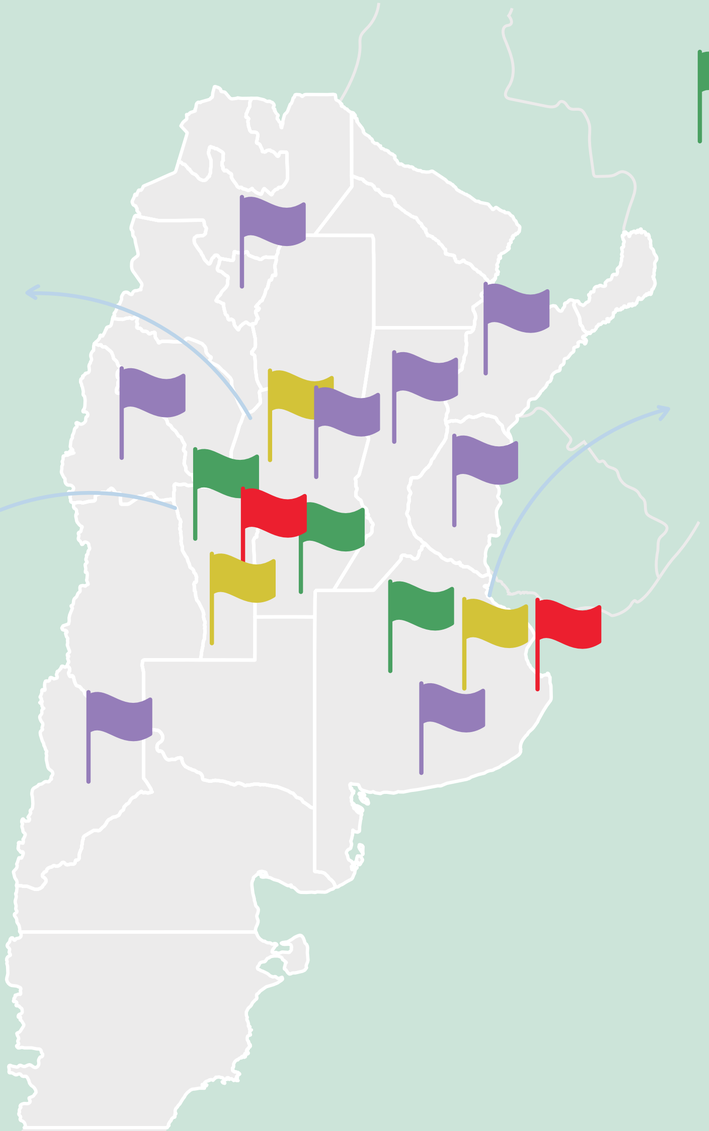








1.1
Plantas y centros de **distribución**



Córdoba

PLANTAS CLASIFICADORAS

- Canals

PLANTAS ELABORADORAS

- Canals

San Luis

PLANTAS CLASIFICADORAS

- Complejo industrial Villa Mercedes

PLANTAS ELABORADORAS

- Complejo industrial Villa Mercedes

Brasil

PLANTAS ELABORADORAS

- LEITESOL

Buenos Aires

PLANTAS CLASIFICADORAS

- Junín
- Mercedes
- Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez)
- Complejo Industria Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)

PLANTAS ELABORADORAS

- Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez)
- Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)
- Los Charas
- Leubucó
- La Bernina

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

- Buenos Aires
- Gral. Rodríguez
- Longchamps
- Mar del Plata
- Bahía Blanca
- Santa Fe
- Tucumán
- San Juan
- Mendoza
- Neuquén
- Corrientes
- Entre Ríos
- Córdoba

DEPÓSITO DE MADURACIÓN DE QUESOS

- Albariño, CABA
- Trenque Lauquen, Buenos Aires
- Villa Mercedes, San Luis

1.2
Misión, visión y valores

Nuestros valores son nuestra guía de comportamiento, definiendo lo que somos como compañía líder, formando parte de nuestra cultura y transmitiéndolos a toda nuestra cadena de valor:

Nuestra misión es ser reconocida nacional e internacionalmente por su competitividad, calidad de sus productos y servicio al cliente, mientras que nuestra visión es ser la empresa láctea líder a partir de la elaboración de productos con niveles de eficiencia similares o superiores al de los países más desarrollados en lechería.



Calidad: estamos orgullosos de nuestro trabajo, nuestros colaboradores y nuestra cadena de valor, cuya calidad nos permite producir alimentos que contribuyen al desarrollo de nuestra sociedad.

Respeto: asumimos la responsabilidad de tratarnos unos a otros con dignidad, apreciando la diversidad sin importar su jerarquía o situaciones.

Responsabilidad: nos ayuda a superar las dificultades en el trabajo y a cumplir con nuestros deberes.

Integridad: hacer lo correcto es parte de nuestra identidad, actuando de manera transparente.

Compromiso: con el presente y futuro de nuestros colaboradores, nuestra cadena de valor, nuestros clientes y el medio ambiente.

1.3
Mastellone Hnos. 2023 en **números**

12° Reporte de Sustentabilidad

94 años de trayectoria

587
tambos

3,372
millones de litros de leche procesados por día

132
camiones de recolección

730
camiones de distribución

92.500
puntos de venta

655.766.662
Miles de pesos argentinos facturados

5
unidades de Negocio

3.395
empleados directos

Principales países de exportación: **Brasil, China y Uruguay**



6
plantas clasificadoras

8
plantas elaboradoras

3
depósitos de maduración de quesos

12
centros de distribución

Principales productos exportados: Leche entera en polvo, leche descremada en polvo, queso duro, suero, leche estéril.

1.4
Desempeño **económico**

Estamos comprometidos con el desarrollo económico de nuestro país. Lideramos, a través de la innovación y el desarrollo industrial, el avance de la economía nacional y transformamos el mercado alimenticio:

DESEMPEÑO ECONÓMICO	2021	2022	2023
Ingresos Considera ventas, ingresos por inversiones, disposición de bienes, ganancias por compras subsidiarias, venta de marcas y/o ventas de inversiones.	119.017.494	217.163.331	**655.766.662**
Costos operativos Incluye total costo de ventas, total de gastos comerciales y total de gastos administrativos. Se restan: amortizaciones, impuestos/tasas diversas, sueldos y cargas sociales.	95.103.400	171.848.954	**529.836.826**
Salarios y beneficios sociales	16.213.538	30.570.975	**90.184.009**
Pagos a gobiernos En concepto de impuestos y tasas diversas, impuestos sobre ventas y pago de impuestos a las ganancias y a la ganancia mínima presunta.	5.639.467	12.000.414	**21.561.630**
Inversiones en la comunidad	22.626	62.733	**169.354**
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (Miles de Pesos AR)	2.038.463	2.647.328	**14.014.843**

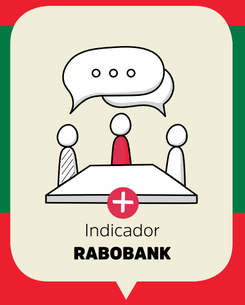
Capitalización: total desglosado en términos de deuda y capital

INFORMACIÓN BALANCE CONSOLIDADO*	2021	2022	2023
Deuda corto plazo	1.501.032	2.333.313	**25.459.534**
Deuda largo plazo	19.460.118	33.237.131	**113.748.951**
Deuda total	20.961.150	35.570.444	**139.208.485**
Patrimonio	21.783.333	42.532.962	**158.704.212**
Capitalización total	42.744.483	78.103.406	**297.912.697**

*La información está en moneda de cierre de cada ejercicio económico.

Índices económicos

	2021	2022	2023
Liquidez	1,58	1,75	**1,77**
Solvencia	0,44	0,50	**0,54**
Inmovilización del Capital	0,60	0,59	**0,58**
Rentabilidad	(0,07)	0,03	**-0,09**



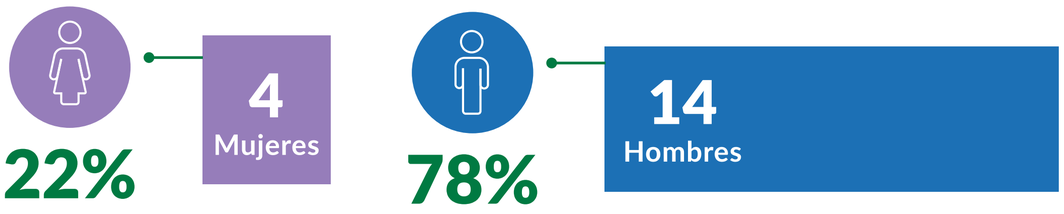
Recibimos financiamiento para exportaciones vinculadas a la gestión sostenible por parte de Rabobank U.A. de los Países Bajos, accediendo a un beneficio de reducción anual de la tasa de interés, sujeto al cumplimiento de determinados KPI anuales de sustentabilidad, entre los que se encuentran:

- ✓ **Generación de emisiones de gases de efecto invernadero producto de nuestras operaciones.**
- ✓ **Porcentaje de agua reciclada y reutilizada.**
- ✓ **Litros de leche transportada por kilómetro recorrido por nuestros vehículos de transporte de materia prima láctea.**

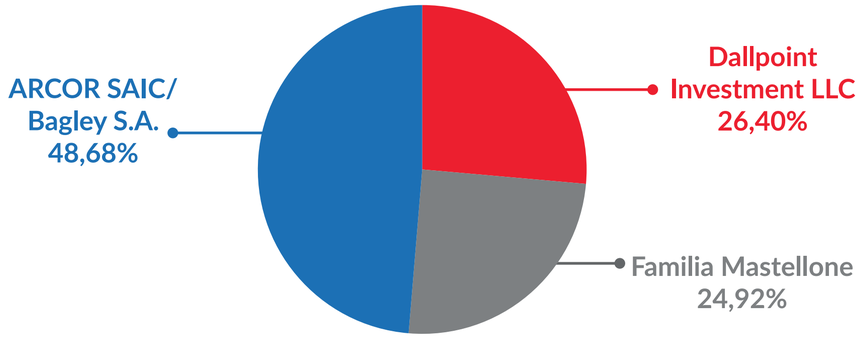
1.5
Nuestro **gobierno**

La **Asamblea de Accionistas** es el órgano supremo de gobierno que tiene como funciones controlar y aprobar la gestión del Directorio, así como aprobar la política de Sustentabilidad.

Composición de la alta dirección por Género



Conformación societaria



Conformación del órgano de administración

- Es designado por la asamblea de accionistas.
- Determina los lineamientos de los negocios de la compañía y supervisa su implementación.

CARGO	NOMBRE	GÉNERO	ANTIGÜEDAD EN EL DIRECTORIO
Presidente	Carlos Marcelo Agote	M	24
Vicepresidente	Antonino S. Mastellone	M	10
Director Titular	Flavio M. Mastellone	M	8
Director Titular	María Cecilia Ghezzi	F	8
Director Titular	José Fabián Mastellone	M	7
Director Titular	Rodolfo D. González	M	5
Director Titular	Ricardo Muñoz de Toro	M	5
Director Titular	Marcelo Ruben Diez	M	2
Director Titular	Philippe-Loïc Serge Jacob	M	5
Director Suplente	Gustavo Raúl Mastellone	M	9
Director Suplente	Jorge Mario Roldan	M	4
Director Suplente	Viviana B. Mastellone	F	7
Director Suplente	Claudio O. Fernandez Saavedra	M	5
Director Suplente	Mariana Fernández	F	6
Director Suplente	María Isabel Ferrarotti	F	3
Director Suplente	Silverio Magadan	M	2
Director Suplente	Gerardo Enrique Medico	M	3
Director Suplente	Juan Garibaldi	M	3

Estructura Organizativa

Responsable de la toma de decisiones estratégicas en materia de Sustentabilidad y R.S.E.

Responsable de la aprobación final de los contenidos del Reporte de sustentabilidad.
Reporte de Sustentabilidad.

Comité de ética

Directorio

Comité de Sustentabilidad

Presidente
Carlos M. Agote

Vicepresidente
Antonino S. Mastellone

Directores titulares
Flavio Mastellone
María Cecilia Ghezzi
Marcelo Ruben Diez
José Mastellone
Rodolfo González
Ricardo Muñoz de Toro
Philippe-Loïc Serge Jacob

Dirección de compra de materia prima láctea
Gustavo de la Vega

Dirección de operaciones industriales
Juan Oyarzabal

Dirección comercial
María Isabel Ferrarotti

Dirección de marketing y comunicaciones
Claudio Ezcurra

Dirección de recursos humanos
Jorge Roldán

Gerencia de auditoría interna y seguros
Marcelo Crespo

Dirección de administración y finanzas
Claudio Fernández Saavedra

Leitesol
Sebastián L. Maraggi

Gerencia de sustentabilidad — Luis Demicheli

Gobernanza de sustentabilidad

	FUNCIÓN	NOMBRE	CARGO
Integrantes y Coordinación General	**Integrantes**	Gustavo de la Vega	Dirección de Compra Materia Prima Láctea
		Juan Oyarzabal	Dirección de Operaciones Industriales
		Claudio O. Fernandez Saavedra	Dirección de Administración y Finanzas
		María Isabel Ferrarotti	Dirección Comercial
		Jorge M. Roldán	Dirección de Recursos Humanos
		Claudio Ezcurra	Dirección de Marketing y Comunicaciones
		Marcelo Crespo	Auditoría Interna
		Sebastián Luis Maraggi	Presidente de Leitesol Industria e Comercio S.A.
	Gerencia	Luis Demicheli	Gerencia de Sustentabilidad



1.6
Nuestra **transparencia** y **compromiso**

La existencia de una cultura de cumplimiento es fundamental para prevenir la corrupción y otros delitos en la estructura organizacional. Gestionar riesgos y oportunidades, crear valor a largo plazo y comunicar con impacto son pilares fundamentales del Gobierno Corporativo para mantener el compromiso de fortalecer e integrar la gestión de compliance a la sostenibilidad de la organización. Por tanto, es necesario promover una cultura corporativa ética basada en valores que persigan no solo el cumplimiento de la norma por parte de la organización o la exención de responsabilidad penal de la persona jurídica, sino la generación de un impacto positivo en la sociedad y el desarrollo del máximo potencial de las personas, teniendo en cuenta los principios éticos y las expectativas de los diferentes grupos de interés.



Programa de integridad



A continuación, se describen las acciones llevadas a cabo durante el año 2023 relacionadas con el Programa de Integridad:

Como parte de la **gestión de denuncias**, además de la recepción de casos a través de los canales oficiales gestionados por un tercero independiente, también se realizó la gestión de casos canalizados por otros canales de comunicación internos y externos de la empresa, cumpliendo con los lineamientos establecidos en la Política de Denuncias para su gestión y administración.

Incluimos pieza de comunicación interna sobre el funcionamiento del canal de denuncias.

✓ Difusión y visibilidad de los canales de denuncia en los portales web institucionales, que permiten una mayor accesibilidad a terceros.



✓ Análisis y tratamiento de las denuncias recibidas de acuerdo con los principios y procesos de trabajo establecidos en la Política de **Investigación de Denuncias**, para garantizar que las investigaciones se realicen en forma profesional, justa, confidencial e independiente. Es importante destacar que el proceso de investigación es interno, realizado por colaboradores capacitados. Las investigaciones son supervisadas por el Responsable de Integridad y tratadas por el Comité de Ética de la Compañía.





Incluimos pieza de comunicación interna, utilizada en su momento para comentar sobre el circuito de tratamiento de denuncias:

- ✓ Reuniones del **Comité de Ética** para el tratamiento de las denuncias recibidas, análisis de los informes de los equipos de investigación y la determinación de recomendaciones, sanciones y planes de acción.

Presentación del Comité de ética:



- ✓ Revisión de **políticas y procedimientos de integridad** aprobados por el Comité de Ética, adecuándolos a los contextos y necesidades de la empresa.

- ✓ Definición de los contenidos de **capacitación** en materia de integridad para los diferentes grupos de interés de la Compañía, considerando los roles y responsabilidades de los colaboradores y su impacto en la organización.

Desarrollo de campañas de **comunicación internas** relacionadas con el Programa de Compliance, abordando temas como la política de regalos, canales de denuncia, procesos de investigación, apertura de canales hacia terceros, sensibilización del Día Internacional de la Lucha contra la Corrupción y conflicto de interés. Estas campañas se llevaron a cabo en coordinación con el área de Comunicación Interna a través de los diferentes canales internos.

Incluimos algunas otras piezas de CI que difundimos en el 2023:



✓ Mayor alcance en la implementación de la **Política de Conflictos de Intereses** con el objetivo de identificar los conflictos de interés del personal para garantizar la independencia en los procesos de toma de decisiones y proteger los intereses de la empresa. Para ello, se solicitó a los colaboradores de niveles de impacto de mandos medios completar un cuestionario en forma de declaración jurada, así como actualizarlo a niveles de impacto superiores que ya habían realizado su implementación en 2022.

Todos los colaboradores cumplieron con dicha premisa, con el fin de que la empresa realice, en caso de ser necesario y según el análisis de riesgos en materia de integridad, las acciones correspondientes. Es importante destacar que todo este proceso garantiza la seguridad y confidencialidad de la información a través de plataformas digitales.



Junto con el Comité de Ética se analizaron los resultados, se establecieron riesgos de los conflictos declarados y se definieron planes de acción para mitigarlos.

Se seguirá extendiendo el alcance de esta política a otras áreas sensibles de la organización.

✓ Se incorporó como requisito obligatorio y se digitalizó la adhesión y conformidad del **Código de Conducta** en el proceso de on boarding de los colaboradores.

✓ Digitalización del proceso de recepción de regalos, cumpliendo los lineamientos de la Política de **Regalos y Atenciones**, con el fin transparentar el proceso y contar con la información de manera on line para la toma de decisiones.



Formación en Compliance

Como parte de nuestro compromiso con la ética y la transparencia, nuestro personal clave recibió capacitaciones en:

- ✓ **Certificación Internacional en Ética y Compliance – Asociación Argentina de Ética y Compliance**
- ✓ **Manejo de Denuncias - Webinar Resguarda**
- ✓ **Plataformas para gestionar casos y denuncias - Webinar Resguarda**
- ✓ **Ciberseguridad y protección de datos - Webinar Resguarda**
- ✓ **Leyes de protección de datos personales - Webinar Resguarda**
- ✓ **Prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo – Capacitación E-Learning – Colaboradores que operan en los sujetos obligados (cantidad total 22).**



Auditoría interna

El equipo de auditoría interna siguió participando activamente en el modelo detallado del Proyecto Alpha, colaborando en los relevamientos pormenorizados de los procesos principales. Al igual que el año anterior, la participación nos sirvió para mantener actualizada y detallada nuestra matriz de riesgo.

Durante todo el año, trabajamos en colaboración con otros equipos en los macroprocesos de compra de materia prima láctea y gastos relacionados con Logística La Serenísima. Participamos en pruebas de auditoría, entrevistamos a los principales referentes y solicitamos información de gestión para la identificación de riesgos asociados.

Se realizó una auditoría a distancia sobre los principales procesos de Leitesol (ventas, comisiones comerciales, fletes, bienes de cambio, bienes de uso).

Durante los meses de octubre y noviembre se participó activamente en el traspaso de stocks y saldos contables a la nueva herramienta de gestión JDEdwards.

Continuamos perfeccionando los controles mensuales sobre el proceso de liquidación y pago de materia prima láctea a los productores.

Realizamos auditorías tradicionales y continuas sobre los principales procesos identificados en la Matriz de riesgo.

- ✓ Los riesgos identificados están asociados a los procesos de la compañía, mapeados en la matriz de riesgo de auditoría interna. Su priorización se construye considerando el impacto que podría tener en la compañía si dicho riesgo se materializa, y cuál es la probabilidad de ocurrencia.
- ✓ El cumplimiento de legislaciones, regulaciones y disposiciones de entes gubernamentales y/u organismos de contralor.
- ✓ Las políticas y normas internas de la compañía.
- ✓ Los requerimientos y temas de interés determinados por los accionistas, por la Dirección de la compañía y por la Gerencia de auditoría interna.

El **proceso de identificación y gestión** es el siguiente:

1. Relevamos constantemente los macroprocesos, procesos y circuitos. En los dos últimos años, la participación en el Proyecto Alpha nos sirvió para profundizar en el análisis.

2. Consideramos las siguientes variables:
   - Normativa asociada (interna y externa) relacionada a los procesos.
   - Contexto económico general del país, y particular de la industria.
   - Antecedentes de eventos relacionados con los riesgos identificados.
   - Interés de los partícipes de la compañía.

3. Identificamos y ponderamos los riesgos asociados, registrándolos en la Matriz de Riesgo de Auditoría.

4. Diseñamos pruebas de Auditoría (tradicionales, continuas y/o seguimiento de indicadores) para mitigar los riesgos identificados.

5. Proponemos y acordamos con los auditados planes de acción para reducir la exposición al riesgo.

Es uno de los procesos claves de la compañía sobre el cual Auditoría Interna realiza las siguientes actividades:

1. Auditoría tradicional sobre las liquidaciones a productores.
2. Controles sobre la ejecución de los análisis exigidos por los organismos de contralor y autoridades sanitarias.
3. Verificación del cumplimiento de los parámetros de calidad de MPL determinados por la compañía.
4. Auditoría continua sobre bonificaciones y acuerdos de precios con los productores.
5. Auditoría tradicional sobre el proceso del traslado de la MPL identificando los puntos de mayor merma.

Cumplimiento de los objetivos planteados por auditoría interna en porcentaje.



Lucha contra la corrupción

Anualmente realizamos auditorías sobre prevención de lavado de activos. Además, todo el equipo de Auditoría Interna se capacita todos los años sobre los aspectos principales.

En cada una de las auditorías tradicionales o continuas, se evalúan aspectos relacionados a riesgos de corrupción, tanto internos como provenientes de actores relacionados con la compañía (proveedores, clientes, compañías relacionadas comercialmente).

En colaboración con la Gerencia de Compras, evaluamos mensualmente a un grupo de proveedores o potenciales proveedores para reducir el riesgo de corrupción.

Miembros del equipo de Auditoría Interna, también forman parte del equipo de investigadores de denuncias enmarcadas en el Programa de Integridad.

Formación

- ✓ Se desarrollan actividades de capacitación interna brindada por los propios auditores, sobre temas específicos de sus experiencias.
- ✓ Se llevan adelante talleres y cursos brindados en la plataforma de Recursos Humanos.
- ✓ Se realizaron capacitaciones sobre la transaccionalidad de la herramienta JDEdwards.

RESULTADOS DE LA GESTIÓN	2021	2022	2023
Informes que tuvieron como destinatarios al Presidente de la compañía, CEO, Directores y Gerentes involucrados en cada tema.	37	36	**26**
Informe especial sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo destinados a Oficiales de Cumplimiento y Monitoreo.	1	1	**1**
Memos que abarcaron temas específicos dirigidos a los responsables de las áreas involucradas.	9	11	**10**
Reportes surgidos de Auditorías continuas en procesos claves los cuales van dirigidos a los responsables de las áreas.	9	24	**24**
Procesos sobre los cuales se monitorean indicadores claves de gestión.	N/A	4	**4**

1.7

Proceso de producción: el **circuito de la leche**



Tambo

El camino hacia la calidad comienza en el tambo, donde se ordeñan las vacas. Como la leche recién ordeñada tiene una temperatura aproximada de 37 ° C, es necesario enfriarla por debajo de los 4 °C.



Planta clasificadora

Las leches se clasifican según su calidad. Solo aquella que contenga menos de 50,000 bacterias se considera leche La Serenísima.



Planta Elaboradora

La leche se transporta inmediatamente a la planta elaboradora, manteniéndola siempre fría para conservar su calidad.



Pasteurización

Una vez descargada la leche cruda, se procede a pasteurizarla. Se calienta a 72 ° C por 29 segundos y luego se enfría rápidamente para eliminar la mayor cantidad de bacterias posibles. Así conserva sus cualidades por más tiempo. Con la leche ya pasteurizada se elaboran: leche ultrapasteurizada y larga vida, leche en polvo, dulce de leche, crema, manteca, quesos, quesos untables, yogures y postres.



Comercios

Los productos terminados se transportan en camiones refrigerados a miles de comercios en todo el país para llegar a cada familia todos los días.

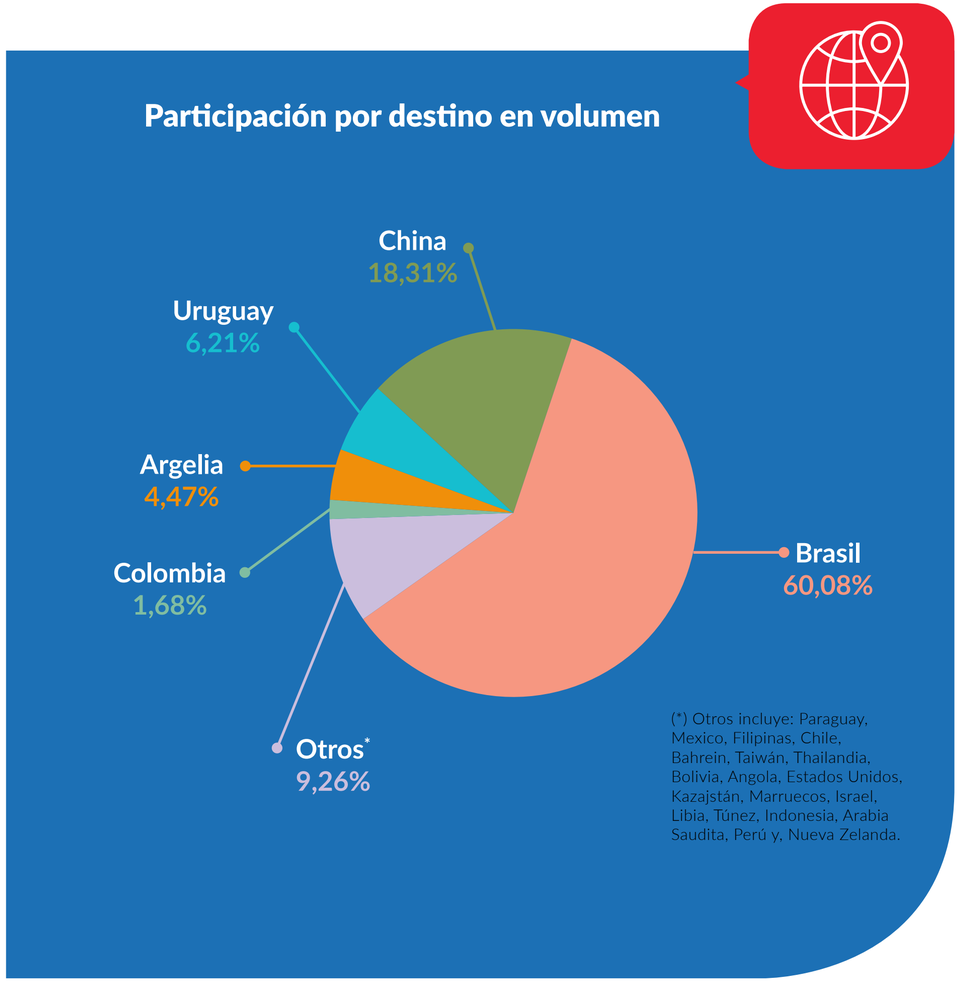


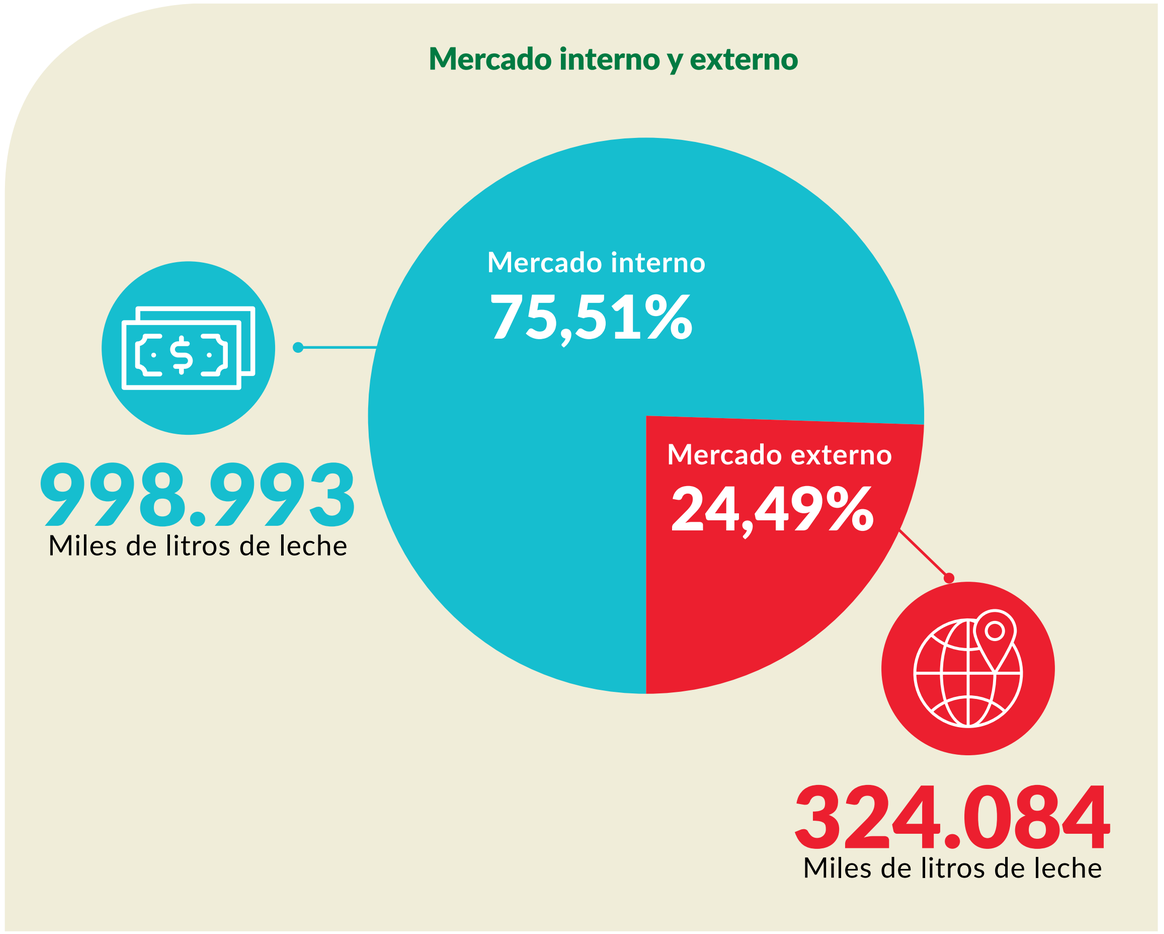
Hogar

La Serenísima llega todos los días a miles de hogares con productos de máxima calidad.

1.8
Mercado interno, externo y regionales

Presencia en el mundo y en el mercado





Mercados regionales

Mastellone tuvo presencia en 24 países durante 2023, enfocándose en los Mercados Regionales y en nuestra filial de Brasil, Leitesol. Este enfoque, más allá de lograr exportaciones de mayor valor agregado, permite un desarrollo de marca más amplio y efectivo.

Aparte de esto, se siguieron analizando nuevos mercados con el fin de lograr una mayor penetración y presencia global.

Los países importadores en mercados regionales funcionan como “distribuidores”, ya que compran y distribuyen productos de venta minorista.

Debido a la caída en la demanda internacional de productos lácteos, los precios internacionales se vieron afectados a la baja. Para mitigar este efecto negativo, nos enfocamos en profundizar el desarrollo de los Mercados Regionales con productos mayor valor agregado.

Podemos mencionar que las exportaciones a los “Mercados Regionales” crecieron un 19 % respecto al año 2022, potenciadas principalmente por un aumento de las ventas de casi 900 toneladas (+33,5 %) de leche larga vida.

Todas las políticas del sector y de la compañía mencionadas anteriormente se realizan con el fin de que el negocio sea más sustentable.

Dentro de los Mercados Regionales, se logró un crecimiento del 31,4 % en las exportaciones de bebidas vegetales con Paraguay y Bolivia como principales destinos.



Cantidades y tipo de productos exportados

PAÍS	2021	2022	2023	INICIO DE OPERACIONES	A TRAVÉS DE
Paraguay	58	65	**50**	2005	Retail S.A.
Uruguay	12	16	**20**	2015	Fort Masis S.A.
Bolivia	26	21	**18**	2018	Arcor Alimentos Bolivia S.A.
Perú	4	5	**4**	2020	Arcor de Perú S.A.
Chile	5	5	**11**	2021	Industria de Alimentos Dos en Uno S.A. (Es ARCOR en Chile)

1.9
Portfolio

Desde hace años, promovemos la calidad de nuestros productos como un diferencial estratégico y característico a lo largo del tiempo. Ofrecemos a nuestros consumidores una amplia variedad de alimentos nutritivos con altos estándares que responden a sus necesidades y demandas.



Nuestras líneas de productos

Leches y Bebidas

- Leches frescas
- Leches larga vida
- Leches funcionales
- Leches en polvo
- Bebidas lácteas



Quesos

- Quesos blandos
- Quesos semiduros
- Quesos duros
- Quesos untables
- Quesos rallados
- Quesos fundidos
- Quesos especiales
- Ricotta



Desayuno y Cocina

- Cremas
- Mantecas
- Dulce de leche



100% Vegetal

- Bebidas vegetales
- Untables vegetales



Lanzamientos 2023







Febrero





Marzo





Abril





Mayo





Junio



Julio







Agosto





Septiembre



Noviembre



Diciembre



Finlandia Light – Libre de sellos

Con el objetivo de ofrecer un producto liviano, rico y libre sellos, creamos una nueva versión de nuestro Finlandia Light: sin sal añadida, con un 65 % menos de grasas y un 50 % menos de calorías en comparación con Finlandia Clásico. Es un producto suave, cremoso y con el inconfundible sabor de Finlandia, disponible en presentaciones de 290 y 180 gramos.

Rallado Parmesano

Ampliamos nuestro portfolio de Quesos Rallados con el nuevo Rallado Parmesano. Un queso elaborado 100% con hormas seleccionadas del mejor queso Parmesano, maduradas durante 12 meses para ofrecer un producto inigualable, de sabor fresco, intenso y complejo.





Finlandia Gruyere

Para la línea Finlandia saborizados trajimos de vuelta a uno de nuestros grandes clásicos: el sabor Gruyere. En un nuevo envase apto para microondas, que brinda la posibilidad de disfrutar el producto directamente del pote, este untable combina lo mejor del queso fundido con todo el sabor de Finlandia.



Línea Vegetal

Con estos lanzamientos, ampliamos el portfolio de La Serenísima 100% vegetal, para incluir las nuevas variedades de bebidas Coco y Chocolate y los untables plant based, sabor clásico y cheddar, manteniendo la calidad característica de La Serenísima.

Queso Cremoso Casanto

Llegó para ofrecer a nuestros consumidores una opción de calidad accesible bajo la reconocida marca Casanto en el mercado lácteo. Este queso de pasta blanda y cremosa, sin lactosa, es ideal para acompañar las comidas de todos los días. Se presenta en horma de aproximadamente 3 kg, se vende al peso y se fracciona en el punto de venta.





Queso Parmesano

Este renombrado queso se incorpora al portfolio de quesos La Serenísima Selección para seguir ofreciendo las mejores experiencias de sabor a nuestros consumidores. Es un queso duro, de sabor intenso y bien definido gracias a su maduración de 12 meses. Se puede disfrutar solo, en una picada, como también en recetas gourmet. La presentación es en cuña de aprox. 240g.



Queso Danbo Armonía

Regresa con el objetivo de ofrecer a nuestros consumidores una alternativa más accesible, respaldada por la calidad y trayectoria de la marca Armonía. Ideal como queso para sándwiches, viene en una presentación en barra de aprox. 3,5kg que se vende al peso y es fraccionada en el punto de venta.

Dulce de leche reducido en lactosa

Lanzamos el Dulce de leche reducido en lactosa para satisfacer las necesidades de nuestros consumidores ante la creciente tendencia hacia productos deslactosados. Mantiene todas las características del Dulce de leche con su sabor característico, pero es de fácil digestión al reducirse la lactosa. Ideal para untar, cucharear y preparar postres dulces.





Dulce de leche Clásico 1kg

Lanzamos nuestro Dulce de leche Clásico en un nuevo formato familiar de 1 kg para ofrecer nuevas opciones dentro del portfolio. Gracias a su consistencia cremosa y suave sabor, es ideal para untar, cucharear y usar en postres y recetas dulces.



Crema Zero Lactosa

Lanzamos la nueva Crema Zero Lactosa en un envase de 200 ml, única en el mercado, para expandir la plataforma de productos Zero Lactosa y satisfacer las necesidades de los consumidores que prefieren productos deslactosados. Con un contenido graso del 36 %, es ideal para batir y cocinar, manteniendo todo el sabor y cremosidad típicos de nuestras cremas.

Productos sin sellos

Reformulamos nuestra línea de bebibles para brindar productos sin sellos, respondiendo a las necesidades de los consumidores conscientes de la alimentación que revisan las etiquetas en busca de opciones más saludables. Las nuevas opciones son ricas, nutritivas y contienen un 32 % menos de azúcar que el bebible clásico.





Leche Barista

Desarrollamos la Leche Barista como respuesta a la creciente tendencia de consumo de café. Con un mayor contenido de proteína natural láctea, ofrece una mayor cremosidad y firmeza a la espuma, ideal para preparar café y disfrutar de una experiencia más rica y duradera.

1.10
Nuestras **marcas**





































1.11
Sistemas de **gestión**



Dando continuidad al trabajo de implementación del Sistema de Gestión Ambiental realizado durante el 2022 y durante el primer semestre de 2023, se avanzó en la etapa de certificación de dicho sistema de gestión basado en la norma ISO 14001:2015 en las plantas Clasificadoras de Mercedes, Junín y en la Planta San Luis, reforzando de esta forma el compromiso de la organización con su política de Sustentabilidad.

Otra de las funciones del área es el mantenimiento de los sistemas de gestión certificados e implementados en la organización. Durante 2023 se actualizó la Política del sistema de gestión MH-PO-SGI-001 y se trabajó en el mantenimiento del Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria, certificado bajo el esquema FSSC22000 en planta de dulce de leche, planta de leche en polvo N°5, leche estéril, recibo de leche, leche ultrapasteurizada y el Complejo Industrial Victorio Mastellone (en sus plantas de leche y suero en polvo como en su planta quesera). Así mismo, se mantuvo la acreditación del Sistema de Gestión de Competencia de los Laboratorios bajo la norma IRAM-ISO/IEC 17025:2017, con alcance a la Red de Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche cruda ubicados en General Rodríguez, Mercedes y Trenque Lauquen y el Laboratorio Central de General Rodríguez.

Finalmente, cabe destacar que durante 2023, reforzamos nuestro compromiso ampliando el alcance de nuestro Sistema de Gestión HALAL, el cual nos permite cumplir con estándares internacionales requeridos por la comunidad musulmana. El concepto Halal significa “lícito”, traducido también como permitido. Es una norma ética y moral de acciones lícitas que abarca el entorno social, la conducta, la justicia hacia el prójimo, sea musulmán o no, en la forma modesta de vestir de hombres y mujeres, en las finanzas y la alimentación. Halal es un sistema basado en principios y valores que beneficia a toda la humanidad, no sólo a los musulmanes. Los alimentos denominados “Halal” son aquellos cuyo consumo beneficia la salud humana y está permitido por Dios. En el Sagrado Corán, el libro sagrado de los musulmanes, Dios ordena a los musulmanes y a toda la humanidad comer sólo alimentos “Halal”.

Así, a los alcances certificados previamente (manteca, leche en polvo y sueros de la planta N°4 y 5 General Rodríguez y leche en polvo y suero de Planta Trenque Lauquen), se sumaron los quesos elaborados en Planta Canals, obteniendo la certificación de todas estas plantas y la homologación de planta Leubucó como proveedora de suero.

Durante 2023 se trabajó en la adecuación del Sistema de Gestión de Inocuidad a los requisitos normativos establecidos en la versión 6.0 de dicho esquema, lo cual planteó la necesidad de modificar procesos de gestión, incorporar controles y definir nuevas metodologías de trabajo. Esta versión del esquema será evaluada a nivel internacional a partir de abril de 2024, por lo cual es de suma importancia el trabajo de adecuación realizado durante este año.

1.12
Cumplimiento de **estándares internacionales**

UNIDAD DE NEGOCIO	PLANTA-COMPLEJO INDUSTRIAL-DEPÓSITO	SECTOR	ISO 9.001[1]	HACCP	FSSC 22.000	ISO 17.025	ISO 50.001(4)	BIENESTAR ANIMAL (BASADO EN LA IRAM-ISO/TS 34700)	ISO 14001	HALAL
MHSA	Complejo Industrial Pascual Mastellone	Leche en polvo (lp) 5		X	X		X[4]	X[3]		X
		Leche en polvo (lp) 4		X			X[4]			X
		Leche estéril		X	X		X[4]			
		Recibo de leche		X	X		X[4]			
		Dulce de leche		X	X		X[4]			
		Ricotta		X			X[4]			
		Manteca		X			X[4]			X
		Crema		X			X[4]			
		Leche ultrapast.		X	X		X[4]			
	Planta Armonía	Quesos y leche		X			X[4]			
	Complejo Industrial Victorio Mastellone	Clasificadora				X	X[4]			
		Leche en polvo		X	X					X
		Quesera		X	X					X[2]
	Clasificadora Mercedes					X	X[4]		X	
	Clasificadora Junin						X[4]		X	
	Clasificadora Trenque Lauquen (TL)									
	Clasificadora Armonia					X	X[4]			
	Planta Canals			X			X[4]			X
	Planta Leubucó			X			X[4]			X[2]
Mastellone San Luis		Quesos y Leche		X			X[4]		X	
Depósito Albariño				X			X[4]			

1. Se encuentra parcialmente implementada en toda la organización.
2. Se encuentran certificadas como proveedoras de suero de queso.
3. Es una certificación lograda durante el año 2022, de un sistema de gestión que implica toda la leche que ingresa a MH y se destina a productos LS.
4. Se encuentra parcialmente implementada.



1.13
Mejora **continua**

Durante el año 2023 se trabajó en el mantenimiento de la metodología 5 S en los sectores que la habían implementado y se trabajó en la incorporación de dos nuevos subsectores dentro de esta metodología: **Muelle depósito inteligente** y **trozado y feteado de Planta Armonía**.

1 (Seiri)
Clasificar

2 (Seiton)
Ordenar

3 (Seiso)
Limpiar

4 (Seiketsu)
Estandarizar

5 (Shitsuke)
Disciplina



2

Compromiso **sustentable**

2.1	Integración de la Sustentabilidad en el negocio	37
2.2	Política y estrategia de Sustentabilidad	42
2.3	Lo que destacamos del 2023	44
2.4	Alianzas / Destacar DSF	45
2.5	Compromiso con los ODS	47
2.6	Mecanismos y Grupos de interés	48
2.7	Reconocimientos recibidos en 2023	49

2.1
Integración de la **Sustentabilidad en el negocio**

Somos conscientes de la gran responsabilidad que implica ser una empresa elaboradora de alimentos. Por este motivo, históricamente nos hemos comprometido con el desarrollo sustentable, promoviendo estas prácticas en nuestras operaciones y cadena de valor. Durante más de 20 años, hemos implementado diversas acciones para fomentar la gestión sostenible dentro de nuestra compañía:



Etapa 1

2004-2012

Proceso de internalización de la RSE (Responsabilidad Social Empresaria), orientado principalmente a las variables sociales del negocio.

2004

Incorporación formal del concepto RSE en la Estrategia del Negocio: inicio de detección de prácticas de RSE en curso y firma de Pacto Global de Naciones Unidas.

2005

Definición de Valores, Misión y Visión de la compañía e implementación del Código de Ética.

2006-2010

Gestión articulada de la RSE desde el departamento de Ambiente, participación institucional de la compañía en entidades referentes y realización de talleres de Valores dirigido a colaboradores.

2012

Lanzamiento de nuestra política RSE junto con el 1° Reporte de Sustentabilidad.

Etapa 2

2013-2017

De RSE a la Sustentabilidad. Objetivo: Ampliar el concepto de RSE involucrando los aspectos económicos y ambientales en la toma de decisión estratégica del negocio.

2013-2016

Realización del Taller de Valores II, incorporando temáticas de Derechos Humanos. Centralización de la gestión Sostenible con la creación de la Gerencia de RSE, responsable de aprobar y promover iniciativas bajo la dirección de RRHH y con el consentimiento de la Alta Dirección.

2018-2023

Cumplimiento de los compromisos asumidos en la Política de Sustentabilidad. Comenzamos a implementar la Estrategia de Sustentabilidad definida por la Compañía y a desarrollar los "POS" (Planes Operativos de Sustentabilidad) anuales.

2017

Definición de un nuevo enfoque de negocios liderado por la Gerencia de Sustentabilidad. Realización del primer Diagnóstico ETHOS, adhesión al Dairy Sustainability Framework (DSF), conformación del Comité de Sustentabilidad (CS) responsable del análisis de tendencias, riesgos y oportunidades sostenibles.

En 2017 nos propusimos construir una visión común en materia de Sustentabilidad y definir focos de gestión con Planes Operativos e iniciativas asociadas que permitan minimizar riesgos y maximizar oportunidades del nuevo modelo de negocios.

Etapa 3

2017-2023

Implementación de la Estrategia de Sustentabilidad. Objetivo: Incluir la perspectiva de sustentabilidad en la toma de decisión estratégica (Gobierno) y en la gestión de las áreas estratégicas del negocio

12 Años de compromiso de comunicar nuestra Gestión Sustentable



2012



2013



2014



2015



2016



2017



2018



2019



2020



2021



2022



2023

12° reporte de sustentabilidad

COMPROMISO	FOCOS DE GESTIÓN	INICIATIVAS ESTRATÉGICAS
Abastecimiento sustentable de la materia prima	• **Aprovisionamiento sustentable de la materia prima láctea:** garantizar la disponibilidad y calidad para su producción y procesamiento. • **Cadena de valor responsable:** garantizar y promover la responsabilidad ambiental y social en la cadena de suministros. • **Packaging sustentable:** eco diseño e incentivar la circularidad.	• Estrategia de abastecimiento sustentable. • Tambo sustentable. • Packaging y sustentabilidad.
Uso responsable del agua	• **Uso eficiente del agua:** reducir el consumo, reciclar y reutilizar el agua. • **Gestión responsable de efluentes líquidos.** • **Preservación del recurso:** medir la huella hídrica y gestionar el impacto por el uso compartido del recurso con otros grupos de interés.	• Agua y efluentes.
Uso eficiente de la energía	• **Reducción del consumo de energía.** • **Mitigación y adaptación al cambio climático:** medir las emisiones de CO_2 en cadena de valor para desarrollar estrategias de mitigación y adaptación. • **Uso eficiente de materiales y gestión de residuos.**	• Estrategia de cambio climático.
Desarrollo humano	• **Ética e integridad:** garantizar y promover conductas empresariales transparentes y responsables. • **Salud, seguridad y bienestar laboral:** cuidar la salud y seguridad de las personas y promover su bienestar. • **Respeto por los derechos humanos:** en el lugar de trabajo y en nuestra esfera de influencia. • **Inclusión y diversidad:** garantizar la igualdad de oportunidades y promover un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo. • **Impacto y desarrollo en la comunidad.**	• Programa de integridad, salud y seguridad / Bientestar de las personas.
Vida Saludable	• **Calidad e inocuidad alimentaria:** garantizar la seguridad, inocuidad y trazabilidad de todos los alimentos que ofrecemos. • **Alimentación saludable y accesible.** • **Promoción de Hábitos de Vida Saludable y comunicación** responsable e inclusiva, accesible al consumidor.	• Nutrición y hábitos de vida saludables.

2.2
Política y estrategia de Sustentabilidad

La Sustentabilidad es parte de nuestra planificación estratégica y de nuestro accionar diario en operaciones y cadena de valor. En 2017 lanzamos nuestra Política de Sustentabilidad, en la que plasmamos cinco compromisos de gestión para la continuidad eficiente y exitosa del negocio.



Abastecimiento sustentable de la materia prima

Uso responsable del agua

Uso eficiente de la energía

Desarrollo humano

Vida Saludable

Estrategia de Sustentabilidad

La implementación de la Política y el Plan de Negocios está impulsada por nuestra Estrategia de Sustentabilidad, fundamental para establecer líneas de base, valorar lo realizado por la compañía y asegurar la continuidad del proceso de internalización de la sustentabilidad a largo plazo.

Nuestra Estrategia de Sustentabilidad busca fortalecer el valor agregado del triple impacto en nuestro negocio, acompañando la cadena de valor y su implementación para consolidar la gestión integral de la Compañía.

La estrategia se estructura en tres pilares:

Sustentabilidad en la estrategia del negocio

Integración en la planificación del negocio y su cadena de valor.

Sustentabilidad en el desempeño de las personas

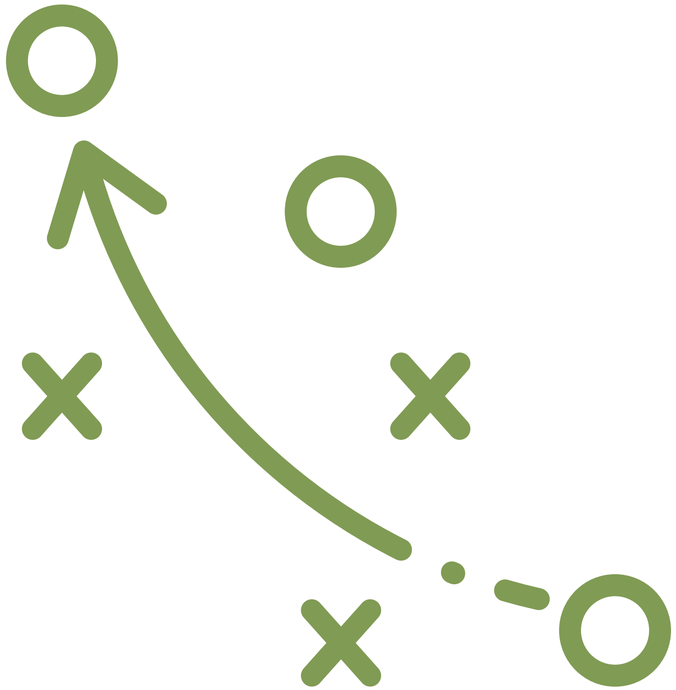
Implementación de mecanismos para la comprensión, internalización y evaluación del concepto.

Sustentabilidad en el proceso de gobierno y gestión

Gestión integral y de Gobierno de la sustentabilidad.

Sustentabilidad en la estrategia del negocio

Anualmente, las Direcciones y áreas estratégicas presentan sus Planes Operativos de Sustentabilidad (POS), compuestos por proyectos e iniciativas que impactan en los cinco compromisos de la Política de Sustentabilidad. Desde su lanzamiento en 2019, se han gestionado más de 740 iniciativas.



Sustentabilidad en el desempeño de las personas

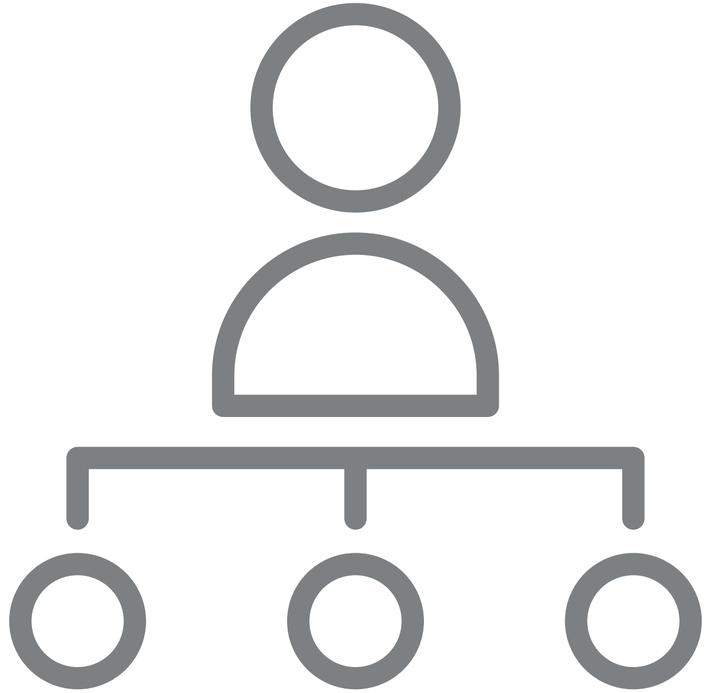
Continuamos fortaleciendo la Sustentabilidad en las evaluaciones de desempeño de gerentes y jefaturas. En el marco del Sistema de Gestión del Desempeño (SGD), los líderes gestionan sus objetivos y al menos uno está alineado con los desafíos del negocio y los compromisos de la Política de Sustentabilidad.

Sustentabilidad en el proceso de Gobierno y Gestión

Trabajamos para que la sustentabilidad sea parte fundamental de la gestión y planificación estratégica de la compañía a través de una estructura de gobierno y gestión especifica. El Comité de Sustentabilidad está liderado por el presidente, coordinado por la Gerencia de Sustentabilidad e integrado por los directivos y accionistas.

El Comité es responsable del planeamiento estratégico de sustentabilidad del negocio, del monitoreo de resultados y la aprobación final de la Política. Cada Dirección lidera las Iniciativas estratégicas para generar y diseñar mecanismos en la implementación y gestionar anualmente sus Planes Operativos de Sustentabilidad (POS) enmarcados en los 5 compromisos de la Política.

La Gerencia de Sustentabilidad diseña e implementa el plan estratégico a nivel corporativo para contribuir



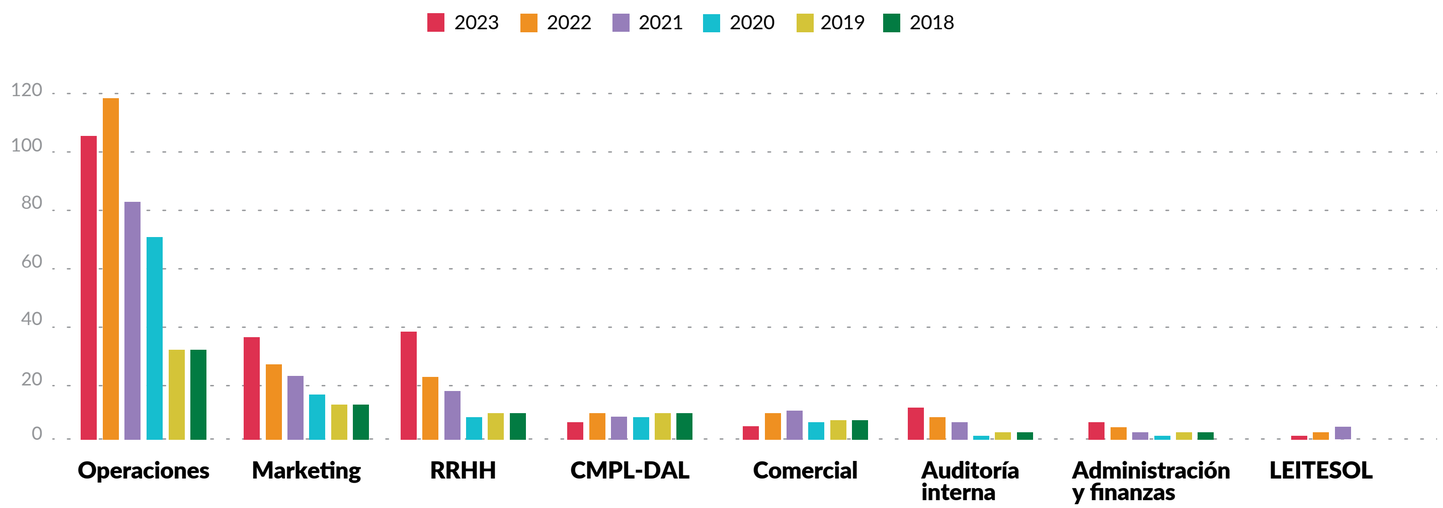
con los resultados, el crecimiento y desarrollo del negocio sostenible. Dirige el proceso de sustentabilidad, promoviendo y coordinando la implementación de los proyectos e iniciativas vinculantes, brindando acompañamiento y monitoreando el grado de avance.

Por otro lado los actuales sistemas de gestión son pilares estratégicos y se encuentran apalancando la sustentabilidad, con el fin de internalizar el proceso de metas u objetivos en la gestión diaria de todas las operaciones y rinden cuentas ante organismos nacionales e internacionales referentes del tema.

2.3
Lo que destacamos del **2023**

A lo largo del tiempo, se han desarrollado diversas iniciativas enmarcadas dentro de los planes operativos de sustentabilidad de cada una de las direcciones, los cuales contribuyen y apalancan la sustentabilidad del negocio. En este sentido, la integración entre las diversas áreas permite lograr impactos significativos y la gestión interna de los ODS. Así, se fomenta desde la dirección una cultura que genera conciencia de triple impacto en todos los niveles de la organización. En este periodo el POS de logística pasa a integrar el de la dirección comercial.

Evolución de cantidad de iniciativas por dirección



8
Planes Operativos de Sustentabilidad (POS) presentados por la Dirección

207
Iniciativas y proyectos pertenecientes a todas las direcciones de la compañía

Sustentabilidad como Objetivo de Negocio

Sustentabilidad como componente de las Evaluaciones de Desempeño de Líderes.

2.4
Alianzas / Destacar **DSF**

Somos la primera empresa láctea argentina miembro del Marco de Sustentabilidad Láctea (Dairy Sustainability Framework), una de las iniciativas globales más relevantes para nuestra industria, donde reportamos internacionalmente nuestros resultados de la gestión.

Total acumulado POS 740

406 Operaciones	111 Marketing	93 RRHH	42 CMPL-DAL
28 Comercial	27 Auditoría interna	15 Administración y finanzas	9 LEITESOL

Cantidad de iniciativas por dirección 2023

105 Operaciones	36 Marketing	37 RRHH	7 CMPL-DAL
5 Comercial	10 Auditoría interna	6 Administración y finanzas	1 LEITESOL

Política de Sustentabilidad Mastellone Hnos.

- Aseguramiento sustentable de la materia prima
- Uso responsable del agua
- Uso eficiente de la energía
- Desarrollo humano
- Vida saludable

Criterios Globales D.S.F.

- Economías Rurales • Cuidado Animal • Desarrollo del Mercado • Nutrientes del Suelo • Suelo • Biodiversidad
- Disponibilidad y calidad del agua
- Emisiones de gases de efecto invernadero • Residuos
- Condiciones de Trabajo
- Seguridad y calidad de los productos

Además, participamos en los principales espacios de diálogo para los negocios y la sustentabilidad:

Red Argentina de Pacto Global

DSF
Dairy Sustainability Framework

IARSE
Instituto Argentino de responsabilidad social empresarial

CEADS
Consejo Empresarial para el Desarrollo Sustentable

CREA
Tambo en Foco

Valoramos los alimentos
Instituto Argentino de responsabilidad social y sustentabilidad

APROCAL
Asociación Civil
Pro-Calidad de la leche

CAA
Cámara Argentina de Anunciantes

Cámara Argentina de Comercios y Servicios

CAS
Cámara Argentina de Supermercados

CIL
Centro de la Industria Lechera

CPA
Consejo Publicitario Argentino

CONARP
Consejo de Autorregulación Publicitario

COPAL
Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios

FunPEL
Fundación para la Promoción y el Desarrollo de la Cadena Láctea

IDEA
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina

INTI Lácteos

IRAM
Instituto Argentino de Normalización y Certificación

Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pescar de la Nación

UIA
Unión Industrial Argentina

WFA
World Federation of Advertisers

2.5
Compromiso con los **ODS**

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas nos brindan el marco de referencia para la definición de las prioridades y oportunidades de negocios. En 2023 presentamos en el marco de empresas y ODS del CEADS 22 casos que contribuyen en forma directa a los distintos ODS. Como resultado obtuvimos valiosos aprendizajes sobre los avances y desafíos en el marco de esta agenda.

ACCEDÉ al Programa Conectando Empresas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible





2.6
Mecanismos y **Grupos de interés**

Desarrollamos relaciones de confianza con nuestros públicos. Para identificarlos, tenemos en cuenta el nivel de cercanía e influencia; áreas y personas que impactan, la participación en nuestros canales de diálogo, el contexto de sustentabilidad y lineamientos internaciones.



STAKEHOLDER	MECANISMO Y DIÁLOGO
Colaboradores	Dirección de Recursos Humanos - Herramientas de Comunicación Interna - Comité de Ética - Evaluaciones de desempeño - Encuestas - Relaciones gremiales - Comisión interna – Capacitaciones y Talleres.
Gobierno corporativo	Asambleas - Participación en Cámaras Empresarias - Reuniones con inversores - Comité Corporativo de Sustentabilidad.
Accionistas	Asambleas - Reuniones con accionistas - Comité de Sustentabilidad.
Clientes y consumidores	Servicio de Información al Consumidor - Redes Sociales - Departamento de Información Nutricional - Sitios Web - Encuestas - Reuniones con clientes - Encuestas de imagen.
Productores	Servicio de atención exclusivos para el productor - Servicios de asistencia técnica y financiera - Capacitaciones - Compra de Materia Prima Láctea - Encuestas.
Organismos gubernamentales	Consultas a instituciones a nivel local, provincial y nacional - Capacitaciones - Convenios y articulaciones público/ privadas - Participación en foros y seminarios.
Alianzas y asociaciones en materia de sustentabilidad	Reuniones de trabajo - Reportes de Sustentabilidad - Espacios de Networking - Grupos de trabajo ad-hoc.
Comunidad	Redes sociales - Campañas Sociales - Sitios Web - Capacitaciones - Articulaciones con O.N.G. - Visitas - Investigaciones de Mercado.

2.7
Reconocimientos recibidos en **2023**

Nos enorgullece que nuestra gestión sostenible se vea reconocida por diferentes entidades, siendo en 2023 distinguidos por:

- **Premio Fortuna, por la Certificación de Bienestar Animal.**
- **Premio a la Exportación Argentina, en la categoría de Industria Láctea, de la Revista Prensa Económica.**
- **Premio APSAL "Envases Sustentables" en la categoría Sustentabilidad.**
- **Premio APSAL "Capacitación nutricional", en la categoría Capacitación profesional, por los Webinars realizados en 2022 para profesionales de la salud.**
- **Distinción de APSAL por la Trayectoria de la empresa en su 94° Aniversario.**
- **Premio Eikon a la Publicidad Institucional del programa de Bienestar Animal.**
- **Mención al mérito, en el marco de los Premios Conciencia, por su Packaging con enfoque sostenible.**



Además, fuimos incluidos en los rankings:

RANKING	INSTITUCIÓN	CATEGORÍA	PUESTO
Las 100 mejores en imagen	SEL Consultores. Publica Revista Apertura	Ranking general	18°
Top Brands	Revista Apertura	Estrategias de Comunicación y Marketing	6°
Brand Footprint	KANTAR	Marcas más elegidas por los Argentinos	2°
Ranking Merco	Merco	Reputación Corporativa	37°
Las mejores para la Opinión Pública	SEL consultores	Ranking General	4°
Best Work Places Argentina	Computrabajo	Alimentación	2°



Abastecimiento **sustentable** de la Materia Prima

3.1 Responsabilidad en toda nuestra cadena de valor 51

3.2 Aseguramiento Sustentable de la cadena de valor 52

3.1
Responsabilidad en toda nuestra **cadena de valor**

Foco de gestión

Cadena de valor responsable:

Garantizar y promover la responsabilidad ambiental y social en la cadena de suministros.

Foco de gestión

Aprovisionamiento sustentable de la materia prima:

Garantizar la disponibilidad y calidad para su producción y procesamiento.

Somos líderes en la elaboración de productos lácteos que se distinguen por su máxima calidad. Esto es posible en gran medida gracias a la profesionalización del primer eslabón de la cadena, que conduce a la producción de leche de manera eficiente y sostenible. Esta destacada virtud de nuestros productores remitentes, gracias a su compromiso con la actividad, garantizan el abastecimiento de nuestro principal insumo con los estándares de calidad mas elevados. Apoyar el desarrollo del sector a través de diferentes herramientas que estimulen el crecimiento es parte de la responsabilidad y el rol que asumimos desde la organización.

Cada año renovamos nuestro compromiso con el consumidor, priorizando sus necesidades y demandas, atendiendo las inquietudes que surgen y adaptándonos a las nuevas tendencias de consumo. La calidad percibida por los atributos propios de cada producto es fundamental al evaluarlo; por eso, seguimos con nuestro programa de Bienestar Animal, profundizando en las evaluaciones y exigencias que afectarán además al uso eficiente de los recursos, no solo mediante la adopción de tecnologías de insumos y procesos, sino mejorando inevitablemente la gestión integral de la actividad.

Desde esta perspectiva, y sabiendo que siempre habrá algo por hacer, nuestra compañía por tradición y convicción, seguirá trabajando junto a los productores como lo hizo desde sus inicios, en busca de la mejora continua y el objetivo de hacer del tambo un entorno amigable con los animales, procurando además velar por el cuidado responsable del ambiente en el que se desarrolla la producción.



3.2
Aseguramiento Sustentable de la **cadena de valor**

1. Abastecimiento

Acompañamos históricamente a nuestros productores remitentes en pos del crecimiento y sostenibilidad de su actividad.

2. Operaciones

Promovemos y gestionamos operaciones eficientes y la mejora continua de nuestros procesos, garantizando la máxima calidad integrando la perspectiva de sustentabilidad.

3. Distribución y Comercialización

Procuramos que los productos lleguen al consumidor con su calidad original en tiempo y forma.

4. Consumos

Promovemos la educación y la incorporación de hábitos de vida saludable.

5. Fin de vida útil

Trabajamos en la gestión de los residuos y en la mejora continua de los atributos de nuestros envases y embalajes.

LA SERENISIMA
MASTELLONE HNOS. S.A.

Eslabón 1: Abastecimiento de la Materia Prima Láctea

Tambo sustentable

TamboMAS es un programa de financiación para el desarrollo de la actividad lechera, con el objetivo de que los productores puedan incorporar tecnología e innovación dentro de la producción. Para esto el equipo técnico de MHSA realiza un asesoramiento integral a los productores, para luego planificar la financiación de la inversión con plazos y precios diferenciales.

Crecimiento
Incrementando la producción de leche.

Innovación
Brindando herramientas a los principales actores que integran **el sector lácteo**.

Sostenibilidad
Apostando en los **futuros líderes del sector lechero** en busca de la sostenibilidad y continuidad, fortaleciendo su imagen ante la sociedad.



TAMBOMAS
AL SERVICIO DEL PRODUCTOR

Estas inversiones impactan en la sostenibilidad del productor, brindándole un adecuado diagnóstico, asesoramiento y capacitación. La incorporación de tecnología en la producción impacta directo en su rentabilidad, en el bienestar de los animales y en las condiciones de trabajo de los operarios en el campo.

57 **Proyectos apoyados en tambos remitentes**

Durante el 2023 se apoyaron 57 proyectos en los diferentes tambos remitentes. Entre ellos podemos destacar:

Casos de éxito

Tecnología para mejorar el bienestar animal

Collares de monitoreo: se financió la incorporación de collares de monitoreo de rumia, que permiten monitorear la salud de las vacas y detectar momentos óptimos para la inseminación basándose en la actividad de la vaca, la rumia y los patrones de alimentación.

Puerta de aparte automático: Periódicamente las vacas deben ser separadas del rodeo para realizar diversas prácticas sanitarias. La incorporación de puertas de aparte sirve para reducir el estrés durante el manejo de estos animales, permitiendo que el aparte sea rápido y suave.

Retiradores automáticos: También se financió la incorporación de retiradores automáticos, dispositivos instalados en las unidades de ordeño, que detectan cuando la vaca debe dejar de ser ordeñada y retiran la unidad. De este modo se evita el sobre ordeño y se cuida la salud mamaria del animal.

Alimentación: Debido a la sequía de magnitudes poco frecuentes a nivel país, de las cuales se tienen escasos registros históricos, este año se apoyó además la financiación para la confección de reservas y la compra de alimentos para debida alimentación de los animales, unas de las 5 libertades impostergables del bienestar (libres de hambre y de sed).

Reafirmamos nuestro compromiso con el Bienestar Animal y logramos el mantenimiento de la certificación de nuestro Programa de Bienestar Animal, bajo los lineamientos de la norma IRAM-ISO TS 34700. Este compromiso tiene como objetivo fomentar que todos los animales involucrados en la producción se desarrollen y vivan en condiciones adecuadas de bienestar.



Cuando hablamos de Bienestar Animal, podemos decir que las vacas deben recibir una **alimentación** adecuada para cada etapa de su vida, deben vivir en un ambiente confortable que le permita un buen **descanso**, deben gozar de plena **salud**, sin lesiones, enfermedades o dolor y en un **ambiente** propicio que le permita expresar su comportamiento natural, interactuando de manera armónica entre ellas y con las personas que trabajan en el tambo.

Alimentación | **Descanso** | **Salud** | **Ambiente**

Nuestro **"Compromiso Bienestar Animal"** continua con las etapas programadas y proyectadas en el presente y a lo largo de los próximos años.

1 Identificación de brechas:

se realizó nuevamente la Evaluación del Bienestar Animal en los más de 600 establecimientos productores de leches remitentes a la compañía y se determinó la nueva la brecha existente entre la gestión actual de bienestar animal y los lineamientos objetivos de la empresa.

2 Aplicación del Programa de Bienestar Animal:

En base a la evaluación del año 2022, se aplicó el programa propuesto para el 2023 con el objetivo de abordar las brechas identificadas para asegurar el bienestar de todos los animales.

3 Implementación del plan de BA:

Mediante asesoramiento, capacitación y acompañamiento a los productores.

4 Comparación interanual:

con el segundo año de datos relevados, pudimos visualizar una mejora de los indicadores, reflejada en nuestro IPBA (índice poblacional de bienestar animal) el cual paso de 0,21 en 2022 a 0,14 en 2023.

Abastecimiento lácteo: Transporte sustentable

Con 132 camiones afectados a la recolección y 40 al transporte de leche, suero y crema entre plantas y con una dotación de 322 choferes (de los cuales 18 % son titulares que manejan) cumplimos con el abastecimiento de las plantas elaboradoras exclusivas de MHSA. Durante el año, se adquirieron 3 acoplados de 4 ejes y se incorporaron 2 tanques de chasis de 13.000 litros a la flota de recolección, que conforman equipos con capacidad de 34.000 litros. Esto contribuye a incrementar los litros transportados por kilómetro, disminuyendo los kilómetros recorridos y la emisión de gases al ambiente.

132
Camiones de recolección

40
Camiones de transporte de leche, suero y crema

322
Choferes (de los cuales 18 % son titulares que manejan)



Renovación de la Flota

Durante 2023, se mantuvo la dificultad para conseguir camiones 0 km, sumado a la falta de repuestos que generaron mayores tiempos de reparación. Pese a todo se renovaron camiones, alcanzando el 70% de la flota con tecnología Euro V de menor emisión de gases contaminantes.

Renovación de Ropa de trabajo para choferes de MPL

En el año 2023, se entregaron nuevas camperas con tela exterior trucker impermeable, que fueron muy bien recibidas por los choferes y transportistas. También se realizó la entrega de ropa tanto de invierno como de verano.





Nuevo proveedor de Telemetría

Durante el 2023, continuamos con la instalación de los dispositivos del nuevo proveedor para el servicio de seguimiento satelital y telemetría de la flota de recolección y Lep, con el objetivo de contar con mejor tecnología para el seguimiento y control del consumo de combustible de cada unidad y la generación de un reporte de scoring de conducción por chofer para detectar oportunidades de mejora que contribuyan a la seguridad vial. Alcanzamos el 100% de la flota en septiembre.

Ese año se caracterizó por la sequía con el fenómeno climático de “La Niña”; no obstante, tuvimos algunos episodios puntuales de encajaduras de camiones y/o desvíos de recorridos.

Capacitaciones

Al finalizar la capacitación anual para choferes y transportistas de TMPL del año 2022, que se llevó a cabo en los primeros meses del 2023, el área de MAHPI realizó una presentación sobre la temática de siniestros, buenas prácticas de seguridad vial y laboral, y entregó material didáctico relacionado con estos temas.





En octubre de ese año, en el CIVM, se realizaron las “Jornadas de Formación: El chofer de recolección de leche”, con el objetivo de contar las tareas que realiza el chofer de recolección de leche y los beneficios que implica para Mastellone Hnos. Fueron 3 jornadas en las que participaron personas de la comunidad, alumnos y docentes del último año de la Escuela Agropecuaria de Berutti y del 7° año de la EEST N°1. Cada jornada constó de 3 horas de charla, visita al CIVM y al tambo 7048 Agro Don Roque para observar el procedimiento de carga.

Camiones con tecnología Euro V

2 — 2016

23 — 2017

54 — 2018

75 — 2019

100 — 2020

114 — 2021

116 — 2022

121 — 2023

70%

Flota TMPL

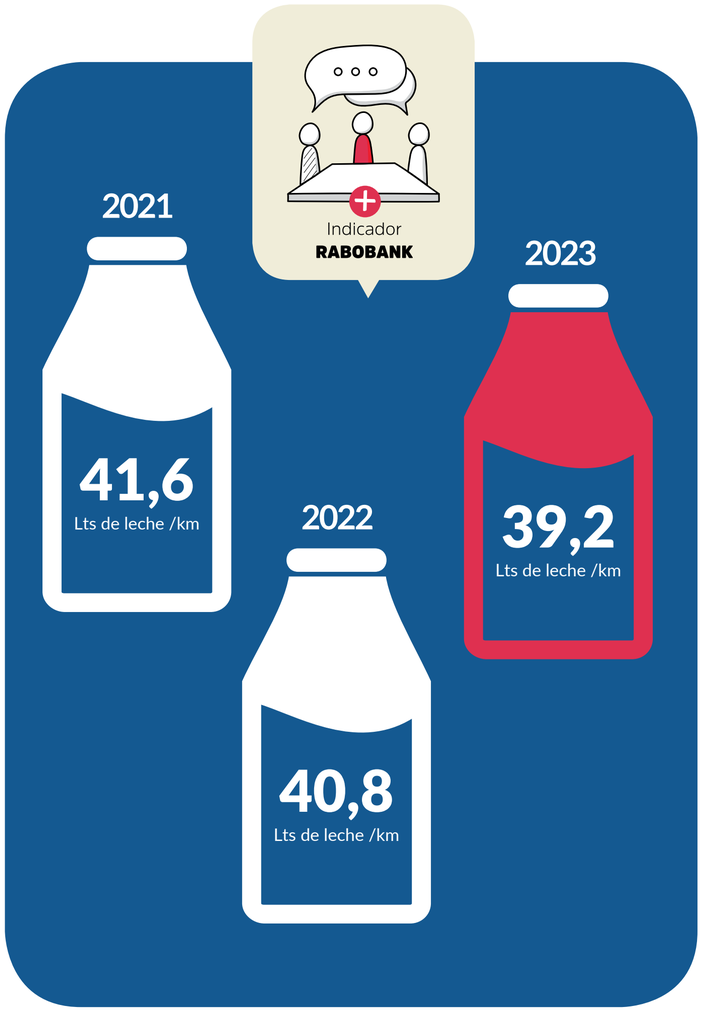
2021	2022	2023
321	304	322
35	34	40
132	125	132

Choferes

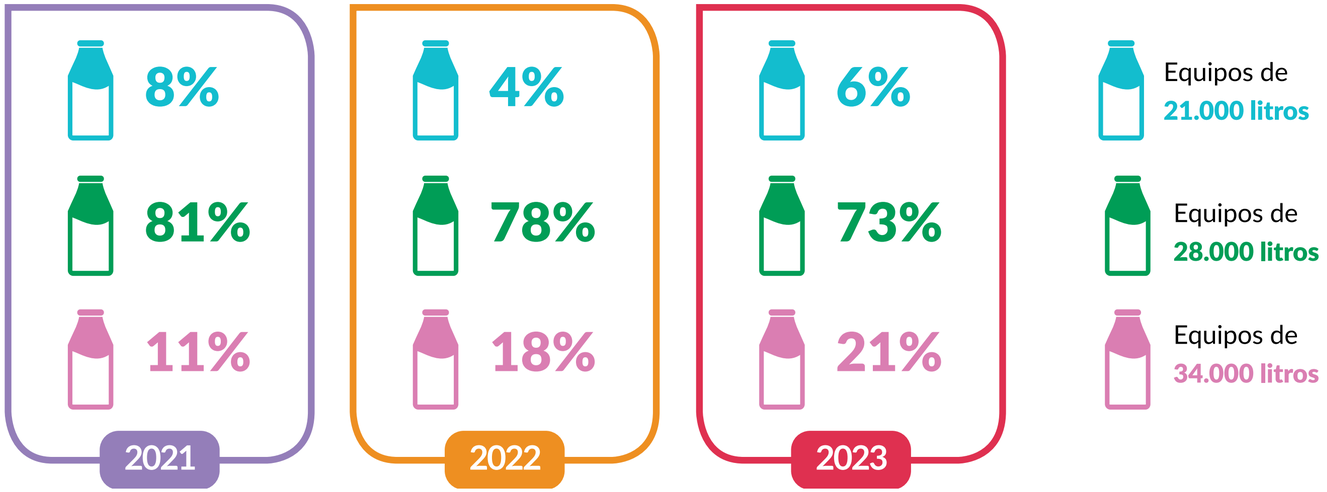
Camiones de transporte de leche, suero y crema e/plantas

Camiones de recolección

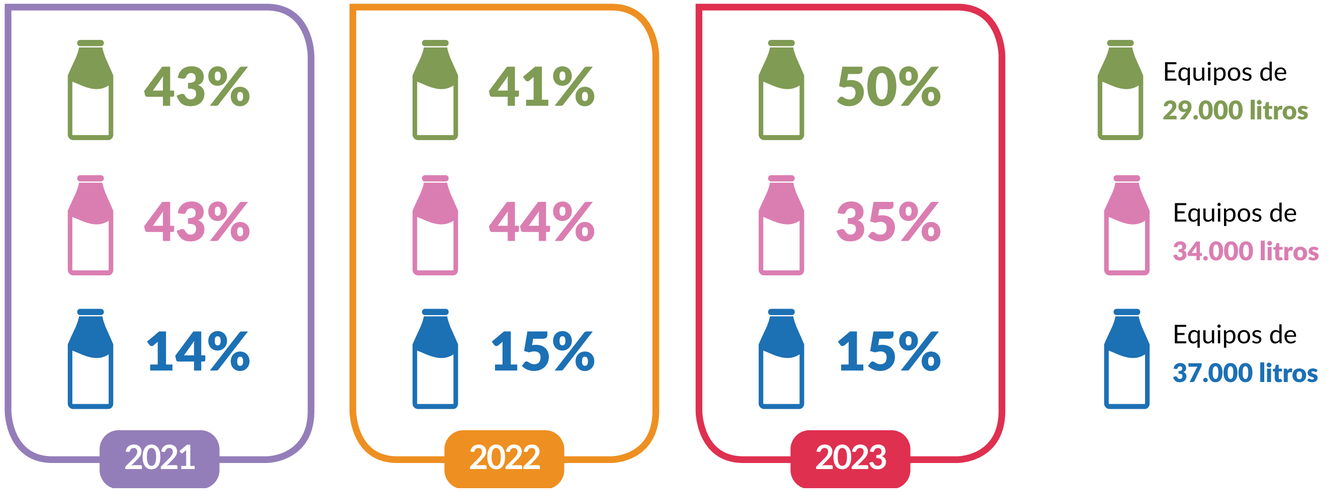
Litros de leches transportados por Km



Capacidad de equipos de recolección / porcentaje de flota



Capacidad de equipos de Lep / porcentaje de flota



Como parte de nuestros desafíos para la mejora continua, durante el año 2023, nos propusimos:

CONCEPTO	OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
Nueva capacitación en transporte sustentable	Alcanzar 100 % de transportistas y choferes de TMPL	Por un tema de prioridad se decidió no realizar las capacitaciones, y se avanzó con el proyecto "Jornadas de formación: El chofer de recolección de leche"
Nuevas configuraciones de equipos de recolección	Alcanzar a 30 equipos de recolección escalados	32
Gestionar con el proveedor de telemetría la implementación de herramientas de seguimiento y control del consumo de combustible de las unidades de TMPL y de evaluación de los tiempos de conducción de choferes para detectar oportunidades de mejora.	Lograr la implementación de los reportes de “Tiempos de conducción” y “Consumo de combustible”	En el 2023 llegamos a la etapa 1 desarrollo de los reportes.

Mientras que para el próximo año los desafíos son:

CONCEPTO	OBJETIVO
Nueva capacitación en transporte sustentable	Al 100% de transportistas y choferes de TMPL
Nuevas configuraciones de equipos de recolección	Alcanzar a 34 equipos de Recolección escalados



Abastecimiento no lácteo

Gestionamos nuestras compras con proveedores como en años anteriores a través del sistema de abastecimiento, e implementamos un sistema de pruebas de insumos con la finalidad de desarrollar proveedores alternativos, optimizar procesos y reducir costos.

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	TOTAL PROVEEDORES MH	PROVEEDORES NACIONALES	MONTO PROVEEDORES NACIONALES	PROVEEDORES IMPORTADOS	MONTO PROVEEDORES IMPORTADOS
Mastellone Hnos. S.A.	792	724	$ 48.939.998.452	68	$ 2.732.070.938
Mastellone San Luis	256	246	$ 10.876.012.776	10	$ 33.701.473
ConSer S.A.	274	274	$ 3.630.118.597	-	-
Marca 5	27	27	$ 44.900.206	-	-
Total	**1349**	**1271**	**$ 63.491.030.031**	**78**	**$ 2.765.772.411**

PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS	TOTAL PROVEEDORES MH	PROVEEDORES NACIONALES	MONTO PROVEEDORES NACIONALES	PROVEEDORES IMPORTADOS	MONTO PROVEEDORES IMPORTADOS
Leitesol	831	830	R$ 121.345.421	1	R$ 880.666
Total	**831**	**830**	**R$ 121.345.421**	**1**	**R$ 880.666**

Estrategia de abastecimiento sustentable

Desarrollo de nuevos proveedores e insumos

Se estableció un plan de desarrollo de proveedores e insumos junto con la gerencia de I+D, enfocado en asegurar la continuidad de la operación y la sustentabilidad del negocio. En dicho plan se establecieron proyectos orientados a reducir la cantidad de plástico virgen en nuestros envases, mejorar costos e incorporar nuevos proveedores.

Entre ambas gerencias se desarrolló un reporte y un tablero de control que permitió controlar el avance y aprobación de cada proyecto del plan.

Con auditoría interna se desarrolló una evaluación en aspectos financieros, comerciales, legales e impositivos para proveedores nuevos, proveedores únicos o de desarrollos puntuales y proveedores que están siendo considerados para incorporarse al padrón.

128
Evaluaciones realizadas en 2023

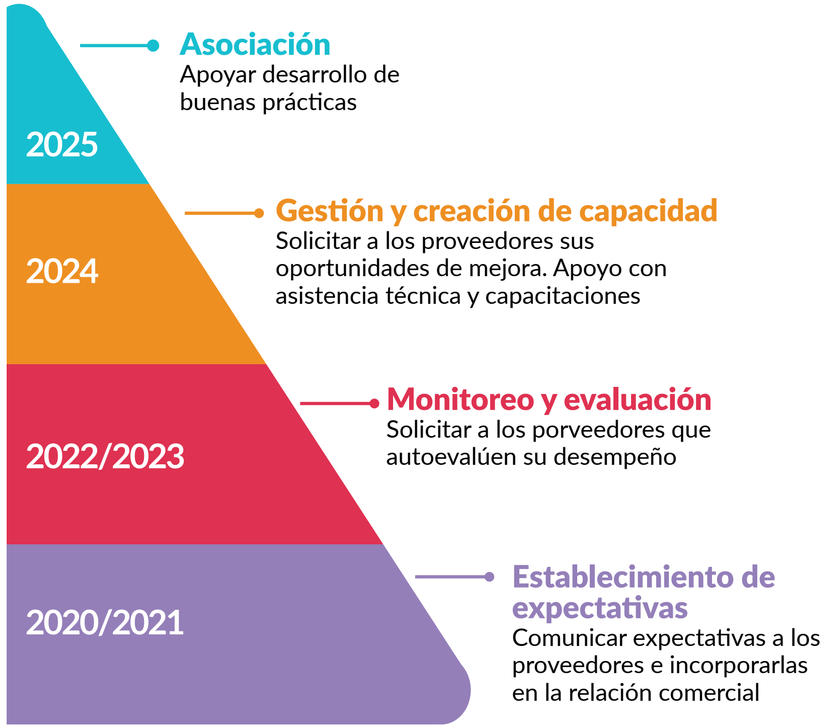
45
A proveedores nuevos dados de alta

7
A proveedores únicos

40
A otros proveedores

36
Proveedores de insumos críticos (proveen materiales en contacto directo con el producto).

Como parte del plan de evaluación de proveedores, conformado con el área de control de calidad de insumos, se realizaron 11 auditorías, de las cuales 8 fueron presenciales y el resto con las modalidades de auditoria remota/autoevaluación. En las mismas se abordan temas de calidad, inocuidad, medio ambiente. Como resultado general, las auditorias fueron aprobadas, excepto una de ellas que requiere un plan de mejora.



Luego de enviar a los proveedores activos y establecer como requisito de alta para nuevos proveedores la carta de adhesión a nuestro compromiso de acción para una gestión responsable y una relación sostenible, nos enfocamos en conocer y medir el nivel de madurez de los proveedores en temas de triple impacto.

Con los resultados obtenidos de la primera evaluación en triple impacto enviada en 2022, se trabajó en mejorar el contenido de la evaluación, facilitando el entendimiento de las preguntas para los proveedores e incorporando preguntas destinadas a proveedores de servicios. Para ello, se involucraron distintas áreas de la compañía referentes en estos temas (Maphi, OyM, sustentabilidad).

Junto con el área de sistemas se desarrolló una interfaz web que permite a los proveedores ingresar a la autoevaluación y completar la misma de forma sencilla e intuitiva, facilitando la recolección de datos y su posterior análisis.

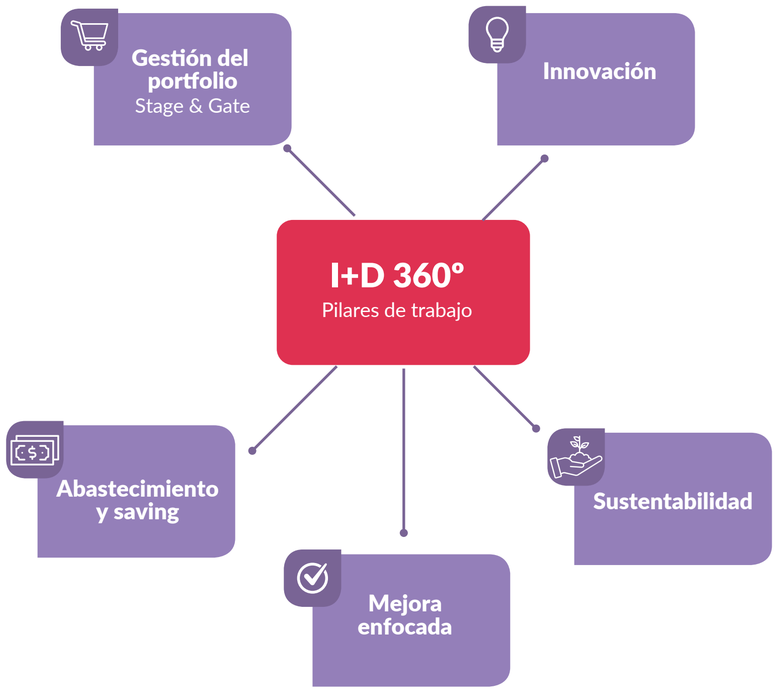
Para formalizar el proceso de evaluación, se desarrolló con el área de organización y métodos un protocolo de gestión sustentable correspondiente a la implementación de la autoevaluación, con alcance a toda la organización. El mismo será validado ante la dirección para su posterior publicación.

Foco de Gestión de investigación y desarrollo

Propósito de Investigación y desarrollo

Gestionar la Innovación en Mastellone Hnos, con el objetivo de optimizar el portfolio de productos en calidad, diferenciación, rentabilidad y sustentabilidad, administrando proyectos para garantizar su implementación y satisfacer las demandas de nuestros clientes internos.

Ejes de gestión del área:



Innovación

Mejora enfocada

El objetivo es lograr **optimizaciones de proceso** que permitan mejorar la **productividad**, **calidad** o **vida útil** de nuestros productos.

42 Proyectos totales

9 Packaging

33 Producto

Sustentabilidad

Producto

- Mejora del perfil nutricional
- Productos para necesidades específicas
- Etiqueta limpia
- Pérdida y desperdicio de alimentos

Packaging

- Packaging sustentable

Eje sustentabilidad en I+D

32 proyectos, divididos en 2 sub áreas:

19 Proyectos de Sustentabilidad de packaging

13 Proyectos de Sustentabilidad de producto

Plan de packaging 2030

En el primer año del plan se lograron avances importantes en muchos de los pilares principales, los mencionamos a continuación:

- **Fomentar el uso de materiales reciclados**
  - **o Bandeja sachet + Fibra celulósica › Implementación**
- **Priorizar envases de origen sustentables**
  - **o Envases EDGE con 88% fuentes renovables › Implementación**
- **Envases con mayor contenido de fuentes renovables**
  - **o Envase Secundario EDGE optimizado (con papel reciclado) › Implementación**
- **Reducir la dependencia de los plásticos de origen fósil**
  - **o PET Botella liviana**
  - **o POTE DDL 400 (SFF)**

Incluso logramos avanzar en el análisis de otros proyectos con impacto en la reducción de huella de carbono:

- **Envase TETRA TOP 200 producción Nacional**
- **Tapas de Aluminio Untables**
- **Tapas de Aluminio DDL**

Para visualizar el impacto de estas iniciativas en el consumo de packaging total de la compañía, adjuntamos la tabla de insumos valorizados por tipo de material.

Abastecimiento y saving

El objetivo de este eje de gestión, junto con Compras, es asegurar el abastecimiento de insumos al menor costo posible.

I+D

Continuamos con las actividades y proyectos del comité de SAVING en MPNL (Ingredientes & Packaging):

209 Proyectos evaluados

98 Proyectos aprobados

2 Millones de dólares de ahorro potencial aprobado

114 Proyectos de abastecimiento

El año 2023 fue otro año con un fuerte enfoque en los proyectos asociados a asegurar el abastecimiento, debido a las restricciones en las importaciones y un contexto nacional muy cambiante. Nos enfocamos en proveedores alternativos nacionales y búsqueda de insumos sustitutos, entre otros

MATERIAL	CONSUMO DE KILOGRAMOS DE ME 2023
Madera	5.250.055
Cartón/Papel/Cartulina	4.587.978
Envases de polietileno (PE)	4.068.770
Envases de PET	3.019.807
Tetra Pak	2.793.212
Envases de Poliestireno (PS)	1.844.754
Envases de polipropileno (PP)	740.818
Envases de polipropileno reciclado (rPP)	802.434
Laminados	646.137
Coextrusiones especiales	277.086
Envases de aluminio	116.265
Chapa	2.400
Total	**24.149.716**

ORIGEN DE MATERIAL		CONSUMO EN KILOGRAMOS POR TIPO DE MATERIAL
Celulósicos		9.938.033
Plásticos	Virgen	10.597.372
	Reciclado	802.434
Mixtos		2.793.212
Metálicos		118.665
Total		**24.149.716**

Incorporamos a nuestra lista de materiales el rPP de origen post industrial en reemplazo de material virgen, logrando una participación del 7% dentro del universo de los plásticos y un 3% dentro de envases total.

El objetivo para el año 2030 es reducir un 30% nuestro consumo de plástico virgen de origen fósil.



Adquisición por tipo de material de empaque – Caracterización de envases y embalajes

	2021	2022	2023		
TIPO DE MATERIAL	**KG**	**KG**	**KG**	**%**	**VARIACIÓN**
Envases de polietileno (PE)	3.900.741	4.110.812	**4.081.145**	17%	-0,72%
Envases de PET	3.002.802	3.053.007	**3.019.807**	12%	-1,09%
Cartón/Papel/Cartulina	4.774.922	4.382.687	**4.587.978**	19%	4,68%
Tetra Pak	3.415.107	4.046.815	**2.793.212**	12%	-30,98%
Madera	5.355.323	6.109.238	**5.250.055**	22%	-14,06%
Envases de poliestireno	1.785.664	1.741.992	**1.844.754**	8%	5,90%
Envases de polipropileno (PP)	1.438.383	1.330.786	**740.818**	3%	-44,33%
Envases polipropileno reciclado (rPP)	/	/	**802.434**	3%	*
Laminados	758.346	641.377	**646.137**	3%	0,74%
Coextrusiones especiales	230.573	235.703	**277.086**	1%	17,56%
Envases de aluminio	111.721	113.612	**115.752**	0%	1,88%
Chapa	/	/	**2.400**	0%	*
Total	**24.773.582**	**25.766.029**	**24.161.578**	**100%**	



Eslabón 2: Operación

Trabajamos con el compromiso de alcanzar los máximos estándares de eficiencia, calidad e inocuidad alimentaria en todos nuestros productos. Desde las plantas clasificadoras, pasando por las elaboradoras y hasta en nuestros depósitos, trabajamos en pos de la eficiencia y optimización de los procesos. Realizamos auditorías internas, planificamos los mantenimientos y cumplimos estrictas rutinas de calidad, buscando siempre la mejora continua.

Nuestras operaciones

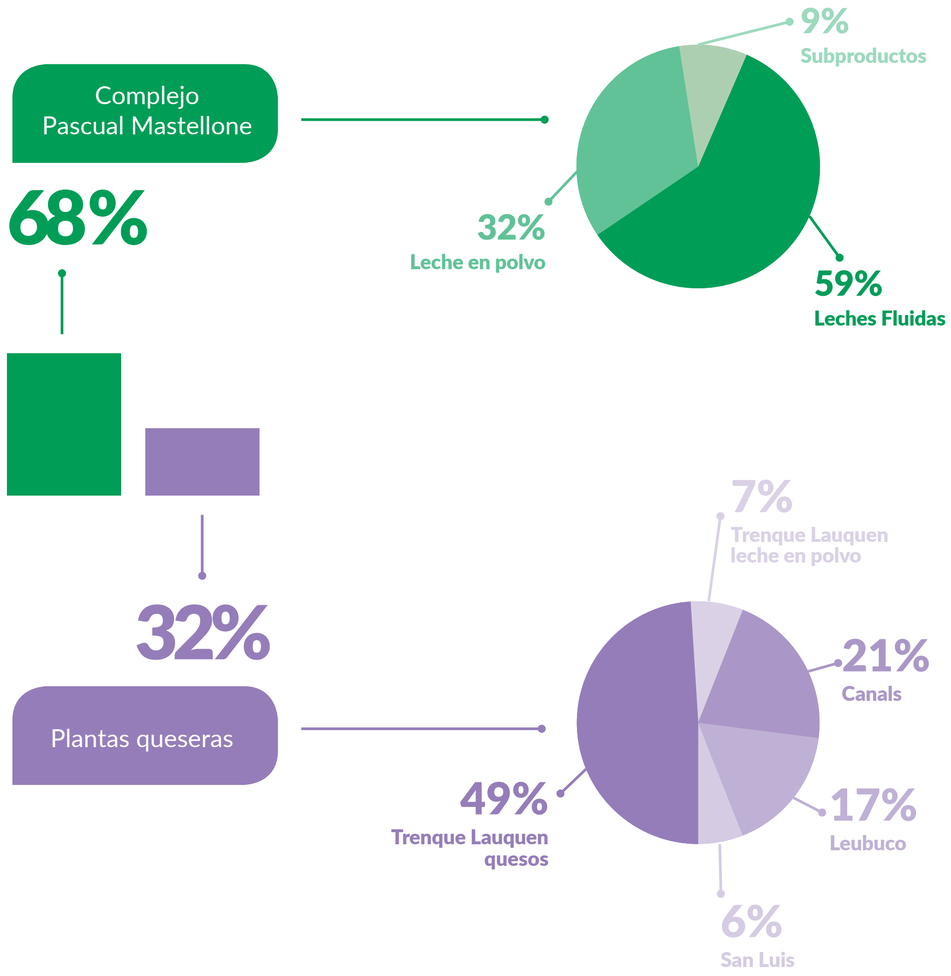
INGRESOS 2023 ➤ **3,372** millones de litros de leche diarios promedio ➤ **1.234** millones de litros anuales

Ingreso promedio

	2020	2021	2022	2023
Promedio día año móvil	3,8	3,65	3,385	**3,372**
Litros anuales	1.400m*	1.335m*	1.235m*	**1.234m***

* Unidades en millones de litros

Destino de materia prima que ingresa a MH



Eslabón 3: Distribución y comercialización

Fuerza de ventas

	2020	2021	2022	2023
Puntos de venta	71.100	77.800	84.700	**92.500**
Centros de ditribución	12	12	12	**12**
Clientes atendidos por aux. de ventas	9.850	10.060	9.350	**9.100**
Cant. De gerentes/supervisores/ aux. de mercado/ repositores	720	695	668	**648**
Camiones de distribución	810	803	765	**730**



Clientes por puntos de venta

Durante el año 2023, la participación del comercio electrónico continúa con un crecimiento sostenido, que nos desafía a adaptar contenidos y acciones comerciales para captar la atención de un público que opta por el universo digital como medio adicional al físico. Seguimos reforzando los acuerdos de visibilidad que tenemos con los principales E-commerce de cadenas y mejorando el surtido ofrecido en las plataformas de última milla. Desarrollamos información y contenido de nuestro portfolio de productos y recetas asociadas a circular material digital a todos los canales, logrando una llegada directa a los consumidores que utilizan redes y plataformas.

	2020	2021	2022	2023
Canal tradicional	62.670	62.578	61.907	**61.825**
Grandes cuentas	2.500	2.700	2.640	**2.741**
Distribuidores	21	22	23	**23**
Entregas a domicilio	5.909	12.500	20.130	**27.902**

Frecuencia de repartos – Reestructuración de los circuitos de entrega

Durante 2023, se realizó una evaluación integral de circuitos de fletes de larga distancia a través de la gerencia de logística. Esto permitió detectar oportunidades de mejora para su optimización. Permitiendo el diseño de nuevos recorridos para implementar durante el 2024.

Iniciativas junto a clientes

Durante el año, se seleccionaron distintas fechas para realizar exhibiciones en los puntos de venta temas relacionados con la salud y el consumo de nuestros productos. Las mismas tuvieron como objetivo la concientización, promoviendo el consumo de productos saludables. Los temas seleccionados fueron:

- **Productos sin sellos, a través del nuevo Finlandia.**
- **Día de la Celiaquía.**
- **Día Mundial de la leche.**
- **Dulce reducido en lactosa.**
- **Bloque fácil digestión.**
- **Quesos sin lactosa.**

Estas exhibiciones incluyeron banners, POP, exhibidores, Q&A, revistas y degustaciones, con información de apoyo para cumplir con los objetivos propuestos.





Uso responsable del **agua**

4.1	Consumo de agua	71
4.2	Reciclado y reutilización del agua	74
4.3	Efluentes líquidos	74
4.4	Capacitaciones ambientales	77

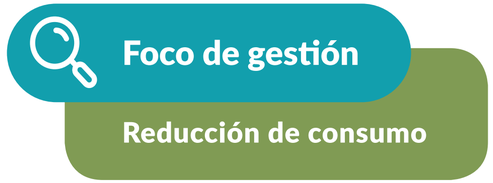
4.1
Consumo de **agua**

El agua es un recurso natural fundamental para la producción de alimentos, y por este motivo, es uno de los compromisos centrales que asumimos en política de gestión sustentable. Trabajamos diariamente en reducir el impacto que produce su uso y nos esforzamos en realizar un constante monitoreo del recurso, con el objetivo de afianzar nuestros 4 focos prioritarios de gestión:

- **Reducción del consumo.**
- **Reciclado y reutilización.**
- **Control en origen: reducción de las pérdidas de materia prima.**
- **Tratamiento de efluentes líquidos.**

Por esto fomentamos nuestras actividades conformes con el desarrollo sostenible y promovemos el cuidado del agua con una perspectiva de largo plazo, con decisiones adecuadas según el contexto y los desafíos cotidianos que imponen las inclemencias climáticas.

Reducción del consumo



Extracción de agua por fuentes (m3)

En el siguiente gráfico puede observarse el aporte proporcional de cada una de las fuentes de suministro de agua de la empresa.

	2021	2022	2023
Agua subterránea	4.907.683	4.331.787	**4.429.072**
Agua de red	297.323	209.408	**174.257**
Total	**5.205.006**	**4.541.196**	**4.603.329**



Consumo de agua por fuente de suministro (m3)

2021	2022	2023
297.323	209.408	174.257
4.907.683	4.331.787	4.429.072

Agua de red | Agua subterránea

Consumo de agua por fuente y por planta industrial

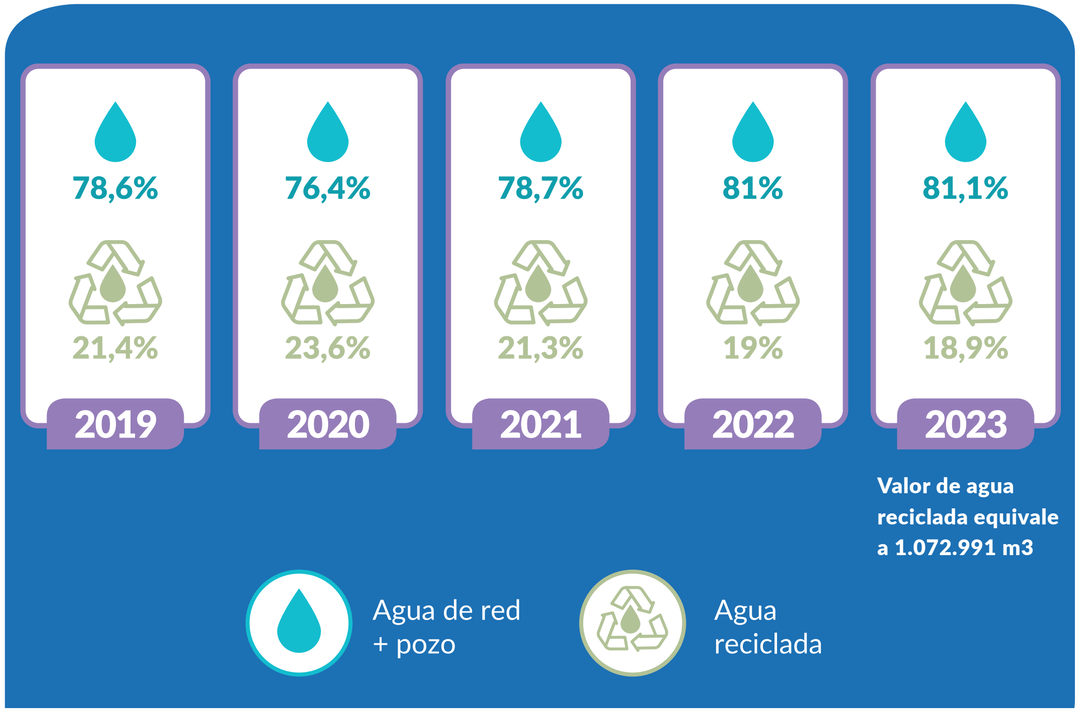
PLANTAS	FUENTE	2021	2022	2023	VARIACIÓN INTERANUAL
Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez)	Subterránea	2.925.035	2.452.658	**2.447.789**	-0,2%
Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)	Subterránea	1.516.475	1.453.238	**1.547.157**	6%
	Municipal	132.511	42.523	**8.854**	-79%
Mercedes	Subterránea	75.986	75.048	**75.145**	-0,1%
Junín	Subterránea	76.571	73.334	**61.457**	-16%
Leubucó	Subterránea	129.845	111.325	**131.522**	18%
Bernina	Subterránea	2.064	1.940	**1.703**	-12%
Tandilera	Subterránea	1.993	1.033	**0**	0%
Los Charas	Subterránea	1.257	1.216	**1.334**	10%
Mastellone San Luis S.A.	Subterránea	178.457	161.996	**162.965**	1%
Canals	Municipal	160.619	160.356	**157.77**	-2%
Albariños	Municipal	4.193	6.529	**7.633**	17%
Agua total captada		**5.205.006**	**4.541.196**	**4.603.329**	**1%**

4.2
Reciclado y **reutilización** del agua

Foco de gestión

Agua reciclada y reutilizada:
Uso eficiente del agua; reducir el consumo, reciclar y reutilizar el agua

Indicador
RABOBANK



(*) La fuente de datos para su estimación. Se combinan según el caso horas de marcha de bombas (Servicios Industriales C.I.P.M., Mantenimiento en plantas del interior); estándar calculado teóricamente para el lavado de camiones; diseño de las plantas de leche en polvo (generación de condensado en base a horas de marcha) y usos de caudalímetros

4.3
Efluentes líquidos

Constantemente controlamos los procesos productivos y las operaciones de cada planta para disminuir la carga orgánica enviada a los sistemas de tratamiento. Además, invertimos para que el funcionamiento de los sistemas sea eficaz y permita reducir los residuos generados por las actividades productivas.



Vertido de aguas en función de su calidad y destino[1]

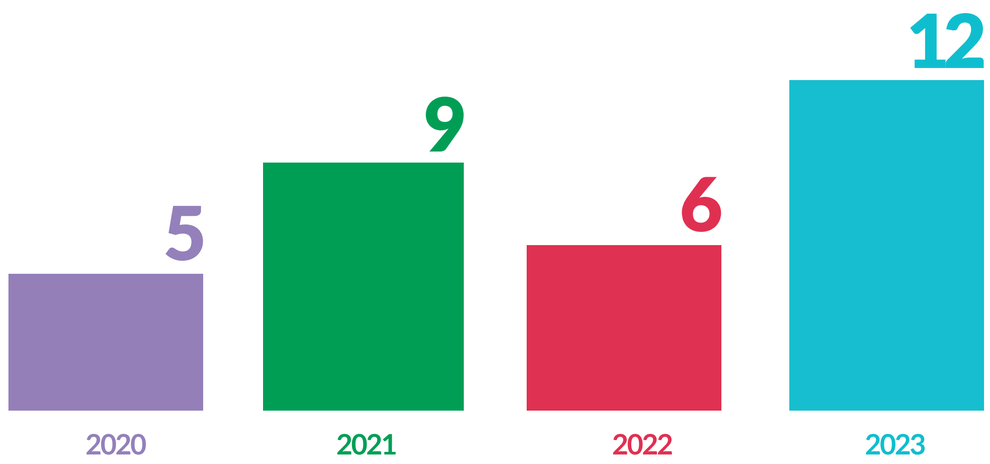
PLANTA	DESTINO	MÉTODO DE TRATAMIENTO	2021 (M^3)	2022 (M^3)	2023 (M^3)
Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodriguez)	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	2.646.615	2.442.172	**2.343.464**
Complejo industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	1.125.829	983.372	**965.421**
Mercedes	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	66.431	66.940	**60.523**
Junín	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	40.236	29.070	**23.310**
Leubucó	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	151.322	129.412	**147.718**
La Bernina	Absorción por suelo	Canal de oxidación	2.064	1.940	**1.703**
Tandilera	Absorción por suelo	Decantador	17.680	5.850	**0**
Los Charas	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	1.257	1.216	**1.334**
San Luis	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	148.445	117.895	**121.722**
Canals	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	205.092	205.479	**186.960**
Albariños	Colectora cloacal	Sedimentador	4.193	6.529	**7.633**
TOTAL			**4.409.164**	**3.989.875**	**3.859.788**

1. Se comenzaron a medir con caudalimetro los vuelcos, anteriormente se aproximaba con el consumo de agua. El que presenta mayor diferencia es San Luis por la mayor tasa de evaporación.

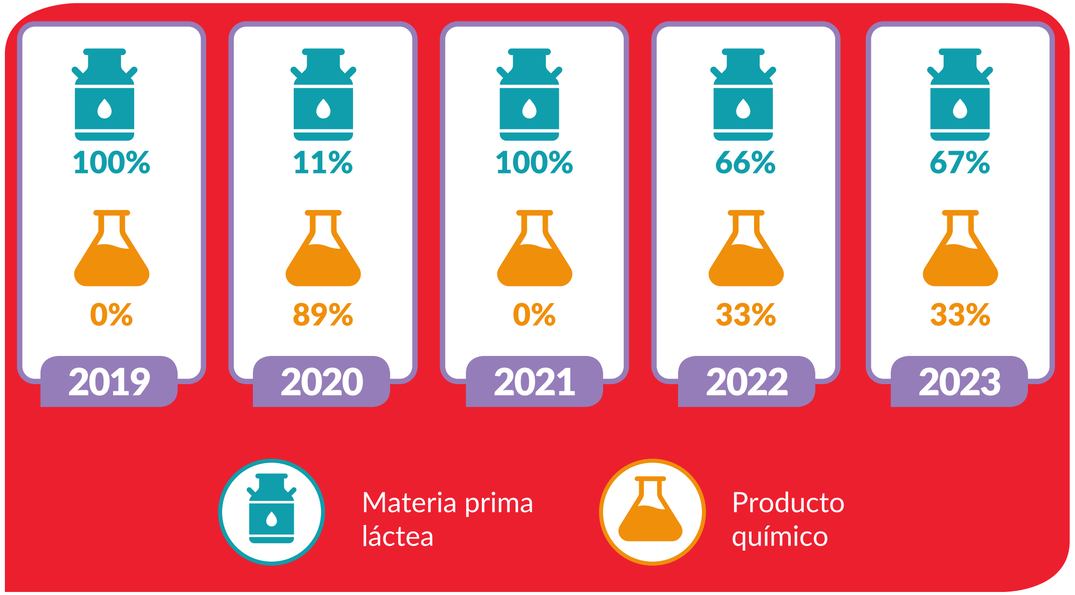
Gestión de derrames

Número de derrames significativos

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Número de vuelcos	13	16	11	10	5	9	6	**12**



Tipos de derrames significativos





4.4
Capacitaciones **ambientales**

Capacitamos a nuestros colaboradores para concientizarlos sobre cuestiones ambientales.

Capacitaciones ambientales según género

1	16	Gestión ambiental
1	0	Cambio climático y huella de carbono
60	348	Uso responsable del agua
61	368	Clasificación y disposición de residuos

855

colaboradores capacitados en temáticas ambientales



5

Uso eficiente de la **energía**

5.1	Uso eficiente de la energía	79
5.2	Consumo energético	80
5.3	Intensidad energética	81
5.4	Reducción del consumo energético	81
5.5	Emisión de gases de efecto invernadero	82
5.6	Gestión de residuos	89

5.1
Uso eficiente de la **energía**

Conscientes del impacto ambiental que tiene el consumo de energía eléctrica y combustibles fósiles, nuestro objetivo es optimizar los procesos que demandan energía para alcanzar un consumo sustentable de la misma. En consecuencia, llevamos a cabo un monitoreo constante del consumo, con el compromiso inquebrantable de lograr una producción que alcance los más altos estándares de desempeño energético y una óptima gestión de residuos.

En este contexto nos comprometemos a:

- ✓ **Reducir el consumo y la generación de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (G.E.I.)**
- ✓ **Reutilizar y reemplazar materiales búsqueda de un mejor perfil ambiental de los mismos.**
- ✓ **Gestionar los residuos y el uso de materiales. Incrementando la reciclabilidad aportando a la circularidad de los mismos.**

Foco de gestión

Reducción del consumo y emisiones de G.E.I.

Foco de gestión

Reúso y reemplazo

5.2
Consumo **energético**

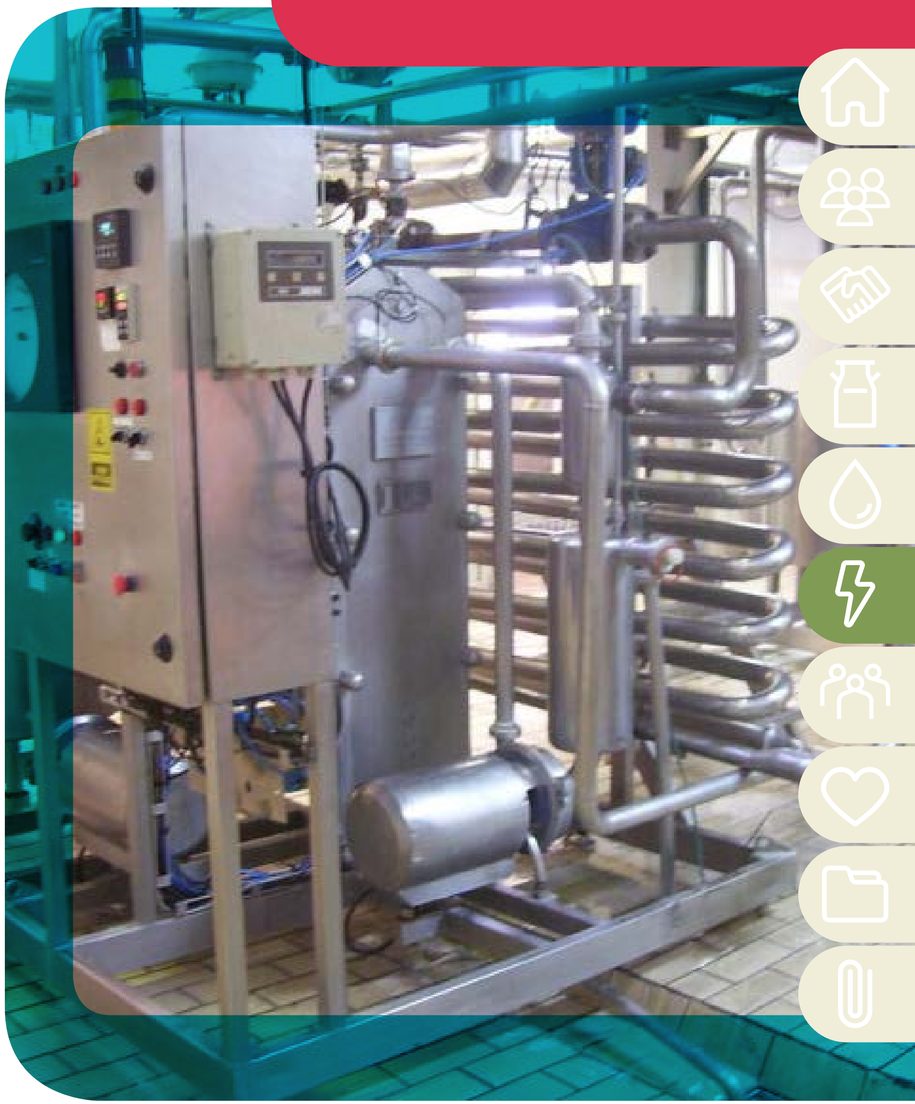
Monitoreamos el consumo energético de nuestros procesos productivos con el objetivo de ser cada vez más eficientes y sustentables.

Matriz de consumo energético interno (GJ)

PLANTA	2021		2022		2023		VARIACIÓN
Gas natural	1.388.957	66%	1.282.848	65%	**1.263.667**	**64%**	-1,50%
Fuel oil	101.996	5%	103.371	5%	**111.825**	**6%**	8,18%
Gas oil	789	0,04%	940	0,05%	**751**	**0,04%**	-20,10%
Electricidad	617.975	29%	589.289	30%	**608.582**	**31%**	3,27%
TOTAL	**2.109.716**		**1.976.449**		**1.984.825**		

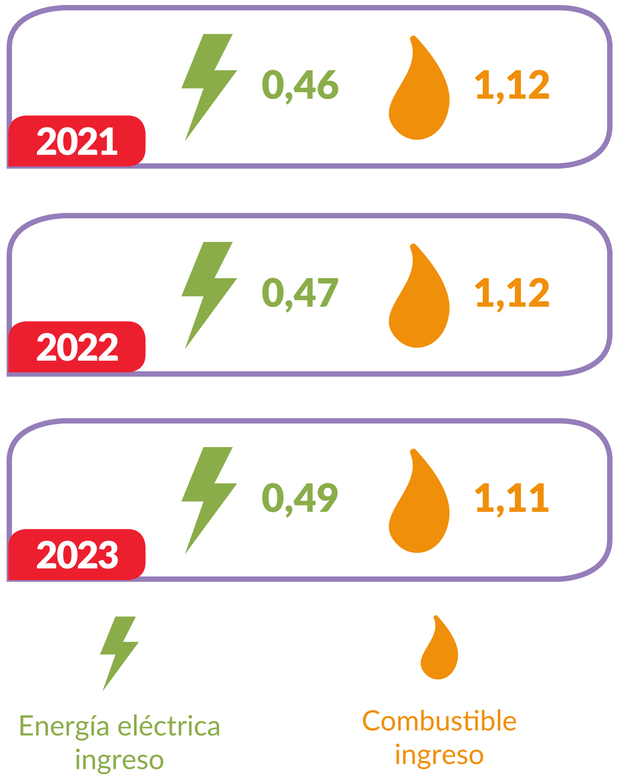
Cambios en la matriz de consumo y reducción de emisiones

Iniciamos obras en las plantas de Mercedes y Canals para transformar su matriz energética. Reemplazamos y adaptamos las calderas de dichas plantas para que puedan funcionar con gas natural en remplazo del fuel oil, que solo sería utilizado de manera alternativa. De esta manera alcanzaremos una reducción del 25% de las emisiones (187 Tn anuales de CO_2 en Mercedes y 1225 Tn anuales de CO_2 en Canals).



5.3
Intensidad energética

Para el cálculo de la intensidad energética, tuvimos en cuenta la cantidad de energía necesaria, en todas sus formas (GJ), por cada 1.000 litros de leche procesados.



(*) Los datos históricos fueron modificados, debido a una variación en la metodología de cálculo. Alcance: M.H.S.A. y M.S.L.

5.4
Reducción del consumo energético

Durante este periodo se realizaron varios proyectos sobre eficiencia energética en las estalaciones de vapor, que impactaron positivamente en el desempeño energético de la línea de base de consumo de gas en la Planta General Rodríguez.

Las principales acciones de reducción y reemplazo en materia energética fueron:

PROYECTO	AHORRO MENSUAL
Fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Precalentador Cremería	Ahorro de 26 m^3 de condensado por mes
Realizar fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Cremería línea 1	Ahorro de 15,8 m^3 de condensado por mes
Fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Cremería línea 3	Ahorro de 5,3 m^3 de condensado por mes
Fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Esterilizador 3	Ahorro de 21 m^3 de condensado por mes
Fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Esterilizador 5	Ahorro de 23 m^3 de condensado por mes
Fabricación y montaje de cañerías para llevar el condensado de vapor a la línea de recupero de condensado que va a calderas. Pasteurizador 4	Ahorro de 142 m^3 de condensado por mes

5.5
Emisión de gases de **efecto invernadero**

La medición de la Huella de Carbono nos permite representar de forma absoluta, la suma de todas las emisiones de Gases de Efecto Invernadero causadas directa o indirectamente por nuestra compañía. La misma, se expresa en unidades de carbono equivalente (CO2eq), toma en cuenta todos los G.E.I. que contribuyen en el calentamiento global y convierte los resultados individuales de cada gas a equivalentes de CO2. En Mastellone, estamos recalculando nuestra huella de carbono, aplicamos las metodologías y normas internacionales más reconocidas: Greenhouse Gas protocol (GHG protocol - Protocolo de Gases de Efecto Invernadero), PAS 2.050, ISO 14.064 e ISO 14.067. También gestionamos las emisiones gaseosas directas e indirectas de nuestros procesos productivos a partir del monitoreo, control, e implementación de medidas e iniciativas tendientes a su reducción.



Desde el departamento MAHPI entendemos que es necesario minimizar los posibles impactos ambientales de la organización. Nuestro objetivo es ampliar los conocimientos sobre las emisiones totales generadas por la empresa, mediante la cuantificación, interpretación, y eventual reducción y compensación de las mismas.

Las emisiones equivalentes de CO2 son un tema muy relevante en la actualidad que genera un gran desafío a nivel mundial. La dirección de la compañía, apalancada en su política de sustentabilidad, implementó la iniciativa estratégica de cambio climático, conformando un comité interdisciplinario integrado actualmente por distintas áreas (Medio Ambiente, Higiene y Protección Industrial, Desarrollo de la Actividad Lechera, Compra de Materia Prima Láctea, Coordinación de Sistemas de Gestión e Inocuidad y Sustentabilidad). Esta estrategia contribuye, principalmente, con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: 13- Acción por el Clima, 15- Vida de ecosistema terrestre, 7- energía Asequible y no contaminante, 6- Agua Limpia y Saneamiento, 12- Producción y Consumo responsable; y de manera general al 4- Educación de calidad y 17- Alianzas estratégicas para lograr los objetivos.

La compañía cuenta con un plan sistémico integrado para adoptar medidas, mitigar efectos, fomentando en la cultura de la organización, la sensibilización en la temática ambiental y que incluya a toda la cadena de valor, desde la producción primaria, las operaciones, la logística y los clientes/consumidores.

Dentro de esta iniciativa se encuentran varios ejes de trabajo con distintos grados de avance en su implementación (huella de Carbono, eficiencia energética, energías renovables, huella hídrica, efluentes líquidos y residuos, buenas prácticas agrícolas y economía circular).

Foco de gestión

Mitigación y adaptación al cambio climático: medir las emisiones de CO2 en cadena de valor para desarrollar estrategias de mitigación y adaptación.

Indicador **RABOBANK**

TIPO DE ENERGÍA		2021		2022		2023	
		TN CO2 EQ	%	TN CO2 EQ	%	TN CO2 EQ	%
Directa: comb. estacionaria	Gas natural	78.082	29,30%	72.117,22	30,0%	**71.030,91**	**29,2%**
	Fuel Oil	7.941	3,00%	8.048,40	3,3%	**8.706,58**	**3,6%**
	Gas Oil	59	0,02%	70,12	0,03%	**56,90**	**0,02%**
Directa: comb. móvil	Transporte de MP y Producto	51.838,25	19,45%	49.521,89	20,61%	**51.669,28**	**21,26%**
	Uso de vehículos internos	104	0,04%	333,13	0,14%	**303,72**	**0,13%**
Directa	Emisiones Fugitivas	1.528	0,6%	1.842	0,8%	**1.388,74**	**0,6%**
	Resiudos sólidos	81	0,0%	71	0,0%	**67,85**	**0,0%**
	Efluentes	44.494	16,7%	25.687	10,7%	**24.318,72**	**10,0%**
Indirecta	Compra de energía eléctrica	35.470	13,3%	33.764,07	14,1%	**36.773,32**	**15,1%**
Otras indirectas	Transp. Residuos	144	0,1%	159	0,1%	**183,08**	**0,1%**
	Viajes internos	746	0,3%	821	0,3%	**1.218,75**	**0,5%**
	Packging e insumos	37.268	14,0%	39.131	16,3%	**36.712**	**15,1%**
	Transporte de pack e insumos	8.502,91	3,19%	8.706,07	3,62%	**10.482,12**	**4,31%**
TOTAL		**266.258**		**240.272**		**242.975**	

Emisiones directas fuentes fijas (*)

FUENTES FIJAS		2021	2022	2023
Directa	Gas Natural	78.082,29	72.117,22	**71.030,91**
	Fuel Oil	7.941,28	8.048,40	**8.706,59**
	Gas Oil	58,84	70,12	**56,90**
TOTAL		**86.082**	**80.236**	**79.794**

(*) Los datos históricos fueron modificados debido a una variación en la metodología de cálculo.

Emisiones de fuentes energéticas

	2021		2022		2023	
	TN CO2 EQ	%	TN CO2 EQ	%	TN CO2 EQ	%
Gas Natural	78.082,29	64,24%	72.117,22	59,33%	**71.030,91**	**60,94%**
Fuel Oil	7.941,28	6,53%	8.048,40	6,62%	**8.706,59**	**7,47%**
Gas Oil	58,84	0,05%	70,12	0,06%	**56,90**	**0,05%**
Electricidad	35.470,32	29,18%	33.764,07	27,78%	**36.773,32**	**31,55%**
TOTAL	121.553		114.000		116.568	

Emisiones directas e indirectas (*)

TIPO DE ENERGÍA	2019	2020	2021	2022	2023
E. Directas (305-1)	187.934,00	185.188,00	184.046,25	157.619,89	**158.345,28**
E. Indirectas (305-2)	50.358,00	44.415,00	35.470,00	33.764,07	**36.773,32**
Otras Indirectas (305-3)	45.165,00	48.425	46.740,91	48.888,07	**47.857,12**
TOTAL	**283.457,00**	**278.028,15**	**266.258,16**	**240.271,90**	**242.974,88**

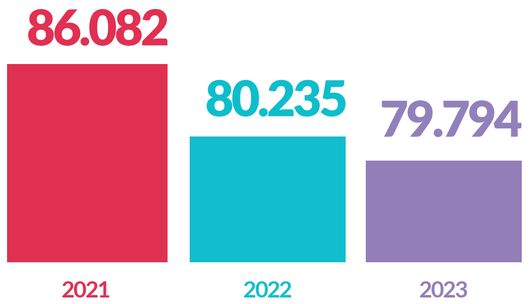
(*) Agrupamiento total de emisiones por alcance 1, 2 y 3 de la tabla anterior.

Combustión estacionaria

Una de las principales fuentes de emisiones directas proviene de la combustión estacionaria. Estas emisiones se originan por la quema de combustibles en fuentes fijas (calderas, hornos y turbinas)para la obtención de vapor destinado a los procesos térmicos propios de la industria láctea, que incluyen el deshidratado de la leche.

Entre los combustibles utilizados por la empresa encontramos: gas, fuel oil y gas oil.

Emisiones totales por combustión estacionaria



(*) Para realizar las estimaciones se utilizaron los siguientes factores de emisión
Gas: 56,1 Tn CO2/TJ (Inventario Nacional de GEIs, Argentina)
Fuel oil: 77,4 Tn CO2/TJ (Inventario Nacional de GEIs, Argentina)
Gas oil: 74,1 Tn CO2/TJ (Inventario Nacional de GEIs, Argentina)

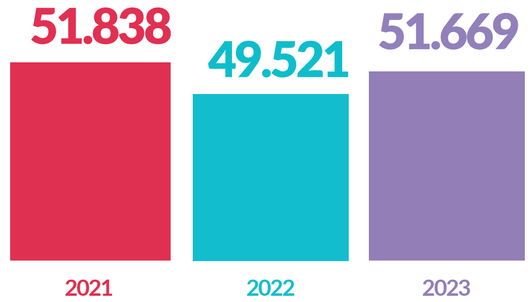
Combustión móvil

Las fuentes móviles producen emisiones de gases directos de efecto invernadero de dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), y óxido nitroso (N2O) procedentes de la quema de combustible y también otros contaminantes, como el monóxido de carbono (CO).

Actualizamos la información brindada en el reporte anterior y ampliamos el registro correspondiente a emisiones por combustión móvil. No sólo consideramos el transporte de materia prima y productos, sino también las emisiones generadas por la combustión de los vehículos internos de la organización.

Es relevante destacar que en los años 2020, 2021 y 2022, se tuvieron en cuenta sólo medios de transporte terrestres.

Emisiones totales por transporte de materia prima y producto [tCO2e/año] (*)



(*) Se modifica criterio de agrupación de proveedores de logística

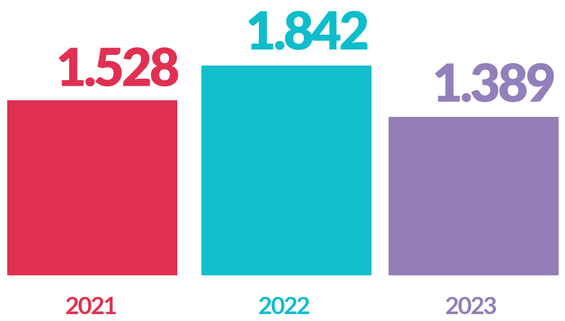
303,72 **Emisiones totales por uso de vehículos de la compañía [tco2e/año]**

Emisiones correspondientes a vehículos internos de la organización

		2020	2021	2022	2023	
	COMBUSTIBLE	DISTANCIA (KM)	DISTANCIA (KM)	DISTANCIA (KM)	DISTANCIA (KM)	EMISIONES TN CO2 EQ
Auto	Nafta	70.370	111.742	301.633	**304.077**	**42,69**
Utilitario	Diésel	434.205	525.671	1.606.408	**1.158.762**	**191,04**
Camión	Diésel	31.320	18.780	313.097	**177.744**	**70**

Emisiones fugitivas

Son emisiones, intencionadas y no intencionadas, de gases de efecto invernadero que no se controlan físicamente. Para su cálculo consideramos las provenientes de la utilización de equipos de refrigeración, teniendo en cuenta la compra de garrafas de gases refrigerantes y el potencial de calentamiento global (PCG) correspondiente a cada uno de ellos.

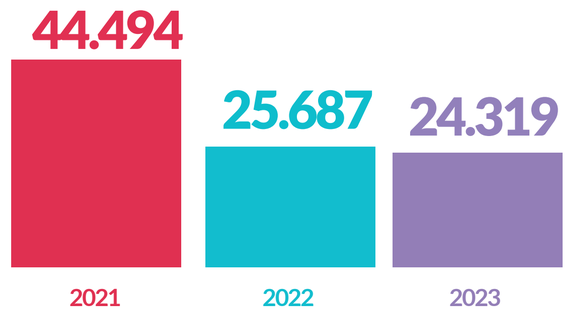


1.389 Emisiones fugitivas totales [tco2e/año]

Emisiones por tratamiento de efluentes líquidos

Estas emisiones están directamente relacionadas con la descomposición de la materia orgánica presente en el efluente por parte de distintos tipos de microorganismos. yara el presente cálculo se tuvieron en cuenta las cargas orgánicas tratadas por las plantas.

En función del tipo de tratamiento, el caudal y la carga tratada en cada uno de los sistemas previamente listados, resultan las siguientes emisiones para el año 2023:

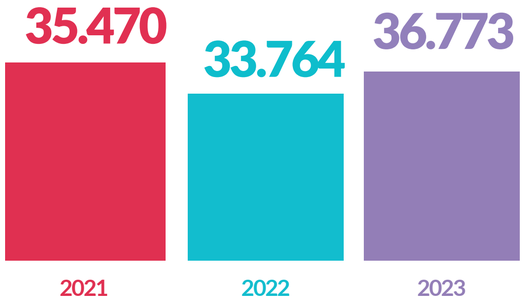


24.319 Emisiones totales por tratamiento de efluentes [tco2e/año]



Emisiones indirectas

Las emisiones de gases de efecto invernadero indirectas de Mastellone Hnos. provienen del consumo eléctrico.



Para realizar los cálculos se tuvieron en cuenta los siguientes factores de emisión:
- Energía eléctrica: 0,4507 Tn CO2/MWh (Factor de emisión de red 2013-2018, Ministerio de Energía).
• La diferencia con los valores publicados en reportes anteriores se debe a ajustes en la metodología de cálculo. En el actual reporte, para los años 2018 y 2019 se consideró un aporte nulo de energías renovables al momento de cuantificar la compra de energía eléctrica. Para el año 2020 se consideraron datos oficiales de compra de energía renovable de Mastellone Hnos.

En el último período, se registró un aumento en las emisiones indirectas del 8,9 % debido, principalmente, a una menor entrega de energías renovables a la matriz energética de la empresa por un déficit productivo del proveedor.

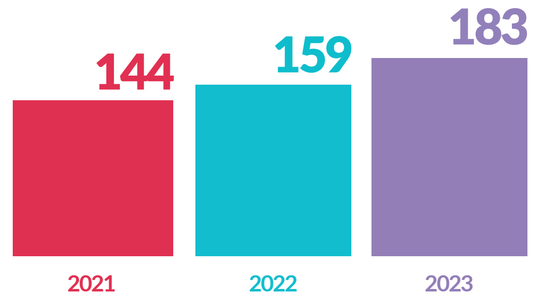
La utilización de energía renovable en el periodo fue del 19% del total de la energía eléctrica consumida.

.

Otras emisiones indirectas

Emisiones por transporte de residuos

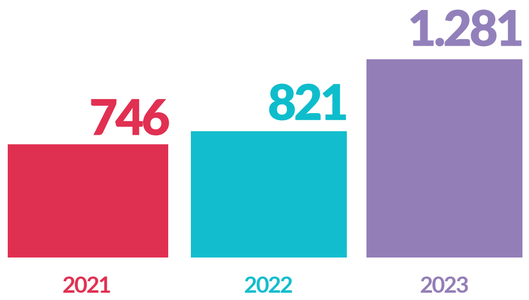
Además de las emisiones correspondientes a la disposición propiamente dicha de los residuos generados en las operaciones de la organización, es relevante considerar el transporte de los mismos, desde la planta hasta su punto de disposición final.



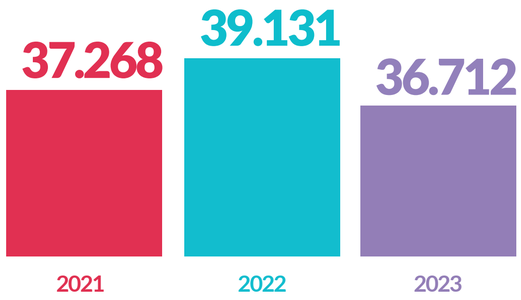
183

Emisiones totales por transporte de residuos [tco2e/año]

Emisiones por viajes internos (corporativos)



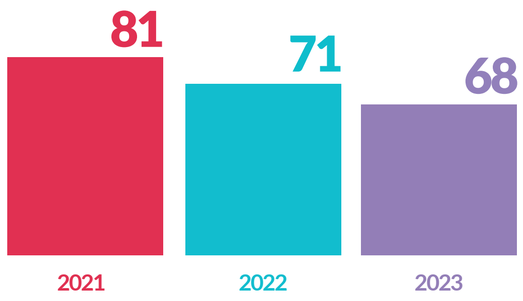
Pack e insumos



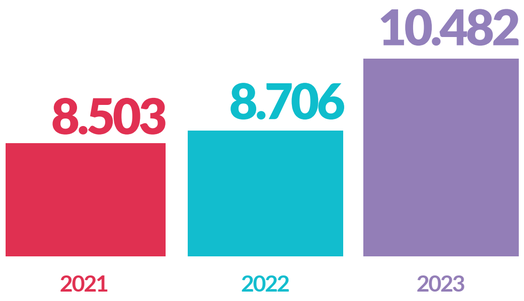
Emisiones por disposición de residuos sólidos

Uno de los principales impactos a considerar en cualquier organización está relacionado con la generación de residuos sólidos y su posterior disposición.

Para calcular las emisiones por disposición de residuos en rellenos sanitarios, solo tenemos datos confiables a partir de 2018.



Transporte de Pack



Asumimos el compromiso de impulsar actitudes y prácticas responsables con el ambiente y para contribuir a la absorción de CO2.

En la semana del 29 de agosto, día nacional del árbol, los equipos de trabajo de Planta Leubucó y Trenque Lauquen, plantaron 150 árboles en los predios de tratamiento de efluentes, adquiridos en viveros municipales.

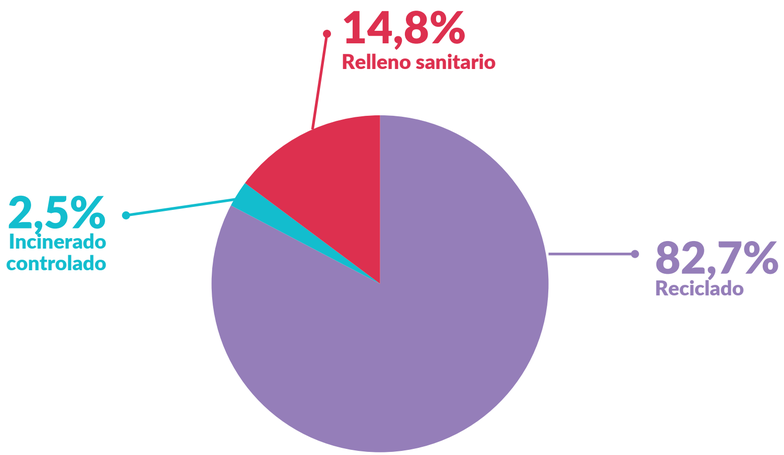


5.6
Gestión de **residuos**

Evolución TN por tipo de residuo

Buscamos permanentemente reducir la cantidad de residuos generados como consecuencia de las actividades productivas, incrementando la participación de materiales reciclables, la reutilización y el reciclado. Además, implementamos la clasificación de residuos en origen, según sean reciclables, símil domiciliarios, especiales o patógenos.

Destino de los residuos (Tn)





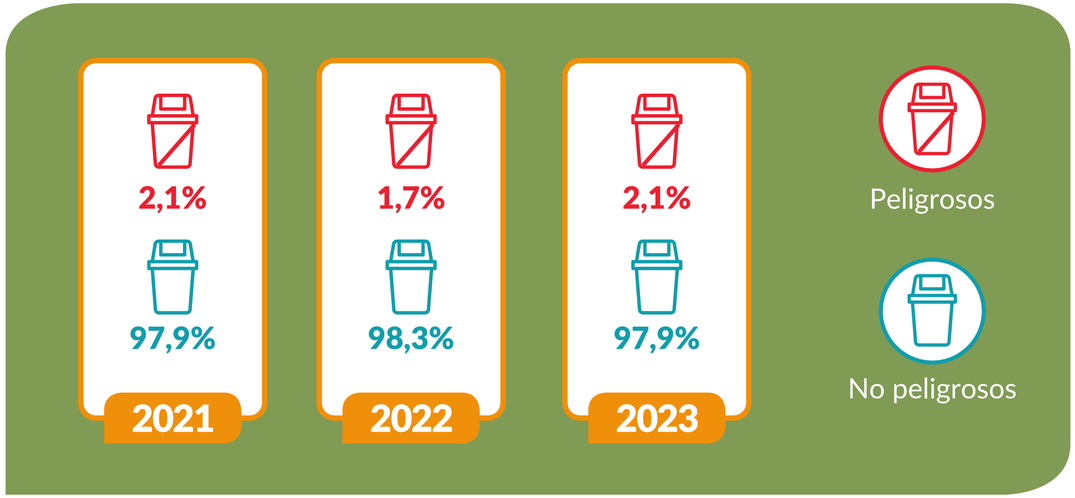
Destino de residuos especiales o peligrosos

En 2023 Se generaron 68.234 kg de residuos peligrosos producto de actividades de mantenimiento y servicios auxiliares, lo cual representó un 2,1% sobre el total de residuos originados por la compañía. Esta generación implicó un aumento del 14,4% respecto al año anterior, es decir 8591 kg más. Este incremento interanual se debe a tareas de mantenimiento no rutinarias realizadas en el sector de Calderas. De complejo industrial Pascual Mastellone.

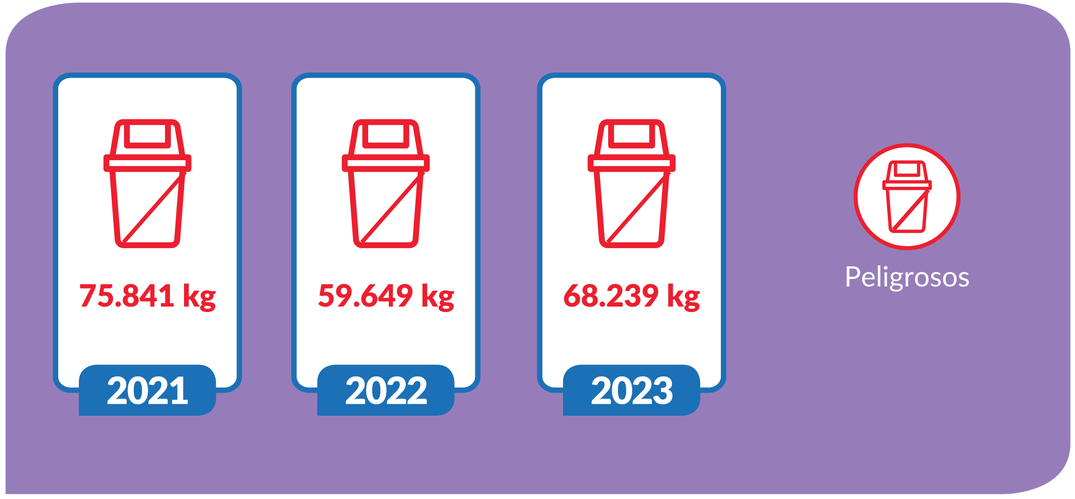
Tipo de residuo generado

PLANTA	2023	
	NO PELIGROSO	PELIGROSO
Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez)	98,4%	1,6%
Canals	96,4%	3,6%
Leubucó	100,0%	0,0%
Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)	99,3%	0,7%
Bernina	96,8%	3,2%
Complejo Industrial Villa Mercedes	97,8%	2,2%
Los Charas	94,7%	5,3%
Albariños	100,0%	0,0%
Mercedes	84,3%	15,7%
Junín	75,6%	24,4%
ConSer	18,9%	81,1%

Residuos peligrosos vs no peligrosos

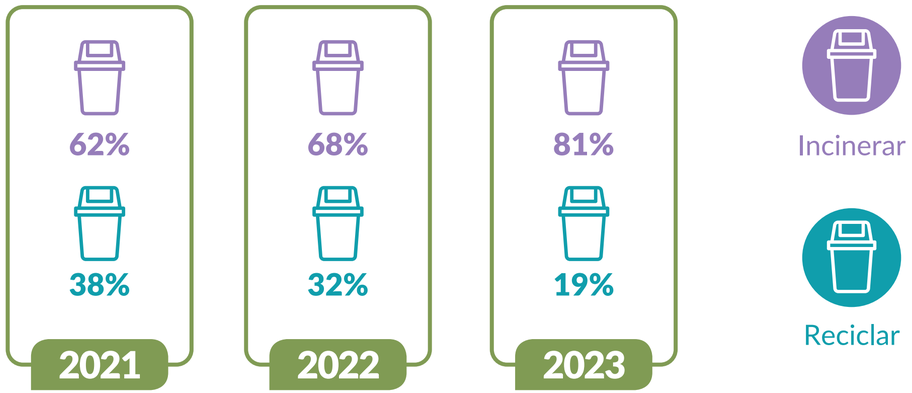


Residuos peligrosos (Kg)



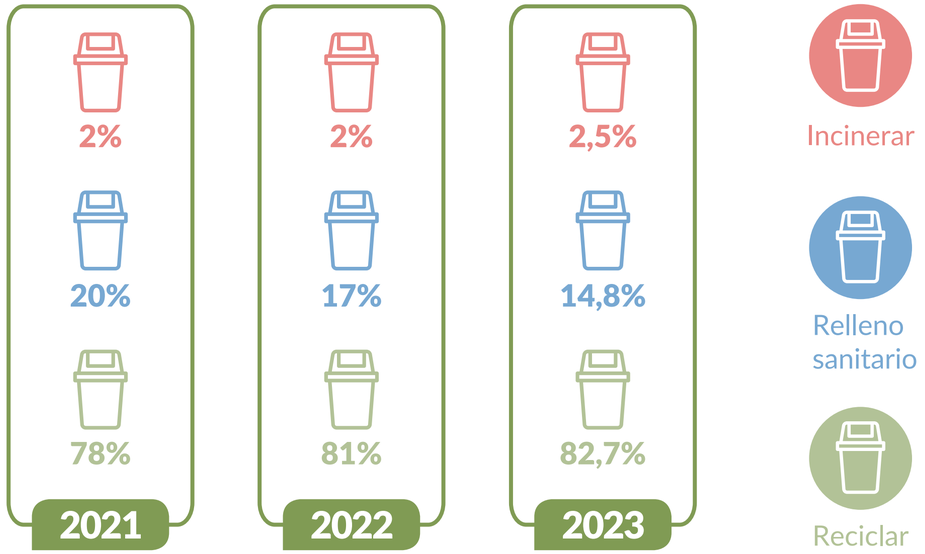
Disposición de los residuos peligrosos (Kg)

	2021		2022		2023	
A incinerar	46.744	62%	40.811	68%	**55.206**	**81%**
A reutilizar	29.097	38%	18.838	32%	**13.033**	**19%**
Residuos peligrosos totales KG	**75.841**		**59.649**		**68.239**	



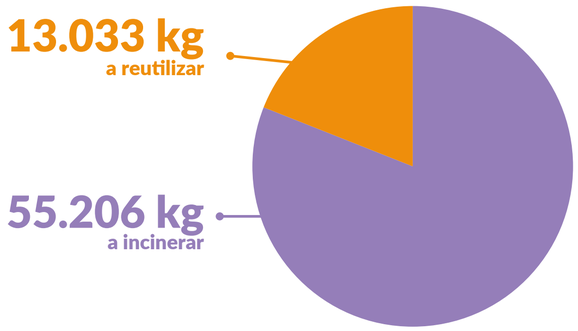
Destino de los residuos (Tn)

	2021		2022		2023	
Reciclado	2.890	78%	2.780	81%	**2,724**	**82,7%**
Incinerado – controlado	65	2%	67	2%	**82**	**2,5%**
Relleno sanitario	738	20%	586	17%	489	14,8%



Recuperación de Residuos Peligrosos (RP): Insumo para Otro Proceso Productivo

Un proveedor especializado retira el aceite usado que luego es reutilizado como insumo en la elaboración de membranas asfálticas, combustibles alternativos y aditivo para los distintos grados de Fuel Oil.

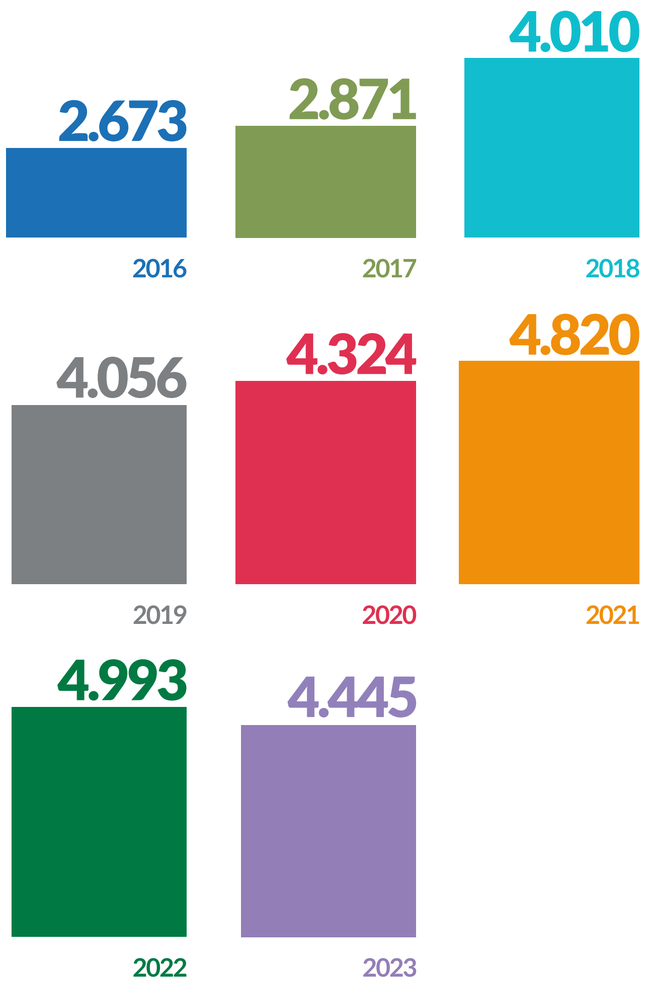


19%

de residuos peligrosos recuperados

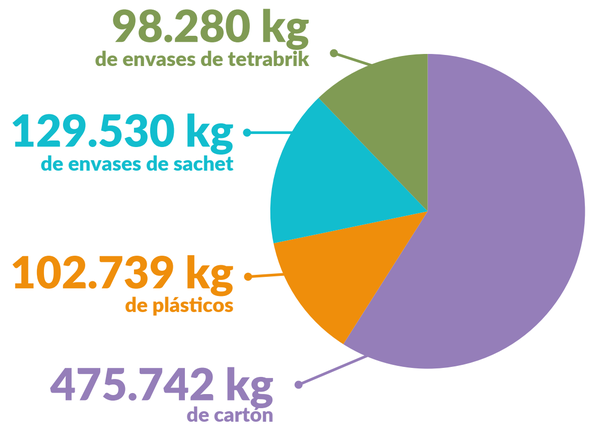
Complejo Industrial Pascual Mastellone: Reciclado de envases posindustrial

Kilogramos acopiados



Realizamos varios proyectos de circularidad de materiales. En el Complejo Industrial de General Rodríguez, inauguramos un centro de circularidad de residuos de 400 m², donde se transforman los residuos pos industriales y se acondicionan y compactan los materiales reciclables.

En este espacio llegamos a recircular el 97% de los materiales y durante 2023, procesamos 806.291 Kg de materiales reciclables.



806.291

kilos de materiales reciclables



6

Desarrollo humano

6.1	Desarrollo humano	94
6.2	Nuestro equipo	95
6.3	Formación de los equipos	99
6.4	Innovación en las condiciones de contrataciones	103
6.5	Acompañamos en cada etapa de la vida	106
6.6	Salud, seguridad y bienestar	107
6.7	Comunicación interna	113
6.8	Comunicación externa	116
6.9	Desarrollo e impacto en la comunidad	123

6.1
Desarrollo **humano**



Foco de gestión

Respeto por los derechos humanos:
en el lugar de trabajo y en nuestra esfera de influencia.

Foco de gestión

Inclusión y diversidad:
garantizar la igualdad de oportunidades y promover un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo.

Foco de gestión

Ética e integridad:
garantizar y promover conductas empresariales transparentes y responsables

Foco de gestión

Impacto y desarrollo en la comunidad

Foco de gestión

Salud, seguridad y bienestar laboral:
cuidar la salud y seguridad de las personas y promover su bienestar

3.395
integrantes

86,7%
integrantes bajo convenio de trabajo

41.163
Horas de formación

6.2
Nuestro **equipo**

Gracias al compromiso de nuestros colaboradores y colaboradoras, promovemos la mejora continua del negocio. Por eso desarrollamos programas y acciones para promover el desarrollo, crecimiento, bienestar y el cuidado de la salud de cada persona que integra Mastellone.



Tamaño de la organización

EMPRESA	2021	2022	2023
Mastellone Hnos. S.A.	3.006	2.932	**2.864**
Mastellone San Luis S.A.	214	210	**209**
ConSer S.A.	54	52	**49**
Marca 5 S.A.	18	17	**18**
Leitesol Ind. & Com. S.A.	126	121	**131**
Pasantes	12	20	**18**
Personal de agencia	67	44	**41**
Plazo fijo	11	39	**65**
Dotación total	**3.508**	**3.435**	**3.395**
Dotación efectiva	**3.441**	**3.332**	**3.271**

Dotación unidad de negocio y género

EMPRESA	2023	
	FEMENINO	MASCULINO
Mastellone Hnos. SA.	272	2.703
Mastellone San Luis SA	36	173
ConSer SA	6	43
Marca 5 SA	10	8
Leitesol Ind. & Comb SA	58	86
TOTAL	**382**	**3.013**

Dotación por tipo de contrato y género

TIPO DE CONTRATO	2023	FEMENINO	MASCULINO
Personal con contrato permanente	**3.271**	350	2.921
Personal con contrato temporario	**65**	18	47
Personal por pasantías	**18**	7	11
Personal terciarizado	**41**	7	34
TOTAL	**3.395**	**382**	**3.013**

Dotación por categoría y género

COMPOSICIÓN DE ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PLANTILLA POR GÉNERO	FEMENINO		MASCULINO	
Director	1	0,03%	8	0,24%
Gerente de área	11	0,32%	69	2,03%
Mandos medios (gerentes, jefes, supervisores, y encargados)	57	1,68%	443	13,05%
Administrativos, analistas, operarios, y personal de ventas	313	9,22%	2.493	73,43%
TOTAL	**382**	**11,25%**	**3.013**	**88,75%**

Dotación por categoría y edad

DOTACIÓN POR CATEGORÍA Y EDAD	<= 30 AÑOS		31 A 50 AÑOS		+ 51 AÑOS		TOTAL
Director	**0**	0,00%	**2**	0,08%	**7**	0,99%	**9**
Gerente de área	**0**	0,00%	**42**	1,73%	**38**	5,36%	**80**
Mandos medios (Gerentes / Jefes / Supervisores / Encargados)	**7**	2,77%	**334**	17,73%	**159**	22,43%	**500**
Administrativo / Analistas / Operarios / Personal de ventas	**246**	97,23%	**2.055**	84,65%	**505**	71,23%	**2.806**
TOTAL	**253**		**2.434**		**709**		**3.395**

Dotación por nacionalidad

3.172
Argentinos

144
Brasileros

9
Paraguayos

8
Uruguayos

8
Peruanos

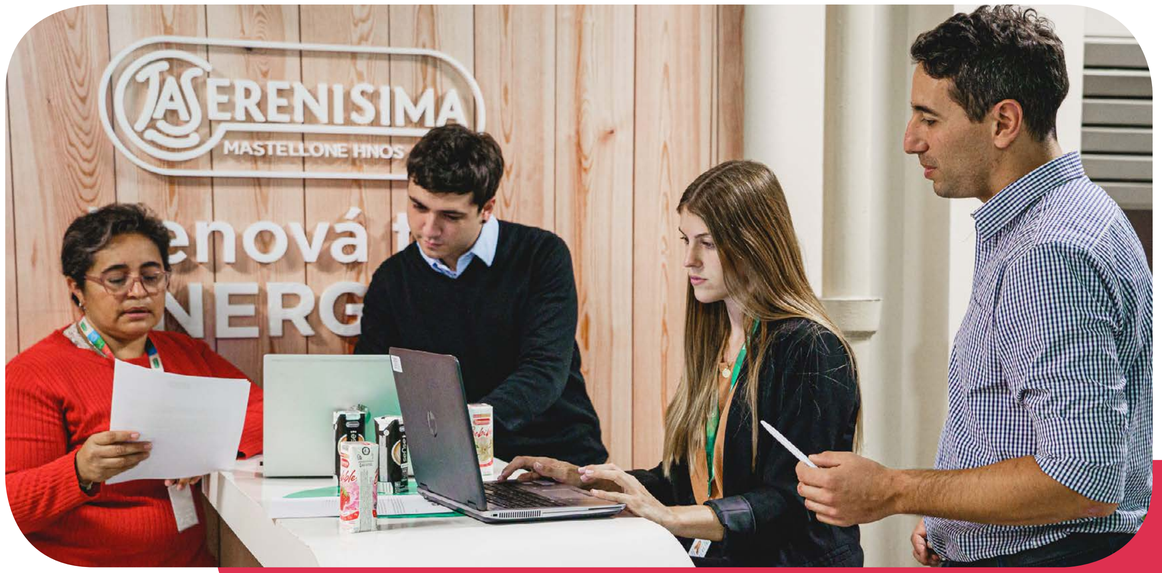
6
Bolivianos

2
Chilenos

5
Otras nacionalidades

Colaboradores dentro y fuera de convenio

EMPRESA	DENTRO	FUERA	DOTACIÓN EFECTIVA
Mastellone Hnos. S.A.	2.539	436	2.975
Mastellone San Luis S.A.	197	12	209
ConSer S.A.	40	9	49
Marca 5 S.A.	-	18	18
Leitesol Ind. & Com. S.A.	143	1	144
TOTAL			**3.395**





Sensibilización de género - Charlas 8 M

Para el 8M, Día Internacional de la Mujer, llevamos a cabo una charla bajo el lema **“Caminando por pisos pegajosos hacia acantilados de cristal: Barreras en el mundo laboral para trabajar las brechas de género en el empleo”**, dando cuenta de las barreras invisibles que frenan el avance de las mujeres.

Concientización sobre la violencia por motivos de género

En el marco del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra las Mujeres, se desarrollaron charlas con el objetivo de brindar conocimientos sobre el protocolo contra la violencia y el acoso.



6.3
Formación de los **equipos**

Durante el año 2023, el enfoque de gestión se orientó hacia el desarrollo de competencias organizacionales, técnicas, habilidades digitales y cambio de mindset para traccionar una cultura organizacional que favorezca al trabajo en equipo la inclusión, la diversidad y la seguridad. La llevamos adelante bajo modalidad presencial y virtual a través de espacios de capacitación, promoviendo una formación híbrida.

Se llevaron a cabo diferentes programas de formación, entre ellos destacamos:

Programa Líder diverso e inclusivo

Programa Líder diverso e inclusivo, cuyo objetivo fue ampliar la mirada y perspectiva de nuestros líderes, reconociendo el valor agregado que aporta la diversidad en la compañía. Nuevos mandos medios completaron el primer nivel iniciado en 2022, y se coordinó un segundo nivel de esta dimensión de liderazgo.

Programa de seguridad basada en valores

Por tercer año consecutivo, se llevó a cabo el **programa de seguridad basada en valores**: Más Involucrados, convocando a supervisores de la Dirección de Operaciones Industriales. Se continuó trabajando en el cambio de mindset de identificar la seguridad como un valor. A su vez, se lanzó un curso en formato 100 % E Learning abierto a toda la compañía para que todos los colaboradores puedan interiorizarse sobre este cambio de paradigma respecto a la seguridad.

Programa de formación en mantenimiento

Frente a un contexto de constantes avances tecnológicos y enfocados en la mejora continua, se dio continuidad al programa **FORMA**, destinado a brindar a los equipos de mantenimiento herramientas que les permitan desarrollar sus competencias técnicas para construir y asentar las bases de una gestión moderna, competitiva y de calidad. En el Complejo Industrial Pascual Mastellone y Planta Canals, Córdoba, ya se alcanzó el nivel intermedio, y se amplió el alcance hacia Plantas Leubucó, Trenque Lauquen, Villa Mercedes, y 2 nuevos grupos en General Rodríguez. Los temas abordados fueron dictados por instructores de la Universidad Tecnológica Nacional (UTN), comprendiendo conceptos básicos de electricidad, electrónica, neumática y mecánica.



Programa de formación de brigadistas

Llevamos adelante el **programa de formación de brigadistas**, que se desarrolla en las distintas plantas: Complejo Industrial Pascual Mastellone, Planta Trenque Lauquen, Leubucó, Villa Mercedes (San Luis) y Canals (Córdoba). El objetivo es continuar con la formación de colaboradores dentro de la empresa con visión de seguridad y conocimientos en la respuesta a emergencias, teniendo como base fundamental la prevención. Las temáticas abarcaron rescate en altura y en espacios confinados, actuación ante incendios, respiración autónoma, primeros auxilios, líquidos y gases combustibles e inflamables, entre otros. Además, al finalizar el año, realizamos un entrenamiento integral para los brigadistas del Complejo Industrial Pascual Mastellone en el Centro Argentino de Seguridad.

Escuela Superior Integral de Lechería

Por segundo año consecutivo, recibimos a la Escuela Superior Integral de Lechería en nuestras salas del Complejo Industrial Pascual Mastellone, quienes trataron la importancia de producir alimentos lácteos seguros, confiables y saludables, brindando conocimientos sobre calidad, manejo, tratamiento de la leche, higiene de instalaciones y ambiente, como así también herramientas para prevenir la aparición de ETA´s. A su vez, desarrollamos cursos de productos puntuales como leche en polvo, crema y manteca planificados para 2024 y dulce de leche y quesos procesados que se concretaron a final de año.

Inocuidad alimentaria

Relanzamos los cursos obligatorios vinculados a la inocuidad alimentaria, a fin de reforzar los conocimientos esenciales para nuestro trabajo, tales como Buenas prácticas de manufactura, Introducción a Sistema HALAL y la realización del carnet de Manipulador de Alimentos para todos los colaboradores de las distintas plantas para cumplir con la normativa vigente.

Adicionalmente, con el fin de afianzar nuestra cultura basada en la calidad e inocuidad de los alimentos, brindamos talleres de peligros para la inocuidad alimentaria a colaboradores de las áreas de operaciones, actualizamos 20 referentes en la nueva norma FSSC 22.000, certificación de PCQI y Monitoreo Ambiental dictado por la empresa Neogen (3M), y capacitamos en HALAL a 15 colaboradores.

Respecto a la readecuación de espacios físicos, renovamos y agregamos nuevos equipos en las salas de capacitación para realizar cursos obligatorios E-Learning, con mayor capacidad y alcance, para promover el desarrollo de un proyecto de integración de sistemas, llamado **Proyecto Alpha**.

Cursos presenciales y E-LEARNING

Durante 2023, lanzamos, en nuestro **Espacio de Formación**, 7 cursos E-learning que potenciaban el desarrollo de nuevas formas de trabajo colaborativas, flexibles y adaptativas, y de manejo de emociones.

A su vez, continuamos fortaleciendo el espacio digital de forma externa para contratistas y alumnos de escuelas técnicas, y ampliamos la oferta de cursos en formato E-learning para continuar desarrollando competencias técnicas, de gestión y habilidades digitales de nuestros colaboradores. Lanzamos el Programa Tambo 4.0 para alumnos de escuelas agro técnicas, consolidamos charlas de Bienestar Animal destinadas a tambos que trabajan con la empresa y la operatoria de tambos y planta dirigido a nuestros transportistas.



Formación de nuestros equipos

FORMACIÓN	2021	2022	2023
Cursos (*)	***	187	**255**
Asistentes (*)	16.165	12.218	**13.625**
Horas de formación	***	***	***
Horas / hombre (*)	30.467	30.020	**41.163**
Dotación	3.404	3.302	**3.326**
Prom. hs hombre	8,86	8,94	**14,43**
Prom. hs mujer	9,77	10,51	**17,61**

(*) Alcance: Mastellone Hnos., Marca 5, ConSer, Mastellone San Luis, personal de agencias y transportistas externos (***) No tenemos el dato real para informar.

Total de horas hombre de capacitación por género

HORAS DE CAPACITACIÓN	2020	2021	2022	2023
Hora / femenino	2.677	3.146	3.353	**5.670**
Hora / masculino	12.806	27.321	26.667	**35.493**
Total horas capacitación	15.483	30.467	30.020	41.163

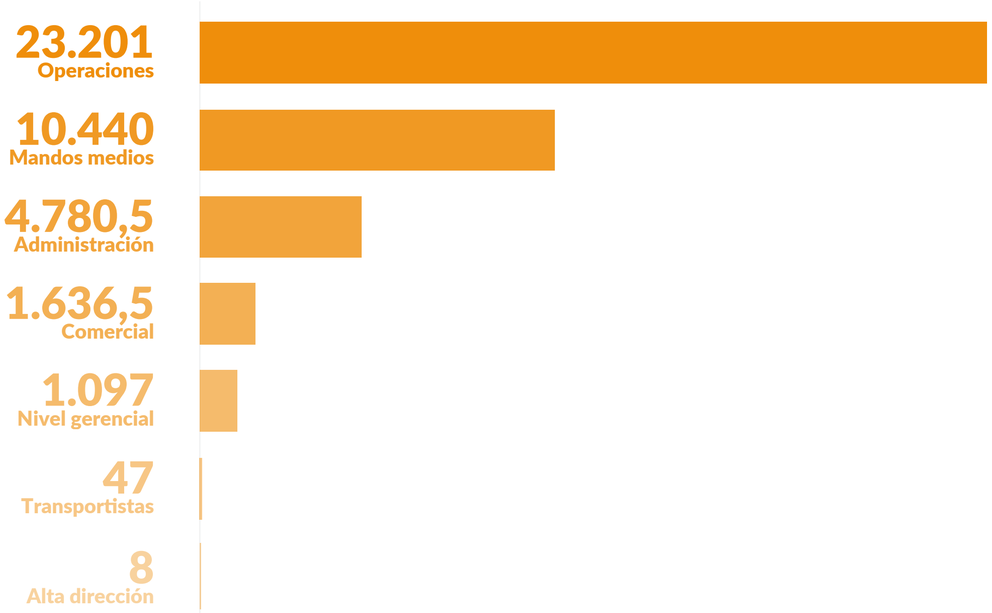
(*) Alcance: Mastellone Hnos., Marca 5, ConSer, Mastellone San Luis, personal de agencias y transportistas externos.

Actividades relevantes

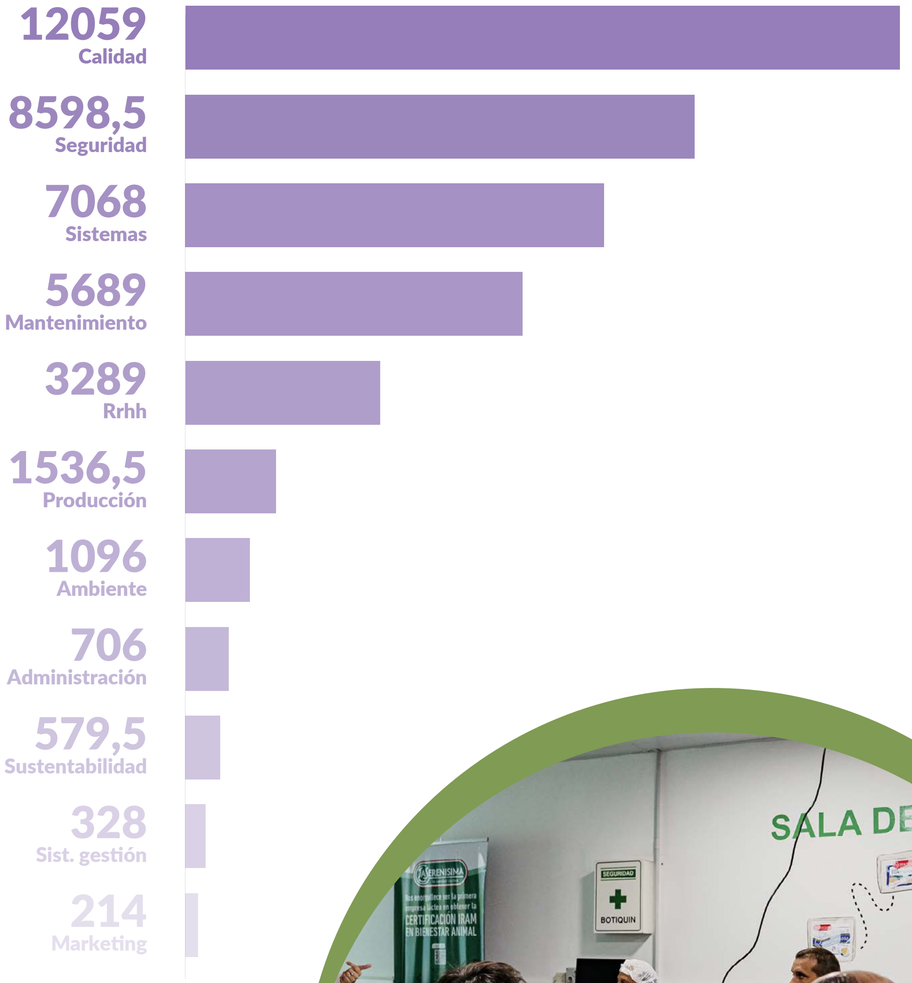
ACTIVIDADES	PROM HS. / DOTACIÓN	PROM. HS MUJER	PROM. HS HOMBRE
Actividades. Extensión educativa (MBA/diplos)	668	368	300
BPM	2.235,5	169	2.066,5
Brigadas de emergencia	2.723	208,5	2.514,5
Change management - Desarrollo habilidades	1.544	160	1.384
Lecheria	240	40	200
Manipulador de alimentos	5.979	425	5.554
Programa de formación en mantenimiento (forma)	2.632	0	2.632
Programa de formación: líder 4.0	804	219	585
Proyecto alpha jde	5.599,5	1.341	4.258,5
Revalidacion manejo seguro de autoelevadores	798	0	798
Seguridad basada en valores: más involucrados	1.043	110	933
Toma de conciencia + cultura de la inocuidad (inocuidad)	1.129	35	1.094
Total	25.395	3.075,5	22.319,5

(*) Alcance: Mastellone Hnos., Marca 5, ConSer, Mastellone San Luis, personal de agencias y transportistas externos

Horas de capacitación por categoría laboral



Horas de capacitación por temáticas



Capacitación a personal de vigilancia

CURSOS - TEMAS	SEGURIDAD PATRIMONIAL	JEFES DE SEGURIDAD	DIPLOMATURA EN SEGURIDAD PRIVADA Y CORPORATIVA
Participantes totales	4	1	1
Participantes hombres	3	1	1
Participantes mujeres	1	0	0
Horas totales	8	1	1
Horas hombre	6	100	200
Horas mujer	2	0	0



6.4
Innovación en las condiciones de contrataciones

Talento

El objetivo del sector es asegurar que las posiciones de la compañía se cubran con el candidato que tenga las competencias adecuadas para llevar adelante las responsabilidades asociadas.

El proceso se inicia con un pedido de cobertura de vacantes que realiza el sector solicitante de personal. Para ello, existe un formulario que debe ser completado por el solicitante y el equipo de remuneraciones, para ser aprobado posteriormente por un circuito de aprobadores designados.

Toda persona que ingresa a la compañía bajo todas las modalidades de contratación (efectiva, plazo fijo y eventual) se asocia a una cobertura de vacantes aprobada por la dirección.

El proceso continúa con la publicación de la búsqueda en los canales correspondientes de acuerdo con la estrategia definida (búsqueda interna, externa o ambas). Se realiza una preselección, entrevistas por parte del encargado de la búsqueda de talento y entrevistas técnicas por parte del líder de la posición.

Una vez seleccionado el candidato, se realizan los exámenes preocupacionales. Todas las posiciones realizan examen médico y, dependiendo de la posición, se analiza si requiere examen psicotécnico.

Una vez que la persona ingresa, se realiza una inducción para lograr su integración a la compañía, llevada a cabo de manera integral por los diferentes equipos de la dirección de Recursos Humanos.

- ✓ **Distintas búsquedas de personal de la compañía se realizan a través de los canales debajo mencionados. Se hace un seguimiento de cobertura de vacantes e indicadores de tiempos de las mismas.**
- ✓ **Re-implementación de portal de búsquedas internas. Seguimiento y devolución particular a cada colaborador postulado en las mismas.**
- ✓ **Involucramiento y cooperación de todas las áreas de RRHH en el proceso de OnBoarding de personal.**

Plataformas sociales utilizadas para la búsqueda de postulantes:

- ✓ **HiringRoom.**
- ✓ **LinkedIn.**
- ✓ **Agencias de selección de personal eventual.**
- ✓ **Consultores de selección.**
- ✓ **ZonaJobs.**
- ✓ **Candidatos referidos por colaboradores de la compañía.**
- ✓ **Blog de búsquedas internas.**

Participación en ferias de empleos organizadas por universidades de AMBA, con el fin de dar a conocer la marca y acercar a la comunidad las oportunidades laborales de la compañía.

Voluntariado de entrevistas organizado por la fundación Empujar, para que los jóvenes adquieran práctica en los procesos de selección y consigan su primer empleo.

Conversación de desempeño y gestión del desempeño

A través de un proceso de gestión de desempeño se evaluaron, en total, 3070 personas, de las cuales 2617 fueron evaluadas mediante el proceso de conversación de desempeño, basado en la construcción de acuerdos de trabajo y planes de mejora de competencias. Además, 453 personas fueron evaluadas a través del Sistema de Gestión de Desempeño, proceso que se centra en la planificación, seguimiento y evaluación de objetivos cuantitativos. Ambos procesos de gestión de desempeño incluyeron evaluaciones por competencias y posicionaron el feedback como una herramienta esencial para ofrecer reconocimiento, trabajar áreas de mejora e impulsar progreso continuo.

Durante 2023, se trabajó en la renovación del manual de competencias de la empresa. En esta versión se realizaron cambios para evolucionar hacia mejores prácticas, acompañar la transformación necesaria para responder a los desafíos actuales y futuros, y fortalecer una cultura más diversa e inclusiva. Entre los cambios efectuados, se destaca la incorporación de la temática de diversidad en una de las competencias y se adoptó un lenguaje neutro en toda la redacción del manual, alineado con el compromiso firme de la Compañía con la promoción de la diversidad y la inclusión. También se enfatizó la importancia de impulsar la innovación como respuesta a los procesos transformacionales de la empresa y como un pilar fundamental para el éxito.

El manual de competencias se estableció como herramienta de gestión ligada al logro de altos niveles de desempeño. En él se describen el conjunto de habilidades y actitudes que, inspiradas en la misión, visión y valores, orientan hacia el logro de los resultados en un ambiente respetuoso de trabajo.



3.070 Personas evaluadas

2.617
Evaluadas mediante el proceso de conversación de desempeño

453
Evaluadas a través del Sistema de Gestión de Desempeño

Conversaciones de desempeño por categoría

CATEGORÍA LABORAL	FEMENINO	MASCULINO	COLABORADORES	% EVALUADOS
Director	1	5	6	0,19%
Gerente área	-	22	22	0,69%
Mandos medios	60	466	526	16,47%
Operarios	239	2.277	2.516	78,80%
Total	**300**	**2.770**	**3.070**	**96,1%**

(*)La dotación total no considera Leitesol, pasantes y personal eventual.

Liderazgo personal

Por segundo año consecutivo, se llevó a cabo el Programa de Liderazgo Personal, del que participaron activamente 13 líderes de la empresa. Realizado en colaboración con un proveedor externo, este programa está diseñado para acompañar a los líderes en el desarrollo de habilidades de liderazgo y comunicación. A través de sesiones de coaching individuales y grupales, el programa brinda a los participantes las herramientas y el apoyo necesario para potenciar su liderazgo y en consecuencia, el desarrollo de sus equipos.

Programa de beneficios

DETALLE DEL BENEFICIO	DESCRIPCIÓN
Comedor	Servicio de comida y viandas
Servicio de asesoramiento previsional	Trámites jubilatorios y previsionales sin costo para los empleados
Consumo gratuito de productos elaborados por la compañía	Productos propios disponibles para consumo del personal
Ajuares de regalo con motivos de nacimiento	Obsequio por nacimiento de hijo o hija
Presente en caso de contraer matrimonio	Monto fijo por contraer matrimonio
Entrega de kits de útiles escolares para hijos e hijas de empleados y empleadas	Se entrega a todos los empleados y empleadas con hijos e hijas en edad escolar, hasta primaria
Descuentos en gimnasios	Abono Gympass
Entrega de regalos para todos los hijos e hijas de nuestros empleados y empleadas	Se entrega un regalo a todos los niños y niñas de 0 a 13 años
Festejo Día de las Infancias	Festejo día de las Infancias
Obsequios con motivo de cumpleaños	Regalo de cumpleaños
Beneficios Leitesol Ind. & Com. S.A.	Beneficios Leitesol Ind. & Com. S.A.
Obsequio de cajas de fin de año	Cajas con productos navideños
Máquinas de snacks y café	Consumo de café y snacks
Cobertura con medicina prepaga	Cobertura de Medife
Transporte de colaboradores	Transporte de colaboradores
Préstamos al personal	Préstamos al personal
Sistema de autoservicio SUBE	Terminales de carga de tarjeta SUBE
Galicia seguros	Galicia seguros

6.5
Acompañamos en cada etapa de la vida

Con el objetivo de facilitar el retorno de nuestras colaboradoras a las tareas laborales luego de la licencia por maternidad, implementamos un beneficio de “Jornada Reducida por Maternidad”, para retomar el trabajo con una jornada reducida y escalonada, que facilite el balance correcto entre la vida personal y laboral.

	2021		2022		2023	
LICENCIAS POR MATERNIDAD Y PATERNIDAD	**CANTIDAD DE EMPLEADOS**	**%**	**CANTIDAD DE EMPLEADOS**	**%**	**CANTIDAD DE EMPLEADOS**	**%**
Mujer	11	10.19%	11	13.25%	**3**	**5.17%**
Hombre	97	89.81%	72	86.75%	**55**	**94.83%**
Total licencias	**108**	**100%**	**83**	**100%**	**58**	**100%**
Tasa de regreso	**-**	**97.22%**	**-**	**95.18%**	**-**	**100%**
Tasa de retención	**-**	**96.29%**	**-**	**-**	**-**	**100%**



Acompañamiento del trabajo a la jubilación

Durante 2023, agasajamos a los colaboradores que se acogieron a la jubilación.

No hay nada más especial que obtener el fruto del esfuerzo de años de trabajo constante. Por eso, la jubilación significa la llegada de una nueva etapa de la vida, llena de descanso y satisfacciones.

El objetivo es reunir a quienes se retiran de la Compañía para dar paso a esta nueva etapa junto con sus compañeros de trabajo y familiares, con el fin de reconocerlos por sus conocimientos, su firmeza y aplomo para desempeñarse en el trabajo.

Acompañamiento por licencia por enfermedad

Acompañamos y contenemos a los colaboradores, a su familia y entorno, que están transitando por una enfermedad, o que hayan sufrido un accidente, como también ante la pérdida de un familiar directo. Con dicho acompañamiento, intentamos facilitar los procesos de recuperación, rehabilitación física y emocional, así como acompañar en las etapas del duelo. Identificamos las necesidades familiares e individuales afectadas que deben ser abordadas.

6.6
Salud, seguridad y bienestar

En Mastellone Hnos. estamos sumamente comprometidos con la mejora continua de las condiciones de trabajo y la protección de la salud de todas las personas que desarrollan actividades en la empresa. Esto implica la eliminación de peligros y la reducción de riesgos para la seguridad y salud en el trabajo. Es fundamental el involucramiento de todos los colaboradores para crear hábitos de trabajo más seguros y sustentables.

Para avanzar en este objetivo, durante 2023 continuamos implementando el **programa +INVOLUCRADOS**, llegando a la **tercera etapa y sumando 60 líderes al programa. Buscamos promover un cambio cultural en la compañía, donde la seguridad se convierta en un valor de vida**.



Parte fundamental de este programa es el entrenamiento continuo de los colaboradores en la realización de Observaciones de Prácticas Seguras (OPS). Recordamos que el objetivo de las OPS es reconocer el trabajo bien hecho y detectar hábitos inseguros que se han normalizado, corrigiéndolos y convirtiéndolos en prácticas seguras para reducir la posibilidad de accidentes. Esta herramienta también fortalece el liderazgo al demostrar un compromiso continuo con la cultura de la prevención.

Durante 2023, los colaboradores que participaron en el programa en 2022 comenzaron a realizar OPS. En reuniones quincenales con Producción y Mantenimiento, presentamos los avances en el cumplimiento del programa, asegurando una gestión sostenible de la herramienta para el cambio.

Para mejorar la aplicabilidad de la herramienta, durante 2023 desarrollamos una aplicación (APP) que optimizó la realización de OPS y añadió niveles de riesgo para conductas inseguras, categorizándolas como alto, medio o bajo. Esto fomenta una mirada más analítica por parte de los observadores.

Además del tratamiento en los equipos de trabajo, analizamos todas las observaciones de riesgo alto en las reuniones quincenales de operaciones para visibilizar y evaluar la gestión de las mismas, prioritariamente, como un alto potencial de ocurrencia de accidente.

Planes de acción MAHPI

Los planes de acción MAHPI a diferencia de las OPS, son herramientas para detectar y corregir desviaciones de condiciones que puedan provocar accidentes.

Estos planes incluyen auditorías, tarjetas preventivas generadas por los colaboradores y auditorías programadas MAHPI, que identifican condiciones de riesgo tratadas en reuniones multidisciplinarias con participación de Producción, Mantenimiento y MAHPI.

Durante las reuniones, se evalúa a través del árbol causal la raíz de las desviaciones y se acuerdan acciones correctivas que se incorporan al plan de acción. Los avances por sector se presentan quincenalmente en las reuniones de operaciones.

- **Accidentes**: Se colocan carteles de advertencia en el sector donde ocurra un accidente identificando el peligro y proporcionando recomendaciones de seguridad a los colaboradores.
- **Charlas post accidentes**, tienen como fin concientizar a los colaboradores sobre las prácticas seguras y prevenir lesiones.
- **Charlas de concientización** en los sectores de mayor ocurrencia de accidente, con el fin de concientizar a los colaboradores y recibir de ellos devoluciones sobre conductas o condiciones detectadas en el puesto de trabajo.

En 2023 se incorporaron en el área de mantenimiento las charlas de 5 minutos de seguridad dadas por los supervisores del sector. Estas charlas buscan posicionar a los líderes como gestores del cuidado de los colaboradores, acompañando al programa **+INVOLUCRADOS**.

Se inició un relevamiento de distancia de seguridad en 2023 para identificar puntos de atrapamiento mecánico y garantizar que todos cuenten con la protección adecuada o con una distancia de seguridad que aleje al colaborador del punto de atrapamiento.

Planes de acción

Recorridas MAHPI, tarjetas preventivas, auditorías

Seguimiento de los desvíos detectados para su corrección, trabajo en conjunto con operación y mantenimiento.

Durante el 2023 se incorporaron relevamientos de distancias de seguridad

375
Nuevas tareas incorporadas

331
Tareas finalizadas

	NUEVAS TAREAS	FINALIZADAS
Enero	1.059	775
Febrero	57	51
Marzo	18	17
Abril	25	28
Mayo	27	20
Junio	11	13
Julio	37	13
Agosto	22	32
Septiembre	25	37
Octubre	114	93
Noviembre	39	27

Formación en seguridad

Estamos convencidos que además de considerar la seguridad en el trabajo como un valor, otro de los factores principales para la prevención de accidentes y cuidado del medio ambiente es el entrenamiento constante de nuestros colaboradores. De esta manera desarrollamos en ellos las competencias necesarias para un desempeño seguro.

Por tal motivo, el personal de Mastellone Hnos. es capacitado periódicamente sobre riesgos existentes en sus puestos de trabajo y las medidas de control establecidas. Estas actividades siguen un cronograma desarrollado por MAHPI en función a las competencias que requieren los puestos.

En consecuencia, durante 2023 detectamos las necesidades de capacitación y ejecutamos programas en modalidad e-learning y presenciales, adaptados a cada tema específico. No solo continuamos con el plan anual de capacitación, sino que también fortalecimos la integración del equipo y desarrollamos actividades para promover un cambio cultural que defina la seguridad como un valor.

CURSO	PARTICIPANTES	HS HOMBRE
(+) Involucrados	93	1.043
Brigada de emergencia - espacios confinados	62	444
Brigada de emergencia - primeros auxilios	50	312
Brigada de emergencia - rescate con cuerdas	27	118
Brigada de emergencia - técnicas de extinción y materiales contra incendios	83	507
Brigada de emergencia - trabajo en altura	1	8
Brigada de emergencia - actuación ante emergencias con productos químicos	42	336
Brigada de emergencia - equipo de respiración autónoma	23	92
Brigada de emergencia - manejo de uso de extintores portátiles	48	61
Entrenamiento brigada de emergencia	19	76
Evacuaciones	52	58
Extintores portátiles	479	479
Instructivo denuncia e investigación de accidentes	106	106
Manejo seguro de auto elevadores	15	96
Manejo seguro de autoelevadores (revalidación) y carretas eléctricas	410	842
Manejo seguro de hidroelevador	34	68
Operatoria del chofer en tambo y plantas / la responsabilidad como valor	15	15
Permiso integral de trabajo	308	616
Prevención accidentes/lesiones	370	370
Resucitación cardio pulmonar y primeros auxilios	1.666	1.666
Riesgo eléctrico	83	83
Seguridad en el puesto de trabajo	5	5
Total	**3.991**	**7.401**

Indicadores de siniestralidad*

	MASTELLONE HNOS. S.A.	CONSER S.A.	MASTELLONE SAN LUIS S.A.	LEITESOL IND. & COM. S.A.
Índice de incidencia (incapacitante)	61,87	85,94	52,57	13,89
Índice de frecuencia (incapacitante)	33,45	38,01	28,18	7,09
Tasa de enfermedades profesionales	0,10	0	0	0
Índice de gravedad	1,4	2,38	1,72	0,06
Porcentaje de ausentismo	1,12	1,91	1,38	0,05

* Valores expresados en %

Cantidad de proveedores contratados por el área. Dinero (AR$) destinado al pago de proveedores

	2021	2022	2023
Cantidad de proveedores	70	50	**36**
AR $ destinado	33.875.442,20	6.709.209	**15.021.693**

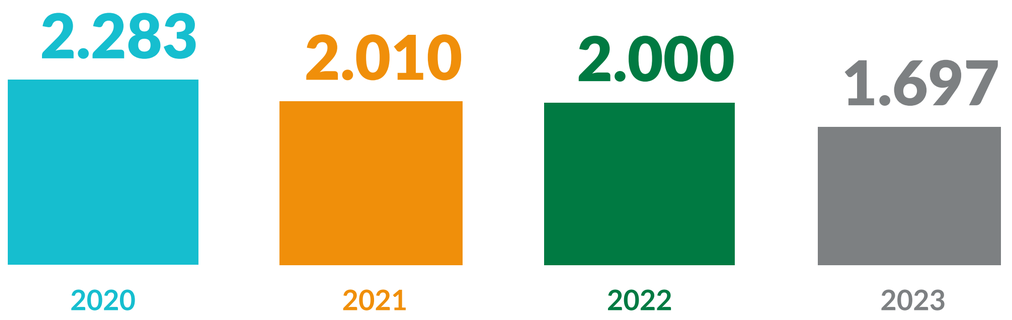
Servicio Médico

Atención a la demanda de los empleados por consultas médicas espontáneas las 24 horas del día, durante todo el año.

Actividades internas desarrolladas: campañas de salud (antigripal, alimentación saludable, etc).

- ✓ **Campaña de vacunación antigripal. difusión por cartelería, intranet y folletos a todos los empleados de Mastellone Hnos en la planta de Gral. Rodríguez y en otras localidades.**
- ✓ **Test rápido de detección del COVID. Para diagnóstico precoz, tratamiento oportuno y prevención de complicaciones.**
- ✓ **Día del corazón. Control de la tensión arterial asesoramiento en salud y nutrición.**
- ✓ **Día de la Diabetes. Medición de glucemia por Hemoglucotest a todos los empleados y asesoramiento, con derivaciones a especialistas según necesidad.**

Cantidad de vacunas antigripales



Charlas “prevencion en consumo problemático de alcohol y otras drogas”

Durante 2023, se llevaron a cabo charlas en General Rodríguez por un proveedor especializado en la prevención de consumo problemático en el ámbito laboral y fueron dirigidas a colaboradores con personal a cargo (gerentes, jefes, jefes de sector y supervisores). El objetivo fue sensibilizar a los líderes sobre la necesidad de establecer un programa preventivo y definir los mecanismos de acción ante posibles casos. Asistieron 191 líderes.



191
Líderes asistieron

Brigadas de emergencia

Las brigadas de emergencia se establecieron para prevenir y controlar cualquier emergencia en nuestras plantas. En cada proceso de capacitación y entrenamiento, se destaca el valor, compromiso, desarrollo y conocimiento de nuestros colaboradores que son parte de las brigadas.

Una situación de emergencia puede ocurrir en cualquier momento y en cualquier sector productivo, por esta razón, es necesario contar con recursos humanos y técnicos que puedan responder efectivamente.

Actualmente, Mastellone Hnos. cuenta con 120 colaboradores voluntarios, que forman parte de las brigadas de emergencias y están capacitados y organizados, para intervenir en diferentes situaciones.

Consideramos pues, que la clave del éxito se encuentra en la preparación y capacitación constantes.

Las plantas industriales en Villa Mercedes (Provincia de San Luis), Canals (Provincia de Córdoba), Leubucó, Trenque Lauquen y el Complejo Industrial Pascual Mastellone en General Rodríguez (Provincia de Buenos Aires), cuentan con sus respectivas brigadas de emergencia capacitadas y entrenadas para responder a cualquier imprevisto.

Su rol primordial es brindar el soporte necesario ante una emergencia que interrumpa o pueda interrumpir el normal desarrollo de las actividades, y que puedan comprometer la salud de las personas, la integridad de los bienes de la empresa, o el medio ambiente.

120 Colaboradores voluntarios forman parte de las brigadas de emergencias

Las brigadas de emergencia dependen operativamente del área MAHPI (Medio Ambiente, Higiene y Protección Industrial). Desde allí se confeccionan los manuales de capacitación y se organizan los cursos de formación y entrenamiento.

Se establece así, el accionar de cada una de las brigadas, considerando su capacidad de intervención en función de los recursos humanos y materiales de cada establecimiento y sus principales riesgos.

Durante 2023, se cumplieron con éxito los programas de capacitación y entrenamiento planificados, organizados en colaboración entre MAHPI y nuestros proveedores.

También se realizó el segundo encuentro entre la brigada de emergencia del CIPM y la brigada de materiales peligrosos de la Asociación de Bomberos Voluntarios de General Rodríguez, continuando el intercambio y entrenamiento sobre manejo de emergencias con amoníaco. El objetivo fue actualizar los procedimientos y técnicas de respuesta ante emergencias.

De esta manera, se experimentó el comportamiento real del químico mediante una serie de demostraciones con amoníaco, y se comprendieron las reacciones que tiene este producto cuando se libera, se entendieron los diferentes tipos de fugas en fase líquida y gas, el comportamiento de nubes de vapor, así como los procedimientos de control, precipitación y autorrefrigeración del amoníaco con técnicas de tapar y cubrir, ventilación y descontaminación.

Durante 2023, se cumplieron con éxito los programas de capacitación y entrenamiento planificados, organizados en colaboración entre MAHPI, Capacitación y nuestros proveedores

Plan de emergencia

El plan de emergencia de cualquier establecimiento plantea el doble objetivo de proteger a las personas y a las instalaciones ante situaciones críticas, minimizando sus consecuencias. La mejor salvaguarda para nuestros colaboradores ante una emergencia es que puedan trasladarse a un lugar seguro, a través de vías de evacuación preestablecidas y en un tiempo adecuado. Esto implica realizar una evacuación eficiente.

Para afrontar con éxito una situación “de emergencia”, la única forma válida, además de la prevención, es la planificación anticipada de las diferentes alternativas y acciones a seguir por los equipos que tendrán que hacer frente a dicha emergencia.

Con el plan de evacuación se busca establecer las condiciones que permitan a nuestros colaboradores (internos y externos) protegerse en caso de que un siniestro o amenaza colectiva ponga en peligro su integridad, mediante acciones rápidas, coordinadas y confiables, tendientes a desplazarse hacia lugares de menor riesgo.

Sumado al entrenamiento constante de nuestras brigadas de emergencias, en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, situado en General Rodríguez, durante el año 2023 se continuó con la formación de los líderes de evacuación y la coordinación con los sectores productivos, con el fin de continuar desarrollando simulacros de evacuación.

Se realizaron simulacros de diversos sectores del establecimiento, con un total de 7 sectores evacuados.

6.7
Comunicación **interna**

Durante 2023, dimos soporte a más de 24 clientes internos en materia de comunicación corporativa, con el objetivo de dar a conocer los proyectos y activaciones generadas por la empresa. Entre las cuales se destacan más de 1430 piezas diseñadas y publicadas.

Además, bridamos asesoramiento para el desarrollo de campañas internas. La intención es promover 4 aspectos en nuestra cultura: transformación, integración, diversidad y conciencia; para generar conductas que mejoren la seguridad y la inocuidad.

A través de nuestras canales internos logramos mantener y mejorar el alcance del personal.

Canales de comunicación internos

86%
Intranet

79%
App

23%
Viva Engage

25%
Mailing

24
Clientes internos fueron dado soporte en materia corporativa.

1.340
Piezas diseñadas y publicadas.

97%
Público alcanzado

Durante 2023 seguimos potenciando:

1. **Transformación digital. Compartiendo contenido relacionado a la ciberseguridad y la automatización del proceso de digitalización del uso de imágenes**
2. **Cultura de la inocuidad. Para reforzar los principales conceptos respecto a los cuidados de inocuidad, colocamos carteles y calcomanías en las barreras sanitarias y en todos los espacios en común del CIPM (baños, comedores, etc.). Desarrollamos una Trivia en la Semana de la Inocuidad con entrega de premios.**
3. **+Involucrados. Difundimos 7 testimonios de trabajadores y trabajadoras de los distintos complejos y plantas, para dar a conocer el concepto de OPS y compartir experiencias. Diseñamos cartelería y un video sobre los 6 principales riegos.**
4. **Proyecto Alpha. Capacitamos a más de 300 personas y promovimos la adopción al cambio para la Fase 1 en el Complejo Industrial de Villa Mercedes, San Luis.**

Blog "Nuestras Voces Cuentan". Conocimos a través de nuestras 21 protagonistas el papel que ocupan las mujeres en MHSA, con el objetivo de concientizar y promover el desarrollo de un entorno laboral donde prevalezca la equidad y la igualdad de oportunidades. Los testimonios fueron compartidos en un blog exclusivo de la Intranet.

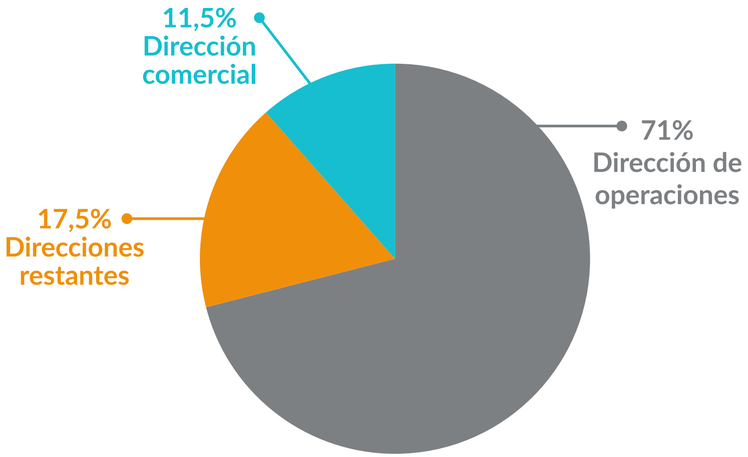
85%
Indicó estar al tanto de las novedades de la empresa.

Otros logros:

- Rediseñamos el Manual de competencias de la compañía.
- Diseñamos y colocamos cartelería en el Centro de circularidad de residuos
- Construimos un circuito de comunicación para actualizar las novedades en el sitio web de Tambos de LS.
- Ploteamos tres espacios de refrigerio del complejo industrial de Villa Mercedes.

Encuesta de satisfacción

1.044 Personas encuestadas



60%+ Comparado con 2022

Los contenidos de CI resultaron:

- 77% fáciles de entender
- 72% visualmente atractivos
- 68% de interés

Nivel de reconocimiento de las campañas y sus contenidos:

- **Transformación digital.** Recordada en un 57%:
  - 55% declaró haber recibido consejos sobre ciberseguridad y herramientas digitales para mejorar el uso de nuestras plataformas.
- **Inocuidad.** Recordada en un 89%:
  - 93% dijo estar al tanto de las medidas para garantizar la inocuidad de los alimentos.
- **+Involucrados.** Recordada en un 63%:
  - 79% afirmó haber recibido consejos de seguridad para desarrollar prácticas laborales seguras.

Mastellone como marca empleadora:

✓ **Realizamos, en conjunto, nuestro propio álbum de fotos en los seis principales complejos de la empresa, para destacar la labor de todos los que formamos parte de la comunidad LS.**

✓ **Desarrollamos una propuesta de mejora en la renovación del sitio web de empleos.**

✓ **Renovamos la cartelería al ingreso de 5 complejos industriales.**

6.8
Comunicación **externa**

Dentro de las principales actividades del área se encuentra la relación con la prensa. En este sentido, se gestionaron 1137 notas, un 14 % más que en 2022, sobre temas institucionales, campañas de la compañía, su compromiso con el medio ambiente, la promoción de hábitos saludables y el consumo de leche, y la visibilidad de programas e iniciativas relacionadas con la comunidad.

28 Comunicados de prensa

1.137 Notas gestionadas

27 Notas alcanzadas sobre Gestión Sostenible

Desde el área se generaron **28 comunicados de prensa**.

Además, se realizaron encuentros y actividades especiales, como la presentación de nuestro 11vo Reporte de Sustentabilidad a 10 periodistas especializados en sustentabilidad y ambiente. En el encuentro se introdujo la Estrategia y la Política de Sustentabilidad de la compañía, así como los principales resultados en cada uno de los compromisos de dicha política. Por último, se profundizó en **3 programas clave**: **Bienestar Animal, Packagings Sustentables y Relaciones con la Comunidad.**

Se presentó el reporte de Sustentabilidad a actores y prensa local de Trenque Lauquen por segundo año consecutivo.

Como resultado de la gestión, **se alcanzaron 27 notas**.

En la misma línea, para dar a conocer el Centro de Circularidad de Residuos (CCR), ubicado en la localidad de General Rodríguez; se organizó un encuentro en planta con 6 periodistas de medios especializados en sustentabilidad y ambiente. Durante la jornada se introdujo la gestión de residuos, los tipos de residuos que se manejan dentro de la planta y su clasificación. Posteriormente, se visitó el centro y se conversó sobre los detalles de la operativa y las mejoras que se produjeron con su instalación.

La inauguración del CCR tuvo una cobertura en 29 medios, sumando la publicación del comunicado y las entrevistas a los voceros designados.

Asimismo, **desde la Gerencia de Relaciones Institucionales, Comunicación Externa y Marca Institucional, se realizaron 4 campañas institucionales de bien público** como herramienta de vinculación con los consumidores.

4 Campañas institucionales de bien público

1. El desayuno no se toma vacaciones

Con el fin de concientizar sobre la **importancia de realizar el desayuno y no suspenderlo en vacaciones**, la empresa trabajó en 2 ediciones de su campaña El desayuno no se toma vacaciones.

Así, se aprovechó el receso escolar de verano para estar presente en **Temaiken**, **Museo de los Niños (Abasto Shopping), Mar del Plata** y **Trenque Lauquen** con talleres y actividades especialmente pensadas para los chicos. En dichas actividades asistieron un total de 34.558 personas.

34.558 Asistentes

Como parte de la campaña, se lograron **76 repercusiones** entre notas gestionadas, entrevistas y la publicación del comunicado de prensa. Asimismo, se implementó una campaña con **6 influencers**, se realizaron 8 contenidos para las redes sociales oficiales de la marca y se comunicó internamente para dar a conocer las acciones para comprometer al público interno con la misma.

7,5MM De personas alcanzadas

2. Vuelta al Cole

Como parte del compromiso de la empresa en pos del desarrollo de comunidades más sanas y conscientes de su alimentación, se llevó a cabo una campaña centrada en la elaboración de viandas saludables.

La acción principal tuvo lugar en el Shopping DOT, en donde, junto a una cocinera influencer se prepararon viandas en vivo, se ofrecieron degustaciones, experiencias educativas y se realizaron sorteos con una **participación de 570 personas**.

Como parte de la campaña, se gestionaron **16 notas de prensa** y se enviaron kits especialmente pensados para periodistas y DIRCOMS. Asimismo, se generaron 10 contenidos en redes sociales y se hizo difusión interna.

El alcance total de la campaña fue de más de 5,1 MM de personas.

570 Asistentes

5,1MM De personas alcanzadas

3. Día Mundial de la Leche

En el marco del Día Mundial de la Leche, la empresa desarrolló su tradicional campaña para dar a conocer los **beneficios de este producto y concientizar sobre su importancia**.

También, se realizó un evento de prensa para presentar los resultados del estudio **"Los Argentinos y los lácteos"**, realizado junto a Kantar en Argentina en el año 2022, al que asistieron **13 periodistas** de medios nacionales, especialistas en sustentabilidad y lechería.

Además, se generó contenido para redes sociales, newsletters, notas y presentaciones con el objetivo de brindar información nutricional a los distintos públicos.

En este contexto, la empresa realizó una alianza estratégica junto a la Red de Bancos de Alimentos, a través de la cual **se entregaron 300.000 vasos de leche** donados por la compañía.

Del 1 al 4 de junio se realizaron actividades exclusivas en el **Shopping Abasto** y las visitas al **Complejo Pascual Mastellone** incluyeron charlas respecto a los beneficios del alimento. Asistieron a estas actividades un total de 19.864 personas.

La difusión de esta campaña sumó **109 notas de prensa** y **16 contenidos** en redes sociales.

300.000 Vasos de leches donados

14,6MM De personas alcanzadas

4. Plan de Packaging sustentable

Con el fin de dar a conocer el plan de Packagings sustentables y su compromiso a 2030, se llevó a cabo una campaña de difusión que **superó las 35 notas**. Así mismo, el compromiso se compartió en el marco de otras notas y publicaciones en redes sociales.

Esta iniciativa fue uno de los temas destacados en la presentación del 11° Reporte de Sustentabilidad que se hizo para la prensa y actores sociales.

Así mismo, se trabajó en un proyecto de ambientación, con el fin de presentarlo dentro del programa de visitas al Complejo Industrial Pascual Mastellone.

Por otra parte, la empresa participó, con un stand y la disertación a cargo del gerente de Sustentabilidad de la compañía, en la 1° Exposición de Reciclado organizada por el Sindicato del Plástico.

Finalmente, cabe destacar el premio APSAL "Envases sustentables" que recibió la compañía en la categoría Sustentabilidad.

Recibimos el Premio APSAL "Envases sustentables" en la categoría Sustentabilidad.

Estrategia digital

Nuestra estrategia digital se centra en fortalecer la conexión con el público consumidor y enriquecer la experiencia en línea. A través de las diversas plataformas digitales y redes sociales, nos acercaremos a nuestra audiencia, escuchamos sus comentarios y necesidades, y establecemos una comunicación bidireccional que fomente la lealtad y el compromiso con la marca.

Nuestra dirección de marca está enfocada en fortalecer la percepción de La Serenísima como un signo de cercanía y compromiso. A partir de experiencias interactivas, fortalecemos el vínculo emocional con nuestra audiencia y construimos relaciones duraderas basadas en la confianza, la transparencia y el compromiso mutuo; en donde el público consumidor se sienta parte de la familia La Serenísima.

En línea con nuestra misión de promover la sostenibilidad y contribuir al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), nuestra estrategia digital se centra en comunicar de manera efectiva nuestros compromisos y acciones relacionadas con la sustentabilidad. Utilizamos plataformas digitales para destacar nuestras prácticas responsables en áreas como la producción sostenible de leche, la reducción de residuos y la mitigación del cambio climático.

Aprovechamos fechas especiales para compartir contenido relevante sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad y promover la conciencia ambiental entre nuestros seguidores. Estas ocasiones nos brindan la oportunidad de reforzar el compromiso con los ODS de forma más orgánica y generar un impacto positivo en la sociedad.

Estos esfuerzos están alineados con la visión a largo plazo de ser una marca líder en el sector lácteo, comprometida con la excelencia y el liderazgo responsable en temas de sustentabilidad.

620.295 seguidores	**611.170** me gusta	**99.203** visitas
291.678 seguidores	**156.172** interacciones	**59.698.045** alcance
7.150 seguidores	**6.698** interacciones	**61.587** impresiones
32.097 suscriptores	**64.083.453** visualizaciones totales	
1.179.942 Visitas totales	Va a tu casa	**324.619** Visitas

Escuchar a los consumidores

“Diálogo con nuestros grupos de interés”

Investigación de mercado

Promovemos el diálogo con nuestros grupos de interés, porque lo consideramos fundamental para tener un buen desempeño como compañía. Los estudios de investigación de mercado tienen como objetivo contribuir en el desarrollo de propuestas de negocio que respondan a las necesidades, deseos e intereses de los consumidores actuales y potenciales, aportando fundamentos precisos para la toma de decisiones.

- ✓ **Estudios Testeos de Productos con Paneles Sensoriales realizados en el Complejo Industrial Pascual Mastellone con nuestros colaboradores.**
- ✓ **Estudio Brand Tracking LS generando en 7 olas anuales un diagnóstico que dio cuenta de la performance marcaria de La Serenísima en las principales categorías.**
- ✓ **Estudios de pre y post test publicitarios de las principales campañas del año.**
- ✓ **Estudios de Testeos de Superioridad de Productos de las principales categorías.**

Servicio de atención al consumidor

Mastellone Hnos. cuenta con un **servicio de atención al consumidor o cliente propio**, conformado por un equipo consolidado, que realiza la gestión integral de atención. El **Servicio de Información al Consumidor (SIC)** constituye un canal de comunicación fundamental que la empresa pone a disposición de los consumidores y clientes. El SIC tiene la responsabilidad de relevar e interpretar las consultas, reclamos, sugerencias, disconformidades y felicitaciones que surjan por las diferentes vías de contacto por parte de nuestros consumidores y clientes, para darles respuestas que cubran sus expectativas y así generar mayor fidelidad hacia nuestras marcas.

La propuesta de valor del SIC es brindar información eficiente y estratégica a todas las direcciones de la compañía y empresas asociadas, explorando oportunidades y tendencias en el mercado, seleccionando los datos provenientes de consumidores y clientes, para asegurar un mayor valor al negocio, sosteniendo las ventajas competitivas.

En un mundo digital, mantenernos cercanos con nuestros clientes y consumidores se vuelve fundamental para nuestro negocio. Para lograr este propósito y alcanzar una mayor interacción, disponemos de los siguientes canales de atención: TELÉFONO, REDES SOCIALES, MAIL, CHAT ONLINE y WHATSAAP.

Este servicio brinda un horario de atención extendido a través de las distintas vías de comunicación gratuitas.



Como gran novedad, este año se implementó en el SIC la plataforma de gestión de contactos **Oracle RightNow**, una solución CRM desarrollada por Oracle. Esta herramienta permite optimizar la experiencia de los consumidores y clientes en todos los canales de comunicación, integrados con la aplicación de la gestión de las áreas productivas de la empresa. Este novedoso software se apoya en las herramientas más modernas y seguras del mercado, garantizando la eficiencia en los procesos del sector.

Además, desde el SIC se utiliza la herramienta Keepcon, una plataforma que nos permite identificar y moderar los contactos provenientes de redes sociales como Facebook, Instagram, Twitter o Youtube.

Por otra parte, se gestionan los contactos de consumidores y clientes que surgen a partir de las plataformas de e-commerce: **La Serenísima Va a tu casa** (laserenisimavaatucasa.com.ar) y **Tienda La Serenísima** (tiendalaserenisima.com.ar), que este año permitieron mejorar los procesos para dar respuestas inmediatas.

El SIC cuenta con la ventaja de estar ubicado dentro del Complejo Industrial Pascual Mastellone, que brinda mayor cercanía con las áreas de Operaciones, Investigación y Desarrollo, Información Nutricional, Logística, Comercial y Marketing, **aportando valor y apoyando la gestión del negocio**.

42.831
Contactos totales

15.866
Contactos telefónicos

96%
Tasa de respuesta

7.344
Contactos por redes sociales

13
Segundos es el tiempo medio de espera

4,77
Nivel de servicio de atención

15.829
Contactos por WhatsApp

3.519
Contactos por mails + COMEX

273
Contactos por Chat online

Indicadores de comunicación

	2023
Nivel de servicio de atención (llamados telefónicos) promedio ponderado (*)	4,77
Tiempo medio de espera (llamados telefónicos)	00:00:13
Tasa de respuesta (llamados telefónicos)	96%
Contactos chat online	273
Contactos Whatsapp	15.829
Contactos mail + COMEX	3.519
Contactos redes sociales	7.344
Contactos telefónicos	15.866
Contactos TOTALES	42.831

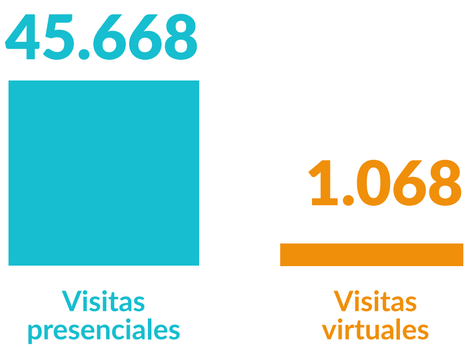
(*) Puntaje del 1 al 5 siendo 1 malo y 5 excelente

6.9
Desarrollo e impacto en la **comunidad**

Ejes del área

- ✓ **Experiencias educativas.**
- ✓ **Programas de donaciones.**
- ✓ **Servicios a la relación de CMPL.**
- ✓ **Campañas institucionales.**

Visitas





Alcanzamos a más de **105.700 contactos** de forma directa a través de experiencias educativas.

Donamos el equivalente a **2.455.200 vasos de leche**

Mas de **45.000 personas** recorrieron presencialmente los Complejos Industriales de General Rodriguez y Trenque Lauquen

Alcanzamos más de **12.000 contactos** directos en el Museo de los Niños del Shopping Abasto y más de 6.000 en comunidades MHSA

Coordinamos **10 eventos** junto al equipo de CMPL, gestionando imagen de marca y experiencias educativas

Programas en clubes y colonias

Visitamos 40 colonias de Trenque Lauquen, General Rodríguez, zona oeste, norte y CABA en las que participaron **5456 adultos y niños**.

Charlas sobre manipulación de alimentos en comedores

Realizamos capacitaciones en **21 comedores** en las que participaron 675 responsables de los mismos.

Plataforma Puertas Abiertas

Generamos más de **40 contenidos educativos** descargables.

Desde su lanzamiento, la visitaron más de 15.000 usuarios.

14.223
Visitas asincrónicas

Se llegó a más de 105.700 contactos, mediante la articulación de **8 programas** que fomentan la relación con públicos educativos y particulares.

La compañía sostuvo el programa de visitas presenciales en el CIPM, que superó las **45.000 personas**, y se lanzaron las visitas educativas para niveles superiores en CIVM (Trenque Lauquen) con un alcance de **778 personas**.

Se ofrecieron experiencias tecnológicas (realidad virtual y realidad aumentada) en todos los eventos y actividades fuera de los complejos industriales, con contenidos de Visita asincrónica, Bienestar Animal, Sustentabilidad y Nutrición.



Se programaron visitas virtuales para aquellas instituciones que por motivos económicos y de distancia no podían acercarse a los complejos industriales. En dichos encuentros participaron más de **1.100 personas.**

Participamos en el Museo del Abasto con las campañas El Desayuno no se Toma Vacaciones, Vuelta a clases y Circuito productivo, con un alcance de **11.800 personas**.

11.800

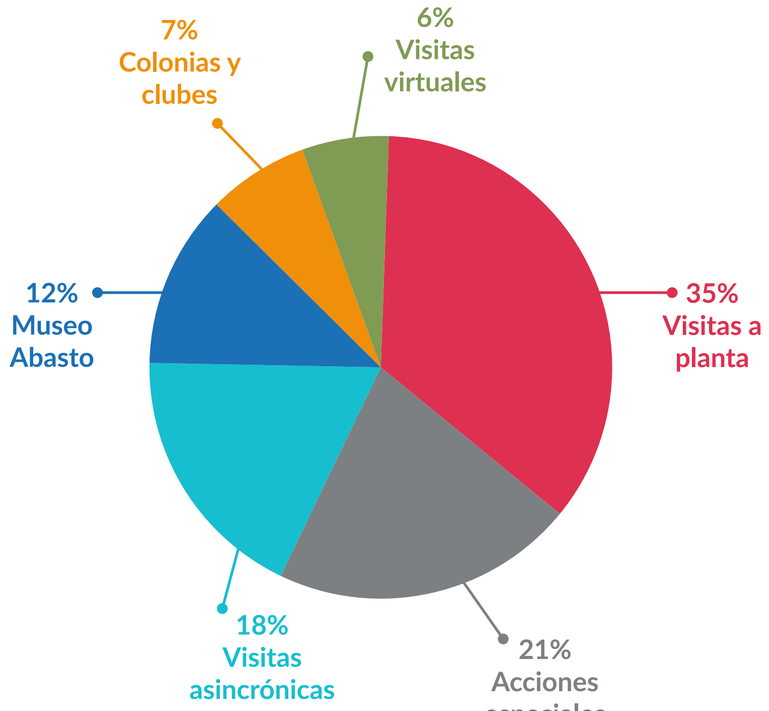
Personas alcanzadas en el Museo del Abasto

En el marco de la campaña Desayuno no se toma Vacaciones, se realizaron actividades en Mar del Plata y Temaiken, con un alcance directo de **34.000 personas**.

Se brindaron talleres en clubes y colonias para compartir el circuito productivo de la leche y promover una alimentación saludable, alcanzando más de **5.600 personas**.

Se lanzó el programa de Talleres de Reciclado y Sustentabilidad en Villa Mercedes, Trenque Lauquen y General Rodríguez, en el que participaron mas de **15 instituciones**.

Programas



+105.000

Contactos

Donaciones

Durante 2023 se donaron 491.000 litros de leche (+17% vs. 2022)

Más de **150 PCs** donadas a instituciones benéficas, clubes y escuelas de General Rodríguez, Trenque Lauquen, Villa Mercedes y Canals. (+30% vs. 2022).

Se realizaron 30 Talleres de BPM en comedores y merenderos alcanzados por las donaciones.

En el marco del Dia Mundial de la Leche, junto a la Red de Banco de Alimentos se donaron **60.000 litros de leche** en 13 provincias argentinas.



Se entregaron donaciones de pintura, muebles, sillas, luminarias y kits de cocina a escuelas, clubes y comedores de nuestras comunidades.

En conjunto con Banco de Alimentos, se lanzó el programa “Sumemos mas Leche en el Desayuno”, alcanzando a 8 entidades cercanas al CIPM y mas de 240 familias.

Se participó de la 5ta edición de #DesafíoTambero con una donación de 4.000 litros de leche al Banco de Alimentos de Rosario.

15
relevamientos en comunidades

30
Talleres de BPM

Junto a la dirección de compra de Materia Prima Láctea, Capital Humano y 2 Instituciones Agrotécnicas remitentes de leche, se llevó adelante la 3era edición de TAMBO 4.0.

Se acompañó a las Olimpiadas lecheras Nacionales y se dio entrega, por segunda vez, de la “Copa Mastellone Hnos.”

Llegamos a 35 instituciones y 250 contactos directos, que significa un incremento del 110 % respecto de 2022.

Se coordinaron 10 eventos agro, un 100% más que en 2022.

- ✓ Desafio Tambero
- ✓ Expo Canals
- ✓ Todo lactea
- ✓ Olimpiadas Lecheras Nacioales
- ✓ CREA Lechero
- ✓ Expo Suipacha
- ✓ Expo Tandil
- ✓ CIIL
- ✓ Expo Brandsen
- ✓ Fiesta del Tambero NAVARRO



Voluntariados

SON VOLUNTARIOS RISAS #UnVoluntarioUnaSonrisa

Desde el programa de voluntariado corporativo **"Construyendo Sonrisas"**, se realizaron 5 acciones de voluntariado en 2023.

1. **Día Mundial sobre la Concientización del Autismo**, mes de abril en colaboración activa con ADDEGRO (Amigos por la Diversidad Deportiva de Gral. Rodríguez), se decoró Polideportivo General Rodríguez, se realizaron juegos, acompañamiento y guía de caminata.
2. **Día Mundial del Medio Ambiente**, mes de junio: brindamos un desayuno para la niñez presente, y talleres de reciclaje, compost, y pequeñas huertas en el merendero Mirian Benítez, del barrio Güemes de Gral. Rodríguez.
3. **Día de la Niñez**, mes de agosto: se construyó un ambiente lúdico (bibliotecas, mesas, sillas) y se llevaron libros en el espacio de Primeras Infancias.
4. **Hospice Madre Teresa de Luján**, mes de septiembre: junto con la Asociación civil sin fines de lucro que brinda cuidados paliativos a personas que padecen cáncer en etapa avanzada, se colaboró con la competencia de running que organizan anualmente a beneficio del lugar.
5. **Navidad**, mes de diciembre: se donaron juguetes a niñas y niños internados en el servicio de pediatría del Hospital Vicente López y Planes de Gral. Rodríguez, además se realizó una actividad de escucha activa que también involucró a madres y padres.



Programa de pasantías

En el marco del programa de pasantías en el período 2023 se llevó a cabo el “Programa de Formación de Pasantes”. Este programa entrenó a los pasantes ingresados hasta junio de 2023, en tres aspectos clave:

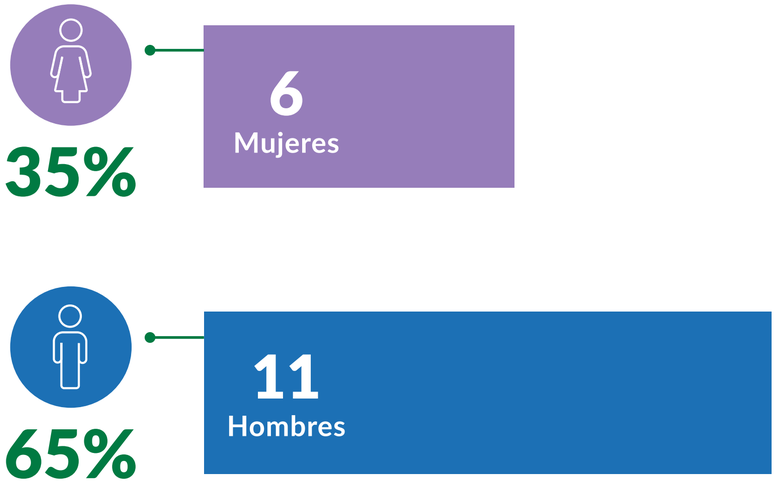
1. Visitas a tambo y planta para que los pasantes conozcan el negocio.
2. Capacitaciones con cursos tanto presenciales como virtuales en diversas técnicas y temáticas; así como también presentaciones orales eficaces, storytelling, metodologías ágiles e inteligencia emocional.
3. Presentación de proyectos de cada pasante a líderes, jefes, gerentes y directores afines a su sector.



Pasantes ingresados

	2021	2022	2023
Cantidad de pasantes	10	32	**17**
Pasantes efectivizados	2	8	**9**

Pasantías por género



Prácticas profesionalizantes

Las prácticas profesionalizantes de la compañía se llevan a cabo todos los años. Estudiantes de último año de colegios secundarios de la zona realizan 4hs diarias de práctica durante 4 meses. El objetivo de las mismas es aprender e involucrarse en procesos reales que existen en el ámbito laboral, aplicando la teoría aprendida en el colegio, guiados por tutores internos de la empresa.

El programa abarca estudiantes de Tecnicatura en Electrónica, Electromecánica y Química, y se lleva a cabo en distintos complejos industriales y plantas de la compañía (Complejo Industrial Pascual Mastellone, Planta Los Charas y Planta Leubucó).

Una vez finalizadas las prácticas, los alumnos recibidos son considerados por la compañía para cubrir vacantes en las que sean idóneos.

23 Alumnos practicante en sectores de Mantenimiento CIPM, Los Charas, Mantenimiento Leubucó.

	PRACTICANTES
Mantenimiento CIPM	18
Los Charas	3
Mantenimiento Leubucó	2

Programa Finalizá el Secundario

Desde la implementación del programa de finalización del secundario, ampliamos el alcance, extendiendo el mismo a las plantas del interior. Además, culminaron sus estudios 6 colaboradores de la planta de Gral. Rodríguez.

Nuestra proyección

Queremos seguir brindando la oportunidad a los colaboradores y colaboradoras de culminar sus estudios con el objetivo de promover la reinserción al sistema educativo y contribuir al desarrollo personal. Consideramos que la educación es un elemento fundamental en el desarrollo personal y una herramienta poderosa de inclusión social y económica.



Mentorías

Por cuarto año consecutivo, trabajamos en el desarrollo del Programa de Mentorías con el objetivo de brindar apoyo a proyectos integradores desarrollados por estudiantes y docentes de las escuelas técnicas de Buenos Aires, CABA, San Juan y San Luis.

El programa abarca estudiantes de distintas escuelas, con proyectos en especialidades como Alimentos, Electromecánica, Electrónica, Química, Maestro Mayor de Obra, Informática, entre otras, en un trabajo articulado junto a la Asociación Empresaria Argentina (AEA).

El trabajo consta de encuentros semanales virtuales con estudiantes y docentes, en los que se trabaja en los aspectos técnicos, el rol fundamental en la gestión de proyectos como complemento de la formación técnica, con el gerenciamiento, la investigación de mercado, las estrategias de marketing y la comercialización, entre otros temas.

Así, la compañía demuestra su compromiso constante con la comunidad, la educación y los objetivos de desarrollo sostenible de la ONU, continuando con la implementación de iniciativas que contribuyen a la formación de las nuevas generaciones aportando una mirada distinta al perfil profesional de los futuros egresados.

75 escuelas

87 proyectos

560 estudiantes

116 mentores

MENTORÍAS	2021				2022				2023			
	ESCUELAS	PROYECTOS	ESTUDIANTES	MENTORES	ESCUELAS	PROYECTOS	ESTUDIANTES	MENTORES	ESCUELAS	PROYECTOS	ESTUDIANTES	MENTORES
Ciudad Autonoma de Buenos Aires	1	1	3	1	2	2	4	4	**1**	**1**	**3**	**2**
Provincia de Buenos Aires	26	29	209	38	18	22	132	30	**9**	**11**	**64**	**16**
Provincia de San Luis	1	2	21	2	2	2	16	2	**1**	**1**	**5**	**2**
Provincia de San Juan	-	-	-	-	-	-	-	-	**1**	**3**	**29**	**5**
TOTAL	**28**	**32**	**233**	**41**	**22**	**26**	**152**	**36**	**12**	**16**	**101**	**25**



7

Vida saludable

7.1	Nutrición y Salud	131
7.2	Garantizamos productos de calidad	132
7.3	Inocuidad Alimentaria	134
7.4	Portfolio saludable	135

7.1
Nutrición y **Salud**

Estamos comprometidos con **promover en nuestros consumidores la incorporación de hábitos** de vida saludable y una dieta equilibrada y nutritiva que los acompañe en cada etapa de su vida. Por eso trabajamos en el desarrollo y la elaboración de alimentos variados e innovadores que respondan a las necesidades de nuestra sociedad.



7.2
Garantizamos productos de **calidad**

Elaboramos certificados bajo los estándares de máxima calidad, para asegurar que nuestros productos sean nutritivos y saludables. Trabajamos con la mejor materia prima del mercado para asegurar que sean seguros e inocuos.



Auditorías internas y externas

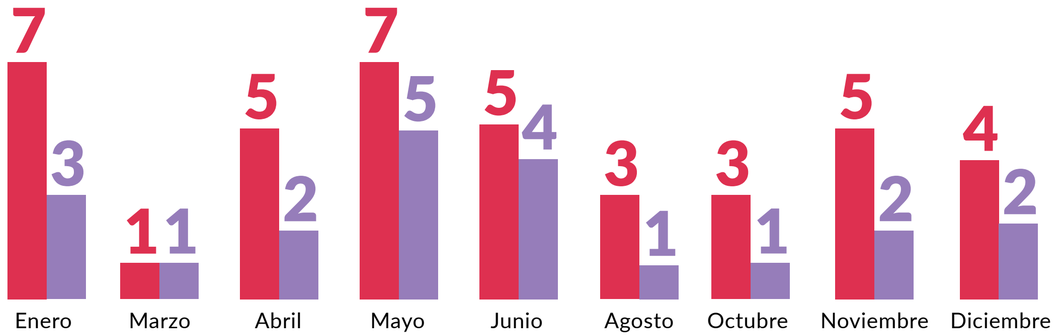
Los procesos de auditoría, tanto interna como externa, de los Sistemas de Gestión son funciones centrales del área.

En el caso de las auditorías internas del Sistema de Gestión, desde el sector CSG se planifica y se lidera la ejecución y seguimiento del programa de auditorías anual, que busca desarrollar una parte del seguimiento y medición del sistema de gestión. A su vez permite verificar el cumplimiento de las normas y oportunidades que garantizan la mejora continua de los Sistemas de Gestión.

Por otro lado, las auditorías externas son efectuadas por una tercera parte, sean clientes o entes de certificación y/o acreditación. Este tipo de auditorías permite evaluar el cumplimiento de los estándares definidos por las normas internacionales. El sector CSG coordina y acompaña durante todo el proceso.

	2021	2022	2023
Auditorías internas	104	69	**98**
Auditores internos	151	152	**132**
Auditorías externas	20	44	**21**

Distribución mensual



40
Días auditor

21
Auditorías recibidas

Mejora continua

Llevamos adelante reuniones periódicas con colaboradores de diferentes áreas para la mejora de procesos.

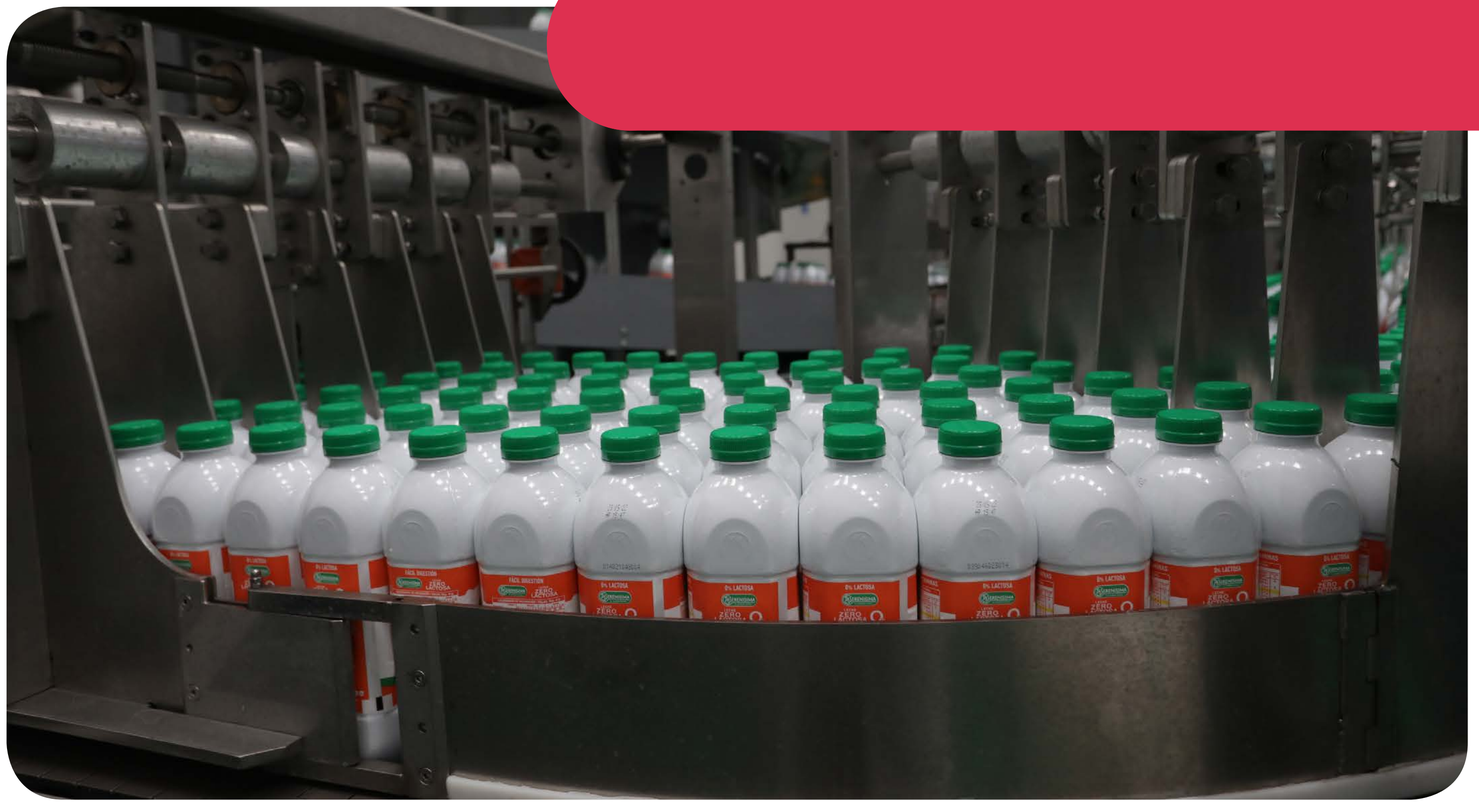
	2021	2022	2023
Encuentros	272	81	**7**
HS. / Hombres	740	191,5	**30,5**
Participantes	955	254	**36**



7.3
Inocuidad alimentaria

Desde el Sistema de Gestión de Inocuidad se trabajó en la implementación de una metodología que garantice la inocuidad y los parámetros de calidad que el negocio requiere en todos sus productos. Este sistema se instauró gracias a la implementación de análisis de peligros y puntos críticos de control en nuestras líneas de producción. Hasta la fecha, contamos con 23 HACCP y trabajamos permanentemente en su actualización, así como en la generación de aquellos necesarios para ampliar nuestras líneas productivas. Finalmente cabe destacar que una piedra fundamental de todos estos sistemas es el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Manufactura (pre-requisito del esquema FSSC22000), por lo cual se trabajó durante el año 2023 en la actualización de la metodología de monitoreo de cumplimiento de BPM y se realiza el seguimiento tanto en las reuniones mensuales de los diferentes equipos de inocuidad como en reuniones gerenciales, hecho que demuestra que para poder crecer y mejorar en los Sistemas de Gestión (como FSSC) se requiere mantener sólidas bases, en este caso el cumplimiento de las BPM.

7.4 Portfolio **saludable**



Mejora del perfil nutricional

- ✓ **Lanzamiento de una línea de bebida láctea sin sellos de etiquetado frontal.**
- ✓ **Lanzamiento de queso untable sin sellos de etiquetado frontal.**
- ✓ **Reducción de sodio en Finlandia light para lograr un producto sin sellos de sodio por etiquetado frontal.**

Productos para necesidades específicas

- ✓ **Portfolio reducido/sin lactosa: lanzamiento de Crema Zero lactosa y Dulce de leche reducido en lactosa.**
- ✓ **Lanzamiento de untable vegetal (2 sabores).**

Etiqueta limpia

- ✓ **Eliminación de dióxido de titanio en bebidas vegetales con jugo.**

Pérdida y desperdicio de alimentos

- ✓ **Evaluación de extensión de vida útil de bebidas vegetales.**
- ✓ **Evaluación de extensión de vida útil de quesos.**

Desde hace 28 años el **Departamento de Información Nutricional** (D.I.N.), contribuimos con el posicionamiento de la compañía dentro de un entorno saludable, mediante la interacción con las demás áreas de la empresa, así como con entidades científicas, el sector público y privado. Asesoramos a profesionales de la salud y a la comunidad en general y aseguramos la difusión de información nutricional a todos los consumidores de interés para la compañía, tanto internos como externos.

Continuamos nuestro vínculo digital con profesionales mediante envío de material, boletines mensuales y desde nuestro espacio de capacitación, webinars, relacionados con la nutrición y el deporte. En 2023, con el ciclo “Nutrición en un vaso” realizamos una jornada híbrida un curso de salud digestiva y un curso de nutrición deportiva para deportistas, profesionales y público en general, englobado dentro del ciclo “El entrenamiento invisible- La nutrición en el deporte”. También participamos en diferentes eventos virtuales y presenciales, tanto científicos como para público general.

En nuestra página Leche y nutrición incluimos materiales informativos de nuestros productos, materiales de hábitos saludables, herramientas de educación alimentaria para uso en consultorio de los profesionales, resumen de nuestros webinars y jornadas, y los videos de capacitaciones.

Jornada Abierta a la comunidad- “Hablemos de Celiaquía”- Organizada junto a Asociación Celíaca Argentina. Nuestro compromiso con la comunidad celiaca por tener un portafolio 100% sin gluten.

Junto a ACA (Asociación Celíaca Argentina), en virtud del acuerdo firmado en 2022 y al compromiso de la compañía en la elaboración de un portfolio de productos libre de gluten, se realizó la primera jornada en CABA, en la que se confeccionó y entregó un recetario 100% libre de gluten con productos Mastellone, consejos nutricionales y de cuidados para el hogar.

Afianzando también nuestro compromiso con la comunidad celíaca y ACA, participamos de una nueva edición de Expocelíaca, donde brindamos un taller de cocina y una capacitación sobre enfermedad celíaca e intolerancia a la lactosa.

En RRSS (Redes Sociales) se realizaron publicaciones relacionadas a la educación alimentaria y vinculadas a las campañas de educación nutricional, nuestros alimentos funcionales y fechas especiales (Día internacional de la celiaquía, Día del Corazón, Día de la Alimentación, Día de la Osteoporosis entre otras).

12.085
Profesionales remitentes del Nutriboletín

7.536
Contactos digitales de nuevos profesionales

11.104
Base total de profesionales DIN

Webinars para profesionales	
Cantidad de webinars: 6	Número de inscriptos: 4683
Cantidad de asistentes: 2737	Visualizaciones: 6746
Jornada híbrida	
Cantidad de webinars: 1	Número de inscriptos: 250
Cantidad de asistentes: 499	Visualizaciones: 606
Jornada presencial	
Cantidad de asistentes: 62	Cantidad de jornadas: 1
Capacitaciones para colaboradores	
Cantidad de colaboradores capacitados: 300	Cantidad de capacitaciones: 5
Capacitaciones para consumidores	
Cantidad de capacitaciones: 10	Publicaciones educativas en RRSS
Cantidad de charlas a la comunidad: 16	Se realizaron en Sumemos + leche, LaRural, Odontológico, expoceliaca, Jornada ACA
Cantidad de asistentes: 1425	



Junto con el Banco de alimentos de Buenos Aires se desarrolló el programa “sumemos más leche en el desayuno” que donó leche a instituciones beneficiarias del Banco de alimentos de Buenos Aires, además de talleres de alimentación saludable y de buenas prácticas de manufactura. Por último el proyecto cerró con una masterclass de cocina sobre la versatilidad del uso de la leche.

Acompañamos las principales campañas del área para la comunidad (vuelta al cole, día mundial de la leche, el desayuno no se toma vacaciones) desarrollando el contenido nutricional de las mismas (materiales, recetarios y notas en medios de comunicación).

Alianzas estratégicas

Todas estas iniciativas son posibles gracias al trabajo en conjunto con otras organizaciones para impulsar el consumo saludable:

Sociedad Argentina de Nutrición (SAN)

Asociación Argentina de Dietistas y Nutricionistas Dietistas (AADYND)

Cardiofitness

Nutrinfo

Federación Panamericana de la Leche (FEPALE)

Asociación Celíaca Argentina (ACA)

Banco de alimentos

Red de Bancos de alimentos

Club de Corredores

Nutrieduk

Capacitaciones Paz Temprano

Asociación de Nutricionistas y Dietistas Municipales (ANDYLMU)

Asociación Argentina Medicina del Estilo de Vida (AAMEVI)

Asociación Argentina de Traumatología del Deporte (AATD)

Sociedad Argentina de Osteoporosis (SAO)

Asociación Argentina de Osteología y Metabolismo Mineral (AAOMM)

Plan vida saludable

Continuamos con nuestro PVS (Plan de Vida Saludable) que incluye 5 iniciativas diferentes desde 2020. Desde nuestro consultorio médico nutricional brindamos atención a todos los colaboradores del país. Continuamos con la atención presencial en la planta de General Rodríguez, además respondimos consultas por WhatsApp y Microsoft Teams y difundimos actividades de educación alimentaria a través de publicaciones y sorteos compartidos en todos los canales (Intranet, Yammer, mail, WhatsApp).

Junto al servicio médico, realizamos una actividad por el Día Mundial de la Hipertensión en la planta de Trenque Lauquen, donde realizamos controles de tensión arterial y mediciones antropométricas.

En 2023, acompañamos y participamos en las competencias organizadas por el Club de Corredores y sorteamos pases entre nuestros colaboradores con objetivo de concientizar a nuestro público interno sobre la importancia que tienen una alimentación saludable, la actividad física y el cuidado de la salud.

	2023
Cantidad de comunicaciones internas	24
Pacientes en Consultorio Nutricional en Planta GR	50 pacientes nuevos
Consultas en Consultorio Nutricional en Planta GR	331
Cantidad de colaboradores: Día de la Hipertensión Arterial	68 (TQL)





Sobre este **reporte**

8.1	Sobre este reporte	141
8.2	G.R.I.: Índice de contenidos	144
8.3	Contenidos SASB	151
8.4	Informe de evaluación externa	153
8.5	Otra información	154

8.1
Sobre este **reporte**

El nuevo Reporte de Sustentabilidad nos permite rendir cuentas sobre la gestión sustentable para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2023; además busca brindar información transparente y sistematizada, con indicadores comparativos y casos de buenas prácticas sobre nuestro desempeño económico, social y ambiental disponible para todos nuestros grupos de interés.

Elaboramos este informe conforme a los estándares GRI 2021 (Global Reporting Iniciative) y tomamos como referencia los estándaresSASB para MEAT, POULTRY & DAIRY. Además, tomamos las 7 materias fundamentales de la Norma ISO 26.000, los Derechos del Niño, los Principios Empresariales (UNICEF y Save The Children) y los 11 criterios de D.S.F.: Marco Mundial de Sustentabilidad del sector lácteo. Por otra parte presentamos nuestra contribución a los ODS y, finalmente, reportamos el progreso del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Asimismo, abarcamos otras temáticas que consideramos relevantes para Mastellone Hnos y claves para comenzar a trabajar en nuestra Política y Estrategia de Sustentabilidad 2030.

Materialidad

Por medio de participación y consultas, identificamos cuales son las necesidades y expectativas que tienen nuestros grupos de interés respecto de la gestión de la Sostenibilidad. Los temas resultantes de mayor relevancia fueron integrados con la estrategia y gestión de nuestro negocio.

El proceso consistió en 4 etapas:

1 **Identificación de los temas de sustentabilidad** relevantes para Mastellone y los grupos de interés.

2 **Priorización de los temas materiales identificados,** considerando su relevancia para el negocio y los grupos de interés.

3 **Validación por parte de Mastellone** de los temas de sustentabilidad priorizados.

4 **Revisión periódica de los temas de sustentabilidad** prioritarios para la organización, y la posibilidad de cambios significativos que ameriten la revisión.

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	ODS RELACIONADO	CRITERIO DSF ASOCIADO	ISO 26.000 (MATERIAS)	LIMITACIONES DETECTADAS
Abastecimiento sustentable de la materia prima	Trabajamos en la generación de valor compartido con nuestros productores tamberos remitentes, promoviendo su bienestar y desarrollo productivo. Hacemos un uso responsable de los insumos no lácteos. Esto nos hace más eficientes, reduce pérdidas, desperdicios de alimentos y recursos de elaboración.	Proveedores: materia prima, láctea e insumos no lácteos. Colaboradores.	201 202 203 204 301 308 408 409 414	2 HAMBRE CERO 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	Economías rurales. Cuidado animal. Desarrollo del mercado. Nutrientes del suelo.	Prácticas justas de operación. Derechos Humanos. Prácticas laborales. Medio ambiente	Relación indirecta. Contexto sector lácteo. Condiciones climáticas.
Uso responsable del agua	Hacemos un uso eficiente y responsable del agua a lo largo de toda la cadena de valor. Esto contribuye a su conservación y atiende riesgos emergentes en todo el mundo, tales como su escasez y disminución de calidad.	Cadena de valor.	303 306	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Agua. Nutrientes del suelo. Suelo.	Medio ambiente. Derechos humanos.	Costos asociados a la gestión operativa.
Uso eficiente de la energía	Estamos migrando hacia economías bajas en carbono, fuentes de energía más limpias y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Cadena de valor.	301 302 305	7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Emisiones de G.E.I. Residuos.	Medio ambiente. Derechos humanos.	Relaciones indirectas

TEMA MATERIAL	ENFOQUE DE GESTIÓN	GRUPOS DE INTERÉS	ESTÁNDAR GRI RELACIONADO	ODS RELACIONADO	CRITERIO DSF ASOCIADO	ISO 26.000 (MATERIAS)	LIMITACIONES DETECTADAS
Desarrollo humano	Promovemos y respetamos los D.D.H.H. universalmente reconocidos. Consideramos a nuestros públicos, internos y externos, aliados clave para el éxito de nuestra compañía. Por tal motivo, trabajamos en la búsqueda constante de la creación de valor compartido y la mejora de su bienestar.	Cadena de valor.	205 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 412 413 418 419	3 SALUD Y BIENESTAR 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Condiciones de trabajo.	Gobernanza de la organización. Derechos humanos. Prácticas laborales. Participación y desarrollo de la comunidad.	Distancia y radicación
Vida Saludable	Promovemos la adquisición de hábitos de vida saludable y el desarrollo de alimentos innovadores, seguros y de máxima calidad. Damos respuesta a las necesidades nutricionales emergentes en cada etapa de la vida de nuestros consumidores.	Cadena de valor.	404 416 417	2 HAMBRE CERO 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA 12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	Desarrollo de mercados. Salud y seguridad del producto	Asuntos de los consumidores. Prácticas justas de operación. Derechos humanos.	

8.2
G.R.I.: Índice de contenidos

Mastellone ha realizado su Reporte de Sustentabilidad de acuerdo con los Estándares GRI para el ejercicio comprendido entre el 01 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023.

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	PÁGINA O RESPUESTA	PRINCIPIOS DEL PACTO GLOBAL	ODS ASOCIADO	CRITERIO D.S.F. ASOCIADO	ISO 26.000	VERIFICACIÓN EXTERNA
CONTENIDOS GENERALES							
Perfil de la organización							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-1 Nombre de la organización	Tapa del reporte				6.3.10; 6.4.1;6.4.2; 6.4.3; 6.4.4; 6.4.5; 6.8.5; 7.8	
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	26 a 32			El desarrollo del mercado		
	102-3 Ubicación de la sede	Buenos Aires					
	102-4 Ubicación de las operaciones	7, 10					
	102-5 Propiedad y forma jurídica	13,14,15					X
	102-6 Mercados servidos	24,25			El desarrollo del mercado		X
	102-7 Tamaño de la organización	7,9		8, 10			
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	95,96,97					X
	102-9 Cadena de suministro	52					X
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	No hubo cambios significativos en la organización ni en la cadena de suministro.					
	102-11 Principio o enfoque de precaución	16 a 19, 42, 47,71,75, 76,102					
	102-12 Iniciativas externas	34, 45, 47, 141					
	102-13 Afiliación a asociaciones	545, 46 47					
Estrategia							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	2, 3				4.7; 6.2; 7.4.2	
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	2, 3, 16 a 22, 38, 39, 42, 43, 45, 71					

Ética e integridad							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	16 a 20	Principio 10	16		4.4; 6.6.3	
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	16 a 20		16			
Gobernanza							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-18 Estructura de gobernanza	13, 14, 15				6.2; 7.4.3; 7.7.5	
	102-19 Delegación de autoridad	13,14,15,					
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	13, 14, 15					
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	13, 14, 15					X
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	Carlos Agote es el Presidente de Mastellone Hnos SA y no desempeña funciones ejecutivas en la organización		16			
	102-25 Conflictos de interés	MEF 2023 (Reporte del Código de Gobierno Societario)		16			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	13 a 15; MEF 2023 (Reporte del Código de Gobierno Societario)					
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	MEF 2023 (Reporte del Código de Gobierno Societario)					
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de Reportes de Sustentabilidad	El gobierno corporativo y el presidente aprueban los contenidos del Reporte de Sustentabilidad					
Participación de los grupos de interés							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-40 Lista de grupos de interés	48				5.3	
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	97	Principio 3	8			
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	48					
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	49					
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	142, 143					

Prácticas para la elaboración de informes							
GRI 102: Declaraciones Generales 2016	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	MEF 2023 (Reporte del Código de Gobierno Societario)				5.2;7.3.2; 7.3.3; 7.3.4; 5.3; 7.5.3; 7.6.2	
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	142,143					
	102-47 Lista de los temas materiales	142,143					
	102-48 Reexpresión de la información	Las aclaraciones sobre la reformulación de información perteneciente a reportes anteriores se indican en las notas la pie de pagina de las tables de los indicadores a lo largo del Reporte					
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios					
	102-50 Periodo objeto del informe	2023					
	102-51 Fecha del último informe	2022					
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual					
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	154					
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	153					
	102-55 Índice de Contenidos GRI	142,154					
	102-56 Verificación externa	153					
TEMAS MATERIALES							
Desempeño Económico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	142,143				6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	11					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	142,143					
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	11		9			X
	201-2 Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	51, 58,59	Principio 8	12			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	La compañía no recibe asistencia por parte del gobierno para la elaboración de productos.					

Presencia en el mercado							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141				6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	24,25					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141					
GRI 202: Presencia en el mercado 2016	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	158	Principio 3	1,5,8		6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4; 6.8.1;6.8.2	
	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El porcentaje de Altos Ejecutivos contratados de la comunidad local es del 96%. Se consideran “Altos Ejecutivos” aquellos miembros del Directorio, ejecutivos principales y las distintas Direcciones Operativas. Se considera “local” a aquellas personas que residen en el territorio argentino, ubicación donde se desarrollan las principales operaciones industriales y administrativas de la compañía.		8		6.4.3; 6.8.1;6.8.2; 6.8.5; 6.8.7	
Impactos económicos indirectos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142			Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelos	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	14					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	14, 123		5,9,11		6.3.9; 6.6.6; 6.6.7; 6.7.8; 6.8.1;6.8.2; 6.8.5; 6.8.7; 6.8.9	
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	53		1,8			
Prácticas de adquisición							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	68			Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelos	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	68, 153					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	155 a 163					
GRI 204: Prácticas de adquisición 2016	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	68		8			x

Anticorrupción							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,143,	Principio 10		Condiciones de trabajo	6.6.1;6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	141,142,143					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142,143,					
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	16 a 19		16		6.6.1;6.6.2; 6.6.3	
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	16 a 19		16		6.6.1;6.6.2; 6.6.3; 6.6.6	
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron casos de corrupción durante el período reportado.		16		6.6.1;6.6.2; 6.6.3	
Materiales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,143	Principio 8		Residuos - Emisiones de G.E.I. - Desarrollo del mercado	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	141,142,143,					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142,43					
GRI 301: Materiales 2016	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	65,66		8,12			X
Energía							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,143	Principio 9		Emisiones de G.E.I. - Desarrollo del mercado - Agua - Nutrientes del suelo - Suelo	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	80					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 302: Energía 2016	302-1 Consumo energético dentro de la organización	80		7,8,12,13			X
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	80					
	302-3 Intensidad energética	81		7,8,12,13			X

Agua y Efluentes							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,143	Principios 7 y 8		Agua - Nutrientes del suelo - Suelo	6.5.4	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	71					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 303: Agua y Efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	79, 82					
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	71		6			X
	303-3 Extracción de agua	71		6,12			
	303-4 Vertidos de agua	71		3,6,12,14			X
	303-5 Consumo de agua	71		6,12			X
Emisiones							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 8		Emisiones de G.E.I. - Desarrollo del mercado	6.5.3;6.5.4; 6.5.5; 6.5.6	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	80					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 305: Emisiones 2016	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	81 a 88		3,12,13,14,15			X
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	81 a 88		3,12,13,14,15			X
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	81 a 88		3,12,13,14,15			X
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	81 a 88					
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	81 a 88					
	305-7 Óxidos de nitrógenos (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire	Las emisiones atmosféricas de NOx, SOx y MP (material particulado) que se generan en Mastellone como consecuencia de su actividad productiva se monitorean bajo requerimientos legales y no son significativas.		3,12,14,15			

Residuos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142	Principio 7		Residuos	6.5.3; 6.5.4	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	72, 99					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	155 a 163					
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	89 a 92					X
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	89 a 92					
	306-3 Residuos generados	89 a 92		3,12		6.5.3; 6.5.4; 6.5.6	X
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	89 a 92					X
	306-5 Residuos destinados a eliminación	89 a 92					X
Evaluación ambiental de proveedores							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142			Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelo		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	77					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	308-1 Nuevo proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	61					
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	61					
Empleo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 3		Condiciones de trabajo	6.4.3; 6.4.4; 6.8.7	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	96					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 401: Empleo 2016	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	156		5,8,10			X
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	105		3,5,8			
	401-3 Permiso parental	106					

Relación trabajador - empresa							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,	Principio 3		Condiciones de trabajo	6.4.3	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	94					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 402: Relaciones trabajador - empresa 2016	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Dialogamos y consultamos a los representantes gremiales sobre la toma de decisiones que conllevan a cambios operacionales significativos. No hay determinados plazos de aviso mínimos establecidos para las notificaciones o negociaciones. Indistintamente, se llevan adelante las gestiones como para mantener la satisfacción y motivación de los colaboradores ante cambios importantes. El Convenio Colectivo 27/88 de SMATA, Mecánicos y afines, establece en sus artículos 45 y 46 mecanismos de acción ante transferencias de personal o cambios organizativos importantes.		8			
Salud y seguridad en el trabajo							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 3		Condiciones de trabajo	6.4.6; 6.8.8	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	94					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	101		3,8,16			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	107					
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	107					
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	107					
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	109					X
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	109					
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	110					
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	110					
	403-9 Lesiones por accidente laboral	110					X
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	110					

Formación y enseñanza							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 6		Condiciones de trabajo - Desarrollo de mercados - Salud y seguridad del producto	6.4.7; 6.8.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	94					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	99		4,5,8,10		6.4.7	X
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	99					
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	99		5,8,10			
Diversidad e igualdad de oportunidades							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,	Principio 6		Condiciones de trabajo	6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	99					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 405: Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	99		5,8		6.2.3; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	X
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	158		5,8,10		6.3.7; 6.3.10; 6.4.3; 6.4.4	
No discriminación							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 6		Condiciones de trabajo	6.3.6; 6.3.7; 6.3.10; 6.4.3	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	99					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 406: No discriminación 2016	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se registraron casos de discriminación durante el período reportado		5,8			

Libertad de asociación y negociación colectiva							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142,	Principio 3		Condiciones de trabajo		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	141,142,					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se han identificado operaciones ni proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo durante el período del reporte. El criterio utilizado para determinar la existencia de casos de riesgo en el goce del derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva en las operaciones y proveedores es a través del análisis de los reclamos judiciales a Mastellone Hnos. S.A.					
Trabajo infantil							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	Explicación del tema material y su cobertura	141,142,	Principio 5		Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelo - Condiciones de trabajo		
	Enfoque de gestión y sus componentes	99					
	Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil durante el período del reporte. El criterio utilizado para determinar la existencia de casos de riesgo de trabajo infantil en las operaciones y proveedores es a través del análisis de los reclamos judiciales a Mastellone Hnos. S.A.					
Trabajo forzoso u obligatorio							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	153, 154	Principio 4		Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelo - Condiciones de trabajo		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	153, 154					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	155 a 163					
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se han identificado operaciones ni proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio durante el período reporte. El criterio utilizado para definir la existencia de riesgos de trabajo forzoso u obligatorio en las operaciones del Grupo es a través del análisis de los juicios a Mastellone Hnos. S.A.		8			

Evaluación de derechos humanos							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	105, 154	Principio 2		Condiciones de trabajo		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	105, 154					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	155 a 163					
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	El 100% de las operaciones fueron sometidas a evaluaciones vinculadas con vulneración de los DD.HH. No se han recibido casos vinculados a la vulneración de estos derechos.					
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	110, 111, 112					
Comunidades locales							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141,142	Principio 2		Economías rurales - Condiciones de trabajo	6.3.9; 6.5.1;6.5.2; 6.5.3; 6.8	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	99					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141,142					
GRI 413: Comunidades Locales 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	123					
Evaluación Social de los Proveedores							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142	Principio 2		Economías rurales - Cuidado animal - Residuos - Suelo		
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	61, 62					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141, 142					
GRI 414: Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No se han identificado proveedores con riesgo significativo en impactos sociales negativos en la cadena de suministro durante el periodo de reporte. El criterio utilizado para definir la existencia de proveedores con riesgo significativo en impactos sociales negativos en la cadena de suministro es a través de evaluación de proveedores y ficha de caracterización.		5,8,15			

Salud y seguridad de los clientes							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142			Condiciones de trabajo - Desarrollo de mercados - Salud y seguridad del producto	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	131					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141 142					
GRI 416: Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios.	141 ,142		16			
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se registraron casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos durante el periodo de reporte.				4.6; 6.7.1;6.7.2; 6.7.4; 6.7.5; 6.8.8	
Marketing y etiquetado							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142			Desarrollo del mercado - Seguridad y calidad del producto	6; 7.3.1; 7.4.3; 7.7.3; 7.7.5	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	135					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141, 142					
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	135		12		6.7.1;6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron casos de incumplimiento relacionados con la información durante el período del reporte		16		4.6; 6.7.1;6.7.2; 6.7.6	
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing durante el período del reporte		16		4.6; 6.7.1;6.7.2; 6.7.3; 6.7.4; 6.7.5; 6.7.9	
Privacidad del cliente							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142	Principio 1		Condiciones de trabajo	6.7.1;6.7.2; 6.7.7	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	135					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141, 142					
GRI 418: Privacidad del cliente 2016	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se registraron reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente durante el período reportado.		16			

Cumplimiento socioeconómico							
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1 Explicación del tema material y su cobertura	141, 142			Condiciones de trabajo	6.3.6; 6.6.1;6.6.2; 6.8.1;6.8.2	
	103-2 Enfoque de gestión y sus componentes	141, 142					
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	141, 142					
GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se registraron casos de incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico durante el periodo reportado.		16			

8.3 Contenidos **SASB**

CARNES, AVES Y LÁCTEOS			
TABLA 1. TEMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PARÁMETROS DE CONTABILIDAD			
TEMA	**MÉTRICA CONTABILIZADA**	**CÓDIGO**	**REFERENCIA**
EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO	Emisiones mundiales brutas de Alcance 1	FB-MP-110a.1	Capítulo 5
	Análisis de la estrategia o plan a largo y corto plazo para gestionar las emisiones de Alcance 1, objetivos de reducción de emisiones y análisis de los resultados en relación con esos objetivos	FB-MP-110a.2	Capítulo 5
GESTIÓN DE LA ENERGÍA	(1) Total de energía consumida, (2) porcentaje de electricidad de la red, (3) porcentaje de renovables	FB-MP-130a.1	Capítulo 5
GESTIÓN DEL AGUA	(1) Total de agua extraída, (2) total de agua consumida, porcentaje de cada una en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	FB-MP-140a.1	Capítulo 4
	Descripción de los riesgos de la gestión del agua y análisis de las estrategias y las prácticas para mitigarlos	FB-MP-140a.2	Capítulo 4
	Número de incidentes de no conformidad de permisos, estándares y reglamentos de calidad del agua	FB-MP-140a.3	Capítulo 4
USO DEL SUELO Y EFECTOS ECOLÓGICOS	Cantidad de abono y desechos de animales generados, porcentaje gestionado según un plan de gestión de nutrientes	FB-MP-160a.1	Tema no material ya que MH no realiza uso de suelos forma directa
	Porcentaje de pastos y tierras de pastoreo gestionados según los criterios del plan de conservación del Servicio de Conservación de Recursos Naturales (NRCS)	FB-MP-160a.2	Tema no material ya que MH no realiza uso de suelos forma directa
	Producción de proteínas animales a partir de operaciones concentradas de alimentación de animales (CAFO)	FB-MP-160a.3	Tema no material ya que MH no realiza uso de suelos forma directa
SEGURIDAD ALIMENTARIA	Auditoría de la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI): (1) tasa de no conformidad y (2) tasa de acciones correctivas correspondientes para casos de no conformidad a) importantes y b) leves	FB-MP-250a.1	Capítulo 3
	Porcentaje de instalaciones de proveedores certificadas de acuerdo a un programa de certificación de seguridad alimentaria de la Iniciativa Mundial de Seguridad Alimentaria (GFSI)	FB-MP-250a.2	Capítulo 3
	(1) Número de retiradas emitidas y (2) peso total de los productos retirados	FB-MP-250a.3	Capítulo 3
	Análisis de los mercados que prohíben la importación de los productos de la entidad	FB-MP-250a.4	Capítulo 3

USO DE ANTIBIÓTICOS EN LA PRODUCCIÓN ANIMAL	Porcentaje de la producción animal que recibió (1) antibióticos de importancia médica y (2) antibióticos de no importancia médica, por tipo de animal	FB-MP-260a.1	Tema no material ya que MH no produce en forma directa
SALUD Y SEGURIDAD DE LA FUERZA LABORAL	(1) Tasa total de incidentes registrables (TRIR) y (2) tasa de mortalidad	FB-MP-320a.1	Capítulo 6
	Descripción de las actividades para evaluar, vigilar y mitigar las afecciones respiratorias agudas y crónicas	FB-MP-320a.2	Capítulo 6
CUIDADO Y BIENESTAR DE LOS ANIMALES	Porcentaje de carne de cerdo producida sin jaulas parideras	FB-MP-410a.1	Tema no material ya que MH no produce con cerdos
	Porcentaje de ventas de huevos de gallinas sin jaula	FB-MP-410a.2	Tema no material ya que MH no produce con gallinas
	Porcentaje de producción certificada según un estándar de bienestar animal externa	FB-MP-410a.3	Capítulo 3
IMPACTOS AMBIENTALES Y SOCIALES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE ANIMALES	Porcentaje de ganado de proveedores que aplican los criterios del plan de conservación del Servicio de Conservación de Recursos Naturales (NRCS) u otro equivalente	FB-MP-430a.1	Tema no material ya que MH no posee tambos propios
	Porcentaje de instalaciones de producción de proveedores y contratados que se han verificado que cumplen los estándares de bienestar animal	FB-MP-430a.2	Tema no material ya que MH no posee tambos propios
ADQUISICIÓN DE PIENSOS Y ANIMALES	Porcentaje de alimentos para animales procedentes de regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	FB-MP-440a.1	Tema no material ya que MH no posee tambos propios
	Porcentaje de contratos con productores situados en regiones con un estrés hídrico inicial alto o extremadamente alto	FB-MP-440a.2	Tema no material ya que MH no posee tambos propios
	Análisis de la estrategia de gestión de las oportunidades y los riesgos para la obtención de pienso sy el suministro de ganado que presenta el cambio climático	FB-MP-440a.3	Tema no material ya que MH no posee tambos propios

TABLA 2. PARÁMETROS DE ACTIVIDAD

MÉTRICA CONTABILIZADA	CÓDIGO	REFERENCIA
Número de instalaciones de procesamiento y fabricación	FB-MP-000.A	Capítulo 1
Producción de proteína animal, por categoría; porcentaje subcontratado	FB-MP-000.B	Capítulo 3

8.4
Informe de **evaluación externa**

Crowe

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
DE CONTADORES PUBLICOS INDPENDIENTES
(sobre Reporte de Sustentabilidad)

Informe de Evaluación externo,
Al Directorio de Mastellone Hnos S.A.:

1. Identificación de la información objeto de encargo:

Hemos sido contratados para emitir un informe de aseguramiento limitado sobre la información contenida en la Reporte de sustentabilidad 2023, correspondiente al período 1 de Enero de 2023 a 31 de Diciembre de 2023, y a la auto declaración realizada por Mastellone Hnos S.A.acerca de que han cumplido con los contenidos básicos recomendados por los estándares para la elaboración de Reporte de sustentabilidad del Global Reporting Initiative (estándares GRI, versión 2021)

2. Responsabilidad del Grupo Arcor en la relación con la información objeto del encargo

La Dirección de Mastellone Hnos S.A.es responsable de:

- El contenido del Reporte de Sustentabilidad adjunto, lo que implica determinar cuál es la cobertura y 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 del Reporte, siendo el criterio adoptado por la Sociedad los definidos en los estándares GRI.
- 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;
- La preparación y presentación de la Reporte de sustentabilidad adjunta.

3. Responsabilidad de los contadores públicos

Nuestra responsabilidad ha sido reportar de manera independiente sobre la base de nuestros procedimientos de análisis de la información. Para ello utilizamos los procedimientos establecidos en la resolución técnica (RT37) de la FACPCE que da marco a las tareas de evaluación a efectuarse sobre otros encargos de aseguramiento como sería este tipo de informes. Hemos definido nuestro alcance como encargo de aseguramiento limitado.
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 con el alcance detallado en el presente informe.

Monasterio & Asociados S.R.L - Crowe
Madres de Plaza 25 de mayo 3020 - Edificio Nordlink – Torre Alta P9 Of. 1 y 4. S2013SWO- Rosario, Santa Fe, Argentina
Tel: (54 341) 446 1650 - www.crowe.com.ar

Crowe

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
DE CONTADORES PUBLICOS INDPENDIENTES
(sobre Reporte de Sustentabilidad)

La verificación externa la planteamos como una Revisión Limitada, basada en la International Standard on Assurance Engagement 3000 revisada (ISAE -3000, revisada) de la International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB), la cual establece una serie de procedimientos para emitir su opinión sobre aspectos distintos de la información financiera, conjuntamente con la Norma Accountability 1000 Assurance Standard (AA1000AS).
En un encargo de aseguramiento limitado se obtiene evidencia, en función de pruebas sobres bases selectivas, 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 a otros procedimientos similares, que tiene un alcance menor en comparación con una auditoria y, por consiguiente, no permite obtener seguridad de que hemos tomado conocimiento de todos los temas significativos que podrían identificarse en un trabajo de auditoria o de seguridad razonable.
Para obtener aseguramiento limitado sobre la información (identificada con una X en la columna Verificación Externa de la sección "Índice de contenidos GRI"), nuestra tarea consistió:

- Entrevistar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los indicadores de desempeño seleccionados con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la entidad en materia de sostenibilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados y de evaluar la aplicación de los lineamientos de los Estándares GRI,
- Realizar pruebas, sobre bases selectivas, para verificar la exactitud de la información presentada en lo que se refiere a los indicadores seleccionados,
- Analizar, en su caso, los sistemas de información y metodología utilizada para la compilación de datos cuantitativos correspondientes a los indicadores de desempeño de la entidad.
- Inspeccionar, sobre bases selectivas, la documentación existente para corroborar las manifestaciones de la Gerencia en nuestras entrevistas.

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 seleccionada y revisada.
Un encargo de aseguramiento limitado brinda una menor seguridad que un encargo de aseguramiento razonable, dado que los procedimientos para obtener elementos de juicio son más limitados.

Monasterio & Asociados S.R.L - Crowe
Madres de Plaza 25 de mayo 3020 - Edificio Nordlink – Torre Alta P9 Of. 1 y 4. S2013SWO- Rosario, Santa Fe, Argentina
Tel: (54 341) 446 1650 - www.crowe.com.ar

Crowe

INFORME DE ASEGURAMIENTO LIMITADO
DE CONTADORES PUBLICOS INDPENDIENTES
(sobre Reporte de Sustentabilidad)

4. Conclusión

Sobre la base del trabajo descripto en el presente informe, nada llamó nuestra atención que nos hiciera pensar que la Reporte de sustentabilidad de Mastellone Hnos S.A. correspondiente al período 1 de Enero de 2023 al 31 de Diciembre de 2023 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los lineamientos de los estándares GRI, ni que la información e indicadores de desempeño incluidos en dicho documento contenga elementos incorrectos significativos con los registros y archivos que sirvieron de base para su preparación.

Rosario, 5 de septiembre de 2024

CP Esteban Piniero
Socio

[1] Mastellone Hnos S.A. es una organización multinacional. En este reporte se habla genéricamente de Mastellone Hnos S.A. para representar todas sus actividades comerciales tanto en la Argentina como a nivel mundial.

Monasterio & Asociados S.R.L - Crowe
Madres de Plaza 25 de mayo 3020 - Edificio Nordlink – Torre Alta P9 Of. 1 y 4. S2013SWJ- Rosario, Santa Fe, Argentina
Tel: (54 341) 446 1650 - www.crowe.com.ar

8.5
Otra **información**

El Reporte de Sustentabilidad 2023 de Mastellone Hnos. se encuentra disponible en nuestro sitio web corporativo: https://www.laserenisima.com.ar. Por cualquier consulta o sugerencia, se puede contactar con nosotros a la dirección de correo electrónico SUSTENTABILIDAD@mastellone.com.ar



e-mail

Anexos

A.	Nuevos ingresos	156
B.	Ingresos y egresos por unidad de negocio	156
C.	Tipo de contratación	157
D.	Capacitación	157
E.	Política de remuneración	158
	Encuesta	159

A.
Nuevos **ingresos**

	2020	2021	2022	2023
POR GÉNERO				
Femenino	22	35	50	**28**
Masculino	31	54	101	**139**
POR REGIÓN				
Brasil	17	64	26	**53**
Argentina	36	25	125	**114**
POR GRUPO ETÁREO				
<30	29	53	105	**120**
30-50	23	33	43	**45**
>50	1	3	3	**2**

B.
Ingresos y egresos por **unidad de negocio**

	2021		2022		2023	
	INGRESO	EGRESO	INGRESO	EGRESO	INGRESO	EGRESO
Mastellone Hnos. S.A.	64	129	121	146	**110**	**147**
Mastellone San Luis S.A.	0	17	2	6	**2**	**3**
ConSer S.A.	0	20	0	3	**0**	**3**
Marca 5 S.A.	0	0	2	3	**2**	**1**
Leitesol Ind. & Com. S.A.	25	25	26	25	**53**	**50**
Total	**89**	**191**	**151**	**183**	**167**	**204**
Índice de rotación	**2,58**	**5,55**	**4,53**	**5,49**	**4,98**	**6,08**

C.
Tipo de **contratación**

	2021	2022	2023		
	TOTAL	TOTAL	TOTAL	MUJER	HOMBRE
Personal con contrato permanente	3418	3332	**3285**	374	2911
Personal con contrato temporario	11	39	**51**	10	41
Personal por pasantías	12	20	**18**	7	11
Personal terciarizado	67	44	**42**	7	35
Total	**3508**	**3435**	**3396**	**390**	**3006**

D.
Capacitación

CAPACITACIÓN A PERSONAL DE VIGILANCIA	2023					
CURSOS - TEMAS	PARTICIPANTES TOTALES	PARTICIPANTES HOMBRES	PARTICIPANTES MUJERES	HORAS TOTALES	HORAS HOMBRE	HORAS MUJER
Seguridad patrimonial	4	3	1	8	6	2
Jefes de seguridad	1	1	0	1	100	0
Diplomatura en seguridad privada y corporativa	1	1	0	1	200	0

E.
Política de **remuneración**

UNIDAD DE NEGOCIO	SALARIO MÍNIMO DE LA REGIÓN	INCIDENCIA		SALARIO BÁSICO MÍNIMO		SALARIO MÍNIMO DE LA REGIÓN	INCIDENCIA	
		HOMBRE	MUJER	HOMBRE	MUJER		HOMBRE	MUJER
Mastellone Hnos. S.A. *1	$61,953.00	2.68	2.68	$ 286.296,65	$ 286.296,65	$ 156.000,00	1.84	1.84
Marca 5 S.A. *2	$61,953.00	2.98	2.98	$ 342.000,00	$ 342.000,00	$ 156.000,00	2.19	2.19
ConSer S.A. *3	$61,953.00	2.04	2.04	$ 216.459,56	$ 216.459,56	$ 156.000,00	1.39	1.39
Mastellone San Luis S.A.*4	$61,953.00	2.68	2.68	$ 286.296,65	$ 286.296,65	$ 156.000,00	1.84	1.84
Leitesol Ind. & Com. S.A. *5	$44,147.40	1.50	1.50	$ 340.766,97	$ 340.766,97	$ 219.912,00	1.55	1.55

*1. Correspondiente a la categoría B del convenio 2/88 – A.T.I.L.R.A.
*2. Todo el personal está fuera de convenio. Salario básico abonado.
*3. Correspondiente al salario básico mínimo de la nómina.
*4. Correspondiente a la categoría B del convenio 2/88 – A.T.I.L.R.A.
*5 Salario básico establecido por SINDILEITE

¡Nos gustaría conocer tu opinión!

Te invitamos a responder una breve encuestas sobre el reporte que, sin dudas, agregará valor a nuestra gestión sustentable.

Completar encuesta

Coordinación general

Gerencia de Sustentabilidad de Mastellone Hnos.

Agradecemos la participación de las distintas áreas de Mastellone Hnos. para la elaboración del presente reporte y a los miembros del Equipo de Reporte.

Creatividad, diseño y producción

Gota – La Usina

www.somosgota.com

Verificación externa del reporte

Crowe Argentina

www.crowe.com.ar