

# Reporte de Sustentabilidad

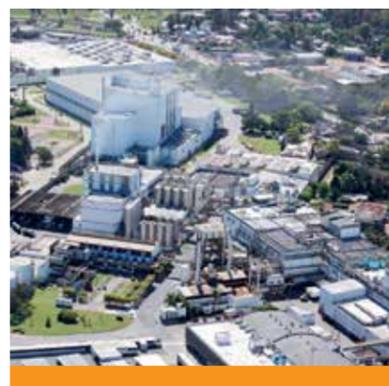
Mastellone Hnos. • 2012



# ÍNDICE

04. MENSAJE DEL PRESIDENTE

05. MENSAJE DEL REFERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



## 06.

capítulo uno

NUESTRA  
COMPAÑÍA

- 08. Perfil organizacional
- 20. El origen de la calidad
- 28. Nuestros productos
- 39. Mercados donde comercializamos
- 46. Mastellone Hnos. en números



## 48.

capítulo dos

EL REPORTE Y NUESTRO  
COMPROMISO

- 50. Perfil del reporte
  - Proceso de elaboración del reporte
- 53. Alcance y cobertura
- 54. Nuestro compromiso



## 56.

capítulo tres

EL GOBIERNO CORPORATIVO  
Y LOS GRUPOS DE INTERÉS

- 58. Gobierno corporativo
- 62. Visión y misión
- 65. Principales asociaciones
- 66. Nuestros grupos de interés



## 68.

capítulo cuatro

LA GESTIÓN SUSTENTABLE  
DE NUESTRO NEGOCIO

- 70. Ética empresarial
- 79. Cuidado del medio ambiente
- 92. Cadena de valor
- 94. Gestión de la calidad
- 100. La comunicación
- 114. Educación y formación
- 123. Promoción de la salud y la vida sana
- 132. Inversión social



## 134.

capítulo cinco

EL IMPACTO DE NUESTRO  
DESEMPEÑO

- 137. La sustentabilidad en cifras
  - Desempeño económico
- 140. Desempeño ambiental
- 153. Desempeño social



## 168.

CONSOLIDANDO EL CAMINO  
HACIA LA SUSTENTABILIDAD

## 171. ANEXO

INFORME DE VERIFICACIÓN EXTERNA  
ENCUESTA DE OPINIÓN

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

Estimado/as:

Tengo el agrado de presentar y acercarle el primer Reporte de Sustentabilidad de Mastellone Hnos. En él, damos cuenta de nuestro desempeño en materia económica, social y ambiental.

Nos sentimos sumamente orgullosos con el trabajo realizado. Somos una compañía familiar, con 83 años de rica historia ligada a la responsabilidad social y a la elaboración de productos alimenticios de máxima calidad. Como tal, hemos asumido este gran desafío de reportar nuestro accionar con transparencia, contando por supuesto con el apoyo incondicional de nuestros colaboradores, quienes han dedicado tiempo, empeño y esfuerzo para poder lograrlo.

Estamos convencidos que el desempeño económico de nuestro negocio debe ir indefectiblemente acompañado de un accionar sustentable, por lo que asumimos el compromiso de trabajar y superarnos para alcanzarlo. En este contexto, como empresa proveedora de alimentos de excelente calidad, nuestro compromiso con el consumidor es uno de los pilares históricos de la filosofía empresarial. Este compromiso se refleja en la inversión en investigación y desarrollo que hemos hecho a lo largo de los años para mejorar constantemente el perfil nutricional de los alimentos que ofre-

cemos a los consumidores. El resultado es ser elegidos diariamente por millones de familias, que confían en nuestro accionar. Pero no nos quedamos allí. Analizamos los presuntos impactos de nuestras actividades, tanto en la sociedad como en el medio ambiente, y hacemos seguimiento de ellos con el fin de poder implementar iniciativas para prevenirlos o atenuarlos, en caso de ser necesario.

Es el comienzo de un largo camino de trabajo en pos del crecimiento y el desarrollo. Una oportunidad de mejora que no sólo repercutirá positivamente en la imagen de la compañía, sino también en los negocios, alcanzando un público comprometido y responsable que cada día hace más presente su demanda de información y transparencia.

A lo largo del Reporte, lo/a invitamos a conocer nuestra compañía desde adentro, con deseos de que esta herramienta resulte de su interés, dejando abierto el espacio para recibir sus inquietudes y/o sugerencias que, sin dudas, nos permitirán continuar consolidando nuestro camino hacia la sustentabilidad.

Muchas gracias, los saludo atentamente.

**Pascual Mastellone**  
Presidente Grupo Mastellone Hnos.



## MENSAJE DEL REFERENTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Estimado/as:

Nos sentimos muy orgullosos de presentarles nuestro primer ejercicio de Reporte en materia de Sustentabilidad. Llevarlo a cabo fue una ardua tarea que no sólo ha afianzado el vínculo del Grupo Mastellone, sino que también nos ha permitido mejorar nuestro accionar socialmente responsable, integrando la temática aún más en la gestión de las áreas que conforman la compañía.

Somos una empresa argentina, comprometida intrínsecamente con el desarrollo de las economías donde llevamos adelante las actividades. Entendemos que rendir cuentas a nuestros grupos de interés implica un comportamiento ético y transparente que no sólo se vea reflejado en el cumplimiento de la legislación vigente, sino que también permita contribuir con el desarrollo sustentable. Bajo esta premisa, desde Mastellone Hnos. históricamente nos propusimos incorporar la Responsabilidad Social y la Sustentabilidad como parte de nuestra estrategia y operaciones, sentando las bases de nuestra gestión en aspectos tales como: el respeto por los derechos humanos, la transparencia en nuestra gestión y el cuidado del medio ambiente.

Nos propusimos el desafío de implementar la Responsabilidad Social a partir de la adopción de los principios de Pacto Global

y las materias fundamentales de la Norma Internacional ISO 26.000 como parte de nuestro desempeño, con intenciones de poder brindar en consecuencia un aporte que contribuya con el desarrollo sustentable. En este marco, basamos nuestro comportamiento en: la ética, la transparencia en nuestras decisiones y gestión, el respeto a los derechos humanos, el reconocimiento de la normativa legal vigente, de nuestros asuntos pertinentes a la responsabilidad social y el involucramiento de los grupos de interés con nuestra actividad.

Sabemos que el desafío no es menor y asumimos el reto de superarnos para lograrlo. Hacia allí vamos. Contamos con el apoyo de nuestro Gobierno Corporativo y, por supuesto, de nuestra gente, puntal fundamental para alcanzar el éxito en todo lo que emprendamos.

Con intenciones de afianzar el vínculo, a través de la publicación del primer Reporte, los invitamos a conocer nuestra gestión como protagonistas de la elaboración de alimentos distinguidos por su máxima calidad.

Esperando que el trabajo realizado resulte de su interés, me despido atentamente, dejándoles mis más sinceros y cordiales saludos.

**Jorge Roldán**  
Director de Recursos Humanos



# 1.

capítulo uno

## NUESTRA COMPAÑÍA

# Perfil Organizacional

## → Quiénes somos

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 83 años de rica historia ligada al desarrollo del país y al crecimiento de su gente. Una empresa líder en la elaboración y comercialización de productos alimenticios que se distinguen por su máxima calidad.

Desde los comienzos, éste ha sido un valor central para todos los que formamos parte de la empresa, desarrollando todas las actividades bajo esta premisa. Así, nos hemos convertido en una compañía ampliamente reconocida y elegida día a día por millones de familias argentinas.

Por tal motivo, nuestros valores se encuentran ligados a la familia, la nutrición, la confianza, la sustentabilidad y a la responsabilidad social.

A lo largo de nuestra historia nos hemos esforzado, en pos de la innovación, liderando los principales cambios producidos en la industria alimenticia nacional.

### → Estructura legal, estructura del grupo y la propiedad

Mastellone Hnos. es la sociedad controlante de las siguientes:

#### 1. Sociedades controladas:

- Mastellone San Luis S.A.
- Con-Ser S.A.
- Promas S.A.
- Marca 4 S.A.
- Marca 5 Asesores en Seguros S.A.
- Leitesol Industria e Comercio S.A.
- Mastellone Paraguay S.A.

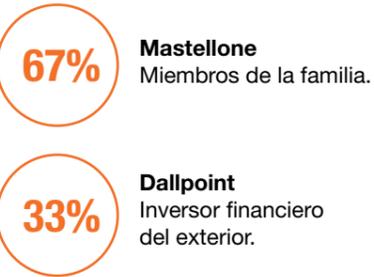
#### 2. Sociedades vinculadas

No hay sociedades vinculadas significativas.

#### Empresas Subsidiarias

Prácticamente no existen participaciones de terceros en su propiedad.

#### Propiedad de la Compañía



## → Nuestra Historia

### • Los inicios

Tras arribar al país promediando la década del '20, don Antonino Mastellone comienza a producir ricotta y mozzarella junto a su hermano José en el Partido de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires.

El 29 de octubre de 1929, don Antonino contrae matrimonio con doña Teresa Aiello, a quien había conocido al poco tiempo de arribar al país. Años más tarde, se estableció esa fecha como la oficial de la fundación de La Serenísima.

Doña Teresa Aiello



Don Antonino Mastellone



Luego de establecerse en una vivienda del partido de General Rodríguez, cada mañana don Antonino llevaba los quesos frescos en una canasta, viajando en tren hasta la Ciudad de Buenos Aires donde los vendía. El lugar elegido para hacerlo era la zona del Puerto y San Telmo, dado que muchos inmigrantes italianos que residían allí y en los barrios aledaños se los compraban debido a que los consumían en su país de origen.



### • Origen del nombre La Serenísima

El nombre proviene de una escuadrilla de aviones comandada por Gabriel D'Annunzio en la Primera Guerra Mundial, conocida como "La Serenissima".



Esos aviones volaban muy bajo y casi no hacían ruido, por lo que podían sorprender al enemigo sin prácticamente ser advertidos. Por eso también se denominó a la escuadrilla de esa manera.

Una de las misiones que tuvo encomendada fue bombardear Viena, capital del entonces Imperio Austro-Húngaro.

Cuando llegaron al lugar, arrojaron panfletos convocando a la paz.

En pleno clima de guerra esto causó un gran asombro. Don Antonino, que para ese momento era muy joven, se prometió a sí mismo que bautizaría con

el nombre "La Serenissima" algún proyecto que le fuese propio.

De esta manera, cuando en 1935 compró su primer camión que le permitió llegar a nuevos clientes y comercializar una mayor cantidad de productos. Al mismo, le pintó el nombre "La Serenissima", en principio con doble "S" hasta que se pasó al castellano y se escribió con una sola.

Entre algunos de los acontecimientos más relevantes de la historia del desempeño de Mastellone Hnos., caben destacar los siguientes:

## 1949

- Don Antonino forma la primera Sociedad de Responsabilidad Limitada que registra la Empresa, denominada La Serenisima SRL.

- A fines de los años cuarenta, Mastellone Hnos. aumenta la confianza de los tamberos, quienes diariamente entregan su producción a la empresa. Se incrementa la actividad, así como también el número de operarios.

## 1952

- Se comienza a controlar la calidad de la leche haciendo **análisis sobre el tenor graso y la acidez.**



En consecuencia, los tamberos comenzaron a entregar leche de mayor calidad.



- **PASCUAL MASTELLONE**, hijo mayor de don Antonino, asume la dirección de la empresa, tras el fallecimiento de su padre.

## 1960

**Mastellone Hnos. comenzó a producir leche pasteurizada.**

- La Empresa logra solucionar dos problemas históricos de la lechería: cubrir la falta de leche durante los meses de invierno y evitar los problemas de leche cortada durante el verano.

Con la pasteurización se comienza a realizar un mayor seguimiento de la mejor materia prima de los tambos de la Provincia de Buenos Aires.

## 1961



- Se comienza a vender la leche pasteurizada en las **primeras botellas de vidrio**, de color verde.

## 1962



- Se crea la figura del **Inspector de Tambos**, con intenciones de mantener un contacto permanente con los productores para capacitarlos y garantizar la máxima higiene en sus establecimientos.

## 1963

- Se comienza a elaborar **Yogur**.

## 1964



- Se construye el **Laboratorio Microbiológico**, con el fin de controlar y verificar la calidad de la leche producida.

## 1967



- Se convierte en la primera empresa del país en **informar diariamente el tenor graso de la leche** a sus productores.

- Tras haber alcanzado una producción diaria de 240.000 litros de leche fluida, **La Serenisima se convierte en la N°1 del mercado argentino de leche.**

- Comienza a elaborar **Dulce de Leche**.

## 1968

- Se introduce el **sachet** asegurando la llegada al consumidor de un producto en envase inviolable. Éste fue paulatinamente reemplazando la botella.

## 1970

- Comienzan a realizarse **donaciones** de productos a la comunidad.

## 1971

- Mastellone Hnos. inaugura su primera planta de **leche en polvo**.

## 1972

- Se inicia la etapa de las **plantas intermedias de enfriamiento de leche**, para preservar mejor su calidad original.

## 1973

- Se crea **Con-Ser S.A.** con el objetivo de colaborar con los transportistas en las gestiones y tareas administrativas que debían realizar.



## 1977

- La Empresa desarrolla una **leche de bajo contenido en lactosa**, convirtiéndose en pionera en este segmento.



## 1978

- Comienza con la **elaboración propia de manteca**.



- Se presenta formalmente el **Departamento de Asistencia Técnica al Productor**, con el objetivo de mejorar la calidad y aumentar la cantidad de leche que recibía la empresa. Se triplica en 8 años la productividad de los tambos.

## 1979

- Con la apertura de los depósitos de Mendoza y San Juan, se comienza una nueva etapa caracterizada por la expansión de la distribución en el interior del país.

- Se empieza a comercializar leche en cartón y en botella plástica.



## 1981

- Se crea la categoría de **Leche Seleccionada** en el Código Alimentario Argentino.

## 1982



- Se incorpora el **sello de calidad**, distinguiendo a los productores que cumplen con exigencias de calidad internacional.

## 1983

- Se lanza la revista interna "**Entre Nosotros**".



## 1984

- Se presenta en el mercado la primera leche deslactosada La Serenisima, pensada especialmente para las personas intolerantes a la lactosa.



- Se comienza a elaborar la mayonesa Granja Iris.

## 1987

- Se convierte en la primera empresa Argentina en informar a los productores sobre los sólidos no grasos de la leche.



## 1988

- Se introduce la tecnología de los probióticos en forma masiva, convirtiéndose en la primera empresa en hacerlo, creando la leche cultivada y otros productos de gran beneficio nutricional.



## 1990

- Se crea el departamento **SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente)** convirtiéndose en una de las empresas pioneras en tener este tipo de acercamiento con el consumidor.



## 1991

- Mastellone Hnos. establece un nuevo estándar de calidad al transformarse en la primera empresa que comienza a pagar por proteína de leche.



- Se crea formalmente el departamento de Donaciones.

## 1993

- Se constituyó PROMAS S.A. una empresa agro-industrial a nivel internacional, productora de aceite de oliva y otros derivados.



## 1994

- Se agrega sulfato ferroso, en forma micro-encapsulada, a la leche fluida y en polvo, al yogur y a los postres.



- Se inicia el primer proyecto de producción de leche orgánica obtenida bajo estrictas condiciones ecológicas.

## 1995

- Se lanza al mercado la leche ultra-pasteurizada, que puede mantenerse refrigerada y cerrada hasta 25 días, sin perder sus cualidades nutricionales.



- Se introduce en la leche cultivada y yogures el **Lactobacillus GG**, el probiótico más reconocido a nivel mundial por sus propiedades benéficas para la salud.
- Se crea el Departamento de Información Médica, que posteriormente se denominaría **Departamento de Información Nutricional**.

## 1996

- Se incorpora tecnología para enfriar la leche en el tambor. A fin de ese año el 100% de la leche que recibía la empresa era enfriada en el mismo tambor.
- Se inició el programa de pasantías con alumnos de nivel medio, para luego sumar a estudiantes universitarios.
- El Grupo adquiere la empresa brasilera de productos lácteos **Leitesol Industria e Comercio S.A.**
- Se establece una alianza estratégica con el grupo francés **Danone**.



## 1998

- Comienzan a funcionar las primeras **plantas clasificadoras**, inaugurando una etapa caracterizada por un mejor tratamiento de la materia prima y mayor contacto con el productor.



- Se crea el **DIEs (Departamento de Información Estudiantil)** responsable de canalizar aquellas inquietudes por parte de los estudiantes de todos los niveles educativos.



- Se lanza la **Campaña anual de vacunación antigripal** para empleados.

## 1999

- Es la primera marca de la Argentina que certifica que su leche contiene **menos de 100.000 bact./ml**. Este parámetro determina la calidad de la leche: **a menor cantidad de bacterias, mayor pureza.**



Los productos comienzan a ser elaborados con leche proveniente de **tambos oficialmente libres de brucelosis y tuberculosis.**

- Se inicia la ejecución del sistema **HACCP (Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control)**, un método utilizado para la prevención de riesgos en la cadena productiva de las industrias alimentarias.

- Se inaugura la **planta de quesos de Trenque Lauquen**, la más grande de su tipo en Latinoamérica y con una tecnología de punta a nivel mundial.

- Al conmemorarse los 70 años de la empresa, se lanza el primer **sitio web institucional.**

## 2000

- Comienza sus actividades **Logística La Serenisima S.A.**



- Se lanza al mercado **Serecol**, primer producto que contiene fitoesteroles, que ayudan a reducir el nivel de colesterol.



- Implementa la norma ISO 14.001, que garantiza que la Empresa controla el impacto ambiental de sus operaciones, cumple la legislación y tiene objetivos de mejora acordes a los parámetros internacionales.

- Se instala la planta quesera Mastellone San Luis S.A. en Villa Mercedes, San Luis y la Planta de pre-recibo en Las Varillas, Córdoba.

## 2001

- Se organiza el primer "Mundialito La Serenisima", un mundial de fútbol para chicos de hasta 11 años con fines sociales.

## 2002

- La temática ambiental se independiza de la Gestión de Seguridad e Higiene, creandose el Departamento de Ambiente.

- Se le hace entrega del premio Sial D'or para Serecol y Leche con Hierro a la innovación en desarrollo de productos de alimentación en París, Francia).

## 2003

- Se organiza la primera edición de la **campana social Solidarisimos**, por medio de la cual se donó más de un millón de pesos para operar Cardiopatías Congénitas en la **Fundación Favoloro**.



## 2004

• Se lanza al mercado el **Dulce de Leche Ser (Light)** y el **queso fundido Finlandia**.



• Mastellone Hnos. recibió el reconocimiento de The Global Marketing Research por haber sido durante la última década una de las empresas más prestigiosas.

• Tanto Mastellone Hnos. como sus tambos, logran cumplir con los requisitos de calidad, trazabilidad y sanidad, por lo que comienzan las **exportaciones de manteca** a la Unión Europea.

• Certificó como **Empresa Libre de Humo de Tabaco** ante el Ministerio de Salud y Ambiente.

• Adhiere al **Pacto Global** de Naciones Unidas. Una responsabilidad formalmente asumida hacia el medio ambiente, los derechos laborales y los derechos humanos.

• La empresa cumple 75 años de trayectoria en el país.

• Se distingue a Pascual Mastellone como el "Mejor Empresario Lácteo 2004".

## 2005

• Se lanza al mercado la leche **Serecol con fitoesteroles y Omega3**.

• Se comienza a trabajar en un **Panel Sensorial de productos** conformado por personas no videntes.

• Entra en vigencia el **Código de Ética**.

• La Empresa ocupa el Primer Puesto en el ranking de la "Empresas más Admiradas por los Argentinos", elaborado por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP), y publicado en el diario Clarín.

## 2006

• Se presenta al mercado la leche La Serenisima con **Vitamina C**.

• Se alcanza un nuevo parámetro de calidad a nivel mundial: **menos de 50.000 bacterias por mililitro de leche**.



## 2007

• Se lanza la línea de leches parcialmente descremadas extra calcio y extra caseína.

• Se presentan dos nuevos sitios: "Leche y Nutrición" y la "Web de Tambos", un sitio exclusivo para los productores remitentes de leche de La Serenisima.

• Mastellone Hnos. adhiere a la Red de Empresas que lucha contra el trabajo infantil.



## 2008

• Se presenta el **nuevo sitio web mundo Junior**, [www.mundojunior.com.ar](http://www.mundojunior.com.ar), exclusivo para su línea de alimento a base de leche y jugo natural de frutas Junior.

• Se lanza el programa "**La Serenisima va a la Escuela**" con intenciones de promover hábitos de alimentación saludable.



## 2009

• Se lanza al mercado **Queso Cremón**, creando una nueva categoría en lo que respecta a este producto.



• La empresa incursiona en **Redes Sociales** a través de sus canales en Facebook y You Tube.

## 2010

• Se lanzan **Quesos con LGG**, un probiótico que ayuda a mejorar las defensas del organismo.



• La empresa inaugura en el Museo de los Niños Abasto (CABA) un espacio didáctico para los más chicos dedicado a informar cómo funciona una planta elaboradora de lácteos.

• Se formaliza el área de **Comunicación Interna** de la compañía.



## 2011

• Mastellone Hnos. incorpora **Queso Chubut**, un queso semiduro, de textura suave con un sabor diferente gracias a sus más de 50 días de maduración y el exclusivo **Grana Pampeana** de textura finamente granulada, originado en la llanura pampeana, que se destaca por su moderado sabor picante y leve dulzor final.



## 2012

• Firma del acta de compromiso "Por un Trabajo Digno sin Violencia Laboral".



• Se comenzó a operar comercialmente en Paraguay.

• Se abrieron las puertas del complejo industrial Mastellone San Luis S.A. para que los familiares de empleados accedan como visitas durante las vacaciones de invierno.

• Se da comienzo a instancias de certificación de las Normas IEC/ ISO 17.025:2005, IRAM 301: 2005 FSSC 22.000.



### ➔ Filosofía de Trabajo

El eje de la filosofía de Mastellone Hnos. es satisfacer las necesidades de los consumidores con productos de máxima calidad. Para ello, la empresa trabaja en toda la cadena de elaboración y distribución de acuerdo a estándares de calidad nacionales e internacionales.

El cuidado por la calidad de los productos lácteos comienza en el tambo, ya que para poder elaborar productos de primer nivel es necesario partir de la mejor materia prima. De esta manera, los **más de 1.200 tambos** que diariamente proveen leche cruda, deben cumplir con **estrictos parámetros de seguridad e higiene** para asegurarnos la recepción de la leche más pura y fresca del país.

El abastecimiento del mercado interno “en tiempo y forma” es un puntal de nuestra filosofía empresarial.

Desde los inicios, los propios fundadores se ocuparon de transmitir esta filosofía de trabajo basada en la calidad, en la cultura del esfuerzo y el trabajo conjunto como medios para lograrlo.

A lo largo de los años, Mastellone Hnos. ha sido un ámbito en el que sus colaboradores pudieron desarrollar sus capacidades en un **ambiente familiar y de contención**, logrando así el crecimiento constante de la compañía. De esta manera, el desempeño diario de nuestra gente es el reflejo del espíritu que enseña el **Código de Ética**, vigente en la compañía desde el año 2005<sup>(1)</sup>.

Cabe destacar que la empresa incorporó también como parte integral de su estrategia y operaciones aquellas conductas y acciones que, en materia de Sustentabilidad, Derechos Humanos, Medio Ambiente y transparencia en gestión, se enmarcan

en los principios del Pacto Global.

En este sentido, los conceptos de Responsabilidad Social Empresaria –en adelante RSE- y Sustentabilidad no son nuevos para la compañía. Históricamente, trabajó en la implementación de una gestión responsable como único camino para alcanzar el éxito. Bajo esta premisa, busca desarrollar sus actividades procurando consolidar y cuidar aquellos valores que han identificado como los más importantes para la actividad productiva y humana que lleva a cabo:

- Honestidad
- Respeto Mutuo
- Esfuerzo
- Disposición a Escuchar

**Mastellone Hnos.** llega todos los días a **78.236 puntos de venta en todo el país** con todas sus líneas de productos, cuidando minuciosamente la calidad con la que fueron elaborados.

### ➔ Participación de Nuestros Asociados

En 1996 Mastellone Hnos. formó una alianza estratégica con el grupo francés **Danone** para la elaboración y comercialización de **yogures, postres, flanes, quesos untables y leches saborizadas**.



(1) Texto completo disponible en [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)

### ➔ Donde Operamos

#### OFICINA CAPITAL FEDERAL

- **Presidencia y Dirección**

#### PLANTAS ELABORADORAS

- **Gral. Rodríguez (Planta Central)**  
Elaboración de leches fluidas ultrapasteurizadas, UAT (Ultra Alta Temperatura), leches y productos funcionales, mantecas, cremas, quesos procesados, dulce de leche, ricotta, leche y suero en polvo y administración central.
- **Armonía, General Rodríguez**  
Elaboración y envasado de leche fluida y leche UAT.
- **Depósito Inteligente, General Rodríguez**  
Control y Liberación de productos UAT.
- **Gaona II, General Rodríguez**  
Maduración de quesos blandos y semiduros.
- **Leubucó**  
Producción de quesos duros.
- **Trenque Lauquen**  
Producción de quesos blandos y semiduros.
- **La Tandilera, Tandil**  
Producción de quesos fundidos.
- **Los Charas, Jeppener**  
Producción de quesos especiales (Camembert, Brie).
- **La Bernina, Lobos**  
Producción de mayonesas.
- **Canals, Córdoba**  
Producción de quesos semiduros.
- **Depósito Albariño, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.**  
Maduración, preparación y fraccionado de quesos duros.

#### PLANTAS CLASIFICADORAS (PRE-RECIBO)

- Recepción y clasificación de materia prima.
- **Junín • Las Varillas • Mercedes**
- **9 de julio • Ranchos • Rufino**
- **Trenque Lauquen**

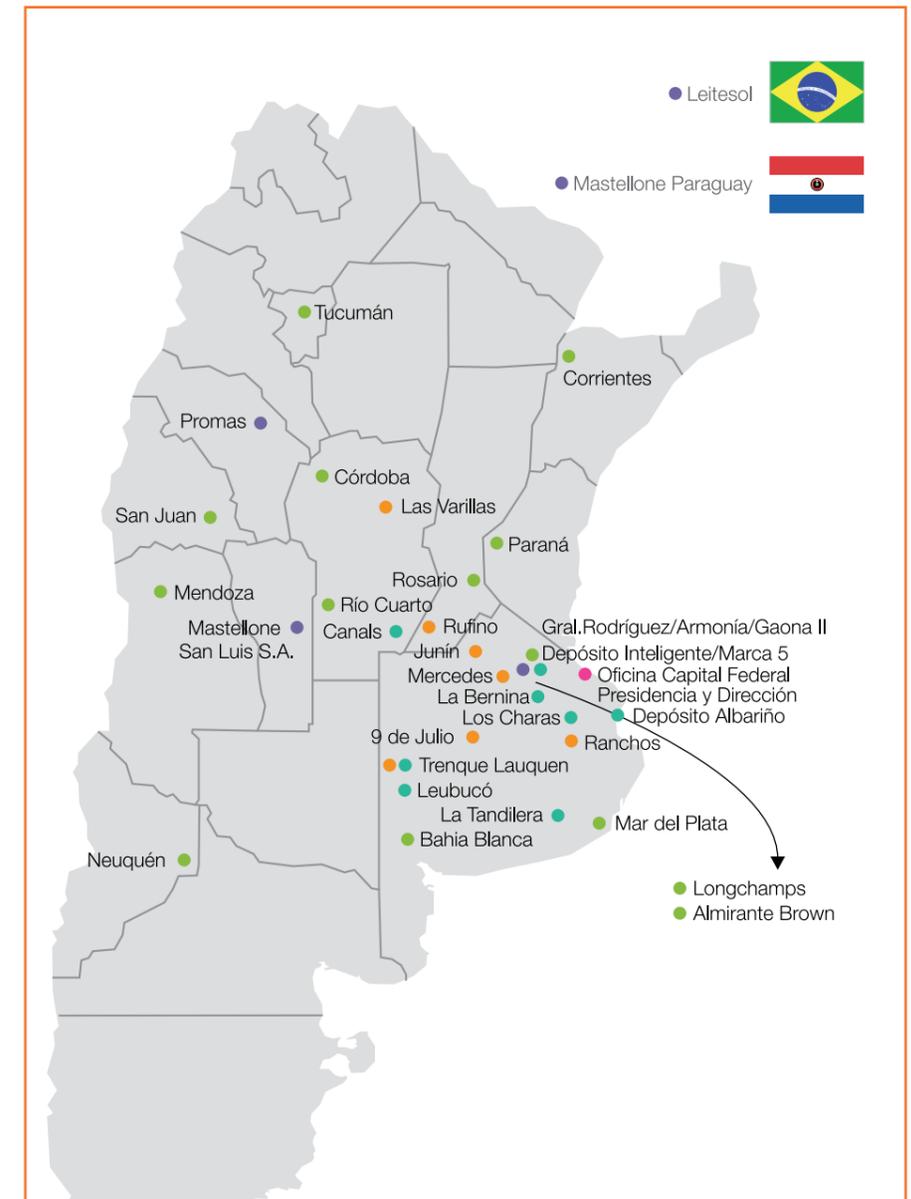
#### CENTROS DE DISTRIBUCIÓN

- **General Rodríguez, Buenos Aires**
- **Longchamps, Buenos Aires**
- **Almirante Brown, Buenos Aires**
- **Mar del Plata, Buenos Aires**
- **Bahía Blanca, Buenos Aires**
- **Rosario, Santa Fé**
- **Córdoba, Córdoba**
- **Río Cuarto, Córdoba**
- **Mendoza, Mendoza**
- **San Juan, San Juan**
- **Tucumán, San Miguel de Tucumán**
- **Neuquén, Neuquén**
- **Paraná, Entre Ríos**
- **Corrientes, Corrientes**

#### SOCIEDADES CONTROLADAS

- **Mastellone San Luis S.A.**  
Elaboración de mozzarella, maduración de quesos de pasta semidura y dura, y fraccionado de quesos: rallados, hebras, trozados y feteados.
- **Con-Ser S.A.**  
Transporte de productos, servicios de coordinación de transporte, compra-venta de vehículos, repuestos y producción y venta de equipos de frío, furgones y semiremolques.

- **Marca 4 S.A.**  
Propiedad, administración y defensa de las marcas Ser y La Serenisima.
- **Marca 5 S.A.**  
Promotores y asesores de seguros.
- **Promas S.A.**  
Cultivo y elaboración de aceite de oliva.
- **Leitesol Industria e Comercio S.A.**  
Fraccionado y envasado de leche en polvo.
- **Mastellone Paraguay S.A.**  
Importación y comercialización de productos lácteos.



➔ Estrategia de la compañía<sup>(2)</sup>

El **objetivo estratégico** de la compañía consiste en mejorar su posición como empresa líder en productos lácteos frescos de Argentina e incrementar sus ventas en los mercados regionales, incluyendo Brasil y otros de la región, maximizando así su rentabilidad.

Para lograr este objetivo, la compañía se propone capitalizar sus fortalezas competitivas a fin de:

• **Aumentar los niveles de actividad**

La compañía se propone continuar aumentando sus ventas (en los mercados internos argentinos, brasileños y otros de la región), incrementando el uso de su capacidad de producción de manera sustentable. Ello le permitirá alcanzar mejores márgenes promedio ya que sus costos fijos o estructurales no resultarán afectados por un mayor volumen de producción. Si bien ya tiene una participación de mercado significativa en ciertas zonas del país y en relación con determinados productos (por ejemplo, su participación en el mercado de leche fluida del Gran Buenos Aires supera el 80%), **la compañía considera que todavía puede aumentar el volumen de ventas en otras áreas de Argentina** (regiones del interior), en mercados de la región y con respecto a determinadas líneas de productos (especialmente quesos).



• **Asegurar la disponibilidad de leche natural**

La posibilidad de la compañía de lograr aumentos en las ventas se encuentra limitada por la disponibilidad de leche natural, motivo por el cual destinará esfuerzos significativos con el objeto de obtener la que necesita para ampliar sus actividades comerciales. En tal sentido, la compañía ha venido desarrollando un **plan de estímulo para los productores** premiando a aquellos que registren incrementos en sus volúmenes de entrega de leche a la compañía en comparación con períodos anteriores. Este plan de estímulo se complementa con otra serie de medidas que tienen el objetivo de garantizar una continua y creciente provisión de la materia prima.

• **Mejorar su oferta de productos**

Con el transcurso de los años, la compañía ha mejorado su oferta de productos **incorporando nuevos productos lácteos** respecto de los que en sus encuestas de mercado indicaron habría niveles adecuados de demanda. Por ejemplo, la compañía creó la oferta de leches especiales más grande de Argentina para cubrir diferentes necesidades nutricionales del consumidor identificadas a través de sus encuestas de mercado. La compañía prevé continuar con esta práctica a fin de preservar y mejorar su liderazgo comercial.

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

Es intención de la compañía continuar con-

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

• **Fortalecer sus actividades comerciales en Brasil**

La compañía cuenta con perspectivas de largo plazo favorables para la venta de leche en polvo en Brasil a través de su subsidiaria Leitesol, dado que:

1. El consumo de leche en ese país continúa siendo relativamente bajo, dejando lugar a eventuales aumentos futuros.

2. Según el tratado del Mercosur del que Argentina y Brasil, entre otros países, son parte, la compañía puede exportar sus productos a Brasil sin pagar derechos de importación.

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

En la medida en que pueda comprar mayor cantidad de leche natural que el volumen requerido para satisfacer la demanda local de sus productos y sus ventas dentro de la región, es intención de la compañía aumentar el volumen y ampliar la gama de productos que exporta en la actualidad y aumentar la cantidad de países a los que exporta sus productos en grandes volúmenes.

Entendemos que la expansión en los paí-

ses de la región, cerca de los mercados consumidores finales, será la mejor estrategia para el crecimiento de la compañía. Como lo demuestra el éxito alcanzado en el modelo de negocios aplicado desde hace años en nuestra subsidiaria Leitesol (Brasil) y desde 2012 en Mastellone de Paraguay.



➔ Situación financiera de Mastellone Hnos. Riesgos y oportunidades

En los últimos tres ejercicios, la evolución comercial de Mastellone Hnos. ha sido exitosa, con un crecimiento en términos reales del orden del 100% en sus ventas de quesos, al mismo tiempo que en las restantes líneas se registraron también aumentos por encima del crecimiento promedio de mercado.

En términos económicos, esa exitosa situación se vio neutralizada por:

- 1. Un aumento significativo de los costos.
- 2. La incidencia de la carga financiera.
- 3. El impacto de las diferencias de cambio sobre el estado

de resultados de la sociedad.  
4. Las dificultades para una traslación plena de los mayores costos a los precios de venta.

La sociedad tiene una estrategia de largo plazo orientada al crecimiento, que cree poder implementar exitosamente, asegurando un aumento sustentable en suposición económica y financiera. Tal crecimiento se prevé lograr en Argentina, por medio de su consolidación comercial, y en los países de la región, a través de un modelo de colocación en el mercado retail de productos lácteos elaborados en Argentina que replica el desarrollado en Brasil por medio de la subsidiaria Leitesol.

(2) Estrategia comercial según prospecto programa de obligaciones negociables de Mastellone Hnos.

# El origen de la calidad

## • Los tambos. Eslabón clave de nuestra cadena de valor

Mastellone Hnos. tiene como principal responsabilidad proveer todos los días del año -en todo el país- una amplia gama de productos lácteos de máxima calidad. Este objetivo se volvió central para su filosofía empresaria y a partir de ello, el eje de las acciones del Departamento de Compra de Materia Prima Láctea (en adelante CMPL), que representa un eslabón clave en la Cadena de Valor, contando con un equipo especializado para el seguimiento y los controles en lo concerniente a la calidad de la leche recibida.

Para Mastellone Hnos. resulta fundamental mantener una óptima relación con nuestros socios estratégicos que son cada uno de los productores tamberos.

A tal fin, fue creado hacia fines de la década del '60, el Departamento de CMPL con el objetivo central de dar apoyo, tanto técnico como económico-financiero, a los productores tamberos para lograr superar los problemas de calidad y abastecimiento reinantes en dicho momento.

Hoy en día, la empresa cuenta con una estructura totalmente afianzada, donde sus integrantes velan por el cumplimiento de las estrategias de la compañía y están atentos para conocer los problemas de los productores, desarrollando planes de acción que contemplen sus necesidades, brindándoles apoyo y asesoramiento cuando fuera necesario.

El Departamento de CMPL, trabaja a diario para establecer, mantener y fortalecer el vínculo con los productores. Básicamente, es esta área la que lleva a cabo el proceso de negociación comercial con los mismos, el cual es vital para la continuidad de la compañía.

**CMPL comprende dos áreas diferenciadas en cuanto a tareas y responsabilidades:**

### • Compra de leche y control de calidad

Dividida en regiones geográficas a cargo de un equipo de Supervisores de Tambos, que son responsables zonales especializados a cargo de la atención y asistencia de los tambos remitentes de la compañía, así como también de la captación de leche. Estos representantes son los responsables de mantener la relación comercial con los productores, a partir de una presencia ac-

tiva y un contacto permanente con ellos, siendo además la figura que garantiza la higiene en los establecimientos remitentes y el control preventivo de la calidad de la leche recibida. Al mismo tiempo, esta red de colaboradores zonales asiste en el ordenamiento y diagramación de la recolección.

Sumado a ello, facilitan el acceso de los productores a insumos agropecuarios claves para el desarrollo de su actividad, así como a equipamiento y asistencia financiera, cuando fuera necesario.

Finalmente, cabe mencionar que las funciones del supervisor de tambos no se agotan en la asistencia a los productores, sino que su tarea supone un estrecho contacto con la planta clasificadora y principalmente con el laboratorio.

Entre los supervisores de Tambos podemos encontrar profesionales tales como: ingenieros agrónomos, veterinarios, técnicos o personal especializado con mucha experiencia en el rubro.

El departamento cuenta con: **28** SUPERVISORES DE TAMBO



## • Plantas Clasificadoras

La compañía se encuentra presente en las principales cuencas productoras de leche del país.

En las provincias de Córdoba, Santa Fe y Buenos Aires, la empresa cuenta con siete Plantas Clasificadoras de leche distribuidas estratégicamente.

En ellas, se realiza el acopio de la materia prima láctea proveniente de los tambos de su zona de influencia y a partir de ello, se llevan a cabo los análisis correspondientes de las muestras. Este procedimiento resulta de vital importancia para poder alimentar el sistema de pago de la leche que es la base comercial de la compañía.

El rol principal de las plantas es el de clasificación que realizan de la leche recibida en función de su status sanitario y de su calidad bacteriológica, asegurando de esta forma el control, la trazabilidad y la calidad final de los productos elaborados.

Por otra parte, las plantas sirven de nexo entre los requerimientos de producción, tales como calidad, horarios, recepción, cantidad y las inquietudes de los productores tamberos que entregan en la planta, prestando asistencia técnica a consultas, sugerencias y/o diferencias que eventualmente pudiesen surgir.



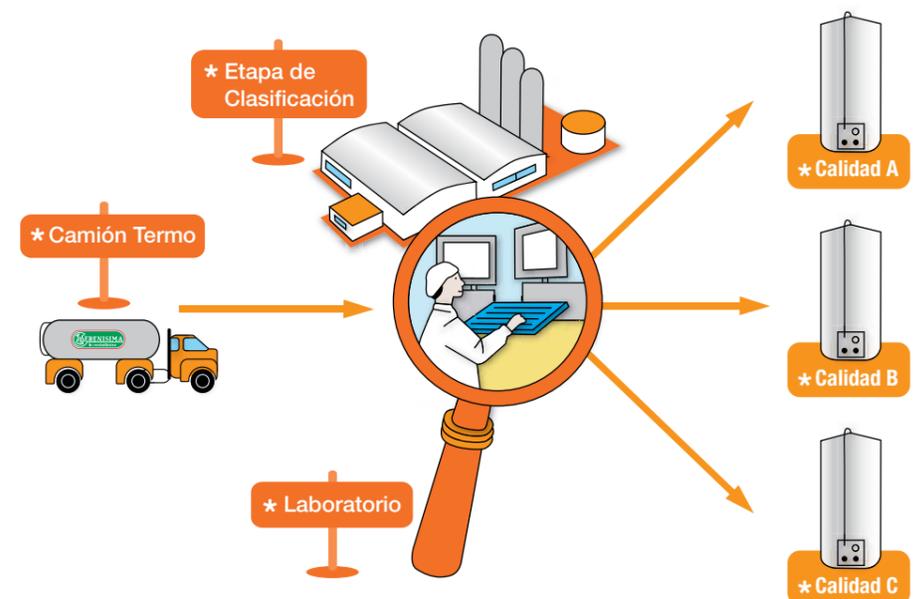
La función de las plantas y el trabajo de sus gerentes resultan claves porque acompañan y asisten a los supervisores de tambos en la tarea de compra de leche, brindando un servicio confiable, que permite que el

productor tambero entregue su producción sabiendo que su esfuerzo será valorado y respetado como tal. Cabe mencionar que dentro de las responsabilidades de la Gerencia de las Plantas Clasificadoras, se incluyen también:

- El control de la recolección de la leche en los tambos y su descarga en plantas clasificadoras.
- El traslado entre éstas y las plantas elaboradoras.
- El traslado de semielaborados como sue-

- ro concentrado, crema, etc.
- La contratación de transporte para mercaderías de exportación e importación entre sus plantas y el puerto.
- Y la provisión de insumos a los tambos.

Desde la Planta Central, sita en General Rodríguez, se realiza la coordinación general, el seguimiento de los indicadores específicos y la focalización en la logística del traslado de leche y subproductos para el abastecimiento de las plantas elaboradoras en tiempo y forma.



• **Plantas Elaboradoras**

Elaborar productos de máxima calidad es nuestra motivación. Un producto lácteo de máxima calidad es más confiable, durable, seguro y nutritivamente mejor. Todos estos beneficios juegan a favor del consumidor ya que le permite aprovechar al máximo el recurso. Nuestro compromiso es lograr este estado de condiciones permanentemente y para ello, los procesos también deben ser ejecutados con la máxima calidad; evaluados constantemente para hacerlos confiables, eficientes y estandarizados. Lo cual es posible en virtud de contar con personal capacitado y consciente de la importancia que tiene la calidad para nuestros consumidores. A tal fin, contamos con:

- Instalaciones y procesos con tecnología de excelencia, que permiten elaborar los productos, manteniendo la calidad original de la materia prima y que cuentan con la seguridad necesaria para prevenir incidentes que puedan afectar su inocuidad.
- Envases y sistemas de envasado asépticos de última tecnología, que aseguran la calidad e inocuidad del producto hasta su consumo.
- Diseño de las instalaciones de acuerdo a los requisitos que establecen las Buenas Prácticas de Fabricación, contando con sistemas de lavado en el lugar (CIP - Clear in Place) que permiten optimizar la higiene del equipamiento.
- Ambiciosas rutinas de control tanto para la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados, con el fin último mantener los procesos bajo condicio-

nes estudiadas y preestablecidas. En este marco, cabe destacar que la frecuencia de dichos controles tiene en cuenta su historia y la relevancia del parámetro medido para la calidad del producto y la salud del consumidor.

- Una red de laboratorios en los sectores/ plantas de producción sumado a un Laboratorio Central de Control de Calidad que le permite realizar una muy vasta variedad de análisis con el objetivo de asegurar la calidad bacteriológica y fisicoquímica de sus productos terminados. Apuntando al mantenimiento y fortalecimiento de esta capacidad analítica, Mastellone Hnos. está renovando íntegramente su Laboratorio Central de Control de Calidad, proyecto que prevé un mejoramiento tecnológico muy importante de todas las áreas del laboratorio: fisicoquímica, bacteriológica, sensorial y calibración de equipamiento. Habiendo transcurrido ya la etapa de dimensionamiento y diseño general y particular de proyecto, actualmente se está construyendo un nuevo edificio, adquiriendo además íntegramente nuevo la totalidad del equipamiento de laboratorio.
- Todos los procesos estandarizados teniendo en cuenta normativas nacionales e internacionales, nos permiten garantizar la seguridad y calidad de los productos elaborados, así como el cuidado de nuestro personal y un trato responsable del medio ambiente, lo que en conjunto contempla la salud de todos aquellos que se ven influenciados por el accionar de la empresa. Para lograrlo se tomaron como referencia las más reconocidas en la materia, a saber:



Gestión de Calidad: ISO 9001:2008

Seguridad Alimentaria (HACCP: Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control).

Gestión Ambiental: ISO 14001:2004

FSSC 22.000 Sistemas de Gestión de Inocuidad Alimentaria

La implementación de nuestro Sistema de Gestión constituye una herramienta netamente preventiva, y se enmarca dentro del compromiso de Mastellone Hnos. declarado en la Política de Calidad y Medio Ambiente de satisfacer plenamente las necesidades de nuestros clientes y demás partes interesadas. Como resultado de ello, cabe hacer mención de los siguientes logros alcanzados:

**01.** Un control final de la leche cruda realizado en el instante previo a la pasteurización las 24 hs. del día, los 365 días del año, garantizando de esta manera en todo momento la pureza de la materia prima de los productos de Mastellone Hnos.

**02.** Tecnología utilizada en los procesos de nuestros productos, permitiendo que los mismos sean elaborados de una manera segura, alcanzando la calidad final esperada por el cliente, realizando dichos procesos de forma segura y manteniendo bajo control los impactos ambientales.

**03.** Certificación del recuento de bacterias antes de la pasteurización (menos de 50.000UFC/ml.) por parte del INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial)-Lácteos.

**04.** Reporte a nuestras partes interesadas de manera transparente, acerca de nuestra modalidad de trabajo implementada para llevar a cabo nuestros procesos.

• **Logística y Distribución**



• Otras instalaciones

**CENTROS DE DISTRIBUCIÓN**

La elección de dichas localidades fue parte de la estrategia de mercado lanzada en la década del '80, con el objetivo de poder abastecer las diferentes regiones abarcando desde cada lugar a todas las ciudades alejadas.



**LOGÍSTICA LA SERENÍSIMA S.A.**  
Centros de distribución

Esta zona representa un **62%** de las ventas de la empresa, con un alto porcentaje de participación en el mercado.

**CON-SER**



Es una empresa de servicios, industrial y comercial:



• **Servicios**

Dedicada por cuenta propia o de terceros al transporte, enfocada a la recolección y traslado de materia prima láctea de Mastellone Hnos. y a la prestación de servicios varios a fleteros contratados.

• **Industrial**

Cuenta con una fábrica de furgones, semi-remolques térmicos y equipos de frío de alta tecnología.

• **Comercial**

Realiza la venta de bienes durables y de consumo.



**PROMAS**

Es empresa agroindustrial a nivel internacional, productora de aceite de oliva y otros derivados, fuertemente orientada a la satisfacción del cliente.

El producto que elabora es:

• **Aceite de Oliva Extra Virgen**

Su misión es alcanzar un nivel de reputación institucional distinguido en el ámbito nacional e internacional, enfocándose en la **competitividad, calidad de producto y satisfacción del cliente.**

Para lograrlo entiende que, es indispensable optimizar la utilización de los recursos: humanos, tecnología, capital y naturaleza; adoptar un nuevo y mejor modo de conducción, optimizar la conservación del medio ambiente, promover la capacitación del personal y fundamentalmente adaptarse a los cambios.



• **Principales productos y servicios:**

- Transporte de recolección de leche.
- Transporte de leche entre plantas clasificadoras y elaboradoras.
- Fabricación, montaje, reparación y mantenimiento de semirremolques y furgones térmicos.
- Fabricación, montaje, reparación y mantenimiento de equipos de refrigeración para el transporte.
- Venta de repuestos y neumáticos.
- Compra-venta de automotores nuevos y usados.
- Centro integral del transporte: venta de combustible, accesorios y servicio de gomería.
- Liquidación de fletes.
- Asistencia social y legal.
- Auditoría y asesoramiento de normas laborales y liquidación de remuneraciones y cargas sociales para los transportistas.
- Asesoramiento y liquidación de impuestos al transportista.
- Servicio de transferencias y patentamientos.
- Servicio de renovación de documentación necesaria para conducir.



➔ PROMAS en números

**7.367** has **DE CAMPOS ADQUIRIDOS**

1.600 hectáreas corresponden a las plantaciones de olivos.

**759**tn **ACEITUNAS PROCESADAS**

**2** **LÍNEAS DE PRODUCCIÓN**

**PRINCIPALES INVERSIONES**

Se realizaron en caminos obras vinculadas con energía eléctrica, riego, plantación, personal, obras civiles, incorporación de equipos y vehículos.

**LEITESOL**

**Leitesol Industria e Comercio S.A.** (en adelante "**Leitesol**"), es una empresa brasilera de productos lácteos, adquirida por el Grupo Mastellone en el año 1996. A partir de ese momento, la misma comenzó a focalizar su negocio en la comercialización de leche en polvo destinada al consumidor final.

Actualmente la empresa realiza sus operaciones desde la ciudad de San Pablo, donde se encuentran sus oficinas. Además cuenta con una unidad de negocio en la ciudad de Bragança Paulista, donde se fracciona la leche en polvo importada desde Argentina y se producen las leches en polvos modificadas, además de funcionar como centro logístico.

La principal marca utilizada es La Serenísima, que es comercializada en los estados de:

**REGIÓN SUR - SURESTE**

- Santa Catarina
- São Paulo
- Río de Janeiro

**REGIÓN NORTE - NORDESTE**

- Bahía
- Sergipe
- Alagoas
- Pernambuco
- Paraíba
- Río Grande do Norte
- Ceará
- Piauí
- Maranhão

Esta última es la región donde se consume más del 50% de leche en polvo en Brasil

y representa el 65% de los negocios de la empresa. También comercializa las marcas **Leitesol** y **Blendy**. Esta última utilizada para la línea de leches en polvo modificadas. Con estas marcas, la empresa tiene una participación de mercado próxima al 4% del total de Brasil y se ubica entre las 6 principales empresas de la categoría.



A lo largo de su historia y a partir de su adquisición, Leitesol ha realizado diversas campañas de comunicación con el objetivo de informar al consumidor brasilero acerca del aspecto más relevante que destaca a Mastellone Hnos. vinculado con cuestiones de calidad en su materia prima.

➔ Marketing Responsable

Mastellone Hnos., desde su Departamento de Marketing, reconoce que sus éxitos dependen de las estrechas relaciones que concreta con sus clientes y consumidores. Promoverlas, no sólo sobre la naturaleza de sus productos, sino también sobre su reputación y acciones.

Tal como señala Philip Kotler<sup>(3)</sup>:

"El objetivo del marketing es percibir, sentir y satisfacer necesidades humanas"

Es decir:

- Detectar prontamente las demandas.
- Definir precisamente las necesidades.
- Diseñar a medida las propuestas de satisfacción.
- Mejorar constantemente los servicios.
- Posicionar la imagen y marca.
- Aumentar la sustentabilidad de la empresa.

El Marketing Responsable cruza un amplio rango de actividades empresariales que definen las relaciones de la compañía con sus consumidores. Estas actividades pueden ser agrupadas en diferentes categorías:

01. **Manufactura e integridad del producto**
02. **Embalaje y etiquetado**
03. **Marketing y publicidad**
04. **Metodología de venta**
05. **Precios**
06. **Distribución**

En cada una de estas áreas, la empresa está orientando sus estrategias de negocios para dirigirlos a nuevos horizontes, con especial atención por la privacidad, el cuidado del marketing dirigido a niños, las altas expectativas respecto de la seguridad y confiabilidad de los productos, la RSE, la Sustentabilidad y el cuidado del medio ambiente, de cara a consumidores y organizaciones no gubernamentales.

Este nuevo tipo de relación ha llevado a analizarse a sí misma de cómo puede ser percibida, directa o indirectamente, por sus consumidores y empleados, desde el servicio al cliente hasta marketing con una causa social.

• **Marketing en Mastellone Hnos**

La empresa trabaja permanentemente en el seguimiento y monitoreo, no sólo de sus productos, sino también en el de las nece-

sidades de los diferentes segmentos del mercado argentino de alimentos. Se trata del mercado masivo más importante, ya que abarca el consumo de productos en todos los segmentos etarios de la población y en todos sus formatos.

En el Departamento de Marketing se realiza un estudio permanente de cada uno de estos segmentos para poder brindar de manera constante mejoras sobre la base de las necesidades de los consumidores, con el fin de acercarlos productos de la mejor calidad, ricos, sabrosos y nutritivos. Además de productos innovadores con valor agregado como los productos funcionales.

La rica historia publicitaria de la marca La Serenísima siempre destacó un estilo racional y creativo, destacando la importancia de la responsabilidad social y de la calidad de la materia prima para elaborar sus productos.



(3) Chicago, Illinois, 21 de mayo de 1931. Profesor Dr. en economía y especialista en mercadeo. Mundialmente reconocido como el "padre del marketing moderno".

# Nuestros Productos

A lo largo de su trayectoria, la compañía presentó al mercado una amplia gama de productos alimenticios, en función de las necesidades de sus consumidores, las tendencias de consumo mundiales y los avances tecnológicos desarrollados para la elaboración de distintos alimentos.

De esta manera, hoy llega diariamente a millones de familias del país, a través de su extensa línea de productos y marcas.





➔ Leche



La leche es uno de los alimentos más completos de la naturaleza. Su valor nutritivo es tal que no puede ser fácilmente reemplazada por otros alimentos. Está compuesta básicamente por agua, lactosa, grasa, proteínas, vitaminas y minerales, entre los que se destaca el calcio. Se puede decir que la leche es “el alimento” fuente de calcio, por su biodisponibilidad.

**CALCIO**

Mineral indispensable para el correcto crecimiento y desarrollo de la estructura ósea de las personas.

Las proteínas de la leche son de “alto valor biológico”, ya que tienen muy buena proporción de aminoácidos esenciales, es decir, aquellos que nuestro organismo no puede elaborar y que por lo tanto deben recibirse en los alimentos.

**El consumo de leche es importante en todas las etapas de la vida.**

Entre sus productos más representativos dentro de esta familia, Mastellone Hnos., cuenta con:

• **LECHES EXTRA CALCIO NATURAL CON VITAMINA C**

Todas nuestras leches son adicionadas con calcio natural extraído de la misma leche, por un proceso de ultrafiltración exclusivo de La Serenísima. Por este motivo son llamadas extra calcio natural. Un vaso de 200 cc aporta 280 mg del calcio de mejor biodisponibilidad sin riesgo de acumulación. La acción de la Vitamina C es favorecer la absorción del calcio.

• **LECHES CON CALCIO AGREGADO CON VITAMINA C**

La línea de leches con calcio agregado La Serenísima es una excelente alternativa de leches con un plus de calcio que ayuda a fortalecer huesos y dientes.

• **LECHES EN POLVO**

La línea de leches en polvo La Serenísima está constituida por leches descremadas, enteras y entera reducida en lactosa. Estas leches conservan las mismas propiedades de las leches fluidas y tienen la ventaja, al igual que las UAT, de no requerir frío para su conservación.

**La Serenísima se unió a Cabrales para lograr un producto de primera calidad, en dicha categoría: el Capuccino La Serenísima, elaborado con la mejor leche y el mejor café Cabrales. Se puede consumir frío o caliente y presenta también su versión Light.**



➔ ¿Sabías qué...?

- La leche es el primer alimento que consumimos al nacer y que nos aporta los nutrientes fundamentales que necesita el organismo.
- Tomar un vaso de leche todos los días nos brinda una fuente completa de nutrientes esenciales, tales como proteínas, calcio, vitaminas A, B2, B12, D y minerales, como zinc y fósforo.
- El calcio que nos brinda la leche ayuda a formar y fortalecer los huesos, lo que reduce el riesgo de padecer osteoporosis en nuestra vida adulta. También, ayuda a que los dientes sean fuertes, previniendo los riesgos de caries dentales.
- Nuestro organismo requiere diariamente del calcio que nos brinda la leche para contribuir con el sistema nervioso, regular los latidos cardíacos, entre tantas otras funciones vitales para nuestro organismo.
- La leche posee una gran cantidad de proteínas, esenciales para una mejor nutrición. Éstas nos ofrecen la energía necesaria para sentirnos “recargados” por más tiempo y, así poder asumir todos los desafíos de nuestra vida cotidiana.
- Contribuye con el desarrollo eficaz de los órganos del cuerpo humano.
- Un vaso diario disminuye el riesgo de padecer hipertensión.
- El consumo de leche diario aporta nutrientes esenciales para el fortalecimiento de nuestros huesos y nuestro organismo.



**UN VASO DE LECHE** aporta al organismo

**280 MG. DE CALCIO**

Lo que representa el **28%** del consumo recomendado por día.



Asimismo, cabe destacar que la empresa cuenta con una completa línea de subproductos elaborados con la mejor leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro. A saber:

## Manteca



Este producto, tradicional en la empresa, es el complemento ideal para un desayuno y un buen aliado para la preparación de innumerables platos.

En esta familia, la empresa también realizó innovaciones al incorporar la manteca untable light, un producto que tiene un 66% menos de grasa y un 90% menos de colesterol en comparación con una manteca tradicional.

## Crema



Entre los últimos desarrollos presentó al mercado la crema larga vida y crema doble, las cuales se suman a la tradicional crema pasteurizada de la marca.

La crema doble es un producto que contiene un 48% de tenor graso, que le otorga un cuerpo más espeso que la crema original.

## Dulce de Leche



En Mastellone Hnos. se elaboran 4 especialidades de dulce de leche:

- **Dulce de Leche Colonial**  
Con una mezcla perfecta entre azúcar y leche, aceptada por la mayoría de los argentinos como el dulce de leche ideal para acompañar meriendas, desayunos y postres, entre otras cosas.
- **Dulce de Leche Clásico**  
Se caracteriza por tener un cuerpo más cremoso y un color más claro. Esto se debe a que contiene más azúcar que el dulce de leche Colonial.
- **Dulce de Leche Repostero**  
Se elabora con la receta tradicional del dulce de leche para repostería, con un cuerpo firme y un aspecto mate y sin brillo.
- **Dulce de Leche Ser**  
Elaborado con leche descremada La Serenísima e ideal para aquellas personas que quieren cuidarse del consumo de calorías y grasa, pero también disfrutar de un producto rico y sabroso. El dulce de leche Ser se caracteriza por tener un cuerpo cremoso, un sabor único y 0% grasas y colesterol.

## Quesos



Mastellone Hnos. trabaja en una amplia gama de quesos. Algunos se presentan en hormas, otros fraccionados en origen, y algunas variedades feteadas, en hebras o ralladas:

- **Quesos Blandos**  
Dentro de la categoría quesos blandos, se elabora el queso **Cremon**. Un queso doble crema con un sabor suave, cremoso e inconfundible.
- **Quesos Semiduros**  
Por su parte, esta categoría está compuesta por referentes como el **Pategrás** (en horma) y el **Danbo** en su presentación en barra y feteado y envasado en origen. Además la empresa elabora **Holanda, Gouda y Minifynbo**, todos envasados en origen.
- **Quesos Duros**  
Su línea de quesos duros está compuesta por una gran variedad de presentaciones. Desde el clásico y tradicional **Sardo**, pasando por el **Reggianito, Provolone y el Romano**, hasta el **Grana Pampeana**.

Las tres grandes categorías de quesos (blandos, semiduros y duros) son el pilar principal de la línea de quesos, que al mismo tiempo concluye en una variedad de presentaciones como los quesos rallados, en hebras y feteados.

## Quesos untables



- **Finlandia**  
Ideal para el consumo como snack, en desayunos, meriendas y en la elaboración de platos, creando un nuevo hábito para el queso fundido.
- **Port Salut**  
Con mayor contenido de proteínas, calcio y fósforo, puede utilizarse para enriquecer purés o papillas, complementándose con vegetales, pastas o panes.
- **Port Salut Light**  
El mejor sabor logrado para quesos light untables. Conveniente aporte de calcio, elaborado a base de leche parcialmente descremada, con 30% menos de grasa y 50% menos de colesterol que la versión tradicional.
- **Cremon Untable**  
Es la perfecta adaptación del queso blando Cremón a una versión untable.

## Mayonesa



Se elabora con los mejores ingredientes y cuidando la calidad del producto en todos los procesos de elaboración.

Es libre de gluten, por tanto es apta para celíacos.



**PROMAS**

**Aceite de Oliva Virgen y Extra Virgen**

- **Marcas:**  
prOliva / Granja Iris / La Serenissima
- **Presentación:**  
A granel: en contenedores de 20.000 kg.
- **Fraccionado:**  
en botella de 250 cc. y 500 cc. y slim 250 cc.



**LEITESOL**

- Dulce de leche
- Manteca
- Leche en polvo
- Queso Parmesano

➔ **Lanzamientos de Productos. Año 2012**



- Alimento lácteo Serecol3 sabor naranja durazno
- Leche Crecer 3 de litro
- Leche descremada reducida en lactosa sabor a multifruta y naranja durazno
- Queso Finlandia Gruyere
- Queso Cremón untable
- Queso Chubut light
- Queso rallado Grana Pampeana

➔ Reconocimientos, premios y distinciones

Durante el año 2012, cabe destacar los siguientes:

• **Mercoláctea**

Mastellone Hnos. obtuvo 9 medallas en la 12° edición de esta exposición lechera del país. Entre ellas 6 medallas de oro, 1 de plata y 2 de bronce.

• **50 Marcas Top**

Ranking elaborado por SEL Consultores, publicado por Target (publicación exclusiva de revista Apertura). Mastellone Hnos. obtuvo el 3° lugar.

• **Premio Mamyzin (Boehringer Ingelheim)**

Los productores de Mastellone Hnos. recibieron los Premios Mamyzin a la excelencia en producción de leche de calidad, un reconocimiento al esfuerzo diario de sus remitentes en pos de una lechería mejor.

• **Ranking de las empresas con mejor reputación del país**

Realizado por la consultora MERCO y publicado en el suplemento iEco de Clarín: 8° lugar. Además, ocupó el 2° puesto del ranking exclusivo del Sector Alimentación.

• **Ranking elaborado por SEL Consultores**

Las mejores marcas para la opinión pública. La Serenísima obtuvo el 1° puesto, siendo reconocida como la mejor marca del país.

• **Ranking prestigio de empresas y marcas**

Elaborado por el Centro de Estudios de Opinión Pública (CEOP) y publicado por *Ámbito Financiero*. La Serenísima se ubicó 1°, como la marca más prestigiosa, mientras que en el ranking de empresas, Mastellone Hnos. ocupó el 5° puesto.

• **Ranking de Prestigio Empresario**

Publicado por la revista *Prensa Económica*: 5° puesto. Además, en el mismo estudio, fue reconocida como la 2° marca más prestigiosa.

• **Ranking Las 100 empresas con mejor imagen del país**

Según líderes de opinión. El estudio fue realizado por SEL Consultores y publicado por revista *Apertura*. Mastellone Hnos. alcanzó el puesto N°5.

• **Ranking de marcas más confiables**

1° lugar en el ranking, según un estudio publicado por la Revista *Selecciones*, editada por *Reader's Digest Argentina*.

• **Premio amigo de ASES - Leitesol<sup>(4)</sup>**

Leitesol ha sido reconocida por su labor en la región nordeste de Brasil, como "Proveedor del año" por la Asociación Sergipiana de Supermercados (ASES).



(4) El reconocimiento data con fecha 25 de noviembre de 2005.

# Mercados donde comercializamos

Mastellone Hnos. en concordancia con los lineamientos de la Norma ISO 26.000 vinculada con las "prácticas justas de operación", comparte que "la competencia justa y abierta estimula la innovación y la eficiencia, reduce los costos de los productos y asegura que todas las organizaciones tengan las mismas oportunidades, anima al desarrollo de productos o procesos nuevos o mejores". Es por ello que ajusta su gestión a dichos lineamientos, a saber:

• **Canal tradicional**

Este canal está conformado por **almacenes, despensas y autoservicios de barrio**. Ellos representan un número muy importante de clientes, que alcanza un total de **74.508** puntos en todo el país. A los fines de poder brindarles una buena atención, la empresa cuenta con un equipo de supervisores y auxiliares de mercado en el área metropolitana y en ciudades del interior del país que se contactan con 10.044 clientes en forma diaria.

Este equipo de trabajo está compuesto por 324 personas en todo el país, que visitan todos los días en promedio a 31 clientes con el fin de cumplir los siguientes objetivos:

- Mejorar la atención y aumentar los pedidos de productos que realiza el cliente a la empresa.
- Trabajar en la exhibición de los productos La Serenísima en las góndolas.
- Revisar la rotación de los productos y verificar las devoluciones.
- Informar al cliente sobre lanzamientos y cualidades de los productos.
- Atender reclamos e inquietudes.
- Colocar material publicitario en los comercios (afiches, folletos, cenefas).

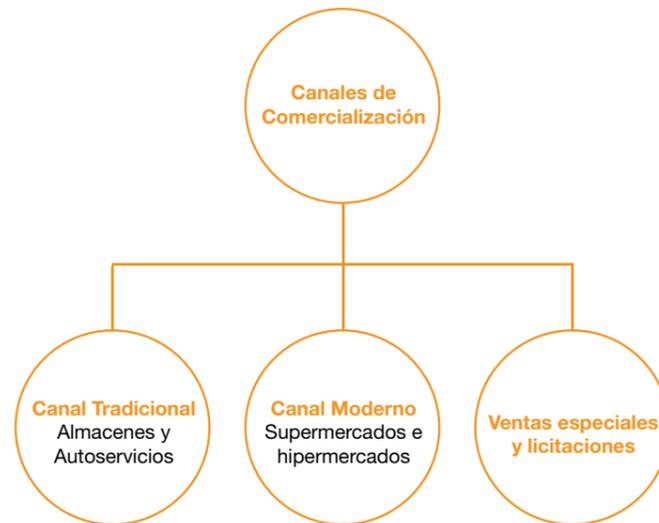
Como resultado, se logra un vínculo muy estrecho entre el cliente y la empresa, logrando llegar día a día con mejor calidad de servicio a los consumidores.

➔ **Mercado Interno**

Comercializa sus productos en todo el territorio nacional, a través de **78.236 puntos de venta**.

Por tal motivo y con el fin de abastecer a sus consumidores con productos de máxima calidad, trabaja de manera directa o indirecta en toda la cadena productiva, inclusive en la distribución de sus productos, a cargo de Logística La Serenísima S.A.

Como nexo final entre la compañía y sus consumidores, cuenta con los siguientes canales de comercialización, que facilitan el acceso a los productos de nuestra marca:



• Canal moderno

Se caracteriza por negocios de grandes superficies de venta tales como: **Supermercados e Hipermercados**. Con el objeto de brindarles un buen servicio, cuenta con:

**Supervisores:**

Encargados de monitorear las sucursales de cada cadena de supermercados con el fin de mejorar la atención y contribuir a alcanzar los objetivos fijados para dicho cliente por la empresa.

**Repositores:**

Asignados a las distintas bocas, se encargan de: la reposición de productos, el orden de las góndolas con criterios ya impartidos, la colaboración en la gestión del pedido, dar respuesta a requerimientos del cliente y del consumidor, una correcta rotación y limpieza de los productos y la colocación del material publicitario en el punto de venta. Asimismo, hacen el seguimiento de devoluciones y la comunicación de novedades producidas en el mercado, necesarias para el manejo comercial del departamento.

En este canal se desarrollaron los criterios de exhibición en góndola de las familias o categorías de productos como leche fluida, crema, manteca, dulce de leche, en conjunto con cada cliente. De esta manera, se colabora con la difusión de la información y conocimiento sobre los atributos de los productos lácteos y las actitudes de compra por parte de los consumidores.

Sumado a ello, se organizan acciones promocionales en las sucursales de supermercados con mayor afluencia de público, acercando al consumidor a través de la degustación, los lanzamientos de productos y aquellos sobre los cuales la empresa se encuentra haciendo publicidad televisiva, folletos con tablas nutricionales, recetarios y demás materiales con información de productos.



El Departamento de Grandes Cuentas tiene bajo su responsabilidad el comportamiento de volúmenes, surtido de productos, incorporación de lanzamientos, acciones promocionales para cada cadena, gestiones de las cuentas a cobrar y negociación de los plazos de cobranza.

• Ventas industriales y licitaciones

En caso de contar con excedentes de materia prima para abastecer el mercado interno, Mastellone Hnos. participa en las licitaciones y atención de planes sociales realizados por el Estado Nacional y/o las Provincias.



➔ Mercado Externo

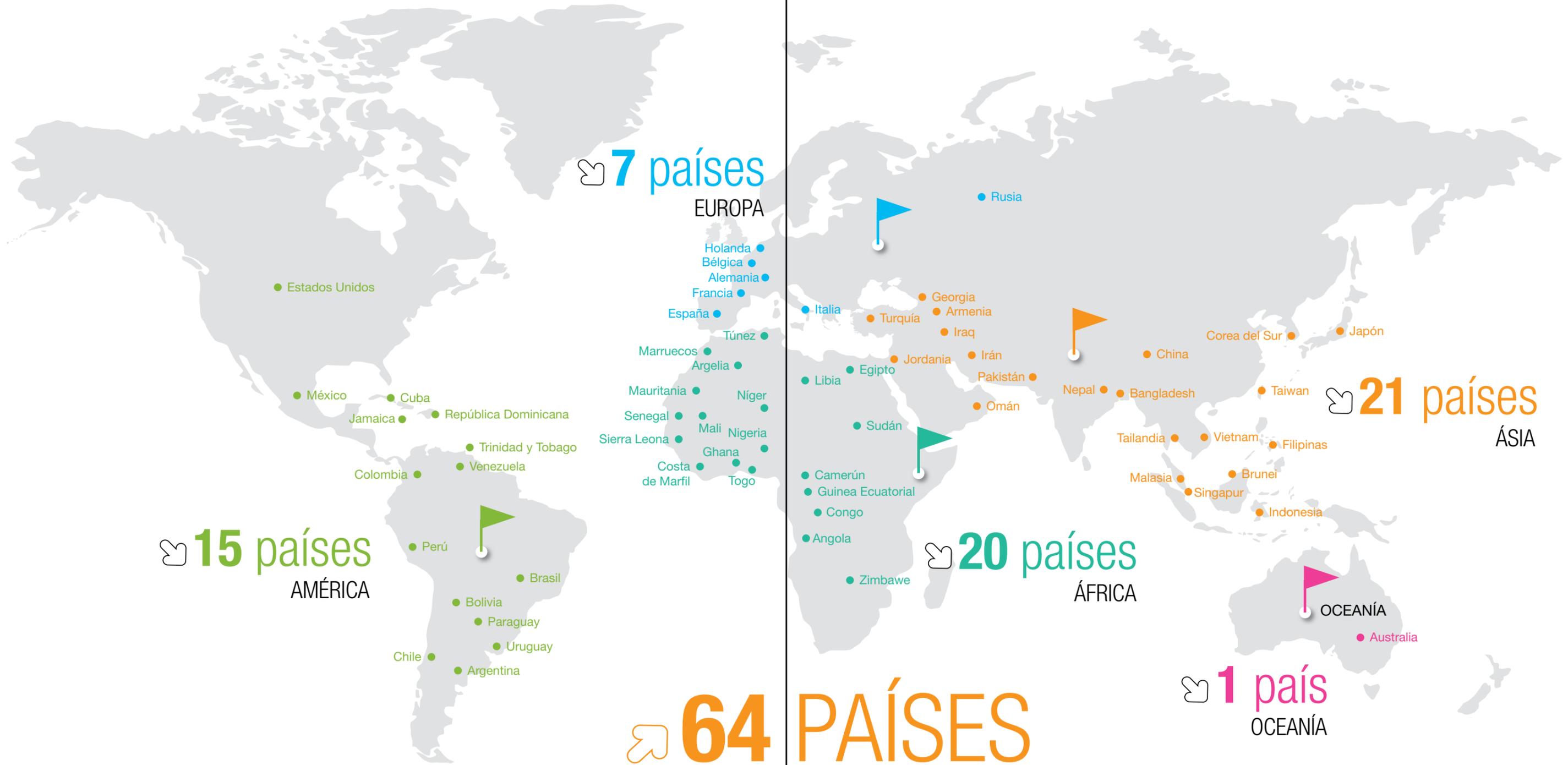
La compañía **tiene como prioridad abastecer el mercado interno** y de haber excedentes, exportarlos. De esta manera, conforme al balance de los niveles de ingreso de leche, consumo del mercado interno y políticas definidas por la dirección de la empresa, se toma la decisión respecto a los productos a exportar, cantidad, tipos de envase, presentaciones, marcas. Además, se evalúan los destinos y canales de comercialización para gestionar el envío.

Para poder atender la demanda externa, la compañía cuenta con un Departamento de Comercio Exterior, encargado de gestionar las importaciones y exportaciones de la empresa.



# MASTELLONE HNOS.

ha llegado a países de los 5 continentes





### HABILITACIONES PARA EXPORTACIÓN

Las plantas de Mastellone Hnos. se encuentran habilitadas por SENASA para diferentes destinos de exportación como son EE.UU., UE, México, Venezuela, Irak, Argelina, Cuba, Jordania, etc.

### DESPACHO DE MERCADERÍA

La Empresa está habilitada por la D.G.A. (Dirección General de Aduana) a despachar mercadería desde sus plantas (Central General Rodríguez, Albariño y La Rioja) al puerto, terminal ferroviaria o destino final (si se trata de camiones) con intervención de D.G.A/SENASA.

Así, se optimiza el trabajo logístico, de manipulación y costos de Depósitos Fiscales y terminales portuarias, entre otros.

### En 2012 las exportaciones tuvieron los siguientes destinos:

Participación por destino en toneladas. Datos Porcentuales.

BRASIL	34,27
ARGELIA	22,9
VENEZUELA	19,73
CHINA	5,13
REP. DOMINICANA	3,74
COLOMBIA	2,84
MALASIA	1,90
TAIWAN	1,13
ESTADOS UNIDOS	0,84
RUSIA	0,72
VIETNAM	0,68
SENEGAL	0,61
CONGO	0,61
PARAGUAY	0,53
CUBA	0,51
ARMENIA	0,51
CHILE	0,47
JAMAICA	0,41
FILIPINAS	0,41
TOGO	0,41
THAILANDIA	0,32
MÉXICO	0,31
BANGLADESH	0,21
EGIPTO	0,20
COREA DEL SUR	0,20
CAMERÚN	0,10
TUNEZ	0,10
PAKISTAN	0,10
COSTA DE MARFIL	0,05
PERÚ	0,05



### La leche entera en polvo es el principal producto de exportación

A continuación se detallan los productos exportados durante el año 2012:

PRODUCTOS	TONELADAS	PORCENTAJES
Leche Entera en Polvo	34.722,38	70,58
Suero de Queso en Polvo	8.633,53	17,55
Leche Descremada en Polvo	3.972,53	8,07
Suero de Ricota en Polvo	757,50	1,54
Aceite de Oliva	401,96	0,82
Queso Pasta Dura	175,51	0,36
Dulce de Leche	171,34	0,35
Manteca	170,34	0,35
Leche UAT	164,22	0,33
Productos Varios	41,90	0,09
<b>TOTAL DE TONELADAS EXPORTADAS</b>	<b>49.211,21</b>	<b>100%</b>

Estos productos totalizan más de:

# 4.000

TONELADAS MENSUALES

### Exportaciones de productos industriales a compradores privados, empresas estatales o empresas comercializadoras (Traders):

Las exportaciones de productos industriales comenzaron a realizarse en la década del '70. Las mismas se van negociando de acuerdo a los stocks disponibles de la empresa o de la participación en licitaciones internacionales, como en los casos de Argelia, Venezuela y México. Los productos con dicho destino son:

- Leche Entera en Polvo en bolsas de 25 kgs.
- Leche Descremada en Polvo en bolsas de 25 kgs.
- Manteca en block x 25 kgs.
- Queso de pasta dura en hormas.
- Sueros de queso desmineralizado al 40% en polvo, en bolsas de 25 kgs.



# Mastellone Hnos. en números. Año 2012

**100%**

INDUSTRIA NACIONAL

**4.593**

EMPLEADOS DIRECTOS<sup>(5)</sup>

Más de **20.000**

EMPLEADOS INDIRECTOS

Más de **3.660**

PROVEEDORES INTEGRAN SU CADENA DE VALOR

**1.287**

TAMBOS

**7**

PLANTAS CLASIFICADORAS DE LECHE

**11**

PLANTAS ELABORADORAS DE PRODUCTOS ALIMENTICIOS

**1**

DEPÓSITO DE MADURACIÓN DE QUESOS

**14**

CENTROS DE DISTRIBUCIÓN<sup>(6)</sup>

**120.884** m<sup>2</sup>

ES LA SUPERFICIE DEL COMPLEJO INDUSTRIAL DE MAYOR ENVERGADURA SITO EN GENERAL RODRÍGUEZ

Más de **4.600.000**

LITROS DIARIOS DE LECHE PROCESADOS

Menos de **50.000**

BACTERIAS POR MILILITRO REGISTRA SU MATERIA PRIMA LS

**759** tn

ACEITUNAS PROCESADAS

**78.236**

PUNTOS DE VENTA EN ARGENTINA

**\$7.548.871**

(en miles de pesos)

FACTURADOS ANUALMENTE



(5) Incluidos pasantes, personal temporal Leitesol, Promas S.A., Con-Ser S.A., Marca 5 S.A., Mastellone Hnos. S.A. y Mastellone San Luis S.A.  
 (6) El dato incluye las siguientes instalaciones de Danone: LLSA La Serenísima, Longchamps y Alte. Brown.



# 2.

capítulo dos

EL REPORTE  
Y NUESTRO  
COMPROMISO

# Perfil del Reporte

Con la publicación del presente Reporte, **Mastellone Hnos.** tiene intenciones de rendir cuentas a sus lectores acerca de su gestión en materia de Sustentabilidad. En él, se informará su desempeño basándose en tres aspectos: ambientales, económicos y sociales. Su ciclo de presentación será de una frecuencia anual.

Como primer ejercicio, la compañía ha optado por implementar un proceso gradual de Reporte en concordancia con los 10 principios de Pacto Mundial y sobre la base de los contenidos de la guía **ISO 26.000** de Responsabilidad Social<sup>(7)</sup>. Dicha guía internacional ha sido utilizada con intenciones de mejorar la gestión existente e integrar aún más la Responsabilidad Social dentro de la compañía.

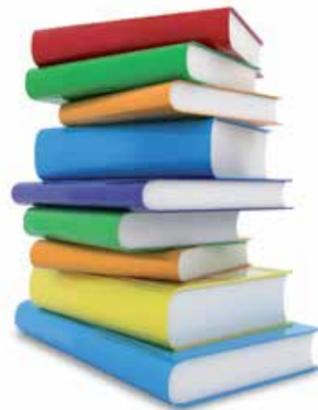


## Principios sobre los cuales se trabajó para la definición de la calidad del Reporte:

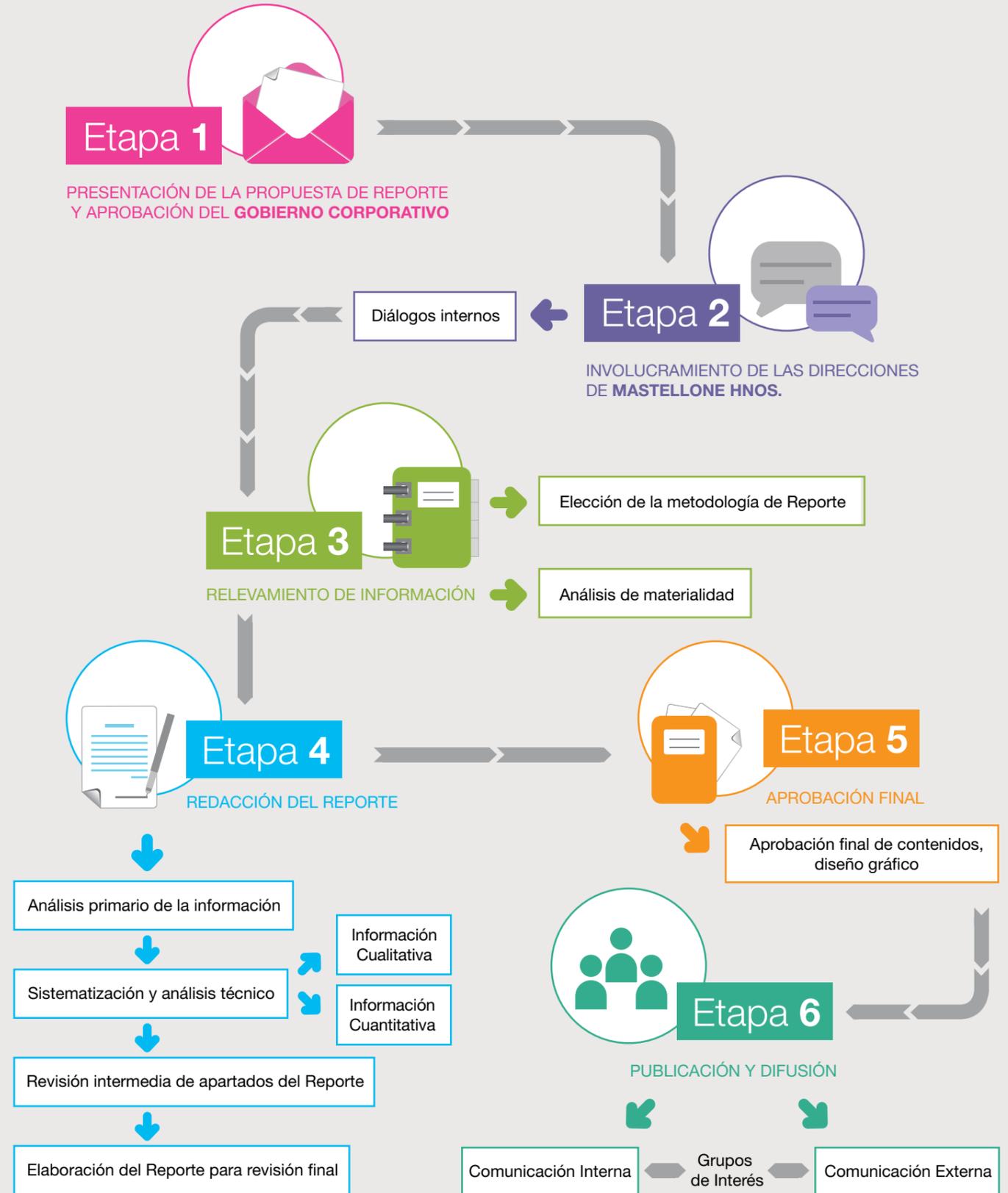
- |  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>01. Equilibrio</b><br/>Aspectos positivos y negativos del desempeño de la compañía.</p>                        | <p><b>03. Precisión</b><br/>Utilización de técnicas de medición concretas y contextualizadas para cada aspecto a reportar.</p> | <p><b>05. Claridad</b><br/>Información expuesta de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés (GI).</p> |
| <p><b>02. Comparabilidad</b><br/>Información alineada a los objetivos de la compañía y comparable a largo plazo.</p> | <p><b>04. Periodicidad</b><br/>Respondiendo a un calendario de reporte.</p>  | <p><b>06. Fiabilidad</b><br/>Evidencias justificadas y validadas de la información reportada.</p>                           |

# Proceso de Elaboración del Reporte

El proceso de elaboración de nuestro Reporte constó diversas etapas que fuimos cumpliendo y superando, contando con el apoyo, orientación y la supervisión del **Gobierno Corporativo (GC)**. La metodología aplicada para poder lograrlo, se detalla en la siguiente página:



(7) La cual proporciona orientación sobre las maneras de integrar un comportamiento Socialmente Responsable en la organización.



➔ Principios alcanzados para la definición de los contenidos del reporte y tareas realizadas para hacerlo:



**01. Definición de Materialidad:**

Se incluyeron aspectos e indicadores que entendemos reflejan los impactos significativos sociales, ambientales y económicos de la compañía y sus GI (grupos de interés).

**Tareas:**

a) Se sistematizaron y analizaron los resultados de las encuestas realizadas a los colaboradores de la Compañía. Como primer ejercicio de Reporte, se optó por realizar el mecanismo de consulta puertas adentro reflejando los inicios de la gestión en materia de RSE. En este marco, se entregaron **Encuestas** a los empleados a fin de conocer sus inquietudes e intereses respecto a la temática. Sus resultados, fueron de vital importancia para redacción del presente Reporte.

b) En base a dicho análisis y a la metodología GRI aplicada, se presentó la información propuesta para reportar al Gobierno Corporativo para su revisión y aprobación.

**02. Participación de GI:**

La compañía los ha identificado en base al vínculo que establecen con su actividad.

**Tarea:**

Se reportó la gestión sustentable de la compañía reflejando la relación con sus grupos de interés.

**03. Contexto de Sustentabilidad:**

La compañía describió la relación existente entre los asuntos de sustentabilidad, la estrategia organizativa, los riesgos y las oportunidades a largo plazo, incluyendo temas referentes la cadena de valor.

**Tarea:**

Se enmarcó la redacción del Reporte con intenciones de exponer la tendencia de su desempeño social, ambiental y económico denotando evolución en su gestión.

**04. Exhaustividad:**

La cobertura de los indicadores y aspectos materiales escogidos para Reportar entendemos reflejan los impactos sociales, económicos y ambientales significativos de Mastellone Hnos., permitiendo que los GI puedan evaluar el desempeño de la compañía en materia de Sustentabilidad.

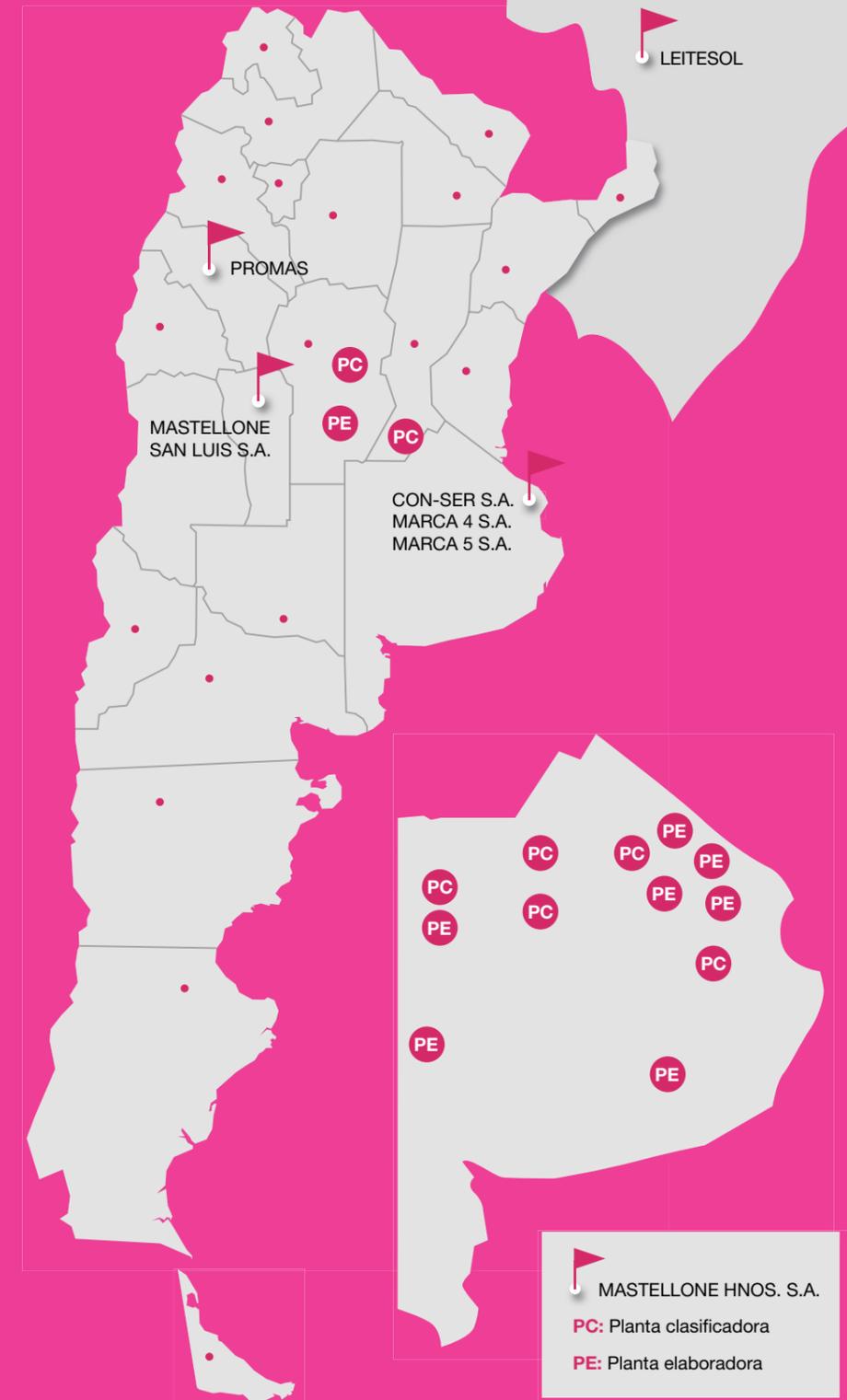
**Tareas:**

El Reporte engloba el alcance (aspectos económicos, sociales y ambientales materiales), la cobertura (cadena de valor-comunidad) y el tiempo (información completa en el período elegido y estimaciones de impactos).

# Alcance y Cobertura

La información reportada alcanza la actividad del Grupo Mastellone<sup>(8)</sup>. La misma se ajusta al contexto que se pretende informar y se encuentra dirigida a todos sus grupos de interés (empleados, consumidores, clientes, organismos gubernamentales y demás partes interesadas) refiriéndose a la gestión de la compañía durante el período 2012. Haciendo hincapié además, por tratarse de su primer ejercicio de Reporte, en los aspectos más relevantes de su gestión histórica.

A fin de abordar transversalmente la temática de RSE y con intenciones de informar su gestión en todas las áreas y empresas asociadas de la compañía, se ha contactado y trabajado en conjunto con todos sus referentes en pos de involucrarlos en la transparencia y mejora continua al momento de reportar sus actividades vinculantes.



(8) El Grupo Mastellone involucra a: Mastellone Hnos. S.A. (Plantas Clasificadoras y Elaboradoras), Con-Ser S.A., Marca 4 S.A., Marca 5 S.A., Mastellone San Luis S.A., Promas S.A. y Leitesol Industria e Comercio S.A.

# Nuestro compromiso



## POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA

Para Mastellone Hnos., la Responsabilidad Social abarca todos los aspectos del negocio. Forma parte integral de su política de gestión procurando que el éxito de la compañía radique en mirar más allá de los resultados económicos, con la firme convicción que el “desarrollo sustentable” de un país debe estar acompañado indefectiblemente por el crecimiento de la sociedad.

A lo largo de su historia, trabajó en la implementación de una gestión responsable y sustentable como único camino para alcanzar el éxito. Tratándose sin dudas de una modalidad de trabajo que le permitió desarrollar ventajas competitivas basadas en: la confianza, la máxima calidad de sus productos y servicios al cliente. Bajo esta premisa, Mastellone Hnos. busca desarrollar sus actividades procurando consolidar y cuidar aquellos valores que ha identificado como los más importantes para la actividad productiva y humana que lleva a cabo: la “Honestidad”, el “Respeto Mutuo”, el “Esfuerzo” y una siempre prudente “Disposición a Escuchar”.

La política de RSE de Mastellone Hnos. trasciende sus puertas en busca de lograr un aporte que contribuya al desarrollo del país. Promoviendo así, una cultura de “máxima calidad” y “responsabilidad social”, brindando a la comunidad, alimentos de alto nivel nutricional y de características funcionales ajustadas a las necesidades más típicas de la sociedad en la cual está inserta. En este marco, la Compañía difunde información y desarrolla programas capacitando en torno al tema a sus grupos de interés: empleados, consumidores, clientes, organismos gubernamentales y demás partes interesadas. Con quienes trabaja en pos de alcanzar un “desarrollo social” que siente sus bases en temáticas sumamente importantes tales como la salud y la educación. Haciendo hincapié además, en la implementación de una gestión cuya visión sea integral, considerando aspectos claves que describan un accionar responsable, como ser:

- Un fundado comportamiento ético que siente sus bases en la transparencia de su gestión
- Respeto por los Derechos Humanos
- Transparencia en gestión y buen gobierno corporativo
- Comportamiento responsable con sus empleados y demás grupos de interés
- Contribución social a la comunidad
- Compromiso con el cuidado y preservación del medio ambiente

*Pascual Mastellone*

Pascual Mastellone



# Objetivos para el Desarrollo Sustentable (DS)

**Mastellone Hnos.** alinea su gestión con los principios de Pacto Global y promueve el Desarrollo Sustentable proponiéndose como objetivos en la materia, las siguientes oportunidades en pos de la mejora continua:



Brindar comunicación y transparencia de sus avances a sus partes interesadas en relación con la sustentabilidad de su gestión.



Optimizar sus actividades productivas a los efectos de hacer un uso eficiente y sustentable de los recursos.



Promover una cultura social y ambientalmente responsable, procurando un progreso económico y social sostenido en el tiempo.

# Una Estrategia Sustentable...

Mastellone Hnos. como parte de su estrategia de operaciones entiende y reafirma que es sumamente necesario para alcanzar un desarrollo sustentable:

- Promover un crecimiento sostenido, inclusivo y equitativo.
- Crear mayores oportunidades para todos.
- Reducir las desigualdades.
- Fomentar el desarrollo social equitativo y la inclusión.
- Proteger y cuidar el medio ambiente.





# 3.

capítulo tres

EL GOBIERNO  
CORPORATIVO Y LOS  
GRUPOS DE INTERÉS

# GOBIERNO CORPORATIVO

## Directorio

Es el máximo órgano del Gobierno Corporativo en Mastellone Hnos., responsable de la toma de decisiones estratégicas de la compañía, su dirección, implementación y administración para lograr sus objetivos. El mismo está compuesto por el Presidente & CEO, un vicepresidente Primero, un vicepresidente Segundo y dos Directores Titulares.



## Miembros del Directorio

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

(\*) Carácter en cumplimiento a lo dispuesto por la Res. Gral. 368/2001 de la Comisión Nacional de Valores, dejando constancia de acuerdo a las pautas fijadas por la Res. Gral. 400/02 emanada de dicho Organismo.

Nuestro Directorio cumple un rol fundamental para hacer posible la integración de la Responsabilidad Social en toda la compañía ya que supervisa y pone en práctica sus principios.

Dichos principios se vinculan con:

- La rendición de cuentas y la sustentabilidad.
- La transparencia.
- El comportamiento ético.
- El respeto a los intereses de los stakeholders (grupos de interés vinculados directa e indirectamente con la actividad de la compañía), al principio de legalidad, a la normativa internacional de comportamiento y a los derechos humanos.

El Directorio -que tiene representación todos los grupos accionarios- aprueba y controla el plan estratégico de la compañía, sus objetivos y su política de inversiones por medio de varias herramientas:



1. Un presupuesto integral anual.
2. Una actualización frecuente (típicamente mensual) del presupuesto integral anual, la que eventualmente puede incluir proyecciones para los primeros meses del ejercicio siguiente de modo de asegurar un apropiado horizonte de planificación.
3. Una revisión e informe trimestral con la emisión de los estados contables de la compañía, más amplia en la información adjunta al balance anual.
4. Un monitoreo permanente de la evolución de los negocios sociales.
5. Informes periódicos de la gerencia de primera línea.
6. Una revisión y rendición de cuentas de la gestión en el desarrollo de la estrategia de la sostenibilidad.

## Comisión Fiscalizadora

El proceso de fiscalización interna es ejercido por la Comisión Fiscalizadora conformada por tres síndicos titulares y tres síndicos suplentes revistiendo carácter de independientes en los términos de la Res. Gral 368/2001 y concordantes con la Comisión Nacional de Valores.

La compañía anualmente, en Asamblea Anual de Accionistas, considera y resuelve la elección de integrantes de la Comisión Fiscalizadora y la designación de los auditores externos para el nuevo ejercicio. Esto no presupone la rotación de unos y/u otros.

## Retribución del Gobierno Corporativo

De acuerdo lo establece el Estatuto Social es la Asamblea quien fija la remuneración de los miembros del Directorio. Para establecer estas remuneraciones se consideran las responsabilidades que le fueran encomendadas a cada uno de los integrantes, el tiempo que le han dedicado a sus funciones, así como también su competencia y reputación profesional. Asimismo se revisa el valor de estos servicios dentro de las pautas del mercado.

La fijación de la remuneración del Directorio correspondiente al ejercicio finalizado,

consta en Acta de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

En cuanto a los gerentes de primera línea, es el Directorio de la compañía quien define y establece la remuneración a percibir, considerando que responden con sus capacidades a las exigencias del puesto que ocupa y el mercado exige, que se encuentra comprometido en alcanzar los objetivos de su área en pos de la misión y visión de la empresa, respetando los valores sobre los que se apoya la organización.

## Mecanismos de Diálogo

El CEO & Presidente de la compañía, los accionistas de la sociedad, los Sres. Directores y los miembros de la Comisión Fiscalizadora se reúnen en Asamblea General Ordinaria y/o Extraordinaria, según los temas a tratar y de acuerdo a los términos de los artículos 234 y 235 (Ley 19.550). La Asamblea General Ordinaria se realiza con el objeto de resolver los puntos en base a la Orden del Día. En este marco, cabe mencionar además que tanto las políticas de gobierno societario, como las de sustentabilidad y responsabilidad social empresarial son aprobadas también por el Directorio.

Las resoluciones aprobadas por la Asamblea General de Accionistas son comunicadas a la Dirección por medio del Acta de Asamblea tal lo establece la Ley de sociedades comerciales. El Directorio es el órgano responsable de cumplir y exigir el cumplimiento de las resoluciones de las Asambleas de Accionistas.



## Desempeño del Máximo Órgano de Gobierno

Los miembros del Gobierno Corporativo y las Direcciones de Mastellone Hnos. están en constante conocimiento del impacto del negocio. Bajo esta premisa, asumen la responsabilidad de supervisar el desempeño económico, ambiental y social de la compañía en línea con los principios del Pacto Global. Como parte de su amplia actividad y en este marco, participan activamente en la revisión del Reporte de Sustentabilidad, así como también de todos los planes y/o programas en materia de RSE.

El desarrollo sustentable es parte de la cultura de la compañía, por lo cual, cabe hacer mención que tanto los miembros del

Gobierno Corporativo como de las Direcciones y Gerencias históricamente llevan a cabo una gestión responsable de sus operaciones, asumiendo el compromiso de respetar los Derechos Humanos desde el nivel más alto de la compañía y extendiendo dicha filosofía de trabajo hacia todos sus colaboradores.

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

## Política Integral de Gestión de Riesgos

Mastellone Hnos. tiene identificados aquellos procesos que deberán atenderse en su desarrollo para minimizar la incertidumbre que generan determinados eventos o sucesos que de no atenderlos, o considerarlos de la manera apropiada, pudieran generar un daño no deseado. Más aún, identificar y administrar correctamente estos procesos con riesgos generarán beneficios.

dos de estos procesos que incluyen decisiones y responsabilidades.

Así entonces, es como se atienden procesos directamente relacionados no sólo con riesgos económicos y financieros, sino también a los operativos, legales ambientales y tecnológicos. A través de la aplicación de las siguientes herramientas:

- **Presupuesto económico**
- **Control presupuestario**
- **Presupuesto financiero**
- **Control de riesgo crediticio (para altas de clientes)**
- **Compra de Materia Prima Láctea (hasta la liquidación a los tamberos)**
- **Documentos ISO de Sistemas**
- **Reporte de Sustentabilidad**
- **Principios del Pacto Global**

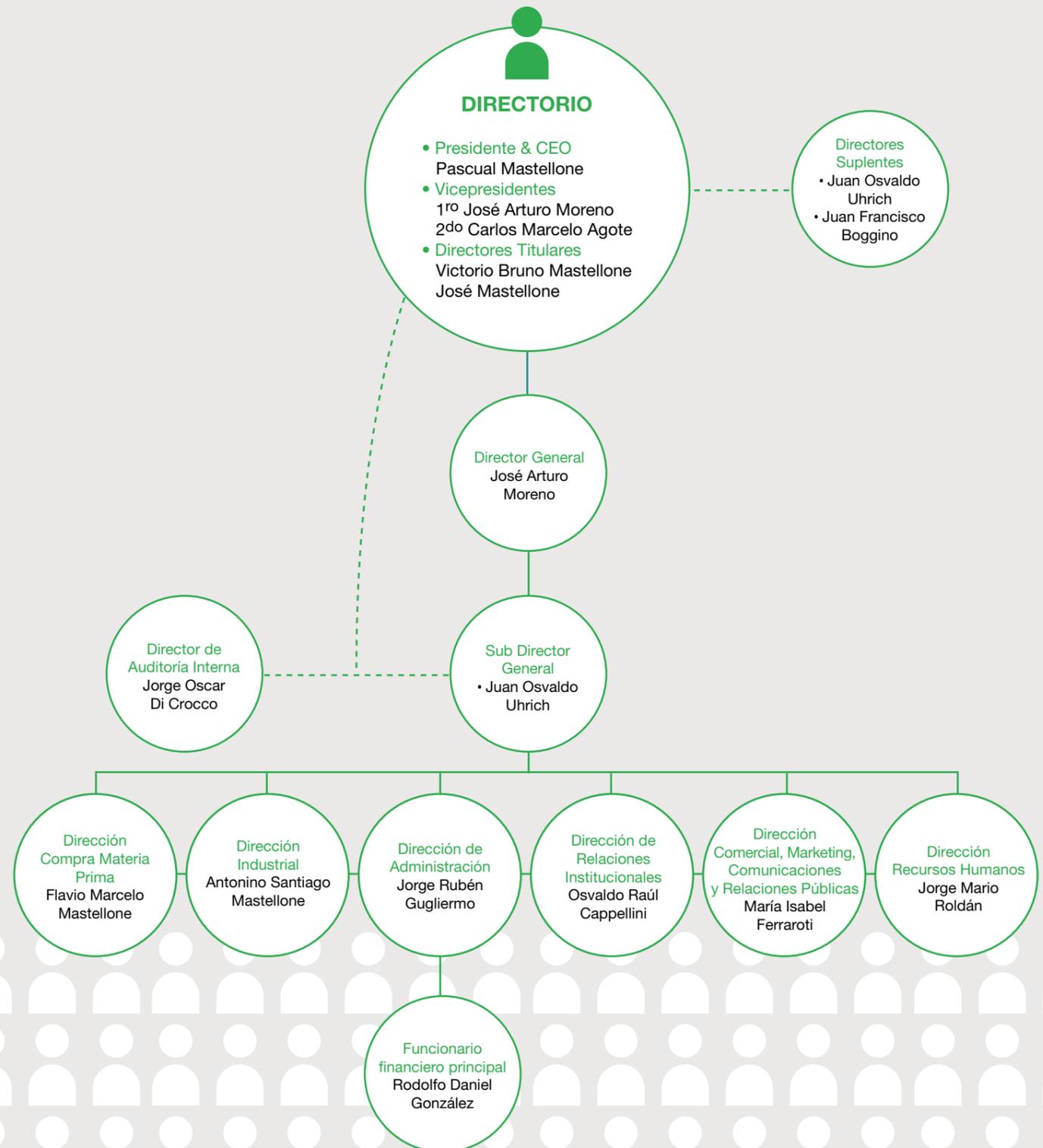
Dada la naturaleza de las operaciones de la empresa (con una elevada cantidad de transacciones similares, agrupables en pocas categorías, por montos relativamente menores y dentro de su negocio habitual), el control de riesgos en gran parte se basa en la disponibilidad de sistemas de procesamiento electrónico de la información, basados en la oposición de intereses entre los participantes y con posibilidades amplias de verificación externa.

Precisar desde el origen estas operaciones, la modalidad de administración de las mismas y establecer su desarrollo, permite atenuar o eliminar entornos de riesgos que pudieran deteriorar los resultados espera-

### Políticas de la compañía:

- **Gestión de riesgos:**
  1. Existe una gerencia de seguros, la que es responsable de la cobertura, entre otros, de los riesgos patrimoniales y de continuidad de operaciones, la que sigue las prácticas usuales para la industria.
  2. Para el resto de actividades de la compañía, dado que el riesgo es inherente a cada una de ellas, es un factor considerado especialmente en el proceso de toma de decisiones.
- **Control interno y prevención de fraudes:**
  1. Hay un control natural por oposición de intereses en la operatoria normal de la compañía.
  2. Los sistemas de la compañía permiten un seguimiento adecuando de las operaciones sociales.
  3. La gerencia de auditoría interna y la auditoría externa, dentro de la materia de sus competencias, efectúan tanto actividades de control interno como de evaluación del mismo, etc.

## Estructura Organizativa



## Visión y Misión

Mastellone Hnos. tiene la **Visión** de ser la empresa láctea número uno a partir de la elaboración de productos con niveles de eficiencia similares o superiores al de los países más desarrollados en lechería.

La **Misión** es convertir a Mastellone Hnos, por medio de su marca La Serenísima, en una empresa reconocida nacional e internacionalmente por su competitividad, calidad de productos y servicio al cliente.



## Transparencia y Ética Empresarial

Desde el año 2005, Mastellone Hnos. puso en vigencia, promovió y difundió su **Código de Ética** con el objetivo principal de regular las conductas de todos los que integramos directa e indirectamente la compañía, basando nuestro comportamiento en cuatro **Valores Corporativos**:

**HONESTIDAD 01.**

Como exigencia fundamental de la virtud de la justicia, que nos debe impulsar a dar siempre a cada uno lo que le pertenece: al cliente, a la empresa, a los superiores, a los subalternos, a los compañeros y a la comunidad.

**03. RESPETO MUTUO**

Porque también por la práctica de la justicia debemos reconocer en cada uno su dignidad como persona, cualquiera fuere su jerarquía o situación.

Comportamiento Ético y Responsable

**ESFUERZO 02.**

Como una derivación de la virtud de la fortaleza, que nos ayuda a superar las dificultades en el trabajo y a cumplir con nuestros deberes.

**04. DISPOSICIÓN A ESCUCHAR**

Como el acto inicial de la virtud de la prudencia, gracias a la cual nos disponemos a conocer la realidad, a aprender de ella y de los demás; pero también del respeto que debemos a otras personas y a su posibilidad de cooperar en el trabajo con sus opiniones de buena fe.

Dichos **“Valores”** reflejan el respeto de los derechos fundamentales de las personas y surgieron como resultado de una encuesta realizada a los colaboradores de la compañía.

**Cabe destacar que todos los colaboradores de la empresa han sido puestos en conocimiento de los contenidos del Código dejando constancia de su recepción y lectura mediante una notificación debidamente firmada por ellos.**

## Responsabilidades y Funciones

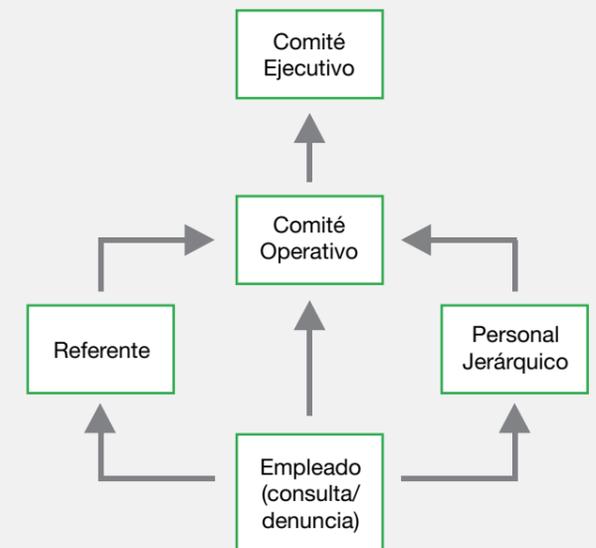
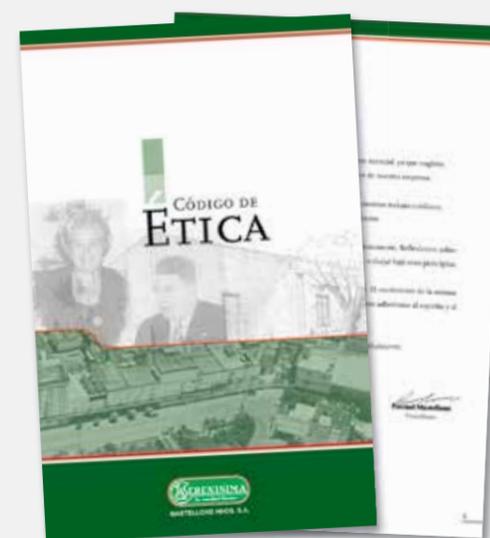


- ➔ Resuelve las propuestas elevadas
- ➔ Emite instrucciones y directivas para el cumplimiento del código
- ➔ Reforma el código
- ➔ Recibe denuncias ante incumplimientos al código y les da curso a su respuesta
- ➔ Resuelve sobre situaciones específicas en orden al código
- ➔ Establece y modifica los sistemas y órganos de aplicación



- ← Asesora a los referentes
- ← Asesora a los empleados que lo requieran
- ← Dictamina sobre la aplicación del código
- ← Elabora y propone las reformas al código
- ← Elabora y propone reglamentación y procedimientos
- ← Sistematiza los precedentes

## Mecanismos de Recepción de Denuncias Consultas y Resolución de Conflictos



## Desempeño Ético del Gobierno Corporativo

Los requerimientos incluidos en el Código de Ética alcanzan a toda la compañía incluyendo al Gobierno Corporativo. En el mismo, se establecen los criterios para prevenir situaciones de conflictos de interés e impedir cualquier accionar que pueda llegar a comprometer la toma de decisiones.

## Mecanismos preventivos para evitar conflictos de interés

Específicamente, para eventuales desvíos (obviamente no autorizados) se cuenta con la actuación de la gerencia de auditoría interna y con la presentación del informe sobre operaciones con partes relacionadas que se incluye en cada balance de la compañía.

## Auditoría Interna

La gerencia de auditoría interna realiza el control y supervisión de las operaciones relevantes y procesos claves de las empresas del Grupo Mastellone con el objeto de minimizar los riesgos asociados a los mismos y optimizar resultados.

Dicha tarea se lleva a cabo a través de la implementación de un Plan de Trabajo Anual que es elaborado a partir de la identificación de los riesgos que pueden afectar a los procesos de la compañía, considerando para ello el impacto y probabilidad de ocurrencia. Esto permite establecer la frecuencia de realización de las tareas.

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

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



## Principales Asociaciones a las que pertenece Mastellone Hnos.

Mastellone Hnos. participa como miembro en forma activa y constante en diversas organizaciones relacionadas con la industria, el sector alimenticio, lácteo y que trabajan en pos del Desarrollo Sustentable. Entre ellas cabe mencionar a:



Consejo Empresarial para el Desarrollo Sustentable



Coordinadora de las Industrias de Productos Alimenticios



Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina



Centro de la Industria Lechera



Unión Industrial Argentina



Asociación Empresaria Argentina

Durante las reuniones y/o eventos coordinados por las mismas se debate entre colegas acerca de temas de implicancia para el sector industrial en general, la actividad láctea, aspectos técnicos y legales entre otros, así como también la intervención del sector privado en el desarrollo económico, social y ambiental del país.

De esta manera, la compañía no sólo se actualiza en materia de Sustentabilidad sino que también intercambia diversas experiencias de gestión con el resto de las empresas participantes, en la búsqueda de un equilibrio entre su propia actividad y su vinculación con los diferentes grupos de interés con los que se relaciona.

En ese marco, Mastellone. Hnos forma parte además de las siguientes de asociaciones:

- **ADARA**  
Asociación de Administradores de Riesgos de la República Argentina.
- **IAIA**  
Instituto de Auditores Internos de la República Argentina.
- **A.F.A.D.H.Y.A.**  
Asociación Fabricantes Artesanales de Helados y Afines.
- **CAS**  
Cámara Argentina de Supermercados.
- **CERA**  
Cámara de Exportadores de la República Argentina.
- **APIL**  
Asociación Provincial de Industria Lechera.
- **Fundación Foro Argentino de Biotecnología.**
- **CAA**  
Cámara Argentina de Anunciantes.
- **FUNDECE**  
Fundación Empresaria para la Calidad y Excelencia.
- **Fundación Mediterránea.**
- **Cámara Empresaria de General Rodríguez.**
- **FIEL**  
Fundación de Investigaciones Económicas Latinoamericanas.
- **CICYP**  
Consejo Interamericano de Comercio y Producción.
- **CAC**  
Cámara Argentina de Comercio.
- **CIVM**  
Cámara Industrial de Villa Mercedes (San Luis).
- **UISL**  
Unión Industrial de la Provincia de San Luis.
- **COR**  
Cámara Olivícola Riojana.
- **PROSAIA**  
Fundación para la Promoción de la Sanidad Animal y la Seguridad Alimentaria.
- **ASU**  
Asociación de Supermercadistas Unidos.

Finalmente, cabe mencionar que la compañía responde a estándares y recomendaciones nacionales e internacionales, investiga y se capacita respecto a temas vinculados con productos lácteos y nutrición. Por tanto, genera alianzas e interactúa con diversas instituciones que trabajan en torno al tema. Entre algunas de ellas, cabe mencionar:

- **CONICET**  
Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas.
- **INTI**  
Instituto Nacional de Tecnología Industrial:
  - **CEIAL**  
Centro de Investigación en Tecnologías de Industrialización de Alimentos.
  - **CITIL**  
Centro de Investigaciones Tecnológicas de la Industria Láctea.
- **ISETA**  
Instituto Superior Experimental de Tecnologías de Alimentos.
- **CERELA**  
Centro de Referencia para Lactobacilos.
- **CODEX**  
Alimentarius - Participación en Comité Nacional de Lácteos y Comité de Nutrición y Alimentos para fines especiales.
- **CESNI**  
Centro de Estudios Sobre Nutrición Infantil.
- **FIL**  
Federación Internacional de Lechería. Período 1998-2002
- **UBA**  
Universidad de Buenos Aires
- **UNL**  
Universidad Nacional del Litoral
- **UNRC**  
Universidad Nacional de Río Cuarto

## NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

**Mastellone Hnos.**, contempla en su gestión a los **Grupos de Interés o Stakeholders** que se vinculan directa o indirectamente con sus actividades. Su identificación se ha realizado sobre la base de los lineamientos expuestos al respecto en la guía ISO 26.000, los indicadores GRI y su elección como resultado de un análisis de cercanía a las operaciones de la compañía efectuado por el Departamento de RSE y revisado por la Dirección de Recursos Humanos. A partir de dicho análisis resultaron más próximos los siguientes:



**Cientes y consumidores**

Forman parte del eje de la filosofía de la empresa, que consiste en satisfacer sus necesidades con productos funcionales y de máxima calidad.



**Productores**

Conforman el principio del eslabón de la cadena de valor y son destinatarios de diversas herramientas que le permiten mejorar su productividad: capacitaciones, servicios de atención al productor, web de tambos e insumos, invitaciones a eventos, asistencia financiera para la compra de tecnología, entre otras.



**Colaboradores**

La esencia de toda la compañía. Quienes trabajan en conjunto compartiendo la filosofía de calidad, ética, responsabilidad social y protección del medio ambiente, aspectos que impulsan el desarrollo sostenible de la empresa.



**Proveedores**

La compañía ejerce un control sobre todos sus proveedores y contratistas, con el fin de asegurarse que los mismos no sólo se encuentren habilitados legal y ambientalmente para la tarea que desarrollen, sino que manifiesten un comportamiento socialmente responsable en lo que respecta

a temas de Derechos Humanos y la no contratación de trabajo infantil. En forma conjunta, se cerciora de que los diversos insumos que suministren sean de máxima calidad y resulten amigables con el medio ambiente.

Mastellone Hnos. propicia una relación sostenible en el tiempo formando alianzas estratégicas con proveedores con los cuales transita el crecimiento e innovación permanente en los negocios.

A lo largo de los años ha consolidado una red de proveedores con mucha influencia en las economías regionales y del país. De los 1613 proveedores de insumos, bienes y servicios activos, 1.532 son nacionales, representando con ello un 95% del total.




**Gobierno Corporativo**

Se encuentra constituido por los Directores más importantes de Mastellone Hnos. y altos ejecutivos, que son liderados por el Presidente de la compañía. Las responsabilidades del Gobierno Corporativo incluyen: la dirección estratégica, administración del riesgo operativo, el diseño de reportes financieros y supervisión de la gestión en materia de Sustentabilidad.



**Accionistas**

Forman parte del grupo de inversionistas de la compañía.



**Estudiantes**

**DIES: Departamento de Información Estudiantil**  
A través de este departamento, nuestra compañía intercambia conocimientos con estudiantes de diversos niveles, a los cuales se entrega información respondiendo a las consultas por ellos planteadas respecto a la gestión de la compañía y el rubro lácteo en general.



**Organismos Gubernamentales**

Son todas las Instituciones que pertenecen o que forman parte del Gobierno a nivel local municipal, provincial y nacional.



**Comunidad local**

Son los residentes en las localidades aledañas donde se radican las instalaciones del Grupo Mastellone.



**Comunidad en general**

Quienes se vinculan con la compañía plantean sus inquietudes y sugerencias a través de diversos canales de comunicación tales como: sitio web, redes sociales, servicio de información al cliente, entre otros.

## Mecanismo de Diálogo

### Procesos de compromiso, inclusión y comunicación

Estar en contacto permanente con nuestros grupos de interés a través del diálogo resulta de suma importancia. Ya que el hecho de conocer sus opiniones, sugerencias y/o necesidades nos permite poder contemplarlas dentro de lo factible no sólo en nuestra gestión de RSE sino también en la

definición de los objetivos y la estrategia de sustentabilidad de Mastellone Hnos. Involucramos a nuestros grupos de interés con intenciones de: revisar nuestro desempeño y mejorarlo, abordar inquietudes para brindar una solución, lograr un entendimiento acerca de las consecuencias probables de

nuestras actividades y decisiones, fortalecer nuestro vínculo con ellos e incrementar la transparencia y la credibilidad de nuestras comunicaciones. Bajo esta premisa y a continuación se detallan los canales de diálogo que establecemos con cada uno de ellos:

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMOS DE DIÁLOGO
<b>NUESTRA GENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación directa con Jefaturas y/o Supervisiones</li> <li>• Dirección de Recursos Humanos</li> <li>• Comité de Ética</li> <li>• Evaluación de desempeño</li> <li>• Departamento de Comunicación Interna</li> <li>• Cartelera</li> <li>• Boletín informativo digital</li> <li>• Revista de divulgación interna</li> <li>• Comunicados al personal (emitidos por la Dirección de Recursos Humanos)</li> <li>• Relaciones gremiales – Comisión interna</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Taller de Valores</li> <li>• Intranet</li> </ul>
<b>PRODUCTORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicios de Atención al Productor</li> <li>• Asistencia técnica y financiera</li> <li>• Sitio Web Institucional (Tamberos e Insumos)</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>
<b>CLIENTES Y CONSUMIDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIC (Servicio de Información al cliente)</li> <li>• DIN (Departamento de Información Nutricional)</li> <li>• Campañas publicitarias</li> <li>• Sitio web institucional</li> <li>• Redes Sociales</li> <li>• información en envases y etiquetas</li> </ul>
<b>PROVEEDORES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Auditorías</li> <li>• Visitas a sus instalaciones</li> <li>• Departamento de Compras</li> <li>• Comité de ética</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>
<b>GOBIERNO CORPORATIVO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones y consultas con inversores</li> <li>• Asambleas</li> </ul>
<b>ACCIONISTAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones con accionistas</li> <li>• Asambleas</li> </ul>
<b>ESTUDIANTES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIES (Departamento de Información Estudiantil)</li> </ul>
<b>ORGANISMOS GUBERNAMENTALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consultas a instituciones a nivel local, provincial y nacional</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Colaboración y trabajo en conjunto en campañas socioambientales</li> <li>• Convenios</li> <li>• Gestiones impositivas</li> </ul>
<b>COMUNIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes Sociales</li> <li>• Campañas sociales</li> <li>• Sitio web institucional</li> <li>• Capacitaciones</li> <li>• Articulaciones con ONGs, público-privadas y cámaras empresariales, etc</li> <li>• Visitas al complejo industrial GR y Mastellone San Luis S.A.</li> </ul>



# 4.

capítulo cuatro

## LA GESTIÓN SUSTENTABLE DE NUESTRO NEGOCIO

# Aspectos que caracterizan nuestro accionar responsable

## ÉTICA EMPRESARIA

### ➔ Gestión en materia de RSE

El Departamento de Responsabilidad Social Empresaria forma parte de la Dirección de Recursos Humanos de la compañía.

Esta situación fue causal para que, desde sus comienzos, la gestión haya sido orientada a satisfacer las necesidades de sus colaboradores y su grupo familiar. Compromiso que luego fue evolucionando haciéndolo extensivo hacia la comunidad.

Su desempeño sienta las bases sobre los siguientes lineamientos:

- Una gestión empresarial que se ubica por encima de las obligaciones legales.
- Reporte y transparencia de la información que gestiona.
- Implementación de la temática en forma transversal a todas las áreas que conforman la Compañía.
- Integración de prácticas empresariales vinculadas con aspectos económicos, ambientales y sociales.
- Implementación de acciones orientada a satisfacer las necesidades de sus grupos de interés.

### ➔ Derechos Humanos

Los Derechos Humanos (DD.HH.) son derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el sólo hecho de serlo. Existen 2 amplias categorías:

- Civiles y políticos que incluyen el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.
- Económicos, sociales y culturales que incluyen el derecho al trabajo, a la alimentación, salud, educación y a la seguridad social.

El Grupo Mastellone los respeta y promueve de manera activa a través de campañas de concientización y con la participación

permanente de sus colaboradores en distintas actividades que se desarrollen en torno al tema. Dicho compromiso además, se encuentra plasmado en su Código de Ética, donde se describen las pautas y conductas a seguir por todas las personas que integran la compañía.

### ➔ Prácticas justas de Operación

Quienes conforman el Grupo Mastellone reflejan, en su accionar diario, el respeto permanente por las normas legales. La **transparencia** de la información y el rechazo firme a los **sobornos** forman parte fundamental para el desarrollo cotidiano de tareas.

Mastellone Hnos. entiende que tener un comportamiento ético resulta fundamental para establecer relaciones legítimas y productivas con contratistas, proveedores, clientes, competidores y/o cualquier organización gubernamental o no, que se vincule con su actividad. Dentro de este contexto,

ha adoptado una serie de medidas tendientes a difundir y hacer respetar estos principios elementales:

#### • Código de Ética

El código es documento esencial de la Compañía que contiene las normas que rigen el trabajo cotidiano y representa los valores que defiende. A todo nuevo colaborador que ingresa a Mastellone Hnos. se le hace entrega de un ejemplar del Código, para que desde el primer día comprenda cuales son los valores que Mastellone Hnos. defiende. Este accionar se repite al momento de iniciar la relación comercial con nuestros proveedores.

#### • Comité de Ética

El comité tiene la finalidad de emitir instrucciones y directivas para el cumplimiento del Código y resolver sobre situaciones específicas, entre otras funciones. Además, junto a la Dirección de Recursos Humanos, recibe las denuncias y ante su incumplimiento, les da curso.



#### • Talleres “Trabajando con Valores”

Los talleres están dirigidos a los colaboradores con el fin de promover el respeto por los DD.HH. y fortalecer los valores como empresa y reforzar la cultura de trabajo basada en el esfuerzo, la honestidad, la predisposición a escuchar y el respeto mutuo entre los individuos. Los resultados del curso son informados a la Dirección sentando precedente para la mejora continua.

#### • Control de Sobornos, Regalos e Invitaciones

Los artículos 18 y 19 del Código rechazan enérgicamente toda posibilidad de soborno y describen claramente cómo se debe proceder frente a los regalos e invitaciones. Asimismo, castigan severamente toda recepción de bienes o servicios con el fin de hacer o dejar de hacer algo vinculado con la compañía y difunde de manera permanente la necesidad de comprometerse con los valores y conductas que rigen el Código. En concordancia con esta política, se regularizó la recepción de regalos en ocasión del trabajo en la empresa.

### ➔ Adhesión Pacto Global

Desde el año 2004, Mastellone Hnos. se sumó de manera voluntaria a esta iniciativa mundial promovida por **Naciones Unidas**, con la intención de establecer un marco de trabajo que promueva el desarrollo sustentable a través de la incorporación, como parte integral de su estrategia y operaciones, de **10 principios universales relacionados con:**

- Derechos humanos
- Normas laborales
- Medio ambiente
- Anticorrupción

El Gobierno Corporativo vela por su cumplimiento y asume el compromiso de supervisión de los resultados e incorporación de los mismos en la COP (Comunicaciones de Progreso) que publica anualmente.

### ➔ Derechos Laborales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado como derechos fundamentales: la libertad de asociación y el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación.

Acorde a estos lineamientos la compañía implementó las siguientes medidas en materia social:

#### • Adhesión a la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil

Históricamente, Mastellone Hnos. no contrata a menores de 18 años de edad. Este criterio forma parte del articulado de su **Código de Ética**. Por otro lado, adhirió de forma voluntaria al conjunto de empresas que generan y apoyan programas para la prevención y erradicación del trabajo infantil: **“Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil”**, perteneciente a la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI). De esta manera, asumió el compromiso y la necesidad de trabajar intensamente para lograr la inexistencia de mano de obra infantil en toda la cadena de valor.



• Programa Jardines de Cosecha

El Programa Jardines de Cosecha, surgió como una **articulación público privada** para dar solución a las familias de peones rurales tabacaleros que necesitaban un espacio de contención para sus hijos menores de 9 años que no ingresaban aún al programa Porvenir<sup>(9)</sup>. El mismo se basó en la creación de centros de desarrollo infantil en las mismas localidades y escuelas donde ya trabajaba Porvenir, de modo que la solución para estas familias tabacaleras fuera completa. Dicho programa:

- Ha sido distinguido por el Ministerio de Desarrollo Social de la Nación como un “programa impulsado desde el sector privado que promueve políticas de Estado”.
- Recibe el apoyo financiero e institucional de SENAF (Secretaría de Niñez, Adolescencia y Familia).
- Recibe el apoyo institucional y técnico del MTS (Ministerio de Trabajo y Seguridad Social) / CONAETI.
- Ha sido distinguido por diferentes organizaciones y presentado como caso exitoso por la OIT y Pacto Global, RARSE (Red Argentina de RSE), Cámara Francesa, entre otros.

un empleo. Los integrantes de la organización deben practicar el trato justo en todos los espacios y grados, como durante el reclutamiento, contratación, capacitación, beneficios y promociones, entre otros.

La empresa se preocupa de forma constante en mantener el compromiso de proveer condiciones de igualdad de oportunidades para todos los individuos y constituir una dotación de personal que refleje la diversidad poblacional del territorio en el cual opera.

Nos comportamos con integridad y tratamos con dignidad y respeto a los empleados, al público en general, accionistas, clientes y proveedores. Con el objetivo de poder brindar un ambiente laboral libre de discriminación, acoso, intimidación o sometimiento basados en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, incapacidad u orientación sexual.

Cabe mencionar que desde el comienzo de la gestión de los Comités del Código de Ética, no se han recibido denuncias sobre actos de discriminación.

• Trabajo digno sin violencia laboral

Mastellone Hnos. ha suscripto a la firma del acta de compromiso “Por un Trabajo Digno sin Violencia Laboral” en las instalaciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, con el objetivo de prevenir y difundir esa problemática. La compañía, expresa su compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en su Código de

Ética como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral. Estos valores reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas y sus principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones. Entre ellos y alineados a esta problemática, todas sus relaciones se basan en el “respeto mutuo” ya que, por la práctica de la justicia se debe reconocer en cada uno su dignidad como persona, cualquiera fuere su jerarquía o situación.



• Promoción del rol de la mujer

La compañía trabaja en la promoción del rol de la mujer en materia laboral en vista que el rubro se ha caracterizado históricamente por la incorporación de hombres para ocupar los diferentes puestos en la industria. En los dos últimos años, el 2,4% del personal que ingresó fue femenino. Representando hoy un 9,23% del total del plantel. En este marco, la compañía trabaja en la mejora continua promoviendo al género no sólo en las nuevas incorporaciones en áreas productivas y administrativas, sino también en el ascenso a puestos gerenciales que en actualidad alcanza a un 7.69% de dichos cargos.



• Incorporación de un Panel Sensorial

Dentro de las medidas tendientes a la integración de todos los individuos, desde abril del año 2005, la compañía contrató por medio de una consultora externa un panel sensorial conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es lide-

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

FAMILIA DE PRODUCTOS	CANTIDAD DE MUESTRAS ANALIZADAS/AÑO
Leches ultrapasteurizadas	841
Alimento a base de leche y jugos ultrapasteurizados (Junior/Ser/Serecol)	621
Leches UAT	561
Alimento a base de leche y jugo UAT (Junior/Ser/Serecol)	453
Leche maternizada UAT (Crecer)	230
Leche Chocolateada UAT	154
Alimento a base de leche y café UAT (Capuccino)	228
Quesos procesados untables (Finlandia/Port Salud unttable)	744
Crema	377
Dulce de Leche	312
Manteca	168
Ricotta	144
Yogur	168

ALGUNOS DATOS DEL PANEL SENSORIAL

104

Sesiones sensoriales/año

48

Muestras promedio por sesión: (aprox. 416/mes)

5.001

Anualmente muestras ensayadas

Productos lanzados en el 2012 incluidos en el monitoreo:

Jugo La Serenisima reducido en lactosa naranja/durazno y jugo Ultra Serecol 1 lt. con fitoesteroles y Omega 3 naranja-durazno.



Mastellone Hnos. como miembro de la Red Empresas que lucha contra el Trabajo Infantil y como empresa promotora de los 10 Principios de Pacto Global ha contribuido económicamente con la causa.

• Acciones para la inclusión Social NO-Discriminación

Es política de la compañía no permitir cualquier tipo de acto discriminatorio contra alguno de los colaboradores o postulante a

(9) El Programa PORVENIR se propone colaborar con la disminución del trabajo infantil a través de un abordaje integral de las problemáticas que afectan a los niños, niñas y adolescentes de 9 a 14 años trabajadores o en riesgo de hacerlo, en zonas rurales del NOA Argentino. Dicho Programa es una iniciativa de la Asociación Conciencia y el sector tabacalero compuesto por Alliance One, Cámara del Tabaco de Jujuy, Cámara del Tabaco de Salta, Cooperativa de Tabacaleros de Jujuy Ltda., Cooperativa de Tabacaleros de Salta Ltda., Fudesta, Massalin Particulares S.A., Nobleza Piccardo y Universal Leaf Tobacco S.A. Cuenta con la asistencia técnica de la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) y con el apoyo de los gobiernos de las provincias de Salta y Jujuy, junto con sus ministerios de salud y educación.

→ Nuestra gente

• Beneficios para sus empleados

Mastellone Hnos. se preocupa por brindarles a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, una remuneración adecuada, actividades de capacitación y demás beneficios que sin importar su jerarquía, no sólo fortalecen su sentido de pertenencia a la compañía, sino que también repercuten positivamente en el ambiente laboral.

Se trabaja intensamente en brindar beneficios tendientes a mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y su grupo familiar, como así también, acompañar su desarrollo personal y profesional. El propósito final de estas acciones es potenciar el desarrollo social desde el aspecto económico, de la salud y la educación. En este marco y a continuación citamos algunos ejemplos:

01.

Entrega de mochilas, útiles escolares y guardapolvos



A los fines de poder contribuir con la educación de los hijos de nuestros colaboradores, el Grupo Mastellone, al comienzo del ciclo lectivo, entrega a todos los empleados con hijos que cursan entre 1º y 6º año de la Educación Primaria Básica, un kit de útiles escolares, una mochila y un guardapolvo.

02.

Entrega de una canasta con productos Navideños



Para el festejo de las fiestas navideñas y la llegada del año nuevo, se hace entrega a todo el personal de una caja obsequio con productos navideños, brindando además la opción de optar por cajas diferenciadas para empleados celíacos.

03.

Festejos Día del Niño



En conmemoración con los festejos del día del niño, históricamente se han otorgado obsequios a los hijos de hasta 13 años. Desde hace 3 años, puntualmente sortea entre los candidatos, computadoras de última generación. La iniciativa de festejo por el Día del Niño, que se gestó en la empresa en el año 2000, tiene un fin muy especial: "colaborar con el futuro de los hijos de los trabajadores obsequiándoles una herramienta que sea útil para su educación y formación". Sumado a ello, cabe destacar que anualmente se reparten kits de golosinas para todos los hijos de empleados de hasta 13 años, incluyendo kits para niños celíacos.

04.



Obsequio de cumpleaños, ajuar por nacimiento de hijos, y en caso de contraer matrimonio.

Con la intención de acompañar a sus colaboradores en los momentos conmemorativos o trascendentales de sus vidas, hace entrega de distintos presentes. Los días de cumpleaños les obsequia a todos los empleados un regalo que varía anualmente y con la llegada de los hijos les regala a los padres un ajuar compuesto por ropa de bebé, accesorios, un bolso, sábanas, manta y un acolchado. Mientras que, en caso de contraer matrimonio, la compañía realiza una contribución a través de una suma de dinero fija.

05.



Edición bimestral de la Revista Interna "Entre Nosotros" de entrega gratuita y personalizada.

Con más de 4.900 ejemplares bimestrales, la revista interna resulta ser el medio de comunicación más completo y directo de la Compañía. Es el vehículo por medio del cual el personal, se informa respecto a la actualidad de las empresas del Grupo, las campañas de prevención y concientización sobre diversas temáticas de salud y cuidado del medio ambiente, lanzamientos de productos, beneficios, etc. También se utilizaron otras vías de comunicación como son los mailing, las carteleras, los boletines informativos y los folletos impresos.

06.

Cobertura médica a través de una empresa de medicina privada.

La cobertura médica privada es uno de los beneficios más importantes de la compañía. Les brinda, a todos los colaboradores que así lo deseen, la tranquilidad de sentirse protegidos por una de las empresas de medicina prepaga más importante del país. La cobertura les otorga asistencia médica y de urgencia en todo el territorio nacional.

07.

Refrigerio diario

Los empleados gozan de la posibilidad de acceder sin cargo, a un refrigerio diario que incluye variedades para celíacos y opciones para aquellos casos que por prescripción médica así lo requieran<sup>(10)</sup>. Puntualmente, a los preventistas y reposidores que desarrollan tareas fuera de las plantas, se les abona un monto adicional en concepto de refrigerio.

08.



Campañas de concientización

Desde el área de Servicio Médico y el Departamento de Información Nutricional (DIN) se llevan adelante distintas actividades con la finalidad de concientizar a los colaboradores respecto a las distintos factores de riesgo que atentan contra la salud y que medidas se pueden adoptar desde el punto de vista nutricional, para mantener un estado de salud vital y activo.

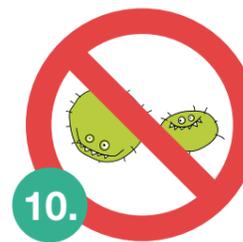
09.



Heladeras con productos de elaboración propia y máquinas de café y snacks

En distintas plantas, depósitos y oficinas de ventas se puede acceder al consumo gratuito de diversos productos elaborados por la compañía. Además, en distintos sectores del Complejo Industrial General Rodríguez los empleados cuentan con crédito para el consumo en las máquinas de café y snacks.

10.



Servicio Médico

Mastellone Hnos., en su Complejo Industrial General Rodríguez, cuenta con un equipo de profesionales que presta servicio médico las 24 hs. del día, asesorando y evacuando consultas de cada uno de sus empleados, mientras que en las plantas del interior el servicio es ambulatorio. El Servicio Médico del Complejo Industrial General Rodríguez organiza regularmente campañas de prevención sobre distintas temáticas que afectan a la salud de las personas, como por ejemplo: cursos de ayuda para dejar el tabaco, afecciones cardíacas, alimentación saludable, entre otras. Una de las más importantes, es la Campaña Anual de Vacunación Antigripal. La cual se basa en la concientización de la población respecto a las medidas de prevención que debe implementar durante la estación invernal y la aplicación a todo el personal que lo desee, de manera gratuita, de la vacuna con las cepas de la temporada.

11.

Préstamos



Los préstamos personales con tasas preferenciales que brinda el Grupo tienen como objetivo poder facilitar el acceso a distintos bienes y servicios que tengan como finalidad mejorar la calidad de vida de los empleados.

12.



Otros beneficios

A través de las empresas del Grupo se puede acceder a distintos beneficios, por ejemplo: por medio de Con-Ser S.A. se facilita la compra de repuestos para el automotor, gracias a Marca 5 S.A., productora de seguros, los empleados pueden asegurar sus vehículos a valores preferenciales y logrando mayores ventajas en la cobertura. Además, tienen la posibilidad de contratar seguros de vida sin requisitos previos y obtener beneficios extras como renta diaria por internación y el pago de doble de la indemnización en caso de fallecimiento por accidente. Por último, cabe mencionar la posibilidad de la adquisición de aceite de oliva al costo proveniente de Promas S.A.

<sup>(10)</sup> Sólo disponible en planta General Rodríguez.

• **Relaciones Gremiales**

El área de Relaciones Laborales promueve la comunicación constante con los delegados gremiales y vela por el cumplimiento permanente de la legislación nacional e internacional respecto a los derechos de los trabajadores. Todos nuestros colaboradores gozan de la libertad de asociación y de representación gremial. Las relaciones con los representantes de los trabajadores se dan siempre en un contexto de igualdad y camaradería, con el objetivo de formar un equipo de trabajo uniforme a la hora de tomar decisiones.



• **Seguridad e higiene en el trabajo**

Mastellone Hnos. posee un Sistema de Gestión en Seguridad por medio del cual establece sus objetivos y garantiza el alcance de los mismos para lograr su efectividad. La compañía en este marco realiza acciones tendientes a que:

- Sea comprendido y aplicado por la totalidad de los protagonistas.
- Opere en forma eficaz.
- Satisfaga las expectativas de las partes interesadas.
- Enfaticé la visión preventiva ante cualquier clase de problemas y cumplimente las acciones correctivas.

La Compañía está comprometida a desarrollar sus actividades de manera segura, preservando la integridad física y psíquica de sus empleados, contratistas y proveedores.

**Gestión de acciones preventivas**

Se trabaja cotidianamente con procedimien-

tos para la identificación permanente de riesgos de accidentes o enfermedades en los puestos de trabajo.

Cada planta o sector de trabajo cuenta con un Plan de Acción de Seguridad, el cual es alimentado con medidas preventivas que surgen de los grupos de trabajo y medidas correctivas que surgen de eventos, incidentes o accidentes.

Dichos planes, se actualizan periódicamente y en ellos figuran los responsables de seguimiento de las tareas y los plazos estimados para su realización.

**Gestión de las acciones correctivas**

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



Durante el año 2012 y con el fin de tener un mejor seguimiento de las acciones correctivas que surgen de las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo se comenzó a trabajar con un sistema electrónico para el registro de los mismos. Dicho sistema vincula las acciones correctivas a los planes de acción y además agrega módulos de estadística de manera de poder confeccionar los distintos indicadores y gráficas de siniestralidad para las plantas o sectores de trabajo y evaluar con cuáles de ellos deben focalizarse las actividades de prevención de accidentes. Toda la información, en lo que respecta a prevención de accidentes, los documentos de relevamientos de riesgos, los resultados obtenidos así como los procedimientos ante emergencias, son difundidos y están al alcance de todo el personal de la compañía.

**Ergonomía en el trabajo**

Teniendo en cuenta que los accidentes que predominan en la mayoría de las áreas de la compañía (producción, mantenimiento, repositorios y preventistas) son las lesiones musculoesqueléticas por sobreesfuerzos, se realizan análisis ergonómicos de los puestos de trabajo. En este marco y en los últimos años se implementaron mejoras ingenieriles y de organización del trabajo. Ejemplos de estas acciones son:

- Implementación de plataformas elevadoras hidráulicas en los puestos de palletizado manual, de manera de poder nivelar el plano de trabajo evitando que el operador se agache para acomodar los envases.
- Implementación de asistidores neumáticos que evitan o reducen la fuerza a ejercer por parte del operador, para los casos de movimiento de bolsas de insumos, bobinas de envases de peso mayor a 25kg.
- Implementación de banquetas ergonómicas en los puestos donde se trabaja sentado o apoyos isquiáticos cuando se alterna la posición sentado-parado.

- Capacitación en levantamiento manual de carga, tanto para personal de producción o mantenimiento como repositorios, cartelería ubicada en los puestos donde se llevan a cabo estas tareas, con las recomendaciones correspondientes.

• **Cómo proceder ante una emergencia**

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

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

que sea fácil recordarlo.

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

Respecto a las plantas elaboradoras, cabe destacar que aquellas radicadas en Villa Mercedes (San Luis), Leubucó y Trenque Lauquen (Bs. As.) poseen Brigada de Emergencias y sus respectivos procedimientos para proceder ante eventos de este tipo.

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

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

En el Complejo General Rodríguez se ha asignado un **número telefónico** para uso exclusivo ante eventos que puedan surgir en Planta, como ser:

- INCENDIOS
- ESCAPE DE AMONIACO
- DERRAME DE MATERIAL PELIGROSO O DE MATERIA PRIMA
- ACCIDENTES DE PERSONAS

**EMERGENCIAS**

**9911**

Llame y diga:

- Quién habla
- Dónde está
- Qué ocurre
- Qué necesita

Mastellone Hnos

• **Capacitaciones**

A los fines de permanecer a la vanguardia de los cambios tecnológicos y culturales, el entrenamiento, la formación y la capacitación de su gente son los ejes fundamentales de la mejora de la compañía. Bajo esta premisa y desde su departamento de capacitación, coordina el programa anual de entrenamiento en pos de la mejora continua.

• **Evaluación de Desempeño**

Por medio de esta herramienta se evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa acerca de su satisfacción con el puesto y la compañía. Y se acuerdan las acciones y objetivos para cumplir y mejorar. Asumiendo el compromiso por parte del evaluado y del evaluador de alcanzarlos durante el próximo período.

• **Pasantías**

El sistema de pasantías tiene como finalidad brindar a los futuros profesionales la posibilidad que realicen prácticas complementarias a su formación académica incorporando conocimientos, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo laboral.

Se comenzó a trabajar con la idea de incorporar pasantías universitarias. Por ese entonces, el objetivo era innovar en la formación de futuros profesionales en las distintas áreas de la empresa. Hoy, incentivados por los logros alcanzados, se continúa trabajando en la misma dirección.

El Sistema de Pasantías permite que el joven se inserte paulatinamente en el ámbito laboral. Se le brinda la oportunidad de contrastar su formación académica con la experiencia práctica, estimulando el desarrollo de aptitudes y habilidades necesarias dentro del marco de referencia de Mastellone Hnos.

Los alumnos provienen de prestigiosas uni-

versidades públicas y privadas con las cuales se ha celebrado el correspondiente acuerdo marco. Entre algunas de ellas, cabe mencionar:

- Universidad Nacional de Luján
- Universidad de Morón
- Universidad Nacional de La Matanza
- Universidad del Salvador
- Universidad de Buenos Aires
- Universidad Nacional de Villa María Córdoba
- Universidad Nacional de San Luis
- Universidad J. F. Kennedy
- Universidad de Ciencias Sociales y Empresariales
- Universidad Católica Argentina
- Universidad de Palermo
- Universidad Tecnológica Nacional

Los estudiantes deben cumplir con una

serie de requisitos para acceder a un Programa de Pasantías: el buen rendimiento académico, cursar los últimos años de la carrera y contar con buena actitud hacia el empleo. La primera selección está a cargo de la Universidad y luego se inicia el proceso de selección habitual que desarrolla la empresa.



• **Programa de Inclusión Social**

Junto con el gobierno de la provincia de San Luis, Mastellone Hnos. forma parte del Plan de Inclusión Social. Este programa de articulación pública-privada tiene como pilar la contención de los beneficiarios hasta que puedan acceder a un trabajo mejor. El gobierno de la provincia proporciona capacitación y formación a los beneficiarios.

Mastellone San Luis S.A. prioriza, durante el proceso de selección, a aquellas personas que pertenecen al plan con la intención de incrementar las oportunidades de inserción laboral de los beneficiarios del Programa.



Desde el año 2011, ha sumado al plantel permanente de la planta ubicada en la Provincia de San Luis, 12 personas que formaban parte del Programa de Inclusión Social de dicha provincia.

**CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE**

En Mastellone Hnos. somos plenamente conscientes de la relevancia de los temas ambientales y de la relación existente entre el uso racional de los recursos naturales que brinda el entorno y la sustentabilidad del negocio. Orientamos nuestra gestión hacia una visión integral que considere las implicancias directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de nuestras actividades. Bajo esta premisa, sentamos las bases de nuestra gestión ambiental sobre los siguientes lineamientos:

1. Actualización permanente de nuestra base legal e implementación de un programa de gestión ambiental.
2. Capacitación de todo el personal.
3. Utilización sustentable de los recursos naturales.

4. Seguimiento de los indicadores, metas y objetivos.
5. Difusión por carteleras internas de los indicadores más significativos, junto con acciones para su mejora y la importancia de participar para lograrlo.

La gestión ambiental de la compañía está abocada no sólo en cumplir con los estándares establecidos por las normativas nacionales e internacionales, sino que también implementa acciones más allá de los requerimientos legales.

Entre las actividades que están a cargo del Departamento caben citar las siguientes:

- Gestión de efluentes líquidos generados: desde el inicio (producción) hasta el final (sistema de tratamiento).

- Reciclado, reutilización y recupero de residuos sólidos siempre que sea factible.
- Implementación de medidas preventivas para eliminar los gases que genera cada uno de los procesos productivos.
- Utilización sustentable del recurso hídrico.
- Trabajo en conjunto con el departamento de compras a los fines que el embalaje de los insumos provistos por los proveedores sea el más eficiente posible a fin de generar menor cantidad de residuos.
- Medición preventiva de ruidos presuntamente molestos al vecindario.
- Uso eficiente de la energía.



## POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

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

La MISIÓN es convertir a Mastellone Hnos., en una empresa reconocida nacional e internacionalmente por su competitividad, calidad de productos y servicio al cliente.

Por ello asume el compromiso de satisfacer plenamente a sus clientes y demás partes interesadas en el desarrollo de sus actividades, productos y servicios, integrando a los proveedores en el proceso de Calidad, Seguridad Alimentaria y Utilización Sustentable del Ambiente. Para lo cual es indispensable el involucramiento de todo el personal en el cumplimiento de los requisitos, basados en los siguientes objetivos:

- Cumplir con los Requisitos Legales, así como Otros Requisitos que le competan a la compañía.
- Implementar y mantener Sistemas de Gestión, promoviendo la Mejora Continua.
- Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, seguridad alimentaria, y protección del medio ambiente.
- Operar eficazmente nuestros procesos y mantener nuestras instalaciones en condiciones adecuadas con el objeto de garantizar la seguridad alimentaria de nuestros productos y minimizar los impactos ambientales resultantes de dicha actividad.
- Optimizar la utilización de insumos, de recursos naturales no renovables, y la generación de residuos, fomentando la reutilización y el reciclado.
- Desarrollar programas junto con la comunidad para crear conciencia ambiental.
- Trabajar junto a los proveedores para mejorar la eficiencia en los procesos y el cuidado del medio ambiente.

La Dirección de Mastellone Hnos. promueve esta política para que la misma sea entendida, implementada y mantenida en todos los niveles de la empresa.



### Nuestro Código de Ética

El 10° de sus 30 principios rectores hace alusión directa al cuidado del medio ambiente: "El medio ambiente es la casa de todos y patrimonio de nuestros hijos. Cuidamos la tierra, el agua, el aire y evitamos su contaminación".

### • Gestión Interna

## Nuestro desempeño ambiental

### → Detección de Aspectos<sup>(11)</sup> e Impactos Ambientales<sup>(12)</sup>

La compañía ha implementado, en su Complejo Industrial de General Rodríguez<sup>(13)</sup>, un procedimiento de identificación y evaluación de aspectos e impactos ambientales. En el mismo, son identificados los aspectos ambientales (AA) que impactan o pudieran impactar positiva o negativamente al ambiente en los tres regímenes operacionales: normal, anormal y de riesgo. Lo cual permite detectar preventivamente con estos últimos, aquellos que podrían generar daños ambientales no intencionales, aplicando de esta manera el criterio de precaución (Principio 15, Río'92). Teniendo en cuenta con ello los aspectos controlados o de magnitud o probabilidad de ocurrencia despreciables. La evaluación de los impactos, es en base a su peligrosidad y frecuencia (variables que determinan su gravedad) y se efectúa sin considerar tratamientos o controles posteriores, en caso de que existan. Esto permite al finalizar la evaluación, identificar/definir las medidas de control existentes y/o a implementar, a fin de garantizar que los impactos reales o potenciales se mantengan en un nivel aceptable/moderado.

El procedimiento en cuestión forma parte del Sistema de Gestión de la empresa, el cual es de revisión continua por parte de su Dirección y se encuentra en etapa piloto en el resto de las instalaciones de la compañía.



### → Gestión del Recurso Hídrico

Debido a que el recurso hídrico es un insumo de relevancia para la industria láctea, resulta sumamente importante llevar a cabo estrictos controles cuali/cuantitativos respecto a su utilización. Las plantas industriales de Mastellone, se abastecen de agua por dos medios: agua de red y agua de pozo. En este sentido, se controla el consumo y los caudales de extracción de los distintos pozos y los niveles estáticos y dinámicos de los mismos que junto a los análisis físico-químicos del agua, son indicadores concretos de la utilización sustentable del recurso hídrico.

(11) Aspecto Ambiental hace referencia al conjunto de actividades, productos o servicios de una organización que pueden interactuar con el medio ambiente.

(12) Impacto Ambiental es cualquier modificación del medio ambiente, sea adverso o beneficioso, total o parcial, resultante de las actividades, productos y servicios de una organización.

(13) Dicho Complejo Industrial es el de mayor envergadura de la compañía.

Con miras a lograr la máxima eficiencia y el menor impacto ambiental, se trabaja intensamente en los procesos industriales y de servicios para implementar tareas de mejoras. En el Complejo Industrial General Rodríguez, del 100 % del agua consumida, el 32% es agua reciclada, compuesta por agua recuperada y agua reutilizada<sup>(14)</sup>.

En dicho Complejo y a los efectos de llevar a cabo un control estricto sobre su uso, cada sector productivo gestiona mensualmente su propio índice de consumo de agua versus leche procesada, el cual debe situarse dentro de un rango de admisibilidad preestablecido. Sumado a ello y con el objetivo de llevar adelante de forma preventiva un plan acción enmarcado en el ahorro del consumo de agua, se conformaron grupos de trabajo de mejora continua.

Como resultado del Plan de Trabajo de Gestión Ambiental, se han implementado más de 90 iniciativas en el año 2012. Durante este período se trabajó principalmente en los siguientes aspectos tendientes a disminuir el consumo de agua en el Complejo Industrial:

- Se reformaron algunas instalaciones para permitir un mejor lavado de las mismas con un menor consumo de agua. Dichas reformas incluyeron: modificar la inclinación de tanques, el cambio de bochas por modelos de bajo consumo, regulación de presiones de lavado para evitar espuma, entre otras.
- Se analizaron los tiempos de lavado de cada circuito logrando reducir tiempos de enjuague.
- Se trabajó sobre los caudales en los procesos de intercambio a fin de consumir en cada operación sólo la cantidad de agua necesaria.
- Se reguló el consumo de agua de servicio de diversos equipos (refrigeración, lubricación)

ción) para evitar sobre-consumos. Al mismo tiempo, se instalaron electroválvulas para cortar el abastecimiento de agua en los momentos en que los equipos no requieren su uso.

- Se incrementó el recupero de condensados de vapor.

- Se mejoró el sistema de control de extracción de agua de pozo para ajustarlo en mejor medida a los requerimientos productivos y evitar así una sobre extracción.

Como resultado del trabajo realizado se ha logrado una reducción de la extracción de agua de pozo del 5%, tomando como base el año 2010, habiendo incrementado el nivel de actividad del complejo industrial en un 19% respecto del mismo año. En consecuencia se ha logrado disminuir el indicador de litro de agua consumida por litro de leche procesada.



Como parte de las medidas tomadas con respecto al consumo de agua, algunas implicaron no sólo la reducción, sino la re-

utilización para usos menos críticos como puede ser la refrigeración de aceites de motores.

Finalmente, cabe destacar que bajo esta premisa, se está trabajando en una evaluación integral de todas las plantas industriales determinando líneas de acción focalizadas para cada una de acuerdo a los procesos involucrados, la tecnología implicada y la necesidad detectada.

De esta forma se está avanzando en la validación de los procesos y en la estandarización de buenas prácticas de operación logrando un importante aprendizaje en todos los niveles de la compañía. Este carácter multidisciplinario y colaborativo ha permitido gestionar el conocimiento logrando transferir y replicar las experiencias realizadas entre las plantas industriales, incrementando así la sinergia entre las mismas. A su vez, se han volcado estos conceptos a los nuevos proyectos de la empresa que se conciben desde un inicio teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente.

### ➔ Gestión de los Efluentes Líquidos

#### Sistemas de tratamiento

Mastellone Hnos. posee sistemas de tratamiento biológicos constituidos por lagunas de estabilización para el tratamiento de los efluentes líquidos generados como consecuencia de las actividades que desarrollan sus plantas industriales. Dicho sistema, funciona por medio de bacterias aeróbicas y anaeróbicas<sup>(15)</sup> que van degradando la materia orgánica en presencia y ausencia de oxígeno, principal componente de este tipo de efluente, de características casi neutras.

A los efectos de controlar la calidad de vuelco se realizan análisis del efluente tan-

to a la salida del sistema, de acuerdo a la legislación vigente, como también aguas arriba del sistema (salida de producción), a fin de poder actuar preventivamente. Cada planta industrial posee un sistema de tratamiento acorde al proceso productivo.

Con intenciones de asegurar la calidad de los afluentes, la compañía trabaja diariamente en planes de acción vinculados con pérdida de carga orgánica y disminución en el consumo de producto químico. Este último, no solo ayuda a reducir el ingreso de producto al sistema de tratamiento, sino a realizar un uso eficiente de los mismos.

#### Monitoreos

Cada planta industrial lleva adelante un plan de monitoreo acorde a las exigencias establecidas por los Organismos de Control correspondientes. La toma de muestras de efluentes líquidos y estudios pertinentes, son realizados por un laboratorio externo habilitado para tal fin por el organismo de control, el cual emite un protocolo de análisis.

Con intenciones de asegurar la calidad de efluentes, la compañía trabaja diariamente en planes de acción vinculados con pérdida de carga orgánica y disminución en el consumo de producto químico. Este último, no solo ayuda a reducir el ingreso de producto al sistema de tratamiento, sino a realizar un uso eficiente de los mismos.

Puntualmente y en el Complejo Industrial General Rodríguez, durante el período 2011/12 se trabajó en los siguientes planes:

- **Plan de gestión de la pérdida de producto**

La leche es un alimento nutritivo debido a su composición, contiene grasas, proteínas,

glúcidos, vitaminas y minerales. Por este motivo pequeñas pérdidas de producto generan efluentes con alta carga orgánica.

Durante el 2012 se continuó trabajando en materia de mejoras de procesos y operaciones buscando incrementar la eficiencia de las líneas y equipos de trabajo logrando reducir la pérdida de producto a causa de interfaces y cortes.

Entre las principales líneas de trabajo las cuales se están desarrollando se pueden mencionar:

- Instalación de circuitos para recolectar los pre-enjuagues de los equipos de alta carga orgánica en las plantas de dulce de leche, ricota, leche en polvo, crema y manteca.

- Optimización de los cortes de las interfaces agua/leche en las líneas de envío entre sectores y también en los equipos de proceso como los pasteurizadores y esterilizadores.

- Reducción del vuelco de producto por purgas de equipos en proceso, barridos de línea y producto remanente en instalaciones que finalizan su producción y dan inicio al lavado.

Como resultado de estas medidas, se ha incrementado en un 40% el volumen de producto con un destino alternativo (consumo animal) al sistema de tratamiento donde originariamente se enviaba. Dichos resultados se vieron reflejados en la reducción de carga orgánica en el sistema, a saber:

AÑO	REDUCCIÓN M3/MES DE AGUA	REDUCCIÓN DE CARGA ORGÁNICA KG. DE DBO/DÍA
2011	21.822	4.519
2012	26.256	2.605

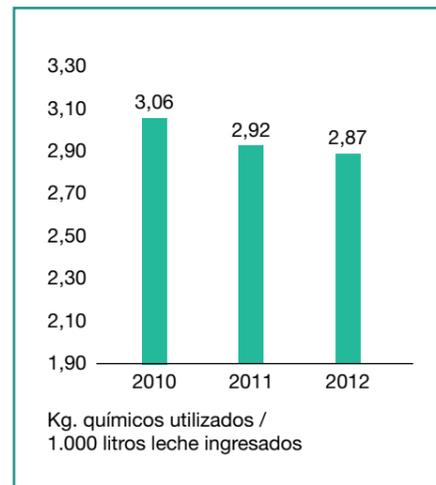


(14) **Agua Reciclada.** Es el agua que ha sido obtenida desde una operación de fabricación de un alimento y ha sido reacondicionada cuando es necesario tal que pueda ser reusada en la misma u otra operación. **Agua Reutilizada (recirculada).** El agua reusada en un ciclo cerrado para la misma operación de fabricación. El reacondicionamiento puede ser requerido si los períodos de recirculación continua son relativamente largos. **Agua Recuperada.** El agua que fue originalmente un constituyente de un alimento, que ha sido removido de un alimento a través de un paso de un proceso y ha sido subsecuentemente reacondicionado cuando fuera necesario, tal que pueda ser reusado en una operación de fabricación de alimentos.

(15) Las bacterias aeróbicas son aquellas que precisan oxígeno para sobrevivir, mientras que las anaeróbicas son aquellas que pueden vivir sin oxígeno.

• **Plan de gestión del consumo de químicos**

Los productos químicos se utilizan luego de un ciclo productivo para la limpieza y desinfección de las instalaciones a modo tal de asegurar la condición sanitaria de las mismas antes de iniciar un nuevo ciclo de producción.



Luego de cumplir su función es necesario descartar las soluciones de limpieza. Es por esto que es el objetivo de Mastellone Hnos. realizar un uso eficiente de los productos químicos, evitando el sobre consumo.

- Se realizaron reformas en las centrales de lavado tanto físicas (tanques) como de software para evitar rebalses, mezcla y pérdidas de productos químicos y agua.
- Se actualizaron centrales de lavado con incorporación de sensores, caudalímetros y conductímetros para reducir el consumo de químicos y agua.
- Se comenzó a reutilizar soluciones de lavado que anteriormente se descartaban luego de un único uso.
- Se dio inicio a un trabajo con los distintos

proveedores a fin de eliminar pérdidas y purgas en la descarga de productos concentrados.

- Se mejoró el sistema de dosificación de productos químicos a equipos de proceso reduciendo las pérdidas de los mismos.

Frente a la incorporación de nuevos productos químicos, personal de Compras solicita la ficha técnica del producto y la envía al Departamento de Ambiente, el cual evalúa la concentración de fósforo y nitrógeno, a fin de generar el menor impacto al sistema de tratamiento, y por ende, al medio ambiente.

➔ **Procedimientos ante incidentes vinculados con derrames**

Los mismos ocurren en forma inesperada y pueden ser detectados a través del análisis de los aspectos ambientales en situaciones de riesgo. De esta manera, se establecieron diversos procedimientos para actuar ante situaciones de tal envergadura. En el 2012, no se han producido derrames significativos<sup>(16)</sup> en el Complejo Industrial General Rodríguez.

➔ **Gestión de los Residuos Sólidos**

Los residuos sólidos son clasificados “in situ” según sus características a fin de gestionar su adecuado tratamiento y/o disposición final. Esta tarea es llevada a cabo por cada uno de los empleados, quienes son capacitados para incrementar su conciencia ambiental y así posibilitar un mayor reciclado y una correcta reutilización de los residuos generados.

En Mastellone Hnos., se trabajó desde un comienzo con la gestión de los residuos a partir de las siguientes premisas, y siguiendo el orden jerárquico a favor del ambiente:

1. Prevención, minimizar su generación.
2. Reutilización.
3. Reciclado, sin olvidar que existen técnicas perjudiciales para el ambiente.
4. Valoración energética.
5. Disposición en relleno sanitario<sup>(17)</sup> / Incineración controlada y legalmente realizada por empresa habilitada para tal fin.

Apuntando al logro de una gestión ecoeficiente de los mismos, a fin de maximizar la productividad de los recursos, minimizando desechos y emisiones, y generando valor para la compañía, sus clientes, sus proveedores y demás partes interesadas.



➔ **Gestión de emisiones a la atmósfera**

Las emisiones a la atmósfera están vinculadas a los procesos de combustión de los generadores de vapor (calderas), que generalmente funcionan en forma discontinua, con el propósito de calentar el agua para el lavado de equipos.

A los efectos de llevar el control sobre las emisiones Mastellone Hnos. implementa un plan de monitoreo acorde a las exigencias establecidas por el organismo de control.

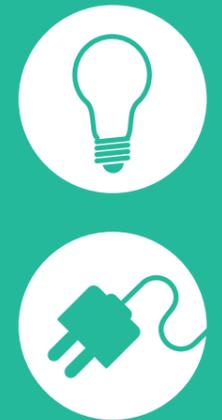
A través de Departamento de Ambiente se gestionan y programan los diversos monitoreos a realizarse durante el año en las diferentes instalaciones de la Compañía. También se llevan a cabo los controles pertinentes de los resultados obtenidos, con el fin de minimizar el impacto que las emisiones gaseosas pudieran producir en el medio ambiente.

Como parte de su gestión y a los efectos de mejorar su eficiencia, cabe mencionar que en el año 2006 incorporó dentro de su Complejo Industrial Gral. Rodríguez-Planta Central, un generador de vapor cuya tecnología disminuye no sólo el consumo de combustible, sino también la temperatura de los gases en chimenea y la formación de NOx (uno de los gases responsable del efecto invernadero).

Otro proceso vinculado con emisiones a la atmósfera dentro de dicho Complejo, es la elaboración de leche en polvo y envasado de leche fluida. Al igual que las anteriores mencionadas, dichas emisiones se controlan según lo establecido por el OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable) en el marco del cumplimiento del “Permiso de descarga de efluentes gaseosos a la atmósfera” que le fue oportunamente otorgado por dicho organismo.



➔ **Gestión de la Energía**



Anualmente, en Mastellone Hnos., se lleva a cabo un control sectorizado del consumo energético. Con la información recabada, se construyen indicadores que permiten identificar cuáles son los sectores de mayor demanda y poder trabajar en ellos en pos de realizar un uso eficiente del recurso energético.

Puntualmente y a fin de optimizar el uso de la energía, en el sector Usina del Complejo Industrial General Rodríguez, se llevaron a cabo las siguientes tareas:

- Armado de sistema de control automático de la presión de condensación.
- Reemplazo de poleas de condensador evaporativo Bac 1, para aumento de caudal de aire y consecuentemente aumento de su potencia de condensación.
- Diferenciación de set-point de temperatura de trabajo, en dos sistemas según necesidad: 1.5°C para Ultra y 3.5°C para el resto de sectores.
- Utilización de uno de los 2 removedores de cada banco de agua helada.

(16) Derrames significativos. Son considerados como tal, aquellos en los que ha intervenido la brigada de emergencias para su contención y produjeron un impacto significativo en el ambiente en base a lo evaluado por el Departamento de Ambiente.  
 (17) Dependiendo del tipo de residuo a tratarse finalmente por supuesto.

➔ **Medición de ruidos ambientales**

La compañía, posee la mayoría de sus instalaciones en zonas rurales, eliminando así esta variable como aspecto asociado al impacto de su actividad en lo que respecta a la generación de ruidos que pudiesen resultar presuntamente molestos al vecindario.

Caso de excepción lo constituye el Complejo Industrial de General Rodríguez y el Depósito de Albariños. Allí, los equipos de mayor generación de ruidos, poseen tratamientos acústicos y la emisión resultante es controlada periódicamente con el fin de asegurar que la misma no exceda los valores establecidos por la legislación vinculante.



➔ **Tecnologías respetuosas con el medio ambiente**

La compañía favorece el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas para con el medio ambiente que promuevan de protección del mismo, contaminen menos y utilicen recursos naturales en forma sostenible.

➔ **Normativas Internacionales Voluntarias**

Mastellone Hnos. en su Complejo Industrial General Rodríguez implementó la Norma ISO 14.001 dentro de su sistema de gestión, estableciendo procedimientos con el fin de fijar una política de trabajo y cumplir con sus objetivos ambientales en post de lograr la mejora continua en su desempeño. El objetivo central de la Norma, consiste en mantener la protección ambiental y la prevención de la contaminación en equilibrio con las necesidades económicas de la empresa. Actualmente la misma se encuentra en etapa de re-certificación.

➔ **Auditorías Ambientales**

El Coordinador del Departamento de Sistemas de Gestión emite anualmente el "Programa de Auditorías Internas", el cual es aprobado por el Representante de la Dirección y la Gerencia Industrial. Dicho programa es preparado con el fin de asegurar que los sectores sean auditados como mínimo una vez año y que la auditoría cubra todos los requisitos de la Norma aplicable. La determinación de la frecuencia de las auditorías para cada sector la establece el Coordinador de Sistemas de Gestión en base a la relevancia que el mismo tiene dentro del Sistema de Gestión y a los resultados de las auditorías internas y externas realizadas con anterioridad.

Por otro lado, cabe mencionar que el Departamento de Ambiente, efectúa auditorías a las empresas proveedoras de servicios ambientales tales como: laboratorios, transportistas, empresas tratadoras/ operadoras de residuos.

➔ **Concientización ambiental**



Con el objeto de alcanzar los objetivos propuestos año a año en lo que a gestión ambiental respecta es necesario que todos se comprometan con ellos. Por tal motivo, Mastellone Hnos. brinda capacitaciones permanentes a todo su personal con el fin de fomentar la concientización ambiental. Transmitiéndoles los conocimientos y aptitudes necesarios para que el desarrollo de sus actividades se logre generando el menor impacto posible en el medio ambiente.

**CON-SER S.A.**



En el año 2011, el Departamento de Ambiente de Mastellone Hnos. incorpora a su gestión el Concesionario La Serenísima Con-Ser S.A. conformado por los siguientes sectores:

- Carrocera.
- CIT.
- Equipos de Frío.
- Expendios y depósitos fitosanitarios (9 de Julio y Junín).

En cada uno de ellos, ha implementado una gestión ambiental contextualizada a los impactos ambientales resultantes de sus actividades. Para ello, gestiona operativa y legalmente los siguientes aspectos:

- Residuos sólidos: símil domiciliarios, especiales.
- Recurso hídrico.
- Efluentes gaseosos.
- Tanques de combustibles, entre otros.

Complementariamente y como parte de su gestión, es responsable de la realización de auditorías internas de control, capacitación y asesoramiento técnico a los integrantes de los sectores en cuestión con el objeto de prevenir, minimizar y/o atenuar los impactos ambientales resultantes de sus actividades cotidianas.

**LEITESOL**

Cómo parte de su gestión ambiental, caben mencionar los siguientes aspectos:

• **Residuos reciclables**

Los residuos de embalaje de cartón, polietileno y spam son destinados para su reciclado y posterior fabricación de rollos de papel a una empresa especializada y habilitada para tal fin.

Aquellos residuos sólidos que por sus características de composición no pueden ser reciclados, son retirados por empresas autorizadas por la CETESB (Compañía de Tecnología y Saneamiento Ambiental) para su posterior destrucción. Puntualmente, los residuos de lámparas fluorescentes se envían a una empresa habilitada para su tratamiento y destrucción autorizada también por dicha compañía.

• **Aguas residuales**

Los efluentes líquidos generados a partir de la actividad productiva de Leitesol son recogidos y enviados a una empresa homologada y habilitada por la CETESB para su tratamiento final. El cual consiste:

1. En la recepción de los efluentes líquidos y posterior exposición a:
2. Filtros primarios (rejillas).
3. Filtros de arena.
4. Lagunas de aireación.
5. Secado y Sedimentación.
6. Tratamiento de los lodos resultantes por una empresa habilitada para tal fin. Donde se los expone a un secado por medio de filtros de arena para su posterior utilización como fertilizante orgánico.

PROMAS

La propiedad de Promas cuenta con

**7.367 hectáreas**

de las cuales:

↓  
**1.600 plantadas con olivo**

↓  
**300 forestadas con algarrobo**

↓  
**5.467 forman parte de una superficie inculta**



Para ello, ha facilitado para estudio el predio de la empresa que ha permanecido inculto y con la presencia primaria de pastizal. En este marco, ha firmado un convenio de colaboración con la “Secretaría de Ciencia y Técnica de la Universidad Nacional de La Rioja”, responsable del desarrollo del proyecto de investigación “Dinámica del Pastizal en una clausura, en el Chaco Árido de La Rioja”. Como parte del convenio, los directores del proyecto en cuestión realizan auditorías periódicas cuyos resultados se informan anualmente. Así mismo cabe mencionar que en oportunidad de dichos relevamientos, los integrantes del equipo de investigación han hecho extensivo el estudio a la fauna del lugar.

• **Gestión ambiental de la superficie cultivada**

Como resultado del estudio de impacto ambiental realizado en la zona, caben mencionar las medidas adoptadas e implementadas en pos del cuidado del medio ambiente:

- Se han respetado los cursos de agua naturales. Sus márgenes no están cultivados para evitar erosión hídrica.
- Se ha diseñado el funcionamiento de la maquinaria de manera tal que realice el menor recorrido posible en cada tratamiento. Con el fin último de disminuir el consumo de fuentes no renovables y la contaminación ambiental.

- Se realizan monitoreos anuales del estado nutritivo del suelo y de las plantas a los efectos de evitar la disminución de los nutrientes del suelo. Complementariamente, se realizan fertilizaciones de mantenimiento.

- No se fertiliza en exceso. Hay controles analíticos para evitar que el nitrógeno lixivie en profundidad.

- El sistema de riego es presurizado y de alta tecnología a fin de asegurar la entrega de una cantidad de agua correcta a las plantas, de manera evitar el arrastre de nutrientes a zonas profundas.

- No se preparan agroquímicos en exceso. Se utilizan solamente los autorizados y registrados en SENASA. Se acatan todas las recomendaciones preestablecidas por sus fabricantes. El personal que aplica agroquímicos está debidamente capacitado y cuenta con la ropa apropiada para manipularlos. Se efectúa un tratamiento adecuado de los envases que los contienen.

- La implementación de técnicas integradas de los cultivos se realiza en forma autodidacta.

- Se mantiene en vigencia la prohibición de cazar dentro de la propiedad a fin de preservar la fauna existente.

- Se tomó la decisión de mantener sectores “intactos” con el objeto que proliferen la flora y fauna autóctona. Es importante destacar que en el cultivo se observan liebres, zorros, jabalíes, tordos, teros, chimangos y, en alguna oportunidad, pumas.

- En el trazado de las calles y manzanas, se respetaron los árboles de mayor envergadura. Los interfoliarles están cubiertos aproximadamente en un 60% con flora autóctona, lo cual disminuye los efectos erosivos del agua y del viento y aporta materia orgánica y nutrientes al suelo.

• Gestión Externa

Con la comunidad

En los últimos años, el Departamento de Ambiente ha extendido su gestión hacia la Comunidad a fin de afianzar el vínculo con dicho grupo de interés. Se ha implementado y desarrollado diversas acciones entre las cuales cabe mencionar:

• **Campaña de reciclado de RSU (Residuos Sólidos Urbanos) 2005-2007**

Implementada en la localidad de General

Rodríguez bajo la premisa “**Recicla y generará un ambiente limpio**” con el fin de generar conciencia ambiental en la comunidad. Dicha campaña, fue dirigida a miembros de Instituciones de diversos tipos: educativas, ONGs, etc. y consistió en el acopio de materiales factibles de ser reciclados (PET-PEAD)<sup>(18)</sup> Cartón de tetra en condiciones específicas; con el fin de extender su vida útil y evitar su enterramiento en un relleno sanitario. A quienes colectaron re-

siduos, se les brindó una retribución no económica (placas para la construcción confeccionadas con material reciclado) a modo de compensación por la tarea realizada. De esta manera, se incentivó a la participación e incorporación de una práctica sustentable que permite contrarrestar la problemática ambiental vinculada con el actual volumen de generación de residuos sólidos urbanos.



(18) PET: Polietileno tereftalato (más conocido por sus siglas en inglés PET, polyethylene terephthalate) es un tipo de plástico muy usado en envases de bebidas y textiles. PEAD: El polietileno de alta densidad es un polímero de la familia de los polímeros olefinicos (como el polipropileno), o de los polietilenos. Se utiliza, entre otras cosas, para la elaboración de envases plásticos desechables.

• **Charlas en instituciones (2008)**

Se brindaron charlas sobre el cuidado del medio ambiente en los colegios primarios de la localidad de General Rodríguez. Las mismas se desarrollaron en el marco de las buenas prácticas para el logro del desarrollo sustentable.

• **Reciclado de vasos plásticos (2009)**

Alumnos de una institución educativa, presentaron un proyecto socio-ambiental de reciclado que les permitió representar a nuestro país en la Convención Ambiental de Beijing (China). El objetivo del mismo era lograr un beneficio social a través de una acción ambiental. Durante el desarrollo de la Campaña, personal de Mastellone Hnos. segregó los residuos de vasitos plásticos y los donó a la institución en cuestión, responsable de venderlos para su reciclado entregando lo recaudado al comedor de una parroquia.

• **Charlas en Instituciones (2011) "Escuela de Vecinos"**

Es un programa educativo organizado por la Fundación Éforo cuya misión es formar estudiantes secundarios involucrándolos con su realidad más próxima a través de un esquema que rescata la importancia de la "participación y el compromiso social, cívico y político". A través del Municipio de General Rodríguez, los jóvenes estudiantes se sumaron a dicho Programa y escogieron

a Mastellone Hnos. para trabajar durante 2011 en temáticas vinculadas con: "trabajo" y "medio ambiente". Por intermedio de la Municipalidad contactaron a la compañía con intenciones de coordinar una visita a las instalaciones del Complejo Industrial General Rodríguez. Respondiendo positivamente a la propuesta, Mastellone Hnos. apoyó la iniciativa. Brindó asesoramiento a los alumnos participantes a través de charlas de capacitación donde se generó un grato intercambio en torno a los distintos temas tratados y se respondieron las inquietudes planteadas por los participantes.

• **Campaña de reciclado de envases pos consumo (2009-actualmente vigente)**

A través de esta actividad se pretende brindar al personal de Mastellone Hnos. -Complejo Industrial General Rodríguez- una herramienta para la concientización respecto a la necesidad de cambio de hábitos, reducción del volumen de RSU (residuos sólidos urbanos) a disponer en un relleno sanitario y reducción del uso de recursos naturales (materia prima virgen).

• **Campaña de reciclado de aceites vegetales (2011 a la actualidad)**

Desde 2011, Mastellone Hnos. trabaja en conjunto con el Municipio de General Rodríguez con el fin de reciclar los residuos de aceite vegetal resultantes de su comedor ubicado en su Complejo Industrial. De esta manera no sólo promueve la propuesta de

reciclado del OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable) en torno al tema, sino que también contribuye con una causa social al destinar al cuerpo de bomberos Voluntarios parte de la recaudación por cada litro de aceite entregado a la empresa recicladora. Cabe destacar, que en el año 2011, se sumó a la campaña el acopio de la lecitina en desuso.

La disposición final adecuada de este residuo asegura:

- La preservación de la salud de las personas, ya que evita que pueda volver al consumo humano.

- La eliminación de un residuo contaminante para el medioambiente, especialmente para el agua.

• **Premio a la Creatividad (2012)**

Con motivo del Día Mundial del Medio Ambiente (5 de Junio) Mastellone Hnos desarrolla una actividad destinada para los hijos del personal bajo el título de "Concurso de Dibujos". Haciendo foco en la creatividad artística y el cuidado del medio ambiente invitando a participar a los chicos comprendidos en tres categorías de edades (4-5, 6-9 y 10-12 años) Todos los participantes recibieron diploma de participación y los ganadores, bicicletas adecuadas a la edad de los participantes.

• **Día de la Conciencia Ambiental (2012)**

Mastellone Hnos. contando con el apoyo y ayuda de sus colaboradores, diariamente trabaja en la temática ambiental orientando su gestión más allá de los requerimientos legales y en pos del desarrollo sustentable. En este marco, a través de la Municipalidad, Mastellone Hnos. ha donado a la comunidad de General Rodríguez 65 álamos que fueron plantados como parte de un proyecto de forestación local en el perímetro de una escuela primaria/secundaria y un jardín de infantes local. Las instituciones previamente fueron destinatarias de charlas de concientización en torno al

tema y que el proyecto en cuestión fue diseñado por un grupo de estudiantes de la Carrera de Agronomía de la Universidad Nacional de Luján. Quienes lo han diseñado con intenciones de: oxigenar en aire del lugar, captar contaminantes atmosféricos, embellecer el paisaje y atenuar el viento fuerte característico de la zona, problemático para la población del lugar.

• **Información para el consumidor**

La compañía consciente de la relevancia que implica la conservación de los bosques como fuente de oxígeno y biodiversidad para la población actual y generaciones venide-

ras, ha incorporado en los envases tetra brik que así lo ameriten, el sello FSC (Forest Stewardship Council – Consejo de Administración Forestal). En vistas que la principal materia prima de dichos envases es la fibra de papel -procedente de la madera-, la obtención de este sello certifica que los componentes forestales utilizados para fabricarlos proceden de un bosque -o plantación- donde se ha realizado una gestión forestal ambientalmente responsable, socialmente beneficiosa y económicamente viable. De esta manera, a través del envase se intenta fortalecer el concepto de responsabilidad medioambiental en el consumidor.

• **Campaña de reciclado de papel**

La comuna de Villa Mercedes (provincia de San Luis) firmó un convenio con la Papelera del Plata con el objeto de enviarles residuos de papel para su venta y posterior reciclado.

Mastellone San Luis S.A., se sumó a dicha campaña de reciclado y entregó residuos de papel generados en su complejo industrial. Los mismos son acopiados en urnas asignadas para tal fin, estratégicamente ubicadas en los sectores donde se genera mayor volumen de este tipo de residuo: Expedición, Administración, Almacenes, Gestión y Rallado.

La municipalidad de Villa Mercedes en este marco recolectó más de 5 toneladas de papel con destino reciclado y posterior fabricación de papel higiénico, tissue y productos escolares. Cabe destacar que con el dinero recaudado por la venta del material, el Municipio empleó tres personas en el marco de su "Plan de Inclusión Social" para la tarea de clasificación de los residuos y se destinó a la compra de insumos que fueron entregados a la Subsecretaría de Ecología y Medio Ambiente perteneciente a dicho organismo.



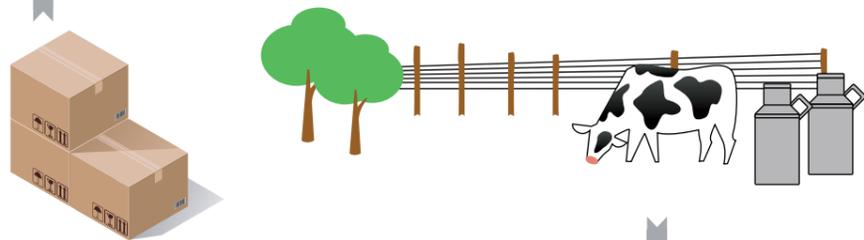
## CADENA DE VALOR

Mastellone Hnos. trabaja en conjunto con sus grupos de interés con el objetivo común de incorporar la Sustentabilidad a lo largo de toda su cadena de valor y adoptar como factor clave de desempeño un comportamiento responsable basado en el respeto por los Derechos Humanos, la obtención de la máxima calidad de sus productos y el cuidado del medio ambiente. Es importante resaltar que cada etapa de la Cadena otorga un valor adicional a los productos finales de la Compañía.

### → Nuestra gestión sustentable en la elaboración de productos lácteos

#### 2. LOS TAMBOS/ PRODUCTORES

- Reciben propuestas de capacitación en torno a temas de interés para el productor.
- Cuentan con un servicio exclusivo de atención, asistencia y asesoramiento técnico.
- Se les brinda la posibilidad de acceder a tecnología mediante asistencia financiera.
- Poseen un sitio web de consulta exclusivo vinculado con temas específicos de tambos e insumos.
- Reciben incentivo económico aquellos tambos que remitan su materia prima y hayan incluido a su ganado dentro de Plan Nacional de Erradicación de Brucelosis y Tuberculosis. Dicho proceder redundará en un incremento de la sanidad de los animales productores de leche con el consecuente aumento de eficiencia productiva y un mejoramiento del nivel preventivo de enfermedades transmisibles a los humanos (zoonosis).

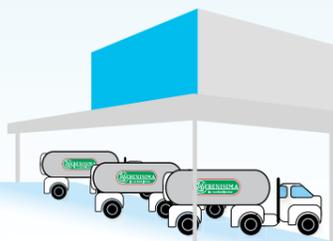


#### 1. PROVEEDORES

- Reciben el Código de Ética de la compañía al momento de iniciar la relación comercial.
- Trabajan junto a Mastellone Hnos. para mejorar la eficiencia en los procesos y el cuidado del medio ambiente.
- La Compañía trabaja en la mejora continua con sus proveedores de envases a fin de mejorar su perfil ambiental.
- Cumplen con los requisitos ambientales preestablecidos para su contratación.

#### 4. PLANTAS DE PRE-RECIBO

- Son únicas en el país, ya que poseen la capacidad de realizar análisis diarios de la leche que ingresa de los tambos con el objeto de asegurar el control de la calidad del 100% de la materia prima que procesa.
- Son auditadas en forma interna y externa respecto a temas ambientales, de calidad y seguridad ocupacional.
- Cuentan con la seguridad necesaria para prevenir incidentes que puedan afectar su inocuidad.
- Orientan su gestión a maximizar la eficiencia en el consumo energético, la utilización del recurso hídrico y la gestión de residuos.



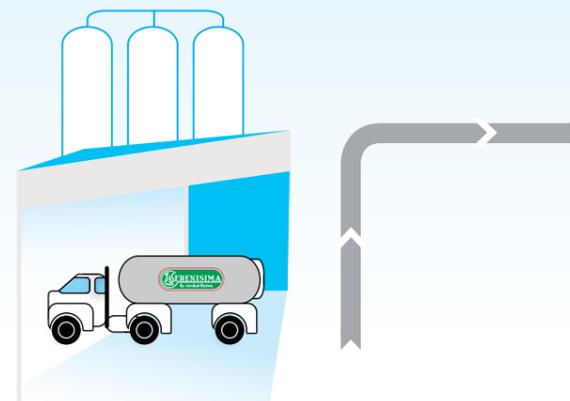
#### 3. TRANSPORTE

- Los camiones cisterna cuentan con un equipamiento moderno de recolección y transporte.
- El frío y la higiene son factores asegurados para proteger la pureza original de la leche.



#### 5. PLANTAS ELABORADORAS

- Poseen instalaciones y procesos con tecnología de excelencia para mantener la calidad original de la materia prima.
- Cuentan con la seguridad necesaria para prevenir incidentes que puedan afectar su inocuidad.
- Utilizan envases y sistemas de envasado asépticos de última tecnología, que aseguran la calidad e inocuidad del producto hasta su consumo.
- Están diseñadas de acuerdo a las buenas prácticas de fabricación.
- Poseen ambiciosas rutinas de control tanto para la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados. La frecuencia de dichos controles tiene en cuenta su historia y la relevancia que tiene el parámetro medido para la calidad del producto y para la salud del consumidor.



#### 6. LOGÍSTICA

- Procura que los productos lleguen al consumidor con su calidad "original".
- Hace llegar los productos a cada vez más consumidores en todo el país.
- Entrega productos a más de 70.000 puntos de venta situados en todo el país.



#### 7. CLIENTES/CONSUMIDORES

- La empresa les brinda productos funcionales y fortificados de máxima calidad, atendiendo a sus necesidades y respondiendo a las tendencias globales.
- Les ofrece productos en envases tetra brik con el sello FSC<sup>(19)</sup>.
- Promueve la alimentación saludable entre los distintos grupos de interés. Algunos medios que utiliza para tal fin son el sitio web, publicidades, redes sociales, visitas a planta, compañías institucionales y convenios.
- Ofrece un espacio exclusivo para estudiantes y docentes para la recepción de consultas y pedidos de información respecto a las actividades de la compañía, su historia, misión, visión, productos, cuidado del medio ambiente, entre otros temas.
- Participa en congresos y jornadas de nutrición para promover hábitos de consumo saludable y cuenta con un canal de comunicación exclusivo para profesionales de la salud.
- Cuentan con canales exclusivos de comunicación para responder a sus inquietudes a través las redes sociales y del Servicio de Información al Consumidor (SIC).

(19) FSC (Forest Stewardship Council). Dicho organismo internacional verifica la trazabilidad de la madera utilizada en el proceso productivo. Certificando que la misma procede de bosques gestionados a partir de prácticas sociales y ambientalmente sustentables.

## GESTIÓN DE LA CALIDAD

### → La Calidad

#### • ¿Cómo se la reconoce?

Existen estándares para definir la calidad de la materia prima que se utiliza en la elaboración de algunos alimentos: el tipo de grano, en el arroz; la calidad del trigo en las harinas, etc.

Al igual que con muchos productos alimenticios, se puede medir la calidad de la materia prima con la que se elaboraron los productos lácteos.

Sin embargo, en el caso de la leche y sus derivados no se contaba una forma de medir objetivamente la calidad de la materia prima con que fueron elaborados, más allá de la confianza depositada en la marca y en el respaldo de la empresa que los elabora.

La tecnología hace posible que el consumidor conozca la calidad higiénica de la leche cruda (materia prima) con que se elaboran los diversos productos lácteos por medio de una medición: la cantidad de bacterias/ml que contiene la leche cruda antes de su pasteurización.

#### Mastellone Hnos. hoy...

#### Supera su propia calidad:

Toda su leche tiene menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización.

#### Logró algo que parecía imposible:

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

#### Es la única empresa láctea que:

Permite verificar, en el instante previo a la pasteurización, que este nivel de calidad sigue intacto, asegurando así que sólo la leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro es la utilizada para elaborar todos sus productos.



• Calidad higiénica	
Cantidad de bacterias/ml. de leche cruda	
<b>Menos de 50.000</b> EXCELENTE	Óptimas condiciones de higiene en todo el proceso, desde el tambo hasta el recibo de planta.
<b>100.000</b> MUY BUENA	Muy buenas condiciones higiénicas de la leche cruda.
<b>700.000</b> BUENA	Buenas condiciones de higiene, tanto en el tambo como en el transporte y recibo de planta.
<b>1.000.000</b> REGULAR	Ordeño, transporte y/o recibo en regulares condiciones de higiene.
<b>Más de 1.000.000</b> MALA	Leche obtenida, transportada y recibida en condiciones muy precarias.



### → Sistemas de Gestión de la Calidad

Trabajar con calidad es uno de los objetivos principales de Mastellone Hnos. A través de sus Sistemas de Gestión, promueve la mejora continua y opera eficazmente los procesos con intenciones de mantener las instalaciones en condiciones adecuadas a fin de garantizar la inocuidad y seguridad alimentaria de los productos resultantes de dicha actividad.

Bajo esta premisa ha alcanzado resultados nuevamente exitosos, a saber:

- Se mantuvo, hasta febrero del 2015, la **certificación de ISO 9001:2008** otorgada por BVQI (Certificadora Bureau Veritas Argentina). Los sectores involucrados en la certificación de la Norma ISO 9001:2008, fueron Recibo de Leche, Plantas de Leche en Polvo N° 4 y 5.

- Se revalidaron por SENASA (Servicio Nacional de Sanidad, Calidad Agroalimentario) el sistema de seguridad alimentaria **HACCP** para las plantas de leche en polvo N° 4 y 5, leche en polvo de planta N° 3, leche estéril, manteca, dulce de leche y planta quesera Trenque Lauquen para la elaboración de quesos de pasta blanda y semiblanda.

- Se continuó trabajando en la implementación del sistema de certificación de seguridad e inocuidad alimentaria **FSSC 22.000** en todos los sectores del Complejo Industrial General Rodríguez con el objetivo de ampliar los alcances de nuestro sistema de gestión, adecuándonos a los más altos estándares internacionales con referencia a este tema. Cumplimentando esta etapa ya se encuentran acordadas las primeras fechas de auditorías de certificación para principios de 2013.

- Se continuó trabajando en la implementación de un sistema de gestión ambiental basado en los lineamientos de la Norma ISO 14.001.

- Con-Ser S.A. certificó **ISO 9001:2008** hasta noviembre 2015.

- Finalmente cabe hacer mención que otro equipo de colaboradores continúa su trabajo junto a los laboratorios de análisis y tipificación de leche cruda para alcanzar la certificación y validación por el Organismo Argentino de Acreditación de la norma ISO 17.025 (Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración).



Mantener actualizado este sistema es compromiso de todos los colaboradores que integran la compañía, lo cual consolida el desafío de obtener productos con altos estándares de calidad posicionándonos dentro de los niveles más altos de las empresas lácteas.

Bajo esta premisa, durante el transcurso del año 2012 Mastellone Hnos. dio continuidad al programa de **auditorías internas**:

Se involucraron  
**64 sectores de plantas**  
donde se realizaron

↓

**83 auditorías**  
con la participación de

↓

**115 colaboradores**  
que oficiaron de auditores internos

Las **auditorías** realizadas fueron las siguientes:

- **69** realizadas en el Complejo Industrial General Rodríguez.
- **2** en las Plantas Queseras de San Luis y Leubucó.
- **12** en las Plantas Clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junín, Rufino, Las Varillas y Trenque Lauquen.

Sumado a ello, se recibieron **11 auditorías externas** distribuidas entre Organismos de Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras y Clientes (Supermercados y Empresas). Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca y Crema, Ricotta, Dulce de Leche, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen.

**Auditorías externas recibidas**

FECHA	INSTITUCIÓN	MOTIVO	NORMA AUDITADA	SECTOR
19/01/2012	BVQI	Recertificación	ISO 9001:2008	Leche en Polvo
23/02/2012	Senasa	Vigilancia	HACCP	Trenque Lauquen
23/02/2012	Danone	Vigilancia	HACCP /ISO 9001	Armonía Yogurt
12/04/2012	Dia%	Vigilancia	HACCP /ISO 9001	Planta Armonía
05/07/2012	Jumbo / Sgs	Vigilancia	HACCP /ISO 9001	Esteril - Dulce de Leche Manteca
23/07/2012	Genica	Vigilancia	HACCP	Leche en Polvo
08/08/2012	La Anónima Aliar Gestiona	Vigilancia	GFSI	Armonía
28/09/2012	General Mills	Vigilancia	HACCP /ISO 9001	Leche en Polvo - Ricotta
01/10/2012	Panama	Habilitación	HACCP	P4-5-DL-LE-MC
25/10/2012	Kellogg's	Vigilancia	GFSI	Leche en Polvo 4 y 5
07/12/2012	Senasa	Certificación	HACCP	Trenque Lauquen



➔ **Desarrollando mejoras en los procesos**

Continuando con la valiosa tarea de los equipos de "mejora de procesos", trabajaron un total de 16 equipos, con la participación de 143 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos productivos.

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

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

En complemento a las actividades de mejora continua, los colaboradores de los sectores continúan aplicando la metodología de "5S"<sup>(20)</sup> en su lugar de trabajo, manteniendo el sistema de clasificación, limpieza y orden a lo largo del tiempo.

**Los sectores involucrados en esta actividad son:**

- Laboratorio Armonía
- Envasado Planta Armonía
- Armonía Yogur
- Mantenimiento Taller N°1, Taller N°2, Taller N°3, Taller N°4 y Mantenimiento Armonía
- Laboratorio central
- Envasado Leche en polvo - Planta N° 5
- Leche en polvo - Planta N° 4
- Elaboración de Dulce de Leche
- Elaboración de Ricotta

**Grupos de mejora**

SECTOR	DESCRIPCIÓN	INTEGRANTES
Leche Estéril	5S Chocolatería	16
Leche Estéril	5S Esterilizadores	7
Leche Estéril	5S Limpieza	13
Leche Estéril	AMFE Leche Estéril	3
Leche Estéril	OCR Línea Prisma	20
Leche Estéril	OCR Línea Serac	25
Leche Estéril	OCR Línea TBA - 8	27
Manteca y Crema	AMFE	3
Manteca y Crema	5S Insumos	17
Manteca y Crema	Seguridad	8
Dulce de Leche	OCR Bisignano 9	5
Ultrapasteurización	5S Envasado	5
Recibo de Leche	OCR Recibo de Leche	9
Ricotta	OCR Holandesa	26
<b>TOTALES</b>		<b>184</b>

**Encuentros de grupos de mejora**

AÑO 2012	HORAS/HOMBRE	PARTICIPANTES	ENCUENTROS
Enero	15	10	2
Febrero	22	13	2
Marzo	176	90	14
Abril	126	65	11
Mayo	226	122	17
Junio	141	87	15
Julio	161	97	17
Agosto	289	168	30
Septiembre	208	126	22
Octubre	194	118	21
Noviembre	251	175	26
Diciembre	140	99	13
<b>TOTALES</b>	<b>1.949</b>	<b>1.170</b>	<b>190</b>

(20) Técnica japonesa basada en cinco principios simples: 1) Clasificación (separar innecesarios): eliminar del espacio de trabajo lo que sea inútil. 2) Orden (situar necesarios): organizar el espacio de trabajo de forma eficaz. 3) Limpieza (suprimir necesidad): mejorar el nivel de limpieza de los lugares. 4) Normalización (señalar anomalías): prevenir la aparición de la suciedad y el desorden. 5) Mantener la disciplina (seguir mejorando): fomentar los esfuerzos en este sentido.

## ➔ Innovación Tecnológica

**Mastellone Hnos. se compromete día a día a obtener materia prima láctea de máxima calidad para elaborar a partir de ella productos más confiables y con mayor vida útil. Para ello, hace un uso más intensivo de tecnología con intenciones de:**

- **Mejorar el tratamiento físico de la leche:**

A partir de la actualización de máquinas de ordeño por parte de productores, camiones de recolección con carga de la leche por “succión”.

- **Lograr mejoras en cuanto a la conservación de la leche:**

Al realizar el manejo del 100% de la leche con refrigeración por medio de uso de tanques de refrigeración en todos los tambos y camiones de recolección isotérmicos.

- **Optimizar trazabilidad de la leche:**

Con la incorporación de equipamiento informático en los camiones de recolección, lo cual permite “construir” la trazabilidad desde su origen.



## ➔ Tecnología al servicio de la calidad

- **La tecnología hace al producto**

A partir de la aplicación industrial de todos los avances científicos y tecnológicos relacionados con los alimentos, hoy los consumidores pueden acceder a una creciente gama de productos lácteos.

- **Quien la utiliza hace la calidad**

Obtener un producto lácteo de calidad requiere algo más que inversiones y tecnología: por sobre todas las cosas, se necesita un alto grado de compromiso por parte de quienes tienen la responsabilidad de participar en la producción de algo tan importante y delicado como la leche y sus derivados.

- **Pero lo fundamental es la materia prima**

Si bien la tecnología en la industria láctea se ha desarrollado mucho últimamente, lo que no ha podido lograr ningún proceso industrial, por más sofisticado que sea, es obtener un producto lácteo de alta calidad partiendo de una leche cruda (materia prima) de regular o mala calidad.

## PROMAS

Un exigente programa de calidad a nivel internacional, garantiza que los aceites de oliva extra vírgenes, sean inocuos, y permitan satisfacer las exigencias y gustos del consumidor. Recientemente, en respuesta a las exigencias de los mercados, PROMAS S.A. ha certificado un programa de la calidad conformado por los sistemas de:

### BPA | Buenas Prácticas Agrícolas

El BPA según protocolo EUREGAP (Unión Europea) tiene como objetivos: garantizar la calidad y seguridad a los consumidores; tender a la producción de aceitunas sin residuos perjudiciales para la salud, a través de métodos que puedan mantenerse en el tiempo y que sean respetuosos del medio ambiente.

### BPM | Buenas Prácticas de Manufactura

La sigla BPM es usada internacionalmente para describir un conjunto de principios y procedimientos, que seguidos por los elaboradores, ayudan a asegurar la calidad requerida del producto manufacturado. El principio básico de las BPM es “La Calidad no puede ser testeada en un solo lote de producto, sino que debe testearse en cada uno de los lotes durante todas las etapas del proceso de elaboración”.

### HACCP | Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control

El HACCP, es sinónimo de “alimento seguro”. Es mundialmente reconocido como el sistema que controla los peligros de tipo biológicos, químicos y físicos, a los fines de anticipar, prevenir y reducir inspecciones sobre el producto terminado.

### KOSHER

La palabra “Kosher” (“apto” en hebreo) se utiliza para indicar todo lo que se relaciona con las reglas de alimentación de la Biblia. Las empresas que elaboran productos Kosher, poseen un control adicional en el proceso de la elaboración. A fin de poder identificarlos con precisión, los productos Kosher que están en góndola, tienen un símbolo conocido en todo el mundo que identifica su categoría.

## ➔ Dirección Técnica

La Dirección Técnica es la responsable de atender cuestiones técnico-legales sanitarias y de calidad de la compañía, y la relación con las autoridades sanitarias municipales, provinciales y nacionales, así como las de países destino de las exportaciones. Para cumplir con dicha tarea, la estructura operativa está constituida por el Director Técnico, del cual dependen la Dirección Técnica y la Gerencia de Calidad. Esta última, a cargo de los sectores de Control de Calidad en Líneas y el Laboratorio Central de Control de Calidad.

La Dirección Técnica de Mastellone Hnos. tiene como principal función ocuparse de los temas técnico-legales referidos a la elaboración de productos lácteos en toda su operación. Específicamente, asegurar el cumplimiento de los requisitos legales que deben tener los productos, para ser liberados al mercado, y las plantas a fin de mantenerse operativas.



Esta Dirección, como parte de la compañía,

**SE ESFUERZA DIARIAMENTE POR RESPETAR Y DESARROLLAR EL PRINCIPIO DE CALIDAD, VALOR Y EJE DE LA FILOSOFÍA DE LA EMPRESA,**

que permite elaborar y comercializar productos lácteos de máxima calidad a nivel internacional.

# LA COMUNICACIÓN

## • Gestión Interna

A través de **Comunicación Interna**, se comparten diferentes opiniones, se informa acerca de los progresos alcanzados; y se concientiza sobre aspectos que hacen a la salud y a la mejora de la calidad de vida, el respeto por los Derechos Humanos, la responsabilidad social, la seguridad y el cuidado del medio ambiente. La comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales que transmiten los objetivos y los valores de la empresa.

El Departamento de Comunicación Interna (C.I.) de Mastellone Hnos. forma parte de la Dirección de Recursos Humanos. El mismo, se conformó con el fin último de coordinar y formalizar los canales de comunicación ya existentes y alinearlos con los planes estratégicos de la compañía, favoreciendo los flujos comunicativos en la organización y mejorando el clima laboral.

Para la compañía, **la comunicación con los empleados es un aspecto clave**, por este motivo, los planes de comunicación interna que se llevan a cabo abarcan todas las áreas y públicos que la integran, generan una visión compartida que permite la difusión de sus valores y cultura organizacional, lo cual promueve a su vez la interacción del personal en todos los niveles operativos.

Para obtener una mayor agilidad en la comunicación, Mastellone Hnos. fortalece la relación con el personal a través de las siguientes piezas de comunicación:

A lo largo del año, mediante esta herramienta de comunicación se refuerzan los valores de la compañía y se fortalece el aprendizaje sobre diversos temas mediante las siguientes secciones:

- **Nuestros Productos** | Orígenes, historia de los productos, nuevos aditivos, etc. Toda información referida a la elaboración de nuestros productos.
- **Lanzamientos** | Se presentan los nuevos productos.
- **Nuestras recetas** | Se incorporan las recetas de los nuevos productos.
- **Institucional** | RSE, brindis, discursos, etc.
- **Actualidad** | Premios, Rankings, Noticias en los Medios.
- **Empresa** | Capacitación, Seguridad, Ambiente, Visitas, Donaciones, Salud y Nutrición, y RSE.
- **Trayectoria del personal con mayor antigüedad**
- **Conociéndonos** | Se presentan las diferentes Direcciones y sus funciones.
- **Tiempo libre** | Lugares turísticos del país

y práctica de deportes en cada lugar junto a sus beneficios para la salud.

- **Vuelta al mundo** | Arte; historia y evolución del cine, teatro y música a lo largo de los últimos tiempos, haciendo mención a los hitos más relevantes del mundo, Argentina y en Mastellone Hnos.
- **La página de los chicos** | Ecoexperimentos, manualidades, crucigrama.
- **Sociales** | Nacimientos y casamientos; frases para reflexionar.
- **Publicidades de los inicios de Mastellone Hnos.**

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

## ➔ Revista Interna "Entre Nosotros"



Principales  
Objetivos  
de C.I.

- ➔ Brindar información para mantener una buena comunicación con sus empleados.
- ➔ Mejorar el clima laboral de la organización con el objeto de propiciar la integración de los diferentes públicos de la empresa.
- ➔ Mejorar los canales de comunicación ya existentes e incluir nuevas acciones.

## ➔ Comunicados en carteleras

Al igual que en la revista interna, a través de este medio, se refuerzan los temas vinculados a calidad, salud y nutrición, ambiente, seguridad, educación, RSE, beneficios, lanzamientos, novedades de Recursos Humanos, participación de la empresa en los medios, agradecimientos al personal, etc.



## ➔ Boletín Informativo

Por medio de este canal digital se brinda información periódica al personal con acceso a PC. Principalmente se comunican los lanzamientos de productos, las campañas de prevención y concientización, los beneficios al personal, las novedades institucionales y del sector lácteo, la participación de la empresa en los medios, novedades de Recursos Humanos y los temas vinculados a calidad, salud y nutrición, ambiente, seguridad, educación, Derechos Humanos, RSE, etc.

En el corriente año, se desarrolló un boletín adjunto digital interactivo, con nuevas secciones en donde cada usuario de PC puede acceder a mayor información, novedades y además, contestar una encuesta en donde los empleados pueden opinar acerca de los medios que más los informa, proponer contenidos para la revista interna y clasificar cada boletín como excelente, muy bueno, bueno, regular y malo.



## ➔ Piezas de comunicación impresas

Se desarrollan folletos para brindar información específica y complementar las campañas de prevención de salud, seguridad y ambiente.

Además, se entregan piezas de comunicación adjuntas a la revista (*inserts*). Ejemplo de ellos fue la realización de una encuesta de RSE y de carteles varios para acompañar diferentes acciones.



➔ Durante el ejercicio 2012 y en materia de RSE, se desarrollaron iniciativas con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal:

Para promover buenos hábitos de salud en general se abordaron temas tales como:

- Cuidados del verano
- Semana de la lactancia materna
- Consejos para enfrentar las bajas temperaturas
- Brotes de conjuntivitis
- Factores de riesgo cardiovascular
- Riesgos del tabaquismo
- Nutrición
- Cómo prevenir intoxicaciones con monóxido de carbono
- Qué es la celiacía
- Consejos para soportar mejor las altas temperaturas, etc.



Para la prevención de enfermedades:

- Campaña de vacunación antigripal (anualmente se informan las fechas y horarios de vacunación gratuita para los empleados y datos preventivos).
- Difusión de información preventiva ante la problemática que acarrea el dengue.
- Cuidados para la época invernal
- Prevención de osteoporosis, entre otras.



De prevención sobre la temática ambiental:

- Campaña de reciclado de envases pos consumo y de uso eficiente del agua y la energía.
- Difusión de información ambiental vinculada con un tema de interés público: como disponer actualmente las pilas y baterías usadas, heladeras eficientes, cómo ahorrar energía en el hogar, entre otros.



Se informaron cuáles son los beneficios para los empleados, entre ellos:

- Día del Niño (entrega de golosinas y sorteo de computadoras).
- Entrega de presente de cumpleaños, útiles escolares y caja navideña.
- Coordinación de visitas al Complejo Industrial General Rodríguez, Planta Trenque Lauquen y Planta Villa Mercedes (San Luis), para familiares de empleados durante el período de vacaciones, entre otros.



Por otro lado también se implementaron las siguientes acciones:

• **Seguridad en el trabajo**

Divulgación de información preventiva vinculada con aspectos de seguridad:

- Procedimiento ante un accidente de trabajo.
- Cómo proceder ante una emergencia.
- Brigada de emergencias.
- Accidentes in-itinere de la Compañía.
- Comportamientos seguros: "cuidar las manos" (causas de lesiones, peligros, etc.)
- Seguridad eléctrica, uso de extintores portátiles (Matafuegos), entre otros temas.

• Entre los servicios vigentes de la Asociación Mutual-ConSer y también como beneficio, se informó que se ha puesto a disposición de los usuarios dos líneas telefónicas gratuitas de la medicina prepaga con un horario de atención las 24 hs. del día, a fin que los asociados se puedan contactar ante cualquier situación o problema de salud que se presente fuera del horario laboral, los fines de semana o días feriados.

También, informó semanalmente a modo de servicio para los colaboradores que trabajan en el Complejo Industrial General Rodríguez cuales son las farmacias de turno en las localidades de General Rodríguez, Luján y Jáuregui.

• **Asesoramiento Banco Santander Río**

Se otorgó a los colaboradores del Complejo Industrial General Rodríguez el beneficio de contar con el asesoramiento exclusivo por parte de un empleado del Banco Santander Río, el cual se presenta en planta para atender semanalmente las inquietudes y/o consultas sobre las cuentas y productos que ofrece el Banco a sus clientes.

• **Carrera por una niñez sin trabajo infantil**

También difundió el evento con intenciones de promocionarlo y promover con ello, la participación de sus colaboradores en el marco del Día mundial contra el trabajo infantil (1° de julio).

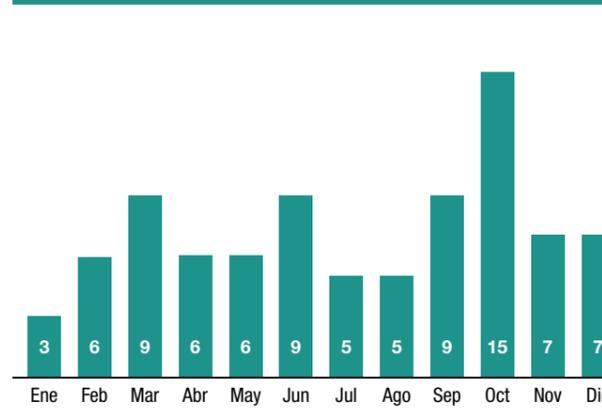
**Piezas de comunicación difundidas**

• **REVISTA DE DIVULGACIÓN INTERNA**

Se han distribuido 6 ediciones de la revista Interna Entre Nosotros de frecuencia bimestral a todo el personal de la Compañía.

• **BOLETINES INFORMATIVOS**

Evolución



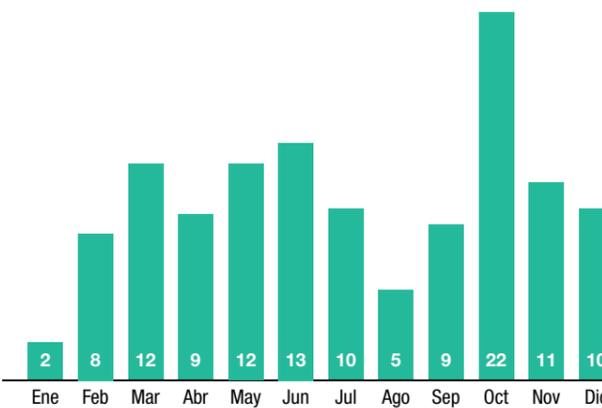
Temática RSE - %

RSE - Ambiente	18
RSE - Salud	16
RSE - Remuneraciones y Beneficios	16
RSE - Desarrollo	9
RSE - RR.II. y Comunicaciones Externas	7
RSE - Higiene y Seguridad	7
RSE - Departamento	7
RSE - Departamento de Información Nutricional	7
RSE - Comunicación Interna	5
RSE - Inversión social	2
RSE - RR.HH.	2
RSE - Visitas	2
RSE - Asociación Mutual "Con-Ser S.A."	2

• **COMUNICADOS EN CARTELERAS**

Evolución

Gral. Rodríguez/Interior



Temática RSE - %

RSE - Ambiente	19
RSE - Remuneraciones y Beneficios	16
RSE - Servicio Médico	14
RSE - Desarrollo	9
RSE - Departamento	7
RSE - Departamento de Información Nutricional	7
RSE - Higiene y Seguridad en el Trabajo	7
RSE - RR.II. y Comunicaciones Externas	5
RSE - Comunicación Interna	5
RSE - Asociación Mutual "Con-Ser"	5
RSE - Inversión social	2
RSE - Visitas	2
RSE - Asociación Mutual 20 de Julio	2



Anualmente se utilizan los espacios de comunicación para la reflexión y concientización del empleado y sus familias respecto a diversas efemérides en materia de RSE:

- **Día Internacional de la Mujer | 8 de marzo**  
Se hizo mención de unas palabras alusivas en homenaje a la mujer como protagonista de la historia.
- **Día de la Energía | 14 de febrero**  
Mastellone Hnos. se encuentra trabajando intensamente en una campaña de uso eficiente de la energía desde el año 2011.
- **La hora del Planeta | 31 de Marzo**  
Como todos los años, promovió entre sus colaboradores y familias la causa que lleva a adelante el WWF -la Organización Mundial de la Conservación de la Naturaleza, coordinada por la Fundación Vida Silvestre Argentina-. La misma consiste en incentivar a nivel mundial que millones de personas en todo el mundo apaguen la luz durante una hora, apelando a la concientización en el uso eficiente de la energía y la lucha contra el cambio climático.
- En el 2012, la empresa en forma simbólica disminuyó el consumo de la energía apagando las luminarias en el Complejo Industrial de mayor envergadura sito en General Rodríguez. Puntualmente, apagó las luces en sectores de playa (incluyendo Recibo de Leche y Planta N°5) y redujo en un 50% la iluminación del pasillo de ingreso a la planta.
- **Día del Agua | 22 de marzo (mundial) y 31 de marzo (nacional)**  
Se destacó la importancia del uso eficiente y sustentable del recurso y se indicó cómo colaborar en su cuidado desde Mastellone Hnos.
- **Día Mundial de la Salud | 7 de abril**  
En concordancia con la OMS (Organización Mundial de la Salud) y los Objetivos del Milenio de la ONU (Organización de las Naciones Unidas), la compañía comunicó las diferentes acciones para que los empleados y los consumidores, se interiricen sobre la importancia del cuidado de la salud, una buena alimentación, el deporte, la educación y con ello, el bienestar común.
- **Día Mundial del Reciclaje | 17 de mayo**  
Con la intención de apelar a la concientización y cambio de hábitos, se comunicaron las ventajas del reciclado de los residuos. También se desarrollaron individuales para las bandejas del comedor haciendo alusión a dicha temática.
- **Día Mundial Sin tabaco | 31 de mayo**  
En conmemoración, el servicio médico de la compañía publicó un detalle de los beneficios de dejar de fumar. Además, brindó la posibilidad a todos los interesados en abandonar este hábito de acercarse para despejar dudas e invitó a que visiten la página del Ministerio de Salud para asesorarse.

- **Día Mundial de la leche | 1° de junio**  
Se brindó información acerca de las bondades de la leche y los beneficios de su consumo. En el marco de la campaña solidaria en Facebook “**Compartí un Vaso de Leche**”, se dictaron charlas sobre los beneficios de la leche y alimentación saludable a cargo de especialistas del Departamento de Información Nutricional. Las mismas fueron dirigidas a los colaboradores de Mastellone Hnos., Complejo Industrial General Rodríguez.
- **Día Mundial del Medio Ambiente | 5 de junio**  
Se lanzó un Concurso de Dibujos llamado “**Premios a la Creatividad, generando Conciencia Ambiental**” dirigido a los hijos del personal de la empresa y del Grupo, haciendo foco en la creatividad artística y el cuidado del medio ambiente.
- **Semana mundial de la lactancia materna del 1 al 7 de agosto**  
La empresa lanzó una campaña de comunicación digital. De esta manera, durante toda la semana en la página oficial de La Serenísima -en Facebook- se publicaron consejos, tips y beneficios de la lactancia materna tanto para los bebés como para sus mamás.
- Sumado a ello, la compañía invitó a todos sus colaboradores a visitar el sitio web [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar) para conocer más acerca de la campaña y compartir todas las novedades.
- **Día Nacional de la Conciencia Ambiental | 27 de septiembre**  
Mastellone Hnos. informó los orígenes de esta fecha y a través de la Municipalidad, participó en el proyecto municipal de plantación de árboles; donó a la comunidad de General Rodríguez 65 árboles que fueron plantados como parte de un proyecto de forestación local.
- **Día Mundial de la Alimentación | 16 de octubre**  
Colaboró con diversas donaciones de alimentos lácteos destinados a comedores, hospitales, parroquias, asociaciones de la sociedad civil, servicios para la comunidad (bomberos voluntarios) e eventos de carácter socioambiental, entre otros.
- **Día de la Erradicación de la Pobreza | 17 de octubre**  
La empresa se sumó a la lucha mundial, apoyando el cumplimiento de los objetivos del milenio (ONU).
- **Día Mundial de la osteoporosis | 20 de octubre**  
La compañía, acercó a los colaboradores tips para actuar preventivamente ante la enfermedad. Sumado a ello, en agosto del corriente año, el Depar-

tamento de Información Nutricional (DIN) preparó una serie de charlas acerca de la ingesta y metabolismo de calcio. Las mismas fueron brindadas al personal de planta General Rodríguez.

- **Día Mundial del Ahorro de Energía | 21 de octubre**  
Mastellone Hnos. informó una de las últimas medidas implementadas en la Planta General Rodríguez, como parte de su Campaña del Uso Eficiente de Energía.
- **Día internacional del Aire Puro | Tercer jueves de noviembre**  
Desde la compañía se reflexionó acerca de la fecha e informó a los colaboradores la gestión de la compañía en torno al tema.
- **Día Internacional de la Lucha contra el HIV | 1° de diciembre**  
La compañía recordó esta fecha alineados con los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas. Para ello, informó qué es el HIV, cómo se contagia y puede prevenirse.
- **Día Internacional contra la Corrupción | 7 de diciembre**  
Mastellone Hnos. informó respecto de la corrupción y el modo de combatirla. Transparencia de la información, la gestión y rechazo firme a los sobornos; forman parte fundamental del desarrollo cotidiano de las tareas que se llevan a cabo en Mastellone Hnos., regidas por su código de Ética y sobre la base de los valores que preserva la compañía.

- **Día de los Derechos Humanos | 10 de diciembre**  
Alineada su gestión con los Objetivos del Milenio, la compañía acercó a sus colaboradores información en torno al tema, destacando que no sólo se compromete a no ser cómplice de abusos de los Derechos Humanos, sino los respeta, reflejando dicho accionar en iniciativas como:

- Formar parte de la Red de Empresas que lucha contra el trabajo infantil.
- Promover el trabajo decente, sin violencia laboral.
- Fomentar la Inclusión Social, la no discriminación, entre otras.

- **Día Internacional de la Solidaridad Humana**  
En concordancia con su gestión en apoyo al cumplimiento de los Objetivos del Milenio, Mastellone Hnos. invitó a reflexionar sobre la temática y compartió las donaciones realizadas.

## • Gestión Externa

### ➔ Sitio Web Institucional

Los medios digitales forman parte de los mecanismos de diálogo que Mastellone Hnos. utiliza regularmente para comunicarse y relacionarse con sus grupos de interés. De esta manera, a través de [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar) presenta su información institucional, su misión, visión, valores, historia, código de ética, productos, programas de RSE y medio ambiente, entre otros.

Además, se ofrecen links de contacto para que aquellos interesados puedan hacer consultas, solicitar visitas al Complejo Industrial General Rodríguez, dejar sus pedidos de información estudiantil, entre otras.

Para mantener el contacto frecuente, todos los meses se envía un Newsletter Institucional vía correo electrónico a un listado de 34.101 suscriptores, registrados en la base de datos generada a partir del sitio. Por medio de esta herramienta se informa de las novedades de la compañía, además de ofrecer prácticas recetas con productos de la compañía. Quienes lo deseen, también cuentan con la opción de enviar comentarios o inquietudes para ser tenidas en cuenta.



### LECHE Y NUTRICIÓN

[www.lecheynutricion.com.ar](http://www.lecheynutricion.com.ar)

Leche y Nutrición es el sitio web que la empresa eligió para brindar contenido específico vinculado con temas nutricionales.

De esta manera, además de presentar notas de interés relacionadas con la temática, la página cuenta con un calculador de consumo de calcio para conocer la ingesta de calcio en la dieta diaria, y una calculadora del índice de masa corporal (IMC) en relación a la estatura y el peso. Sumado a ello, los consumidores pueden realizar consultas y leer las recomendaciones del equipo de nutricionistas de Mastellone Hnos. y disfrutar de exquisitas recetas saludables para incorporar nutrientes a su dieta.



**LECHE Y CALIDAD**  
www.lecheycalidad.com.ar

Es un sitio que se desprende de la web principal de La Serenísima y brinda información sobre la importancia de la calidad higiénica en la leche, la carga bacteriológica de la leche cruda y el camino seguro que debe recorrer la misma en todo el circuito productivo, teniendo en cuenta su cadena de frío, su clasificación, tratamientos térmicos y los controles tecnológicos a través de los laboratorios.



**MUNDO JUNIOR**  
www.mundojunior.com.ar

Mastellone Hnos. presenta, por medio de esta página, su línea de leches Junior junto a los personajes favoritos de películas de Disney. Es un espacio desarrollado exclusivamente para los más chicos, en el que se brindan juegos online, descarga de wallpapers y pósters para colorear, entre otros.



**QUESERÍSIMOS**  
www.queserisimos.com.ar

Queserísimos es el sitio desarrollado exclusivamente para la línea de quesos de Mastellone Hnos. En él, se brinda información sobre el origen y las características de las distintas variedades, su valor nutritivo y recetas. Sumado a ello, se comunican destacados tips del reconocido chef Donato De Santis que ayudan a una mejor conservación de los mismos y a una óptima utilización para preparar una gran variedad de platos.

En Queserísimos, cabe destacar finalmente que también se ofrece un calculador de cantidades para preparar deliciosas tablas de quesos, y una guía de cortes para que el consumidor pueda lucirse presentando sus picadas a la familia y amigos.

➔ **Redes Sociales**

En línea con las nuevas tendencias de la comunicación digital y con el objetivo de tener un contacto más personalizado con el consumidor para conocer sus gustos, intereses e inquietudes, en 2009 la compañía comenzó a tener presencia institucional en las redes sociales Facebook y YouTube.

Hoy las redes son parte de la actividad diaria de distintas comunidades. Han sido elegidas como un medio de comunicación por millones de personas alrededor del mundo. Por eso, Mastellone Hnos. mantiene este canal de intercambio, escuchando a sus consumidores y fortaleciendo el vínculo que ha creado con ellos a lo largo de su trayectoria.



**La página oficial de La Serenísima** es actualizada y monitoreada diariamente por la empresa, respondiendo a comentarios, sugerencias e inquietudes de los consumidores y seguidores de la marca. Así, se publican contenidos relacionados a novedades institucionales, productos, recetas, tips nutricionales, fotos y comerciales, llevándose a cabo además, encuestas para conocer más sobre las necesidades y deseos de los que nos eligen.

**f 79.526** seguidores activos

**423.383** visitas al sitio web institucional

**YouTube**  
Incluye videos de la empresa, comerciales, institucionales y backstages de las campañas.



→ SIC

El Servicio de Información al Consumidor/ Cliente (SIC) fue creado por Mastellone Hnos. en el año 1990 convirtiéndose en una de las empresas pioneras en tener este tipo de acercamiento con el consumidor.

La implementación del mismo fue motivada por la necesidad de información y de un contacto más estrecho que manifestaba el mercado en ese momento ante el lanzamiento de productos con características diferenciales.

El servicio está conformado por agentes y técnicos capacitados y entrenados para brindar explicaciones de fácil interpretación para toda la sociedad. Ante el desarrollo constante de nuevos productos, el departamento debe acompañar su evolución para lograr un óptimo acercamiento a los consumidores, que son de importancia fundamental para la empresa.

Con la idea de facilitar la comunicación de los consumidores/clientes con la empresa se ha dispuesto de un amplio horario de atención de 13 horas diarias en forma directa, con opción a dejar mensaje en nuestro contestador telefónico el tiempo que resta. También contamos con una página web Institucional donde además de brindar distintos tipos de información y novedades, puede ser utilizada por los consumidores para expresar sus inquietudes, recibiendo respuesta a la brevedad.

Debido a las características del llamado, la atención puede cumplimentarse directamente en forma telefónica o incluso, si el producto a criterio del consumidor, presenta un desvío, se realiza una visita a su domicilio, donde se retira, repone el producto en cuestión, y se da respuesta.

En caso de que el consumidor lo solicite o el técnico considere que para dar respuesta resulta conveniente sustentar la misma a través de un análisis de Laboratorio, luego



de analizado el producto, se vuelve a comunicar con el consumidor a quien se le explican los resultados de análisis realizados y recién en este momento se da por finalizada su atención.

El servicio es atendido con un criterio unificado dispuesto por la Dirección, que sigue atentamente la evolución de cada llamado. Todas las llamadas y sus respuestas son almacenadas en un sistema diseñado específicamente con este fin, que permite la intercomunicación entre los distintos sectores de la empresa involucrados.

Resulta muy interesante destacar la importancia que Mastellone Hnos. le da a la atención de consultas y reclamos, a su seguimiento, a dar participación a través de la Dirección y Gerencia Industrial a los sectores de producción responsables de la elaboración / envasado de productos, y al procesamiento de datos de productos recuperados que presentan desvíos de calidad, a fin de poder trabajar sobre los mismos y así evitar que vuelvan a ocurrir.

→ DIES

Departamento de Información Estudiantil

Para responder de manera eficaz a todas las inquietudes de carácter educativo que llegan a la empresa, Mastellone Hnos. cuenta con un departamento exclusivo que asesora y brinda información a estudiantes de distintos niveles y a sus docentes.



Se envió material a 645 contactos, un 95% vía e-mail y el 5% restante por correspondencia postal.

La mayor parte de consultas recibidas pertenecieron a estudiantes universitarios de las carreras de Lic. en Nutrición, Lic. en Administración, Contadores Públicos, Ing.

en Alimentos, Lic. en Relaciones Públicas, entre otros. Además, se contactaron docentes de los diferentes niveles académicos. A ellos le siguieron las consultas de alumnos secundarios, terciarios, docentes y alumnos primarios. Asimismo, el tema más destacado fue "Información Institucional" y en segundo lugar, la elaboración de los "Productos", su composición y sus características nutritivas. Además, hubo un notable interés por la obtención de material sobre el "Círculo Productivo".

Cabe mencionar que durante el año y con el objetivo de conectar al DIES/empresa con los centros educativos de la ciudad de General Rodríguez, el área donó varios ejemplares del Libro "El Mundo de la Leche". Se obsequiaron a jardines, escuelas primarias y secundarias, centro de educación para adultos, escuelas especiales, etc. más de 595 libros entre las bibliotecas de cada institución, como así se distribuyeron más

de 2.600 folletos con recetas a sus estudiantes.

Finalmente y en respuesta a las solicitudes, se confeccionaron nuevos apuntes que abarcan temas tales como:

- Normas de calidad y seguridad Alimentaria.
- Información sobre los envases y cuestiones ambientales.
- Elaboración de distintas líneas de quesos y nuevos productos lanzados al mercado.
- Información sobre el área industrial.
- Mercado nacional de lácteos y quesos.
- Leitesol Industria e Comercio S.A.



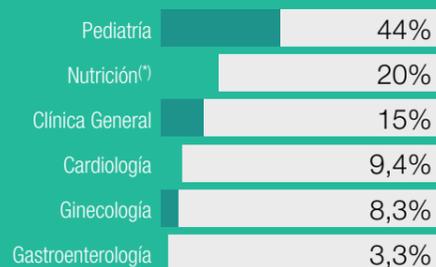
→ DIN

Departamento de Información Nutricional

La información nutricional completa de nuestros productos y sus componentes es presentada a profesionales de la salud a través de nuestro Departamento de Información Nutricional (D.I.N.) Este Departamento fue creado hace 17 años, siendo pionero en el área de información nutricional a profesionales de la salud.

ALCANCE OBJETIVO  
**11.073** profesionales  
 de los cuales **5.721** son visitados en consultorios y **5.352** en hospitales o instituciones públicas.

Estos profesionales representan cinco especialidades:



(\*) Tanto médicos como Licenciados en nutrición.

Desde Mastellone Hnos, se asiste a Jornadas y/o Congresos de Sociedades Médicas, a fin de poder brindar información actualizada del lanzamiento de nuevos productos. Esta actividad se complementa con la degustación correspondiente de los mismos y cuenta con el soporte de un selecto equipo de promotoras plenamente capacitadas para brindar cualquier tipo de información.

Nuestras asesoras nutricionales también participan activamente con charlas informativas en ateneos, reuniones de servicios en hospitales, clínicas y sanatorios.

Vinculado con el contacto con consumidores, el D.I.N. participa del circuito de respuestas a las consultas que llegan a través del Servicio de Información al Cliente (SIC), aseguración de la calidad o de las que directamente llegan a las nutricionistas por la página [www.lecheynutrición.com.ar](http://www.lecheynutrición.com.ar)

Finalmente cabe destacar que el D.I.N. colabora en forma permanente en el mantenimiento y actualización de la página [www.lecheynutrición.com.ar](http://www.lecheynutrición.com.ar), aportando notas, información de dietas alimentarias elaboradas y demás artículos de interés.

→ Política de puertas abiertas

Desde hace más de 40 años la empresa abre sus puertas para que la comunidad pueda conocer el origen de los productos que son sinónimo de calidad. A través de su programa de visitas al Complejo Industrial General Rodríguez, Mastellone Hnos. promueve su política de puertas abiertas, recibiendo aproximadamente al año 80.000 personas. Esta actividad se encuentra dirigida a estudiantes primarios, secundarios, universitarios o particulares que quieran acercarse y conocer la empresa por dentro.

La misma no sólo refuerza el diálogo con sus grupos de interés, sino también el compromiso que asume diariamente con la comunidad, ya que propicia información valiosa sobre el camino que recorre la leche, pero principalmente, informa acerca de la importancia de la calidad como factor diferenciador de Mastellone Hnos.

Tan sólo en la última década, más de 1.000.000 de personas se han acercado para conocer en detalle el funcionamiento del Complejo Industrial e interiorizarse no sólo sobre los procesos de producción, sino también sobre la importancia nutricional del consumo de leche y sus derivados.



DURANTE EL AÑO  
**83.567** personas  
 visitaron la Planta de la Serenísima en General Rodríguez.

Las instituciones educativas fueron las que más concurrieron a conocer la empresa, alcanzando un total de 68.332 estudiantes de escuelas primarias, secundarias y universidades. Las instituciones no educativas, alcanzaron las 8.249 visitas.

Por último, cabe mencionar que se coordinaron visitas especiales para los grupos de particulares y familiares del personal de la empresa alcanzando las **6.986 personas**.

→ Servicios al Productor

Con el objetivo de brindarle al productor una amplia gama de opciones para mejorar su productividad, Mastellone Hnos. le acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios y beneficios:

CREACIÓN DEL “PROGRAMA DE PRODUCTIVIDAD TAMBERA”

Luego de la crisis económica que sufrió nuestro país a fines de 2001, Mastellone Hnos. decide intensificar la inversión en la recuperación de la capacidad productiva de los tambos con la finalidad de ofrecer las mejores opciones posibles para incrementar la productividad y rentabilidad de nuestros remitentes, como así también fortalecer el vínculo comercial. Esta línea de trabajo, conocida como “**Servicios al Productor**”, se apoya en la tarea de un equipo de trabajo integrado por los “facilitadores”, representantes del Departamento de Compra de Materia Prima -supervisores de tambo de cada región-, que analizan la demanda de insumos y servicios por parte de los productores, procurando asegurar su abastecimiento y la satisfacción de las necesidades de los remitentes, en el marco de las condiciones más beneficiosas.

Entre sus responsabilidades se encuentran:

- Informar a la Dirección de dichas necesidades, tanto de insumos como de financiación.
- Realizar un seguimiento de los pedidos que se generen.
- Controlar la documentación requerida para cada operatoria.
- Realizar las correspondientes estimaciones de insumos por campaña.
- Brindar apoyo a los supervisores de tambos.



Como herramienta fundamental, este PROGRAMA tuvo como estrategia de acción la implementación de un financiamiento especial. A partir de esta iniciativa, el productor recuperó la posibilidad de comprar los insumos necesarios, en **cuotas valorizadas por el precio de la leche**, esto es, actualizadas al valor de lo que producían, brindándole así un marco de **confianza y seguridad**.

Actualmente el PROGRAMA cuenta con la prestación de los siguientes servicios:

**Acceso a insumos, equipamiento y financiación**

**Insumos para la producción**  
Semillas, fertilizantes, agroquímicos, bolsas y mantas. Combustibles, gas oil y lubricantes. Productos veterinarios.

**Equipamiento**  
Acuerdos con primeras marcas para la compra de equipos de frío, grupos electrógenos, máquinas de ordeñar y sus componentes, bretes y comederos.

**Productos para higiene del tambo**  
Convenios con empresas elaboradoras de productos de higiene para el lavado de máquinas de ordeñar, tanques de enfriamiento y para las instalaciones del tambo.

**Asistencia financiera**  
Gestión de líneas de créditos con bancos de primera línea a tasas y plazos preferenciales, con garantía de Afianzar S.G.R.

**Servicios generales**

**Capacitación**  
Asesoramiento de primer nivel en calidad de leche, nutrición animal, fertilización del suelo, a través de profesionales idóneos.

**Análisis de suelo y semillas**  
Asistencia ofrecida a través de convenios firmados con prestigiosos laboratorios.

**Análisis y diagnósticos sobre instalaciones**  
Convenios con las empresas proveedoras de equipos, para realizar mejoras en su establecimiento y en las condiciones de trabajo de su personal.

**Asesoramiento y laboratorios exclusivos**

**Análisis de muestras**  
Posibilidad de analizar muestras de leche en nuestros laboratorios, para poder tener un seguimiento pormenorizado que le permita al productor realizar una correcta toma de decisiones.

**Asesoramiento en calidad de leche**  
Profesionales capacitados que lo visitan periódicamente, para atender sus consultas y asistirlo en la obtención de materia prima de máxima calidad.

**Afianzar S.G.R.** es una herramienta financiera que facilita el acceso al crédito de sus Pymes asociadas mediante un sistema de otorgamiento de garantía recíproca entre ambas partes. La garantía que otorga la SGR ante las entidades acreedoras de las Pymes resulta preferencial y ello les permite mejorar su calificación crediticia en condiciones de mercado más favorables, lo cual normalmente se traduce en: tasas de interés más bajas, superiores plazos de financiamiento, mayor rapidez en el otorgamiento crediticio, reducción de los requisitos formales, mejora de la capacidad de negociación, y/o en una mejor administración de la carpeta crediticia. Asimismo, Afianzar les brinda asesoramiento económico-financiero acorde a cada proyecto de inversión planificado.

Dentro de los principales instrumentos financieros desarrollados con garantía de la SGR en apoyo al "Programa de Productividad Tambara" se encuentran:

**Garantías Financieras:**

1. Créditos para capital de trabajo e inversión.
2. Descuento de cheques de pago diferido en las bolsas de comercio.
3. Operaciones de Leasing.

**Garantías Comerciales:**

1. Compra de insumos.
2. Prestaciones de servicios.



**Nace la web tambos**

A través de la página web, cada propietario tiene la posibilidad de consultar para todos los tambos de su propiedad, información acerca de sus **entregas de leche, análisis de laboratorio, cuenta corriente, estadísticas comparativas**. Así como también, conocer gracias a un sistema de alertas, el tiempo restante para el vencimiento de sus **certificados sanitarios e impositivos**, entre otras utilidades.

En línea también con nuestra política de calidad y con el fin de realizar un constante monitoreo de la misma, **se ha instalado en la página un sistema de alertas/semaforos. El mismo actúa para prevenir potenciales desvíos en los parámetros de calidad de las entregas**, para análisis claves como temperatura y ring test<sup>(21)</sup>.

El portal constituye un canal que permite dar a conocer las novedades institucionales de la compañía y las noticias del sector que pueden resultar de interés para los productores, convirtiéndose en otra vía de comunicación que se suma a la relación interpersonal que los supervisores zonales establecen con los productores. Por medio de esta herramienta, nuestros remitentes pueden acceder a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento.

Desde la puesta en marcha de la página web en el año 2007, **SE HA ALCANZADO EL 83% DE INGRESOS AL SITIO**, contando todos los productores que han ingresado por lo menos una vez desde que el sitio está en línea.

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

**Web Insumos**



Con la posibilidad que los productores realicen sus solicitudes de insumos a través de la web, a fin de facilitar la gestión de compra. Como parte de esta propuesta, se trabajó al mismo tiempo para que aquellos productores que contaran con carpeta financiera, pudieran consultar on line el estado de su documentación.

**Contacto vía web**

Con intenciones de brindar un espacio reservado para la atención de consultas de productores tamberos remitentes en la compañía el sitio web incorporó la opción a fin que los productores puedan canalizar sus inquietudes, sugerencias, reclamos o comentarios. Cada consulta supone el seguimiento de cada caso hasta su resolución.

Más de 1.800 consultas fueron recibidas y respondidas al productor, con el correspondiente seguimiento en cada caso.

**Por otra parte, la Mesa de Ayuda del Departamento se encuentra disponible las 24 horas del día, todos los días del año.**

El Departamento de Compra de Materia Prima Láctea apoya e interactúa con las principales instituciones y organismos relacionados al sector, lo que incluye, por ejemplo, participaciones en Congresos AACREA, (Asociación Argentina de Consorcios Regionales de Experimentación Agrícola), en exposiciones tales como Mercoláctea y la colaboración activa con entidades como el INTA y las sociedades rurales regionales, entre otras.

<sup>(21)</sup> También llamada "Prueba de anillo de leche". Se emplea para el diagnóstico presuntivo de brucelosis bovina en los rodeos lecheros y sobre leche de tambo, lo que permite monitorear la sanidad del mismo.

# EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

## • Gestión Interna

### ➔ Política de Capacitación

Mastellone Hnos., desde su Gerencia de Capacitación, Empleos y Desarrollo, entiende que la empresa, comprendida en su marco social debe generar políticas y acciones educativas constantes para mejorar las competencias profesionales y laborales de su personal.

El compromiso de educar y favorecer la formación de nuestros colaboradores es uno de los pilares fundamentales de la organización. Por tal motivo, la compañía brinda entrenamiento y capacitación que permite posicionarla dentro de los estándares adecuados para poder cumplir con las altas exigencias que actualmente son requeridas para alcanzar los objetivos planteados.

Los beneficios de una política de capacitación sostenida, demuestran que los colaboradores pueden adaptarse a los cambios tecnológicos, incorporando nuevas aptitudes y habilidades que resultan sumamente necesarias para mejorar las competencias profesionales y laborales. En definitiva, un recurso humano con mayor flexibilidad de acción, comprensión de su entorno de desarrollo y mejor entendimiento para su buen desempeño.

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

Beneficiados por esta política podemos contar cada vez más con personal con formación adecuada, que potenciado con el conocimiento, tanto técnico como cultural de la compañía, agregan un importante valor al aprendizaje del personal, al oficiar de instructores y/o referentes.



A los fines de cumplir con uno de los objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente "Capacitar y entrenar a nuestro personal", la compañía promueve la concientización, el aprendizaje sobre aspectos tales como la calidad, eficiencia, seguridad, seguridad alimentaria, producción, mantenimiento, respeto por los valores, derechos humanos y protección del medio ambiente.

### ➔ Gestión del Programa de Capacitación

1.

Este proceso comienza con la importante labor de detectar las necesidades de capacitación de nuestro personal. Para lo cual, se realizan reuniones con los responsables, encargados y jefes de los distintos sectores de nuestra empresa.

2.

Una vez determinadas y analizadas las necesidades de capacitación, se traza un plan anual de formación y se organizan las actividades que lo pondrán en práctica. Los resultados de estas actividades de formación son evaluados en primera instancia por los participantes, donde por medio de encuestas tienen la oportunidad de reflejar sus opiniones. Las cuales son analizadas por el Departamento de Capacitación, tanto individualmente como a través de indicadores y para que en el caso que corresponda, se tomen las acciones correctivas y/o preventivas que correspondan y si fuese necesario, comunicarlos a quien hizo llegar su inquietud.

3.

Transcurrido el tiempo necesario para evaluar la efectividad de la capacitación brindada, quienes identificaron la necesidad, evalúan en qué proporción se han alcanzado los objetivos planteados originalmente. Para posteriormente junto al Departamen-

to de Capacitación, evaluar las acciones a tomar en cada caso. Estas dos instancias de evaluación brindan una información muy valiosa a los fines de perfeccionar la actividad y de esta manera, optimizar el aprendizaje de nuestro personal.

Cabe mencionar que, se trabaja operativamente en base al procedimiento específico de capacitación, planteando su revisión continua, analizando las metodologías del proceso de enseñanza-aprendizaje instalado en Mastellone Hnos. y afianzando el armado del plan de formación que tiene en cuenta los requerimientos de capacitación para cada puesto, la política de calidad y medio ambiente, RSE y los objetivos que de ellas se desprenden, así como también

los requerimientos de la Dirección u otros Departamentos. Sumado a ello, se considera además, como fuente de detección, lo consignado en las evaluaciones de desempeño inicial y anual.

Finalmente y vinculado con el desarrollo y calificación del personal, la gestión del Departamento de Capacitación se destaca por el armado y dictado de los cursos de forma interna, con instructores de los diferentes sectores, que son los especialistas en diversas temáticas dictadas. Esto permite generar un valor agregado en los colaboradores quienes se sienten reconocidos entre sus pares y aumentar con ello su compromiso y sentido de pertenencia con la organización.



(22) Los datos de Capacitaciones corresponden a Mastellone Hnos S.A., Mastellone San Luis y Con-Ser S.A.

➔ Campaña Preventiva de Accidentes Viales<sup>(23)</sup>



Desarrollada con el objetivo de “difundir hábitos de conducción y actitudes de manejo defensivo” a los fines de promover un comportamiento seguro entre los empleados. Para ello, se llevaron a cabo charlas en materia de conducción de autos, motos y bicicletas, a cargo del personal de **CESVI Argentina** (Centro de Experimentación y Seguridad Vial Argentina S.A.). Sumado a ello, se publicaron notas en la revista Entre Nosotros, afiches en carteleras y se difundieron boletines informativos con contenidos referidos a la temática, entre otras acciones, a saber:

CURSOS REALIZADOS	CANTIDAD DE CURSOS	PARTICIPANTES
<b>Manejo Defensivo de motos y bicicletas</b> Dictado por CESVI Argentina.	3	54
<b>Manejo Defensivo de autos y camionetas</b> Dictado por CESVI Argentina.	9	166
<b>Conducción de autoelevadores</b>	8	103



(23) Llevada a cabo durante el año 2011 en el Complejo Industrial General Rodríguez.

PIEZAS DE COMUNICACIÓN DIFUNDIDAS	CANTIDAD
<b>Afiches</b>   Invitación a participar de las charlas (Cartelera General Rodríguez).	27
<b>Afiches</b>   Manejo defensivo de motos (enviados por CESVI Argentina).	30
<b>Folleto</b>   Manejo defensivo (entregados a todos los participantes luego de cada charla).	166
<b>Nota de revista</b>   Artículos relacionados con la Campaña: manejo defensivo, indicadores de riesgo-recomendaciones, accidentes en motos y tips de seguridad vial en general.	5
<b>Boletines Informativos</b>   Contenidos: estrategias para evitar accidentes, posiciones de manejo, distancia entre vehículos, distracciones al volante, conducción de motos: mantenimiento básicos de motos, la importancia de ser visto y consejos viales, entre otros.	12
<b>Tarjetones</b>   Para transportistas (normas de circulación interna de vehículos), 400 para las porterías de General Rodríguez y 100 para las del Interior.	500
<b>Carteles</b>   Accesos a las plantas con normas establecidas de circulación interna de vehículos (obligaciones, prohibiciones, velocidad permitida, entre otras).	17

• En el resto de las plantas de la compañía se replicaron algunas acciones implementadas (envío de material gráfico para las carteleras, notas en la revista, los boletines informativos, tarjetones para transportistas y carteles de acceso a las plantas).

Los accidentes viales son una de las principales causas de muerte en nuestro país. Por tanto la empresa tiene la intención de continuar promoviendo prácticas de manejo defensivo en sus empleados, haciendo hincapié en los establecimientos o sectores de la compañía donde se registró la mayor cantidad de accidentes en la vía pública.

➔ Campaña de Uso Eficiente de la Energía

Con el fin de modificar hábitos en el “uso de la energía”, Mastellone Hnos., desde el año 2011 ha implementado una campaña que promueve su consumo en forma racional. Entendiendo como tal no una restricción, sino un manejo eficiente que implica el uso estrictamente necesario con el fin último de evitar desperdicios. Para ello, se trabajó con referentes de cada sector con intenciones de promover en el resto de los empleados las prácticas sustentables que permiten una reducción del consumo, utilizando diversos canales de comunicación, tales como:

- Boletines informativos
- Charlas informativas
- Carteleras
- Revista interna
- Folletos informativos, entre otros.

El hecho de concientizar al personal de la compañía respecto a generar hábitos de uso eficiente de la energía, permitirá que los

beneficios obtenidos sean de alcance individual convirtiendolos a su vez en ejes multiplicadores de prácticas sustentables en sus hogares.



• Gestión Externa

➔ Campaña La Serenísima (LS) va a la Escuela

Desde hace 5 años y en el marco de la “Campaña LS va a la Escuela”, la empresa continúa acercándose a las escuelas públicas y privadas de Capital Federal y Gran Buenos Aires, con el objeto de brindar charlas informativas a nivel primario a cargo de las nutricionistas del Departamento de Información Nutricional (DIN) de Mastellone Hnos. Se destacan temáticas como: los distintos grupos de alimentos organizados en el óvalo nutricional, la importancia del desayuno, la necesidad de incorporar calcio en las distintas etapas de la vida y el equilibrio entre alimentación saludable y la actividad física.



Durante las jornadas realizadas y como parte de las actividades que se llevan a cabo, un grupo de nutricionistas especialmente capacitados para el programa, organiza diferentes actividades lúdicas que giran en torno a las temáticas mencionadas con el fin de fijar los conceptos aprendidos. Asimismo, a las escuelas participantes se les entregaron folletos y productos para compartir, un póster de la actividad para decorar el aula y material elaborado exclusivamente para los docentes, con el fin de que ellos puedan retomar los contenidos abordados por la empresa a lo largo del ciclo lectivo.

Con el objeto de fortalecer el vínculo con la comunidad a través de la educación, el programa cuenta con una página web(\*) que contiene información, juegos, recetas saludables, comentarios de quienes fueron visitados con el programa y un espacio para poder enviar consultas y sugerencias.

(\*) [www.lsvaalaescuela.com.ar](http://www.lsvaalaescuela.com.ar)

En total, durante el período 2008-2012, se alcanzaron **más de 18.863 chicos de 550 escuelas**. Asimismo, con la actividad se llevaron a cabo **más de 950 charlas**.

📊 RESULTADOS | 5° Edición de LS va a la Escuela

📍 83 ESCUELAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS

🗣️ CHARLAS 250

Este año el programa llegó por primera vez a Rosario, Santa Fe.

👤 ALUMNOS 5.846

Mastellone Hnos. además participó en el stand de COPAL en Tecnópolis, realizando sus actividades destinadas no sólo a los más chicos sino a sus familias.



➔ Museo de los Niños

El museo de los Niños propone un espacio enriquecedor y alternativo de encuentro que integra el juego, movimiento, percepción, comprensión y expresión, para incentivar la curiosidad, el interés por el conocer y la imaginación desde una mirada transformadora. Basado en la Declaración de los Derechos del Niño, ha sido diseñado para propiciar en cada uno de ellos, el desarrollo de sus propios potenciales: **“aprender haciendo”** y **“jugar y divertirse aprendiendo”**.

Mastellone Hnos. inauguró su propio espacio didáctico en el Museo de los Niños Abasto, Capital Federal. Dicho espacio, llamado “El Mundo de la Leche” está compuesto por un sector que explica a través del juego las instancias del proceso productivo de la leche y de la producción del dulce de leche.

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

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

El espacio cuenta con una heladera gigante donde al ingresar los niños encuentran todo tipo de productos La Serenísima. Por último, el espacio cuenta con un laberinto espejado, blanco, que simboliza un remolino de leche.

Sumado a ello, cabe destacar que dentro de las actividades propuestas se encuentra la realización de un cuestionario que brinda a los niños información acerca del proceso de producción de la leche y del dulce de leche, como así también sobre las propiedades de estos productos, la cual luego es volcada en la exploración e investigación del espacio.



El espacio didáctico recibe anualmente **más de 450.000 vistas al año**.



## ➔ Capacitaciones al Productor

Se trabajó fuertemente en el desarrollo y entrega de diversos materiales técnicos de utilidad para los productores:

- CD con programa de cálculo de costos de crianza y recría de terneros.
- Folletería para brindar información técnica específica y complementar los contenidos divulgados a través del sitio.
- Tablas de gestación, etc.

Sumado a ello, se trabajó en la mejora de la información ofrecida en la sección “**Estado de Cuenta**”, así como en la agilización en cuanto a la disponibilidad de los datos contenidos en la sección “**Resumen de Entregas**”.

Puntualmente y durante el año 2012, desde el Departamento de Compra de Materia Prima Láctea y especialmente a través de la página web, se ha hecho especial hincapié en la importancia que reviste la capacitación de los productores como una inversión para contar con más y mejores herramientas en la tarea diaria. En este sentido, se han desarrollado una serie de actividades y jornadas a campo, dirigidas a productores, profesionales y personal rural, en áreas claves para la producción lechera, a cargo de reconocidos profesionales especializados en diversos temas, a saber<sup>(24)</sup>:

- Servicio de diagnóstico de situación, capacitación y recomendaciones técnicas en calidad de leche.
- Capacitación práctica para personal rural de establecimientos lecheros en crianza y recría de vaquillonas.
- Asesoramiento nutricional.
- Asesoramiento integral en mastitis y calidad de leche.
- Recomendaciones para operarios de mixer.
- Asesoramiento en afecciones podales y auditoría de patas.
- Auditorías en RCS (recuento células somáticas).
- Manejo y fertilidad de suelos y de cultivos, agricultura y ganadería de precisión.
- Alimentación del rodeo lechero en invierno.
- Sistema RUTER y de alimentación desde la guachera al tambo.
- Invitación a productores al Foro Internacional en Lechería: “Análisis sobre mercados BRIC (Brasil, Rusia, India y China) y perspectivas del Mercosur lechero”, en el marco de Expo Suipacha 2012.
- Reunión para productores: “Impacto de la mastitis en los sistemas de producción actuales: Una mirada completa sobre este molesto flagelo.”
- Visita a campo experimental GAPP. Charla teórica sobre raigrases y recorrida a campo

para ver variedades de alfalfas.

- Control de rutina de ordeño y problemas de mastitis.
- Recorrido y presentación de planta de procesamiento de semillas BISCAYART (materiales, líneas de trabajo, variedades, etc).
- Observación de rutina, recomendaciones, análisis de muestras para detectar bacterias, etc.
- En virtud de la entrada en vigencia de la nueva normativa de SENASA (Res. 128/2012) sobre el Plan Nacional de control y erradicación de la tuberculosis bovina, se brindó asesoramiento al respecto.
- Visitas didácticas a tambos rotativos y campo.
- Atención al parto, recién nacido y crianza del ternero.
- Fertilización del maíz: cómo obtener un maíz más rentable.
- Charla sobre “Análisis económico, bioseguridad, nutrición y manejo sanitario de la guachera”.
- Reuniones para productores sobre “Mastitis y calidad de leche: herramientas para disminuir la mastitis de los primeros cien días”.
- Manejo, productividad y calidad de la leche.
- Stress calórico: su impacto en la producción de leche y las formas de combatirlo.



Cabe destacar que a partir de estas iniciativas se procura brindar formación integral y asesoramiento a productores remitentes de todas las cuencas lecheras en todos los niveles de trabajo que implica la tarea en el tambo (productores, profesionales, personal rural, etc.)

(24) Las capacitaciones informadas corresponden al período 2011-2012.

## ➔ Becas Estudiantiles

Mastellone Hnos. aplicando a la visión de largo plazo y tomando como base la educación, promueve la formación y el estudio a través del otorgamiento de becas a alumnos a nivel secundario y universitario.

### Becas para Educación Secundaria Mastellone Hnos | Asociación Civil Rotary Club GR

Se han otorgado a los alumnos con mejores promedios de la localidad de General Rodríguez becas para estudio secundario en los institutos de reconocida trayectoria: Huergo (período 1999-2004) y ORT (1999-2011). La selección de los once (11) beneficiarios fue responsabilidad en conjunto con el Rotary Club de General Rodríguez, mientras que Mastellone Hnos. se responsabilizó por todos los gastos económicos vinculantes. Entre ellos cabe mencionar:

- Cuota del instituto
- Útiles y libros necesarios
- Viáticos transporte y comida
- Equipamientos para los institutos

### Becas especiales

Las mismas fueron otorgadas desde el año 1999, egresando el último grupo de alumnos en el año 2011. Las especializaciones alcanzadas fueron las siguientes: **Tecnicatura en Química, Tecnicatura en Informática, Tecnicatura en Electrónica.**

### Becas Universitarias Mastellone Hnos | Asociación Civil

Mastellone Hnos. en marzo de 2012 ha otorgado becas a diez estudiantes universitarios. Uno de ellos es egresado de la camada de alumnos becados oportunamente por la Compañía para realizar sus estudios secundarios en el Instituto ORT de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Tres son egresados de las becas del Rotary Club GR y el resto fue seleccionado a partir de consultas a las autoridades de la localidad y el gabinete de escuelas donde egresaron a nivel secundario. Las carreras que han optado estudiar los alumnos son las siguientes:

- Ing. en Alimentos
- Ing. Electrónico
- Ing. Química
- Abogacía
- Fonoaudiología
- Prof. Educación Especial
- Prof. Educación Primaria



➔ **Articulación público-privada**

Mastellone Hnos. como desde hace más de 15 años, continua trabajando en conjunto con la Dirección de Cultura y Educación de la provincia de Buenos Aires (DGCyE) y el Consejo Provincial de Educación y trabajo (COPRET), con el fin de colaborar destinando fondos para concretar proyectos educativos en distintas escuelas y centros de formación, mediante el mecanismo de crédito Fiscal. Este régimen definido por las Leyes N° 22.317 (nacional) y 10.448 (provincial), con el fin de promover acciones para el fortalecimiento de la capacitación tecnológica, agrotécnica y la formación técnico profesional.



En el marco de estas acciones, la última gestión de entrega de equipamiento, se llevó a cabo en el Colegio Parroquial "San Carlos Borromeo" de la localidad de General Rodríguez, precedido por la Secretaria Ejecutiva del COPRET, acompañada por autoridades de la DGCyE, Directores de las escuelas y centros de formación profesional y miembros de las asociaciones cooperadoras de los distintos centros educativos, donde se realizó la entrega de los certificados para financiar los proyectos educativos por un valor de pesos AR\$ 500.000.



➔ **Leitesol**

**Acciones implementadas bajo concepto de Leyes de Incentivos Fiscales:**

• **En Barueri (São Paulo):**

**CEPAC (Associação Proteção das Crianças e Adolescentes):** Se brindó apoyo a través del Fondo Municipal de los Derechos de los Niños y la Adolescencia, al proyecto **"Sembrando el futuro"** que lleva a cabo actividades con 250 niños y adolescentes, de 11 a 14 años, a través del dictado de clases de arte, teatro, lenguas y ciudadanía, entre otras.

• **En Arapongas (Paraná):**

**Casa do Bom Menino de Arapongas:** Se apoyó a través de incentivos fiscales de la Ley Rouanet, al proyecto **"Creciendo con Arte"**, que contiene a 410 niños y adolescentes, de 11 a 15 años, a través del dictado de clases de música, danza, artes, y el fortalecimiento escolar, entre otras.

**PROMOCIÓN DE LA SALUD Y LA VIDA SANA**

• **Gestión Interna**

➔ **Campaña de vacunación antigripal**

Desde hace más de 13 años Mastellone Hnos. pone a disposición de sus empleados sin cargo y durante los meses de otoño, la vacuna antigripal. La cual ofrece inmunización contra la cepa estacional y la **"Gripe A" (H1N1)**. De mas esta decir la importancia de esta medida tendiente a prevenir la gripe que todos los años marca en la Argentina una gran cantidad de casos. Muchos ellos complicados, con posteriores cuadros respiratorios bajos como por ejemplo: traqueítis, bronquitis, neumonías, pleuresías, etc.

**1.578** empleados accedieron voluntariamente a vacunarse

- 1.178** Mastellone Hnos. S.A.
- 75** Con-Ser S.A.
- 277** Mastellone San Luis S.A.
- 48** Promas S.A.

➔ **Compra de medicamentos**

Servicio Médico adquiere medicamentos tales como: antiespasmódicos, antiinflamatorios, analgésicos, antibióticos, antigripales, como todo tipo de elemento necesario para realizar curaciones de las más variadas como por ejemplo: quemaduras, suturas, curas planas, traumatismos, etc. Esta medida favorece el acceso, sin costo alguno, al tratamiento tanto de enfermedades puntuales como de accidentes que pudieran ocurrirle al empleado de Mastellone Hnos. durante su estadía en la empresa o fuera de ella.

➔ **Servicio de ambulancia**

Mientras que en plantas del interior el presente servicio es ambulatorio, cabe destacar que en General Rodríguez -su Complejo Industrial de mayor envergadura- se cuenta con una ambulancia en forma permanente y con un chofer de guardia los 365 días del año.

El objeto de este servicio es lograr una evacuación rápida de todos los accidentes que pudieran ocurrir. Como así también, estar al servicio de todos los empleados, contratistas y visitas que por alguna causa médica requieran ser trasladados a un centro de mayor complejidad.



➔ **Brigadas de emergencia**

Colaboran en todos los casos de emergencias. Ejemplo de ello es la evacuación de personal que así lo requiera frente a accidentes o personas que hayan sufrido por alguna causa médica.

Las brigadas de emergencia reciben permanente adiestramiento teórico-práctico del más diverso, dado en conjunto por el Servicio Médico y con el personal del Departamento de Seguridad e Higiene de la empresa a través de charlas de capacitación respecto a temas tales como:

- Recuperación cardio pulmonar (RCP).
- Primeros auxilios.
- Tratamiento y evacuación de politraumatizados.
- Intoxicación por diversas causas.
- Quemaduras.
- Tratamiento con sustancias peligrosas.
- Rescate en altura, espacios confinados, incendios.
- Enfermedades inculpables.



➔ Campaña de prevención. Enfermedades cardiovasculares.

Para Mastellone Hnos. la salud de su gente resulta un tema de sumo interés. Considerando el promedio de edad de sus colaboradores, se propuso trabajar en hábitos de vida cotidiana con intenciones de disminuir su vulnerabilidad futura frente a las enfermedades cardíacas. Dado que, cuantos más factores de riesgo posee una persona, mayores serán sus probabilidades de padecer una enfermedad cardiovascular.



En este marco, trabajó en una **“Campaña de Prevención y Salud Cardiovascular”**<sup>(25)</sup>.

**Objetivos de la Campaña:**

- Reducir el riesgo cardiovascular de los individuos.
- Lograr que los fumadores abandonen el hábito.
- Lograr niveles de tensión arterial óptimos.
- Mejorar el control metabólico de los diabéticos.
- Reducir el nivel de colesterol en pacientes dislipémicos.
- Lograr una baja de peso significativa en los individuos con sobrepeso y obesos.
- Mejorar la capacidad física de los pacientes.

**Beneficios:**

- Replicar lo transmitido en los hogares a fin de lograr cambios de hábitos que promuevan una “vida saludable” en pos de mejorar su calidad de vida.
- Mejorar el estándar de salud general de los colaboradores de Mastellone Hnos., ya que se pueden evitar -a través la prevención- patologías cardíacas y vasculares.
- Fortalecer el compromiso social de la empresa orientado a lograr la incorporación de hábitos que hacen a una vida sana y promueven la prevención a través de la adquisición de conocimientos.



**Durante las charlas informativas, se expusieron las siguientes temáticas:**

- 1. Factores de riesgo cardiovascular. Prevención.**  
Dr. Faella, Presidente del último Congreso de Cardiología en Argentina.
- 2. Nutrición. Disminución de peso en pacientes obesos y dieta saludable.**  
Dra. Syman Menem, referente en Síndrome Metabólico.
- 3. Vida sana. Cambios de hábitos y estilos de vida.**  
Magdalena Aicega, ex leona. Nutricionista.
- 4. Tabaquismo. ¿Cómo abandonar el hábito?**  
Dr. Pascansky; Jefe de Endoscopia respiratoria del Hospital Ramos Mejía, Jefe de Neumonología del Sanatorio Los Arcos.

(25) La misma se desarrolló durante el año 2011 en el Complejo Industrial General Rodríguez y fue coordinada por el Servicio Médico y la Asociación Mutual Con-Ser.

Se publicaron además, en la revista “Entre Nosotros” artículos relacionados con la evolución de la campaña, divididos en 4 módulos:

- **Módulo 1**  
Introducción sobre factores de riesgo cardiovascular. Factores no modificables: edad, sexo y antecedentes personales y familiares de enfermedad cardiovascular.
- **Módulo 2**  
Tabaquismo e hipertensión arterial.
- **Módulo 3**  
Diabetes y obesidad.
- **Módulo 4**  
Hipercolesterolemia y hábito sedentario.



Se consideró el **“primer impacto”** para poder evaluar la significación e influencia en las conductas de atención de la salud y su consecuencia en las personas.

Quienes concurren a las charlas, demostraron su interés en cada una, efectuaron consultas, participaron y al finalizar las mismas, profundizaron con los disertantes algún aspecto que querían profundizar en torno al tema tratado.

En cuanto al alcance de la divulgación de la Campaña, se evaluó que en materia de

consultas en lo referente a las diferentes causas, llámese **TABAQUISMO, SÍNDROME METABOLICO Y VIDA SALUDABLE**, el incremento de las mismas creció exponencialmente. A tal punto, que hasta los mismos profesionales se sorprendieron por el aumento de las consultas médicas del personal de la empresa en sus consultorios. Por otra parte, cabe destacar que todos los médicos y licenciadas que brindaron las conferencias, se encuentran atendiendo a todos los afiliados de la Asociación Mutual Confianza y Servicio; y cada uno en su especialidad, hizo saber de esa demanda, que hasta antes de las charlas era muy escasa.

Se cree que por lo enunciado, **el crecimiento en las consultas fue mayor al 150%**, especialmente en:

- **Neumonología** (Tabaquismo).
- **Síndrome Metabólico** (Diabetes, obesidad, aumento del colesterol, etc.)
- **Vida Saludable** (Alimentación, dietas, etc.)

Todo ello genera una corriente positiva y de concientización, en lo referente a Factores de Riesgo Cardiovascular, que va a repercutir favorablemente en prevenir los mismos y fomentar los buenos hábitos en la vida diaria del personal y sus familias.

Es intención de Mastellone Hnos., hacer extensivo este programa al resto de la compañía.

# Campaña Libre de Humo



Desde el año 2001, Mastellone Hnos. tomó la decisión de erradicar en cada una de sus plantas los peligros y perjuicios para la salud que conlleva la exposición al humo ambiental de tabaco. En este marco, llevó a cabo la cuarta recertificación que acredita a Mastellone Hnos. como una empresa **100% Libre de Humo de Tabaco** en todas sus sedes.

Durante el año 2012, continuó con la política de prohibición de fumar dentro de las instalaciones de Mastellone Hnos., cumpliendo con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de la Salud de Nación en el marco de su programa de empresas "100% Libres de Humo de Tabaco".



## ➔ Escuelas libres de humo

A través del **Programa Nacional de Control de Tabaco** se realizó la segunda edición del concurso de **"Escuelas Libres de Humo"**, en el cual se insta a las instituciones educativas a declarar todos sus espacios y actividades 100% libres de humo de tabaco. Mastellone Hnos. colaboró con la donación de los premios a las escuelas ganadoras aportando material para la realización de actividad física en los colegios.

Los premios fueron entregados en el marco del Día Internacional del Aire Puro. Las instituciones premiadas fueron la Escuela Nro. 101 "Bernardino Rivadavia" de Trelew, provincias de Chubut; la Escuela de Educación Especial EPEI Nro. 28, de Gualeguaychu, Entre Ríos y la Escuela Nro. 11 "Nicolás Avellaneda" de Luis Beltrán, Río Negro.

## CON-SER

### ➔ Campaña "Libre de Humo"

Se efectuaron charlas en la empresa ConSer S.A. con el objetivo de calificarla como **"Empresa libre de humo"**.

La convocatoria fue satisfactoria y el resultado alentador. Se trató principalmente acerca de la prevención de enfermedades secundarias al tabaquismo y sugirieron tratamientos para dejar de fumar, sumadas las consultas a grupos de cesación tabáquica.

También se destacaron y difundieron entre los colaboradores los beneficios que resultan de abandonar el hábito de fumar.

## LEITESOL

### ➔ Programa Promoción de la Salud



Cuyo principal objetivo es promover la salud a través del diagnóstico precoz de enfermedades como la diabetes, el colesterol, la hipertensión, además de fomentar la actividad física y evitar el ocio. En colaboración con el servicio médico de la empresa se llevó a cabo la capacitación de los empleados para la detección de la enfermedad, tratamiento y/o prevención.

### ➔ Programa Liberarse del Tabaco Ambiental



El cual proporciona tratamiento y educación preventiva respecto al hábito de fumar. Contando con la participación de profesionales como psicólogos y médicos, con el objeto de educar a los empleados acerca las consecuencias del tabaquismo y las mejoras en la calidad de vida al abandonar el hábito.

## • Gestión Externa

### ➔ Productos más saludables



cionar el **"Plan Argentina Saludable"** dirigido a la población general y destinado, a la promoción de una alimentación saludable, la actividad física y la lucha contra el tabaco.

Puntualmente y vinculado con tema de **"alimentación saludable"**, el Ministerio convocó a las empresas con el fin de solicitar su colaboración y apoyo para la elaboración de productos con fortificación de hierro. Si bien y en ese marco Mastellone Hnos. ya contaba con su línea de productos fortificados con Hierro, amplió la misma a la línea de "leche en sachet fortificada con hierro" a fin de hacerla económicamente más accesible a la población.

Mastellone Hnos. se caracteriza por cumplir y superarse respecto a las especificaciones de productos que establece la legislación brindando a sus consumidores productos más confiables, saludables y con una mayor vida útil.

Bajo esta premisa, se ha sumado a diversas iniciativas propuestas del Ministerio de Salud de la Nación. Entre ellas cabe men-

En este contexto, Mastellone Hnos. también se adhirió al **"Convenio Marco para la Reducción Voluntaria y Progresiva del Contenido de Sodio en los Alimentos procesados"** en el marco de la iniciativa "Menos sal, más vida" promoviendo con su accionar, un menor consumo de sodio en la población.

## CONVENIO CON LA FEDERACIÓN ARGENTINA DE CARDIOLOGÍA (FAC)

Desde 2011, La Serenísima tiene un convenio firmado con la FAC para sus productos Serecol3, Queso Saint Paulin Light Sin Sal Agregada y la Manteca Light Untable. Este convenio permite tener el aval científico y técnico de una de las federaciones médicas más importantes a nivel federal.

Este aval es muy importante para las líneas de productos involucradas, ya que son líneas funcionales específicamente desarrolladas para consumidores con problemáticas de sobrepeso o cardiovasculares.

## ➔ Desarrollo de Productos Funcionales

La política de Mastellone Hnos. es ofrecer productos alimenticios de máxima calidad para toda la población, teniendo en cuenta las necesidades “especiales” de aquellas personas que tengan una sensibilidad particular. Ejemplo de ellos son:

### • Los alimentos “aptos para celíacos”



Identificados con el logo correspondiente según el **C.A.A.** (Código Alimentario Argentino): “**Libre de Glúten**”. Para cumplir con este objetivo se desarrollan los productos evitando todo ingrediente que pueda aportar derivados de trigo, cebada o centeno y represente un riesgo para personas celíacas.

### • Los alimentos reducidos en lactosa



Éstos son mejor tolerados por aquellas personas que padecen intolerancia a la lactosa.

La empresa continuamente se encuentra innovando en el desarrollo de productos con mayores beneficios: “**los alimentos funcionales**”. Este tipo de alimentos, ocupa un lugar preponderante, ya que su consumo contribuye a la mejora del bienestar, la alimentación y la buena salud. De esta manera y a fin de satisfacer los requerimientos de ciertos grupos, la empresa trabaja:

- En la reducción del contenido de componentes cuyo exceso en la dieta diaria puede generar riesgos para la salud de la población, como son: el sodio, el azúcar o las grasas.
- En el incremento de contenido de ciertos componentes que suelen consumirse deficitariamente como es caso del calcio, el hierro o ciertas vitaminas.

Debido a las nuevas tendencias mundiales de nutrición y salud, vinculadas con el cuidado digestivo, estos productos han adquirido en los últimos años una mayor relevancia en todo el planeta.

## Nuestros alimentos funcionales

Mastellone Hnos. incorpora en sus productos nutrientes deficitarios, siendo pionera en el agregado de vitaminas y minerales. Ejemplo de ello son:

### Leche Fibractiva

0% de grasas, 0,6% de colesterol; fortificada con extra calcio natural adicionada con fibra soluble (1 gr%). Con efecto prebiótico, ayuda a modular los lípidos sanguíneos e incrementa la absorción de calcio.



### Leche reducida en lactosa

Desde hace más de 35 años, Mastellone Hnos. elabora leche reducida en lactosa, convirtiéndose en la primera empresa argentina en introducirla al mercado. Esta leche es fácilmente digerible, mantiene los elementos nutritivos de la leche y se puede incluir en cualquier dieta. La lactosa es desdoblada naturalmente, logrando una reducción del 80%.



### Leche con hierro

Una línea de leches fortificadas con Sulfato Ferroso (la sal de hierro con mejor biodisponibilidad) y Vitamina C. Un vaso de cualquiera de estas leches aporta 1,5mg de hierro. Dado que el mineral está protegido mantiene esa biodisponibilidad sin presentar cambios de sabor ni color. La vitamina C optimiza la absorción del mismo.



### Serecol 3

Leche y alimento a base de leche con jugo de frutas, de alto valor nutricional que cuenta con la incorporación de fitoesteroles, ácidos grasos Omega 3, y extra calcio natural de la leche. Con un vaso de 200 cc. diario se cubre el 100% de las necesidades de fitoesteroles y Omega 3 y el 25% de las de calcio. De esta forma, ayuda a reducir y prevenir el colesterol y a proteger el sistema cardiovascular.



**Junior**

Desde hace 2 años, Junior de La Serenísima, alimento lácteo descremado destinado al mercado infantil, presenta un 25% menos de azúcar en su formulación, en línea con los requerimientos de la Organización Mundial de la Salud. Además, brinda un importante aporte de calcio ideal para fortalecer los huesos y los dientes. También está fortificado con Hierro, Zinc y vitaminas A, B2, B9, C y D.



Finalmente, cabe destacar que desde Mastellone Hnos. se está en permanente contacto con: la Sociedad Argentina de Nutrición, de Obesidad y Transtornos Alimenticios y de Dietistas y Nutricionistas, pudiendo llegar con su información nutricional a todos sus afiliados.

**La Serenísima +4 años**

Leche destinada a chicos. No tiene azúcar agregada y está fortificada con vitaminas y minerales especialmente para la edad.

**Quesos Port Salut con LGG**

El agregado de Lactobacillus GG (LGG) a nuestra línea de quesos blandos ha permitido incorporarlo a la mejor matriz alimentaria posible para este lactobacilo, el mejor y más estudiado del mundo ya que ayuda a mejorar las defensas naturales del organismo.

**Queso Saint Paulin Light sin sal agregada con LGG**

Este queso blando cuenta con el beneficio de tener sólo 11,1 mg de Sodio por porción de 30 gr. Sumado a que esa porción cubre el 11% de las proteínas, el 21% del calcio y sólo el 3% del valor energético, lo hacen ideal para dietas de consumidores hipertensos e hipertensos obesos.

Por otro lado, cabe mencionar que La Serenísima incorporó el probiótico Lactobacillus GG a su línea de quesos blandos, para contribuir a reforzar las defensas naturales del consumidor.



**LEITESOL**

En Leitesol, la línea de leche descremada de La Serenísima es aprobada por la Sociedad Brasileña de Cardiología (SBC):

- Leche en Polvo Descremada La Serenissima 200 gr. y 300 gr.
- Leche en Polvo Descremada con 2 veces más calcio La Serenissima 300 gr.

Todas enriquecidas con vitaminas A, C y D poseen el sello SBC que lo respalda.



**➔ Mundialito La Serenísima**

El **Mundialito La Serenísima** es un evento que invita a todos los niños de los cinco continentes a creer en sus sueños participando de un Mundial "de verdad".

En la edición argentina, cuyo ganador luego representa al país en la final mundial, tiene como objetivo acercarse a los chicos incentivando su pasión por el deporte, integrándolos y acompañándolos durante su etapa de crecimiento.

Desde 2001, Mastellone Hnos. junto con Danone, organiza este clásico del fútbol 9 infantil, para chicos de 9 a 12 años, que se juega en más de 40 países.

Cabe destacar que, el Mundialito La Serenísima tiene un fin solidario, junto a Fundación PUPI, de Javier Zanetti. Por cada persona que asista a alguna de las sedes de Mundialito, Mastellone Hnos. y Danone donan 1 kg. de producto lácteo a dicha fundación.

Este evento, como todos los emprendimientos de la compañía, está pensado para toda la familia. La inscripción al Torneo es libre y gratuita, tratándose de un espacio en donde predominan los valores humanos y deportivos. Como aval de esto, el reconocido futbolista francés Zinedine Zidane como embajador mundial, y la FIFA apoyan el proyecto, convirtiéndolo en el torneo de fútbol para niños más grande del mundo.

Durante 2012, con el apoyo de la Fundación Danone y Mastellone y gracias a las personas que asistieron a los diferentes partidos en Santa Fe, Córdoba, Tucumán, Mendoza y Buenos Aires, se logró recaudar 32 mil kilos de leche en polvo.

**Argentina** se ubicó en el **4° puesto** en la final que se llevó a cabo en Polonia, sede mundial de Danone, entre los 40 equipos participantes.



## INVERSIÓN SOCIAL

En el marco de su política de RSE y a los fines de afianzar sus vínculos con la comunidad, Mastellone Hnos. cuenta con un extenso **Programa de Donaciones**, que permite llegar a distintas instituciones de diversos puntos del país. Fiel al compromiso social asumido con la comunidad desde sus orígenes, continuó en 2012 trabajando en el alcance a todo el país.

**488** instituciones públicas y privadas recibieron colaboración.

La mayor cantidad de esas instituciones se ubican en la **Provincia de Buenos Aires**.

**342** instituciones

Asimismo, la Empresa estuvo presente en **13 provincias**.

HIZO ENTREGA DE **productos lácteos**

por un equivalente a

**159.696** litros de leche  
(638.784 VASOS DE LECHE)

PRODUCTO MÁS DONADO:

**Leche en Polvo**  
**8.391 kg.** entregados

SEGUIDA POR:

**Leche Larga Vida**  
**59.400** litros



Mastellone Hnos. también entregó:

- LECHE ESPECIALES **2.092 litros**
- DULCE DE LECHE **3.293 kilos**
- QUESOS **312 kilos**
- MANTECA **28 kilos**
- CREMA **55 litros**

COLABORACIONES ECONÓMICAS

**\$708.941,5.**

Principales destinatarios:

- Parroquias
- Escuelas
- Hospitales

Este aporte ha servido, entre otras cosas, para adquirir:

- Instrumental hospitalario
- Elementos deportivos
- Material de laboratorio
- Material de seguridad industrial
- Compra de medicamentos
- Realizar reformas edilicias
- Adquirir útiles escolares

- Material para educación especial y diversos elementos didácticos.

Sumado a ello, se entregaron **35 equipos informáticos** en las siguientes localidades: General Rodríguez, Canals y General Viamonte (Cordoba), Leubucó, Salliqueló, General Villegas, Trenque Lauquen y Concordia (Entre Ríos), lo cual facilitó el acceso a nuevas herramientas para capacitación.

Como donación especial, se realizó la entrega de 2 cisternas a cuerpos de **Bomberos Voluntarios** de Carmen de Areco y Escobar y un furgón cámara para la producción y almacenaje de hongos a la **ALEDU (Asociación de Despedidos de Luján)**.

### • Día Mundial de la Leche



Vinculado con el habitual programa de Donaciones, y con motivo de unirse a los festejos del Día Mundial de la Leche, la empresa organizó por primera vez una campaña solidaria a través de su sitio oficial en Facebook para **COMPARTIR UN VASO DE LECHE**.

La iniciativa no sólo promovía el consumo de leche, sino también que los seguidores de La Serenísima puedan compartir los beneficios de la leche con una escuela, hospital u ONG que ellos elijan, y convertirse en así verdaderos protagonistas de la campaña.

De esta manera, se invitó a los seguidores en Facebook y al público en general, a proponer libremente una institución sin fines de lucro con la que quisieran que la empresa colabore. De esta forma, entre el 1° y el 15 de junio, los participantes pudieron **"COMPARTIR UN VASO DE LECHE"** simbólicamente con una organización.

Finalizada la campaña, el Hogar de Niños Giana Beretta Mora, de San Rafael, Mendoza resultó la institución más votada. En consecuencia, recibió Leche, Manteca, Crema, Dulce de Leche, Ricotta y Quesos, por un equivalente a 3.000 litros de leche.

### • Colectas abiertas para empleados

En colaboración con la Seccional General Rodríguez de ATILRA, Mastellone Hnos., a través de su Dirección de Recursos Humanos facilitó los medios para organizar colectas solidarias destinadas a familiares de empleados que requerían de tratamientos médicos especiales. Para ello, brindó a todos los colaboradores que desearan la posibilidad de sumarse debitando el dinero destinado para la causa directamente de su sueldo.

### • Colaboración con el sindicato de trabajadores

Con intenciones de promover un comportamiento responsable en sus grupos de interés, Mastellone Hnos. ha colaborado con el sindicato de sus trabajadores a través de donaciones. Entre ellas, cabe mencionar las siguientes:

#### ATILRA Capital Federal:

- 3 computadoras
- 71 kg. de leche en polvo (LP) para la parroquia Ntra. Sra de Lourdes de Concordia, Entre Ríos.

#### ATILRA Mendoza:

- 96 lt. de leche ultrapasterizada (UAT) en conmemoración de los festejos del Día del Niño.

#### ATILRA Villa Mercedes:

- 156 lt. de leche UAT en el marco de los festejos por el Día del Niño.

#### ATILRA General Rodríguez:

- 25 kg. de leche en polvo y 408 unidades

de leche junior para la escuela N°8 (a través de su Asociación de Lecheros Solidarios).

- 96 unidades de leche Junior a la Murga "Los Querubines".
- 156 lt. de leche UAT para una parroquia de CABA.
- 280 lt. de UAT para evento solidario.

- 96 unidades para la escuela N°19 y 112 unidades para escuela N°21 de dicha localidad.

- 216 unidades de leche Junior para el Hospital Vicente López y Planes.
- 720 unidades de leche Junior para evento del Día del Niño, entre otras.

**LeiteSol**

Coordinó la donación de productos y proximidad de los colaboradores de la empresa con las siguientes instituciones con motivo de campañas de invierno, pascua, día del niño y navidad:

DONACIÓN DE **450 kgs.** leche en polvo

Associação Beneficente "Sonho de Criança" En Barueri (São Paulo)

Asociación que alberga a niños desde su nacimiento hasta los 12 años en un régimen de internado.

DONACIÓN DE **600 kgs.** leche en polvo

Centro Social S J Mitra Dioces En Bragança Paulista (São Paulo)

Asociación que funciona como guardería y alberga a unos 95 niños durante las horas que las madres salen a trabajar.

DONACIÓN DE **810 kgs.** leche en polvo

Vila São Vicente de Paulo En Bragança Paulista (São Paulo)

Institución fundada en 1956, brinda apoyo a las personas mayores de 65 años que no pueden alojarse con su familia o en su casa y cuya situación económica es desfavorable.



# 5.

capítulo cinco

## EL IMPACTO DE NUESTRO DESEMPEÑO

## LA SUSTENTABILIDAD EN CIFRAS

### → Desempeño Económico. Año 2012

Más de **\$770.000.000**

DESTINADO A REMUNERACIONES DE EMPLEADOS

**\$1.840.000**<sup>(27)(28)</sup>

DESTINADOS AL PAGO DE IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES

**95%** PROVEEDORES NACIONALES

**\$1.450 millones** DESTINADOS A COMPRAS DE INSUMOS NACIONALES

Más de **\$22.000.000**

INVERTIDOS EN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

**16,5%** DE LA LECHE ES ENVIADA PARA EXPORTACIÓN

CAPITALIZACIÓN TOTAL, DESGLOSADA EN TÉRMINOS DE DEUDA Y PATRIMONIO<sup>(27)</sup>

Deuda corto plazo	344.642
Deuda largo plazo	770.304
Deuda total	1.114.946
Patrimonio	691.407
Capitalización total	1.806.353

### → Desempeño Ambiental. Año 2012

Más de **\$5.500.000**

DESTINADO A LA GESTIÓN AMBIENTAL<sup>(26)</sup>

Más de **\$1.400.000**

DESTINADOS AL DESARROLLO DE MEJORAS AMBIENTALES

**32%**

DE AGUA ES RECICLADA EN EL COMPLEJO INDUSTRIAL GR

**12.350** lts.

RESIDUOS DE ACEITE VEGETAL Y LECITINA ENVIADOS A RECICLAR

Más de **1.200** kgs.

ENVASES POST CONSUMO ACOPIADOS Y RECICLADOS EN GR

**30,5%**

FUE EL INCREMENTO DE ENVASES PUESTOS EN EL MERCADO CON EL SELLO FSC RESPECTO AL 2011 ALCANZANDO A MÁS DE 100.000.000 UNIDADES.

### → Desempeño Social. Año 2012

Más de **\$33.000.000**

DESTINADO A GESTIÓN EN MATERIA DE RSE

**\$6.000.000**

DESTINADOS A LA FORMACIÓN DE NUESTROS EMPLEADOS

Más de **\$21.000.000**

DEVINIERON EN BENEFICIOS PARA EL PERSONAL

Más de **\$65.000**

DESTINADOS A LA VACUNACIÓN ANTIGRIPIAL DE LOS EMPLEADOS

**55.035** HS / HOMBRE DE CAPACITACIONES

Más de **\$700.000**

INVERTIDOS EN PARROQUIAS, ESCUELAS Y HOSPITALES

**488**

INSTITUCIONES RADICADAS EN 13 PROVINCIAS DE ARGENTINA FUERON ALCANZADAS POR EL PROGRAMA DE DONACIÓN DE ALIMENTOS.

## Indicadores de Sostenibilidad

### Desempeño económico

#### → Valor económico directo generado y distribuido<sup>(29)</sup> Grupo Mastellone

	2012
<b>Valor económico creado</b>	
a) Ingresos	7.572.595
<b>Valor económico distribuido</b>	
b) Costos operativos	6.135.848
c) Salarios y beneficios sociales	1.014.986
d) Pagos a gobiernos	361.521
e) Inversiones en la comunidad	4.377
<b>Valor económico retenido</b>	55.863
<b>EBITDA</b>	<b>292.951</b>

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



(26) El dato incluye la gestión de aspectos e impactos ambientales, operativos, técnicos y gestión legal. No incluye la inversión en mejoras y mantenimientos de sistemas de tratamientos y no contempla la gestión ambiental en Promas y Leitesol.

(27) Valor en "miles de pesos".

(28) El valor corresponde a las siguientes unidades de negocio: Mastellone Hnos. S.A. (insumos, bienes y servicios), Con-Ser S.A. y Promas S.A.

(29) Valores en miles de pesos. Incluyendo los ingresos, costos de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.

➔ Impactos económicos indirectos y su alcance

• Contratación Local

Impactos económicos indirectos significativos:

Complejo industrial de mayor envergadura de Mastellone Hnos: Complejo Industrial General Rodríguez<sup>(30)</sup>.

Impacto de la empresa en el partido de General Rodríguez

	IMPACTO DIRECTO*	IMPACTO INDIRECTO	IMPACTO INDUCIDO	IMPACTO TOTAL	GRAL. RODRÍGUEZ	IMPACTO TOTAL SOBRE G.R. EN %
Empleo	1 063	921	423	423	28 719	8%
Valor agregado industrial**	458.5	4.9	0.1	0.1	704.7	67%
Valor agregado local**	510.2	260.9	31.5	31.5	1 978.4	41%
Impuestos***	4.1	1.4	0.9	0.9	42.4	15%

\* El impacto de la empresa es el empleo con residencia en General Rodríguez y el valor producido en la localidad. Como impacto directo se incluye tanto a Mastellone Hnos. S.A. como a Con-Ser S.A.

\*\* Valores en millones de \$ corrientes.

\*\*\* El total de impuestos en General Rodríguez refiere a los impuestos territoriales (excluyendo coparticipación y transferencias de niveles superiores de gobierno). En millones de \$ corrientes.



• Contratación local y proporción de altos directivos

La totalidad de los colaboradores que forman parte de la alta dirección son personas de nacionalidad argentina, además residen en la región donde se toman las decisiones y desarrollan sus tareas diarias.

La cobertura de los puestos de los ejecutivos de la alta dirección se lleva a cabo por medio de la promoción interna de empleados propios.

➔ Salarios Grupo Mastellone

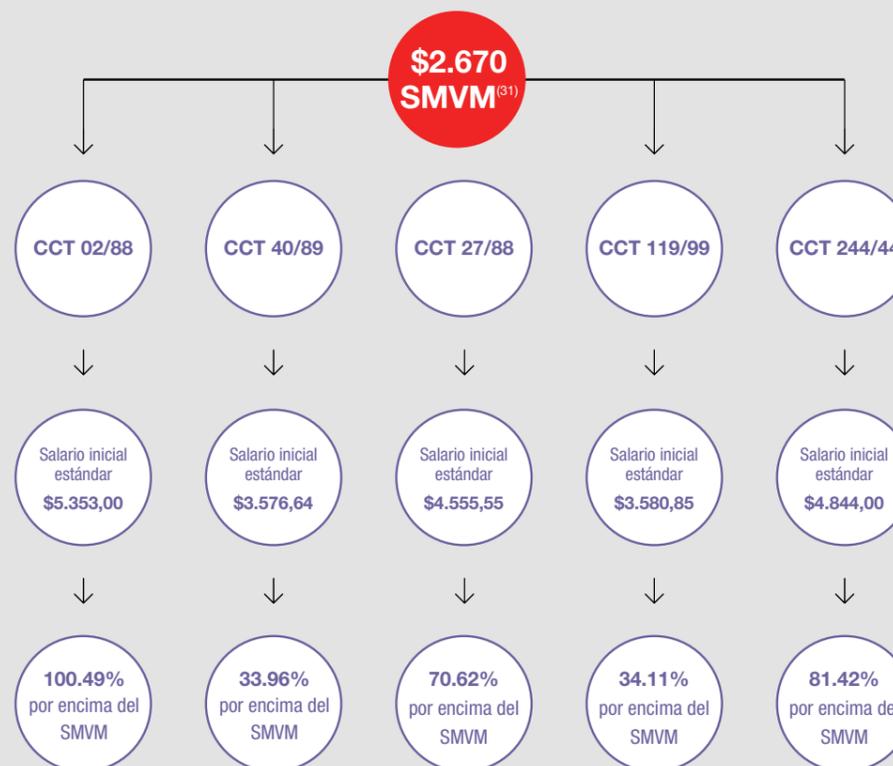
El 93.38% de los colaboradores se encuentra resguardado por algún Convenio Colectivo de Trabajo (CCT). La remuneración de este grupo de empleados esta determinada por los distintos acuerdos anuales de paritarias.

El 6.62% restante, considerados fuera de convenio, define su remuneración por acuerdo individual.

• No discriminación

Dentro del grupo de las personas resguardadas por CCT (Convenio Colectivo de Trabajo) no existen diferencias salariales entre varones y mujeres.

➔ Salarios Grupo Mastellone Hnos.



• Referencias

**CCT 02/88 ATILRA**  
Trabajadores de la industria lechera

**CCT 40/89**  
Sindicato de choferes de camiones

**CCT 27/88 SMATA**  
Mecánicos y afines de transporte automotor

**CCT 119/99 UATRE**  
Trabajadores rurales y estibadores

**CCT 244/44 STIA**  
Trabajadores de la industria de la alimentación

Sindicato da Indústria de Laticínios e Produtos. Derivados no Estado de Sao Paulo.

→ \$2.448<sup>(32)</sup>

50,44% por encima del SMVM

Salario mínimo vital y móvil. Diciembre 2012 - Brasil.

→ \$1.627,2<sup>(32)</sup>

(30) Fuente: Informe de Impacto Económico de la empresa Mastellone Hnos. en la localidad de General Rodríguez. IREAL de Fundación Mediterránea. Año 2010.

(31) Salario mínimo vital y móvil.

(32) Los salarios fueron pesificados con la cotización al 31/12/2012: 1 real = \$AR 2,40.

# Desempeño ambiental

## ➔ Gestión del recurso hídrico

REQUERIMIENTO DE AGUA POR TIPO DE FUENTE (promedio m³/mes)				
Planta	Actividad	Agua subterránea	Agua de red	Agua reutilizada
Mercedes	Clasificadora	11.919	-	3.502
Ranchos <sup>(33)</sup>	Clasificadora	12.122	-	2.752
Junín	Clasificadora	10.884	-	2.121
Las Varillas	Clasificadora	-	7.417	2.751
Rufino	Clasificadora	5.608	-	2.025
Gral. Rodríguez	Elaboradora	236.158	-	112.446
Leubucó	Elaboradora	19.733	-	-
Los Charas	Elaboradora	154	-	-
Tandil	Elaboradora	1.188	-	2.910
Canals	Elaboradora	-	8.521	1.975
Trenque Lauquen <sup>(33)</sup>	Elaboradora	28.901	41.595	22.971
La Bernina	Elaboradora	20	-	-
San Luis	Elaboradora	7.248	-	-
Depósito Albariños	Depósito	-	587	-
<b>Total:</b>		<b>333.935</b>	<b>58.120</b>	<b>153.453</b>

**Requerimiento de agua:** Volumen promedio de agua captada por tipo de fuente.



(33) Agua subterránea tratada.

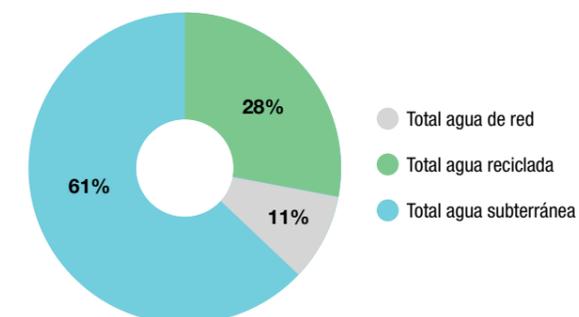
## ➔ Composición de tipo de agua utilizada. Dato porcentual (%)

	(m³/mes)	%
Total agua subterránea	333.935	61%
Total agua de red	58.120	11%
Total agua reciclada	153.453	28%
<b>Total:</b>	<b>545.508</b>	<b>100%</b>

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

**Agua Reutilizada (recirculada):** El agua reusada en un ciclo cerrado para la misma operación de fabricación. El reacondicionamiento puede ser requerido si los períodos de recirculación continua son relativamente largos.

• Mastellone Hnos. S.A. y Mastellone San Luis S.A.



## ➔ Gestión de efluentes líquidos

### Sistemas de Tratamiento

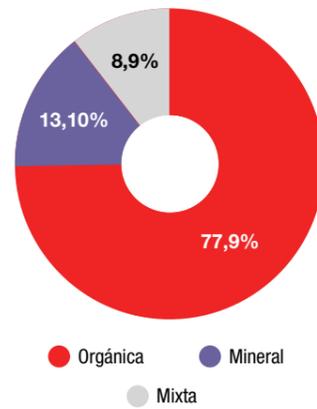
SISTEMA DE TRATAMIENTO DE LOS EFLUENTES LÍQUIDOS Y DESTINO			
Planta	Actividad	Tratamiento	Punto de vuelco
Mercedes	Clasificadora	Lagunas de estabilización biológica	Colectora cloacal
Ranchos	Clasificadora	Lagunas de estabilización biológica	Canal municipal
Junín	Clasificadora	Lagunas de estabilización biológica	Colectora cloacal
Las Varillas	Clasificadora	Lagunas de estabilización biológica	Canal municipal
Rufino	Clasificadora	Lagunas de estabilización biológica y aireadas	Canal municipal
Gral. Rodríguez	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Cuerpo superficial
Leubucó	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Absorción por suelo
Los Charas	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Absorción por suelo
Tandil	Elaboradora	Sedimentador / Separador de grasas	Absorción por suelo
Canals	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Absorción por suelo
Trenque Lauquen	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Canal municipal
La Bernina	Elaboradora	Canal de oxidación	Laguna de absorción
San Luis	Elaboradora	Lagunas de estabilización biológica	Absorción por suelo

**Nota:** Según requerimientos, algunos sistemas de tratamiento de efluentes líquidos presentan desinfección final.

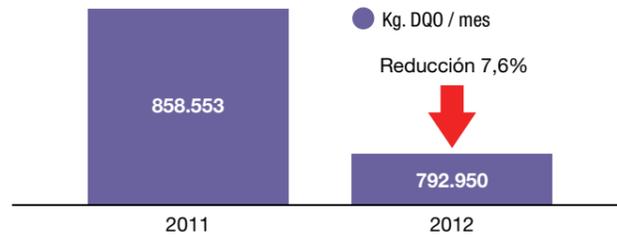
➔ Vertidos totales de aguas residuales según naturaleza y destino

EFLUENTES LÍQUIDOS - Complejo Industrial General Rodríguez					
Tipo	Naturaleza	Volumen (m3/mes)	%	Destino	
				Método de tratamiento	Punto de vertido definido
Producción	Orgánica	268.116	77,9	Sistema de lagunas de degradación biológica	Curso de agua superficial
Servicios industriales	Mineral	45.161	13,10		
Resto actividades	Mixta	30.743	8,9		

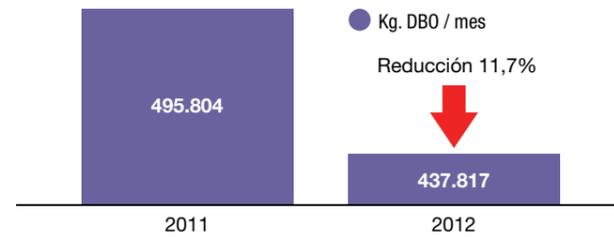
• Naturaleza de los vertidos



• Evolución carga Kg. DQO en Efluente Líquido



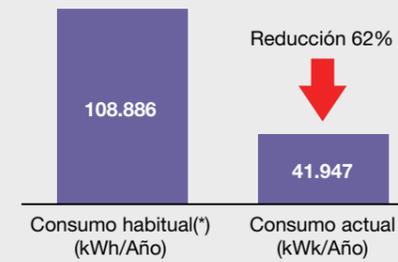
• Evolución carga Kg. DBO en Efluente Líquido



➔ Uso eficiente de la energía

• Complejo Industrial General Rodríguez

Mejoras en la eficiencia energética (Proyecciones sin y con mejoras)



(\*) Referido al consumo de las luminarias que fueron reemplazadas.

Nota: Las horas de funcionamiento se calcularon siendo, 9 horas/días, 20 días/mes y 12 meses.

Horas año: 2.160

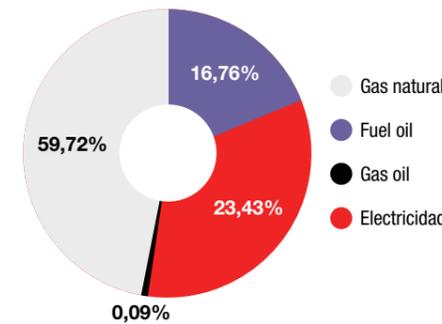


➔ Matriz energética

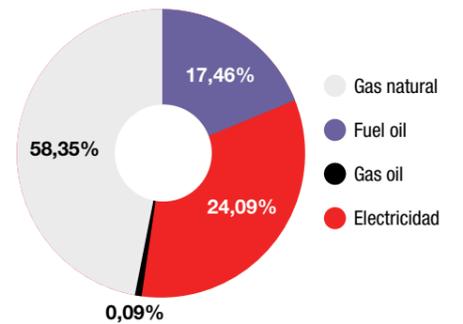
• Mastellone Hnos. S.A. y Mastellone San Luis S.A.

	2011	2012
Gas Natural (GJ)	1.325.801	1.295.165
Fuel Oil (GJ)	372.070	387.614
Gas Oil (GJ)	2.012	2.063
Electricidad (GJ)	520.230	534.715

• Matriz energética 2011



• Matriz energética 2012



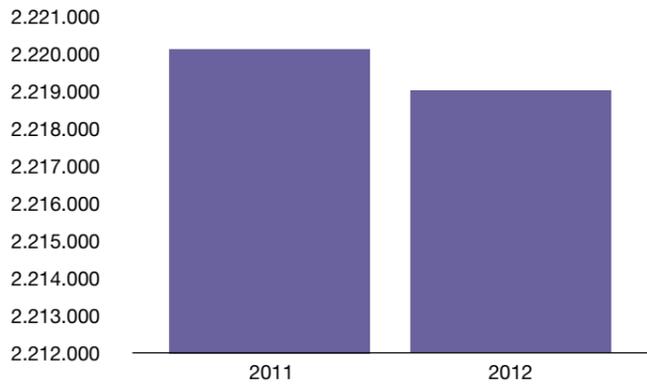
➔ Consumo directo e indirecto de energía

• Mastellone Hnos. S.A. y Mastellone San Luis S.A.

La matriz energética de Mastellone Hnos. S.A. y Mastellone San Luis S.A. presenta un requerimiento de diversas fuentes primarias directas e indirectas. Si bien se produce un aumento en la demanda, consecuencia de una mayor actividad productiva, se realiza un uso eficiente de la misma. El mayor porcentaje de la matriz se constituye de energía eléctrica (consumo indirecto de fuente primarias), pudiendo estimarse como una fuente energética de menor generación de gases de efecto invernadero, cuando su generación se debe a centrales termoeléctricas a gas natural, hidroeléctricas y termonucleares.

	2011	2012
Requerimiento energético directo (GJ)	1.699.882	1.684.842
Requerimiento energético indirecto (GJ)	520.230	534.715
<b>Total</b>	<b>2.220.112</b>	<b>2.219.557</b>

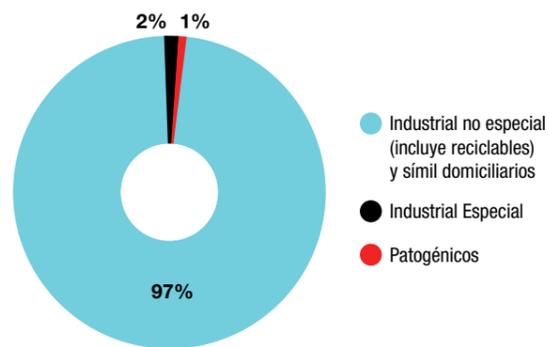
• Consumo energético (GJ)



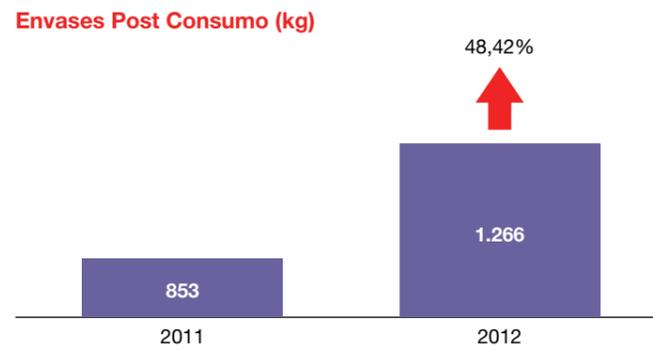
➔ Gestión de los residuos sólidos

Los residuos sólidos fueron categorizados en base a su volumen de generación y destino final.

• Complejo Industrial General Rodríguez

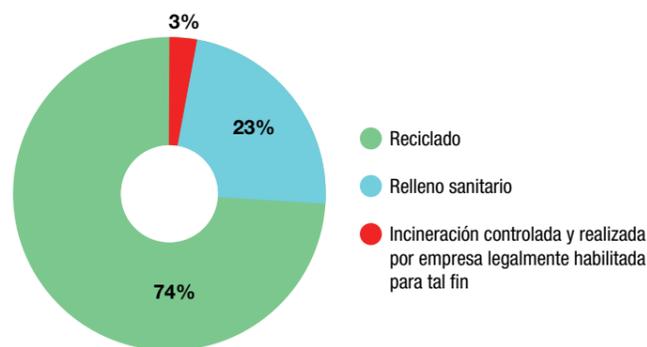


• Campaña de Reciclado de Envases Post Consumo (\*)

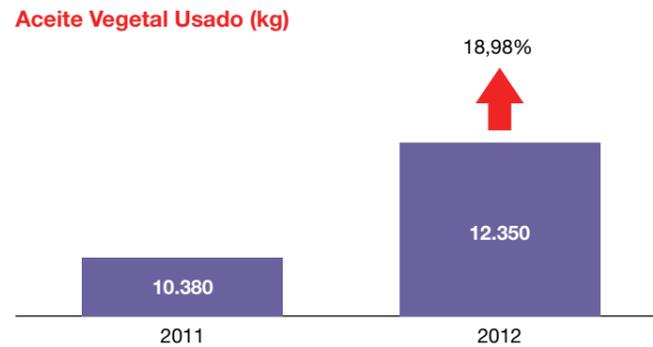


(\*) Potes plásticos (dulce de leche, quesos, crema y manteca) y botellas plásticas de leche. Botellas plásticas de gaseosa, jugos y/o agua mineral y envases tetra de jugos o leche.

• Destino de los Residuos

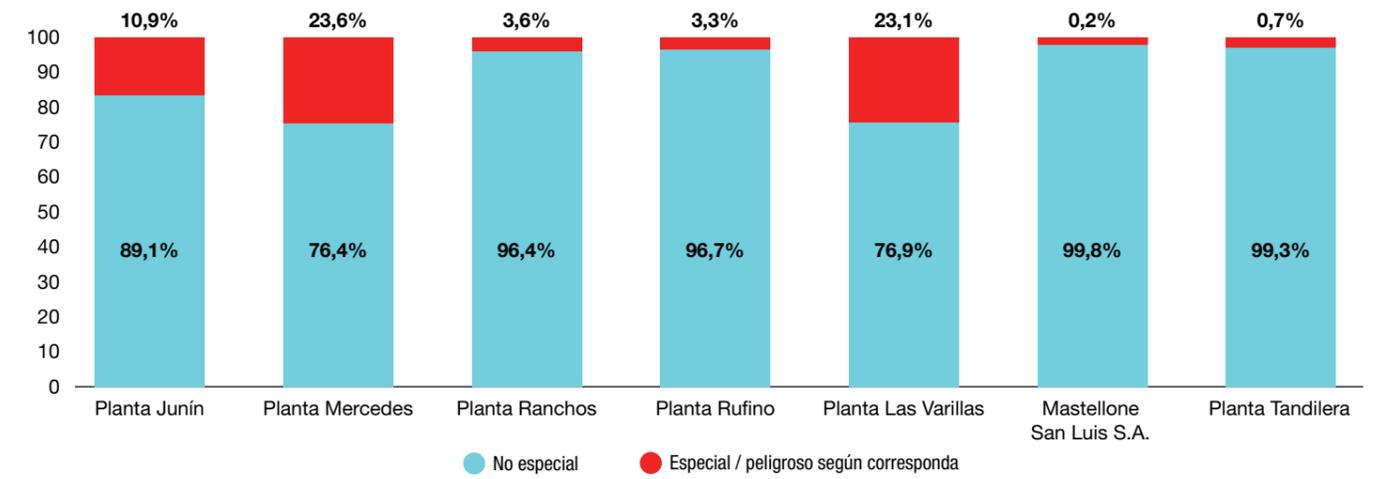


• Campaña de Reciclado de Aceite Vegetal

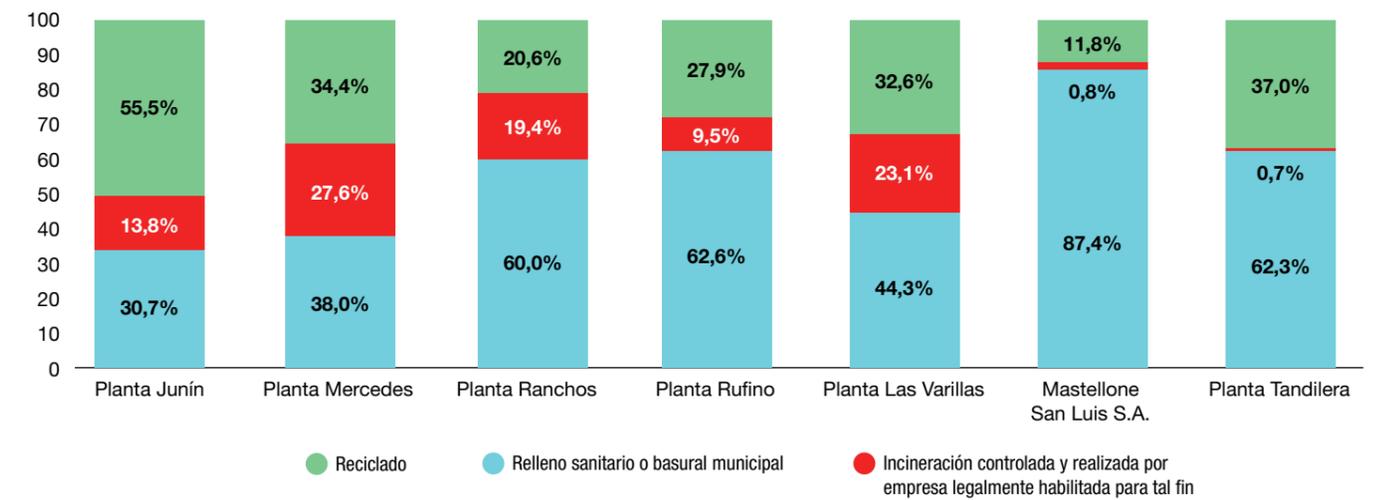


• Plantas del interior

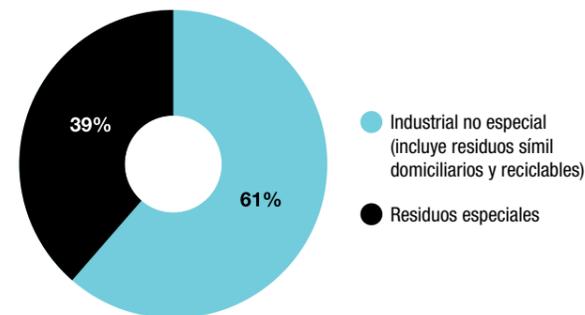
Tipos de residuos | Datos porcentuales (%)



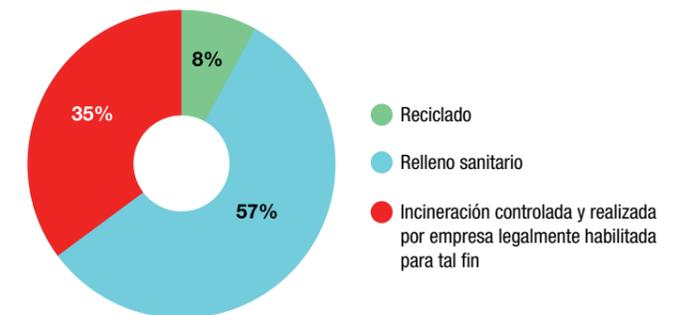
Destino final de los residuos | Datos porcentuales (%)



CON-SER<sup>(34)</sup>



• Destino de los residuos



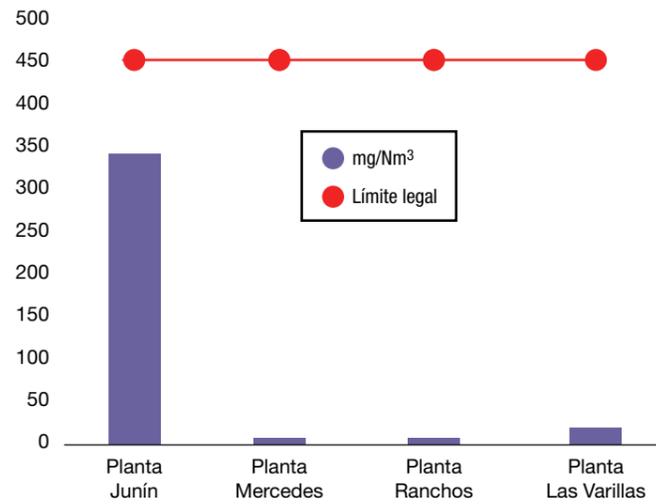
(34) Los datos de Con-Ser S.A. corresponden al área productiva de Carrocera.

### ➔ Monitoreo de Efluentes Gaseosos<sup>(35)</sup>

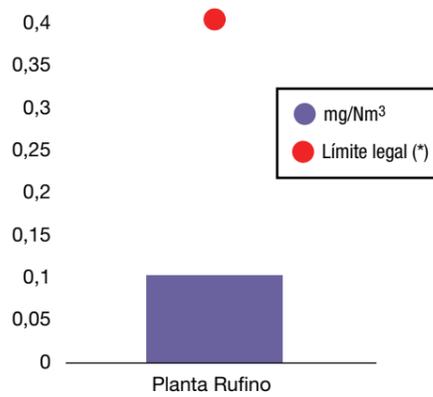
Los analitos monitoreados responden al criterio de análisis y gestión del Departamento de Ambiente cumpliendo por supuesto con las normativas legales vigente según corresponda. Puntualmente y en aquellas plantas radicadas en provincia de Buenos Aires, los mismos se ajustan a lo establecido mediante el Permiso de descarga de efluentes gaseosos que les fue oportunamente otorgado por el OPDS (Organismo Provincial para el Desarrollo Sustentable).

### ➔ Plantas Clasificadoras

#### Emissiones de NOx (Óxido de Nitrógeno)



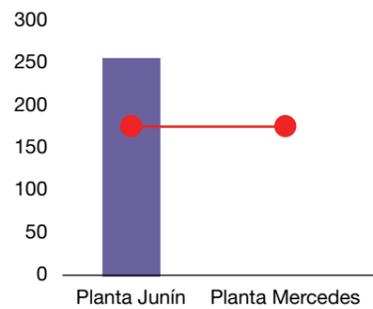
#### Planta Rufino | Calidad de aire



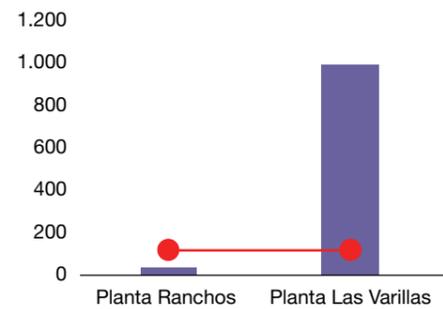
(\*) Monitoreo de Calidad de Aire. Límite NOx 0,4 mg/Nm3. Establecido por Resolución 201/2004 (Santa Fé).

#### Emissiones de CO (Monóxido de Carbono)

##### Para combustibles líquidos

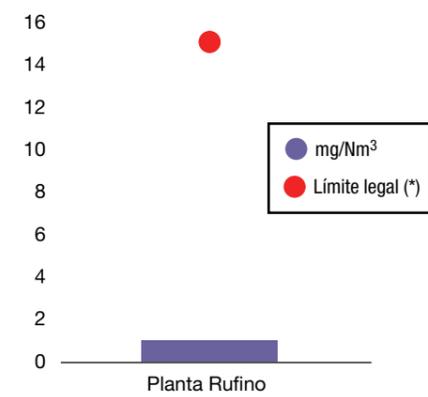


##### Para combustibles gaseosos



(\*) Los resultados del Modelo de Sondeo Etapa I (NOx-Junín y Las Varillas) se encuentran bajo los límites legales establecidos tomando como referencia la Res 242/97.

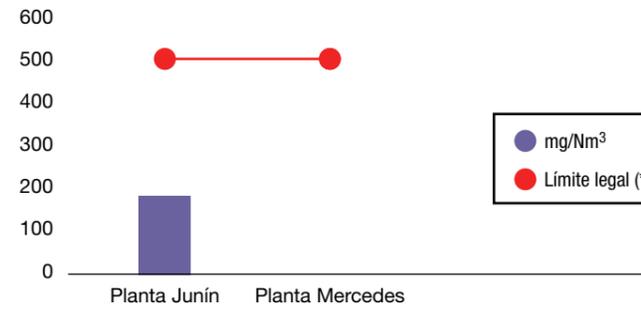
#### Planta Rufino | Calidad de aire



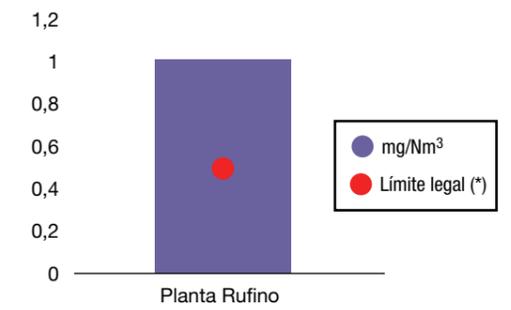
(\*) Monitoreo de Calidad de Aire Límite CO 15 mg/Nm3. Establecido por Resolución 201/2004 (Santa Fé)

(35) Límites legales de emisión de efluentes gaseosos (Decreto 3395/96): para combustibles gaseosos CO-100 mg/Nm³ / CO-175 mg/Nm³ para combustibles líquidos / NOx-450 mg/Nm³ / SO2-500 mg/Nm³ / Material Particulado-250 mg/Nm³.

#### Emissiones de SO<sub>2</sub> (Dióxido de Azufre)



#### Planta Rufino | Calidad de aire

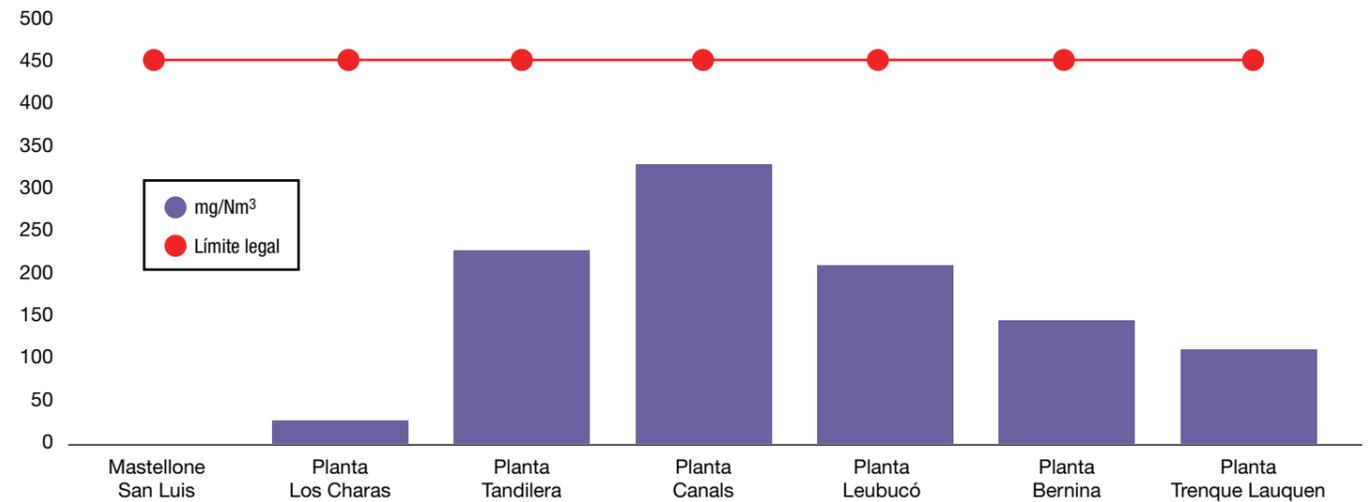


**Nota 1:** En planta Ranchos se no se muestreó el presente analito debido a que no se solicita por Permiso Descarga de Efluentes gaseosos otorgado por OPDS.  
**Nota 2:** No se monitoreó el presente analito en Planta Varillas ya que la caldera de la planta funciona utilizando gas natural como combustible.

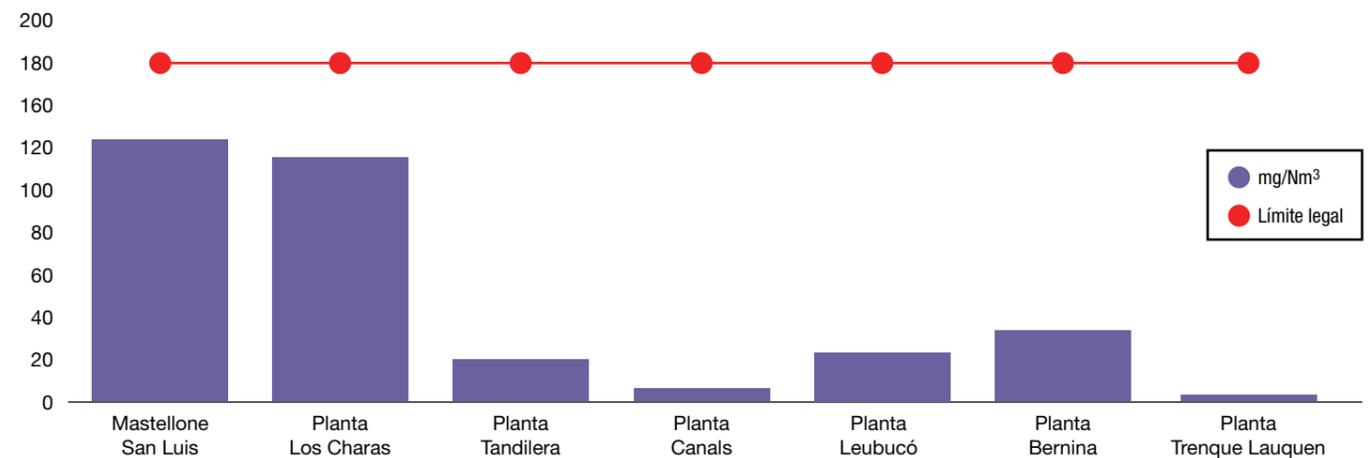
(\*) Los resultados del Modelo de Sondeo Etapa I (SO2-Planta Rufino) se encuentran bajo los límites legales establecidos tomando como referencia la Res 242/97.

### ➔ Plantas Elaboradoras

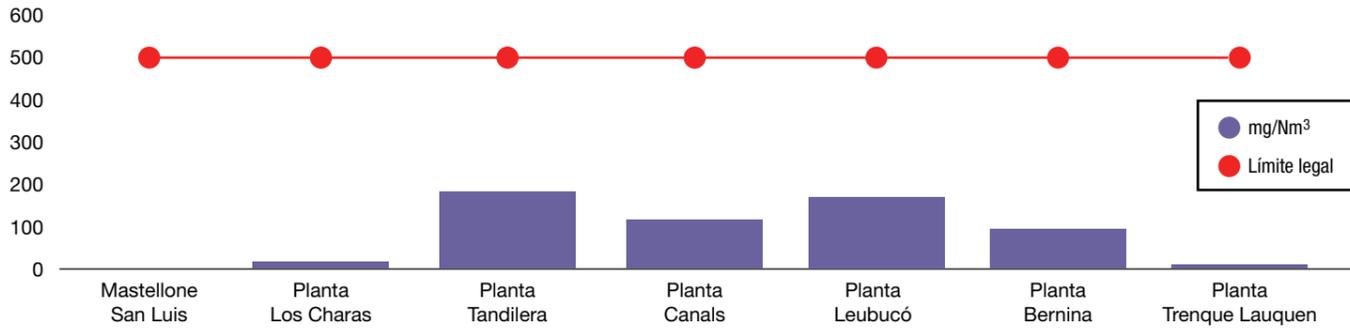
#### Emissiones de NOx



#### Emissiones de CO

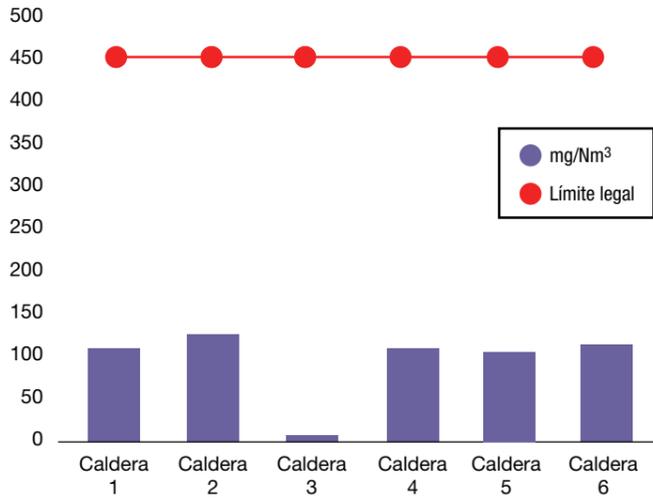


**Emisiones de SO<sub>2</sub>**

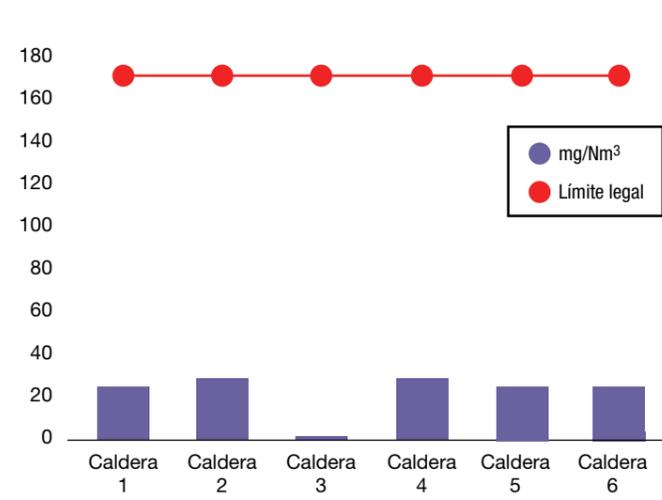


**Complejo Industrial General Rodríguez**

**Emisiones de NO<sub>x</sub> en Calderas**



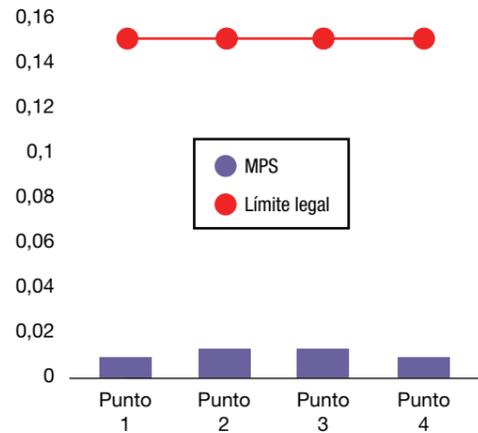
**Emisiones de CO en Calderas**



**Medición de Calidad de Aire<sup>(\*)</sup>**

**Material Particulado (MPS)**

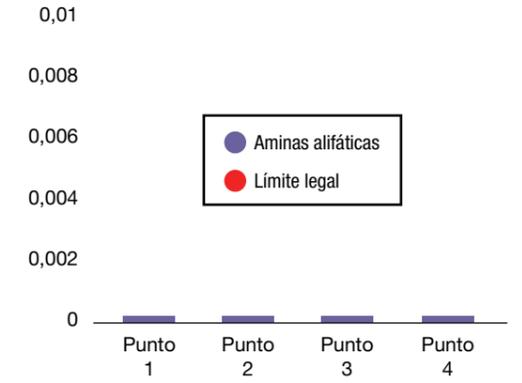
PLANTA GENERAL RODRÍGUEZ MPS		
2013	MPS (mg/m <sup>3</sup> )	Límite legal (mg/m)
Punto 1	0,007	0,15
Punto 2	0,01	0,15
Punto 3	0,011	0,15
Punto 4	0,009	0,15



(\*) Límites legales establecidos por la Resolución 242/97. Se reportan monitoreos año 2013 por inconvenientes por parte del laboratorio contratado durante el año 2012.

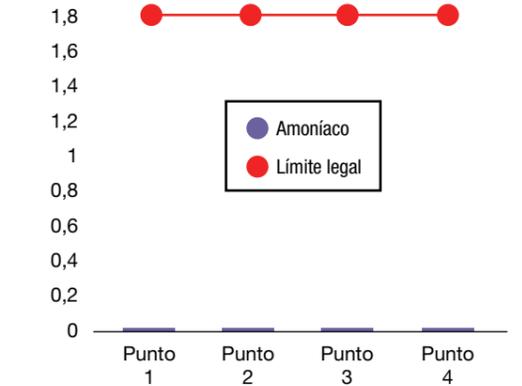
**Aminas alifáticas**

PLANTA GENERAL RODRIGUEZ		
	Aminas lífáticas (mg/m <sup>3</sup> )	Límite legal (mg/m <sup>3</sup> )
Punto 1	0,01	N/E
Punto 2	0,01	N/E
Punto 3	0,01	N/E
Punto 4	0,01	N/E



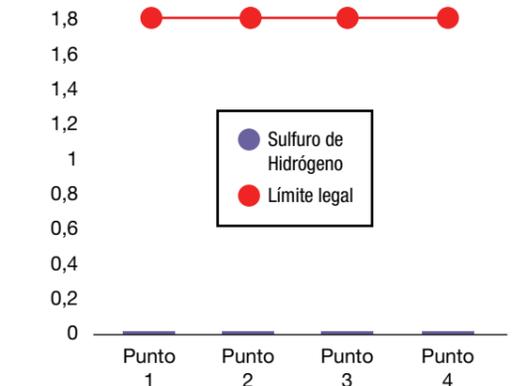
**Amoníaco (NH<sub>3</sub>)**

PLANTA GENERAL RODRIGUEZ		
	Amoníaco (mg/m <sup>3</sup> )	Límite legal (mg/m <sup>3</sup> )
Punto 1	0,01	1,8
Punto 2	0,01	1,8
Punto 3	0,01	1,8
Punto 4	0,01	1,8



**Sulfuro de hidrógeno (H<sub>2</sub>S)**

PLANTA GENERAL RODRIGUEZ		
	Sulfuro de hidrógeno (mg/m <sup>3</sup> )	Límite legal (mg/m <sup>3</sup> )
Punto 1	0,002	1,8
Punto 2	0,004	1,8
Punto 3	0,004	1,8
Punto 4	0,004	1,8



**Reducción de GEIs<sup>(36)</sup>**

Con intenciones de mejorar su eficiencia, Mastellone Hnos. dentro de su Complejo Industrial Gral. Rodríguez, instaló un generador de vapor –Caldera 6- cuya tecnología disminuye no sólo el consumo de combustible, sino también la temperatura de los gases en chimenea y la formación de NOx (uno de los gases responsable del efecto invernadero).

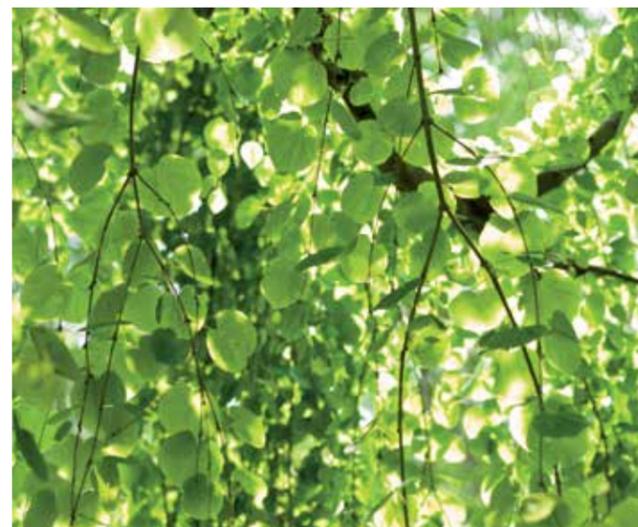
A continuación se visualiza cuantitativa-mente la disminución obtenida con el nuevo esquema de funcionamiento de las calderas (incluyendo la N° 6) en comparación con el “Esquema primario” habitualmente implementado:



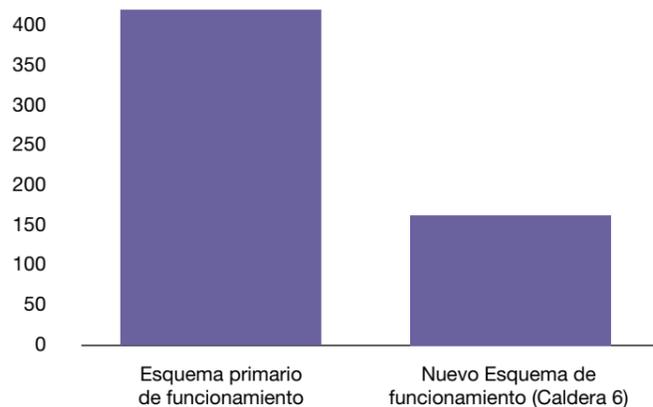
Conducto	NOx (mg/Nm <sup>3</sup> ) Marzo 2013	Esquema primario de funcionamiento	Nuevo Esquema de funcionamiento (Caldera 6)
Caldera 6	109,96	-	100%
Caldera 5 - N° 5	102,9	100%	Funcionamiento sólo a Demanda
Caldera 4 - N° 4	105,7		Sin funcionamiento
Caldera 3 - N° 3	9,9		
Caldera 2 - N° 2	118,4		
Caldera 1 - N° 1	107,1		
Máxima emisión posible (mg/Nm <sup>3</sup> )		444	212,86
Reducción (mg/Nm <sup>3</sup> )			231,14

Conducto	CO (mg/Nm <sup>3</sup> )	Esquema primario de funcionamiento	Nuevo Esquema de funcionamiento (Caldera 6)
Caldera 6	25	-	100%
Caldera 5 - N° 5	25	100%	Funcionamiento sólo a Demanda
Caldera 4 - N° 4	27,5		Sin funcionamiento
Caldera 3 - N° 3	1157,5 (*)		
Caldera 2 - N° 2	28,8		
Caldera 1 - N° 1	26,3		
Máxima emisión posible (mg/Nm <sup>3</sup> )		1290,1	50
Reducción (mg/Nm <sup>3</sup> )			1240,1

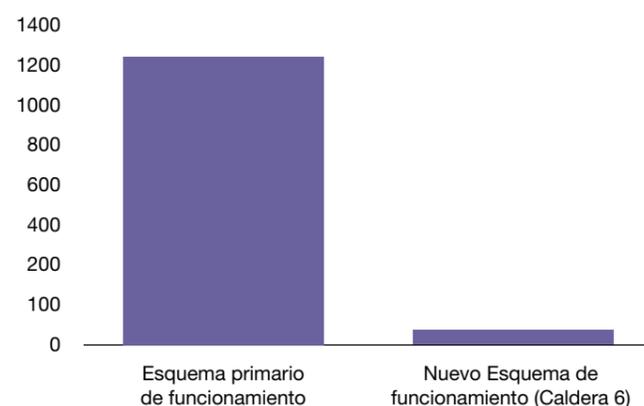
(\*) Los resultados del modelo del sondeo cumplen con los límites legales establecidos por OPDS 35 mg/m<sup>3</sup>.



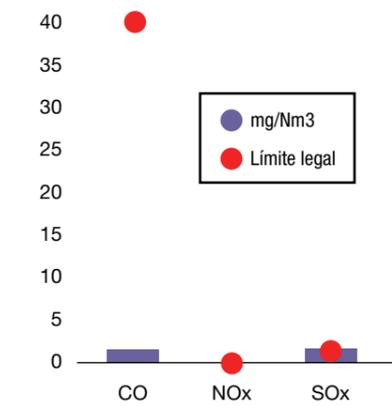
**Reducción de NOx Marzo 2013**



**Reducción de CO Marzo 2013**



**Depósito Albariños. Medición de Calidad de Aire (\*)**



(\*) Límites legales establecidos por el Decreto 198/2006 (Ciudad Autónoma de Bs As).

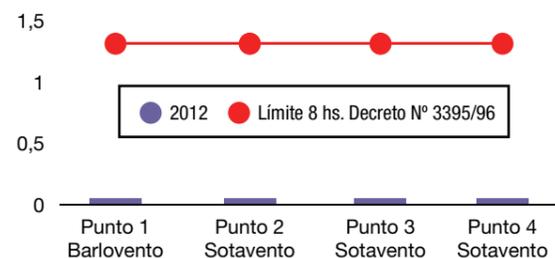
(36) Se reportan monitoreros año 2013 por inconvenientes por parte del Laboratorio contratado durante el año 2012.

**CON-SER**

➔ **Monitoreo de calidad de aire**

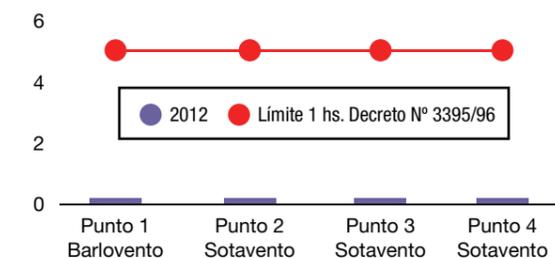
Tolueno (mg/m <sup>3</sup> )	2012	Límite - Decreto N° 3395/96 (8 hs)
<b>Punto de muestreo</b>		
Punto 1 Barlovento	>0,001	1,4
Punto 2 Sotavento	>0,001	1,4
Punto 3 Sotavento	>0,001	1,4
Punto 4 Sotavento	>0,001	1,4

Calidad de aire analito: Tolueno (mg/m<sup>3</sup>)



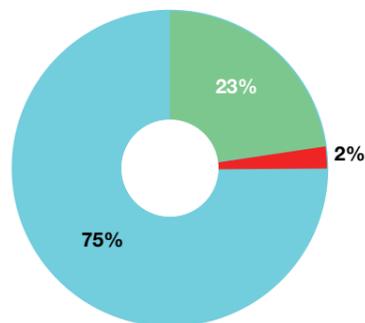
Xilenos Totales (mg/m <sup>3</sup> )	2012	Límite - Decreto N° 3395/96 (8 hs)
<b>Punto de muestreo</b>		
Punto 1 Barlovento	>0,001	5,2
Punto 2 Sotavento	>0,001	5,2
Punto 3 Sotavento	>0,001	5,2
Punto 4 Sotavento	>0,001	5,2

Calidad de aire analito: Xilenos Totales (mg/m<sup>3</sup>) 1 hs.

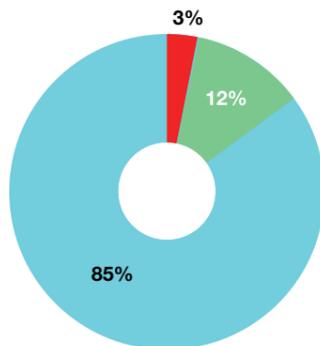


➔ **Gestión Ambiental. Desglose de gastos.**

**Mastellone Hnos. S.A.**



**Con-Ser S.A.**



- Gestión Operativa de Residuos (Sólidos y Semisólidos)
- Gestión Operativa de Efluentes (Líquidos y gaseosos)
- Gestiones legales. Presentaciones ante Organismos Gubernamentales.
- Gestiones legales. Presentaciones ante Organismos Gubernamentales.
- Gestión Operativa de Residuos (Sólidos y Semisólidos)
- Gestiones operativa de Efluentes (Líquidos y gaseosos)

**Nota 1:** El desglose no incluye la gestión ambiental de PROMAS y LEITESOL

**Nota 2:** Las gestiones ambientales, en su gran mayoría, no son sub-contratadas sino que las efectúa el personal técnico que conforma el Dto Ambiente.

# Desempeño social

➔ **Prácticas laborales y trabajo decente**

Desde hace 83 años, Mastellone Hnos. trabaja con el fin de alcanzar la máxima calidad en los productos que elabora y entendiendo que sus recursos humanos como la pieza fundamental para poder hacerlo.

Nuestro Grupo se conforma por un conjunto de empresas que cuenta con la colaboración de 4.593 personas.

Cada una ellas, abocada a trabajar en un ambiente laboral focalizado en el respeto de los valores, las buenas costumbres y la tradición familiar.

La Dirección de Recursos Humanos, considera que los componentes fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos son: el respeto por los Derechos Humanos y promoción de la educación, facilitando los medios necesarios para desarrollo personal de cada uno de nuestros empleados.

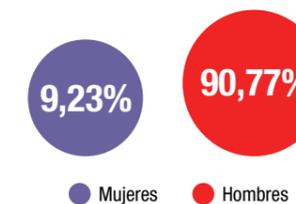
➔ **Nuestros colaboradores**

La gestión de Recursos Humanos es una política de puertas abiertas y de comunicación permanente con las distintas áreas.

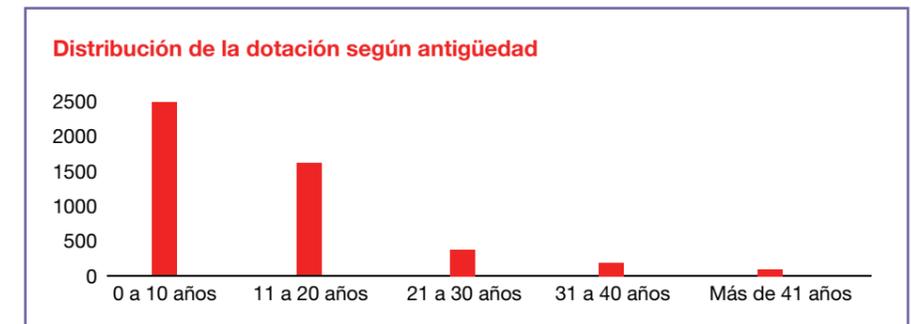
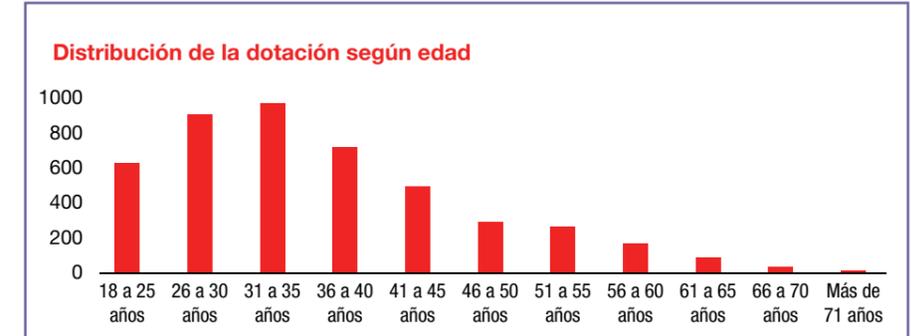
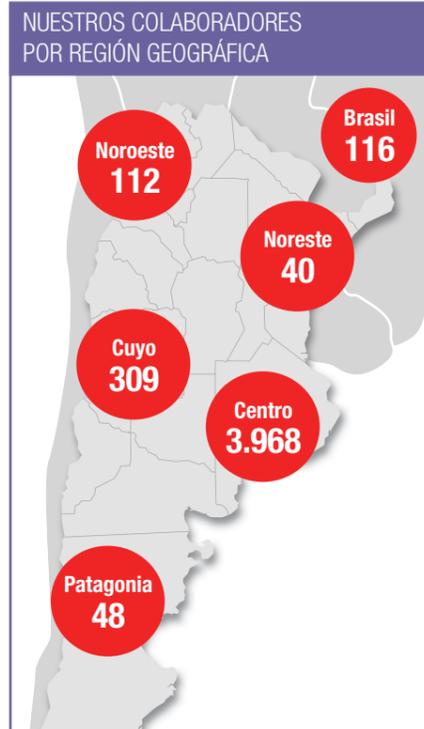
El equipo de trabajo de la Compañía está compuesto por individuos de distintas regiones del país, diversas edades y nacionalidades. En este contexto, en Mastellone Hnos., se cree que la diversidad favorece a

los ambientes de trabajo y nos permite competir más eficazmente.

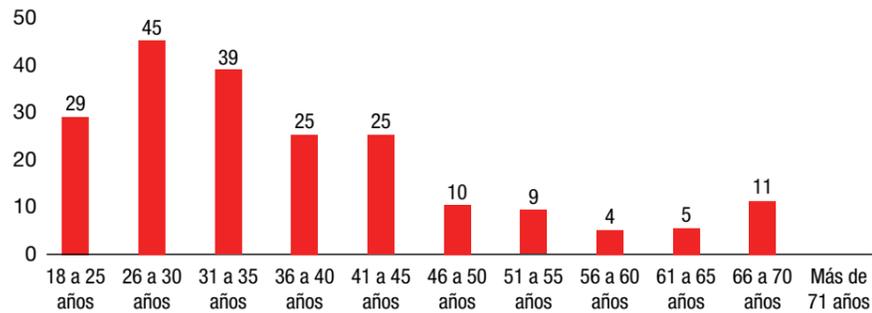
DOTACIÓN 2012	
Cantidad de Empleados	4.593*
Mujeres	424
Hombres	4.169



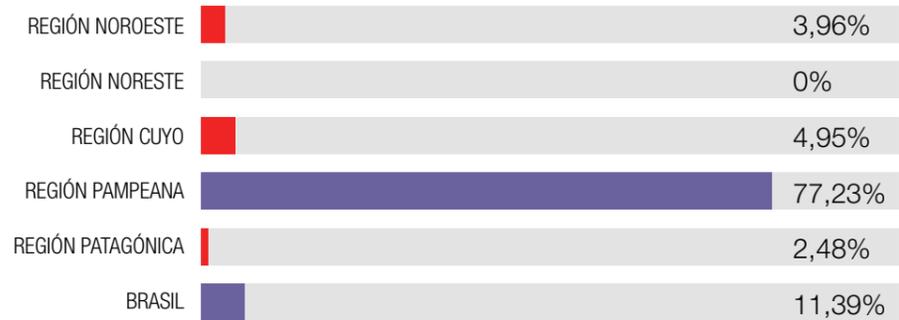
\* La dotación incluye personal de agencia y pasantes.



**Rotación por edad - Cantidad**



**Rotación por región**



**Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de contrato**

DOTACIÓN	2012	%
Personal Efectivo	4.385	95,08
Personal a Plazo Fijo	121	2,72
Personal Temporario	83	1,81
Pasantes	4	0,09
<b>Total</b>	<b>4.593</b>	<b>100</b>

**Variaciones estacionales**

Promas S.A., ubicada en la provincia de La Rioja, es la única empresa del Grupo que posee variaciones en su dotación debido a la época de cosecha de olivo.

Durante el 2012 esta dotación significó 83 personas en promedio en los meses de febrero a junio no contempladas en la información general.

La fuerza de trabajo del Grupo se encuentra distribuida por Argentina y Brasil. El 92% del personal se encuentra contratado y actualmente contamos con 4 pasantes, que forman parte del programa de Jóvenes Profesionales.



**Relaciones gremiales**

Mastellone Hnos.<sup>(37)</sup> fortalece permanentemente su política de apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.

En la actualidad, el Grupo convive con distintos gremios:

- **ATILRA** Lecheros - CCT 02/88
- **SMATA** Mecánicos - CCT 27/88
- **STIA** Alimentación - CCT 244/94
- **UATRE** Agrarios - CCT 119/99

- **Sindicato de Choferes de Camiones** CCT 40/89

Las relaciones con los mismos se desarrollan dentro del marco del respeto mutuo y el reconocimiento como representante legítimos de los trabajadores.

REPRESENTACIÓN GREMIAL	
Empleados fuera de convenio	304
Empleados dentro de convenio	4.289
<b>Total</b>	<b>4.593</b>
Personal afiliado	2.983
Personal no afiliado	1.610
<b>Total</b>	<b>4.593</b>

Los distintos Convenios Colectivos de Trabajo (CCT) que reglamentan las diferentes actividades que se desarrollan en el Grupo contienen apartados que garantizan la salud y seguridad de los trabajadores. Estos convenios son respetados y se llevan adelante las políticas necesarias para su cumplimiento efectivo.



**Acuerdos formales por CCT en materia de seguridad e higiene en el trabajo y número de empleados cubiertos en cada uno.**

**CCT 02/88 - ATILRA**  
**Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Argentina.**

El convenio establece distintas cláusulas que garantizan el trato igualitario entre el hombre y la mujer, protege el trabajo de los menores de 18 años y obliga implementar políticas de prevención médica, higiene y seguridad en el trabajo, como así también, efectuar controles médicos regulares y la entrega de los elementos de protección necesarios para desarrollo de las tareas.

**3.726 EMPLEADOS**

**CCT 244/44 - STIA**  
**Sindicato de Trabajadores de la Industria de la Alimentación.**

El convenio establece la provisión de los elementos, herramientas y un ambiente acorde para resguardar la integridad del trabajador.

**23 EMPLEADOS**

**CCT 119/99 - UATRE**  
**Unión Argentina de Trabajadores Rurales y Estibadores.**

El convenio establece facilitar los traslados de los trabajadores, brindarles condiciones

de alojamiento higiénicas y seguras, ropa de trabajo y de protección. Asegurar la provisión de agua potable.

**30 EMPLEADOS**

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

**312 EMPLEADOS**

**CCT 27/88 - SMATA**  
**Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor de la República Argentina.**

El convenio garantiza la higiene y seguridad de los ambientes de trabajo. El acceso a los servicios sanitarios asegurando las condiciones de salubridad y visibilidad. Obliga a contar con medios de medicina preventiva, elementos de primeros auxilios y la formación de comités de higiene y seguridad.

**82 EMPLEADOS**

**Índice de rotación**

ROTACIÓN	2012
Desvinculaciones	202
Dotación	4.593
<b>Índice de Rotación</b>	<b>4,40%</b>

ROTACIÓN POR GÉNERO	
Personal Femenino	21
Personal Masculino	181
<b>Total</b>	<b>202</b>

**10,40%**

● Personal Femenino

**89,60%**

● Personal Masculino

(37) Corresponde a Mastellone Hnos. S.A., Mastellone San Luis, Con-Ser S.A., Marca 5 S.A., Leitesol y Promas S.A.

➔ Salud y Seguridad en el trabajo

A los efectos de evaluar el desempeño en seguridad de las operaciones en Mastellone Hnos., el personal de Recursos Humanos y Seguridad Industrial lleva un control mensual que se refleja en índices estadísticos, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y aseguradoras de riesgos del trabajo.

A continuación, se muestra la evolución de dichos indicadores en los últimos años para las empresas del Grupo Mastellone:

**Industria de Laticios União**

Los acuerdos formales con el sindicato abordan aspectos / temáticas tales como:

- Equipos de protección individual.
- Comités conjuntos de seguridad y salud.
- Mecanismos de reclamos.
- Derecho a rechazar el trabajo peligroso.
- Conformidad con la OIT.
- Acuerdos o estructuras para la resolución de problemas.
- Compromisos sobre los objetivos de resultados, o sobre el nivel de las prácticas a aplicar, entre otros temas.

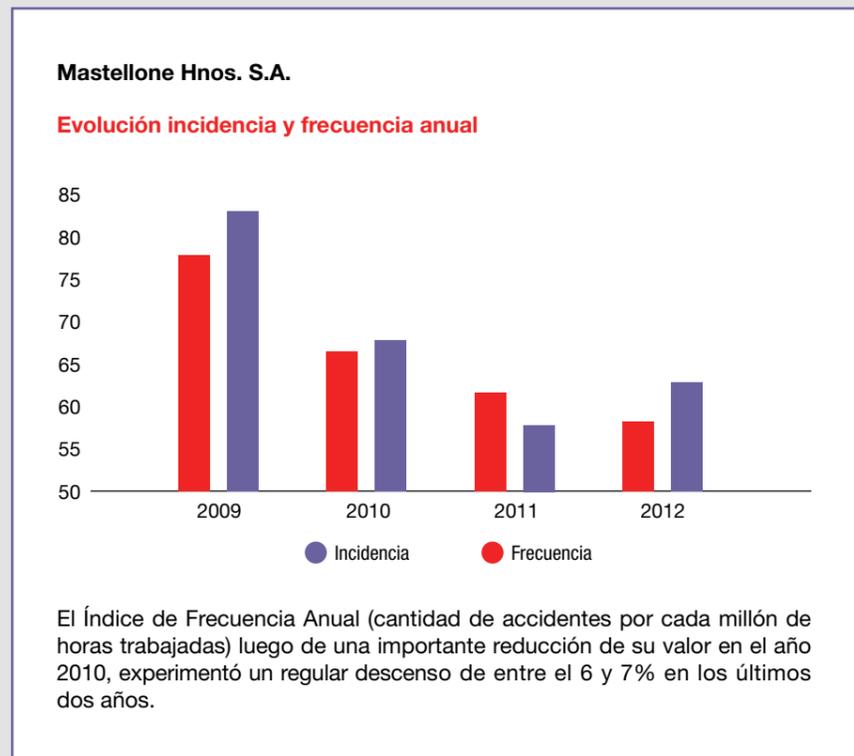
**116** EMPLEADOS

➔ Notificaciones y/o preavisos por Convenios Colectivos

La toma de decisiones y los cambios organizativos se desarrollan en total armonía entre la Dirección de Recursos Humanos y los delegados gremiales.

Las reuniones regulares y las negociaciones cotidianas garantizan que las decisiones que pueden afectar a los trabajadores se tomen y se informen con el tiempo prudencial requerido para cada una de las situaciones.

Indistintamente a lo mencionado y en lo que respecta a notificaciones y/o preavisos cabe diferenciar que, el CCT 27/88 de mecánicos y afines establece en sus artículos 45 y 46 los mecanismos de acción ante transferencias de personal o cambios organizativos. El CCT 244/94 de alimentación, en el artículo 41 y subsiguientes reglamentan los cambios de puestos y en las modalidades de trabajo, como así también las acciones a tomar por parte del empleado en caso de disconformidad.



El Índice de Frecuencia Anual (cantidad de accidentes por cada millón de horas trabajadas) luego de una importante reducción de su valor en el año 2010, experimentó un regular descenso de entre el 6 y 7% en los últimos dos años.



**MASTELLONE HNOS. S.A.**

	2009	2010	2011	2012
Indice de incidencia	83	67,5	57	63.5
Indice de frecuencia	76.8	65.5	61.2	57.4
Indice de frecuencia incapacitante	32.7	26.5	22.3	24.4
Indice de gravedad	0,7	0,75	0,58	0,79
Porcentaje de ausentismo	0,56	0,6	0,47	0,63

**MASTELLONE SAN LUIS S.A.**

	2009	2010	2011	2012
Indice de incidencia	70.55	60	26.9	48.78
Indice de frecuencia Incapacitante	28.27	24.04	10.77	19.54
Indice de frecuencia total	28.27	24.04	10.77	30.94
Indice de gravedad	3.34	3.95	4.14	12.1
Porcentaje de ausentismo	2.67	3.16	3.31	9.68

**PROMAS**

	2009	2010	2011	2012
Indice de Incidencia	7,45	14,03	9,25	7,66
Indice de Frecuencia	41,40	77,94	51,39	42,6
Indice de Gravedad	2,1	1,5	1,5	1,3
Porcentaje de Ausentismo	1,67%	1,21%	1,20%	1,04%

**Referencias:**

- **Indice de incidencia** | Cantidad de accidentes por cada mil trabajadores expuestos.
- **Indice de frecuencia** | Cantidad de accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas.
- **Indice de frecuencia total** | Tiene en cuenta todos los accidentes ocurridos.
- **Indice de frecuencia incapacitante** | Tiene en cuenta los accidentes con baja laboral.
- **Indice de gravedad** | Cantidad de días perdidos por cada accidente por cada mil horas hombre trabajadas.
- **Porcentaje de Ausentismo** | Porcentaje de horas perdidas por accidentes sobre el total trabajadas.

**Nota 1:** No se registraron víctimas mortales en el período objeto del presente Reporte.

**Nota 2:** Mastellone Hnos. no posee trabajadores destinados a ocupaciones que presentan un alto índice o riesgo de contraer enfermedades graves.

• **Educación y formación en materia de Seguridad e Higiene Industrial<sup>(38)</sup>**

Durante el año 2011 se comenzó a focalizar la capacitación en los supervisores y encargados, brindándoles herramientas para poder llevar a cabo acciones de prevención de accidentes en sus sectores de trabajo e incentivar al personal a su cargo a detectar fuentes de peligro y sugerir medidas preventivas.

Adicionalmente, se realizaron cursos de uso seguro de herramientas, manejo seguro de autoelevadores y carretillas eléctricas, levantamiento de cargas, trabajo en altura y espacios

confinados, además de las capacitaciones con temáticas generales sobre prevención de accidentes laborales.

En el año 2012 se comenzó a capacitar al personal que concurre a trabajar en bicicleta, motocicleta o auto sobre conceptos de manejo defensivo. Esto con el fin de evitar tanto los accidentes "In-Itinere" (ocurrido en el trayecto entre el domicilio y el trabajo y viceversa) como los accidentes de trabajo de quienes utilizan estos vehículos como medio de transporte para realizar sus actividades laborales.

**CON-SER**

	2011	2012
Indice de incidencia	79,57	75.73
Indice de frecuencia	24,18	39.71
Indice de gravedad	0,48	0.62
Porcentaje de ausentismo	0,38	0.50

**LEITESOL**

**Datos destacados de su gestión en materia de Seguridad e Higiene Industrial:**

- **Total de horas trabajadas:** 246.013
- **Total de días trabajados(\*):** 241
- **Nº accidentes de trabajo:** 1 (equivalente a 1 día de retiro).
- **Nº Casos de enfermedad profesional:** 0

(\*) Día: Se refiere a día naturales o hábiles de trabajo.

La empresa cumple con todos los requisitos legales establecidos en la legislación laboral brasileña respecto a las recomendaciones sobre el registro y notificación de accidentes del trabajo y enfermedades ocupacionales.

(38) Corresponde a Mastellone Hnos. S.A., Mastellone San Luis, Con-Ser S.A., Marca 5 S.A., Promas S.A y Leitesol.

• Mastellone Hnos S.A. y Con-Ser S.A.

CURSO SOBRE TEMATICAS DE SEGURIDAD INDUSTRIAL	Participantes	Hs/Hombre
Inducción de Seguridad	222	222
11° Encuentro Nacional de Brigadas Industriales	10	100
Cálculo de extintores portátiles de incendio	1	4
Capacitación rescate con cuerdas	11	308
Cuidado de la columna vertebral	10	10
Emergencia con amoníaco - modulo III	5	15
Equipos de respiración autónomos	6	12
Especialización en ergonomía	1	80
Evaluación y control de gestión ergonómica	1	4
Inducción a la brigada	12	24
Ingreso a tanques batch	4	8
Introducción a los materiales peligrosos	27	54
Introducción a los métodos de evaluación de carga física	2	18
Jornada teórico-práctica-campo de entrenamiento T&R	36	576
Manejo de plagas en la industria láctea	1	11
Manejo integrado de plagas 2012	2	8
Manejo seguro de autoelevadores	106	836
Manejo seguro de carretas eléctricas	423	1692
Materiales peligrosos	57	140
Materiales peligrosos - nivel I	17	153
Materiales peligrosos - nivel II	17	153
Operación segura de combustibles	1	4
Prevención de accidentes, el rol del supervisor	15	15
Prevención de incendios y uso de extintores	20	40
Procedimientos de emergencia	119	266
Procedimientos de recepción y almacenamiento de combustible líquidos en estaciones. Roles de emergencia	18	36
Protección respiratoria - Plásticos	8	16
Protección respiratoria - Soldadores	6	12
Prueba y mantenimiento de sistemas de protección contra incendios	1	22
Resucitación cardiopulmonar	54	108
Riesgos de los líquidos inflamables, combustibles y en el combate de incendios	7	140
Roles de emergencia, prevención de incendios y uso de extintores	119	238
Seguridad repositores	178	178
Seguridad mantenimiento civil	56	224
Seguridad vial-manejo defensivo de autos y camionetas. (Sólo 20 de los participantes son empleados de Mastellone Hnos. S.A. el resto son transportistas)	355	1211
Sistemas de identificación de los materiales peligrosos.	12	24
Uso manual de guía rápida		
Sistema de identificación de los materiales peligrosos	11	22
<b>Totales</b>	<b>1.951</b>	<b>6.984</b>

• Brigadas de emergencias

Todas las brigadas de emergencias tienen por función brindar el soporte necesario ante la ocurrencia de una emergencia que interrumpa o pueda interrumpir el normal desarrollo de las actividades, que puedan comprometer la salud de las personas, la integridad de los bienes de la empresa o el medio ambiente. La misma está compuesta por empleados de los diferentes sectores capacitados, entrenados y equipados para intervenir como grupo de respuesta directa o indirecta ante las emergencias previstas garantizando las medidas de protección necesarias para evitar o minimizar mayores daños a la salud de las personas, las instalaciones de los establecimientos y al medio ambiente.

Las brigadas dependen operativamente del Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo de la compañía, desde donde se clasifican las emergencias previstas y desarrollan los procedimientos de intervención para las mismas. De esta manera se establece el alcance del accionar de cada una de las brigadas de emergencias considerando su capacidad de intervención en función de los recursos humanos y materiales.

Desde el Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo, en conjunto con la Gerencia de Recursos Humanos, se selecciona a los empleados que aspiran a formar parte de las distintas brigadas, para luego desarrollar los diferentes planes de capacitación y entrenamiento acorde a las necesidades. Estas capacitaciones son llevadas a cabo por los integrantes del Departamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo y del Departamento Médico de la compañía; y en ciertas oportunidades también se realizan cursos con especialistas externos "in company" y otros fuera del establecimiento. También es frecuente que representantes de las brigadas participen en actividades y encuentros con otras brigadas industriales de emergencias en donde ponen en práctica los conocimientos y entrenamientos recibidos además de intercambiar experiencias con colegas de otras Compañías. En los años de participación, nuestros representantes han demostrado una buena predisposición para cumplir con las tareas a la par de su equipo o en forma general junto a personal de otras plantas, dejando ver claramente el compromiso y la responsabilidad, que son objetivos en común en cada uno de los encuentros.

PROMAS

CURSOS REALIZADOS	Hs/Hombre	Participantes
Cuidados en trabajos de poda	56	28
Nociones básicas de primeros auxilios	128	64
Utilización segura de productos fitosanitarios	60	20
Respuesta práctica contra incendios y plan de emergencia	192	64
Elementos de protección personal	128	64
Manejo defensivo de vehículos	20	10
Mantenimiento de instalaciones eléctricas	20	10
Mantenimiento mecánico	20	10
Riesgo con maquinarias agrícolas	90	45
Seguridad en laboratorio químico	4	2
Utilización de escaleras y cuidados en la cosecha	58	29
Nociones básicas en Higiene y Seg. para cosechadores	21	10
<b>Total de horas</b>	<b>797</b>	<b>356</b>

LEITESOL

CURSOS	Horas	Participantes
Entrenamiento.	640	71
Comisión Prevención de Accidentes		
Entrenamiento.	398	71
Brigada Incendio/ Emergencia		
<b>Total de Horas</b>	<b>1038</b>	<b>142</b>

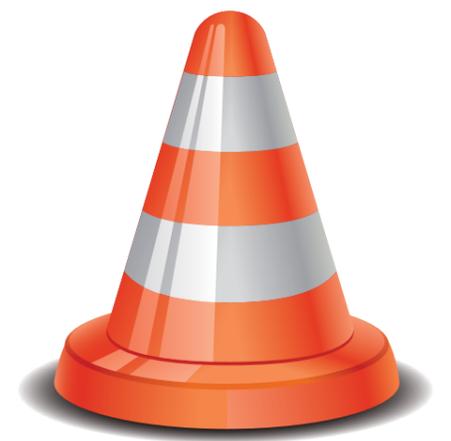
• Enfermedades graves y adicciones

Mastellone Hnos. mediante su Departamento de Comunicación Interna difunde información vinculada con temáticas tales como: SIDA/HIV, campañas de vacunación, tabaquismo, osteoporosis, dengue, entre otras con el fin último brindar a sus colaboradores herramientas para su prevención.

En la compañía no hay trabajadores destinados a ocupaciones de alto índice o riesgo de enfermedades. A través de la ART vigente se estudian anualmente los puestos que pueden presentar en el futuro algún riesgo de salud, para la gestión posterior de las acciones preventivas.

• Comités de Seguridad

**Mastellone Hnos. S.A. y Con-Ser S.A.** Los G.O.S (Grupos Operativos de Seguridad), conformados por trabajadores desde la Jefatura hasta operarios de línea y mecánicos, con participación de Higiene y Seguridad y Coordinación de Sistemas de Gestión, se reúnen con una frecuencia establecida para tratar distintos temas vinculados a la prevención de accidentes. Repasan las medidas preventivas establecidas en los documentos de relevamiento de riesgos, analizan nuevos riesgos que puedan surgir debido a modificaciones en las instalaciones o procesos, acordando su medida preventiva, y coordinan actividades de capacitación y concientización con el personal. El espíritu de los G.O.S. es promover la participación, involucramiento y compromiso de los trabajadores de todos los niveles jerárquicos, especialmente de quienes día a día deben poner en práctica las medidas de prevención y protección para evitar exponerse a los distintos agentes de riesgo. Con el fin de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo de trabajo fija objetivos cuantificables, basándose en los mismos indicadores que se llevan a nivel general para la compañía.





**Mastellone San Luis S.A.**

Su Comité de Seguridad se reúne mensualmente. En él participan:

- Referente Seguridad e Higiene
- Gerente de Planta
- Jefe de Mantenimiento
- Jefe de Producción
- Médico Laboral
- Supervisores de Producción y Mantenimiento (rotan)

Durante las reuniones, se repasan accidentes ocurridos en el período entre reuniones, se tratan posibles mejoras surgidas por relevamientos de seguridad o sugerencia de los trabajadores, se analizan indicadores de siniestralidad. Las tareas que surgen se vuelcan al Plan de Acción y se redacta una minuta de cada reunión.

**LEITESOL**

**Comités de Seguridad**

Leitesol cuenta con una CIPA (Comisión Interna de Prevención de Accidentes). La misma la conforman 10 colaboradores.



**PROMAS**

Actualmente posee un comité de seguridad y salud que se estructura de la siguiente forma:

CONFORMACIÓN DEL COMITÉ	PERSONAS	SECTOR
Gerente de Planta La Rioja	1	Gerencia de Planta
Jefe de Producción Agrícola	1	Producción Agrícola
Apoyatura Técnica Producción Agrícola	1	Producción Agrícola
Operario de Área Agrícola	1	Producción Agrícola
Jefe de Mantenimiento y Operaciones	1	Mant y Operaciones
Operario de Mantenimiento y Operaciones	1	Mant y Operaciones
Apoyatura Técnica Mantenimiento y Operaciones	1	Mant y Operaciones
Responsable de Producción Industrial	1	Produccion Industrial
Operario de Producción Industrial	1	Produccion Industrial
Responsable de Administración	1	Administracion
Asesor Externo en Higiene y Seguridad	1	Asesor Externo H y S
<b>Total</b>	<b>11</b>	

Dicho Comité se reúne trimestralmente y tiene como objetivo establecer las mejoras en la gestión de prevención de accidentes y enfermedades profesionales para optimizar las condiciones y medio ambiente de trabajo.

➔ **Formación y Educación**

**Mastellone Hnos. S.A., Mastellone San Luis S.A. y Con-Ser S.A.**

Entre los cursos significativos en Horas/Hombre (H/H) desarrollados durante al año 2012, caben destacar los siguientes:

CURSO	H/H
Master en dirección general de empresas-Executive MBA	7.884
Potenciando la calidad profesional	4.983
Habilidades de conducción	1.972
Programa de formación a medida de liderazgo	1.836
Lechería básica	1.784
Buenas prácticas de manufactura	1.664
Programa de formación de negociación	1.620
Programa de formación a medida en coaching	1.512
Manipuladores de alimentos	624
Jornadas teórico-práctica seguridad	576
Electricidad básica operativa	552
Taller trabajando con valores	548
<b>Total</b>	<b>25.555</b>

**PROMAS**

CURSOS.	H/H	Participantes
Creación y administración de empresas	19	1
Investigación de mercado	19	1
Teoría del conocimiento	19	1
Logística y control de operaciones	19	1
Estrategias de comunicación empresarial	19	1
Metodología de la investigación	22	1
Contabilidad e impuestos	46	2
<b>Total de horas</b>	<b>163</b>	<b>8</b>

**Nota:** No se considera el adiestramiento in situ proporcionado por los superiores a cargo.

**LEITESOL**

La empresa cuenta con un programa específico llamado "becas de estudio" implementado con el objeto de mejorar/optimizar las funciones de los empleados en sus áreas de trabajo. El mismo se caracteriza por proporcionar fondos para:

- Carreras de grado y de posgrado.
- Cursos externos orientados al desarrollo profesional.

Cabe mencionar además que Leitesol cuenta con un programa "Outplacement" destinado a apoyar y conducir el proceso de retiro/renuncia a nivel gerencial.

CURSOS	Hs.	Participantes
Formación en Marketing Adobe/Corel/Designer	204	2
Gestión Sistemas de Información.	1.030	2
PosGrado Ingeniería de Control. Mecánica. Mantenimiento	1.432	2
Entrenamiento Sistema ERP	31	31
<b>Total de Horas</b>	<b>2697</b>	<b>37</b>

➔ Evaluaciones de desempeño y desarrollo profesional<sup>(39)</sup>

• Cantidad de evaluaciones realizadas<sup>(40)</sup>



**Nota:** Caben mencionar los motivos por los cuales el personal no ha recibido su evaluación de desempeño: • Personal con licencia laboral (maternidad, salud) • Ante cambios de responsables de la realización de las evaluaciones.

➔ Diversidad e igualdad de oportunidades

• Gobierno Corporativo. Grupo Mastellone.

DESGLOSADA POR GÉNERO	Femenino	Masculino
Alta Dirección	2	12
Nivel Gerencial	2	36
Mandos Medios	47	506
Producción	107	2.637
Comercial	138	643
Administración	128	335
<b>Total:</b>	<b>424</b>	<b>4.169</b>

DESGLOSADA POR EDAD	Hasta 30 años	30 - 50 años	Más de 50 años
Alta Dirección	0	3	11
Nivel Gerencial	1	12	25
Mandos Medios	43	370	140
Producción	1.075	1.350	319
Comercial	264	510	7
Administración	136	268	59
<b>Total:</b>	<b>1.519</b>	<b>2.513</b>	<b>561</b>

DESGLOSADA POR NACIONALIDAD

Nacionalidad	Cantidad
Argentinos	4.419
Australianos	1
Bolivianos	7
Brasileros	116
Chilenos	7
Colombianos	2
Espanoles	1
Franceses	1
Paraguayos	6
Peruanos	10
Portugueses	2
Alemanes	2
Uruguayos	17
Italianos	1
Venezolanos	1
<b>Total</b>	<b>4.593</b>

(39) El porcentaje (%) se calculó a partir del total de evaluaciones realizadas por sobre las entregadas.

(40) En Leitesol no se aplica la presente herramienta.

➔ Política de beneficios para empleados

• Mastellone Hnos. S.A., Mastellone San Luis S.A., Con-Ser S.A. y Promas S.A.

Entre alguna de las cifras resultantes de los beneficios otorgados para empleados del Grupo Mastellone, caben mencionar las siguientes:

BENEFICIOS 2012

Obsequio de cumpleaños   Cantidades entregadas	4.324
Obsequio por matrimonio   Pesos \$AR	\$24.300
Cajas de fin de año   Cantidades entregadas	4.702
Ajuares por nacimiento   Cantidades de nacimientos en el año	246
Kits escolares   Cantidades entregadas	1.664
Kits de golosinas regalados por festejos del Día del Niño	
Cantidades entregadas	3.886
Sorteo de computadoras por festejo del día del niño   Cant. entregadas	62
Productos para consumo interno   Cantidades de unidades entregadas	297.765
Transporte de Persona (Planta Canals, Mastellone San Luis y Promas) \$AR	\$1.579.581
Seguro de vida optativo   Cantidad de titulares asegurados	3.189
Máquinas de café y snacks   \$AR invertidos	\$1.234.698
Cobertura Medica Nacional   Prepaga (N° Beneficiarios)	9.342
Revistas Institucionales   Cantidades de revistas entregadas	33.790

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

**Beneficios exclusivos para todos los empleados de Promas:**

- Transporte del personal desde la ciudad hasta la finca.
- Servicio de emergencia en área protegida - Finca.
- Seguro de vida, cobertura por incapacidad e invalidez a través de la ART.
- Alojamiento en la finca al personal temporal que viene de otras provincias para las labores de cosecha de aceitunas.

**Beneficios para empleados de jornada completa:**

- Servicio de emergencia y urgencia médica con atención domiciliaria.
- Subsidio para empleados celíacos o integrantes del grupo familiar que padezcan esta enfermedad.

**Beneficios exclusivos para empleados con jornada completa de Leitesol:**

- Plan de salud / asistencia médica.
- Plan de Pensiones.
- Plan de seguro de vida en Grupo.
- Tickets para refrigerios.
- Canastas básicas de alimentos.
- Acuerdos con descuentos en farmacias.
- Transporte chárter para los empleados y/o Viáticos.
- Becas de estudio.
- Incentivos por objetivos de participación y resultados.

➔ Derechos Humanos

• Formación de empleados en materia de Ética y Derechos Humanos

Taller de Valores

Abordan temas vinculados con el respeto por los Derechos Humanos y son dirigidos a los colaboradores de Mastellone Hnos. con el fin de fortalecer los valores de la empresa y reforzar la cultura de trabajo, basada en el esfuerzo, la honestidad, la predisposición a escuchar y respeto mutuo de los individuos. Los resultados del curso son informados a la Dirección sentando precedente para la mejora continua.



Taller Trabajando con Valores - Año 2010

Lugar	Cantidad Curso	Hora Curso	Total H/Curso	Participantes	H/H
Gral. Rodríguez	77	3	231	530	1566
San Luis	5	3	15	36	108

Total de Talleres de Valores - Año 2011

Lugar	Cantidad Curso	Participantes	Duración	Hs./Hombre
Gral. Rodríguez	42	277	3 Hs.	831
Planta Leubucó	8	36	3 Hs.	108
Planta Trenque Lauquen	12	51	3 Hs.	153
Depósito Albariño	9	56	3 Hs.	168
Preventistas Oeste	6	51	3 Hs.	153
Preventistas Norte	5	41	3 Hs.	123
Preventistas Sur	5	46	3 Hs.	138

Total de Talleres de Valores - Año 2012

Lugar	Cantidad Curso	Participantes	Duración	Hs./Hombre
Gral. Rodríguez	18	124	2,79 Hs.	364
Planta Leubucó	2	9	2,30 Hs.	22,5
Depósito Albariños	9 (4 de ellos a repositorios del sector "Grandes Cuentas")	73	2,44 Hs.	184

• **NO discriminación**

Mastellone Hnos. no ha recepcionado denuncias o incidentes vinculados con temas de discriminación.



• **Explotación infantil y trabajo forzoso**



Sólo en el caso de Promas S.A., se han identificado actividades que pueden conllevar riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y trabajo forzoso, para lo cual se han implementado medidas preventivas, a saber:

**Actividades laborales vinculadas con la cosecha de olivares**

Medidas adoptadas para su prevención:

- En el Código de Ética se establece que no se permite el ingreso de personas menores de 18 años para realizar tareas laborales de ningún tipo.

- Mastellone Hnos. adhirió a la Red de Empresas que Lucha contra el Trabajo Infantil.

- Ha suscripto a la firma del acta de compromiso "Por un Trabajo Digno sin Violencia Laboral" propuesta por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación, con el objetivo de prevenir y difundir esa problemática.

- No permite la retención de documentos de identificación, depósitos obligatorios, forzar a empleados bajo amenaza o despido o requerir de horas extraordinarias no acordadas previamente.

Bajo esta premisa trabaja orientando su gestión a la prevención y erradicación del trabajo infantil y forzoso en la actividad ovícola.

• **Acciones para la transparencia y gestión**

**Análisis de Riesgo**

La Gerencia de Auditoría Interna de Mastellone Hnos. utiliza en el análisis de riesgo como herramienta de gestión desde hace aproximadamente 8 años. Dicho análisis busca determinar focos de atención en los distintos procesos que desarrolla la compañía y las empresas del grupo contemplando aspectos vinculados con: errores en la gestión, malas prácticas, falta y/o incumplimiento de normativas, robos, extravíos y temas vinculados con la transparencia de su gestión, entre otros.

Los riesgos detectados son cuantificados respecto del impacto que tengan en el proceso y la probabilidad de ocurrencia, para luego ser mitigados con tareas y controles de auditoría, cuyas frecuencias dependen de la valorización efectuada.

Sin embargo cabe mencionar que este análisis de riesgo se revisa anualmente, o antes de la frecuencia preestablecida, si se toma conocimiento de hechos que afecten el entorno en el que se desenvuelven la compañía y empresas del grupo.

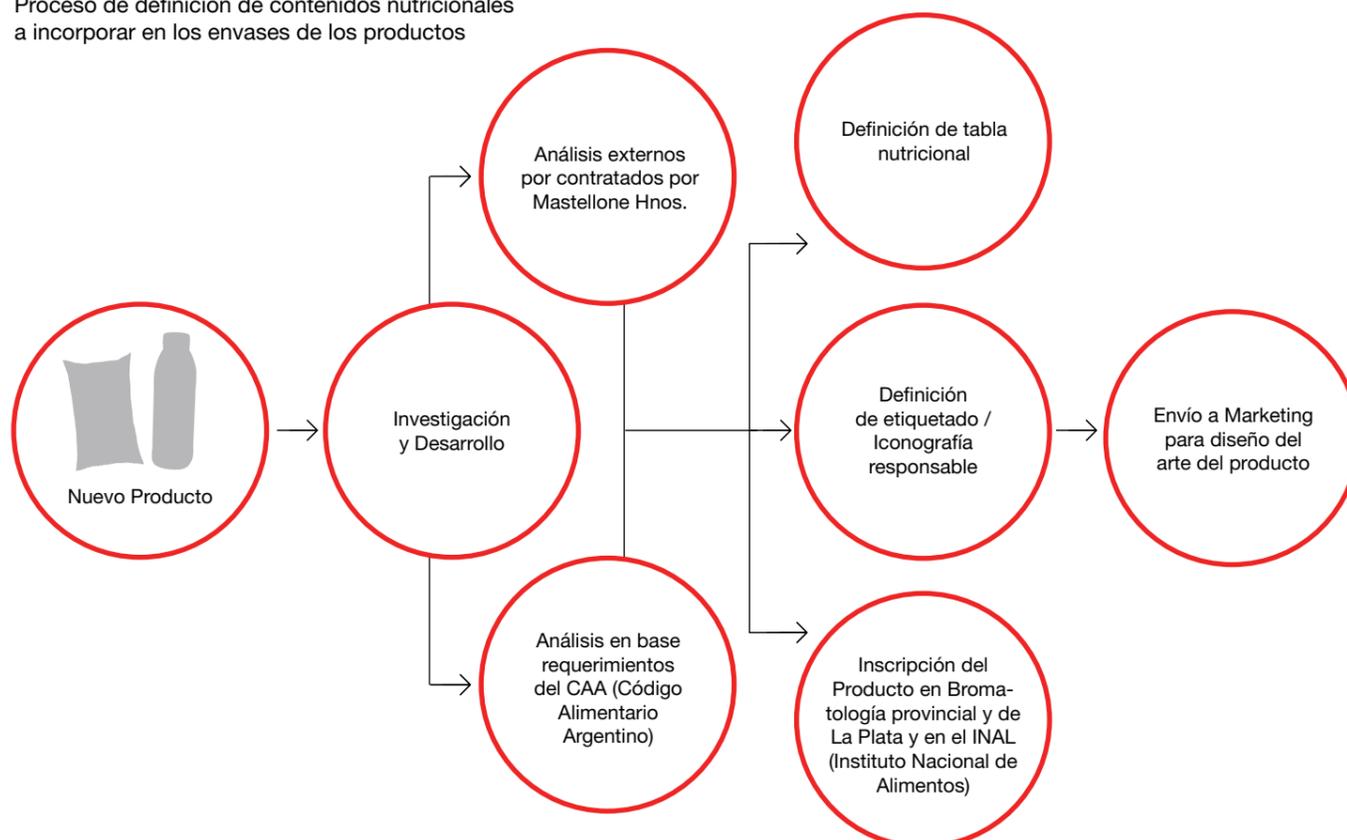
Los controles de auditoría definidos a partir del análisis de riesgo que conforman el plan anual de trabajo están compuestos de pruebas de cumplimiento y auditorías de prevención.

El 100%<sup>(41)</sup> de las unidades de negocios son alcanzadas por la presente herramienta. A saber:

- Mastellone Hnos. S.A. • Con-Ser S.A. • Marca 5 Asesores en Seguros S.A. • Mastellone San Luis S.A. • Promas S.A. • Leitesol Industria e Comercio S.A.

➔ **Etiquetado de los productos**

Proceso de definición de contenidos nutricionales a incorporar en los envases de los productos



(41) Cabe mencionar que durante el período de Reporte si bien están incluidas en el plan de trabajo anual de Auditoría, no fueron alcanzadas en el 2012 las siguientes unidades de negocio: Promas S.A. y Leitesol por cuestiones vinculadas con falta de personal.

**Información Adicional**

Más allá de los requerimientos legales preestablecidos para el etiquetado de los productos alimenticios, Mastellone Hnos. brinda a sus consumidores información respecto a temáticas tales como:

- Funcionalidades de los productos y beneficios de:
  - Contenidos de Calcio, Lactosa.
  - Vitaminas (A, C y D).
  - Hierro.
  - Omega, etc.
- Recomendaciones para su correcto consumo, buenas prácticas para su manipulación.
- Información vinculada con una alimentación saludable y dieta balanceada.
- Información para grupos especiales de consumidores.
- Logos de respaldos nutricionales y de aspectos vinculados con la salud.
- Indicadores de Calidad  
Mastellone Hnos. cuenta con una certificación por parte de la OIA (Organización Internacional Agropecuaria) demostrando que la leche utilizada para elaborar los productos LS (La Serenísima) posee menos de 50.000 bacterias/ml y es libre de brucelosis y tuberculosis, garantizando con ello la máxima calidad de la materia prima. Los productos que responden a dichas características presentan el sello de calidad LS y la mención del N° de bacterias/ml cito anteriormente.
- Certificación FSC  
Nuestros envases tetra brik poseen el sello FSC. Certificando que la madera utilizada para el proceso productivo de su elaboración procede de bosques gestionados a partir de prácticas sociales y ambientalmente sustentables.

➔ **Comunicaciones de marketing**



Leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios

• **Leitesol**

Sólo para el caso particular de Leitesol, caben mencionar las siguientes:

**- LEY N° 10.674 del 16 de mayo de 2003 (Presidencia de la República-Casa Civil)**

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

**- LEY N° 11.265 del 03 de enero de 2006 (Presidencia de la República-Casa Civil)**

Regula la comercialización de alimentos para lactantes y niños de corta edad. Esta ley se aplica a las prácticas de comercialización y afines, con la calidad y la información de uso de los productos fabricados en el país o importados, en el caso de La Serenísima, la comercialización de la leche en polvo.

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

La promoción comercial de los alimentos para lactante incluirá, con carácter obligatorio, la siguiente reseña visual o auditiva en los medios de difusión: "El Ministerio Salud informa: La lactancia materna evita infecciones y alergias y es recomendada hasta los dos (2) años de edad o más".

**- Resolución de la Junta (RDC) al 24 de junio de 2010 (Agencia Nacional de Vigilancia - ANVISA)**

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

**- CONAR. Consejo Nacional de Autorregulación Publicitaria**

CONAR es una organización no gubernamental. Su misión es evitar que la publicidad sea ofensiva, engañosa o abusiva o que cause vergüenza o daño a los consumidores y a las empresas, y al mismo tiempo, garantizar la libertad de expresión comercial independientemente de la censura, como lo garantiza la Constitución.

**- Artículo 11. Publicidad de productos destinados a niños y adolescentes**

"La comunicación de productos dirigidos a los niños y adolescentes debe respetar su menor capacidad de discernimiento".



➔ **Prácticas vinculadas con la satisfacción del cliente**



Servicio de Información al Consumidor/Cliente

• **Mastellone Hnos. S.A., Mastellone San Luis S.A., Promas S.A. y Con-Ser S.A.**

Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con aquellos que depositan su confianza diariamente en la compañía, Mastellone Hnos posee un Servicio de Información al Consumidor/Clientes (SIC). El mismo recibe las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, quienes transmiten sus necesidades en forma telefónica con el fin de obtener asistencia a sus requerimientos.



Auditoría de Imagen

• **Mastellone Hnos S.A.**

La intención de la misma es evaluar la imagen de Mastellone Hnos. S.A. desde la perspectiva de sus clientes. Se lleva a cabo por una consultora externa, que recorre en forma diaria las zonas de mayor densidad comercial (Ciudad Autónoma de Bs. As. y Zona Metropolitana) y emite su informe de trabajo cada 15 días. Mientras que en el interior del país, se coordina a pedido específico de la compañía.

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

• **Leitesol**

La empresa cuenta con:

- Un servicio de canal directo con sus consumidores, denominado S.I.C. (Servicio de Información al Consumidor).
- Su página web y un canal de telefonía (0800). Dicho canal tiene como objetivo permitir a los consumidores obtener información sobre los productos y exponer sus sugerencias, comentarios y/o quejas, que son monitoreadas hasta su esclarecimiento.





CONSOLIDANDO  
EL CAMINO HACIA  
LA SUSTENTABILIDAD

# Consolidando el camino hacia la sustentabilidad

## Reflexiones Finales

Mastellone Hnos. ha trabajado históricamente en búsqueda de integrar una visión sustentable inherente a los negocios y a la gestión de las áreas que conforman la compañía. Nuestro primer ejercicio de Reporte de Sustentabilidad ha resultado una valiosa herramienta de transparencia de nuestra gestión en este aspecto, que no sólo nos ha permitido difundir nuestro desempeño en materia de sustentabilidad y RSE, sino que además sentó las bases para definir futuros desafíos para nuestro accionar.

Como parte del balance de la gestión implementada, entendimos que entablar un

diálogo con nuestros grupos de interés afianza su relación con la compañía. Permitiéndonos conocer sus inquietudes, trabajar en ellas, superándonos en cuestiones de rendición de cuentas, trazabilidad, valor agregado y gestión de la información.

Los resultados obtenidos y reportados se encuentran alineados a nuestra estrategia y objetivos en materia de Sustentabilidad. Trabajamos mucho para alcanzarlos y nos esforzamos por más. Pero aún, queda mucho realizar. Por ello, es que tenemos la firme convicción que juntos podremos continuar implementando prácticas socialmente

responsables que permitan equilibrar el impacto de nuestro accionar en pos de un futuro sustentable.

Con la publicación de nuestro primer Reporte, tomamos dimensión de la multiplicidad de aspectos que abarca el accionar de Mastellone Hnos. Por tal motivo, nos proponemos trabajar e innovar en cada uno de ellos, afianzando aún más el trabajo en equipo, consolidando el concepto RSE sobre la base de una visión sostenible e integral que nos permita mejorar y generar valor económico, social y ambiental para nuestra gestión.

### ➔ Nuestros Desafíos

Desde Mastellone Hnos, asumimos el compromiso de reportar nuestro accionar sustentable superándonos en ello año tras año. Por tal motivo, nos proponemos para futuros ejercicios de reporte:

- 01.** Continuar ampliando el alcance de la información publicada hasta completar la consolidación del Grupo Mastellone especialmente en aspectos vinculados con indicadores de sustentabilidad.
- 02.** Ampliar en la manera de lo posible la homogeneización de los procesos de compilación de información en materia de sustentabilidad y RSE.
- 03.** Evaluar la gestión en materia de RSE y trabajar en su mejora continua con intenciones de promover la implementación de nuevos proyectos y acciones en cumplimiento con requisitos establecidos por la Política de RSE de la Compañía.
- 04.** Reforzar los sistemas y procesos de recolección de información a fin de prevenir errores en la recopilación de datos.
- 05.** Profundizar los mecanismos de comunicación y diálogo a fin de propiciar la interacción con nuestros grupos de interés.

Entendemos que nos proponemos desafíos arduos y ambiciosos, pero contamos no sólo con el apoyo del Gobierno Corporativo para lograrlo, sino por sobre todo, con el compromiso de todos los que formamos Mastellone Hnos. quienes trabajamos con responsabilidad a fin de incorporar la sustentabilidad como eje de nuestro accionar cotidiano.

# ANEXO

## Principios del Pacto Global de Naciones Unidas



- 01.** Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- 02.** No ser cómplice de abusos de los derechos humanos.
- 03.** Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento de los derechos a la negociación colectiva.
- 04.** Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 05.** Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 06.** Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- 07.** Las empresas deberán apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales.
- 08.** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 09.** Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
- 10.** Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

## ISO 26.000

La Norma Internacional ISO 26.000 proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la Responsabilidad Social, el reconocimiento de la responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social y sobre las maneras de integrar un comportamiento socialmente responsable en la organización. La Norma hace énfasis en la importancia de los resultados y las mejoras en el desempeño de la responsabilidad social.

### Las materias fundamentales de la Norma ISO. 26.000 son:

- Gobernanza de la Organización
- Derechos Humanos
- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Prácticas justas de Operación
- Asuntos de Consumidores
- Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad



## Notas aclaratorias:

1. No se registraron cambios significativos durante el período informado en el presente Reporte.
2. Las limitaciones del alcance o cobertura del reporte se aclaran puntualmente según corresponda.
3. Se aclara puntualmente y según corresponda en aquellos casos donde pueda verse afectada la comparabilidad de la información reportada.
4. Las técnicas de medición de los datos y la modalidad para los cálculos se especifican a lo largo del Reporte.
5. El Presidente del Directorio ocupa un cargo ejecutivo.
6. La gestión en materia de sustentabilidad y los aspectos vinculantes se atienden en las reuniones de Directorio.
7. La compañía no contempla en su gestión planes de jubilación.
8. No hay subsidios ni bonificaciones fiscales a informar / El gobierno no participa en la estructura accionaria de la compañía.
9. La importación está limitada a los casos imprescindibles. Los proveedores de origen nacional representan un 95% del total.
10. No hay conocimiento de inversiones en infraestructura para beneficio público y no relacionadas con la actividad comercial de la compañía durante el período de Reporte.
11. Los proveedores de Mastellone Hnos. al momento de iniciar la relación comercial con la compañía, reciben el Código de Ética de Mastellone cuyo articulado 6 "Cuidado de las

personas" cita explícitamente que la compañía no emplea a menores de 18 años para tarea alguna.

12. La instalación de Promas es la única de Mastellone Hnos. que se encuentra radicada en terrenos aledaños a poblaciones indígenas. A la fecha del Reporte, la compañía no ha recibido denuncias vinculadas con incidentes que atenten contra sus derechos.

13. Mastellone Hnos. participa activamente en los grupos de trabajo de desarrollo sustentable en materia ambiental, energía y clima y aspectos vinculados con la RSE.

14. No existen en el período informado, causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, ni tampoco se encuentran pendientes de resolución, ninguna causa de esta índole.

15. Incidentes por incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de Marketing:  
 A) Reclamos por presunta deudas de anuncios publicitarios, de los cuales oportunamente la empresa pidió formalmente la baja en Dirección de Rentas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, no habiendo perfeccionado el trámite esta última, en sus registros, en virtud de lo cual, se encuentran tramitando en el período informado, 14 incidentes de los cuales 4 fueron iniciados en el período informado.  
 B) Reclamos por presuntos incumplimientos relativos a la información y al etiquetado de productos se registraron en el período infor-

mado, 7 incidentes, los cuales se encuentran tramitando. Asimismo cabe destacar, que en 4 de ellos, se presentó descargo estando a la espera de resolución, en tanto que en otro incidente, se debate judicialmente la denominación del rótulo del producto, habiéndose apelado la imposición de sanción de multa. Por otra parte en otro de ellos, se dictó resolución favorable para la empresa y por último en otro de los incidentes, la empresa pidió que se remitan las actuaciones a la justicia contravencional.

16. No existen en el período informado (según base de datos del Departamento de Asesoría Letrada), reclamaciones de terceros ni de órganos reguladores en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes Asimismo tampoco existieron filtraciones, robos o pérdidas de datos personales que se hayan identificado.

17. Durante el período de reporte no se registró en el Departamento legal, ningún pago de multa, por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización.

18. El servicio de Logística LS lo gestiona la empresa Danone.

19. El presupuesto vinculado con la gestión ambiental varía año a año en virtud a los requerimientos que los organismos de control formulan a las distintas plantas de la compañía y a los proyectos o campañas que la misma tenga intenciones de implementar.

# SUGERENCIAS

## Opinión de los lectores

La divulgación del Reporte de Sustentabilidad de Mastellone Hnos. también forma parte del proceso de retroalimentación en el diálogo que mantenemos con los grupos de interés que influenciarnos con nuestras operaciones. Su distribución se realizó en formato digital y parte de ellos, en formato papel. Contando con la posibilidad también de poder acceder al mismo directamente en el sitio web institucional de la empresa ([www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)).

El Reporte contiene una Encuesta de Opinión para que sus lectores realicen las sugerencias y aportes que consideren.

Contando además con la opción de enviarlas vía correo electrónico al referente de la temática:

Sr. Jorge. Roldán  
 Director de Recursos Humanos  
[rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar](mailto:rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar)

O a nuestra dirección postal:  
 Ezcurra 365, Piso 2 Oficina 308.  
 CP: C1107CLA. Ciudad de Buenos Aires.

**Agradecimientos**

Agradecemos a todos los colaboradores del Grupo Mastellone, quienes con su gestión, trabajo y esfuerzo, no sólo contribuyen al éxito de la redacción de este Reporte, sino que trabajan día a día asumiendo el compromiso de integrar la Sustentabilidad y RSE en su accionar cotidiano.

**Proceso de elaboración del Reporte de Sustentabilidad****• Edición y coordinación general**

Departamento de RSE.  
Dirección de Recursos Humanos.

**• Diseño**

Departamento de Comunicación Interna.  
Dirección de Recursos Humanos.

**• Verificador externo**

Deloitte & Co S.A.

## Informe de Revisión Independiente

Informe de Revisión Limitada del Reporte de Sostenibilidad 2012 de Mastellone Hnos. S.A.

### Alcance de nuestro trabajo

Hemos realizado la revisión de los contenidos del Reporte de Sostenibilidad 2012 (en adelante "Reporte") de Mastellone Hnos. S.A. (en adelante "Mastellone"). Dicho examen se efectuó sobre el conjunto de las actividades llevadas a cabo desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2012, por el grupo Mastellone, teniendo en cuenta las entidades detalladas a continuación:

- Mastellone Hnos. S.A.
- Mastellone San Luis S.A.
- Promas S.A.
- Marca 5 S.A.
- Leitesol Industria y Comercio S.A.
- Conser S.A.

Nuestra revisión ha sido planteada como una Revisión Limitada, basada en el *International Standard on Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information* (ISAE 3000) emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC).

### Responsabilidades de la Dirección de Mastellone y de Deloitte

La preparación del Reporte, así como el contenido de la misma, son responsabilidad del Departamento de RSE perteneciente a la Dirección de RRHH de Mastellone, la cual también es responsable de definir, adaptar y mantener los sistemas de gestión y control interno de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es emitir un informe independiente basado en los procedimientos aplicados en nuestra revisión.

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con las normas de independencia requeridas por el Código Ético de la International Federation of Accountants (IFAC).

El alcance de una revisión limitada es sustancialmente inferior al de una auditoría. Por lo tanto, no proporcionamos opinión de auditoría sobre el Reporte.

### Procedimientos realizados

Nuestra revisión consistió en la formulación de preguntas al Departamento de RSE perteneciente a la Dirección de RRHH de Mastellone, así como a los diversos sectores que han participado en la elaboración del Reporte, y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Mastellone para conocer los principios, sistemas y enfoques de gestión aplicados.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el Reporte.
- Revisión de las actuaciones realizadas en relación con la identificación y consideración de las partes interesadas a lo largo del ejercicio a través del análisis de la información interna y los informes de terceros disponibles.
- Comprobación de que el contenido del Reporte no contradice ninguna información relevante suministrada por Mastellone Hnos. S.A. en su Informe Anual sobre los Estados Contables al 31 de diciembre de 2012.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión sobre bases selectivas, de la información cuantitativa y cualitativa incluida en el Reporte y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información de Mastellone.

### Conclusiones

Como resultado de nuestra revisión podemos concluir que no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga presumir que la información incluida en el Reporte por el ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2012 contenga errores significativos.

### Recomendaciones

Adicionalmente, en el día de la fecha hemos presentado a Departamento de RSE perteneciente a la Dirección de RRHH de Mastellone nuestras recomendaciones relativas a las áreas de mejora para consolidar los procesos, programas y sistemas ligados a la gestión de la Responsabilidad Corporativa. Las recomendaciones más relevantes se refieren a:

- Continuar mejorando el sistema de reporte -administración de la información- de los datos de Responsabilidad Corporativa (RC), ampliando el alcance y profundizando la calidad de la información.
- Definir formalmente procedimientos de gestión de la sostenibilidad concientizando a todos los empleados de Mastellone sobre la importancia de una gestión socialmente responsable.
- Definir formalmente los roles y responsabilidades de todos los colaboradores en el proceso de reporte y capacitarlos para la adecuada ejecución de sus tareas.
- Extender los procesos de gestión de la sostenibilidad promoviendo iniciativas dentro de la cadena de valor de Mastellone, que ayuden a mejorar el rendimiento de la sostenibilidad de las partes interesadas.

Este informe ha sido preparado exclusivamente en interés de Mastellone Hnos. S.A. de acuerdo con los términos de nuestra Carta de Compromiso.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 28 de junio de 2013

DELOITTE & Co. S.A.  
(Registro de Sociedades Comerciales  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 1 - F° 3)

Martin M. Carmuega  
Contador Público (UBA)  
C.P.C.E.C.A.B.A. - T° 264 - F° 198

# ENCUESTA DE OPINIÓN

## “Sus consideraciones suman a nuestra gestión”

Con la publicación de nuestro primer **Reporte de Sustentabilidad** pretendemos profundizar la instancia de diálogo con nuestros grupos de interés. Sus comentarios y/o sugerencias aportan a la mejora continua de nuestra gestión. Es por ello que ponemos a disposición la siguiente Encuesta, invitando a los

lectores a que nos envíen su opinión y/o expectativas al respecto. **También brindamos la opción de responderlo a través de nuestra web: [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar).**

Muchas gracias

INDIQUE POR FAVOR A QUE GRUPO DE INTERÉS CONSIDERA QUE PERTENECE

- |                                    |                                   |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| Empleados <input type="radio"/>    | Proveedores <input type="radio"/> |
| Clientes <input type="radio"/>     | Estudiantes <input type="radio"/> |
| Consumidores <input type="radio"/> | Comunidad <input type="radio"/>   |
| Accionistas <input type="radio"/>  | Otro _____                        |

EN QUE ASPECTO CONSIDERA QUE DEBE HACERSE MÁS HINCAPIÉ EN EL PRÓXIMO REPORTE. DETALLE:

---



---



---



---

OPINIÓN GENERAL DEL REPORTE

- |                                       |  |
|---------------------------------------|--|
| Muy interesante <input type="radio"/> | Poco interesante <input type="radio"/> |
| Interesante <input type="radio"/>     | Ningún interés <input type="radio"/>   |

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS:

---



---



---



---

¿EL REPORTE LE PERMITIÓ CONOCER EN DETALLE LAS ACTIVIDADES QUE LLEVA A CABO MASTELLONE HNOS. EN MATERIA DE SUSTENTABILIDAD Y RSE?

- Si, en absoluto
- Parcialmente
- Poco

¿CUÁL DE LOS APARTADOS LE RESULTÓ MÁS INTERESANTE?

- |   |   |
|---|---|
| Nuestra compañía <input type="radio"/>                                | La gestión responsable de nuestro negocio <input type="radio"/> |
| El reporte y nuestro compromiso <input type="radio"/>                 | El impacto de nuestro desempeño <input type="radio"/>           |
| El Gobierno Corporativo y los grupos de interés <input type="radio"/> |   |

- NOMBRE Y APELLIDO: \_\_\_\_\_
- DIRECCIÓN: \_\_\_\_\_
- PROVINCIA: \_\_\_\_\_
- PAÍS: \_\_\_\_\_
- CORREO ELECTRÓNICO: \_\_\_\_\_
- TELÉFONO: \_\_\_\_\_

Muchas gracias

**También puede acercarnos la encuesta completa, comentarios y/o sugerencias:**

- Vía fax al: (011) 4318-5010 • Por correo electrónico a: [rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar](mailto:rse-sustentabilidad@mastellone.com.ar) • O por correo postal a la siguiente dirección: Encarnación Ezcurra 365, Piso 2 Oficina 308, CP: C1107CLA, Ciudad Autónoma de Buenos Aires.



El papel utilizado para la impresión del presente Reporte posee certificación de FSC® (Forest Stewardship Council®). Dicho organismo internacional verifica la trazabilidad de la madera utilizada en el proceso productivo. Certificando que la misma procede de bosques gestionados a partir de prácticas sociales y ambientalmente responsables.



