



Buenos Aires, marzo de 2015

**Sr. Ban Kj-moon**

**Secretary General**

**United Nations**

**New York, NY 10017**

**USA**

---

Estimado Señor Secretario General,

Como miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas me dirijo a usted con el fin de adjuntar la **Comunicación del Progreso 2014**, en la cual se informa el modo en el que se han desarrollado las actividades en la Compañía según los 10 Principios que dicha iniciativa promueve.

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

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



Jorge Mario Roldán

Director de Recursos Humanos

MASTELLONE HNOS. S.A.

Contacto representativo de la Compañía

**Descripción breve de la naturaleza de la empresa**

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 85 años de rica historia ligada a la responsabilidad social y a la elaboración de productos lácteos de máxima calidad. Se ubica en cuanto a participación en el mercado interno <sup>1</sup>en torno al 67% para el caso de las leches fluidas -su principal producto-, 41% en promedio del mercado de manteca, 45% en crema y un 47% en dulce de leche.

Su complejo industrial de mayor envergadura se ubica en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires y cuenta con una superficie de 120.884 mt<sup>2</sup> en un predio de 33 hectáreas. Posee además, unidades productivas queseras situadas en las localidades de: Villa Mercedes (provincia de San Luis); Canals (provincia de Córdoba), Tandil, Los Charas, Leubucó y Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires).

Una característica distintiva respecto al resto de las industrias lácteas, es la existencia de seis plantas de pre-recibo (clasificadoras de leche) distribuidas en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde se clasifica la materia prima que recibe diariamente de 929 tambos. Dichas plantas cuentan con laboratorios que analizan la leche ingresada permitiendo seleccionarla según su calidad higiénica, sanitaria y su composición, para luego poder remitirla a las distintas plantas industriales y/o distintas líneas de producción, dejando documentado cada tramo del camino que recorre la materia prima. Asegurando con ello el control, la trazabilidad y la calidad final de los productos lácteos elaborados. El total de leche procesada en las plantas durante el año 2014 fue en promedio de 4.489.180 millones de litros diarios de leche cruda.

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

Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, procura que sus productos lleguen al consumidor con su calidad original, en tiempo y forma, los 365 días del año, a los 72.131 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país.

Las actividades de Mastellone Hnos. son llevadas a cabo por 3.589 colaboradores de manera directa y más de 20.000 personas indirectamente a través de la contratación de proveedores, quienes comparten y promueven día a día la filosofía de trabajo de la compañía. Filosofía que trasciende sus puertas en busca de contribuir al Desarrollo Sostenible. Contemplando al negocio con una visión de largo plazo, con un estilo de gestión que se basa en: la transparencia, la ética a la hora de llevar adelante las operaciones, el respeto por los derechos humanos, el cuidado del medio ambiente, la promoción de una vida y alimentación saludable en la comunidad y el esfuerzo inalterable por alcanzar la máxima calidad de su materia prima. Bajo esta premisa, la compañía asume la Responsabilidad Social Empresaria (en adelante RSE) como un compromiso que requiere de un importante trabajo y esfuerzo a fin de alcanzar un desempeño sustentable integrado y transversal a todas las áreas que conforman la organización.

---

<sup>1</sup> Cuando se menciona “Mercado Interno” se hace referencia a la información recabada sólo de comercios.

DERECHOS HUMANOS	<p><i>Principio 1: Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.</i></p> <p><i>Principio 2: No ser cómplice de abusos de derechos humanos.</i></p> <p><i>Principio 4: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.</i></p> <p><i>Principio 5: Erradicar el trabajo infantil.</i></p> <p><i>Principio 6: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</i></p>
Acciones	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Mastellone Hnos. respeta los derechos humanos (DDHH) fundamentales e internacionalmente declarados. Dicho compromiso no sólo forma parte de su accionar, sino que 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.</p> <p>La Organización Internacional del Trabajo (de aquí en adelante OIT) ha identificado como derechos fundamentales en el trabajo: la libertad de asociación y el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación. En este marco y comprometida con ello, la compañía respeta y promueve el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional en materia de protección de los trabajadores.</p> <p>Siguiendo dichos lineamientos, no efectúa ni apoya ningún tipo de discriminación basada en los atributos de raza, color, religión, nacionalidad, género, remuneración, etc. Ofrece la igualdad de oportunidades y de trato sin distinción alguna a todos sus colaboradores y/o aspirantes de empleo.</p> <p>Comprometida con la educación y el desarrollo, entrena a sus colaboradores generando en ellos un valor agregado que les permitirá enfrentar los nuevos desafíos que impone el mundo globalizado, permitiendo además alcanzar los objetivos oportunamente planteados por la compañía.</p> <p>Respecto a su cadena productiva, aplica los máximos estándares de calidad, monitoreo y control con el fin último de no sólo garantizar la seguridad alimentaria de sus productos, sino además cuidar de la salud, la seguridad de las personas y minimizar los impactos ambientales que pudieran resultar del desarrollo de su actividad.</p> <p>Finalmente y en este marco, cabe destacar que para Mastellone Hnos., comunicar su gestión resulta sumamente importante a los fines de brindar transparencia y fomentar el diálogo con sus colaboradores y demás grupos de interés. “Internamente” afianza una visión compartida, difundiendo los valores y la cultura organizacional inmersa en la Compañía sobre la base de la interacción del personal en todos los niveles operativos. Mientras que “Externamente” da respuesta al consumidor y a su familia y concientiza a la comunidad en general sobre aspectos que hacen al cuidado de la salud, el respeto por los derechos humanos, protección del medio ambiente y la mejora de la calidad de vida.</p>

## Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas

Mastellone Hnos., desde sus inicios ha asumido el compromiso de proceder con “Responsabilidad” frente a la sociedad en su conjunto. Bajo esta premisa, lleva adelante y difunde, diferentes acciones para que sus “grupos de interés” se interioricen acerca de la importancia que implican temáticas tales como: el respeto de los derechos humanos, laborales, la erradicación del trabajo infantil, una adecuada alimentación/nutrición, la educación, la salud, el cuidado del medio ambiente y con ello el bienestar común. Entre algunas de las acciones implementadas, caben mencionar las siguientes:

### Gestión Interna

- *Lucha contra el Trabajo Infantil:* La compañía históricamente no contrata a menores de 18 años de edad. Este criterio forma parte del articulado de su Código de Ética. Paralelamente, Mastellone Hnos. se sumó de forma voluntaria, al conjunto de empresas que generan y apoyan programas para la prevención y erradicación del trabajo infantil denominado “Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil”, perteneciente a la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI).
- *Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”:* en las instalaciones del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS) con el objetivo de prevenir y difundir esa problemática. A partir de su firma, Mastellone acuerda la necesidad de adoptar medidas de prevención y atención de la violencia laboral y asimismo, se compromete a fomentar la utilización de la negociación colectiva como instrumento fundamental para establecer políticas de prevención y tratamiento en el ámbito laboral y contribuir en las investigaciones y estudios estadísticos que lleva adelante la oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral (OAVL del MTEySS) en el sentido de aportar a un mayor conocimiento de la temática a nivel nacional.
- *Igualdad de oportunidades. Reclutamiento de Personal:* A través de su Departamento de Empleos, tiene por política seleccionar e incorporar al candidato más apto para cada posición. Indistintamente su sexo o edad, participan de este proceso en igualdad de oportunidades y en función de las características y de las competencias requeridas para el buen desempeño del mismo. Para llevar adelante este proceso de selección, se realiza un exhaustivo relevamiento de la posición, funciones y tareas a cumplir en el puesto vacante, detalladas en la descripción de cada puesto
- *No discriminación. Incorporación de un panel sensorial:* La empresa trabaja en pos mantener el compromiso de proveer condiciones de igualdad de oportunidades a todos los individuos y constituir a partir de ello, una dotación de personal que refleje la diversidad poblacional del territorio en el cual opera. Como parte de las medidas tendientes a la integración de todos los individuos, desde abril del año 2005, cuenta con un “panel sensorial” conformado por personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El grupo es liderado por un profesional vidente entrenado

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

- *Promoción de la Comunicación Interna:* A través de su Departamento de Comunicación Interna, Mastellone Hnos. genera una visión compartida y difunde los valores y la cultura organizacional inmersa en la Compañía. Como parte de la gestión de Comunicación Interna, busca establecer vínculos, promover espacios de intercambio y difundir información con el fin de colaborar para alcanzar los objetivos del negocio. La comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales, entre alguno de ellos se destacan: la revista interna “Entre Nosotros”, las carteleras institucionales y los boletines electrónicos informativos.
- *Educación y formación:* Con intenciones de instruirse y trabajar en la mejora continua en temas vinculados con la gestión de la empresa en materia de Derechos Humanos, se capacita a a sus colaboradores en temas vinculantes y específicos.
- *Cuidados de la salud:* Mastellone Hnos., dentro de su Complejo Industrial General Rodríguez, cuenta con un equipo de profesionales que presta servicio médico (SM) las 24 hs. del día, asesorando y evacuando consultas de cada uno de sus empleados. Mientras que en las plantas del interior, dicho servicio es ambulatorio. Como parte de sus actividades, el SM organiza regularmente campañas de prevención sobre distintas temáticas que impactan en la salud de las personas. Siguiendo estos lineamientos, una de las campañas más importantes que lleva a cabo desde hace más de 10 años, es la “Campaña de Vacunación Antigripal”. La cual sienta sus bases en la concientización respecto a las medidas de prevención que se deben implementar durante la estación invernal y la aplicación de la vacuna a todo el personal que así lo desee, de manera gratuita, con las cepas de la temporada
- *Desarrollo de Alimentos Funcionales:* los cuales se desarrollan con el objeto de atender las diversas necesidades nutricionales de la sociedad, respondiendo a los consensos de los organismos nacionales e internacionales referentes en la materia.
- *Servicio al Productor:* Desde las áreas que conforman la Dirección de Compra de Materia Prima Láctea (CMPL), se brinda apoyo a los productores con una amplia gama de opciones para mejorar su productividad y con ello su empleo. En este marco, Mastellone Hnos. les acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios, tecnología, beneficios y capacitaciones.
- *Coordinación de Sistemas de Gestión:* A través de sus Sistemas de Gestión, la Compañía promueve la mejora continua y opera eficazmente los procesos a fin de mantener las instalaciones en condiciones adecuadas con el objetivo de garantizar la seguridad alimentaria de los productos resultantes de dicha actividad y el cuidado del medio ambiente en su proceso de elaboración.

### Gestión Externa

- *SIC* (Servicio de Información al Consumidor/Cliente): Conscientes de la importancia que tiene el compromiso con aquellos que depositan su confianza diariamente en la compañía, posee un SIC. El cual recibe las consultas y reclamos realizados por los consumidores/clientes, quienes transmiten sus necesidades en forma telefónica o vía mail con el fin de obtener asistencia a sus requerimientos. En caso de quejas sobre algún producto, cabe mencionar que el Departamento Técnico atiende en forma personalizada a los consumidores en su domicilio, retirando él o los productos con reclamo/s, reponiéndolo/s y explicando en el momento, las causas posibles que hacen al reclamo o enviando el producto para su análisis al laboratorio, donde se evalúa para luego brindar respuesta basada en resultados analíticos.
- *DIEs* (Departamento de Información Estudiantil): Con el fin de contribuir al desarrollo, la educación y el progreso de la comunidad, a través del **DIEs**, apoya a estudiantes de distintos niveles e instituciones educativas, brindándoles información y respondiendo a consultas vinculadas con la empresa, RSE, sus productos, su gestión sustentable y la cadena láctea en general.
- *DIN* (Departamento de Información Nutricional): Por medio del **DIN**, Mastellone Hnos. asesora y brinda información nutricional actualizada a profesionales de la salud y consumidores en general, destacando los beneficios que poseen sus productos lácteos. De esta manera se encuentra en constante contacto con las sociedades médicas-nutricionales del país. Asimismo, se preocupa por la educación de los chicos y la actualización de información para los docentes
- *Programa de puertas abiertas*: La compañía promueve el Desarrollo Social y la Comunicación, abriendo las puertas diariamente a diferentes públicos para que conozcan la empresa, desde las instalaciones y sus recursos materiales, hasta su forma de trabajo en la ejecución de los distintos procesos productivos. Durante la recorrida, se transmite la filosofía de la empresa y su compromiso con la calidad, el respecto por los derechos humanos, su gestión en materia de RSE, la seguridad de las personas y el cuidado del medio ambiente.
- *Inversión Social*: Mastellone Hnos. fiel a la sensibilidad social que la ha caracterizado en toda su trayectoria y a su responsabilidad como un miembro clave de la comunidad de la que forma parte, a través de su Departamento de Donaciones, colabora mensualmente con diversas entidades y organizaciones a fin de poder contribuir en la mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.
- *Mundialito de fútbol La Serenísima*: La iniciativa articulada entre Mastellone Hnos. y Danone Argentina está pensada para acercarse a su comunidad fomentando un mejor desarrollo en los niños y toda su familia. Se plantea como una manera de brindar a los chicos la oportunidad de divertirse sanamente en una competencia donde se privilegia el ambiente familiar y la amistad. El objetivo del Torneo es, como se afirma en el Reglamento de la Copa, es “promover el deporte infantil y

jerarquizar el Fair Play”.

- *La Serenísima Va a la Escuela:* es una campaña institucional conjunta entre Mastellone Hnos. y Danone, que consiste en la visita a escuelas primarias por parte de profesionales de la salud y tiene como objetivo promover hábitos alimenticios saludables en los más chicos, basados en una dieta equilibrada y variada, que incluya los distintos grupos de alimentos.
- *Museo de los Niños:* propone un espacio enriquecedor y alternativo de encuentro que integra el juego, movimiento, percepción, comprensión y expresión, incentivando la curiosidad, el interés por el conocer y la imaginación desde una mirada transformadora. Basado en la Declaración de los Derechos del Niño, ha sido diseñado para propiciar en cada uno de ellos, el desarrollo de sus propios potenciales: “aprender haciendo” y “jugar y divertirse aprendiendo”. Apoyando la iniciativa, Mastellone Hnos. inauguró su propio espacio didáctico en el Museo de los Niños Abasto, Capital Federal denominado “El Mundo de la Leche”, el cual está compuesto por un sector que explica a través del juego las instancias del proceso de la leche y de la producción del dulce de leche.
- *Sitios Web y Redes Sociales:* Adaptándose a las nuevas tendencias de la era digital, Mastellone Hnos. a través de su sitio web institucional se relaciona con el consumidor de una manera más cercana mediante una comunicación bidireccional. Al consumidor se le brinda información acerca de novedades institucionales, lanzamientos de productos, salud, nutrición, RSE, medio ambiente, publicaciones de recetas, entre otros temas. Mientras que la empresa a través de este medio, puede conocer sus gustos, preferencias, necesidades, inquietudes, sugerencias etc. Esta iniciativa, forma parte de un proceso de enriquecimiento de la información a través de Internet que surge debido al creciente interés por parte de los consumidores. En línea con las nuevas tendencias de la comunicación digital y con el objetivo de tener un contacto más personalizado con el consumidor, desde el año 2009, la compañía comenzó a tener presencia institucional en las redes sociales Facebook y YouTube.

Implementando lo expuesto y en pos de su mejora continua, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso con los derechos humanos, promoviendo su respeto como parte del quehacer diario de todos los que conforman la Compañía.

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

De acuerdo a la gestión descripta anteriormente, durante el año 2013, se realizaron las siguientes acciones:

##### Gestión Interna

- *Lucha contra el Trabajo Infantil.* Durante el año 2014, la compañía:
  - ✓ Continuó con la entrega de Códigos de ética a los nuevos proveedores al momento de iniciar la relación comercial con MHSA
  - ✓ Difundió el evento “Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil” con intenciones de

	<p>promocionarlo y promover con ello, la concientización y participación de sus colaboradores en el marco del Día Mundial Contra el Trabajo Infantil (12 de junio).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Recibió el certificado como empresa “miembro activa” por parte de la Red de Empresas que Lucha contra el trabajo infantil</li><li>✓ Contribuyó económicamente con el proyecto “Jardines de Cosecha” en el marco de la Red de empresas que lucha contra el trabajo infantil. Dicho proyecto, surgió como una articulación Público Privada para dar solución a las familias de peones rurales tabacaleros, quienes necesitaban un espacio de contención de sus hijos pequeños durante sus jornadas laborales.</li><li>✓ Apoyó y difundió la jornada de formación “Avances en las políticas públicas de erradicación del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente en materia de legislación”</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”</i>: Mastellone ha suscripto desde el año 2012 y continua participando del Grupo de Trabajo en torno al tema, el cual se reúne en articulación con referentes del MTEySS con una frecuencia trimestral.</li><li>• <i>Igualdad de oportunidades. Reclutamiento de Personal</i>: la Compañía continuó con su política de velar por evitar cualquier tipo de acto discriminatorio, acoso, intimidación o sometimiento entre sus postulantes, empleados, accionistas, clientes, proveedores y el público en general. Los colaboradores practican el trato justo en todos los espacios y grados sin importar su raza, nacionalidad, religión, condición socio-económica, incapacidad u orientación sexual.</li><li>• <i>No discriminación. Incorporación de un panel sensorial</i>: Se encuentra conformado por personas No videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos. El mismo continuó con su actividad evaluando los productos de Mastellone Hnos puestos en el mercado.</li><li>• <i>Promoción de la Comunicación Interna</i>: Continuando con la gestión, durante el año 2014, el Dto de Comunicación Interna brindó soporte a las diferentes áreas de la Compañía y así se comunicaron diversas acciones con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal. Entre los temas más relevantes se destacan: el accionar en materia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE), los beneficios otorgados al personal, los lanzamientos de productos, las novedades institucionales, los indicadores de sustentabilidad y aspectos vinculados con la concientización respecto a temáticas tales como: la salud, la mejora de la calidad de vida, la seguridad, los objetivos del milenio (ONU), los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, entre otros. Dichas acciones fueron compartidas en la revista interna, en los boletines informativos y en las carteleras institucionales. A saber:  -BOLETINES INFORMATIVOS y CARTELERAS INSTITUCIONALES</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Vinculados/as con: los progresos alcanzados de la Empresa, las novedades de recursos humanos, los saludos al personal en el día Internacional del trabajador y del trabajador de la industria láctea, del padre, de la mujer, de la madre, día del</li></ul>
--	---



	<p>tampero; lanzamientos de productos, novedades institucionales, el código de Ética, concursos organizados para los colaboradores, lucha por la erradicación del trabajo Infantil, solidaridad humana, corrupción y transparencia, los derechos humanos y del Niño.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Para promover buenos hábitos de salud en general</li><li>✓ Para la prevención de enfermedades.</li><li>✓ De prevención sobre la temática ambiental: reducción de residuos “símil domiciliarios”, educación ambiental, consejos para cuidar el agua en el hogar, promoción de la campaña de concientización “La Hora del Planeta”, programa de separación de residuos, recambio de luminarias tradicionales por más eficientes. Sumada la difusión de consejos para el uso eficiente de la energía en el lugar de trabajo y en los hogares, reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, aire puro, huella hídrica, ecológica y de carbono, entre otros.</li><li>✓ Además, se efectuaron acciones sobre seguridad en el trabajo, divulgación de información preventiva vinculada con aspectos de seguridad: prevención de accidentes, importancia de respetar las sendas peatonales, capacitación a brigadistas, concientización y seguridad vial, accidentes con motos, seguridad en oficinas, comportamientos seguros: uso de los productos químicos, la salud y la seguridad en el trabajo, medidas de seguridad a prueba de niños, seguridad contra incendios en el hogar, y riesgos de aprisionamiento con partes móviles.</li><li>✓ Se informaron los beneficios otorgados a los empleados, entre los cuales cabe citar: Día del Niño (entrega de golosinas y sorteo de computadoras), entrega de presente de cumpleaños, de útiles escolares, menú del comedor, obsequio de cajas navideñas y coordinación de visitas al Complejo Industrial Pascual Mastellone para familiares de empleados durante el período de vacaciones. Además, se ofrecieron los nuevos beneficios educativos en: Universidad Siglo XXI y el Colegio New Zealand. También se comunicaron los horarios asignados para el asesoramiento “in situ” en Planta General Rodríguez por parte de referentes del Banco Santander Río, Francés y Provincia.</li><li>✓ Entre los servicios vigentes de la Asociación Mutual Con-Ser, se informó semanalmente, a modo de servicio para los colaboradores que trabajan en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, cuáles son las farmacias de turno en las localidades de General Rodríguez, Luján y Jáuregui. Además, se comunicó trimestralmente el informe del estado de cuenta del fondo solidario de trasplantes e implantes y se anunció un evento “El corazón el motor de nuestra vida”. A los fines de obtener una mayor agilidad en la comunicación y promover el diálogo con sus colaboradores, Mastellone Hnos. continuó fortaleciendo su relación con el personal a través de la divulgación de las siguientes piezas de comunicación: REVISTA INTERNA “ENTRE NOSOTROS”<ul style="list-style-type: none"><li>- Mediante esta herramienta de comunicación se reforzaron los valores de la Compañía, fortaleciendo el aprendizaje sobre diversos temas.</li><li>- En el año 2014, se incorporó en la sección “Actitud Solidaria” el apartado de “Missing Children” con el objetivo de colaborar con la campaña solidaria de difusión de fotografías de chicos perdidos, eligiendo como medio para hacerlo la revista interna “Entre Nosotros”, la cual también se distribuye en Leitesol (Brasil).</li></ul></li></ul>
--	--

Cabe destacar que dichas imágenes es una de las herramientas que más resultado ha dado para lograr el encuentro.

#### BOLETINES INFORMATIVOS DIGITALES:

Por otro lado, se incorporaron al boletín digital adjunto nuevas secciones (Ej: Código de Ética) y además, un espacio para opinar acerca de la información recibida durante el año 2013, cuál es la herramienta de comunicación que resulta más interesante, calificar los boletines informativos y el concurso de fotografía, y por último, cómo le gustaría recibir al personal la revista interna (forma digital o impresa).

#### - CARTELERAS INSTITUCIONALES:

La información comunicada en los boletines informativos se replica en las carteleras institucionales de las diferentes plantas y depósitos de la Empresa. A su vez, se realizaron afiches específicos según la necesidad del momento.

#### - ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE COMUNICACIÓN INTERNA:

Asimismo, se utilizó un nuevo espacio de comunicación “La Encuesta de Satisfacción de Comunicación Interna” con el objetivo de conocer la opinión del personal acerca de cómo es la gestión del área, y a la vez establecer las pautas y mecanismos para alcanzar los objetivos que toda buena comunicación y transmisión de la información deben cumplir.

Desde el Dto de Comunicación Interna, se trabaja para fortalecer el vínculo Empresa-empleado. Para ello, se ha implementado un concurso de fotografía denominado “Nuestra Empresa”. El cual desarrollado en el mes de febrero con el fin de mostrar a través de la fotografía, una imagen que represente a la actividad lechera; el rubro principal de la Compañía

- *Educación y formación:* Durante el año 2014, Mastellone Hnos ha formado parte del Grupo de trabajo organizado por la Red Local de Pacto Global en el marco de la temática “Derechos Humanos y Empresa”. Sumado a ello, se ha capacitado en torno al tema al personal del sector de Vigilancia perteneciente al Complejo Industrial Gral. Rodríguez.
- *Cuidado de la Salud:* : Se llevaron a cabo campañas de comunicación sobre temas varios que conciernen a la salud de los colaboradores. Entre alguna de ellas, caben mencionar las siguientes:
  - ✓ campaña Menos Sal, Más Vida;
  - ✓ cuidados de la piel en el verano,
  - ✓ semana de la lactancia materna,
  - ✓ riesgos del tabaquismo,
  - ✓ alimentación saludable, alergias alimentarias
  - ✓ información preventiva acerca de la hipertensión arterial, cómo cuidar los ojos, sobre el riesgo del consumo de sal, hábitos de vida sana, donación de órganos y tejidos, etc.
  - ✓ campaña de vacunación antigripal (Se cumplió con la campaña anual de vacunación antigripal, ofreciendo inmunización contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1)

	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ difusión de información preventiva acerca del dengue, enfermedades respiratorias, virus de ébola y fiebre chikunguya, epoc (enfermedad pulmonar obstructiva crónica)</li><li>✓ información vinculada con la celiaquía, conjuntivitis, osteoporosis, diabetes</li><li>✓ campaña de prevención con el VIH,</li><li>✓ sensibilización sobre el cáncer de mama,</li><li>✓ inmunización y medidas preventivas para disminuir las enfermedades del corazón, entre otras</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Desarrollo de Alimentos Funcionales:</i> Durante el 2014, se incorporaron a la línea de productos funcionales de Mastellone Hnos., el nuevo queso procesado unttable “Finlandia Light Panceta y Cebolla Caramelizada”, el nuevo sabor Dulce de Leche para la línea Junior y se lanzó al mercado la nueva línea “Seremix” de licuado de leche y frutas en sus presentaciones Frutilla, Banana-Vainilla y Frutas Tropicales.</li><li>• <i>Servicio Al Productor</i> Durante el 2014 se continuó trabajando, como todos los años, en el mantenimiento de la Web Tambos y la Web Insumos. Lo que incluyó entre otras cosas: la actualización de la sección “Nuestras Plantas”, con los datos y fotografías renovadas de cada una de las Plantas de Pre-Recibo de la Compañía, de modo de que el productor tenga siempre disponible la información de contacto de la Empresa. Además, como todos los años y por tratarse de una plataforma muy dinámica, se llevó a cabo la publicación periódica de contenidos de interés para el productor como invitaciones a eventos, propuestas de capacitación, artículos técnicos, cronogramas de pago, información de resoluciones de interés, novedades en lo referente a asistencia financiera, etc. Gracias a este servicio, los productores tienen acceso a información muy valiosa para el seguimiento de sus negocios desde cualquier parte del mundo y en cualquier momento. Sumado a ello, se incorporaron los comprobantes impositivos de retención (IVA y Ganancias) en la sección “Estado de Cuenta”, con la posibilidad de descargar los documentos en formato PDF, de modo que el productor pueda liquidar sus impuestos conociendo con anticipación las necesidades financieras que requerirá para pagarlos. Por otra parte, se continuó acompañando la inminente entrada en vigencia del Sistema de Liquidación Única, Mensual, Obligatoria y Universal, implementando los cambios necesarios en la página web y adecuando nuestros sistemas de pago e información según los requerimientos. Por otra parte, la Web Transportistas, en línea desde abril de 2013, continuó creciendo, transformándose en un canal de comunicación y consulta específico para otro eslabón clave en nuestra gestión: los transportistas de materia prima. De esta manera, el transportista dispone de una valiosa herramienta de control y gestión, a través de la cual podrá acceder a información sobre sus liquidaciones, viajes y recorridos, cuenta corriente y demás novedades de interés. Finalmente, cabe mencionar, que todos los sitios (Tambos, Insumos y Transportes) continúan con la atención constante de consultas provenientes de productores tamberos remitentes y transportistas que prestan servicio a la Compañía, a través de acceso “Contáctenos” y telefónicamente con el correspondiente seguimiento de cada caso hasta su resolución. Asimismo, durante el año se trabajó, en el desarrollo y entrega de diversos materiales técnicos de utilidad para los productores y transportistas: circulares,</li></ul>
--	--

folletería para brindar información técnica específica y complementar los contenidos divulgados a través del sitio, manuales, etc.

- *Coordinación de Sistemas de Gestión:*

Durante el año 2014 en materia de certificación, se realizó el mantenimiento de varios procesos con el concepto de inocuidad alimentaria a través del estándar internacional FSSC 22000. Asimismo y en esta misma línea, hacia fines del año, Mastellone Hnos. se convierte en la primera empresa láctea en obtener la acreditación de la Norma IRAM 301:2005 (ISO 17025) en sus Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche. Dicha acreditación otorgada por el Organismo Argentino de Acreditación (OAA), testifica que los laboratorios de esta red, individualmente y en su conjunto, han demostrado su competencia técnica, asegurando la trazabilidad y confiabilidad de los resultados analíticos emitidos. De esta forma, la Empresa ratifica que sus cinco Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche ubicados en sus Plantas de Clasificación de Mercedes, Junín, Trenque Lauquen, Rufino y Las Varillas, cuentan con los más altos estándares de calidad y capacidad técnica en todos sus procesos analíticos y sistemas de gestión, administrativos y técnicos.

Por otro lado, se continuó implementando el sistema de gestión en todas sus plantas, cumpliendo con el programa de auditorías internas en la planta de General Rodríguez, en las plantas queseras de San Luis, Leubucó, Trenque Lauquen, Canals y en las plantas clasificadoras de Ranchos, Mercedes, Junín, Rufino, las Varillas y Trenque Lauquen.

Sumado a ello, se recibieron auditorías externas distribuidas entre Organismos de acreditación, Certificación, Autoridades Sanitarias Nacionales y Extranjeras. Las mismas se realizaron en los siguientes sectores y plantas: Recibo de Leche, Leche en Polvo, Leche Estéril, Manteca, Leche Ultra, Planta Armonía, Planta Trenque Lauquen, Planta San Luis.

#### Gestión Externa

- *SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente):* Durante el año 2014, se continuó con el horario extendido a los fines de abarcar la mayor cantidad de llamados; se habilitaron nuevos números telefónicos y casillas de correo para el ingreso de consultas y reclamos. Se implementó además un sistema de análisis de llamados entrantes, para poder optimizar la atención y evitar pérdidas de llamados.
- *DIEs (Departamento de Información Estudiantil):* Se dio continuidad a los envíos de información por correo tradicional. Pero, dados los avances en las comunicaciones, el boom de las redes sociales y los cambios en los hábitos de los estudiantes, mayoritariamente, los envíos se realizaron vía mail.
- *DIN (Departamento de Información Nutricional):* En el 2014 el DIN Site, continuó ampliando la base de datos de información científica nutricional. La cual incluye trabajos de investigación, tablas actualizadas de composición química de nuestros alimentos, publicidades, espacios de discusión que sirven como soporte en la promoción de nuestros productos y pueden ser enviados a aquellos Profesionales de la Salud que así lo soliciten. Sumado y a ello y durante el año, se inició un estudio junto a la Fundación Favaloro con Serecol3 con pacientes de atención secundaria, cuyos resultados estarán disponibles a mitad de 2015. La actividad del equipo de

asesoras nutricionales se destacó por la cantidad de presentaciones en todos los ámbitos posibles y referidos a nutrición saludable.

- *Programa de puertas abiertas:* Se dió continuidad a la actividad fortaleciendo con su compromiso con la comunidad. En este marco, cabe destacar que a lo largo de todos estos años siguiendo dicha política, se logró afianzar los vínculos creados con distintas entidades nacionales e internacionales, las cuales expresaron su agradecimiento por la manera en que fueron recibidas. Lo cual se ve reflejado año a año en el incremento de la demanda de solicitudes de visitas por parte de la comunidad en general.
- *Inversión social:* En el año 2014, la Empresa no sólo ha continuado con la entrega de productos lácteos, sino también con contribuciones económicas a diversas entidades que contribuyen con el desarrollo social. Las mismas fueron destinadas para reformas edilicias en parroquias y escuelas por ejemplo, como así también para la compra de equipamiento hospitalario. Por otro lado y reforzando el compromiso con la educación, se visitaron las escuelas, se analizaron sus necesidades y se hizo entrega de equipos informáticos, televisores, material didáctico y lúdico entre otros elementos educativos. Acciones que consolidan su compromiso con la tarea de colaborar tanto con entidades públicas como privadas a fin de promover la educación y la salud de la comunidad.
- *Mundialito de Fútbol La Serenísima:* Los equipos estuvieron formados por chicos de 10 a 12 años de edad. La final nacional se disputó en Tecnópolis. Además, por cada persona que participó del evento, se donó 1 kilo de producto lácteo a la Fundación DIES, dirigida por el prestigioso ex futbolista David Trezeguet.
- *La Serenísima va a la escuela (LS):* El programa llegó nuevamente a la Ciudad de Santa Fe. Además, también visitó Rosario, tal como lo hizo en el año 2013. Cumplió su 7ma. Edición en la búsqueda de instalar hábitos alimenticios saludables en los más chicos, basados en una dieta equilibrada y variada que incluya los distintos grupos de alimentos. Asimismo, se brindó información respecto a la importancia del desayuno y la relación entre realizar actividad física y la calidad de vida. Siguiendo estos lineamientos, a lo largo del año 2014 se desarrollaron las siguientes acciones:
  - Charlas a cargo de las nutricionistas del Departamento de Información Nutricional de la empresa, actividades lúdicas con videos interactivos, entrega de material didáctico y folletos educativos en los colegios visitados.
  - En su sitio web exclusivo del programa, [www.lsvaalaescuela.com.ar](http://www.lsvaalaescuela.com.ar), se publicó contenido respecto a los distintos grupos del óvalo nutricional, la importancia del desayuno, los beneficios del calcio, la actividad física, recetas saludables, contenido para docentes, juegos, novedades de la acción y un canal destinado únicamente a las consultas y comentarios.
- *Museo de los Niños del Abasto:* Dentro de las actividades propuestas en el espacio se encuentra la realización de un cuestionario donde los chicos aprendieron información útil sobre el proceso de producción de la leche y del dulce de leche, como así también sobre las propiedades de estos productos, la cual luego fue volcada en la exploración e investigación del espacio. La tecnología es un elemento importante en este espacio donde dos pantallas touch screen y tres

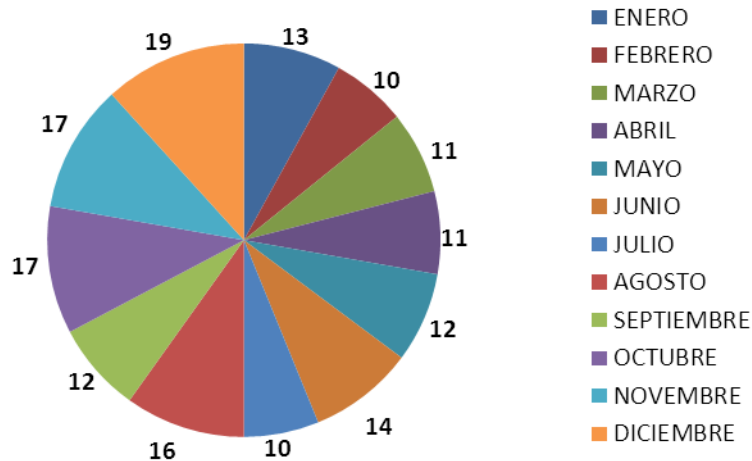
	<p>monitores, enriquecen la propuesta El Mundo de la Leche.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Sitio Web Institucional y Redes Sociales:</i> En el año 2014, desde el Departamento de Relaciones Institucionales y Comunicaciones Externas, se trabajó en la mejora y actualización de las plataformas digitales de la Empresa:<ul style="list-style-type: none"><li>✓ <a href="http://www.laserenisima.com.ar">www.laserenisima.com.ar</a></li><li>✓ <a href="http://www.lecheycalidad.com.ar">www.lecheycalidad.com.ar</a></li><li>✓ <a href="http://www.lecheynutricion.com.ar">www.lecheynutricion.com.ar</a></li><li>✓ <a href="http://www.queserisimos.com.ar">www.queserisimos.com.ar</a></li><li>✓ <a href="http://www.mundojunior.com.ar">www.mundojunior.com.ar</a></li><li>✓ <a href="https://laserenisima.facebook.com">laserenisima/facebook.com</a></li><li>✓ <a href="http://www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV">www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV</a></li></ul></li></ul> <p>Por otro lado y con el fin de sostener los vínculos creados con los consumidores a través de sus sitios web, la Empresa continuó enviando un newsletter institucional a todas aquellas personas suscriptas al mismo. Asimismo, se presentaron y comunicaron los nuevos productos de la marca, se publicaron recetas de cocina y se pusieron a disposición de los consumidores distintas encuestas de productos para evaluar su elección y percepción.</p> <p>A través de las distintas plataformas se brindaron “tips” y consejos saludables, sobre todo en el marco de campañas como el Día Mundial de la Leche, la Semana de la Lactancia Materna, el Día de la Alimentación, Día del Corazón y Día de la Osteoporosis, entre otros.</p> <p>Además, se continuó optimizando y aumentando la presencia de La Serenísima en las redes sociales para responder a la creciente demanda de información y respuesta de los consumidores expresadas a través de dichos canales.</p> <p>La respuesta del público en estas redes es muy buena y la interacción es cada vez mayor. En Facebook, se comunicaron también todas las novedades de la Compañía, como temas sociales, lanzamientos de productos, campañas publicitarias, recetas con productos de la empresa, encuestas de opinión entre los visitantes, entre otros.</p>
Resultados	<b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b>
	<p><u>Gestión Interna. Resultados 2014:</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Lucha Contra el Trabajo Infantil:</i><ul style="list-style-type: none"><li>✓ Mastellone Hnos. NO contrata menores de 18 años plasmando dicho accionar en su Código de Ética. El cual a su vez, es entregado a todos sus proveedores al momento de iniciar su relación comercial con la Compañía, haciendo extensivo su compromiso social en la cadena de valor. En el 2014, se entregaron 133 Códigos de Ética.</li><li>✓ En el marco del evento “Carrera por una Niñez sin Trabajo Infantil”. La compañía difundió internamente información en torno al tema para la concientización de sus colaboradores y entregó 20 pases “free” a aquellos que desearon sumarse y participar de la actividad.</li><li>✓ El certificado de empresa “miembro activa” lo otorga la “Red de Empresas que Lucha contra el trabajo infantil” a aquellas organizaciones que al menos formen parte de una subcomisión de trabajo y se involucren como mínimo en un 75% de las actividades, iniciativas y reuniones de trabajo propuestas por la Red. Mastellone Hnos superó dichos requerimientos.</li></ul></li></ul>

- ✓ Jardines de Cosecha: Con el dinero recaudado, durante el año 2014, se extendió el número de niños participantes por jardín en Salta y Jujuy
- ✓ Promocionó y participó de la jornada de formación “Avances en las políticas públicas de erradicación del trabajo infantil y la protección del trabajo adolescente en materia de legislación”. La misma no sólo tuvo como destinatarios a las empresas miembro de la Red, sino que abrió la convocatoria a organizaciones no participantes a los fines de difundir el mensaje “garantizar los derechos del niño es responsabilidad de todos”. El programa incluyó la disertación de la presidenta de CONAETI Dra Pilar Méndez sobre “Avances en materia de legislación”, informes de fiscalización de trabajo (multas, denuncias en torno al tema) y presentación de un caso empresarial vinculado con el trabajo adolescente.
- *Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”*: La compañía ha utilizado sus canales de comunicación interna los fines de difundir información respecto a dicha problemática. Sumado a ello y junto a colegas empresarios que también han adherido al Acta propuesto por la OAVL (Oficina de Asesoramiento sobre Violencia Laboral del MTEySS), trabajó en un “Manual de Concientización, Prevención sobre la Violencia laboral” en las organizaciones empresariales con el fin de que las distintas empresas argentinas puedan propiciar condiciones dignas de trabajo, sin violencia laboral y valorando las relaciones humanas. Este manual busca convertirse en una herramienta de concientización para las empresas acerca de la problemática de la violencia laboral, definiéndola, ahondando en sus consecuencias, ejemplificando características del entorno laboral saludable, para generar conciencia de prevención.
- *Igualdad de Oportunidades-Reclutamiento de personal*: las fuentes que se utilizaron para reclutar al personal durante el año 2014 fueron 3% universidades, 60% agencia, 18% avisos en nuestro sitio web y 19% otras fuentes  
Durante el año 2014 hubo 119 nuevos ingresos a la Compañía, de los cuales 11 correspondieron a personal femenino. Los nuevos colaboradores pertenecen a 6 diferencias provinciales, en lo que respecta a las edades: 34 son de 20 a 25 años, 56 de 26 a 30 años, 19 de 31 a 35 años, 5 de 36 a 40 años y por último 5 empleados que superan los 40 años.
- *No Discriminación. Incorporación de un Panel Sensorial*:  
Algunos datos del Panel Sensorial 2014
  - ✓ Número de sesiones sensoriales/año: 102
  - ✓ Cantidad de muestras promedio por sesión: 46
  - ✓ Total anual de muestras ensayadas: 4681

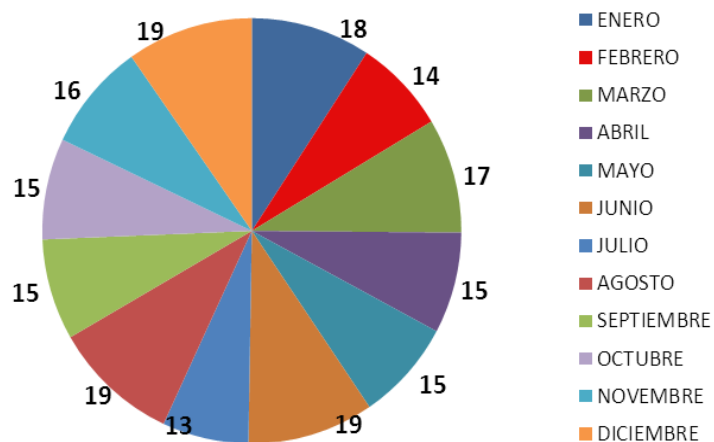
	Productos con los cuales trabajó el panel	Cantidad de muestras analizadas. Año 2014
	Alimento a base de leche y café UAT	205
	Alimento a base de leche y jugo UAT	406
	Alimento a base de leche y jugo ultrapasteurizado	530
	Crema	323
	Dulce de leche	323
	Leche chocolatada UAT	173
	Leche en polvo	51
	Leche maternizada UAT	169
	Leche UAT	546
	Leche Ultrapasteurizada	850
	Manteca	168
	Queso procesado	702
	Ricotta	108
	Yogur	127
	Total general	4681
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Promoción de la Comunicación Interna.</i></li> <li>✓ Revista Interna: se han distribuido 14.470 ejemplares de la revista Interna “Entre Nosotros”.</li> <li>✓ Comunicados en carteleras: los mensajes de las carteleras internas se han renovado semanalmente. Se han publicado 148 afiches en las carteleras de General Rodríguez y 86 afiches en las del Interior. Se han publicado en total 36 indicadores referidos a capacitación, seguridad, y ambiente en las carteleras de General Rodríguez. Los 3 indicadores se han renovado mensualmente.</li> <li>✓ Boletín Informativo: Se han emitido 195 boletines informativos a todos los usuarios en Planta General Rodríguez y 82 a usuarios del interior, con diferentes contenidos: Lanzamientos de productos, RSE, Campañas de Salud, Educación, Ambiente, Seguridad, Novedades de la Empresa, Beneficios, etc.</li> </ul>	



## CARTELERAS 2014



## BOLETINES INFORMATIVOS 2014

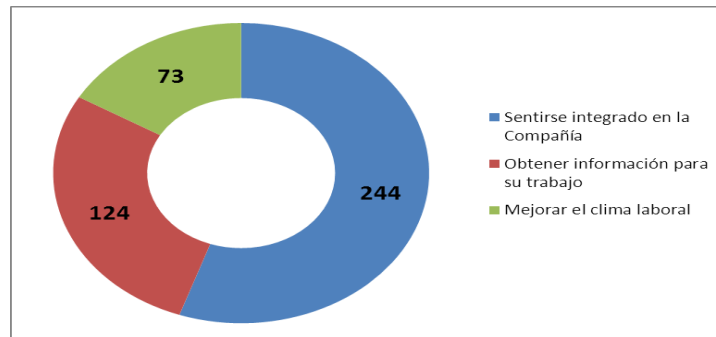


### ✓ Acciones implementadas:

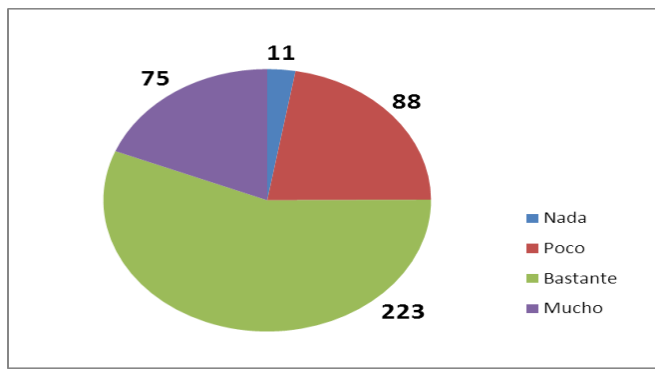
-Concurso fotografía. Participaron 30 empleados. Los ganadores fueron publicados en la revista interna y premiados por su originalidad y creatividad con una cámara digital el 1° premio, y dos tablets para el 2° y 3° premio. A todos los demás participantes se les entregó un diploma en agradecimiento por haber participado del concurso.

-Encuesta de Satisfacción: Han completado la encuesta 400 colaboradores. Como área nos sentimos conformes con el grado de participación, teniendo en cuenta que la misma fue dirigida a todo el Grupo Mastellone. Luego de procesados los datos algunos de los resultados arrojados son los siguientes:

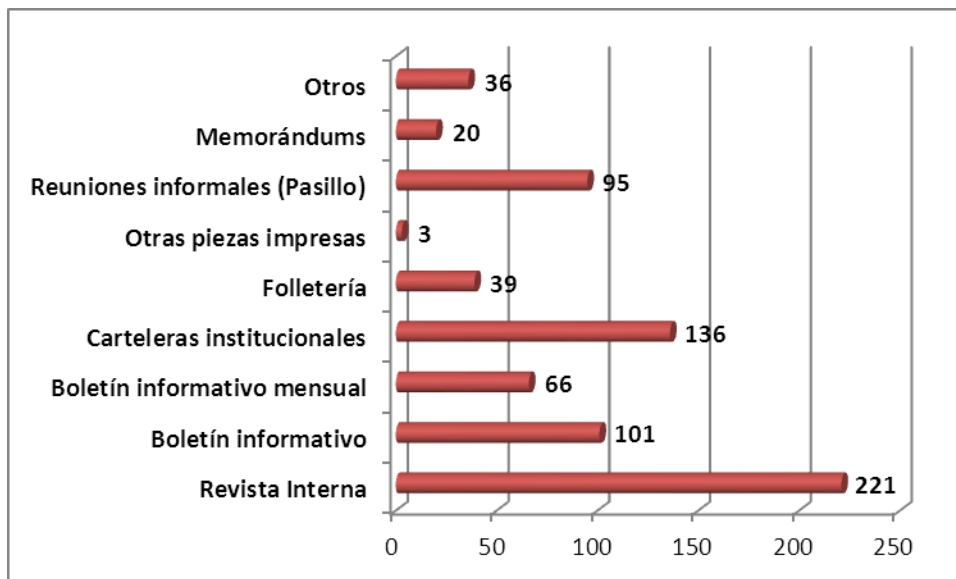
¿Cuál cree que es el objetivo más importante de la Comunicación Interna (CI)?



¿Cree que ha mejorado la CI en Mastellone Hnos. en el tiempo que lleva trabajando?



De los medios que se utilizan en Mastellone Hnos. ¿Cuáles cree que cumplen mejor la función de comunicar?



- *Educación y Formación:* Durante los encuentros del Grupo de Trabajo “Derechos Humanos y empresas” personal de Mastellone se capacitó en torno al tema junto a colegas empresarios que también participaron de las reuniones. Durante los mismos, se expusieron estudios de casos empresariales que permitieron contextualizar la temática al ámbito privado y debatir al respecto, brindando hasta soluciones preventivas que hacen a la debida diligencia de las empresas. Las capacitaciones internas en torno al tema realizadas en el Complejo Pascual Mastellone (Gral. Rodríguez) alcanzaron al 100% del personal del sector vigilancia.
- *Campañas de salud:* Se dió continuidad a las campañas educativas en materia de salud cuyos destinatarios fueron los colaboradores de MHSA. Puntualmente, cabe destacar que la campaña de vacunación antigripal alcanzó a 1.976 colaboradores que voluntariamente accedieron vacunarse contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1)
- *Desarrollo de alimentos funcionales:* Durante el año 2014 se incorporaron a la línea de productos funcionales:
  - Línea de Licuado de leche y frutas “Seremix”. Alimento a base de leche parcialmente descremada baja en lactosa y frutas, fortificado con calcio, vitaminas A, D y C, fuente de hierro.
  - “Junior”: Sabor Dulce de Leche. Alimento a base de leche parcialmente descremada baja en lactosa y dulce de leche, fortificado con calcio, hierro, zinc, vitaminas A, D, B2, B9 y C, con 25% menos azúcar.
  - Queso Procesado Untable Finlandia Light Panceta y Cebolla Caramelizada. Reducido en grasa (40% menos), Fuente de vitaminas A y D y con un significativo aporte a la dieta diaria de calcio y proteínas.
- *Servicio al Productor:* Como se trata de un sitio exclusivo para proveedores de materia prima láctea, no se contabilizan las visitas, sino los usuarios habilitados. Al respecto, podemos señalar que durante 2014 se alcanzó el 89% de ingresos al sitio, contando todos los productores que han ingresado al menos una vez desde que el sitio está en línea (2007). A su vez, solo en 2014 se alcanzó un ingreso del 83% de los productores, quienes utilizan los servicios ofrecidos por la página como una herramienta de control y gestión, manteniendo el ingreso mensual en un nivel sostenido que ronda el 75% del total de productores de la Empresa. En cuanto a la Web Transportes, durante 2014 se alcanzó un nivel de ingreso del orden del 71%, contando todos los transportistas que han ingresado al menos una vez durante ese período. Asimismo, el nivel de ingreso mensual promedio se encuentra en el 48%, observándose una mejora especialmente en el segundo semestre del año, con valores que superaron el 50% de ingresos. Finalmente cabe mencionar que durante el 2014 se atendieron 500 consultas web a través del canal exclusivo para productores tamberos de la página (“Contáctenos - Atención al Productor Tambero”), alcanzando más de 2.600 casos web recibidos y respondidos desde la puesta en marcha de la web, con el correspondiente seguimiento de cada consulta hasta su respuesta. La página para transportistas, por su parte, suma 39 consultas web desde su implementación en abril de 2013.

- **Coordinación de Sistemas de Gestión:** Mastellone Hnos. S.A. se convierte en la primera empresa láctea en el país en acreditar la Norma ISO 17025 en todos sus laboratorios de análisis de leche cruda, cuyos resultados se destinan a establecer la composición y la calidad de la materia prima. Dicha normativa aplica para aquellos laboratorios que tienen un sistema de gestión de calidad y que desean demostrar su competencia técnica. Con ello, la compañía continúa reafirmando su compromiso con la calidad, desde que la materia prima es recolectada en el tambo hasta que el producto llega a los hogares de los consumidores. A la vanguardia de las más altas exigencias a nivel mundial no solo en calidad sino que también en garantizar y brindando alimentos seguros e inocuos a los consumidores.

Por otro lado, dio continuidad al programa de auditorías internas, involucrando a un total de 87 auditorías, con la participación de 134 colaboradores que oficiaron de auditores internos. Estas auditorías se dividieron en 68 realizadas en la planta de General Rodríguez, 8 en las plantas queseras de (Canals, Trenque Lauquen, San Luis y Leubucó) y 11 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).

Además cabe mencionar que, desde el sector de Coordinación de Sistemas de Gestión, se administran y gestionan una base de más de 5700 documentos.

FECHA	MOTIVO	NORMA AUDITADA	SECTOR/PLANTA
07/01/2014	CERTIFICACIÓN	FSSC 22000	LECHE EN POLVO PTA.5
15/01/2014	2º MANTENIMIENTO	ISO 9001:2008	RECIBO/PLANTA 4 Y 5
24/02/2014	VIGILANCIA	FSSC 22000	YOGUR ARMONIA
27/02/2014	VIGILANCIA	HACCP/9001	RALLADO/SAN LUIS
17/03/2014	HABILITACION	HACCP	RECIBO/PLANTA 4 Y 5/LECHE ESTERIL/MANTECA
08/04/2014	VIGILANCIA	HACCP	TRENQUE LAUQUEN
28/05/2014	VIGILANCIA	FSSC 22000	LECHE ESTERIL
21/07/2014	HABILITACION	HACCP/9001	RECIBO/LECHE EN POLVO/LECHE ESTERIL
14/10/2014	PRIMERA ETAPA CERTIFICACIÓN	FSSC 22000	LECHE ULTRA
16/10/2014	1º SEGUIMIENTO	FSSC 22000	LECHE ESTERIL
16/10/2014	1º SEGUIMIENTO	FSSC 22000	PLANTA ARMONIA

### Desarrollando mejoras en los Procesos

Para continuar los trabajos de mejora continua de nuestros procesos se conformaron los equipos interdisciplinarios que dan continuidad a la valiosa tarea. Durante el periodo 2014 trabajaron un total de 30 equipos, con la participación de 1200 colaboradores donde cada uno pudo desarrollar, plantear e implementar soluciones a las situaciones problemáticas planteadas en los procesos.

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

Gestión Año 2014:

NOMBRE DEL GRUPO	SECTOR	METODOLOGÍA
5S CHOCOLATERIA	LECHE ESTERIL	5 S
5S CHOCOLATERIA	LECHE ESTERIL	SEGURIDAD
5S EXPEDICIÓN LECHE ESTÉRIL	LECHE ESTERIL	5 S
5S LABORATORIO LECHE ESTÉRIL	LECHE ESTERIL	5 S
5S LIMPIEZA	LECHE ESTERIL	5 S
BISIGNANO 9	DULCE DE LECHE	CAUSA-RAIZ
BISIGNANO 9	DULCE DE LECHE	OCR
BPM - LECHE EN POLVO	LECHE EN POLVO	CAUSA-RAIZ
BPM RECIBO	RECIBO DE LECHE	CAUSA-RAIZ
CHOCOLATERIA	LECHE ESTERIL	5 S
ENVASADO ARMONIA	ARMONIA	CTRL. EST. PROC.
GOS LECHE ESTERIL	LECHE ESTERIL	SEGURIDAD
HOLANDESAS	RICOTTA	OCR
MANTECA Y CREMA	MANTECA	CAUSA-RAIZ
MEJORA DE AGUA	ARMONIA	CONS. AGUA
MID -TBA 8B	LECHE ESTERIL	OCR
OCR SPEED - MID	LECHE ESTERIL	OCR
PROD. QUIMICOS	LECHE ULTRAP.	OTROS
RENDIMIENTO ENVASADORAS MYC	MANTECA	CAUSA-RAIZ
REPROCESO	LECHE ULTRAP.	OTROS
SEGURIDAD CREMA	CREMA	SEGURIDAD
SEGURIDAD DULCE	DULCE DE LECHE	SEGURIDAD
SEGURIDAD MANTECA	MANTECA	SEGURIDAD
SEGURIDAD RICOTTA	DULCE DE LECHE	SEGURIDAD
SEGURIDAD RICOTTA	RICOTTA	SEGURIDAD
SEGURIDAD ULTRA	LECHE ULTRAP.	SEGURIDAD
SERAC	LECHE ESTERIL	5 S
SERAC	LECHE ESTERIL	OCR
SUERO DE RICOTA	LECHE EN POLVO	CAUSA-RAIZ
TBA-8	ARMONIA	OCR

#### Nº Encuentros de los Equipos de Mejoras:

Año 2014	Horas / Hombre	Participantes	Encuentros
<b>Enero</b>	151	139	21
<b>Febrero</b>	115	90	14
<b>Marzo</b>	85	99	13
<b>Abril</b>	128	109	14
<b>Mayo</b>	165	147	20
<b>Junio</b>	66	50	8
<b>Julio</b>	166	138	22
<b>Agosto</b>	139	114	18
<b>Sept</b>	146	105	19
<b>Octubre</b>	86	49	9
<b>Nov</b>	126	109	16
<b>Diciembre</b>	86	51	8
<b>TOTALES</b>	1459	1200	182

Los resultados obtenidos fueron revisados por la Gerencia Industrial en el marco de las reuniones trimestrales que permiten el intercambio entre los sectores participantes para enriquecer, fortalecer y compartir las experiencias de cada uno de los participantes con sus pares y superiores.

#### Gestión Externa. Resultados 2014:

- *SIC.*
  - ✓ Se mantuvo el horario extendido de lunes a lunes a los fines de optimizar la cantidad de llamadas atendidas.
  - ✓ Se redujo en un 18% la cantidad de reclamos recibidos
  - ✓ Disminuyó en un 2.4% la cantidad de reclamos por tipo de producto. Al 10% de ellos se les brindó solución inmediata durante el llamado.
  - ✓ Se redujeron los reclamos de clientes por temas vinculados con ventas en un 13% respecto al año 2013
  
- *DIEs*
  - ✓ Durante 2014, la empresa recibió las consultas de 901 personas en todo el país. De este modo, se realizaron 363 envíos de información, un 96% mediante e-mail y el 4% restante por correspondencia tradicional. Cabe mencionar que Mayo representa el mes de mayor contacto con el área.
  - ✓ Comparado con el 2013, hubo una menor cantidad de consultas ingresadas. Sin embargo, se destacó un incremento en el total de contactos que recibieron documentación sobre la empresa y/o actividades que desarrolla dentro del sector.
  - ✓ Los temas de mayor interés fueron la empresa, la cadena productiva, productos de la compañía y nutrición
  - ✓ La mayor cantidad de consultas fueron de alumnos universitarios, seguidos por secundarios y por último terciarios

- *DIN: Resultados*

- ✓ En el sitio web de “Leche y Nutrición” se iniciaron 30.267 sesiones y la visitaron 27.327 usuarios.
- ✓ Asesoramiento a Profesionales de la Salud: se llegó a 19.000 contactos sobre un total estimado de 29.000 con una cartera de 8000 médicos. El 40% en el interior del país, el 29% en GBA y el 31% en capital.
- ✓ Actividades en las que participó el DIN:
  - Con intenciones de concientizar a la comunidad sobre el autocuidado, la prevención de la salud y la importancia de adoptar condiciones de vida sana en la familia, el DIN, representando a la compañía lleva a cabo distintas actividades de promoción e información en actividades de Sociedades Médicas o de Nutricionistas
  - Nutrición para actividad física y deporte, (Jornadas de Cardiofitness).
  - Jornadas de Nutrición de la Ciudad de Buenos Aires, (Asociación Arg. Dietistas y Nutricionistas Dietistas - AADYND).
  - Jornadas Argentinas de Nutrición, (Sociedad Argentina de Nutrición-SAN) (CABA).
  - Congreso Nacional de Cardiología, (Federación Argentina de Cardiología-FAC) (Mendoza).
  - Congreso Argentino de Hipertensión, (Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial-SAHA) (CABA). Simposio: Estrategias para lograr adherencia al plan nutricional en el paciente cardiovascular: una mirada diferente. “De la ciencia a la práctica”.
  - Congreso Argentino de Obesidad, (Sociedad Argentina de Obesidad y Trastornos alimentarios-SAOTA) (CABA). Simposio: “La leche, de la materia prima al alimento”
  - Congreso Internacional de Cirugía Bariátrica y metabólica. (IFSO) (Mendoza)
  - Jornada Internacional de Cardiología 2014, (Instituto Modelo Cardiovascular) (Córdoba).
  - Congreso de pacientes en prevención Cardiovascular (Hospital Universitario Austral).(Pilar)
  - Jornada Universitaria de prevención Cardiovascular. (Hospital Universitario Austral).(Pilar)
  - Cabe destacar que este tipo de encuentros permitió al DIN alcanzar un mayor número de contactos. En 22 días de asistencia a los mismos, fueron entrevistados aproximadamente 20.000 profesionales, quienes degustaron y se informaron acerca de nuestros alimentos funcionales. Se reunieron profesionales de distintas zonas del País las cuales no son alcanzadas con la visita diaria de nuestras asesoras de nutrición.
  - Información Nutricional Interna y sus medios de Comunicación. Gestión:
  - Mantenimiento y actualización constante del sitio de información (DIN SITE) a través del cual se informa a profesionales con bibliografía referida a nuestros productos.
  - Atención de consultas de profesionales de la salud.
  - A través de correo electrónico o páginas Web se atendieron consultas derivadas por: Servicio de Información al Cliente, Aseguración de la Calidad, Departamento de Información a Estudiantes, Publicidad y Marketing, Comunicaciones, Área Comercial, Gacetillas y notas acerca de Nutrición para Medios, Órganos internos,

Newsletter.

-Campaña La Serenísima va a la escuela:

-Colaboración en la confección, corrección y coordinación del material impreso utilizado en la acción.

-Soporte nutricional en las visitas a Escuelas en CABA, GBA, Santa Fe, Rosario.

-Sector Profesionales de la Salud del sitio institucional [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)

-Sitio [www.lecheynutrición.com.ar](http://www.lecheynutrición.com.ar), noticias, recetas, consejos, notas acerca de nutrición, respuesta a consultas.

- *Programa de puertas abiertas*

- ✓ Durante el período 2014 se alcanzó la concurrencia de 65.258 personas.

- ✓ Como todos los años, las Instituciones Educativas representaron el grupo de interés de mayor asistencia, un 81% sobre el total. Éstas fueron seguidas por las visitas particulares, un 10%, luego instituciones no educativas, un 8% y por último, visitas especiales.

- ✓ Cabe destacar que durante 2014 aumentó la cantidad de visitas de otras Instituciones No Educativas, tales como Asociaciones Civiles y ONGs, Comedores, Iglesias, Hogares, Clubs, entre otras. Pasando de 1.889 en 2013 a 5.322.

- *Inversión Social*

Las instituciones beneficiadas fueron 412 entre públicas y privadas. Entre ellas figuran escuelas, hogares de niños y ancianos, parroquias, comedores, hospitales y fundaciones. La mayor cantidad de entidades beneficiadas se encuentran ubicadas en la provincia de Buenos Aires (224 instituciones), seguida por la Ciudad de General Rodríguez, Buenos Aires (66). Gracias a la colaboración prestada por el personal del interior del país y a envíos realizados desde el área, se llegó a 11 provincias.

- ✓ De esta manera, se entregaron 145.001 litros de leche, lo cual equivaldría a 725.005 vasos de leche.

- ✓ Nuevamente, el producto más donado fue la Leche en Polvo. Se entregaron más de 9 toneladas y media del mismo. En segundo lugar, se donó Leche Larga Vida (más de 50.000 litros).

- ✓ Para cumplir con las distintas necesidades de quienes solicitaron una ayuda de este tipo, la Compañía entregó Leches Especiales (más de 5.800 litros), Dulce de Leche y en menor medida, Manteca, Crema y Quesos.

Continuando con el compromiso de renovar y crear gabinetes informáticos en las escuelas e instituciones de General Rodríguez, CABA, GBA se donaron 20 equipos informáticos de recupero y 2 impresoras, permitiendo que alumnos, docentes y otros beneficiarios de dichas localidades puedan acceder a nuevas herramientas que contribuyan a la mejora educativa y laboral.



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Mundialito de Fútbol La Serenísima. Resultados 2014</i></li> <li>- Destinado a chicos menores a 12 años.</li> <li>- Cantidad de chicos que jugaron: 7.480</li> <li>- Participaron del evento más de 20.000 personas</li> <li>- Más de 25.000 kgs. de producto lácteo donado</li> <li>• Campaña La Serenísima va a la escuela: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuelas visitadas: 72</li> <li>- Alumnos capacitados: 10.580</li> <li>- Grados concurridos: 3° y 6°</li> <li>- Charlas realizadas: 320</li> </ul> </li> <li>• <i>Museo de los Niños-Abasto:</i> El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros. En el año 2014, recibió alrededor de 510.000 vistas llenándonos de orgullo con el hecho de poder informar a los más pequeños y a la comunidad en general, acerca de los procesos destacados que implican al “El Mundo de la Leche”</li> <li>• <i>Sitios Web y Redes Sociales:</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de consumidores que recibieron Newsletter: 27.2489</li> <li>- El sitio institucional recibió un 94.66% de sesiones de argentina.</li> </ul> </li> </ul> <p>Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño en materia de sustentabilidad a través de su página web: <a href="http://www.laserenisima.com.ar">www.laserenisima.com.ar</a>. Dichas actividades además se comunican internamente a través de la revista interna “Entre Nosotros”, folletos con aspectos nutricionales y científicos, boletines informativos y las carteleras internas de las plantas industriales. Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por medio de Redes Sociales (Facebook y You Tube) Servicio de Información al Consumidor, el Departamento Técnico, el Departamento de Información Nutricional, el Departamento de Visitas, el Servicio de Atención al Productor y el Departamento de Información Estudiantil de la Compañía, entre otros mecanismos de diálogo. Finalmente, cabe mencionar que cada logro vinculado con la calidad se complementa con los medios de comunicación masivos (televisión, gráficas y radio).</p>
--	---

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

En la web institucional [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)

PRINCIPIO	<i><b>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</b></i>
Acciones	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>
	<p>El principio N°3 se materializa en una conducta concreta: “la libre actividad de la representación gremial de base (delegados de sección y comisión interna) mediante <b>el respeto de los derechos de los trabajadores y una política de beneficios</b> que es superadora a los requerimientos legales”.</p> <p>Para Mastellone Hnos. el factor humano es uno de los pilares fundamentales de la Compañía, es por eso que resguarda y garantiza el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional que protegen a los trabajadores.</p>
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	<p>Desde Mastellone Hnos., los delegados gremiales -estrictamente proporcionales en número tal lo dispuesto por la ley vigente- desarrollan su actividad durante el horario laboral y retribuido. La comisión interna tiene acceso directo y constante a los jefes de plantas o sectores, al departamento de Relaciones Laborales y a la Gerencia y Dirección de Recursos Humanos. La empresa integra la Cámara del Centro de la Industria Lechera (CIL), que nuclea a las empresas lácteas teniendo una participación activa con las mismas. A la vez, este Centro es signatario del Convenio Colectivo de Trabajo 2/88 entre otras comisiones-, tiene formada la comisión laboral, la cual interactúa con el sindicato en temas de regulación de la actividad, negociación salarial y comisión de interpretación.</p> <p>Por otro lado y vinculado con la gestión en cuestiones que hacen a la seguridad de sus empleados, Mastellone Hnos. desde su área de Mantenimiento, coordina las tareas con el objeto de lograr el buen estado de uso de todas las máquinas e instalaciones vinculadas a los procesos realizados en la Compañía, contemplando además planes de mantenimiento predictivos, correctivos y preventivos.</p> <p>Desde el departamento de Higiene y Seguridad, siguiendo el modelo de Sistema de Gestión basado en la norma OHSAS 18001:2007, se trabaja con procedimientos para la identificación permanente de peligros en los puestos y sectores de trabajo. Dependiendo de la criticidad evaluada de los riesgos, surgen planes de acción para tomar medidas preventivas.</p> <p>Se capacita y entrena a todo el personal en materia de prevención de accidentes y al personal integrante de sus Brigadas de Emergencia, con el fin de estar preparados para actuar ante un evento imprevisto mitigando las consecuencias del mismo.</p> <p>Paralelamente, la empresa se preocupa por brindarle a sus colaboradores buenas condiciones de trabajo, una remuneración adecuada; actividades de capacitación y demás beneficios que fortalecen el sentimiento de pertenencia.</p> <p>En este marco, la empresa no sólo se preocupa por la preparación y la formación de sus colaboradores, sino que también vela por los contratistas que realizan trabajos en sus plantas para lo cual se desarrollan actividades específicas. A quienes se les exige la presentación de toda la documentación laboral que lo habilite a trabajar en relación de dependencia.</p> <p>Por lo expuesto, Mastellone Hnos. trabaja en pos de fortalecer su compromiso con los derechos</p>

	laborales a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que trabajan en la Compañía.
	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>
	<p>De acuerdo a los compromisos enunciados llevaron a cabo las siguientes acciones durante el año 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Relaciones Gremiales:</i> Mastellone Hnos. continuó focalizando la gestión de Recursos Humanos en el diálogo de manera permanente con el objetivo de facilitar el acercamiento de la Organización Sindical y la Empresa, promoviendo las relaciones cordiales entre ambas partes, la libertad de asociación y de cooperación continua y apoyo mutuo.</li><li>• <i>Promoción de actividades de esparcimiento:</i> en concordancia con las acciones desarrolladas, durante el año 2014 respecto a beneficios al personal y la realización de actividades en conjunto con el gremio, se continuó con el convenio existente con el Porteño Atlético Club. El objetivo es brindar un espacio de esparcimiento para la familia y la recreación de actividades deportivas.</li><li>• <i>Actualización Salarial:</i> Durante las paritarias del 2014 se llegó al acuerdo de aplicar un incremento en los sueldos que alcanzó el 34% representando, como los años anteriores, un aumento que se ubica entre los mejores del mercado laboral argentino.</li><li>• <i>Gestión de situaciones de Riesgo para la salud de las personas:</i> Con el objetivo de detectar situaciones de riesgo y poder tenerlas bajo control, para evitar accidentes de trabajo, en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, Gral. Rodríguez, se continuó trabajando con la modalidad de 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. Los G.O.S. responden al Comité de Seguridad, el cual está integrado por representantes de la Gerencia y se reúne periódicamente para repasar los accidentes ocurridos, los índices de siniestralidad y acordar las distintas actividades de prevención de accidentes a nivel compañía. En el resto de las plantas elaboradoras, se reúnen mensualmente los comités de Seguridad, conformados por Jefes o supervisores de Producción y Mantenimiento, personal de RRHH, Médico Laboral y analistas y/o referentes de Higiene y Seguridad. En todos los casos:<ul style="list-style-type: none"><li>-se repasan las medidas preventivas establecidas en los documentos de Relevamiento de Riesgos,</li><li>-se relevan nuevos riesgos que puedan surgir debido a modificaciones en las instalaciones o procesos, acordando su medida preventiva,</li><li>-se repasan los accidentes ocurridos en el período entre una reunión y la siguiente, y su acción correctiva</li><li>-y se coordinan actividades de capacitación y concientización con el personal.</li></ul>Con el fin de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo de trabajo fija objetivos cuantificables, basándose en los mismos indicadores que se llevan a nivel general para la Compañía. Las tareas que surgen se vuelcan al Plan de Acción de Seguridad para darle seguimiento, se redacta minuta de cada reunión. Con el objeto de tener un mejor seguimiento de las acciones correctivas que surgen de</li></ul>

las investigaciones de incidentes y accidentes de trabajo se continuó trabajando con el sistema electrónico para el registro de los mismos. Dicho sistema vincula las acciones correctivas a 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.

Desde el año 2013 se comenzó a trabajar en el complejo industrial de Gral. Rodríguez con una nueva modalidad de capacitación, denominada “Charlas de 5 min”. Se trata de encuentros de corta duración (no necesariamente 5 minutos) entre los mandos medios con sus equipos de trabajo, donde se abordan distintas temáticas relacionadas con la prevención de accidentes y enfermedades laborales. En ocasiones se tratan temas que invitan a la reflexión y/o concientización, también se abordan temas de carácter técnico o se utiliza el espacio para dar a conocer normas de trabajo seguro o unificar criterios entre todos para llevar a cabo cierto procedimiento o maniobra. El depto. de Higiene y Seguridad suele participar, pero esencialmente esta modalidad apunta a la comunicación entre los operarios y sus superiores. Se comenzó a trabajar de esta manera con el área de Mantenimiento y se espera replicarlo en Producción durante el año 2015.

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

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

- *Capacitación de Personal*

**“Capacitar y entrenar a nuestro personal, generando conciencia sobre calidad, eficiencia, inocuidad alimentaria, seguridad e higiene y protección del medio ambiente.”**

Este objetivo forma parte de la “Política de Calidad, Inocuidad Alimentaria y Medio Ambiente” de Mastellone Hnos., por lo tanto expresa uno de los compromisos fundamentales para todos los colaboradores de la Compañía y es uno de los motores para la gestión del Área de Capacitación.

En busca del cumplimiento del objetivo mencionado, año tras año se desarrollan y se dictan actividades de formación, que abarcan las temáticas mencionadas. El término más amplio es “eficacia”, ya que en general los cursos realizados persiguen un objetivo primordial en torno a lograr una mejora en la eficacia de las tareas diarias desarrolladas por los asistentes. Por ello, entran en esta categoría los cursos relacionados a áreas temáticas tales como Administración, Producción, Mantenimiento, RRHH, Comercial, Sistemas, etc. Sumados a los que tienen un enfoque particular, tales como Calidad, Inocuidad Alimentaria, Responsabilidad Social, Medio Ambiente y Seguridad e Higiene.

La formación continua, facilita la adaptación del personal a los permanentes cambios, tanto tecnológicos como estratégicos, tan comunes en la dinámica de toda actividad industrial. Esto permite también trabajar con la filosofía de mejora continua, y por eso todos los años se revisan las detecciones de necesidades por puesto de trabajo y se evalúan los cursos, midiendo si los participantes adquieren las capacidades definidas.

- *Programa de Pasantías*

Gracias a las modificaciones incorporadas en la Ley Nro. 26427 del Sistema de

Pasantías Educativas, se inició a un nuevo programa destinado a jóvenes estudiantes que se encuentran avanzados en sus carreras de grado. El objetivo es brindarles a los futuros profesionales la posibilidad que realicen prácticas complementarias a su formación académica incorporando saberes, habilidades y actitudes vinculados a situaciones reales del mundo laboral.

- *Prácticas Profesionalizantes:*

Durante el año 2014 Mastellone Hnos. S.A. junto con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié y el Colegio San Carlos Borromeo de General Rodríguez dió continuidad al programa de Prácticas Profesionalizantes del año 2013, sumando en esta oportunidad a la Escuela Técnica Fray Luis Beltrán de la localidad de Salliqueló. El objetivo de las mismas es, por un lado, ofrecerles a los alumnos la posibilidad de realizar su primer contacto con el mundo laboral y por otro, disminuir la brecha existente entre la realidad educativa y la realidad industrial. Generando mayor empleabilidad para los jóvenes de la comunidad, una mejor preparación para aquellos que aspiren alcanzar estudios universitarios y por consiguiente, un enriquecimiento del mercado laboral. El programa se implementó con la participación de tutores por ambas partes y la función de ellos es velar por el desarrollo de las prácticas, implicando esto, reuniones periódicas para efectuar un seguimiento focalizado en cada uno de los alumnos, para detectar problemáticas frecuentes, nivel de los alumnos, tareas que realizan, conocimientos académicos vs. necesidades reales.

- *Beneficios para el personal*

En el año 2014, la política de beneficios de Mastellone Hnos se caracterizó por el incremento de la cantidad de colaboradores alcanzados y por la incorporación de otros nuevos. Entre alguno de ellos, cabe mencionar los siguientes:

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

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

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

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

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

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

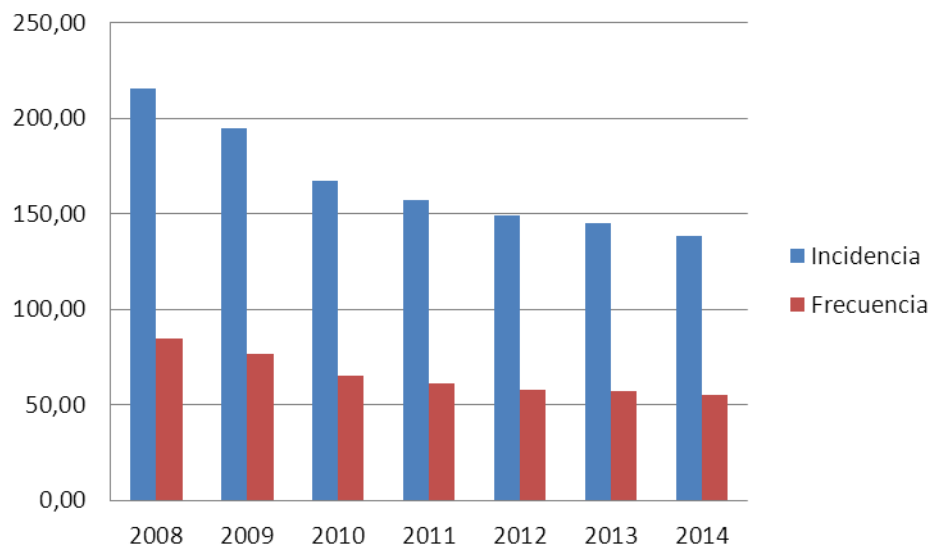
\*Opción de contar con cobertura médica a través de una reconocida empresa de medicina prepaga.

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

\*El comedor de Planta General Rodríguez cuenta con el asesoramiento de nutricionistas, quienes supervisan la confección de los menús disponibles al personal,

	<p>además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación.</p> <p>*Obsequio de ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio.</p> <p>*Instalación de cajero automático en el Complejo Industrial General Rodríguez facilitando al personal la realización de sus trámites personales y el cobro de su remuneración, preservándoles además su seguridad al momento de realizar cualquier operación.</p> <p>*Máquinas de café y Snacks en todos los sectores para el consumo de los empleados. Las mismas poseen opciones de productos light identificados en pos de promover una alimentación saludable.</p> <p>*Heladeras con productos de elaboración propia para consumo interno. Se puede acceder a los mismos en cualquier planta o depósito sin costo ni límite alguno.</p> <p>*Compra de Repuestos y contratación de seguro preferenciales para el automóvil a través de Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida.</p> <p>*Adquisición de productos elaborados por la Compañía a precio preferencial.</p> <p>*Campaña de Vacunación Antigripal. Acceso a vacuna antigripal trivalente sin costo para los empleados.</p>
Resultados	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Relaciones Gremiales:</i> La Compañía, como lo ha hecho históricamente, mantiene su política de apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral. Respeta la legislación nacional e internacional sobre la libertad de asociación y representación, como así también, se guía por las normas emitidas por la Organización Mundial del Trabajo. En el año 2014 el personal resguardado por el Convenio Colectivo de Trabajo 02/88 alcanzó 3358 empleados. Lo que significa 93.56% de la dotación total de la empresa. A su vez el 73.82% (2479) de los empleados dentro de convenio se encuentran afiliados al gremio.</li> <li>• <i>Promoción de actividades de esparcimiento:</i> En el 2014 se alcanzó la totalidad de 295 socios titulares. Actualmente, considerando los familiares y acompañantes de nuestros colaboradores, los beneficiarios llegan a las 880 personas.</li> <li>• <i>Actualización Salarial:</i> Mastellone Hnos. hizo extensivo las condiciones del acuerdo al personal fuera de convenio, evitando así, el solapamiento salarial.</li> <li>• <i>Gestión de situaciones de riesgo para la salud de las personas:</i> A los efectos de evaluar el desempeño en Seguridad de las operaciones en MHSA el personal de Recursos Humanos y Seguridad Industrial lleva un control mensual que se refleja en índices estadísticos, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y Aseguradoras de Riesgos del Trabajo. Entre ellos, los Índices de Incidencia (cantidad de accidentes cada 1000 trabajadores) mantienen el perfil decreciente de entre 5 y 10% respecto al período anterior. Por su lado, el de Frecuencia (cantidad de accidentes cada millón de horas hombre trabajadas) también continúa descendiendo aunque en menor proporción. La evolución de ambos indicadores se muestra en el gráfico debajo y cabe aclarar que se están computando todos los accidentes de trabajo ocurridos, con o sin baja laboral.</li> </ul>

### Indicadores Mastellone Hnos.



- *Capacitación de Personal:* Durante el año 2014 se realizaron 640 cursos de capacitación con un total de 5825 participantes y 6653 Hs. de curso. Este detalle junto con el historial desde el año 2002 se detalla a continuación:

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

<b>2013</b>	790	6413	8496	54991	4279	12,85
<b>2014</b>	640	5825	6653	42999	4523	9,5

Las actividades más relevantes, contemplando las horas/hombre, son las siguientes:

<b>CURSO</b>	<b>HS/HOMBRE</b>
TECNICATURA EN COMERCIALIZACION MINORISTA	15987
BPM	1816
PROGRAMA DE FORMACION EN LIDERAZGO	1728
COACHING PARA OBTENER RESULTADOS	1512
LECHERIA BASICA	1480
CULTURA EN SEGURIDAD (YPF)	1152
EXCEL NIVEL II	1124
TALLER TRABAJANDO CON VALORES	771
ANALISIS SENSORIAL	688
HABILIDADES DE CONDUCCION	680

- *Programa de Pasantías:* Durante el año 2014 Se incorporaron 9 pasantes manteniendo así la cantidad de futuros profesionales desarrollando prácticas complementarias a su formación académica dentro de la Empresa.
- *Programa de Prácticas Profesionalizantes:* Durante el 2014 se trabajó en el Programa denominado Prácticas Profesionalizantes conjuntamente con 2 escuelas en la localidad de Gral. Rodríguez y 1 de la localidad de Salliqueló. Dicho programa se puso en funcionamiento en el segundo semestre del 2014, ingresando 20 alumnos de las especialidades, electrónica, electromecánica, industrias de procesos y naturales.



• *Beneficios para el personal de Mastellone Hnos. Resultados 2014:*

Detalle de Beneficios	2010	2011	2012	2013	2014
Préstamos Personales (1)	\$ 1.290.600,00	\$ 2.470.500,00	\$ 2.849.600,00	\$ 2.894.700,00	\$ 3.479.400,00
Computadoras (1)	48	45	49	50	50
Kit de Golosinas (1)	2596	2891	3054	3143	3185
Kit Escolares (1)	1199	1199	2325	1397	1427
Cajas Navideñas (1)	3286	3700	3757	3780	3667
Revista Bimestral (2)	3020	3289	3610	3622	3604*
Obsequios de Cumpleaños(1)	3024	3216	3610	3622	3599
Cobertura de Salud (5)	13543	14704	15177	15286	15449
Refrigerio Gral. Rodriguez(4)	1015	1120	1226	1302	1318
Refrigerio Dto. Albariño (3)	856	1074	1468	1399	1420
Refrigerio Planta Junín (3)	-	676	833	712	645
Refrigerio Planta Mercedes (3)	-	484	499	571	586
Refrigerio Planta Trenque Lauquen (3)	-	5470	5590	5296	5175
Refrigerio Planta Leubuco (3)	-	2710	2860	2453	2660
Refrigerio Planta Las Varillas (3)	-	-	544	575	578
Refrigerio Planta Ranchos (7)	-	-	526	608	0
Refrigerio Planta Rufino (3)	-	-	-	581	555
Refrigerio Planta Canals (3)	-	-	-	2518	2521
Ajuares de Nacimiento (1)	181	216	215	223	236
Obsequio de Casamiento (1)	\$ 38.307,60	\$ 48.876,00	\$ 89.290,80	\$ 106.046,60	\$ 88.516,20
Café & Snacks (1)	\$ 746.883,27	\$ 945.104,95	\$ 1.234.254,07	\$ 1.525.741,76	\$ 1.859.875,09

	Productos Consumo Interno (1)	\$ 260.035,00	\$ 327.238,91	\$ 69.870,00	\$ 387.474,47	\$ 513.047,00
	Sistema de Seguros Automotor (6)	353	448	667	700	765
	Sistema de Seguros Vida (6)	-	-	-	1834	1783
	Monto Invertido refrigerio 2013	\$ 12.661.612				

\* En el año 2014 sólo hubo 3 ediciones de la revista interna "Entre Nosotros", por cada edición se entregaron 3604 ejemplares en promedio.

(1) Cantidades y montos anuales. / (2) Cantidades bimestrales / (3) Cantidades mensuales / (4) Cantidades diarias / (5) Capitas total del sistema de salud/ (6) Cantidad de empleados cubiertos por el seguro/ (7) La planta Ranchos no pertenece más a MHSA.

Dichas acciones se comunican a través de las diversas herramientas de comunicación interna tales como: la revista interna "Entre Nosotros", el boletín informativo, folletos y las carteleras institucionales. Además se difunden a través de la página web: [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar).

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

En la web institucional [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)

PRINCIPIO	<p><i>Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.</i></p> <p><i>Principio 9: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</i></p>
-----------	---

**Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas**

**Nuestro Compromiso o Política**

Para Mastellone Hnos. un fuerte compromiso vinculado con la temática ambiental, lo constituye la concientización ambiental, no sólo de sus empleados, sino de la comunidad en general. Entendiendo que sólo a través del compromiso de todos, se puede lograr un desarrollo sustentable que permita a cada generación satisfacer sus necesidades, sin comprometer los recursos y posibilidades de otras generaciones. Para ello, funda alianza allí, donde considera que los esfuerzos se potencian, incrementando la posibilidad de alcanzar el objetivo buscado. Estos compromisos, sumados a la calidad de los productos

que elabora y las actividades que desarrolla en beneficio de la comunidad, son los pilares que la enmarcan a través de los años como una empresa responsable socialmente.

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

Durante el año 2014 se continuaron y profundizaron las actividades vinculadas con:

***Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.***

##### **1) Manejo sustentable y reducción de residuos:**

###### **Complejo Industrial Pascual Mastellone y plantas del interior**

Desde el año 2014 Mastellone Hnos S.A está implementando medidas más amigables con el medio ambiente, disponiendo sus residuos de forma más sustentable:

1.1) **Compostaje industrial:** (total de la compañía) se ha implementado el compostaje de materiales orgánicos e inertes por medio de un proveedor habilitado por el organismo de control.

Esta técnica de tratamiento de residuos orgánicos tiene múltiples beneficios, entre ellos se puede destacar la reducción de materiales a disponerse en Landfarming ahorrando así espacio en lugares de disposición final. También se destaca el beneficio que trae a los suelos, ya que aporta material orgánico que evoluciona en humus brindando estabilidad y fertilidad al área aplicada

##### 1.2) **Disposición de residuos:**

Siguiendo la política sustentable de la empresa se implementaron medidas para la mejor disposición de residuos. Así se logró el reciclado del 88% de residuos en diciembre del 2014 dejando solo un 12% para rellenos sanitarios. Esto demuestra la eficiencia en el manejo de residuos de Mastellone Hnos S.A

Otra medida para la mejor disposición de residuos implementada en planta Gral. Rodríguez fue destinar en noviembre y diciembre un 42% de simil domiciliarios para combustible alternativo.

Lo metodología se base en destinar los residuos que tienen capacidad térmica para utilizarlos como combustible para los hornos. En ellos, la alta temperatura del proceso, las condiciones químicas del mismo y el largo tiempo de retención de los gases en el horno, asegura una completa destrucción de los compuestos orgánicos, que se verifica asegurando una emisión menor a 100 ppm de CO.

Los beneficios de esta implementación son la reducción de residuos a disponerse en rellenos sanitarios, la transformación de residuos en insumos para otros procesos industriales, reducción del uso de combustibles no renovables, reducción de GEI y la reducción de los pasivos ambientales y la contaminación ambiental.

##### **2) Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico**

###### **Complejo Industrial Pascual Mastellone**

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

Estas acciones han ido acompañadas de boletines informativos que se enfocaron en generar conciencia sobre la protección y uso sustentable del recurso hídrico. Un

ejemplo de esto es el boletín del “Día mundial del Agua” el 22 de marzo que hace hincapié en la protección de este recurso y su manejo sustentable.

#### **Medidas implementadas para reducir los consumos de agua**

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

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

#### **Medidas implementadas para reducir la Carga Orgánica**

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

#### **Medidas implementadas para reducir la Carga Química**

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

#### ***3) Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.***

**Programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental**  
**Programas para el personal y la comunidad**

#### Complejo Industrial Pascual Mastellone

En el Complejo Industrial General Rodríguez en el transcurso del año 2014 se dio continuidad a las campañas de fomento de responsabilidad y conciencia ambiental. Entre las más destacadas se mencionan el reciclado de envases post consumo y el acopio de aceite vegetal usado.

#### Plantas del Interior

En las plantas del interior también se dio continuidad a campañas iniciadas en el 2013 mostrando una mejora sustancial en los resultados.

#### ***4) Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.***

Desde el año 2011 Mastellone Hnos S.A trabaja en una Campaña de Uso Eficiente de la Energía. Se ha trabajado principalmente en el cambio de iluminación, reemplazando la existente por otra de bajo consumo, alcanzando así un ahorro en el consumo de energía, y por lo tanto un uso eficiente del recurso. En este período, se hizo hincapié en la implantación de luminarias de bajo consumo y tubos led.

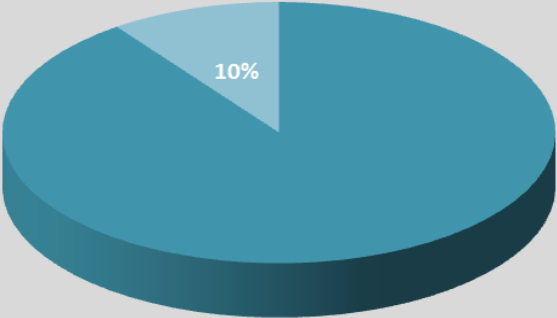
Durante el año 2014, en Planta General Rodríguez se continuó con el recambio de lámparas mezcladoras, de vapor de mercurio, tubos fluorescentes, halógenas y/o de sodio por otras de bajo consumo, tubos fluorescentes y luminarias LED. Estas últimas se realizaron en la Dirección comercial y Dirección de RRHH en reemplazo del sistema de tubos fluorescentes, cuyos resultados fueron entre otros: menor cansancio visual para los usuarios, ahorro de energía y menor contaminación del medio ambiente. Además del ahorro por cambio de equipos en el año 2014 se comenzó a utilizar sensores de movimiento para el encendido y apagado automático de luces. Durante el 2015 se prevé continuar con reformas que incluyan este tipo de tecnología. Por su durabilidad, cabe destacar que resulta también un sistema sustentable en cuanto a cuestiones económicas.

Con el fin promover el consumo racional de la energía se acompañó a la Campaña de Uso eficiente de energía con boletines informativos y carteleras que tuvieron como objetivo facilitar la divulgación del uso de tecnologías sustentables y generar conciencia en la temática ambiental. Entre los destacados está el boletín del “Día del ahorro de energía”, “Día mundial por la reducción de las emisiones de CO2” y el boletín informativo del 14 de febrero, “Día de la energía”. Este tuvo como objetivo concientizar sobre la importancia de disminuir el uso de energías no renovables y promover el uso de fuentes alternativas. También se trabajó con los referentes de cada sector para incentivar en el resto de los empleados las prácticas sustentables, que permiten una reducción del consumo.

En el resto de las plantas se replicaron algunas acciones implementadas (se envió complementariamente material gráfico para las carteleras y los boletines informativos).

En el Depósito Albariño se cambiaron 26 luminarias HQI de 400w por bajo consumo de 105w.

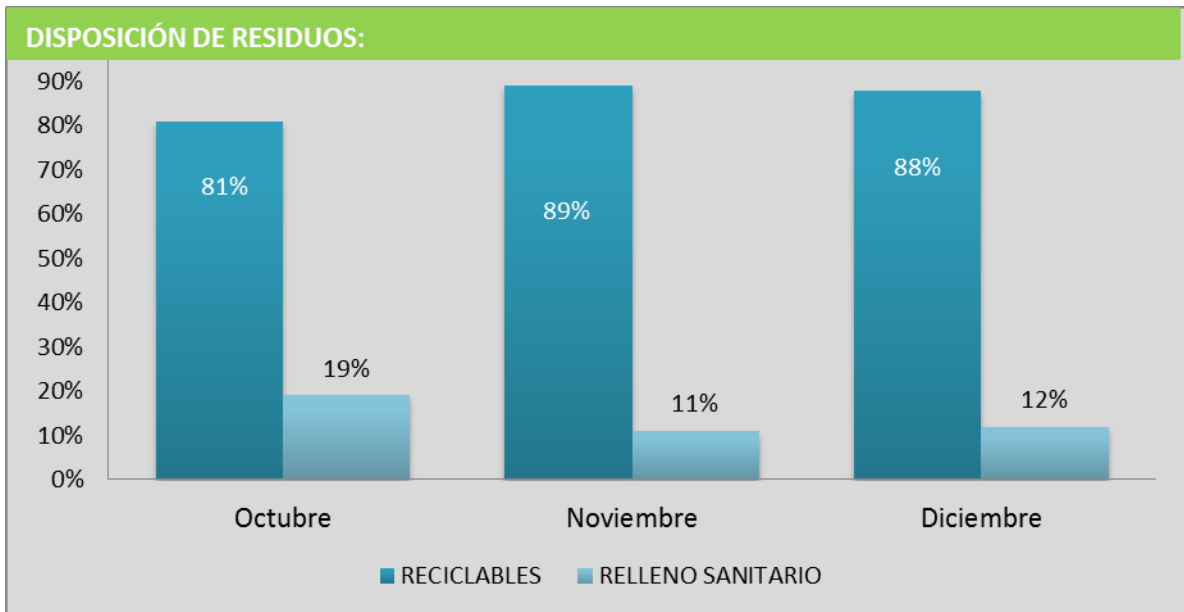
Sumado a esto en el 201, la compañía se adhirió nuevamente a la campaña mundial “La Hora del Planeta”, organizada el 29 de marzo en la Argentina por la Fundación Vida Silvestre y a nivel mundial por WWF. El día de la fecha a modo simbólico se apagaron las

	<p>luces que no afectaban a la producción y seguridad del personal.</p>					
Resultados	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b></p>					
	<p>Como resultado de las acciones implementadas:</p> <p><b><i>Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</i></b></p> <p>1) Manejo sustentable y reducción de residuos:</p> <p><u><i>Complejo Industrial Pascual Mastellone y Plantas del interior</i></u></p> <p>1.1 Compostaje Industrial:</p> <p>En el año 2014 como una de las medidas de reducción de residuos se implementó en las plantas del interior de Mastellone Hnos S.A el compostaje industrial de materiales orgánicos. Un 10% de los mismos fue dispuesto en sistemas de compostaje</p> <p>El compostaje es una técnica de estabilización y tratamiento de residuos orgánicos biodegradables, y una técnica biológica de reciclaje de materia orgánica que al final de su evolución da humus, factor de estabilidad y fertilidad del suelo.</p> <p>Antes de implementar esta metodología, todos los residuos orgánicos se destinaban a Landfarming o laboreo agrícola. Este es un método de tratamiento muy eficaz para la biodegradación controlada de materiales, ya que degrada por completo los residuos de forma natural por medio de bacterias autóctonas del suelo.</p> <p>A diferencia del compostaje, el Landfarming no genera un producto secundario de utilidad como es el “compost”.</p> <div data-bbox="402 1192 1312 1709"> <p style="text-align: center;"><b>DISPOSICIÓN DE RESIDUOS ORGANICOS 2014</b></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Porcentaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TOTAL</td> <td>88%</td> </tr> <tr> <td>COMPOSTAJE</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table> </div> <p>1.2 Disposición de residuos</p> <p>En Mastellone Hnos S.A se continua con una política de reducción y manejo sustentable de residuos reciclables. En diciembre del 2014 se reciclaron 88% de los residuos</p>	Categoría	Porcentaje	TOTAL	88%	COMPOSTAJE
Categoría	Porcentaje					
TOTAL	88%					
COMPOSTAJE	10%					

enviando un 12% a disposición final en rellenos.

En planta Gral. Rodríguez, a partir de noviembre del 2014 se redujo el envío de residuos a relleno en un 47% con respecto a octubre debido a que se comenzó a disponer una porción para reutilizar en forma de combustible derivado de residuos.

Esta nueva acción generó así un ahorro en combustibles fósiles, menos emisiones de gases efecto invernadero y menor disposición de los residuos a un relleno sanitario, sabiendo la problemática de escases de capacidad que hoy en día tiene este tipo de tratamiento.



Gracias a estas nuevas implementaciones se ha reducido el porcentaje de residuos similares domiciliarios y orgánicos cuyo destino iba ser el relleno sanitario de la CEAMSE. Estas medidas de reducción de residuos son acordes a la visión sustentable y el compromiso ambiental y social de la empresa.

## **2) Detección y toma de acción para la protección del recurso hídrico**

### Complejo Industrial Pascual Mastellone

#### **2.1 Consumo de agua**

Se ha continuado con las acciones en pos del uso eficiente del recurso hídrico en la planta de General Rodríguez. Las mismas se vinculan con el aumento en la utilización de agua reciclada y disminución del índice Agua / Leche. A continuación se detalla dicha evolución:

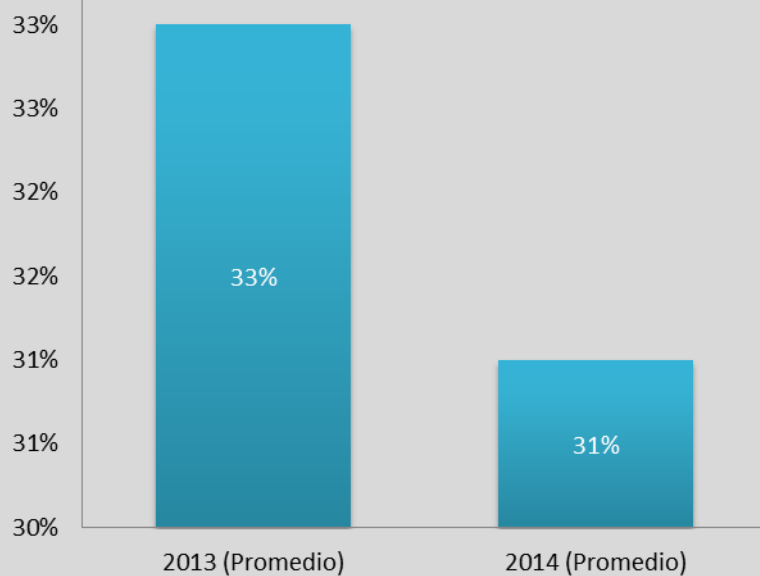
## Consumo de Agua

Porcentaje (%) de Reciclada	Promedio Año 2013		Promedio Año 2014		Diferencia (2012 -2013)	
	(m3/mes)	%	(m3/mes)	%	(m3/año)	%
Agua Consumida (Extracción de napa, agua reciclada (reutilizada / recuperada)	342.660	100%	320.515	100%	22.145	6,91%
Agua Reciclada	113.724	33%	99.990	31%	13.733	13,73%
Extracción de Agua	228.936	67%	220.525	69%	8.411	3,81%

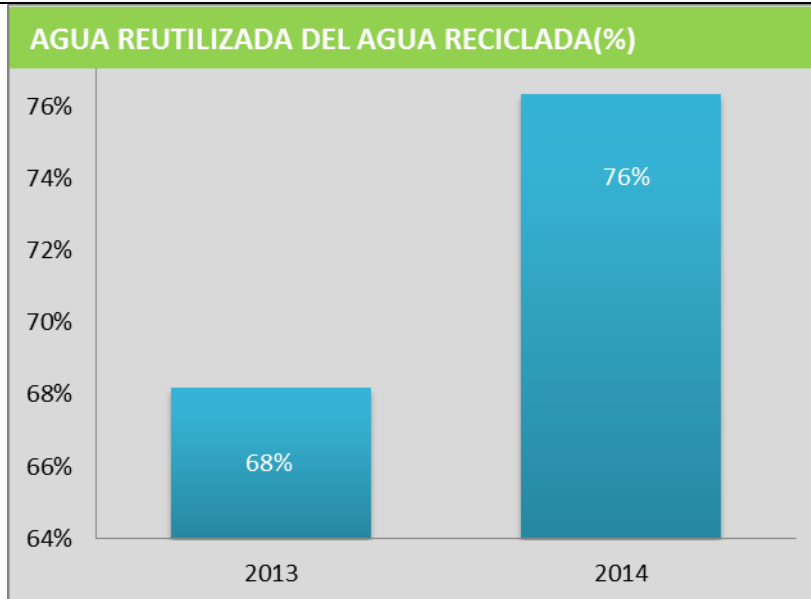
### COMPOSICIÓN DEL AGUA CONSUMIDA - AÑO 2014 -



### AGUA REICLADA DEL TOTAL CONSUMIDO (%)







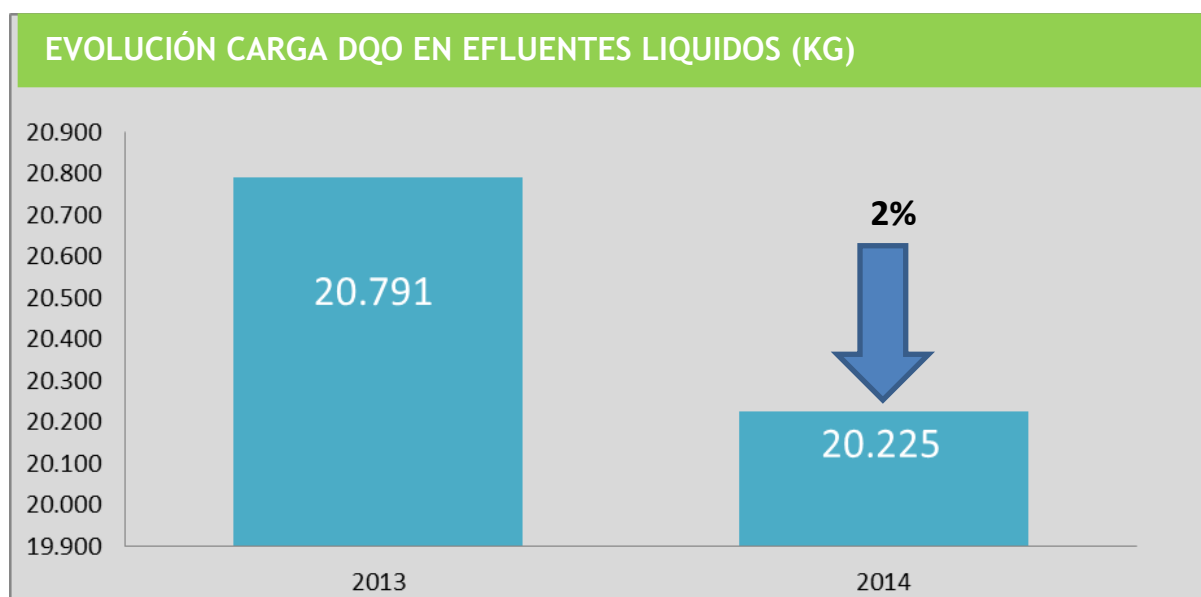
Del total de agua consumida en el año 2014 se recicla un 31%. En el año 2014 se reutilizo un 76% del agua reciclada generando así una gran diferencia con el año 2013.

## 2.2. Generación de efluente líquido

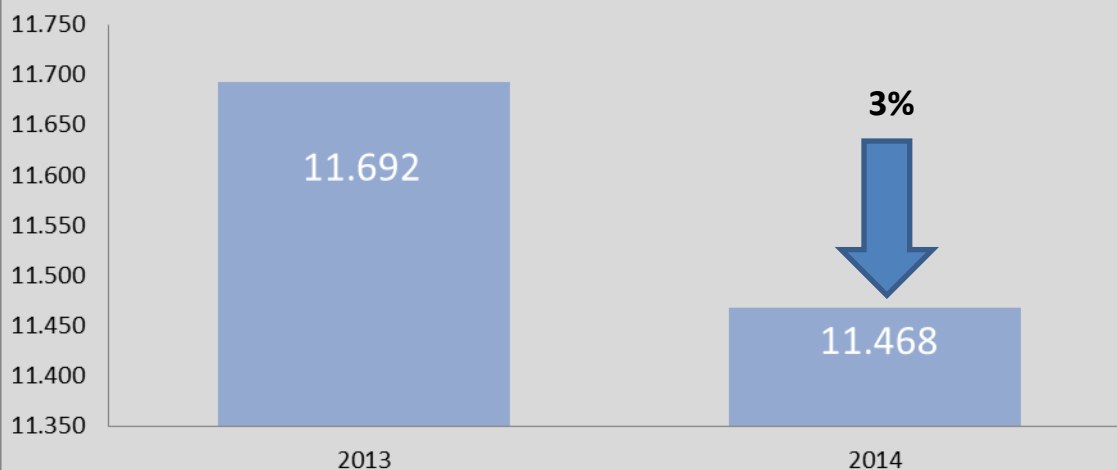
Vinculado con la disminución del aporte en la carga orgánica en el efluente líquido, en la cual se continuó trabajando con los grupos de mejora de cada uno de los sectores.

Se puede observar en el gráfico debajo, una disminución en la concentración de la DBO y la DQO del efluente que ingresó al sistema de tratamiento durante el año 2014.

## Evolución del efluente que ingresa al sistema



### EVOLUCION CARGA DBO EN EFLUENTES LIQUIDOS (KG)



### 3) Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental

*Programas/acciones tendientes a fomentar una mayor responsabilidad ambiental*

Complejo Industrial Gral. Rodríguez

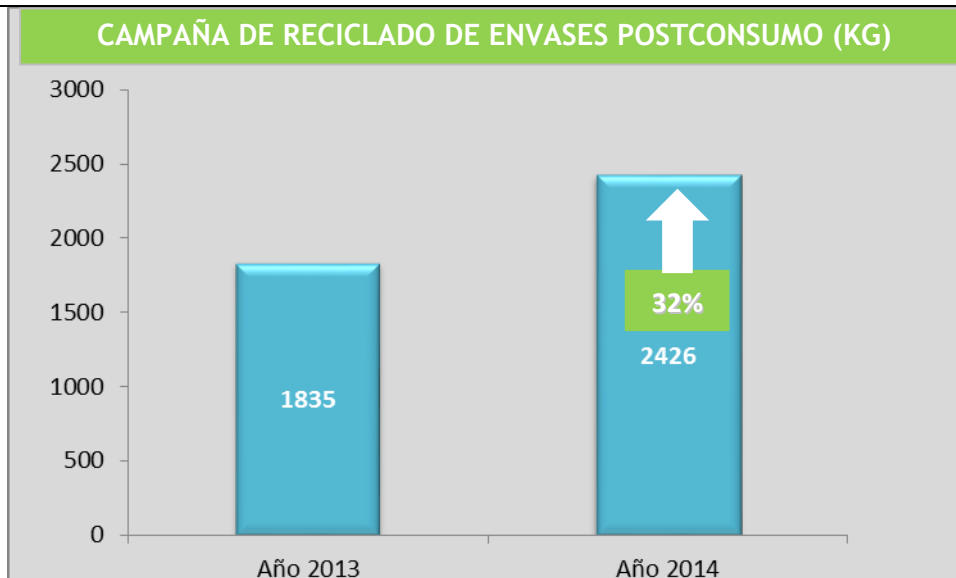
#### 3.1 Campaña de Reciclado de Envases post consumos

La campaña se acompañó por boletines de difusión con temas como el reciclado y carteleras enfocadas a la participación y a la toma de conciencia sobre la importancia del reciclado.

El acopio de los residuos se realizó en el Complejo Industrial de General Rodríguez en cestos identificados y destinados exclusivamente para tal fin. En el año 2014 se vio un incremento del 32 % de envases acopiados denotando más participación por parte de los empleados.

### RECICLADO DE ENVASES POST CONSUMO (KG)

2013	2014	VARIACION%
1835	2426	32%



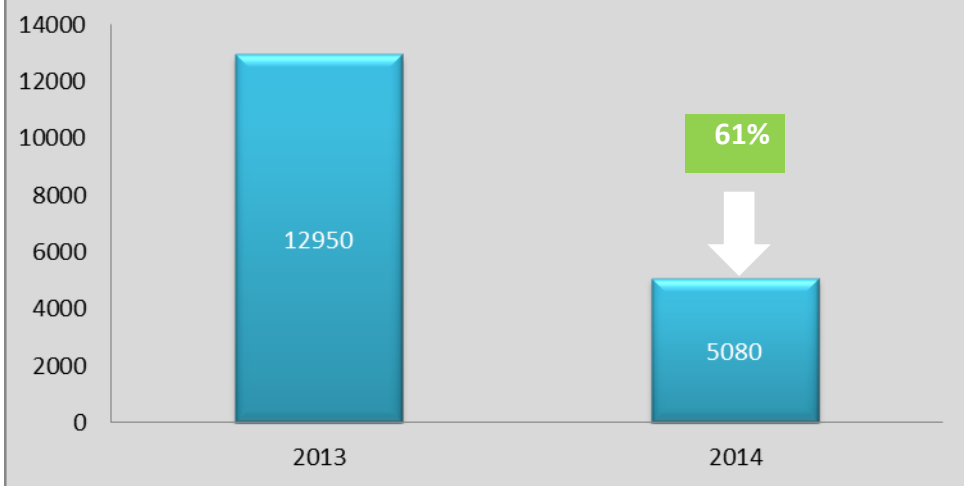
### 3.2 Acopio y reciclado de aceite vegetal usado (AVU)

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

La cantidad de aceite acopiado bajó en comparación con el año 2013 debido a una mejora en los procesos de fritura de la cocina de la planta.

La recuperación de este aceite por medio de un proveedor sirve para generar Bioenergía de segunda generación, ésta es muy efectiva a la hora de reemplazar a los combustibles fósiles sin utilizar cultivos alimenticios, a la vez que ayuda a combatir el calentamiento global al presentar una elevada capacidad de reducción de emisiones de efecto invernadero y de ahorro energético.

### ACEITE VEGETAL USADO (KG)



#### Plantas del Interior

En las plantas del interior también se dió continuidad a campañas comenzadas en el 2013 mostrando una mejora sustancial en los resultados.

- En la planta elaboradora Canals (Córdoba) se realizó la donación de papel y cartón al Instituto Nuestra Señora de la Misericordia quienes son los encargados de vender el residuo para ser reciclado y así conseguir fondos para la construcción de un nuevo colegio ya que el existente presenta peligro de derrumbe. En el 2013 se donaron 340 kg, en el 2014 se elevó el número de la donación a unos **1600 kg**.
- En planta elaboradora Leubucó se continuó con el envío de cartón a la Asociación de Padres y Amigos del Taller Protegido sito en la localidad de Saliqueló para que lo envíen a reciclar y así obtener fondos para el funcionamiento del Taller Protegido. En el 2013 se donaron 1.660 kg, en el 2014 se elevó la donación de material a unos **5.020 kg**.
- En el Deposito Albariños se continuó con la campaña de donación de leche en polvo para el comedor que posee la Cooperativa El Trébol de la localidad de Remedios de Escalada en el partido de Lanús. Se donaron **30 kg** de leche en polvo para el comedor atiende diariamente a alrededor de 200 personas, donde 50 son niños menores de edad. Cabe mencionar que esta cooperativa trabaja con la compañía en el retiro y reciclado de residuos generados en el Depósito de Albariños.

#### **4) Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.**

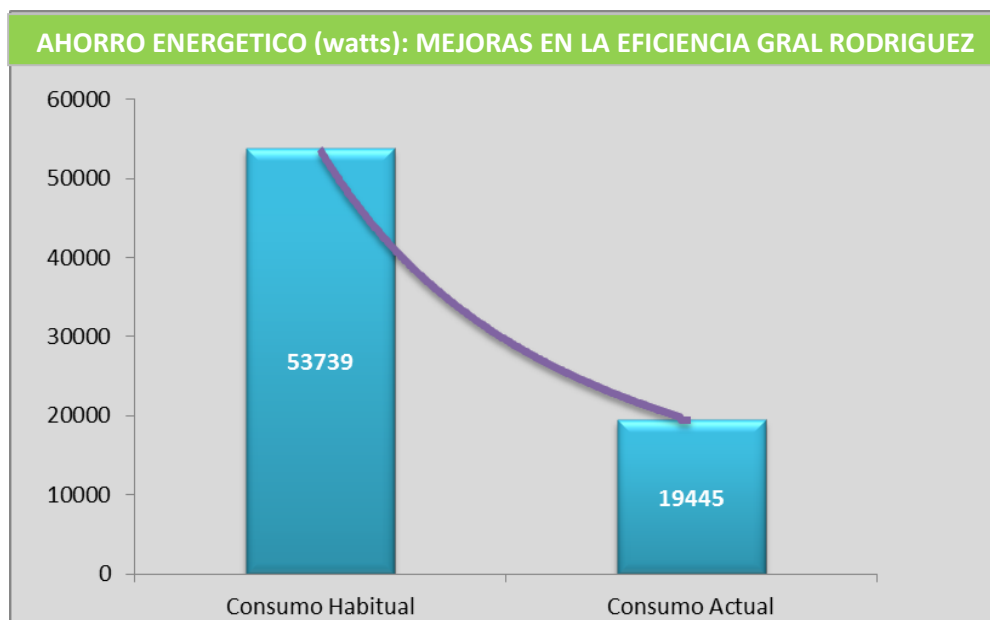
A los efectos de lograr la toma de conciencia del personal, se continuó trabajando en la promoción de un uso eficiente de la energía y nuevas tecnologías existentes en materia de iluminación.

En función de los cambios de luminarias en la Planta General Rodríguez en el 2014 en sectores: Dirección Comercial, Dirección RRHH, Empaque, Leche en polvo III, IV, V,

Muelle chico y Ultra se logró disminuir cerca del 64% de la energía que se consumía en los sectores en los cuales se intervino.

Se replicaron estos cambios en Plantas del interior, en depósito albariños se cambiaron 26 luminarias HQI de 400w por bajo consumo de 105w.

*Desafío futuro: Replicar en más Plantas del Interior.*



Cabe mencionar que los resultados de la gestión ambiental de la empresa están disponibles en los Departamentos de Información Estudiantil (DIEs) y Visitas a fin de poder ser transmitidos a estudiantes y/o público en general que visite el Complejo Industrial y/o se ponga en contacto con las áreas mencionadas. Sumado a ello, en la página Web se incluye una reseña general de la gestión ambiental de la Compañía.

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

En la web institucional [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)

PRINCIPIO	<p><b>Principio 10:</b> <i>Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i></p>
Acciones	<p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>
	<p>Mastellone Hnos. considera a la transparencia, la ética, la tolerancia cero a la corrupción y el rechazo de sobornos como principios fundamentales para sus actuaciones cotidianas.</p> <p>Expresa su compromiso asumido de trabajar de acuerdo a los valores identificados y plasmados en su Código de Ética como los más importantes para compartir a lo largo de la vida laboral. Estos valores reflejan la necesidad de preservar los derechos fundamentales de las personas y sus principios rectores, establecidos como guía en todas las relaciones y actuaciones.</p>
	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>
	<p>La compañía entiende que el reflejo de ser una empresa socialmente responsable se manifiesta tanto en la calidad de los productos que elabora, así como en la ética de su accionar en todo su conjunto (para con sus: consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.). Bajo esta premisa, no acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, reforzando con ello su compromiso contra el soborno.</p> <p>Para Mastellone Hnos. la esencia de la Compañía es su gente, que trabaja compartiendo la filosofía, la responsabilidad en su accionar y los objetivos de calidad que impulsan el desarrollo de la empresa. Quienes además, anualmente participan de una evaluación de su desempeño, requisito esencial para la calidad y transparencia en el trabajo, para el desarrollo personal (fortalezas y debilidades) y para sustentar un sistema de remuneraciones equitativo. Entendiendo que una evaluación del desempeño justo, además de ser una necesidad para toda persona que trabaja como colaborador en una empresa, refleja un espacio de intercambio en pos de mejorar su vínculo con la compañía.</p> <p>Por lo expuesto, Mastellone Hnos. fortalece su compromiso de actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, a través de sus propios principios y valores que se reflejan en el quehacer diario de todos los que hacen la Compañía.</p>

	<p><b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Difusión y fortalecimiento de los contenidos del Código de Ética</i></li> </ul> <p>A lo largo del último año, se continuó trabajando en pos de fortalecer los principios y valores contenidos en el Código de Ética de la Empresa. Haciéndolos extensivo a todos los nuevos proveedores, se les envió una copia del mismo asegurando la recepción y conformidad al momento de iniciar la relación comercial.</p> <p>El Comité de Ética, en conjunto con la oficina de Recursos Humanos, trabajó activamente en la recepción de denuncias, fortaleciendo los valores y realizando cursos en las empresas del grupo.</p> <p>Durante el año 2014 se continuaron los Talleres de Reflexión y Participación, en los cuales se busca promover los valores de la empresa y mantenerlos vigentes. Los mismos se extendieron por las diferentes plantas sumando a colaboradores del área Industrial y Comercial. Implementándolos además en una nueva empresa adquirida por la Compañía.</p> <p>Finalmente, a fin de afianzar los valores y conductas delineadas en el Código de Ética, se continuó trabajando en conjunto con Recursos Humanos, incorporando un taller de valores al cual asisten empleados de la Compañía.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Taller “Trabajando con Valores”</i></li> </ul> <p>Durante el año 2014, Mastellone Hnos. continuó avanzando en la realización de los Talleres “Trabajando con Valores” con el fin de fortalecer los valores como empresa y reforzar la cultura del trabajo, basada en el esfuerzo, honestidad, escucha y respeto mutuo. Los resultados de los mismos son informados a la Dirección sentando precedente para la mejora continua.</p> <p>Este año se trabajó en Planta General Rodríguez, Planta Canals y el área comercial (sector Grandes Cuentas) focalizando en el personal que ingresa a la Cía. y desarrollando una nueva actividad pensada para todas las personas que se encuentran trabajando.</p> <p>La experiencia fue de trabajo y reflexión personal, asumiendo compromisos individuales que invitan a mejorar comportamientos, relaciones interpersonales y comunicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desempeño del Personal</i></li> </ul> <p>Años tras año, la Compañía realiza a todo su personal una evaluación con el objeto de analizar el comportamiento ético de los colaboradores, el</p>
--	---

	<p>compromiso con el sector y la Empresa, examinar las fortalezas y debilidades con el fin de mejorar su desempeño y evaluar su relación con el resto de los colaboradores entre otros puntos a considerar. Dentro del proceso se fijan los objetivos del empleado para el nuevo período, además se provee de un espacio para que el colaborador pueda expresar sus inquietudes y de conformidad a la evaluación realizada por su superior.</p> <p>Es intención de la Empresa mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador, de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad a la evaluación realizada.</p>
Resultados	<p><b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b></p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Difusión y fortalecimiento de los contenidos del Código de Ética</i></li> </ul> <p><b>Regalos:</b> Durante el año 2014, se intensificó mediante los Talleres de Valores y Código de Ética, la política de evitar recibir presentes y regalos. Para las fiestas, se recordó a todo el personal el texto de la norma que regula la recepción de regalos. En el último año, se recibieron un 22% menos de presentes que en el año 2013 (297). Los cuales fueron entregados a sus respectivos destinatarios con el formulario de declaración correspondiente.</p> <p><b>Proveedores:</b> Como se mencionó anteriormente, en el transcurso del 2014 se hizo extensivo el Código de Ética a todos los nuevos proveedores, incorporando conformidad de 49 nuevas empresas.</p> <p><b>Denuncia realizadas por los colaboradores:</b> Durante el año 2014, no se recepcionaron en el comité denuncias vinculadas con la vulneración de alguno de los articulados que conforman el Código de Ética.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Taller de Valores</i></li> </ul> <p>Mastellone Hnos. se enorgullece de llegar cada año a más de 280 personas con estos talleres. Los valores humanos están en cada una de las personas y, de acuerdo a los distintos espacios y/o ámbitos donde se desarrollen (familia, trabajo, sociedad), cada uno pondrá en juego aquel que le permita lograr el mejor resultado en las relaciones.</p>



A continuación se informan las cifras vinculadas con los resultados de los Talleres efectuados durante el año 2014:

**TALLER TRABAJANDO CON VALORES I**

Cantidad de Cursos: 33

Horas de Curso: 77

Cantidad de Participantes: 241

Horas Hombre: 563

**TALLER TRABAJANDO CON VALORES II**

Cantidad de Cursos: 13

Horas de Curso: 26

Cantidad de Participantes: 108

Horas Hombre: 216

- *Desempeño del Personal*

Se estima que al finalizar la carga de las evaluaciones del año 2013 mantendremos el valor alcanzado en el 2013 de 3565 evaluaciones.

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

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

En la web institucional [www.laserenisima.com.ar](http://www.laserenisima.com.ar)