



Buenos Aires, Octubre de 2017

Ms. Lise Kingo
Executive Director

United Nations

New York, NY 10017

USA

Estimada Directora Ejecutiva,

Como representante de empresa miembro del Pacto Global de las Naciones Unidas me dirijo a usted con el fin de adjuntar la **Comunicación del Progreso 2016**, 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, la saludamos con atenta y distinguida consideración.

Alejandro Castelli
Gerente de Comunicaciones

Descripción breve de la naturaleza de la empresa

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 87 años de rica historia ligada a la responsabilidad social y a la elaboración de productos lácteos de máxima calidad. Su complejo industrial de mayor envergadura se ubica en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires y cuenta con una superficie de 178.000 m² ¹ en un predio de 34 hectáreas². 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 6 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 777 tambos, ubicados en las provincias de: Bs. As., Córdoba, La Pampa, Santa Fe, Entre Ríos y Río Negro. 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, 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 2016 fue en promedio de 3.966.475 millones de litros diarios de leche cruda³. 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 67.430 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país.

Las actividades de Mastellone Hnos. fueron llevadas adelante durante 2016 por 4.009 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 poder 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 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 para lograr un desempeño sustentable integrado y transversal a todas las áreas que conforman la organización.

¹ De las cuales 65.000 m² corresponden a Logística La Serenísima (Danone)

² De las cuales 13 has, corresponden a Logística La Serenísima (Danone)

³ Lts de leche cruda ingresada (promedio diario) a los recibos de leche de Gral. Rodríguez, Armonía, Leubucó, Canals y Trenque Lauquen (quesera). El dato NO incluye la leche de terceros.

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>Nuestro Compromiso o Política</p>
	<p>Mastellone Hnos. respeta y promueve 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: <i>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.</i> 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” intenta dar respuesta a sus grupos de interés y concientizar 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, se sumó en 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”. La cual, trabaja articulada con la Comisión Nacional para la Erradicación del Trabajo Infantil (CONAETI) dependiente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, asesorados por OIT y UNICEF

- *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 postulantes 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.

+*Retribuciones*: El salario inicial en Mastellone Hnos. es el mismo indistinto el sexo del empleado, edad o región donde el empleado desarrolla sus tareas laborales

- *Promoción de la Comunicación Interna*: a través de su Departamento de Comunicación Interna, la compañía genera una visión compartida y difunde a todos sus colaboradores sus valores y cultura organizacional. Por medio de dicho canal, se busca establecer vínculos, promover espacios de intercambio y difundir información con intenciones de colaborar en el alcance de los objetivos del negocio. La comunicación con el público interno se constituye a través de diferentes canales, entre los que se destacan: las carteleras institucionales y los boletines electrónicos informativos.
- *Encuesta de Clima*: Mastellone Hnos. sabe que escuchar a sus colaboradores ayuda entender el clima interno de la compañía. Por tal motivo y desde la Dirección de Recursos Humanos ha desarrollado e implementado la primer Encuesta Organizacional de Clima Laboral con el objetivo encontrar áreas de mejora en el funcionamiento de la compañía y el grado satisfacción de los colaboradores sobre distintos aspectos
- *Educación y formación*: Con intenciones de instruirse y trabajar en materia de Derechos Humanos, se capacita a sus colaboradores en temas vinculantes y específicos de la gestión de la compañía en torno al tema.
- *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 11 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 opción de 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*: 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 y transportistas de materia prima 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*: De acuerdo al Sistemas de Gestión integrado y su política de calidad inocuidad alimentaria y medio ambiente, 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, optimizando la utilización de insumos, los recursos no renovables y la generación de residuos.

Gestión Externa

- **SIC** (Servicio de Información al Consumidor/Cliente): es un canal de diálogo de suma importancia por medio del cual la compañía 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 de los jóvenes, su inclusión laboral y con ello, al progreso de la comunidad, el **DIEs**, apoya a estudiantes de distintos niveles académicos e instituciones educativas, brindando información y respondiendo a consultas vinculadas con la empresa, el rubro lácteo, su gestión en materia de RSE, sus productos y cadena de valor.
- **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 más 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 respeto por los derechos humanos, su gestión en materia de Responsabilidad Social, la seguridad de los empleados 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:** Es una iniciativa articulada entre Mastellone Hnos. y Danone Argentina pensada para acercarse a su comunidad fomentando un mejor desarrollo en los niños y toda su familia. Es un evento mundial que invita a los niños de los cinco continentes a creer en sus sueños participando de un Mundial “de verdad”. El mismo busca promover el deporte y la vida saludable, la integración de la comunidad y la solidaridad. 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”. Por cada inscripto en la iniciativa, se dona un

producto lácteo a una asociación civil.

- *La Serenísima Va a la Escuela (LSVE)*: 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*: 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 y e implementar gestión para atender sus gustos, preferencias, necesidades, inquietudes, sugerencias etc. Esta iniciativa, forma parte de un proceso de enriquecimiento de la información que surge debido al creciente interés por parte de los consumidores. En línea 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, la compañía fortalece su compromiso con los derechos humanos, promoviendo su respeto y promoción 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 2015, se concretaron las siguientes acciones:

Gestión Interna

- *Lucha contra el Trabajo Infantil.*
 - ✓ Continuó con la entrega de Códigos de ética a los nuevos proveedores al momento de iniciar la relación comercial con MHSA
 - ✓ Promovió la concientización en torno al tema vía redes sociales
 - ✓ Formó parte del Comité Directivo de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil

- *Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”*: Mastellone suscripta desde el año 2012, continuó participando del Grupo de Trabajo en torno al tema, el cual se reunió en articulación con referentes del MTEySS con una frecuencia trimestral
- *Igualdad de oportunidades. Reclutamiento de Personal*: 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. Bajo esta premisa promueve en los colaboradores practicar el trato justo en todos los espacios y grados sin importar su raza, nacionalidad, religión, condición socio-económica, incapacidad u orientación sexual.
- *No discriminación.*
 +*Incorporación de un panel sensorial*: 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.
 +*Retribuciones*: Se respetaron las remuneraciones y categorías establecidas en los convenios colectivos de trabajo indistinta su edad y sexo.
- *Promoción de la Comunicación Interna*:
 Continuando con la gestión, el Departamento de Comunicación Interna brindó soporte a las diferentes áreas de la Compañía para comunicar diversas acciones con el objetivo de sensibilizar y concientizar al personal. Entre los temas más relevantes se destacaron: lanzamientos de productos, las novedades institucionales, el accionar en materia de Responsabilidad Social Empresaria (RSE) y Sustentabilidad como por ejemplo los beneficios otorgados a los colaboradores, los indicadores de sustentabilidad y aspectos relacionados con: la salud, la mejora de la calidad de vida, los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, entre otros.
- *Encuesta de Clima Interno*: se encuestó al 86% de los empleados de la Compañía a lo largo del año 2017 y luego de un análisis profundo de los resultados, se alinearán acciones para alcanzar oportunidades de mejora.
- *Educación y formación*:
 -Mastellone Hnos continuó participando del Grupo de trabajo organizado por la Red Local de Pacto Global en el marco de la temática “Derechos Humanos y Empresa”.
 -Difundió comunicados e información a los fines de promover el respeto por los DDHH en sus colaboradores.
 -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.
- *Cuidado de la Salud*: se llevaron a cabo campañas de comunicación y difusión de medidas preventivas diversos temas que conciernen a la salud de los colaboradores. Entre alguna de ellos, caben mencionar las siguientes:
- Campaña de vacunación antigripal, sobre alergia alimentarias, contra el dengue, de prevención de conjuntivitis, de prevención y control de cáncer de mama, de prevención y control de cáncer de piel.
- Cuidados de la piel en el invierno
- Gastritis. Causas y tratamiento.
- Muerte súbita en deporte: prevalencia, causas y estrategias de prevención

- **Desarrollo de Alimentos Funcionales:**
 - Productos funcionales: Relanzamiento de la familia de Leches funcionales ▫ Quesos Libres de gluten, con Vitamina A y D
 - Productos con menor contenido de grasas totales: Quesos untables
 - Nuevos sabores de alimento JUNIOR: Aporte de calcio y la combinación de hierro, zinc y vitaminas A, C, D, B2 y B9 para favorecer el buen desarrollo de los niños.
- **Servicio Al Productor** La compañía brinda históricamente acompañamiento a sus productores remitentes, eslabón clave de su cadena de valor. Como parte de su gestión, cabe destacar las siguientes iniciativas:

Atención al Productor: Desde el área de Compra de Materia Prima Láctea (CMPL), se brinda apoyo a los productores de leche remitentes a la Compañía con una amplia gama de opciones para mejorar su productividad. En este marco, la compañía les acerca la posibilidad de acceder a diversos insumos, servicios, tecnología, beneficios y capacitaciones.

Sitios web exclusivos para el productor y transportista de materia prima con contenidos de su interés tales como: invitaciones a eventos, propuestas de formación, artículos de divulgación, consejos, recomendaciones técnicas, normativas, novedades institucionales, asistencia técnica financiera, líneas de crédito y noticias de actualidad, entre otros.

Web Laboratorio de Análisis y Clasificación: Sitio Web específico de laboratorios que le permite al productor acceder a la información de los resultados de análisis de las muestras de leche en un entorno exclusivo de información técnica. Adicionalmente, cuenta con un espacio dedicado especialmente a la atención de consultas, de modo de estar en contacto permanente ante cualquier inquietud que se presente. Finalmente encontrará otra información útil como preguntas frecuentes, ubicación y teléfono de los laboratorios.

Programa de Mayor Uso del Semen Sexado en Vaquillonas⁴: Lanzado en el año 2014, tiene como objetivo el fortalecimiento del rodeo lechero mediante el incremento de vientres, al mismo tiempo que busca aumentar la provisión de materia prima a la Compañía e incrementar la competitividad del sector tambero en el largo plazo. Durante el año de Reporte, Mastellone Hnos. bonificó⁵ el 15% de la compra de semen sexado realizada por el productor para uso propio en vaquillonas, y los centros adheridos se comprometieron a ofrecer precios especiales a los usuarios de este programa. Asimismo, ofreció condiciones especiales de financiamiento para quienes se adhirieran.

Programa “Crianza de Primera”: La crianza de terneras es un factor decisivo para el crecimiento y futuro del tambo al permitir el aumento del número de vacas y, por lo tanto, la cantidad de leche producida. Convencida de ello y en este marco, la compañía lanzó la 2da. edición del concurso “Crianza de Primera”, coordinó capacitaciones para operarios de crianza, entregó Kits a operarios para asistencia al ternero, difundió videos tutoriales y llevó a cabo el Simposio de Recría y Reproducción

⁴ El uso del semen sexado es una novedosa técnica, de la que Argentina está entre las pioneras a nivel mundial, que permite determinar el sexo de la futura cría previo a la inseminación. De esta manera, el productor puede asegurarse que un alto porcentaje de las nuevas pariciones sean hembras, aumentando así su rodeo lechero y, por ende, su producción

⁵ Inversión de cerca de 1 millón de pesos en bonificaciones.

- *Coordinación de Sistemas de Gestión:*
- ✓ Mastellone Hnos continua siendo la primera y única empresa en acreditar la Norma ISO 17025⁶ en todos sus laboratorios de análisis de leche cruda, dando cuenta de su competencia técnica.
- ✓ Implementación de un sistema de gestión de la energía (basado en la Norma ISO 50.001) que colabora con la reducción de costos y la emisión de gases de efecto invernadero.
- ✓ Se dió continuidad al programa de auditorías internas en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, en las plantas queseras y en las plantas clasificadoras.

Gestión Externa

- *SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente):* Se continuó con el horario extendido a los fines de abarcar la mayor cantidad de llamados y se recuperaron llamadas mediante un sistema de análisis de llamados entrantes para poder optimizar la atención. Por otra parte, se capacitó especialmente al personal para que pueda dar respuesta y solución a los reclamos al momento, de ser posible, sin necesidad de efectuar un segundo contacto con el Consumidor
- *DIEs (Departamento de Información Estudiantil):* Se dio continuidad a los tradicionales envíos de información por correo electrónico, como así, se mantuvo comunicación fluida a través de llamadas telefónicas.
- *DIN (Departamento de Información Nutricional):* El DIN site continuó ampliando la base de datos de información científica nutricional que incluye trabajos de investigación, tablas actualizadas de composición química de nuestros alimentos, publicidades y charlas del equipo o de profesionales que se dieron en congresos y 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.
- *Programa de puertas abiertas:* Mastellone Hnos. 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 se logró afianzar los vínculos creados con distintas entidades nacionales e internacionales, quienes expresaron su agradecimiento por la manera en que fueron recibidas.
- *Inversión social:* 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, 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

⁶ Demuestra la competencia técnica de los laboratorios auditados conforme a la Norma Internacional de referencia.

educación y la salud de la comunidad.

- *Mundialito de Fútbol La Serenísima*: Orientado a promover el juego limpio y el deporte en los chicos, este año se llevó a cabo en: Córdoba, Tucumán y Buenos Aires. 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 (LSVE)*: La Serenísima cerró su 9° ciclo de "La Serenísima va a la Escuela", con una participación de más de 39.000 alumnos y 1.589 docentes en todo el país. Entre los principales logros alcanzados se brindaron más de 500 talleres en 108 escuelas, tanto públicas como privadas, recorriendo las provincias de Buenos Aires, Córdoba, Entre Ríos, Mendoza, San Luis, Catamarca San Juan, Tucumán y Salta. El proyecto tuvo como meta principal compartir y promover hábitos de alimentación saludable, basados en una dieta variada y equilibrada
- *Museo de los Niños del Abasto*: Dentro de las actividades propuestas se entregó un cuestionario que les permitió a los chicos aprender sobre el proceso de producción de la leche y del dulce de leche, como así también sobre las propiedades de estos productos. La tecnología es un elemento importante en este espacio donde dos pantallas touch screen y tres monitores, enriquecieron la propuesta El Mundo de la Leche.
- *Sitio Web Institucional y Redes Sociales*: Se trabajó en la mejora y actualización de las plataformas digitales de la Empresa:
 - ✓ <http://www.laserenisima.com.ar/>
 - ✓ <http://www.mhsa.com.ar/> <http://www.lecheycalidad.com.ar/>
 - ✓ <https://es-es.facebook.com/laserenisima>
 - ✓ <https://www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV>
 - ✓ <http://www.lsvaalaescuela.com.ar/>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. 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. Sumado a ello, 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.
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.

Resultados

	Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía																								
	<u>Gestión Interna. Resultados 2015:</u> <p><i>*Lucha Contra el Trabajo Infantil:</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Mastellone Hnos. NO contrata menores de 18 años plasmando dicho accionar en su Código de Ética. El cual a su vez, fue 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 2016, se entregaron 159 Códigos de Ética.✓ Se viralizó en Facebook un mensaje de concientización en torno al tema✓ 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 los requerimientos como miembro del Comité Directivo (80%) y de la subcomisión de Comunicación (100%). Paralelamente y como parte de su gestión en materia de RSE, destinó leche en polvo para el Programa Jardines de Cosecha. <p><i>*Suscripción voluntaria a la firma del acta de compromiso “Por un trabajo digno sin violencia laboral”:</i>La compañía ha utilizado sus canales de comunicación interna los fines de difundir información respecto a dicha problemática.</p> <p><i>*Igualdad de Oportunidades-Reclutamiento de personal:</i> Las fuentes que se utilizaron para reclutar al personal durante el año fueron 5% universidades, 40% agencia, 5% avisos en portales de empleos, 20% avisos en nuestro sitio web, 25% referidos y 5% otras fuentes. Durante este periodo hubo 20 nuevos ingresos a la Compañía, de los cuales 2 correspondieron a personal femenino. Los nuevos colaboradores pertenecen a 2 diferentes provincias, en lo que respecta a las edades: 3 fueron de 20 a 25 años, 10 de 26 a 30 años, 3 de 31 a 35 a años, 2 de 36 a 40 años y por último 2 empleados que superan los 40 años.</p> <p><i>*No Discriminación.</i></p> <ul style="list-style-type: none">✓ Medición de Resultados- Panel Sensorial: <table><tr><td>Resultados</td><td>2012</td><td>2013</td><td>2014</td><td>2015</td><td>2016</td></tr><tr><td>Cantidad de sesiones sensoriales</td><td>104</td><td>98</td><td>102</td><td>94</td><td>104</td></tr><tr><td>Muestras promedio</td><td>48</td><td>49</td><td>46</td><td>47</td><td>47</td></tr><tr><td>Muestras ensayadas</td><td>5001</td><td>4678</td><td>4681</td><td>4417</td><td>4931</td></tr></table>	Resultados	2012	2013	2014	2015	2016	Cantidad de sesiones sensoriales	104	98	102	94	104	Muestras promedio	48	49	46	47	47	Muestras ensayadas	5001	4678	4681	4417	4931
Resultados	2012	2013	2014	2015	2016																				
Cantidad de sesiones sensoriales	104	98	102	94	104																				
Muestras promedio	48	49	46	47	47																				
Muestras ensayadas	5001	4678	4681	4417	4931																				

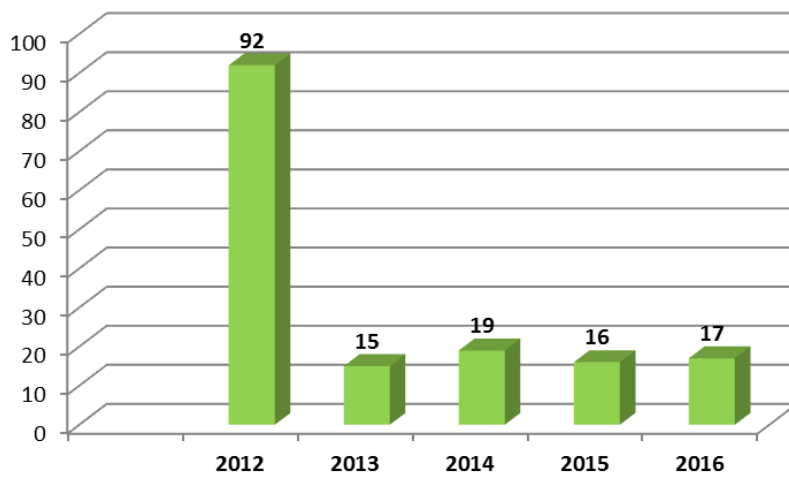
- ✓ Remuneraciones destacadas y sin distinción de género. Los salarios de Mastellone superan ampliamente el valor establecido por el Salario Mínimo Vital y móvil tanto en Argentina como Brasil:

Empresa	Salario Básico Mínimo Abonado	Salario Min. Vital & Móvil Establecido	Diferencia	%
ATILRA - Lecheros	\$ 19.330,00	\$ 7.560,00	\$ 11.770,00	155,69%
* Valor Categoría "A" + Suma Remunerativa				
UOMA - Molineros - Nutrición Animal	\$ 14.446,00	\$ 7.560,00	\$ 6.886,00	91,08%
*Valor Categoría "E"				
SMATA - Mecánicos - Convenio Esp.	\$ 19.330,00	\$ 7.560,00	\$ 11.770,00	155,69%
* Valor Categoría "A" + Voluntario Empresa				
Camioneros	\$ 10.926,30	\$ 7.560,00	\$ 3.366,30	44,53%
Salario Mínimo Vital y Móvil en Argentina Dic. 2016 \$7.560,00.-				

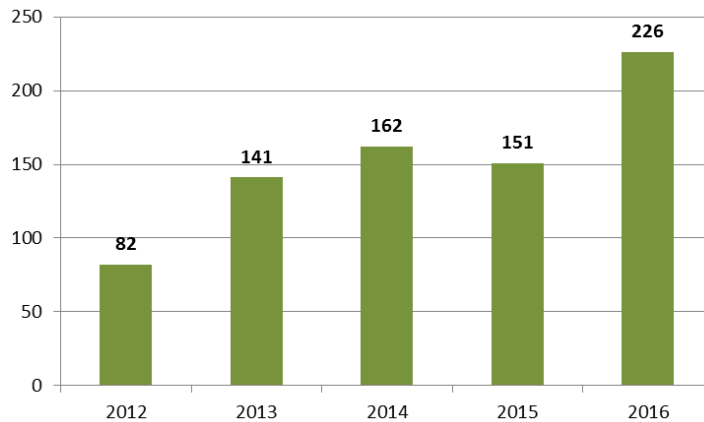
*Valor Maestranza / Serenos				
Lacticios	\$ 6.863,75	\$ 4.359,40	\$ 2.504,35	57,44%
Salario Mínimo Vital y Móvil en Brasil Dic. 2016 \$7.560,00.-				

- ✓ *Promoción de la Comunicación Interna.*

Evolución de la Gestión - Boletines Informativos Electrónicos



Evolución de la Gestión – Comunicados en Carteleras



***Encuesta de Clima Interno: Primeros resultados:**
73% GRADO DE FAVORABILIDAD
4.067 COLABORADORES INVITADOS A PARTICIPAR
86% COLABORADORES RESPONDIERON LA ENCUESTA DE CLIMA

***Educación y Formación:** Durante el año 2016, Mastellone Hnos continuó participando activamente del grupo de trabajo “Empresas y Derechos Humanos” de la Red Argentina de Pacto Global. Internamente y con intenciones de ampliar el alcance de destinatarios de su capacitación interna, se trabajó en la incorporación de la temática en sus tradicionales Talleres de Valores anuales:

Taller de Valores I (Objetivo): Conocer aspectos referidos a Cultura de la empresa, compartir y reflexionar los valores de convivencia y observar nuestro comportamiento en función de ellos					
	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad de cursos	29	8	33	2	27
Participantes	206	206	53	18	259

Hs. / Hombre	570,5	159	563	54	777
-----------------	-------	-----	-----	----	-----

Taller de Valores II (Objetivo): Profundizar y reflexionar sobre los valores que compartimos en nuestro lugar de trabajo inspirado en el Código de Ética. Desde el año 2015, se ha incorporado la temática de Derechos Humanos.

	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad de cursos	29	8	33	2	13
Participantes	206	206	53	18	75
Hs. / Hombre	570,5	159	563	54	150

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 **1.245 colaboradores que voluntariamente accedieron vacunarse contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1).

**Desarrollo de alimentos funcionales:* Durante el 2016, se incorporaron a la línea de productos:

- Productos funcionales: Relanzamiento de la familia de Leches funcionales en un envase más práctico de 750 ml: 0% de grasas, con fibra, reducidas en lactosa, extra calcio natural, fortificada con vitaminas A, C y D, B9, hierro, fitoesteroles y omega 3 (que ayudan a proteger la salud cardiovascular).

- Quesos Libres de gluten, con Vitamina A y D. Marca Queserísimos. Presentaciones: fetas, hebras y cubos. Aporta la ventaja para el consumidor de presentar el queso en “porciones controladas”, lo cual permite un mayor conocimiento y manejo de la porción, establecida para este tipo de quesos de 30 gr, en sus equivalentes respectivos: 10 cubos, 1 ½ fetas, y para el caso de hebras destinado al uso culinario la bolsa aporta 5 porciones.

- Productos con menor contenido de grasas totales y fortificados con calcio, hierro y vitaminas A, C y D

Queso Finlandia LS Caesar Light Pote 200 Gr

Queso Finlandia LS Champignon y Jamón Light Pote 200 Gr

Queso Finlandia LS Calabresa Light Pote 200 Gr

Licudo SEREMIX sabores vainilla, frutilla, durazno, en envases)

Y para los más pequeños...FOTOS JUNIOR Naranja, Alfajor de chocolate y Multifruta con aporte de calcio y la combinación de hierro, zinc y vitaminas A, C, D, B2 y B9 para favorecer el buen desarrollo de los niños.

**Servicio al Productor:*

- ✓ *Atención al Productor:* se atendieron 801 consultas web a través del “Contáctenos” (incluye “Atención al Productor”, “Servicios Web Tambos” e “Insumos”), alcanzando más de 3.700 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 58 consultas web desde su implementación en abril de 2013.

✓ *Resultados de la Gestión Web 2016*

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 se logró el nivel más alto de ingreso a Web Tambos, alcanzando el 98% de los productores, quienes utilizan los servicios ofrecidos por la página como una herramienta de control y gestión, manteniendo el ingreso promedio mensual en el 88% del total de productores de la Empresa y superando, todos los meses, a partir del 2do. cuatrimestre del año, el 90%.

En cuanto a la Web Transportes, se alcanzó un nivel de ingreso del orden del 82%, 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 54%.

✓ *Programa Mayor Uso de Semen Sexado:*

-18.729 son las dosis de semen vendidas

-Cerca de 1 millón de pesos invirtió Mastellone Hnos. en bonificaciones para productores en la compra de Semen Sexado a los diferentes centros adheridos al Programa.

✓ *Programa Crianza de Primera:*

- Concurso de “Crianza de Primera 2016” dirigido a quienes criaran animales de uno o más tambos o centros de parición remitentes a Mastellone Hnos. El concurso tuvo como objetivo mejorar los índices de eficiencia de las guacheras y promover la capacitación del productor y su personal:9 establecimientos ganadores.

-Capacitación para operarios de crianzas: 22 Cursos de Atención de Parto y Talleres de Crianza de los que participaron más de 800 asistentes a lo largo del año, en su mayoría operarios y personal afectado a la guachera.

-Cursos de Atención del Parto, Recién nacidos y Crianza de terneros:12 cursos abiertos a todas las crianzas de tambos remitentes a Mastellone Hnos. que quisieran participar, inscriptas o no en el Concurso: 426 participantes.

Charlas de crianza y Entrega de Premios:

-Charlas donde se abordaron temas como vulnerabilidad en la crianza de terneros: hipotermia, hipoxia y deshidratación (atención del recién nacido, armado de la nursery), uso del refractómetro digital para medir calidad del calostro y nivel de calostrado, y uso de la cinta para medir perímetro torácico.10 Talleres - 413 participantes.

-Entrega de un kit de materiales para la crianza: Sin cargo y a todos los asistentes a los cursos de crianza y a quienes se inscribieran en el concurso, un kit de herramientas para asistencia al ternero, que pueden salvar vidas en situaciones tales como deshidratación, diarreas, mal calostrado (falta de anticuerpos), hipotermia, etc.

-Tutoriales 2016: Una vez más de la mano de los dos profesionales que ya mencionáramos, la Ing. Agr. Guillermina Osacar y el Dr. Guillermo Berra, en el año 2016 se desarrollaron una serie breves videos tutoriales para la crianza de terneros.

✓ *Simposio de recría y reproducción de bovinos de leche:* Con entrada gratuita, el encuentro reunió a más de 500 asistentes, entre productores, estudiantes, personal de tambo y referentes del sector.

**Coordinación de Sistemas de Gestión:*

Auditorías Internas - Resultados:

Auditorías Internas realizadas	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad	83	83	87	68	81⁷
Audidores internos involucrados	115	131	134	207	265

Grupos de Mejora ⁸	2012	2013	2014	2015	2016
Encuentros	190	222	182	159	184
Hs/H	1949	2060,5	1459	1675,5	1783.5
Participantes	1170	1591	1200	1053	1162

Auditorías Externas ⁹	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad	11	22	17	21	22

⁷ 60 en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, 9 en plantas queseras (Trenque Láuquen/TL, Leubucó, Canals, Mastellone San Luis/MSL y Depósito de Albariño) y 12 en plantas clasificadoras de Mercedes, Junín, Rufino.

⁸ 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.

⁹ Distribuidas entre organismos de certificación, autoridades sanitarias nacionales, extranjeras y clientes. Normas Auditadas: FSSC 22.000 (Sistema de Gestión de Inocuidad Alimentaria), ISO 9.001:2008 (Requisitos para Sistema de Gestión de Calidad, HACCP (Sistema de Análisis de Riesgos y Puntos Críticos de Control, CAA (Código Alimentario Argentino), BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), ISO 50.001 (Sistema de Gestión de la Energía). Realizadas los siguientes sectores y plantas: recibo de leche, leche en polvo, leche estéril, leche ultra, laboratorio central y de calibración, Pta. Armonía, Pta. TL, MSL, laboratorios de plantas clasificadoras Mercedes y Junín.

Gestión Externa. Resultados 2016:

**SIC.*

- ✓ 37.172 contactos atendidos
- ✓ Nuevos canales de contacto: Facebook, Twitter e Instagram
- ✓ Asesoramiento y atención al Consumidor en Paraguay.
- ✓ Tasa de respuesta del 92%
- ✓ Nivel del servicio de atención de 9 segundos
- ✓ Tasa de resolución de reclamos de productos del 72 %

**DIES*

Resultados	2012	2013	2014	2015	2016
Cantidad de Consultas	1048	845	901	619	364
Envíos de material educativo	645	370	363	376	191

**DIN*

Llevó a cabo distintas actividades de promoción e información. Entre algunas de ellas, cabe mencionar:

XXIII Congreso Argentino de Hipertensión, (Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial-SAHA, CABA). Simposio: "Oportunidades para educar a nuestros pacientes desde el cuidado nutricional".

XXXIV Congreso Nacional de Cardiología (Federación Argentina de Cardiología-FAC, Cordoba). Programa PASEAN.

X Congreso Internacional de Cirugía Bariátrica y metabólica. (IFSO, Mendoza).

Congreso de pacientes en prevención Cardiovascular (Hospital Universitario Austral, Pilar).

XVII Jornadas Internacionales de Nutrición para actividad física y deporte Cardiofitness).

I Congreso AADYND de Nutrición y Alimentación (Asociación de Dietistas y Nutricionistas Dietistas- AADYND, CABA)

4° Jornadas Nacionales de Actividad Física y Deportiva en el niño y adolescente (Sociedad Argentina de Pediatría-SAP, CABA)

XXXI JORNADAS DEL HOSPITAL DE NIÑOS RICARDO GUTIERREZ

I Jornada de actualización científica sobre proteína animal (Mesa Argentina de Proteína Animal- MAPA, CABA)

XIII Jornadas Argentinas de Nutrición (Sociedad Argentina de Nutrición-SAN, CABA)

Algunos destacados...

- ✓ Creación del DIN en Paraguay, con supervisión y capacitación desde Argentina.
- ✓ 14 envíos del "Nutriboletín" digital: material científico, lanzamientos, eventos, etc.
- ✓ 18.014 visitas realizadas a profesionales de la salud

**Programa de puertas abiertas*

- ✓ 82.950 personas visitaron nuestras instalaciones.
- ✓ El 90,81% estuvo representado por Instituciones Educativas.

**Inversión Social*

- ✓ 184 Instituciones beneficiarias
- ✓ 121.895 lts de leche donados = 609.475 vasos de leche.

✓ Tipo de productos y cantidad de productos lácteos donados:

Productos	Cantidad
UAT	51.647 l
Leche en polvo	7899 k
Dulce de leche	812 k
Quesos	490 k
Manteca	2 k
Crema	24 k

**Mundialito de Fútbol La Serenísima.*

Orientado a promover el juego limpio y el deporte en los chicos, este año se llevó a cabo en: Córdoba, Tucumán y Buenos Aires

Resultados	2013	2014	2015	2016
Kgs de Leche en Polvo (LP) donados	34.000	Más de 25.000	Más de 36.500	20.531
Niños participantes	13.000	7480	7200	13.000

**Campaña La Serenísima va a la escuela:*

Resultados	2012	2013	2014	2015	2016
Alumnos alcanzados	5.846 a	11.397	10580	33.936	39.325
Cantidad de Escuelas Visitadas	83	75	72	85	108
Charlas brindadas	250	304	320	490	530

**Museo de los Niños-Abasto:* El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros.

**Sitios Web y Redes Sociales:*

- ✓ Facebook -273.880 fans
- ✓ Twitter -1.763 seguidores totales
- ✓ Instagram- 3.051 seguidores totales
- ✓ Youtube-6.102.437 visualizaciones (100% de Argentina)

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sitio web Institucional -86.190 visitas a la página ✓ Newsletter a Consumidores -315.376 envíos y 24.488 personas en la base de datos Nutriboletín -42.494 envíos y 3.436 personas en la base de datos <p>Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño en materia de sustentabilidad a sus grupos de interés, por medio de su página web: www.laserenisima.com.ar. Dichas actividades también se comunican internamente. Las inquietudes y dudas de los consumidores respecto de la calidad, atributos, aspectos nutricionales de los productos, se canalizan por diversos canales de diálogo, tales como: 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

PRINCIPIO	<i>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</i>
------------------	--

Acciones	Nuestro Compromiso o Política
	<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 el respeto de los derechos de los trabajadores y una política de beneficios que es superadora a los requerimientos legales establecidos”.</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>
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas
	<p>En Mastellone Hnos., los delegados gremiales -estrictamente proporcionales en número tal lo dispuesto por la ley vigente- desarrollan su actividad en forma retribuida y durante el horario laboral. 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.</p> <p>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, vinculado con la gestión en cuestiones que hacen a la seguridad de sus empleados, Mastellone Hnos. implementa un sistema de gestión para que todas sus</p>

operaciones se realicen respetando las normas de seguridad, con personal capacitado y equipos e instalaciones en condiciones seguras de trabajo, con el objetivo de preservar la salud y mantener el más alto grado de bienestar y confort de los trabajadores.

Desde el departamento de Higiene y Seguridad 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.

Con frecuencias pautadas, responsables y operarios de las áreas de Producción y Mantenimiento de las distintas plantas se reúnen con el personal de Higiene y Seguridad y de otras áreas de Recursos Humanos para tratar temas vinculados a la prevención de accidentes y mejora de las condiciones de trabajo.

Por lo expuesto, Mastellone Hnos. trabaja en pos de fortalecer su compromiso con los derechos laborales a través de sus propios principios y valores, que se reflejan en el quehacer diario de todos los que trabajan en la Compañía.

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

De acuerdo a los compromisos enunciados llevaron a cabo las siguientes acciones durante el año 2016:

- *Relaciones Gremiales:* 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.
- *Promoción de actividades de esparcimiento:*
+En concordancia con las acciones desarrolladas, 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.
- *Actualización Salarial:* De la paritaria 2016 se desprende que el porcentaje negociado en el primer tramo fue del 23%, este porcentaje se vio reflejado en los salarios entre los meses de agosto y octubre del 2016. En el segundo tramo se otorgó un 17%, que se hizo efectivo entre los meses de febrero y abril del 2017. Arrojando un incremento anual del 40% comparando Abril'16 con Abril'17. También se abonó un adicional no remunerativo de \$ 3.000 por única vez en el mes de Febrero'17, como los años anteriores, un aumento que se ubica entre los mejores del mercado laboral argentino.
- *Gestión de situaciones de Riesgo para la salud de las personas:*
Con el objetivo de mantener las normas de seguridad vigentes y que todos los trabajos se ejecuten con el menor grado de riesgo posible hacia la salud de los trabajadores:
 - Las distintas áreas de la compañía estuvieron constantemente

redactando, revisando y actualizando los procedimientos de trabajo detallando cómo deben realizarse las operatorias e incluyendo todos los recaudos que debe tener en cuenta el personal.

- Asimismo, el depto. de Higiene y Seguridad redactó y revisó periódicamente los Procedimientos de Trabajo Seguro, los Relevamientos de Riesgos de Accidentes y Enfermedades Laborales y los Procedimientos de Emergencia de todos sus establecimientos.

Se continuó trabajando con la modalidad de los Comités o 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. En el marco de dichos grupos de trabajo se repasaron las medidas preventivas establecidas en los procedimientos documentados, se relevan nuevos riesgos que puedan surgir debido a modificaciones en las instalaciones o procesos, acordando su medida preventiva, los accidentes ocurridos y su acción correctiva, así como también se coordinaron actividades de capacitación y concientización con el personal, al mismo tiempo que se los incentivó a que lleven a las reuniones oportunidades de mejora en cuanto a medidas estructurales o de procedimientos.

Con el fin de llevar un seguimiento de la eficacia del trabajo realizado, cada grupo de trabajo fijó objetivos cuantificables, basándose en los mismos indicadores que se llevan a nivel general para la Compañía. Las tareas que surgieron, se volcaron al Plan de Acción de Seguridad para darle seguimiento. Se capacitó periódicamente al personal en materia de Prevención de Accidentes y Enfermedades Laborales y procedimientos de Emergencia. Se utilizaron distintas herramientas y enfoques dependiendo el área con la que se esté trabajando, su siniestralidad y el tipo de tareas que se realizan. En los últimos años se comenzó a recurrir a actividades que promueven la reflexión y toma de conciencia, referidos a los comportamientos y actitudes del personal frente al trabajo y a la vida cotidiana, reforzando el concepto de la Seguridad como un valor.

Adicionalmente, todo el personal que cumple roles de intervención ante contingencias que puedan afectar al medio ambiente o la salud de las personas, es capacitado y entrenado siguiendo el correspondiente Plan de Entrenamiento.

- *Capacitación de Personal*

Entendiendo las actividades de Capacitación como un pilar fundamental para el desarrollo de toda organización, Mastellone Hnos. continuó con su compromiso de brindar a sus colaboradores un amplio abanico de cursos de formación y entrenamiento, en temáticas aplicables a cada puesto de trabajo.

Para llevarlo a cabo, se realizaron detecciones de necesidades de capacitación, específicas para cada puesto y en base a las mismas se confeccionaron los planes de formación respectivos. Dichos planes son revisados anualmente, en conjunto con los responsables de los sectores. De esta forma se mantuvieron actualizados los conocimientos, frente a cambios tecnológicos, de gestión y estratégicos. Permitiendo no sólo la vigencia de las capacidades, sino también una mejora continua en el desarrollo laboral y personal.

Las áreas temáticas abarcadas por los distintos cursos son Administración, Ambiente, Calidad e Inocuidad Alimentaria, Comercial, Mantenimiento, Producción, RRHH, Seguridad y Sistemas.

- *Programa de Pasantías*

En el marco de la Ley Nro. 26427 del Sistema de Pasantías Educativas, se continuó con el 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:*

Mastellone Hnos. junto con la Escuela de Educación Técnica Javier Tapié, el Colegio San Carlos Borromeo de General Rodríguez y Instituto Presbitero Miguel Di Geronimo de Trenque Lauquen, dió continuidad al programa durante el año 2016 . El objetivo del mismo 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..

- *Beneficios para el personal*

En el año, 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:

*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.

*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, además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación.

*Obsequio de ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio.

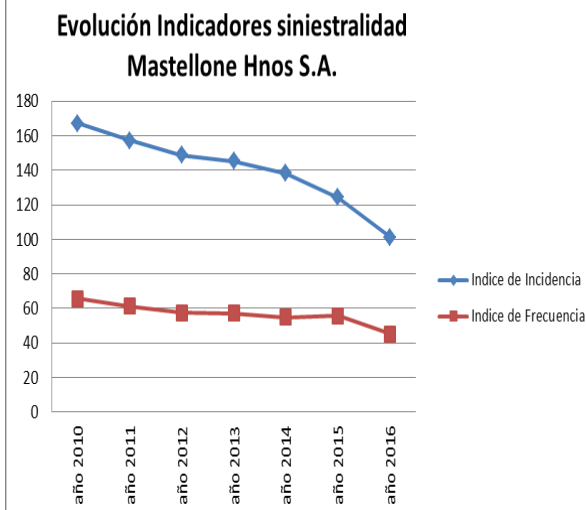
*Máquinas de café y Snacks en todos los sectores para el consumo de los empleados. Las mismas poseen opciones de productos light identificados en pos de promover una alimentación saludable.

*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.

*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

	<p>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>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</p>											
	<ul style="list-style-type: none"> <p><i>Relaciones Gremiales:</i> El 92.39% de los empleados del Grupo Mastellone Hnos. están alcanzados por algún Convenio Colectivo de Trabajo, lo que evidencia que en ninguna de nuestras unidades de negocio existen riesgos significativos de libertad de asociación o el derecho a acogerse a los convenios colectivos de trabajo que le corresponden según la actividad que realizan:</p> <table border="1"> <tr> <td>Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Arg.</td><td>3463</td></tr> <tr> <td>Unión Obrera Molinera Argentina</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor</td><td>64</td></tr> <tr> <td>Sindicato de Choferes de Camiones</td><td>46</td></tr> <tr> <td>SINDICATO DAS INDÚSTRIAS DE LATICÍNIOS E PRODUTOS DERIVADOS NO ESTADO DE SÃO PAULO</td><td>116</td></tr> <tr> <td></td><td>3704</td></tr> </table> <p><i>Promoción de actividades de esparcimiento:</i> Se alcanzó la totalidad de 155 socios titulares. Considerando los familiares y acompañantes de nuestros colaboradores, los beneficiarios llegan a las 444 personas.</p> <p><i>Actualización Salarial:</i> Mastellone Hnos. hizo extensivo las condiciones del acuerdo al personal fuera de convenio, evitando así, el solapamiento salarial.</p> <p><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 Higiene y Seguridad llevó un control mensual y anual de los indicadores de Siniestralidad, incluyendo dentro de los mismos todos los utilizados por los organismos de control y Aseguradoras de Riesgos del Trabajo.</p> 	Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Arg.	3463	Unión Obrera Molinera Argentina	15	Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor	64	Sindicato de Choferes de Camiones	46	SINDICATO DAS INDÚSTRIAS DE LATICÍNIOS E PRODUTOS DERIVADOS NO ESTADO DE SÃO PAULO	116	
Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera de la República Arg.	3463											
Unión Obrera Molinera Argentina	15											
Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor	64											
Sindicato de Choferes de Camiones	46											
SINDICATO DAS INDÚSTRIAS DE LATICÍNIOS E PRODUTOS DERIVADOS NO ESTADO DE SÃO PAULO	116											
	3704											

El Índice de Incidencia para Mastellone Hnos S.A mantuvo la tendencia decreciente de los últimos años, siendo mayor en esta ocasión el porcentaje de reducción, casi un 20%. El índice Frecuencia se redujo en la misma medida respecto al período anterior. Si se tienen en cuenta sólo los accidentes incapacitantes, el índice de Frecuencia muestra una reducción respecto al período anterior para Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis de entre 10 y 15%, mientras que para Conser se elevó significativamente.



- *Capacitación de Personal:*

Evolución de la Gestión*:

Año	CURSOS 10	ASISTENTES	HORAS CURSOS	HS / HOMBRES	DOTACION	PROMEDIO HS HOMBRE / DOTACION
2012	804	687811	8657	54110	3609	14,99
2013	790	6413	8496	54991	4279	12,85
2014	642	5834	6402	43149	4394	9,82
2015	697	6718	4012	33221	4100	8,1
2016	718	6688	6162	35708	3931	9,1

*Exceptuando Leitesol, incluye personal de agencia y pasantes

Destacados del año 2016:

CURSO	HS/HOMBRE
TECNICATURA SUPERIOR EN COMERCIALIZACION MINORISTA	9271
REVALIDACION MANEJO SEGURO DE AUTOELEVADORES	4860
LECHERIA BASICA	2272
BUENAS PRACTICAS DE MANUFACTURA	2043
EXCEL NIVEL I Y II	1509
AUDITOR INTERNO SIST. DE GESTION DE ENERGIA ISO 50001	1125
TALLER TRABAJANDO CON VALORES I Y II	927
EFICIENCIA ENERGETICA	615
MANEJO SEGURO DE AUTOELEVADORES	610

¹⁰ Las áreas temáticas abarcadas por los distintos cursos son Administración, Ambiente, Calidad e Inocuidad Alimentaria, Comercial, Mantenimiento, Producción, RRHH, Seguridad, Sistemas y Eficiencia Energética.

¹¹ 425 participantes mujeres – 342 participantes fuera de convenio.

Leitesol

Categoría	Colaboradores	Horas/Form.	Hs de Formación - Promedio
Dirección	4	145	36,3
Gerencias	3	0	0,0
Administración	41	519	12,7
Operación	69	1.643	23,8
Total	117	2.307	19,7

Categoría	Hombres	Horas/Form.	Hs de Formación - Promedio	Mujeres	Horas/Form.	Hs de Formación - Promedio
Dirección	4	145,0	36,3	0	-	
Gerencias	2	-	-	1	-	-
Administración	18	264,5	14,7	23	254,2	11,1
Operación	64	1.643,0	25,7	5	-	
Total	88	2.052,5	23,3	29	254,2	8,8

• *Programa de Pasantías:*

Durante el año se incorporaron 15 pasantes¹² :

Sector	Cantidad de Pasantes
Área Industrial	4
Ingeniería	1
Mantenimiento	0
Áreas Administrativas	0
RRHH	3
Comercialización	0
CONSER - CARROCERAS	4
MASTELLONE SAN LUIS	3
Efectivizaciones al término de la pasantía	2

¹² A los efectos de ampliar los canales de búsqueda, cabe mencionar que se firmó un acuerdo marco de pasantía con la Universidad del Siglo XXI a los efectos de ampliar los canales de búsqueda.

- *Programa de Prácticas Profesionalizantes:* El programa comenzó durante el segundo semestre del 2015 ¹³ y se implementó con la participación de tutores por ambas partes cuya función es la de 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 de Mastellone Hnos. Resultados 2016:*

Beneficios	2012 (Pesos AR\$/Unidades)	2013 (Pesos AR\$/Unidades)	2015 (Pesos AR\$/Unidades)	2015 (Pesos AR\$/Unidades)	2016 (Pesos AR\$/Unidades)
Comedor en planta. Opciones gratuitas de viandas de comida y postres.	-	\$9.855.584	\$13.725.370	\$18.085.614	\$20.927.869
Consumo gratuito de refrigerios de productos elaborados por la compañía.	297.765	387.474,47	553.210	495.835	568.564,00
Obsequios con motivos de cumpleaños.	4.324	4.626	4.500	2.074	-
Ajuares de regalo con motivos de nacimiento de hijas/os de colaboradores.	246	253	244	209	222
Entrega de Revista Interna "Entre Nosotros".	33.790	24.290	14.470	-	Difusión de notas en formato Digital
Presente en caso de contraer matrimonio	\$24.300	\$24.000	\$13.800	\$18.300	\$ 18.600
Entrega de kits escolares.	1.664	1.823	1.817	1.731	1.587

¹³ Ingresando 21 alumnos de las especialidades, electrónica, electromecánica, industrias de procesos y naturales.

Guardapolvos escolares.		1.365	1.363	1.328	-
Obsequio con motivos del día del niños	3.886	3.901	3.952	-	Inversión para evento por los festejos del Día del Niño: \$1.720.872,81
Cantidad de computadoras sorteadas con motivos de festejos del día del niño	62	62	62	-	
Obsequio de cajas a fin de año con productos navideños.	4.702	4.703	4.445	4.053	3.809
Crédito disponible en llaves para ser utilizado en máquinas de café y snacks.	\$1.234.698	\$1.525.742	\$1.912.388	\$ 2.232.225,17	\$3.199.699,10
Cobertura médica nacional / Prepaga. (N° beneficiarios)	9.432	9.487	9.516	9.430	9.498
Seguro de Vida Optativo. (Cantidad de titulares asegurados)	3.189	3.067	2.956	2.909	2.859
Transporte de colaboradores (Pta. Canals, MSLSA, Leubucó)	1.579.581	2.035.969	3.376.732	2.657.201,43	5.965.137,52

***Otros beneficios:**

- Para los hijos de los colaboradores: Descuento del 20% en la cuota mensual de un colegio trilingüe con opción de doble escolaridad.
- Contratación de seguros automotores a valores preferenciales y ventajas en su cobertura
- Cajeros automáticos en planta.
- Servicio de asistencia in-situ y personalizado por parte de referentes de los bancos: Santander Río y Francés, en CIPM
- Instalación de un dispositivo de recarga SUBE.



Beneficios Exclusivos para Leitesol

- *Plan de Salud / Cuidado de la Salud.
- *Plan de seguridad complementaria.
- *Grupo de seguro de vida.
- *Cupones de Alimentos / Alimentos.
- *La canasta de alimentos básicos.
- *Descuentos en farmacias.
- *Transporte al trabajo.
- *Becas de estudios.

	<p>Dichas acciones se comunican a través de las diversas herramientas de comunicación interna tales como: el boletín informativo, folletos y las carteleras institucionales. Además se difunden a través de la página web: www.laserenisima.com.ar.</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

	<p>PRINCIPIOS</p> <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
	<p>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.</p>
	<p>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</p> <p>Ratificando el compromiso con los principios N° 7,8 y 9 del Pacto Global y cumpliendo con los requerimientos establecidos en las normativas legales internacionales y regionales vigentes en materia ambiental, se trabaja en la mejora continua, gestionando la actividad de la compañía es</p>

pos de minimizar y eliminar los impactos que puedan resultar de ella.
Durante el año 2016, se dio continuidad al seguimiento y ajuste de indicadores y metas ambientales. A su vez también se mantuvieron los ejes de acción en los cuales se viene trabajando desde hace ya algunos años:

- 1) Uso eficiente del agua
- 2) Uso eficiente de la energía
- 3) Gestión de los efluentes generados
- 4) Gestión integral de residuos
- 5) Capacitación a los colaboradores

Referencias : (---) Meta : 7.200 m3/d. / El elevado consumo eventual de febrero se produjo como consecuencia del mayor requerimiento debido a las altas temperaturas registradas, el aumento en la producción y la menor cantidad de días de ese mes.

Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía

Como resultado de las acciones implementadas:

1) **Uso Eficiente del Agua.** El consumo total se redujo en un 3,6% respecto al año 2015

Plantas	Fuente	2014	2015	2016	Variación
General Rodríguez	Subterránea	2.657.688	2.601.783	2.463.683	-5,3%
Trenque Lauquen	Subterránea y Municipal	1.717.856	1.463.946	1.460.924	-0,2%
Mercedes	Subterránea	115.198	110.916	120.460	8,6%
Junín	Subterránea	115.823	118.638	130.002	9,6%
Leubucó	Subterránea	171.817	179.816	155.419	-13,6%
Bernina	Subterránea	744	903	832	-7,9%
Tandilera	Subterránea	19.948	13.497	12.866	-4,7%
Los Charas	Subterránea	1.601	1.809	1.160	-35,9%
San Luis	Subterránea	78.219	63.657	56.665	-11,0%
Varillas	Municipal	80.133	65.012	46.593	-28,3%
Rufino	Municipal	61.092	49.504	50.830	2,7%
Canals	Municipal	111.989	124.843	125.084	0,2%
Albariños	Municipal	5.467	6.591	5.382	-18,3%
Agua total captada (litros)		5.137.575	4.800.916	4.629.900	-3,6%

Resultados

El Complejo Industrial Pascual Mastellone, ubicado en General Rodríguez, representa más del 53% del agua captada por la compañía. En el siguiente gráfico se observa el cumplimiento de dicha meta establecida a lo largo del año:

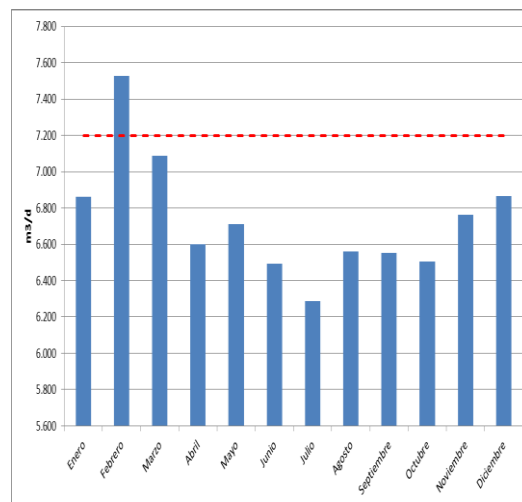
Consumo promedio diario en el Complejo Pascual Mastellone (33/d) y meta de extracción anual:

Para disminuir el consumo se efectuaron distintas tareas:

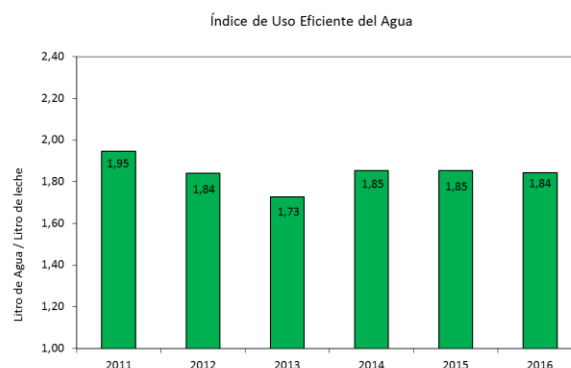
- *reducción de la presión de las bombas de agua que abastecen Planta Armonía, dentro del Complejo Industrial;

- *cambio del sistema de enfriamiento en el sector de elaboración de ricota, reemplazando intercambiadores por torres de enfriamiento.

- *concientización por parte de los colaboradores de los diferentes sectores productivos

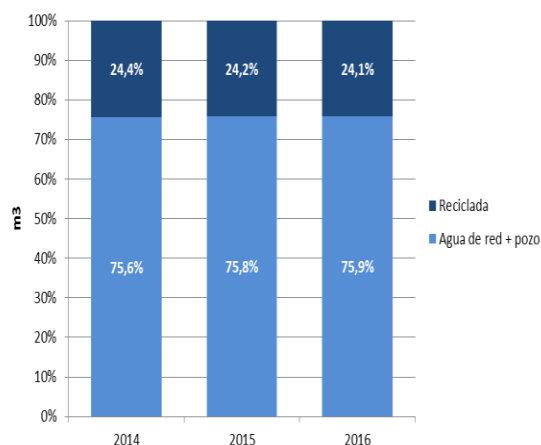


Índice de Uso Eficiente del Agua¹⁴: Su disminución también se vio influenciada en parte por el menor ingreso de materia prima generando que el índice de eficiencia de agua permaneciera prácticamente constante respecto de los últimos años.



Agua reciclada y reutilizada

El grado de reutilización y reciclaje de agua puede servir como medida de la eficiencia y demostrar el éxito de la organización a la hora de reducir sus captaciones. Durante el año, se han reciclado, reutilizado y recuperado 1.469.845m³ de agua en todas las plantas de la compañía. El porcentaje de agua reciclada en términos del porcentaje del agua



¹⁴ Aclaración: Se realizó un recalcu del índice de uso eficiente del agua para los años anteriores. Se toma como nuevo criterio la extracción de agua de pozo en relación al total de leche ingresada al complejo industrial.

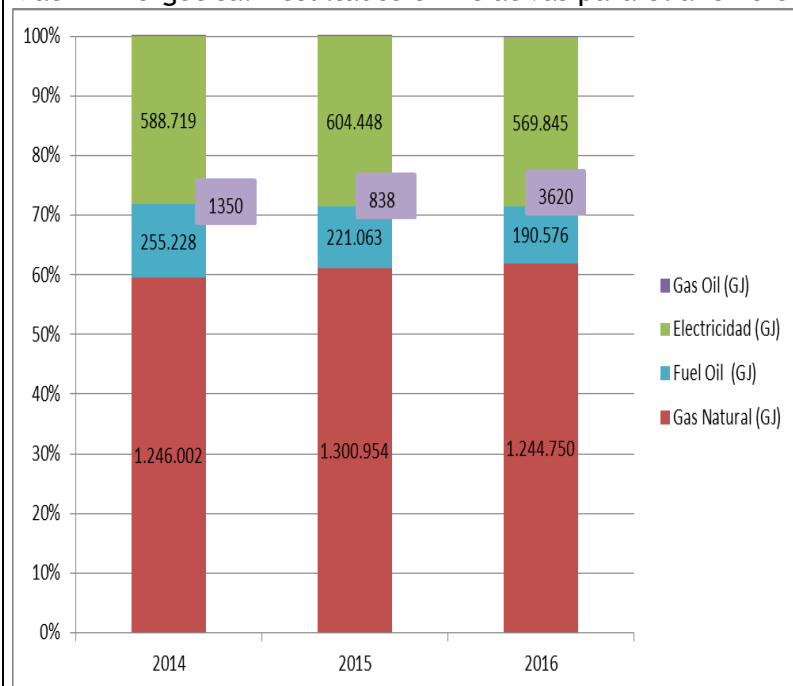
total captada se mantuvo constante de un año a otro.

2) Uso Eficiente de la Energía

Energía y combustibles

El consumo interno se desglosa en una Matriz Energética. Las plantas utilizan principalmente fuentes de energías convencionales derivadas del petróleo (gas natural, fuel oil, gas oil) y electricidad:

Matriz Energética. Resultados e iniciativas para el ahorro energético



Disminución de los consumos totales

Dado por 2 causas:

1. La baja en la actividad que atraviesa el sector lácteo (lo que hace que los equipos de procesos no estén marchando a su máxima capacidad).

2. La implementación de acciones para lograr EFICIENCIA ENERGÉTICA:

*Disminución de la presión de vapor, que alimenta a los distintos circuitos del CIPM, de 17 a 13 Kilogramos: Ahorro de 6,53% mensual en el consumo de gas = 1.800.000 m3 gas/año aprox.

*Recirculación en modo ahorro de energía del pasteurizador 4 del sector Cremería: Ahorro de 432.985 Kwh/año. Evitando el gasto innecesario de vapor y agua helada.

*Automatismo del CIP del sector Cremería 1: Disminución del consumo de calor, horas de bombeo, y gasto energético en la extracción de agua de pozo, entre otros.

*Disminución del consumo de agua de Planta Clasificadora Trenque Lauquen: Disminución en 15.600 m3/año de agua, gracias a una baja en el consumo por bombeo y menor costo mensual por tratamiento (Ósmosis inversa, dada la salinidad del agua de la zona).

*Disminución del 50% en el consumo químico de Planta Leubucó. Para el lavado de tinajas, pre-prensa, silos y otros circuitos. Ello generó, una disminución de frecuencia de preparación de soluciones, consumo de calor, bombeo, extracción de agua, entre otros.

*Instalación de variador en compresores de Planta Armonía: Ahorro estimado de 480.000 Kwh/año.

*Sectorización de iluminaria en Planta Armonía: Ahorro estimado de 36.000 Kwh/año.

Intensidad Energética

Calculada estimando la cantidad de energía (Gj) necesaria (consumida) para procesar 1000 litros de leche:

- 0.21 Gj de energía eléctrica cada 1000 litros de leche.
- 0.54 Gj de combustible cada 1000 litros de leche procesada.

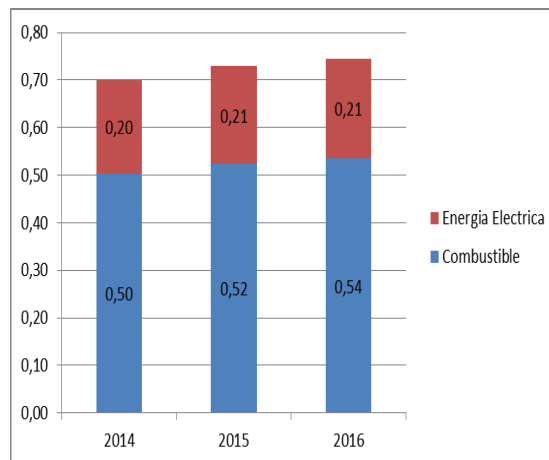


Fig: Eficiencia energética- 1000 L leche. Alcance: MHSA

Estrategia para el ahorro energético: Norma ISO 50.001. Gestión de la Energía

Planta Armonía transitó el proceso de implementación de la norma ISO 50.001. Para ello, fue necesaria la conformación de un grupo interdisciplinario encargado de llevar a cabo dicho desafío. El mismo implicó identificar las fuentes y consumos de energía dentro del sistema en análisis, cuantificarlos con el objetivo de obtener la matriz energética representativa de la Planta e identificar los puntos de mayor consumo energético. Algunos de los resultados obtenidos fueron:

- La concientización del personal en lo que respecta al buen uso de la energía y su incidencia sobre el medio ambiente.
- La generación de un sistema de sugerencias, en el que los colaboradores de las distintas áreas pudieran aportar, desde su día a día, oportunidades de mejora.
- La generación de 15 proyectos con el objetivo de disminuir y/o hacer más eficiente el consumo energético. De los cuales, 5 se concretaron, 4 se anularon y el resto se encuentra en proceso de implementación.

Cabe mencionar, debido a los resultados alentadores referidos a disminución del consumo energético y a la colaboración del personal para alcanzar los objetivos propuestos, para el año 2017 se proyecta implementar el sistema ISO 50.001 en todo el Complejo Industrial Pascual Mastellone.

3) Gestión de los Efluentes Generados

-Efluentes Gaseosos

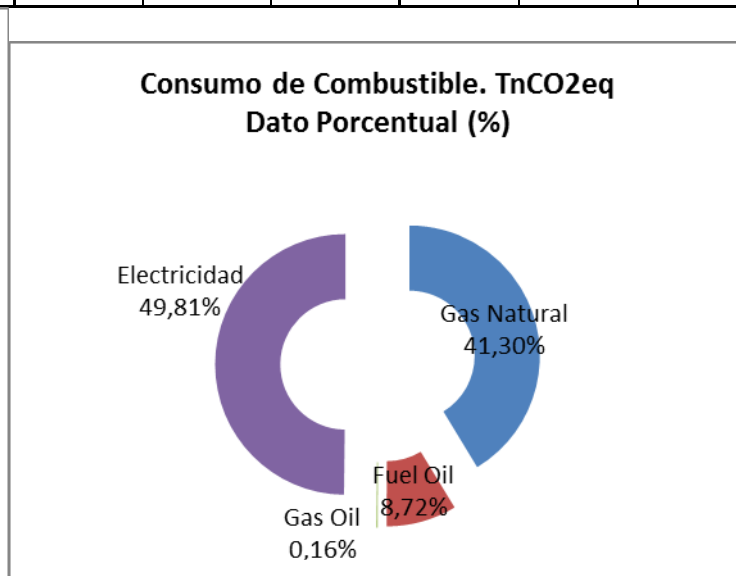
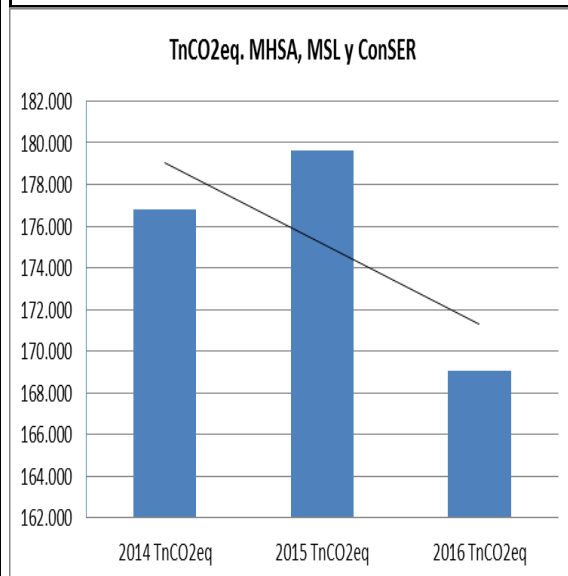
La gestión de las emisiones gaseosas directas e indirectas a los procesos productivos (incluyendo las de gases de efecto invernadero-GEI) se basa en su monitoreo, control e implementación de medidas/iniciativas para su reducción. Por supuesto, sobre la base del cumplimiento de la normativa ambiental vigente a nivel internacional, nacional y provincial.

Emisiones DIRECTAS (Gas Natural, Fuel Oil y Gas Oil) e INDIRECTAS (Electricidad) de gases de efecto invernadero-GEI 15

Consumos Totales de Energía (directo e indirecto)	2014 (GJ)	2015 (GJ)	2016 (GJ)	2014 TnCO2eq	2015 TnCO2eq	2016 TnCO2eq	2014 %TnCO2	2015 %TnCO2	2016 %TnCO2
Gas Natural	1.246.002	1.300.957	1.244.750	69.951	73.038	69.831	40,00	40,67	41,30
Fuel Oil	255.228	221.063	190.576	19.755	17.180	14.751	11,00	9,57	8,72
Gas Oil	1.350	838	3.620	100	62	268	0,06	0,03	0,16

¹⁵ TnCO2eq: Es la unidad de medición utilizada para indicar el potencial de calentamiento global de cada uno de los GEI en comparación con el dióxido de carbono (CO2). Los GEI distintos del CO2 son convertidos a su valor de CO2 equivalente (CO2eq) multiplicando la masa del gas en cuestión por su potencial de calentamiento global.

Electricidad	588.719	604.445	569.845	87.000	89.324	84.210	49,00	49,73	49,81
Total TnCO ₂ eq				176.806	179.605	169.060	100	100	100



Emisión Directa de TnCO₂ eq.

Ref: Dato porcentual en base al Consumo Energético

Total.

Se estimaron las toneladas de dióxido de carbono equivalente (Tn/CO₂ Eq.) emitidas al ambiente en la totalidad de las plantas como consecuencia de nuestras actividades.

-Efluentes Líquidos

Objetivo: Mejorar la calidad de los efluentes líquidos generados en nuestras plantas,

Acciones: Se trabajó en la disminución de carga orgánica y química, para lograr un mayor desempeño en el tratamiento realizado mediante sistemas de estabilización biológica.

Destino, calidad y método de tratamiento

Total de efluentes generados: 5.052.298 m³ medidos a través de caudalímetro y tratados en cada planta.

Plantas	Destino	Método de tratamiento	Volumen (m ³)
General Rodríguez	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	2.751.838
Trenque Lauquen	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	1.595.167
Mercedes	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	120.460
Junín	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	130.002
Leubucó	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	155.419
Bernina	Absorción por suelo	Canal de oxidación	832
Tandilera	Absorción por suelo	Decantador	12.866
Los Charas	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	1.160
San Luis	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	56.665
Varillas	Canal Pluvial	Lagunas de tratamiento	46.593
Rufino	Canal Municipal	Lagunas de tratamiento	50.830
Canals	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	125.084
Albariños	Colectora cloacal	Sedimentador	5.382

* Para el resto de las plantas, los volúmenes de los vertidos generados fueron medidos en base al consumo de agua de la planta. A finales del año 2016, se instalaron caudalímetros en las plantas Trenque Lauquen, Leubucó y Canals y, durante 2017, se prevén instalar en las plantas de Junín, Mercedes y Varillas para luego continuar con el resto de las plantas faltantes.

Iniciativas de gestión: El CIPM es responsable de más del 50% de los efluentes generados por la compañía.

Objetivo 2016: reducir la carga orgánica.

Iniciativas:

* Vaciado de instalaciones previo a lavados en: Planta Armonía y los sectores Ultra-pasteurización, Recibo de leche y Dulce de Leche,

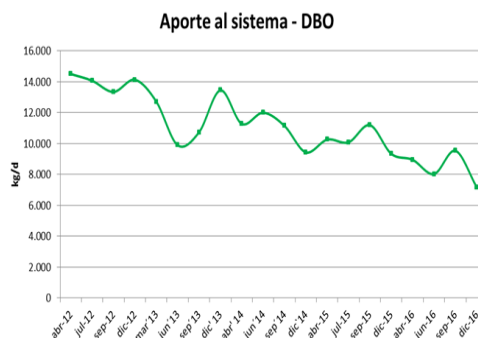
* Eliminación o reducción de purgas de producto en los sectores: Mantequería, Cremería, Leche Estéril, Ricota, Ultra-pasteurización, Leche en Polvo 3 y Armonía.

* Intensificación en la recolección de producto de descarte para su posterior envío a consumo animal en los sectores de Ultra-pasteurización y Leche Estéril.

2012 Se logró reducir 2016

42,86%

14.000 kg DBO/d ----- 8.000 kg DBO



4) Gestión Integral de Residuos

Objetivo: Minimizar la generación de residuos.

Acciones: *incremento en la utilización de materiales reciclables, la reutilización y el reciclado.

*cada sector clasifica los residuos in situ (reciclables, comunes, especiales y patogénicos).

Tipo y Cantidad de residuos generados

- 97,72% -4092,10 tn = Residuos NO Peligrosos: Residuos Industriales No Especiales (reciclables y símildomiliarios).
- 2.28% -95,69 tn = Residuos Peligrosos: Especiales¹⁶, aceites usados y patogénicos.

Destino. Métodos de tratamiento

Total Residuos generados: 4187.79 tn

- Se recicló un 72,31% = 3028,36 tn.
- 25,95% =1086,63 tn: se dispone en relleno sanitario
- 1,74% = 72,8 tn: se destina a incineración controlada

CIPM -Se recicló el 85 % de los residuos generados

Año	Reciclado	Relleno Sanitario	Incineración
2013	74,67%	22,01%	3,32%
2014	83,17%	14,32%	2,51%
2015	86,15%	12,24%	1,62%

¹⁶ Debido a su actividad, Con-Ser es la única instalación que genera una mayor cantidad de residuos especiales: fabricación de carrocerías, instalación de equipos de frío y mantenimiento de transporte asociado.

2016	85,28%	13,14%	1,57%
------	--------	--------	-------

Otras iniciativas que promueven el cuidado ambiental

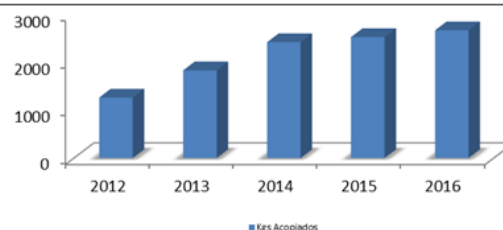
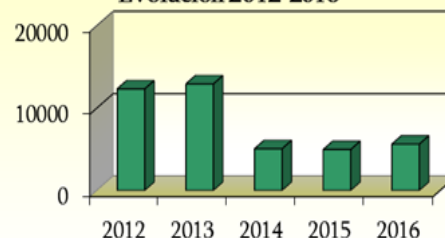
Complejo Industrial General Rodríguez

- Campaña de reciclado de envases pos consumo: Se invita a los colaboradores de GR a traer desde sus hogares envases pos consumo y acopiarlos en cestos identificados para posterior reciclado.

Envases pos consumo enviados a reciclar (kgs)

Año 2015	Año 2016	VARIACION%
2533	2673	↑5,5 %

Campaña de Retiro de Aceite Vegetal Usado - Evolución 2012-2016



- Reciclado de Aceite Vegetal Usado (AVU): Acopio de aceite vegetal y lecitina en desuso con fines sociales y para generar bioenergía de segunda generación.

Beneficios:

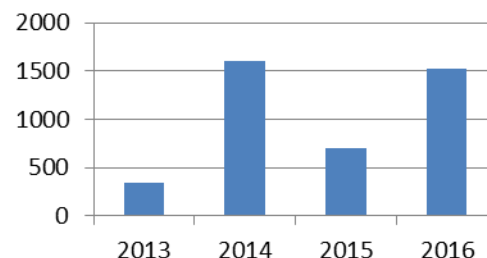
- ✓ Reemplaza a los combustibles fósiles sin utilizar cultivos alimenticios.
- ✓ Combate el calentamiento global, al reducir las emisiones de efecto invernadero.
- ✓ Contribuimos con una causa social destinando al Cuerpo de Bomberos Voluntarios parte de la recaudación por cada litro de aceite entregado a la empresa recicladora.

- Extensión de la vida útil - Residuos de SCRAP: Se genera directamente del proceso productivo y se entrega para consumo animal. Así se extiende su vida útil, a fin de evitar desecharlo a un tratamiento de efluentes líquidos u otro tipo de destino final.

Plantas del Interior

- Planta elaboradora Canals (Córdoba) se donaron 1.530 kgs papel y cartón al Municipio, que se venden para su posterior reciclado y el dinero recaudado se destina a la Biblioteca Municipal.
- Planta Trenque Lauquen: procesa papel de oficina para entregar -por intermedio de una ONG de la ciudad- al Hospital Garrahan para su posterior reciclado. El Hospital a su vez, colabora con instrumental para el hospital local de la localidad de

Planta Canals Kg de papel y cartón donados



Trenque Lauquen.

Compra de Materia Prima Láctea (CMPL)

- “Campaña MENOS PAPEL, MÁS CONCIENCIA: Promueve la reducción paulatina y sistemática del uso de papel mediante su sustitución por soportes y medios electrónicos.

Iniciativas:

- En marzo: digitalización de documentación y publicación en la Web TAMBOS.
- En abril: Facturas de insumos on line, para que el productor pueda descargarlas desde el portal.
- Se está trabajando en la incorporación de notas de créditos, débitos por intereses a la cuenta corriente, entre otros.

4) Capacitación y formación en temas ambientales

CURSO	PARTICIPANTES	HS/HOMBRE
CONFERENCIA ANUAL MEDIO AMBIENTE	1	8
CONFERENCIA ISWA BEACON RESPONSABILIDAD EXTENDIDA DEL PRODUCTOR	1	18
EFLUENTES EN ESTABLECIMIENTOS LECHEROS	3	105
ETIQUETADO AMBIENTAL	2	8
GESTIÓN AMBIENTAL	81	81
INDUCCIÓN MEDIO AMBIENTE	64	64
INSPECCIONES AMBIENTALES	9	9

Eficiencia Energética

Actividades de capacitación:

CURSO	PARTICIPANTES	HS/HOMBRE
Auditor Interno de Sistemas de Gestión de la Energía según ISO 50001	42	1125
Curso de concientización de Eficiencia Energética,	615	615

Para finalizar, cabe mencionar que los resultados de la gestión ambiental de la empresa están disponibles en los Departamentos de Información Estudiantil (DIEs), Servicio de Información al Cliente/Consumidos (SIC) y sector de Visitas con intenciones de facilitarlos a los estudiantes y/o público en general que los consulte. 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

<p>PRINCIPIO</p>	<p><i>Principio 10: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i></p>
<p>Acciones</p>	<p>Nuestro Compromiso o Política</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>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</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>

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.

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.

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

- *Difusión y fortalecimiento de los contenidos del Código de Ética*

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.

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.

Durante el año 2016 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.

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.

- *Taller “Trabajando con Valores”*

Taller de Valores I (Objetivo): Conocer la Cultura de la empresa, compartir y reflexionar los valores de convivencia y observar nuestro comportamiento en función de ellos.

Taller de Valores II (Objetivo): Profundizar y reflexionar sobre los valores que compartimos en nuestro lugar de trabajo y los DD.HH.

- *Desempeño del Personal*

Años tras año, la Compañía realiza a todo su personal una evaluación con el objeto de analizar el comportamiento ético de los colaboradores, el 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.

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

</

¹⁷ Marca 5 S.A. se reportará en la COP2017

	MSLSA	215	81	21	9	236
	Con-SER S.A.	105	78	19	86	124
	Leitesol	88	75	29	25	117

¿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						
