



Buenos Aires, 16 Octubre de 2019

**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 2018**, 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.

Osvaldo Cappellini  
Director de Asuntos Corporativos

## Descripción breve de la naturaleza de la empresa

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 89 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 m<sup>2</sup> <sup>1</sup> en un predio de 34 hectáreas<sup>2</sup>. 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 678 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 2018 fue en promedio de millones de 3.722.000 litros diarios de leche cruda<sup>3</sup>. 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 63.000 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país.


Las actividades de Mastellone Hnos. fueron llevadas adelante durante 2018 por 3.685 colaboradores de manera directa, 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 Sustentabilidad como un compromiso que requiere de un importante trabajo y esfuerzo para lograr un desempeño responsable integrado y transversal a todas las áreas que conforman la organización.

---

<sup>1</sup> De las cuales 65.000 m<sup>2</sup> corresponden a Logística La Serenísima (Danone)

<sup>2</sup> De las cuales 13 has, corresponden a Logística La Serenísima (Danone)

<sup>3</sup> Lts de leche cruda ingresada (promedio diario) a los recibos de leche de Gral. Rodríguez, Armonía, Leubucó, Canals y Trenque Lauquen (quesera). El dato 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> <div data-bbox="272 394 1445 541">  </div> <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, capacita 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 género 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.
- **Inclusión - No discriminación.**  
**Incorporación de un panel sensorial:** La empresa trabaja en pos de 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 género 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 físicas, carteleras digitales, Intranet, app LS Comunidad 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 se lleva a cabo una 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 Pascual Mastellone de 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 13 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.  
*A su vez en 2018, se implementó el Plan de Vida Saludable para colaboradores;* el mismo es un trabajo en conjunto con las áreas de Recursos Humanos y el Departamento de Información Nutricional (DIN) que ofrece a todos los empleados la posibilidad de optar por diversas alternativas vinculadas con la realización de actividad física, la atención de un profesional nutricionista in situ, una adecuada hidratación y la elección alimentación equilibrada, entre otras
- **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 sustentabilidad, 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 “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 sustentabilidad, la seguridad de los empleados y el cuidado del medio ambiente.
- ✓ **Impacto Comunitario:** 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, generó alianza con el Banco de Alimentos y CONIN, donde a través de su Departamento de Donaciones, colabora entregando alimentos a fin de poder contribuir en la mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios. Las donaciones son entregadas a organizaciones sociales, instituciones que lo necesiten.
- ✓ **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. Se sumaron 2 programas más vinculados a LSVE como son: La

Serenísima Va a la Escuela Jardines y La Serenísima Va a la Escuela Itinerante.

- ✓ **3era. Edición Leche Escolar:** Mastellone adhiere al Día Mundial de la Leche Escolar, una iniciativa de la FAO para festejar los beneficios de los programas de leche escolar. Así, el último miércoles de septiembre se conmemora la fecha en muchos países con distintas actividades.
- ✓ **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, sustentabilidad, medio ambiente, publicaciones de recetas, entre otros temas. Mientras que la empresa a través de este medio, puede conocer 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. Luego se unió a más redes sociales LinkedIn, Twitter, Instagram.

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 2018, 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 donde se explicita el compromiso de NO contratación de menores de edad.
  - Promovió la concientización en torno al tema vía redes sociales
  - Formó parte del Comité Directivo de la Red de Empresas contra el Trabajo Infantil
  - Contribuyó con las iniciativas 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.
- ✓ **Inclusión - No discriminación.**  
**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 a través de Intranet, App LS Comunidad, Carteleras digitales, Boletín informativo, Resumen de noticias, 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 Interna:** Continuamos trabajando en diferentes iniciativas que promueven la apertura de diálogo con nuestros colaboradores y permitan a su vez atender sus demandas y necesidades.
- ✓ **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 de 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: la vacuna antigripal, prácticas antitabaco y hábitos de vida saludable, recertificación de lugar de trabajo saludable, entre otras. A través de la implementación del Plan de Vida Saludable, Mastellone Hnos. busca el bienestar de los colaboradores incentivándolos a incorporar hábitos de vida saludable a su rutina diaria; tales como alimentación equilibrada, actividad física y adecuada hidratación mediante: consultorio médico-nutricional, la incorporación de espacios comunes de recreación, promoción de la actividad física.



- ✓ **Desarrollo de Alimentos Funcionales:** atienden las demandas emergentes de los consumidores. Son productos con mayores beneficios que contribuyen a reducir factores de riesgos de enfermedades
- ✓ **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 su Plan Más Leche: un plan estratégico a largo plazo, Mastellone Hnos. S.A. continuó acompañando al tambero en la mejora de la productividad y calidad de la materia prima que entrega a la Compañía, lo cual impacta positivamente en su rentabilidad y capacidad de abastecimiento. Bajo esta premisa, la Compañía continuó brindando a los productores remitentes de leche la posibilidad de acceder a diversas alternativas de gestión tales como: semen sexado, incorporación de tecnologías e insumos, charlas de capacitación técnica, apoyo financiero para la adquisición de insumos en agronomías locales y para la adquisición de vaquillonas. entre otras.-
- ✓ **Coordinación de Sistemas de Gestión:**  
 Continuamos con el mantenimiento del sistema de gestión Integrado de Mastellone Hnos. S.A., adecuando la política de la Compañía a los estándares mundiales con el objetivo de garantizar la calidad e inocuidad de los productos, el cuidado del medio ambiente, optimizando la utilización de insumos, los recursos no renovables, manteniendo una baja generación de residuos y la gestión eficiente de la energía.
  - ✓ Bajo esta premisa y conceptos de calidad que nos caracteriza tenemos nuestras plantas operando bajo sistemas basados en las Normas ISO 9.001, el estándar internacional FSSC 22.000 y la acreditación de la Norma IRAM 301:2005 (ISO/IEC 17025), en los Laboratorios de Análisis y Tipificación de Leche ubicados en las Plantas de Clasificación de Mercedes y Trenque Lauquen (Buenos Aires), en el laboratorio central (en General Rodríguez, Buenos Aires) y los sectores que brindan soporte dentro del sistema.
  - ✓ Durante el año Mastellone Hnos. S.A. obtuvo una nueva certificación del Esquema FSSC 22.000 cuyo alcance incluye la Planta Quesera y Planta de Polvo ubicadas en el Complejo Industrial Victorio Mastellone - Trenque Lauquen (Buenos Aires). Es así que Mastellone Hnos. S.A., sigue a la vanguardia de las más altas exigencias a nivel mundial no solo en calidad, sino que también brindando alimentos inocuos a los consumidores.
  - ✓ Se mantuvo la certificación de la Norma ISO 50.001 en todo el Complejo Industrial de General Rodríguez (Buenos Aires) incluido Planta Armonía y Deposito Inteligente, este sistema de gestión de la energía colabora a reducir los costos y las emisiones de gases a la atmósfera, durante los próximos periodos se continuará trabajando en la implementación de dicho sistema en el resto de las plantas. Además, se comenzó a trabajar en la implementación de la Norma en el Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen) y en la planta de la localidad de Leubucó.
  - ✓ Dio continuidad al programa de auditorías internas, con la participación de colaboradores que oficiaron de auditores internos.

## Gestión Externa

- ✓ **SIC (Servicio de Información al Consumidor/Cliente):** Es el principal canal de comunicación que ponemos a disposición de los consumidores con el fin de brindarles atención y respuesta a sus consultas, gestionar reclamos, recibir sugerencias e inquietudes. Nuestros propios agentes de atención al consumidor realizan un monitoreo de las redes
- ✓ **DIEs (Departamento de Información Estudiantil):** Brinda información general de la empresa y su circuito productivo, a estudiantes y docentes de distintos niveles académicos. Cuenta con una línea telefónica personalizada donde atendemos consultas y un espacio exclusivo en nuestro web dedicado a estudiantes. Esta sección, ofrece todo tipo de información relacionada al sector lácteo como la historia de la leche a nivel mundial y en la Argentina, con acceso a material fotográfico ilustrativo. Además, se encuentra a disposición el libro “El Mundo de la Leche” publicado por Mastellone Hermanos S.A.
- ✓ **DIN (Departamento de Información Nutricional):** Desde hace 22 años y en línea con los objetivos del negocio, el departamento de información nutricional (DIN), asesora a profesionales de la salud y a la comunidad en general. Asegura la difusión de información nutricional a todos los consumidores de interés para la Compañía, tanto internos como externos. Cuenta con un equipo conformado por 7 licenciados en nutrición que se encuentran en Buenos Aires y Mendoza; y 3 en Paraguay. Presentes con degustación e información de nuestros productos, en eventos de la comunidad médica (congresos, jornadas y ateneos) y tiene relación activa con sociedades científicas relacionadas con nutrición, cardiología y deporte. Además, brinda charlas a la comunidad y a profesionales de la salud relacionadas con temas de educación alimentaria e incorporación de hábitos saludables para toda la familia
- ✓ **Programa “Puertas Abiertas”:** Más de 50 años abriendo las puertas de la empresa. En el marco de este Programa, se invita a estudiantes, profesionales, empresarios y todas aquellas personas que estén interesadas en conocer y visitar las instalaciones. Busca que el público se lleve consigo el mejor recuerdo de la empresa y de todos aquellos que forman parte de ella. Brindamos información sobre: la filosofía de la empresa y nuestro compromiso con la calidad, el respeto por los Derechos Humanos, la gestión en materia de Sustentabilidad, la seguridad de los empleados, el cuidado del medio ambiente, los procesos de elaboración de cada producto.
- ✓ **Impacto Comunitario:** la Empresa ha continuado con la entrega de productos lácteos a entidades sin fines de lucro
  - Campaña Compartí un Vaso de Leche:** Es una campaña que la Compañía lleva adelante desde hace 7 años consecutivos, en el marco del Día Mundial de la Leche, con el fin de ayudar a los que más lo necesitan y difundir los beneficios de la leche. Así, se invita a los seguidores de la marca a compartir un vaso de leche con una institución que sepan que necesita ayuda.
  - Programa de Donaciones:** Mastellone Hnos. donó productos lácteos a diversas organizaciones que promueven la educación, la infancia, la solidaridad y contribuyen con

|            |  |
|------------|--|
|            | <p>la reducción de pérdidas y desperdicios de alimentos. Priorizamos la articulación con</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>La Serenísima va a la escuela (LSVE):</b> La Serenísima cerró su 11° ciclo de "La Serenísima va a la Escuela", El proyecto tuvo como meta principal compartir y promover hábitos de alimentación saludable, basados en una dieta variada y equilibrada.<br/>Se sumaron 2 programas: "La Serenísima Va a la Escuela Jardines" con el objetivo de hacer foco en la importancia del desayuno y de consumir leche, a través de una obra de títeres. Y "La Serenísima Va a la Escuela Itinerante" donde participó en exposiciones y ferias donde a través de un stand y material institucional, con el objetivo de fomentar la alimentación saludable generando concientización e incentivando el consumo de 3 lácteos por día.</li> <li>✓ <b>3ra edición "Leche Escolar":</b><br/><br/>En el marco del Día Mundial de la Leche Escolar, Mastellone se adhiere a la campaña "Leche Escolar" donde a través de juegos se concientiza sobre los beneficios de la leche en niños en edad escolar.</li> <li>✓ <b>Sitio Web Institucional y Redes Sociales:</b> Se trabajó en la mejora y actualización de las plataformas digitales de la Empresa:<br/> <a href="http://www.laserenisima.com.ar/">http://www.laserenisima.com.ar/</a><br/> <a href="http://www.mhsa.com.ar/">http://www.mhsa.com.ar/</a> <a href="http://www.lecheycalidad.com.ar/">http://www.lecheycalidad.com.ar/</a><br/> <a href="https://es-es.facebook.com/laserenisima">https://es-es.facebook.com/laserenisima</a><br/> <a href="https://www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV">https://www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV</a><br/> <a href="http://www.lsvaalaescuela.com.ar/">http://www.lsvaalaescuela.com.ar/</a><br/> <a href="https://www.linkedin.com/company/la-serenisima/">https://www.linkedin.com/company/la-serenisima/</a> </li> </ul> |
| Resultados | Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía   |
|            | <p><b>Gestión Interna. Resultados 2018:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>Lucha Contra el Trabajo Infantil:</b><br/> <i>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 2018, se entregaron 157 Códigos de Ética.</i> </li> </ul> <p><i>Desde hace 11 años, la Compañía adhiere a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil. Forma parte del Comité Directivo y recibió el certificado como empresa "miembro activa". Además, completamos la encuesta de fortalecimiento, que tiene como objetivo conocer más profundamente la percepción, opiniones y expectativas que los miembros tienen de la Red.</i></p> <p><i>En este marco:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Colaboró con el programa Jardines de Cosecha, destinando 100 kg de leche en polvo a sus beneficiarios.</li> <li>-Apoyó la iniciativa de Difusión y sensibilización de la problemática del trabajo infantil incluyendo la cadena de valor, en Encuentros Regionales en N.O.A., N.E.A</li> <li>-Llevó adelante inversiones en iniciativas que promuevan los hábitos de vida saludable, el cuidado de la salud y los derechos de los niños.</li> </ul>   |

- ✓ **Desde hace 6 años, estamos suscriptos al acta “Por un trabajo digno sin violencia laboral”, promovida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (M.T.E-y S.S.), acordando la necesidad de adoptar medidas para la prevención y atención de esta problemática. Este año, se presentó el Manual de Concientización y Prevención Sobre la Violencia Laboral en las organizaciones empresariales.**

*Bajo esta premisa, Mastellone promueve el trabajo decente en línea con:*

*Una oferta de trabajo estable y salario digno, educación y formación de sus colaboradores, condiciones seguras de trabajo, eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.*

- ✓ **Igualdad de Oportunidades-Reclutamiento de personal.** *Mastellone Hnos. contrata personal basándose en el principio de la no discriminación tanto sea por creencias religiosas, edad, género, nacionalidad, lugar de radicación, como por ideas o inclinaciones políticas, aspecto e imagen de la persona como de cualquier otro tipo de características que integran a un individuo.*

*Durante este periodo de los nuevos ingresos a la Compañía, el 31,65% correspondieron a personal femenino. Los nuevos colaboradores pertenecen a los siguientes rangos de edad: hasta 30 años ingresaron 54 personas, de 31 a 50 años ingresaron 25 personas.*

- ✓ **Inclusión - No discriminación.**

*Desde hace 13 años, contamos con un grupo de trabajo conformado por 9 personas con visión disminuida o no videntes especializadas en el análisis sensorial (olfativo y gustativo) de productos.*

| Resultados                       | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|
| Cantidad de sesiones sensoriales | 104  | 98   | 102  | 94   | 104  | 203  | 103  |
| Muestras promedio                | 48   | 49   | 46   | 47   | 47   | 47   | 47   |
| Muestras ensayadas               | 5001 | 4678 | 4681 | 4417 | 4931 | 4902 | 4890 |

**-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:

| 2017                  |                             |            | 2018                  |                             |            |
|-----------------------|-----------------------------|------------|-----------------------|-----------------------------|------------|
| Salario básico mínimo | Salario mínimo de la región | Incidencia | Salario básico mínimo | Salario mínimo de la región | Incidencia |
| \$ 23.946,00          | \$ 8.860,00                 | 170.27 %   | \$ 28.094,00          | \$ 11.300,00                | 148,62%    |
| \$ 30.482,00          | \$ 8.860,00                 | 244.04 %   | \$ 39.611,77          | \$ 11.300,00                | 250,55%    |
| \$ 13.343,00          | \$ 8.860,00                 | 50.6 %     | \$ 16.955,14          | \$ 11.300,00                | 50,05%     |
| \$ 23.486,00          | \$ 8.860,00                 | 165.07 %   | \$ 28.094,00          | \$ 11.300,00                | 148,62%    |
| \$ 8.211,00           | \$ 5.257,00                 | 56.29 %    | \$ 14.742,54          | \$ 9.234,72                 | 59,64%     |

✓ **Promoción de la Comunicación Interna.**

*Continuamos renovando los canales informativos de acuerdo a las necesidades de nuestros colaboradores.*

*Intranet: Lanzamos una nueva versión donde se podrá navegar de forma rápida y ágil, como así consultar las secciones según temade interés. Además, de un “notificador” en los escritorios de las PCs de los colaboradores, que avisará cada vez que se incorporen nuevas noticias. El alcance a diciembre 2018 fue del 70% de usuarios de Mastellone (2500 personas)*

*APP LS Comunidad: se mejoró la visualización y se incorporó una nueva herramienta de búsqueda en este canal para mantener el contacto directo diario con los colaboradores.Dutrans el 2018 el total de descargas realizadas por los colaboradores fue del 70% (2518 personas)*

*Resumen de noticias: quincenalmente Mastellone comparte información general de la empresa e industria. Con un mejor diseño, se ampliaron las secciones y se incorporó una encuesta para adaptar el contenido a las necesidades de los colaboradores. Durante el 2018 se enviaron 24 resúmenes de noticias, aproximadamente 2 envíos por mes.*

*Newsletter semanal: en Diciembre 2018 se renovó el boletín informativo, concentrando todas las comunicaciones diarias en un nuevo newsletter semanal.*

*Cartelera digital: se incorporaron 15 nuevas carteleras en: General Rodríguez, Trenque Lauquen Complejo Industrial Victorio Mastellone, San Luis Mastellone San Luis S.A., Armonía, Albariño, Mercedes, Canals, Leubucó, Junín, Paraná, Córdoba y Río IV.*

*Se brinda soporte y asesoramiento comunicacional: se alinean los mensajes y estilos de comunicación de todas las empresas del Grupo Mastellone.*

*ANUARIO 2018: Pieza de información resumida y relevante del negocio, presentada de manera digitalizada y destacando los contenidos con un formato infográfico y dinámico. El total de piezas entregadas fue 3.685, el 100% de los colaboradores.*



- ✓ **Encuesta de Clima:** Bajo esta premisa durante el año 2018, desde la Dirección de Recursos Humanos se trabajó en el desarrollo de iniciativas vinculadas con:

# Encuesta de Clima

Continuamos trabajando en diferentes iniciativas que promueven la apertura al diálogo con nuestros colaboradores y permitan, a su vez, atender sus demandas y necesidades. Ingresaron 92 consultas y sugerencias de trabajo por Intranet. Los principales ejes de acción fueron: Comunicación Interna, cooperación y trabajo en equipo, acciones para liderazgo, reconocimiento a colaboradores, capacitaciones y oportunidades de desarrollo, mejoras en las condiciones de trabajo, vinculación empresa-familia, talleres de valores, y remuneraciones y beneficios. Proyectamos lanzar una encuesta de clima en 2019.

## PRIMEROS EN EL RANKING DE SATISFACCIÓN EN CALIDAD DE VIDA LABORAL

Competimos con más de 12.000 empresas en el ranking elaborado por la plataforma Love Mondays, en la que, anónimamente los trabajadores de cada compañía evalúan su lugar de trabajo. Las variables que se tuvieron en cuenta son: remuneración y prestaciones, oportunidad de carrera, cultura de la empresa y calidad de vida.



- ✓ **Educación y Formación:** Durante el año 2018, 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
- ✓ **Campañas de salud:** Se dio 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 1.785 colaboradores que voluntariamente accedieron vacunarse contra la cepa estacional y la Gripe A (H1N1).
- ✓ **Desarrollo de alimentos funcionales:** Durante el 2018, se incorporaron a la línea de productos:



✓ PRODUCTOS CON CONTENIDO DE GRASA REDUCIDO

**Queso rallado light:**

En base a 100% queso Reggianito light. Reducido un 30% en materia grasa y 25% en sodio respecto al Reggianito tradicional.



**Dulce de leche Ser:**

Con 0% grasa, 0% colesterol y reducido en lactosa.



✓ PRODUCTOS FORTIFICADOS

**Leches con Hierro  
Ultrapasteurizadas y U.A.T.:**

Relanzamiento con nuevas fuentes de hierro, para mejorar las características sensoriales de la leche.



**Leche Mujer, Protein  
sabor Café con Leche  
y Línea Sense**



✓ **Servicio al Productor**

**-Programa Semen Sexado (S.S.)**

Bonificamos el uso de técnicas para incrementar el nacimiento de hembras mediante inseminación.

148 productores alcanzados.

12 cursos de inseminación artificial.

10 centros de Inseminación Artificial en convenio.

54.586 dosis bonificadas al 30%.

*Dosis S.S. Bonificadas / Evolución*

|   | 2016   | 2017   | 2018   |
|---|--------|--------|--------|
| Complejo Industrial Pascual Mastellone  | 10.000 | 31.000 | 30.363 |
| Complejo Industrial Victorio Mastellone | 6.000  | 18.000 | 18.583 |
| Complejo Industrial Villa Mercedes      | 2.500  | 5.000  | 5.640  |

**-Incorporación de tecnología**

Bonificamos a los productores que adquieren tecnología que mejoran la calidad, el crecimiento de la producción y el confort animal, así como también, las condiciones de vida del personal del tambo.

.43 productores beneficiados con esta bonificación.

.8 convenios con empresas líderes en tecnología para el campo.

.20% de la inversión en mejoras la asume Mastellone Hnos.

- Apoyo en la adquisición de insumos en agronomías locales y convenios de financiación  
Celebramos numerosos convenios con empresas agropecuarias para que los productores puedan acceder a diversos insumos a un precio diferencial.

.+ 1126 operaciones

.193 proveedores alcanzados

-Actividades de capacitación

Formamos a los tamberos en temas de alto impacto en la producción. Llevamos adelante actividades grupales en diferentes zonas, charlas y giras técnicas, y capacitación en Crianza de Primera, entre otras.

.116 actividades de capacitación.

.9.065 participantes, representa un incremento del 96% respecto al período anterior.

**Cuarto Simposio anual: “Nutrición, Bienestar Animal e Innovación Tecnológica”.** 492 asistentes.

**-Apoyo económico para la adquisición de vaquillonas a los productores**

Brindamos apoyo económico para la adquisición de vaquillonas a los productores que así lo requieren mediante financiación en cuotas de leche.

.15 productores alcanzados.

.258 vaquillonas adquiridas.

✓ **Coordinación de Sistemas de Gestión:**

Auditorías Internas - Externas- Resultados:

|      | Internas |                                 | Externas |
|------|----------|---------------------------------|----------|
|      | Cantidad | Audidores internos involucrados | Cantidad |
| 2016 | 81       | 265                             | 22       |
| 2017 | 71       | 243                             | 12       |
| 2018 | 147      | 312                             | 11       |

## Gestión Externa. Resultados 2018:

✓ **Servicio de Información al Cliente/Consumidor (SIC)**

Es el principal canal de comunicación que ponemos a disposición de los consumidores con el fin de brindarles atención y respuesta a sus consultas, gestionar reclamos, recibir sugerencias e inquietudes.

**Nuestros propios agentes de atención al consumidor realizan un monitoreo de las redes sociales.**



**43.285**

consultas respondidas

Horarios de atención extendidos de  
lunes a lunes a través de nuestras  
líneas telefónicas gratuitas.



**37.025**

consultas telefónicas  
respondidas



**6.260**

consultas mediante redes sociales  
Facebook, Twitter e Instagram, monitoreados  
online por nuestros propios agentes de  
atención al consumidor.

✓ Departamento de Información Estudiantil (DIEs)

*Información exclusiva para estudiantes, docentes y universitarios.*

Brindamos información general de la empresa y su circuito productivo, a estudiantes y docentes de distintos niveles académicos, a través del Departamento de Información Estudiantil (D.I.Es.). Contamos con una línea telefónica personalizada donde atendemos consultas, y un espacio exclusivo en nuestra web dedicada a estudiantes. Esta sección ofrece todo tipo de información relacionada al sector lácteo como la historia de la leche a nivel mundial y en la Argentina, con acceso a material fotográfico ilustrativo. Además, ponemos a disposición el libro "El Mundo de la Leche" publicado por Mastellone Hnos. S.A.



**28.700**

visitas a la web

**+180**

consultas / contactos  
telefónicos atendidos

✓ Departamento de Información Nutricional (DIN)

## MANTENEMOS ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON:

- Federación Argentina de Cardiología.
- Colegio de Nutricionistas de la Provincia de Buenos Aires.
- Instituciones científicas.
- Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial.
- Nutrinfo.com.
- Centro de Estudios sobre Políticas y Economías de la Alimentación.
- Mesa Argentina de Proteína Animal.
- Federación Argentina de Diabetes.
- Sociedad Argentina de Nutrición.
- Instituto de Diagnóstico e Investigaciones Metabólicas.
- Centro de Estudios sobre Nutrición Infantil.
- Fundación Favaloro.
- Asociación Argentina de Dietistas y Nutricionistas Dietistas.
- Sociedad Argentina de Endocrinología, Ginecológica y Reproductiva.
- CardioFitness- Deporte, Nutrición y Salud.
- Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento.
- Instituto Nacional de Tecnología Industrial - Lácteos.



10.371

visitas a profesionales de la salud.



81

centros de salud visitados.



14

participaciones en eventos científicos, donde estuvimos presentes con stands.

Alcance:

15.057

profesionales.

29

contactos con sociedades científicas.



2.200

profesionales de la salud participaron del "XXV Congreso Argentino de Hipertensión Arterial".

Becamos a 150 profesionales, estuvimos presentes con un stand comercial, degustación de productos, entrega de material científico y organización del simposio: "Actualización en la prevención de la enfermedad cardiovascular – ¿Qué hay de nuevo?", del que participaron 190 médicos y licenciados en nutrición.



FUNDACIÓN  
FAVALORO



30

contactos con universidades.



3.720

profesionales inscriptos al Nutriboletín.



203

consultas sobre nutrición, derivadas por el Servicio de Información al Consumidor.

#### Gira D.I.N.:

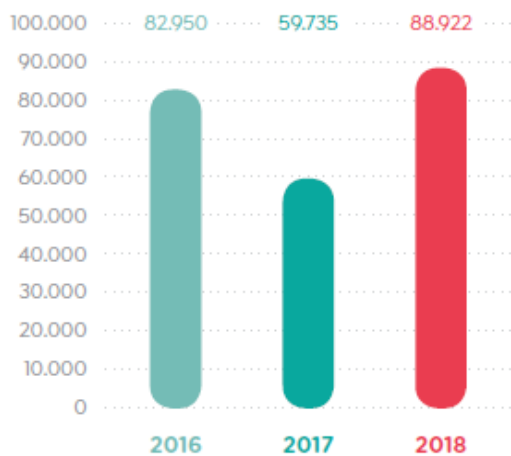
- ✓ Mendoza, San Juan, Córdoba, Mar del Plata y Tandil.
- ✓ 166 profesionales contactados.
- ✓ 5 charlas a colaboradores en depósitos del interior.

#### Gira Paraguay:

- ✓ 756 visitas a profesionales de la salud.
- ✓ 7 contactos con universidades.
- ✓ 154 centros de salud visitados.

### ✓ Programa “Puertas abiertas”

#### CANTIDAD DE VISITAS



## DESTACADOS DE LA GESTIÓN



**4.17%**  
de las visitas fueron  
de particulares.



**0.27%**  
de las visitas fueron de  
otras empresas y de  
extranjeros.



**91.03%**  
de las visitas fueron de  
instituciones educativas.



**4.53%**  
de las visitas fueron de  
instituciones no educativas.



**88.922**  
bolsas reutilizables  
con productos como  
obsequios.

DURANTE EL REFRIGERIO EN EL COMEDOR  
DE VISITAS, SE BRINDARON:

**17.116kg.**

de producto lácteo, entre queso feteado  
Danbo y yogures con cereales.

**37.048 litros**

de lácteos, entre Cindor y Seremix.

**177.844**

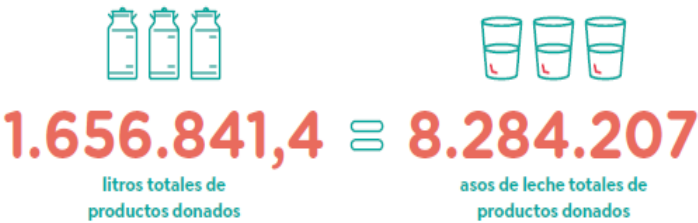
galletitas.

Además, aumentó en un 60% la cantidad de visitantes de  
universidades, debido a que enviamos un correo electrónico a  
estas instituciones informando sobre nuestro programa.

✓ Impacto Comunitario

# Donamos productos lácteos

Donamos productos lácteos a diversas organizaciones que promueven la educación, la infancia, la solidaridad y contribuyen a reducción de pérdidas y desperdicios de alimentos:



Desde Leitesol, donamos al Centro Social S. J. Mitra Dioces 720kg. de Leche en Polvo y a Villa São Vicente de Paulo 1.080kg. de Leche en Polvo.

| Producto       | Cantidad | Cantidad de litros |
|----------------|----------|--------------------|
| Leche en polvo | 13.463   | 107.708            |
| Leche          | 46.452   | 46.452             |
| Quesos         | 144      | 1.445              |
| Dulce de leche | 1.416    | 2.833              |
| Seremix        | 2.877    | 2.877              |
| Sense          | 1.025    | 1.025              |
| Junior         | 44.268   | 4.427              |
| Cappuccino     | 408      | 408                |
| Total          |          | 167.175            |

## #ValoremosLosAlimentos

Adherimos al Programa Nacional de Reducción de Pérdida y Desperdicio de Alimentos de la Nación. **349.920 uasos de leche donados.**



✓ Campaña La Serenísima Va a la Escuela:



## Resultados que reflejan nuestro compromiso



La Serenísima va  
a la Escuela



+70.000

alumnos de 1ro a 6to grado de  
escuelas públicas y privadas.



La Serenísima va  
a la Escuela - Jardines



+10.000

niños



La Serenísima va  
a la Escuela - Itinerante



Programa presente en ferias,  
congresos y exposiciones.

6.000

alumnos visitaron nuestro stand.

### ✓ 3ra. Edición “Leche escolar”



6.800

alumnos

Visitamos escuelas de:

- ✓ General Rodríguez.
- ✓ Trenque Lauquen.
- ✓ Villa Mercedes.
- ✓ Canals.



250

docentes



98

charlas



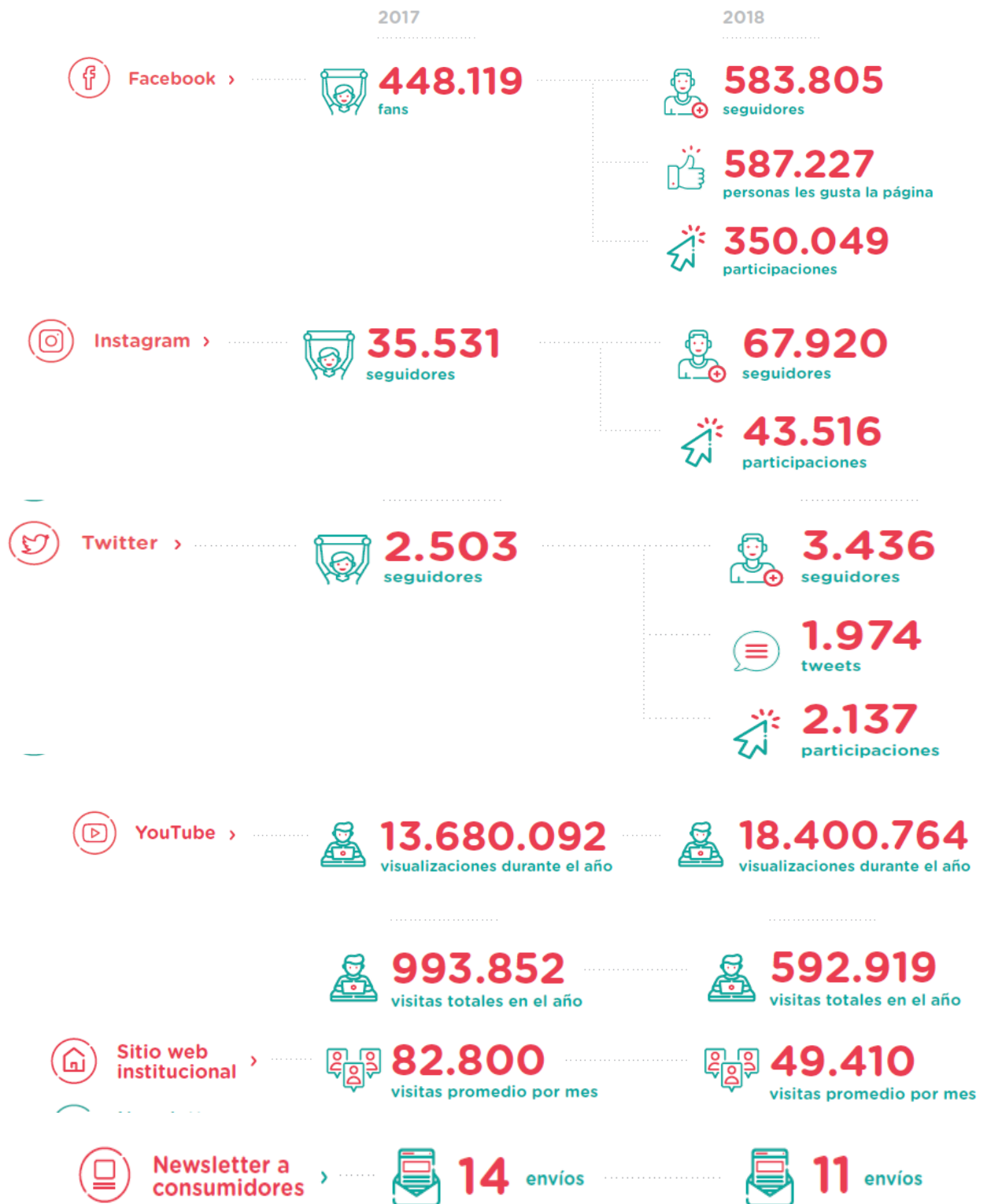
19



escuelas

- ✓ **Museo de los Niños-Abasto:** El Mundo de la Leche es uno de los exhibits más elegidos por los niños, adultos y maestros. La visita más de 500.000 personas al año

✓ Sitios Web y Redes Sociales:

## Interacciones y redes sociales



|  |   |
|--|---|
|  | <p><i>Mastellone Hnos. difunde su accionar y desempeño en materia de sustentabilidad a sus grupos de interés, por medio de su página web: <a href="http://www.laserenisima.com.ar">www.laserenisima.com.ar</a>. 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: Redes Sociales (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn y YouTube) 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).</i></p> |
| ¿Dónde pueden sus stakeholders encontrar la CoP -además de en el sitio web del Pacto Global de Naciones Unidas-? |   |
| En la web institucional <a href="http://www.laserenisima.com.ar">www.laserenisima.com.ar</a>                     |   |
| PRINCIPIO  | <p><b>Principio 3:</b> Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</p>  |
| Acciones   | <p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>   |
|  | <div><div><p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO</p></div><div><p>10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES</p></div></div> <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>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p> <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 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> |
|  | <p><b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b></p> <p>De acuerdo a los compromisos enunciados llevaron a cabo las siguientes acciones durante el año 2018:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Relaciones Gremiales:</b> Mastellone Hnos. continuó focalizando la gestión de Recursos Humanos en el diálogo de manera permanente con el objetivo de facilitar el acercamiento de la Organización Sindical y la Empresa, promoviendo las relaciones cordiales entre ambas partes, la libertad de asociación y de cooperación continua y apoyo mutuo.</li> <li>• <b>Promoción de actividades de esparcimiento:</b><br/>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.</li> </ul>   |



## RECREACIÓN

### » CLUB EL PORTEÑO

Descuentos exclusivos para empleados en cuota social del PORTEÑO ATLETICO CLUB de General Rodríguez.

### » BENEFICIO GYMPASS

Accedé a tarifas con descuentos exclusivos para distintos centros de entrenamientos, gimnasios, piletas, etc. Ingresá a [Gympass.com](https://www.gympass.com) o bajate la app. Identificate con el número de documento y registrate. Analizá las opciones y activá el plan que más se adapte a tus necesidades. El beneficio es tanto para los empleados como para los familiares.

- **Actualización Salarial**

De la paritaria 2018 se desprende que el porcentaje negociado en el primer tramo fue del 15%, este porcentaje se vio reflejado en los salarios de los meses de abril y julio del 2018. En el segundo tramo se otorgó un 14,6%, que se hizo efectivo entre los meses de octubre a diciembre del 2018. Por último, se acordó un tercer tramo de incremento entre Febrero y Abril 2019 del 10% completando así la paritaria del año 2018. La suma de los 3 tramos arroja un incremento anual del 39,6% comparando Abril'18 con Abril'19. Además, se abonó un adicional no remunerativo del 9% promedio entre los meses de Enero-Febrero y Marzo 2018 que se pagaron en 3 cuotas iguales en los sueldos de Abril, Mayo y Junio 2018. 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:*

## Nuestro enfoque de gestión para el cuidado de las personas

---

### SIENTA SUS BASES EN TRES PILARES:

- 1 Promover un entorno seguro de trabajo donde el cuidado de la salud sea la principal premisa.
- 2 Mantener el mayor grado posible de bienestar psicofísico de los trabajadores en sus tareas.
- 3 Procurar capacitación, entrenamiento y toma de conciencia de los trabajadores.

Durante este año, presentamos el programa **“Entre todos, más seguro”** que fomenta la concientización en temas de seguridad. En él, se informa sobre medidas preventivas, y reporta estadísticas de accidentes a los colaboradores de todas las áreas y niveles jerárquicos. Está estructurado con 6 ejes que promueven la actitud segura frente al trabajo.

## GESTIÓN DE ACCIONES PREVENTIVAS

Redactamos, revisamos y actualizamos los procedimientos de trabajo seguro; Realizamos relevamientos de riesgos de accidentes y enfermedades laborales, y procedimiento de emergencias de todos los establecimientos con una visión preventiva de gestión de riesgos.

Capacitamos y controlamos la confección de los Permisos Integrales de Trabajo:

- En el Complejo Industrial Pascual Mastellone se observó una mejora en la implementación y correcta confección de los mismos.
- En el Complejo Industrial Victorio Mastellone, Leubucó, Complejo Industrial Villa Mercedes, y Canals, capacitamos a los supervisores de mantenimiento en el procedimiento, con el objetivo de que en 2019 concluyan la etapa de prueba y comiencen con la implementación del formulario.

En el marco del Sistema de Gestión basado en la Norma I.S.O. 45.001, relevamos bajo el formato de Detección de Peligro y Evaluación de Riesgo:

**50%** en el Complejo Industrial Pascual Mastellone

**30%** en el Complejo Industrial Victorio Mastellone

**15%** Planta Canals y Complejo Industrial Villa Mercedes

- **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



|            |  |
|------------|--|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Prácticas Profesionalizantes:</b><br/> Incentivamos la formación de jóvenes orientados al sector. Ofrecemos a los alumnos la posibilidad de realizar su primer contacto con el mundo laboral y disminuir la brecha existente entre la realidad educativa y la realidad industrial. Participan tutores por parte de la empresa y de las instituciones educativas que acompañan a los jóvenes en el período que dura la práctica </li> <li> <b>Beneficios para el personal</b><br/> 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:<br/> *<b>Al comienzo de cada nuevo ciclo lectivo</b>, se entregaron mochilas, útiles escolares y guardapolvos para los hijos de los trabajadores que cursen hasta el 6to. grado de la Enseñanza Primaria Básica.<br/> *<b>Otorgamientos de préstamos personales con tasas preferenciales</b> 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.<br/> *<b>Entrega de una canasta con productos navideños</b>, compuesta de alimentos y bebidas, para festejar las fiestas. Las canastas contemplan productos aptos para celíacos.<br/> *<b>En el día del aniversario de nacimiento de cada empleado</b> 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.<br/> *Opción de contar con <b>cobertura médica a través de una reconocida empresa de medicina prepaga</b>.<br/> *<b>Refrigerio diario sin cargo para el personal</b> 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.<br/> *El comedor de Planta General Rodríguez cuenta con <b>el asesoramiento de nutricionistas</b>, quienes supervisan la confección de los menús disponibles al personal, además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación.<br/> *<b>Obsequio de ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio</b>.<br/> *<b>Máquinas de café y Snacks en todos los sectores</b> para el consumo de los empleados. Las mismas poseen opciones de productos light identificados en pos de promover una alimentación saludable.<br/> *<b>Heladeras con productos de elaboración propia para consumo interno</b>. Se puede acceder a los mismos en cualquier planta o depósito sin costo ni límite alguno.<br/> *<b>Compra de Repuestos y contratación de seguro preferenciales para el automóvil</b> a través de Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida.<br/> *<b>Adquisición de productos elaborados por la Compañía a precio preferencial</b>.<br/> *<b>Campaña de Vacunación Antigripal</b>. Acceso a vacuna antigripal trivalente sin costo para los empleados. </li> </ul> |
| Resultados | Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía   |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Relaciones Gremiales:</b> El 91,34% 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: </li> </ul>   |

## COLABORADORES DENTRO DE CONVENIO

| Sindicato  | Dotación |
|--|----------|
| Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera                                   | 3.143    |
| Unión Obrera Molinera Argentina  | 15       |
| Sindicato de Camioneros  | 32       |
| Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor                             | 51       |
| Sindicato da Industria de Lactínicos e<br>Productos Derivados no Estado de São Paulo | 125      |
| Personal dentro de convenio (91.34%)   | 3.366    |

- **Promoción del esparcimiento**  
Vinculado con los descuentos exclusivos en la cuota social del Porteño Atlético Club, durante el 2018 se afiliaron 132 personas.
- **Actualización Salarial**  
Mastellone Hnos. hizo extensivo las condiciones del acuerdo al personal fuera de convenio, evitando así, el solapamiento salarial.
- **Gestión de situaciones de riesgo para la salud de las personas**  
Evolución de los Índices de Incidencia (cantidad de accidentes por cada mil trabajadores) y Frecuencia (cantidad de accidentes por cada millón de horas trabajadas) para Mastellone Hnos. y Evolución del Índice de Frecuencia Incapacitante para Mastellone San Luis (tiene en cuenta los accidentes que generaron baja laboral o secuelas permanentes o temporales): Se observan disminuciones de entre 10 a 30% de un período a otro en los indicadores de Incidencia y Frecuencia Incapacitante en el caso de Mastellone Hnos. y Mastellone San Luis y porcentajes superiores al 50% en el caso de ConSer.

|   | Mastellone<br>Hnos. S.A. | ConSer S.A. | Mastellone<br>San Luis S.A. | Leitesol<br>Ind. & Com. S.A. |
|---|--------------------------|-------------|-----------------------------|------------------------------|
| Índice de incidencia                    | 107,75                   | 33,6        | 116,84                      | -                            |
| Índice de incidencia<br>(incapacitante) | 67,58                    | 33,6        | 116,84                      | 23,81                        |
| Índice de frecuencia                    | 55,16                    | 14,74       | 59,67                       | -                            |
| Índice de frecuencia<br>(incapacitante) | 34,59                    | 14,74       | 59,67                       | 11,32                        |
| Tasa de enfermedades<br>profesionales   | 0,06                     | 0           | 0                           | 0,0                          |
| Índice de gravedad                      | 1,03                     | 0,45        | 2                           | 0,07                         |
| Porcentaje de<br>ausentismo             | 0,82                     | 0,35        | 1,6                         | 0,05                         |

- Capacitación al personal

|      | Cursos | Asistentes (*) | Horas de<br>formación | Horas /<br>Hombre | Dotación | Promedio<br>horas hombre /<br>dotación |
|------|--------|----------------|-----------------------|-------------------|----------|--|
| 2016 | 718    | 6.688          | 6.162                 | 35.708            | 3.931    | 9.1                                    |
| 2017 | 811    | 9.447          | 6.362                 | 35.828            | 3.695    | 9.7                                    |
| 2018 | 1.037  | 17.436         | 10.198                | 59.173            | 3.586    | 16.50                                  |

|     | Actividades más relevantes de capacitación (*)     | Hs. / Hombre |
|-----|--|--------------|
| 1°  | Tecnicatura superior en Comercialización Minorista | 7.884        |
| 2°  | Experiencia del consumidor                         | 5.340        |
| 3°  | Programa de Formación de Mandos Medios             | 4.851        |
| 4°  | Máster en Administración de Empresas               | 2.485        |
| 5°  | Presentación de competencias                       | 2.481        |
| 6°  | Trabajo en equipo: gestión de la diferencia        | 2.255        |
| 7°  | Buenas Prácticas de Manufactura                    | 1.941        |
| 8°  | Eficiencia energética                              | 1.720        |
| 9°  | Manejo integrado de plagas                         | 1.192        |
| 10° | Ateneo - Sistemas de Gestión del Desempeño         | 1.099        |

## - Pasantías



Firmamos acuerdos de pasantía con:

- ✓ **Universidad Nacional de La Plata.**
- ✓ **Universidad Nacional de Tres de Febrero.**
- ✓ **Universidad Nacional de San Luis.**



Incorporamos 17 pasantes que se desarrollaron en las siguientes áreas:

- ✓ **Operaciones.**
- ✓ **Administración.**
- ✓ **Recursos humanos.**
- ✓ **Marketing.**
- ✓ **En ConSer S.A.: Carroceras.**
- ✓ **Mastellone San Luis S.A.: un pasante rotó por los sectores de: Seguridad e Higiene, Medio Ambiente, y Gestión de la Información de planta.**

**EVOLUCIÓN**

| Pasantías Universitarias | 2016 | 2017 | 2018 |
|--------------------------|------|------|------|
| Cant. De pasantes        | 15   | 17   | 17   |

- Prácticas Profesionalizantes**

Durante el año 2018, las prácticas profesionalizantes se realizaron en los sectores de Operaciones, Recursos Humanos y Compra de Materia Prima

| Prácticas profesionalizantes | 2016 | 2017 | 2018 |
|------------------------------|------|------|------|
| Cantidad                     | 21   | 41   | 36   |

- Beneficios para el personal de Mastellone Hnos. Resultados 2018:**

| Beneficios 2018   | 2016                   | 2017             | 2018             |
|---|------------------------|------------------|------------------|
| Comedor en planta. Opciones de viandas de comida y postres sin costo (Pesos AR\$). <b>(1)</b> | \$ 20.927.869,00       | \$ 53.228.380,40 | \$ 75.267.337,56 |
| Servicio de Asesoramiento Previsional <b>(2)</b>  |                        | \$ 515.799,00    | \$ 84.872,00     |
| Consumo gratuito de productos elaborados por la compañía. <b>(3)</b>                          | \$ 568.564,00          | \$ 851.584,75    | \$ 1.180.758,51  |
| Obsequios con motivos de cumpleaños. <b>(4)</b>   | -                      | \$ 2.143.680,00  | \$ 3.028.473,00  |
| Ajuars de regalo con motivos de nacimiento de hijas/os de colaboradores. <b>(5)</b>           | <b>222</b>             | \$ 49.090,00     | \$ 148.500,00    |
| Entrega de Revista Interna "Entre Nosotros". <b>(6)</b>                                       | -                      | -                | -                |
| Presente en caso de contraer matrimonio (Pesos AR\$) <b>(7)</b>                               | \$ 18.600,00           | \$ 19.500,00     | \$ 126.900,00    |
| Entrega de kits escolares. <b>(8)</b>   | 1.587                  | \$ 1.123.364,14  | \$ 1.138.668,19  |
| Guardapolvos escolares. <b>(9)</b>  | -                      | -                | -                |
| Obsequio con motivos del día del niños <b>(10)</b>  | <b>\$ 1.359.489,52</b> | \$ 3.985.547,78  | \$ 4.933.698,06  |
| Cantidad de computadoras sorteadas con motivos de festejos del día del niño <b>(11)</b>       | -                      | -                | -                |
| Obsequio de cajas a fin de año con productos navideños. <b>(12)</b>                           | 3.809                  | \$ 1.382.526,67  | \$ 2.254.498,00  |
| Crédito disponible en llaves para ser utilizado en máquinas de café y snacks. <b>(13)</b>     | \$ 3.199.699,10        | \$ 3.726.728,20  | \$ 4.741.435,28  |
| Cobertura médica nacional / Prepaga. <b>(14)</b>  | 9.498                  | \$ 38.756.922,94 | \$ 70.562.173,05 |

|  |                 |                  |                  |
|--|-----------------|------------------|------------------|
| Seguro de Vida Optativo. <b>(15)</b>             | 2.859           | 2.762            | 2.978            |
| Transporte de colaboradores <b>(16)</b>          | \$ 5.965.137,52 | \$ 4.384.185,00  | \$ 7.865.716,87  |
| Prestamos al personal <b>(17)</b>                | \$ 3.336.476,00 | \$ 19.540.033,16 | \$ 15.419.100,00 |
| Sistema de autoservicio SUBE <b>(18)</b>         |                 | \$ 105.500,00    | \$ 226.750,00    |
| Obequio Día de la Mujer                          |                 |                  | \$ 41.850,00     |
| Beneficios Leitesol Ind. & Com. S.A. <b>(19)</b> |                 | \$ 10.087.399,12 | \$ 25.157.532,43 |
|  |                 | \$               | \$               |
|  |                 | 139.903.003,16   | 212.178.262,95   |

**\*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.

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

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

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

|   |                       |  |
|---|-----------------------|--|
| Res<br>ult  | <div>PRINCIPIOS</div> | <div>Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</div> <div>Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.</div> <div>Principio 9: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</div>   |
|   |                       | <div>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</div>   |
|   |                       | <div>Nuestro Compromiso o Política</div>   |
|   |                       | <div><div><div><div>6</div><div>AGUA LIMPIA<br/>Y SANEAMIENTO</div><div></div></div><div><div>7</div><div>ENERGÍA ASEQUIBLE<br/>Y NO CONTAMINANTE</div><div></div></div><div><div>13</div><div>ACCIÓN<br/>POR EL CLIMA</div><div></div></div></div><div><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><div>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</div><div><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 pos de minimizar y eliminar los impactos que puedan resultar de ella.</p><p>Durante el año 2018 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:</p><div><div>1) Agua y efluentes</div><div>2) Energía y Emisiones de GEI</div><div>3) Gestión integral de residuos</div><div>4) Capacitación a los colaboradores</div></div></div></div></div> |
| <div>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</div> |                       |  |

Como resultado de las acciones implementadas:

## 1) Uso Eficiente del Agua.

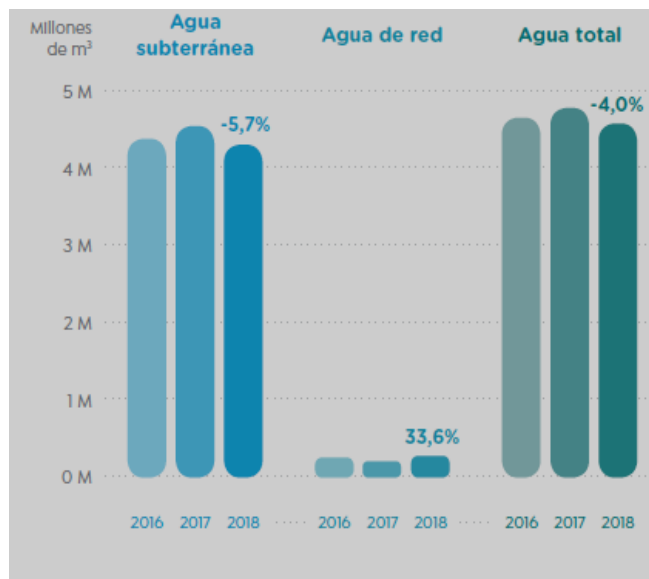
### Extracción de agua por fuente

Disminuimos en un 4% el consumo global de agua. La principal causa de esto es que redujimos en un 5.7% la extracción de agua subterránea. A su vez, registramos un incremento del agua de red del 33.6%. Esta fuente es minoritaria en nuestro proceso de abastecimiento.

Esta disminución global se debe principalmente a tres motivos: una reestructuración en la distribución de los procesos efectuados en cada planta elaboradora buscando mayor eficiencia; una disminución del nivel de actividad en ciertas plantas; y a mejoras en la eficiencia en el uso del recurso.

Hay una importante incidencia de los complejos industriales de mayor envergadura, Pascual Mastellone en General Rodríguez y Victorio Mastellone en Trenque Lauquen, responsables del 88% del consumo global de la compañía. En ambos casos, logramos importantes reducciones del agua subterránea: 4% y 4,6% respectivamente.

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

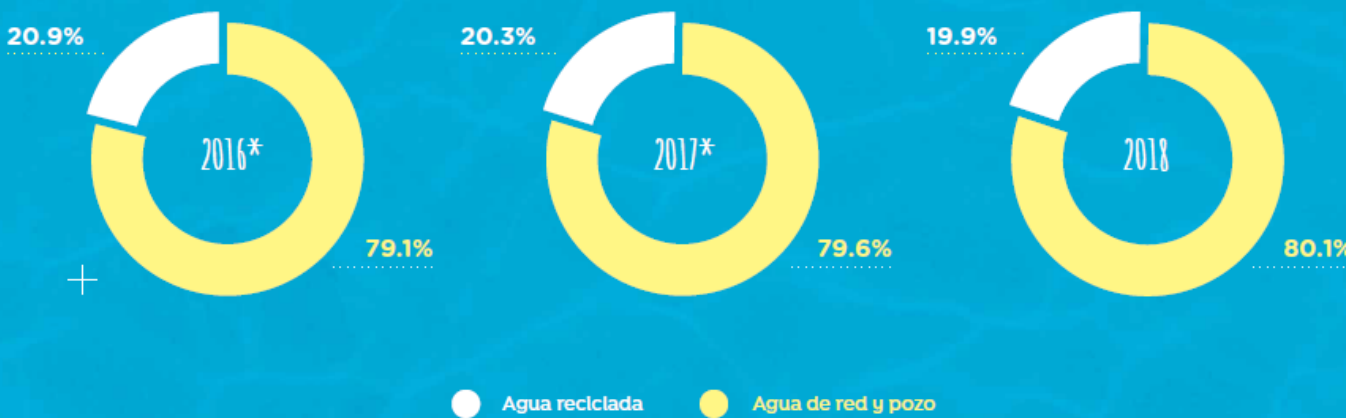


## -Agua Reciclada y Reutilizada





## Agua utilizada (m<sup>3</sup>)



### Caso de éxito: cambio de la tecnología de condensación del circuito frigorífico

Realizamos una modificación de la tecnología que empleamos para la condensación del circuito frigorífico. Antiguamente, se utilizaban intercambiadores de casco y tubo para lograr la condensación del amoníaco. Estos utilizaban agua de pozo fría.

Si bien el agua se recuperaba para otros procesos industriales, esta operación implicaba que existiera una barrera de consumo mínimo que no podía disminuirse.

En lugar de los intercambiadores de casco y tubo, instalamos condensadores evaporativos. Esto nos permitió invertir la ecuación ya que el equipamiento nuevo emplea agua recuperada y logramos independizar el consumo de agua total de la planta del requerimiento frigorífico.

De nuestras 16 plantas, 7 cuentan con caudalímetros en los conductos de efluentes: Complejo Industrial Pascual Mastellone, Complejo Industrial Victorio Mastellone, Leubucó, Canals, Mercedes, Junín y Complejo Industrial Villa Mercedes. Estimamos una generación de 4.492.145 m<sup>3</sup> de efluentes que fueron tratados íntegramente en los distintos sistemas de tratamiento de cada planta en 2018.

## SISTEMA DE TRATAMIENTO POR PLANTA

| Planta   | Destino             | Método de tratamiento  | 2017 (*)<br>Volumen<br>(m <sup>3</sup> ) | 2018 (*)<br>Volumen<br>(m <sup>3</sup> ) |
|--|---------------------|------------------------|--|--|
| Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez) | Cuerpo superficial  | Lagunas de tratamiento | 2.768.584                                | 2.690.408                                |
| Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)  | Cuerpo superficial  | Lagunas de tratamiento | 964.012                                  | 1.004.794                                |
| Mercedes   | Colectora cloacal   | Lagunas de tratamiento | 98.579                                   | 72.232                                   |
| Junín  | Colectora cloacal   | Lagunas de tratamiento | 96.182                                   | 63.111                                   |
| Leubucó  | Absorción por suelo | Lagunas de tratamiento | 166.686                                  | 142.196                                  |
| Bernina  | Absorción por suelo | Canal de oxidación     | 1.431                                    | 1.952                                    |
| Tandilera  | Absorción por suelo | Decantador             | 12.791                                   | 253.420                                  |
| Los Charas   | Absorción por suelo | Lagunas de tratamiento | 1.035                                    | 1.267                                    |
| Complejo Industrial Villa Mercedes                         | Absorción por suelo | Lagunas de tratamiento | 47.593                                   | 71.098                                   |
| Varillas (**)  | Canal Pluvial       | Lagunas de tratamiento | 20.233                                   | 0  |
| Rufino (**)  | Canal Municipal     | Lagunas de tratamiento | 12.052                                   | 0  |
| Canals   | Absorción por suelo | Lagunas de tratamiento | 160.117                                  | 185.943                                  |
| Albariños  | Colectora cloacal   | Sedimentador           | 5.199                                    | 5.724                                    |
| <b>Total</b>   |                     |                        | <b>4.354.494</b>                         | <b>4.492.145</b>                         |



**Nueva planta de tratamiento de efluentes en Villa Mercedes - San Luis para acompañar el crecimiento a partir de la instalación de la planta de envasado de leche fluida (capacidad 750.000 litros diarios de efluentes).**

## 2) Energía y emisiones de GEI (MHSA-MSL y ConSer)

### Consumo energético:

Contamos con una matriz energética que desglosa el consumo interno de la compañía. Nuestras plantas utilizan principalmente fuentes de energías convencionales derivadas del petróleo (gas natural, fuel oil, gasoil) y electricidad.

Experimentamos un aumento del 4.2% de consumo energético total respecto al período anterior. Detectamos un comportamiento dispar, ya que el consumo de energía eléctrica disminuyó un 2.3%, producto de las medidas de eficiencia energética enfocadas en la energía eléctrica. Mientras que el consumo de combustibles, debido a la demanda energética, se incrementó en un 7.8% en el caso del gas natural y 2.9% en el de fuel oil.

**2016**

MATRIZ DE CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO (GJ.) +



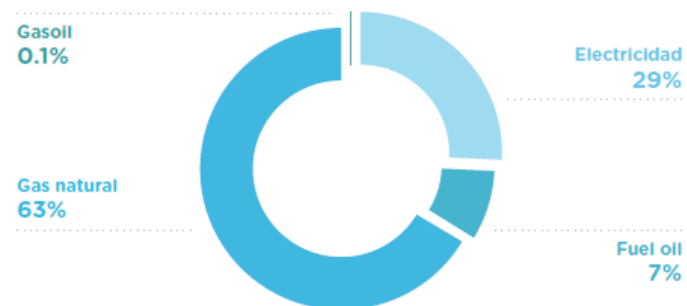
**2017**

MATRIZ DE CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO (GJ.) +



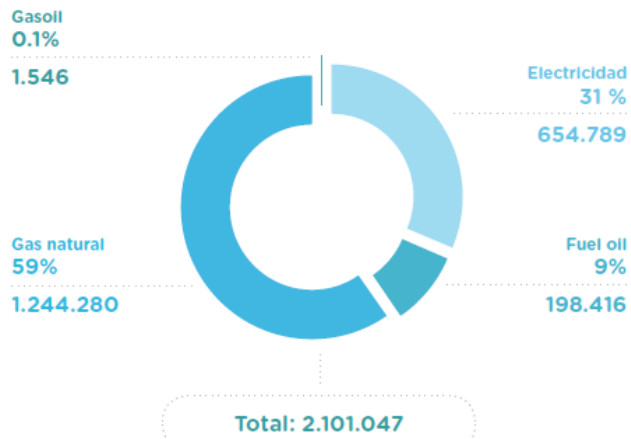
**2018**

MATRIZ DE CONSUMO ENERGÉTICO INTERNO (GJ.) +



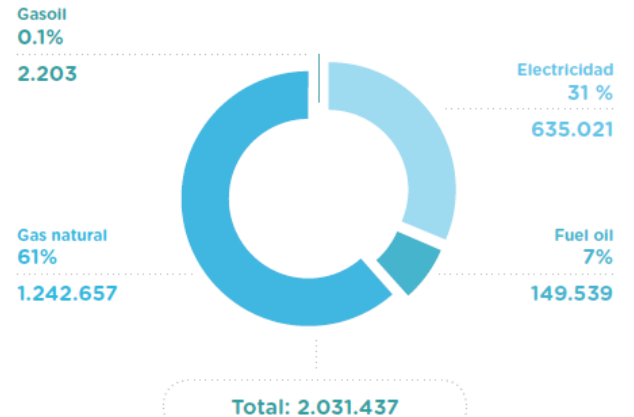
**2016**

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ.)



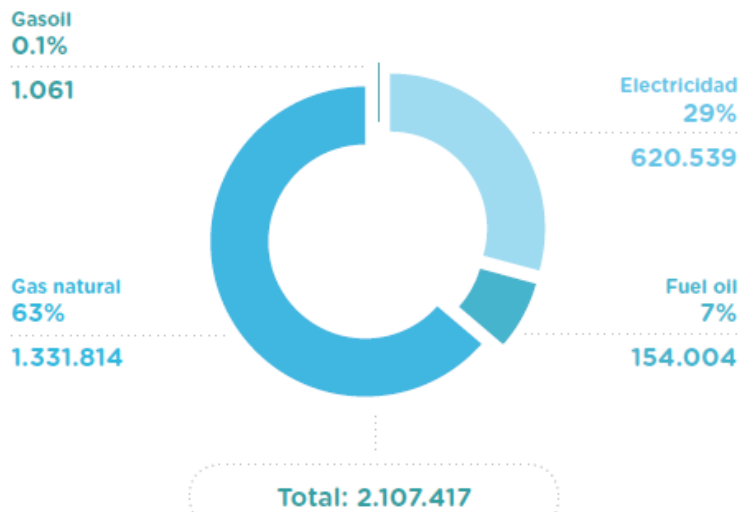
**2017**

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ.)



**2018**

CONSUMO ENERGÉTICO (GJ.)



## ISO 50.001 • Fomentamos la reducción del consumo energético

Desde hace 2 años comenzamos con la implementación de la Norma ISO 50.001 en el Complejo Industrial Pascual Mastellone (CIPM) de General Rodríguez.

En 2018 mantuvimos la certificación en todo el Complejo incluida planta Armonía y Depósito Inteligente.

Además mastellone comenzó con la implementación en el Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen) la planta de Leubucó.

Destacamos los siguientes proyectos implementados para reducir el consumo energético, de los cuales se finalizaron 25 en proceso se encuentran 44, sobre una base de 144 propuestas:

- Cambio de la tecnología de refrigeración. Se reemplazó la condensación por medio de intercambiadores casco y tubo, por condensadores evaporativos de mayor eficiencia.

- Análisis completo del circuito de distribución de agua y eliminación de puntos de rebombeo que eran innecesarios.

- Reemplazo de luminarias por artefactos LED. La principal aplicación se realizó en el depósito de leche en polvo de Planta 5.

- Trabajos generales en iluminación, por ejemplo: sectorización de encendido de luces para evitar iluminar zonas innecesariamente.

- Modificación de la tecnología empleada en el secado de envases previo al fechado. Se cambió el uso de aire comprimido por turbinas de aire caliente mucho más eficientes.

- Recupero de calor de las purgas de las calderas del Complejo Industrial Pascual Mastellone.

- Recupero condensado de los evaporadores de la planta de leche en polvo del Complejo Industrial Victorio Mastellone.

- Aislación de válvulas de vapor para evitar la pérdida de calor.

En 2018, trabajamos en la demanda de energía eléctrica y ampliamos el enfoque del consumo de combustibles. Durante el último cuatrimestre, apreciamos el impacto de las acciones vinculadas con los condensados y purgas de las calderas.

Además, el reordenamiento de procesos entre las distintas plantas, nos permitió mejorar en términos de eficiencia energética, así como también en la reducción de movimientos y traslado entre plantas de los insumos, materias primas y productos terminados.



## Intensidad energética

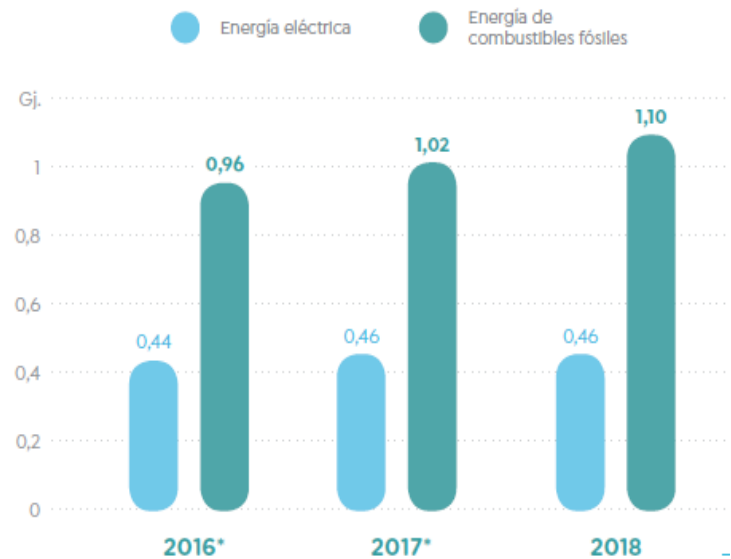
Calculada estimando la cantidad de energía (Gj.) consumida por cada 1.000 litros de leche que ingresan a la compañía.

Cada  
**1.000L.** de leche

**0.46Gj.** de energía eléctrica

**1.10Gj.** de combustible

## CONSUMO ENERGÉTICO (Gj.)



(\*) El dato informado en el Reporte de Sustentabilidad 2017 fue modificado, debido a una variación la metodología de cálculo. Alcance: M.H.S.A. Los datos históricos varían con los informados en reportes anteriores dado que hubo modificaciones en la metodología de cálculo.



## Energías renovables Termotanques solares

En el marco del Plan Más Leche, comenzamos a trabajar nuevos convenios con proveedores para incentivar la incorporación de termotanques solares en los tambos remitentes de materia prima láctea.

Los productores que deseen instalarlos en sus establecimientos, podrán acceder a bonificaciones y precios especiales. De este modo, se pretende disminuir el consumo de gas, electricidad o leña utilizados como fuente de energía para calentar el agua en el tambo, que sería reemplazado por energía limpia y sustentable.

## -Emisiones de GEI

Gestionamos las emisiones gaseosas directas e indirectas mediante su monitoreo, control e implementación de medidas e iniciativas tendientes a su reducción.

Emisiones G.E.I.: 178.847 Tn CO<sub>2</sub> eq.

Registramos un aumento de emisiones G.E.I. del 2.03%. Esto se debe principalmente a un incremento en las emisiones directas por el impacto de las plantas de secado.

Las emisiones de gases de efecto invernadero directas provienen principalmente del consumo energético de combustibles para la obtención de vapor, el cual se destina a los procesos térmicos propios de la industria

láctea, y para los procesos de deshidratado de la leche. Registramos un incremento de las emisiones directas del 7% originadas por un aumento del consumo de gas natural (7.8%) y fuel oil (2.9%).

Esta variación está focalizada en el Complejo Industrial Pascual Mastellone en General Rodríguez y en el Complejo Industrial Victorio Mastellone en Trenque Lauquen por el impacto de las plantas de secado. Dichos complejos industriales concentran el consumo del 90% del incremento de gas natural.

## EMISIONES DIRECTAS TOTALES DE G.E.I. RESULTANTES DEL CONSUMO ENERGÉTICO (Tn CO<sub>2</sub>)

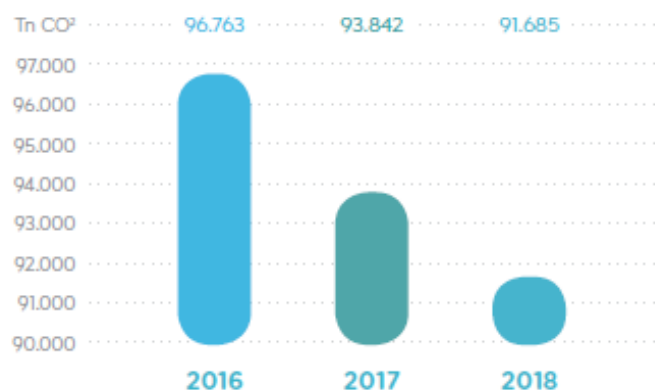
| Tn CO <sub>2</sub> eq                 | 2016 (*)       |      | 2017 (*)       |      | 2018           |     | Variación |
|---------------------------------------|----------------|------|----------------|------|----------------|-----|-----------|
| Gas natural                           | 69.804         | 38%  | 69.713         | 40%  | 74.715         | 42% | 7,38%     |
| Fuel oil                              | 15.357         | 8%   | 11.574         | 7%   | 11.920         | 7%  | 10,48%    |
| Gasoil                                | 115            | 0.1% | 163            | 0.1% | 79             | 0%  | -43,46%   |
| Electricidad                          | 96.763         | 53%  | 93.842         | 54%  | 91.685         | 51% | -30,93%   |
| <b>Total<br/>Tn CO<sub>2</sub> eq</b> | <b>182.039</b> |      | <b>175.293</b> |      | <b>178.399</b> |     |           |



# Emisiones indirectas

Las emisiones de gases de efecto invernadero indirectas provienen del consumo eléctrico. Registramos una disminución del 2.3% en las emisiones indirectas en el último período por una disminución en igual proporción del consumo eléctrico.

## EMISIONES INDIRECTAS



## Logística eficiente para reducir emisiones



**3,5%**  
disminución de  
kilómetros recorridos

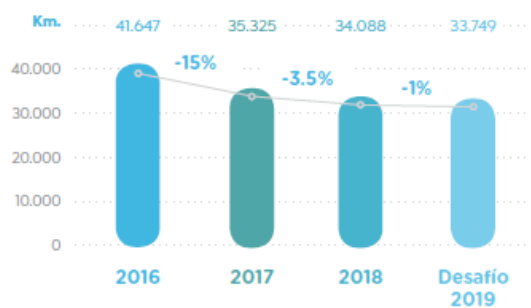


**EURO V**  
**30%**  
de la flota de  
camiones son Euro V



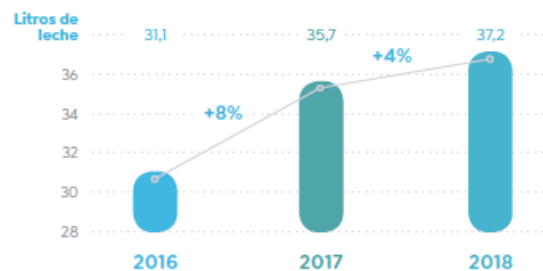
Menor consumo de  
combustible, menor  
emisión de G.E.I.

## KILÓMETROS RECORRIDOS



Esto mejoró en un 4% el indicador de litros de leche transportados por kilómetros.

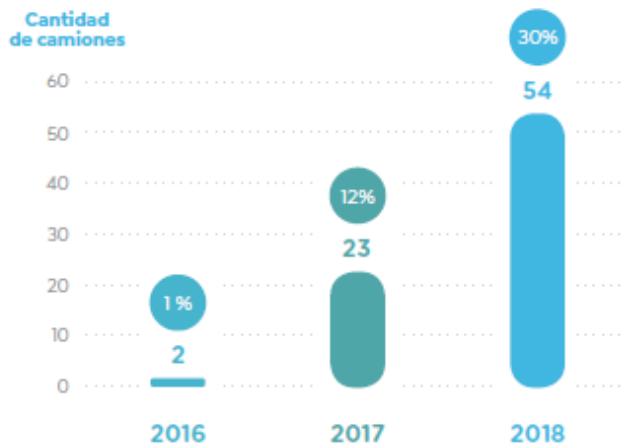
## LITROS DE LECHE POR KILÓMETRO



## Incorporación de camiones que cumplen con la norma Euro V

Se incorporaron 31 camiones alcanzando un 30% de la flota con la tecnología Euro V, que reduce significativamente las emisiones contaminantes.

### FLOTA DE CAMIONES EURO V (PORCENTAJE DE LA FLOTA)



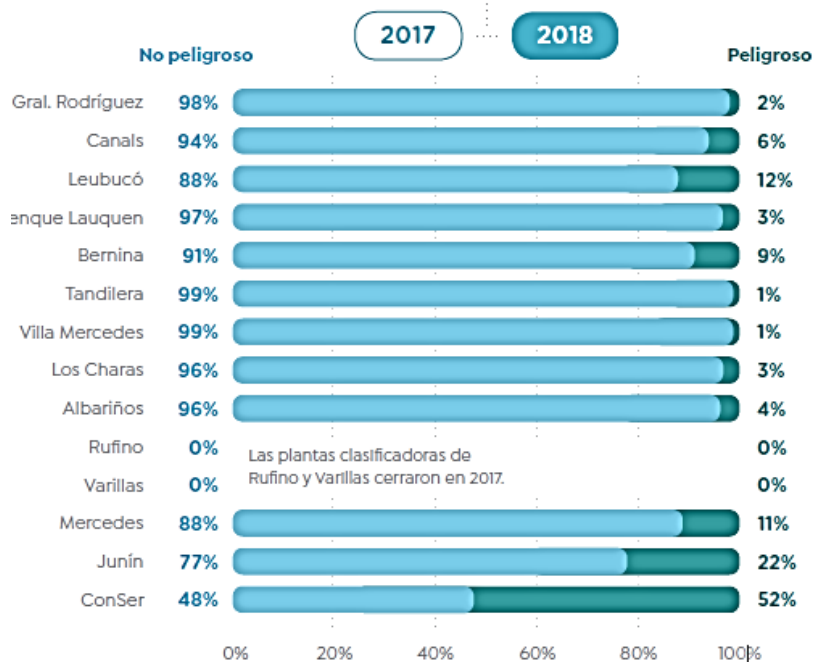
### 3) Gestión Integral de Residuos

Nuestro principal objetivo es reducir los volúmenes generados como consecuencia de nuestras actividades e incrementar la participación de residuos reciclables por sobre el resto de los residuos.

Generamos 121 toneladas menos de residuos, lo que implica una reducción del 3.4% respecto al año anterior.

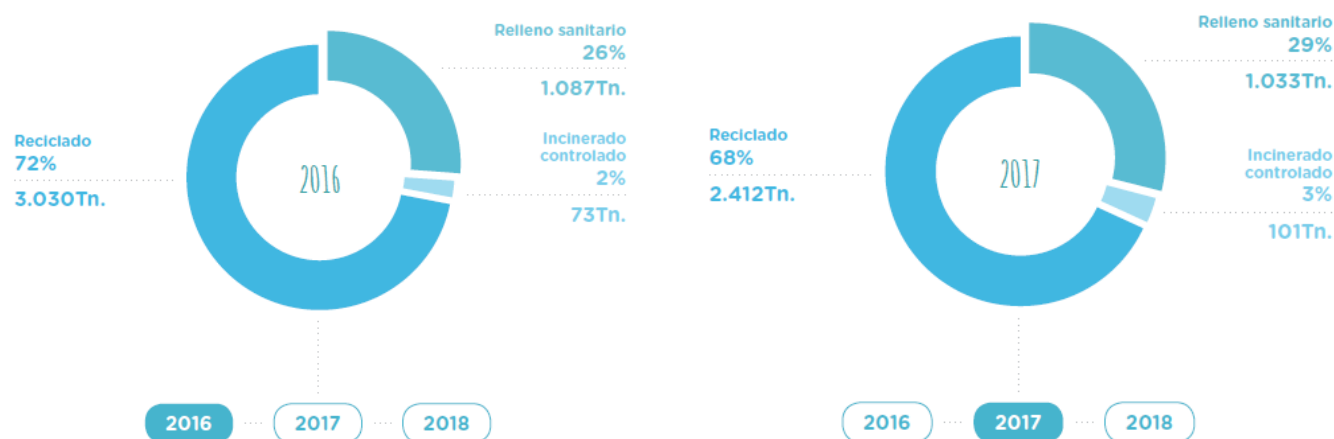
Generamos 64.836 kg. de residuos peligrosos, lo que representa un 1.9% sobre el total de residuos generados por la compañía. Esto implicó una reducción del 44% respecto al año anterior, es decir generamos 50.269 kg. menos de residuos peligrosos.

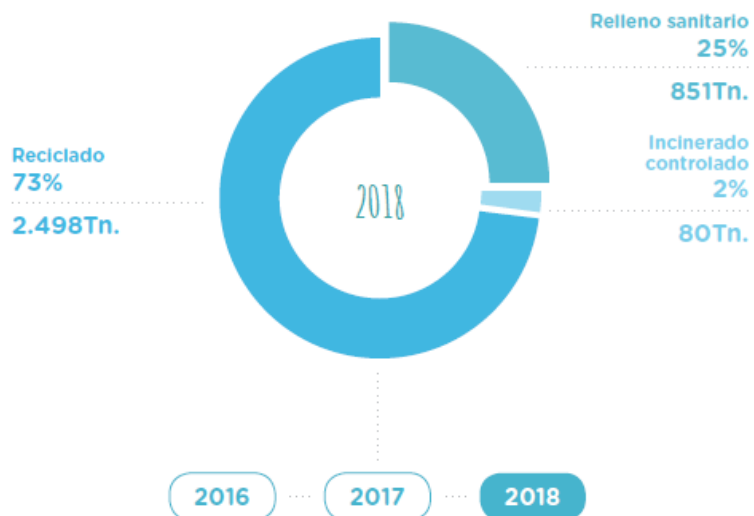
## TIPOS DE RESIDUO GENERADO



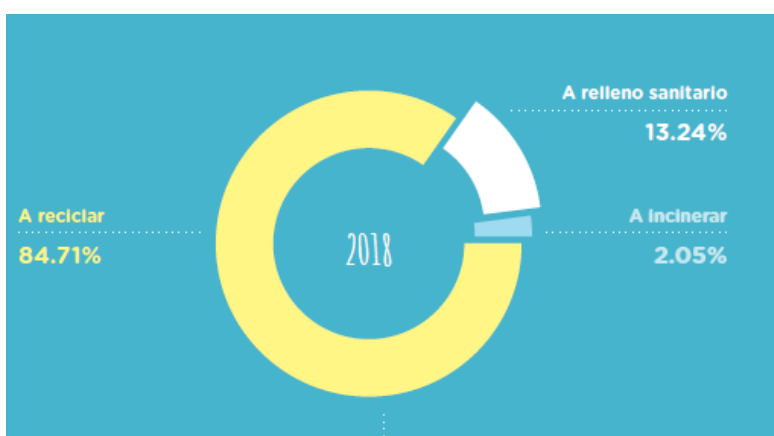
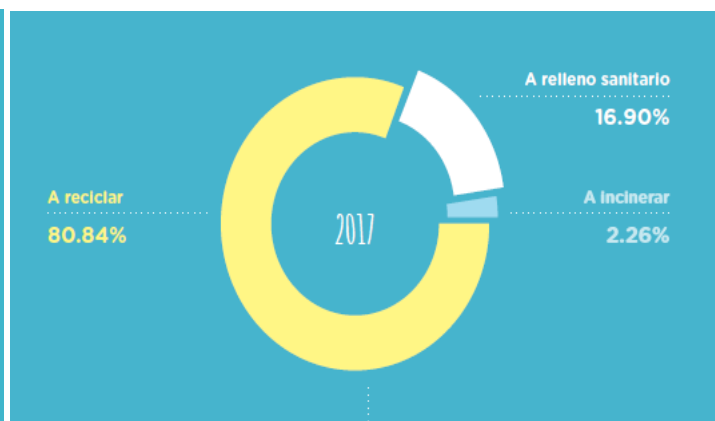
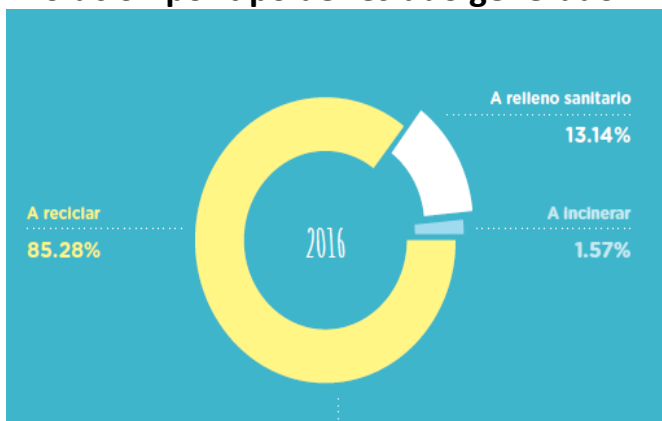
## Destino de los residuos

Registramos una importante reducción de los residuos enviados a relleno sanitario. La disminución alcanzó las 182 toneladas, que representan un 17.6% menos que en 2017. También, logramos un incremento en la utilización de residuos reciclables, pasando del 68% al 73% durante 2018. En Leitesol Ind. & Com. S.A. destinamos los residuos reciclables de embalaje de cartón, polietileno y spam para su reciclado y posterior fabricación de rollos de papel a una empresa especializada y habilitada para tal fin. Además, aquellos residuos sólidos que por sus características de composición no pueden ser reciclados, son retirados por empresas autorizadas por la CETESB (Compañía de Tecnología y Saneamiento Ambiental) para su posterior destrucción.





### Evolución por tipo de residuo generado



residuos



**68%**  
residuos  
reciclados  
2.412 TNS

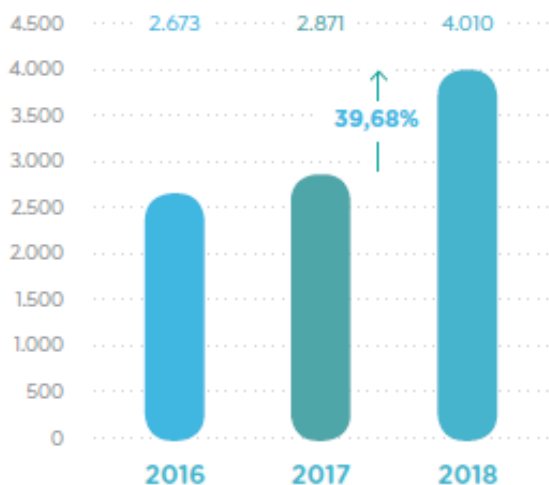
DISMINUCIÓN  
EN LA GENERACIÓN  
↓ **-15%**  
respecto a 2016

# Complejo Industrial Pascual Mastellone

Continuamos difundiendo, entre nuestros colaboradores, el acopio de residuos traídos en cestos identificados en el marco de la campaña de reciclado de envases posconsumo.

## RECICLADO DE ENVASES POSCONSUMO

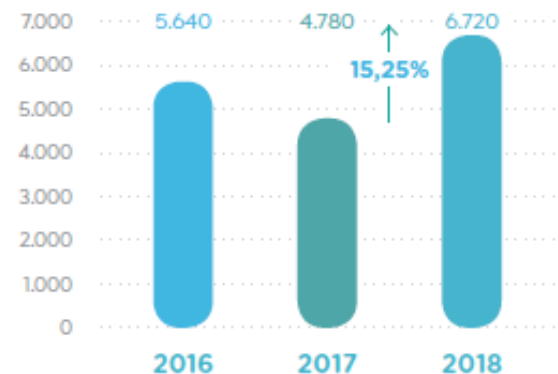
### Kilogramos acoplados



## RECICLADO DE ACEITE VEGETAL USADO

Reducimos las emisiones de efecto invernadero y combatimos el calentamiento global, reemplazando los combustibles fósiles sin utilizar cultivos alimenticios mediante el acopio de aceite vegetal y lecitina en desuso para generar bioenergía de segunda generación. En 2018, tuvimos aproximadamente 1.500kg de decomiso de lecitina.

### Kilogramos retirados



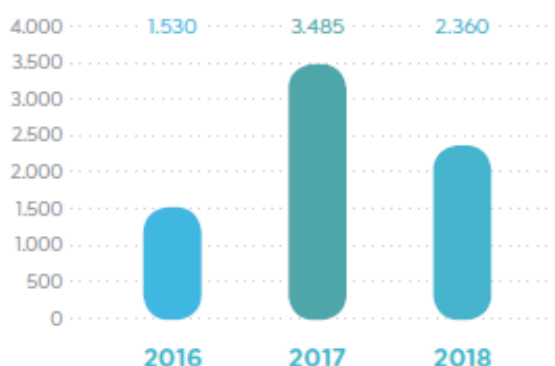
# Plantas del interior

## DONACIÓN DE PAPEL Y CARTÓN

La planta elaboradora Canals donó papel y cartón al Municipio, que a su vez lo vende para reciclaje y recaudan fondos para donar a la Biblioteca Municipal.

## PAPEL Y CARTÓN DONADO PLANTA CANALS

Kilogramos



## PROCESAMIENTO DE PAPEL DE OFICINA

En el Complejo Industrial Victorio Mastellone procesamos el papel de oficina en una picadora, lo embolsamos y entregamos a la ONG "Damas Rosadas" que trabajan en articulación con la Fundación Garrahan, que a su vez envía equipamiento para el Hospital Municipal.



**También entregamos 1.616 unidades de pallets descartables en desuso que se destinaron para:**

- **Bomberos voluntarios de Trenque Lauquen:** para prácticas de cadetes o preparación de escenarios para cursos de entrenamiento y capacitaciones.
- **Municipalidad de Trenque Lauquen y Penal Las Tunas:** para su utilización en el programa de separación de residuos, capacitación y elaboración de mobiliario reciclado con internos y el personal de Unidad.

## Evolución de nuestra gestión de residuos

Durante el período 2015 - 2018 hubo una disminución en la totalidad de residuos generados del orden del 20.13% gracias al aporte y concientización de todos los empleados.

**20,13% total**



**-21,46% reciclar**



**-13,54% relleno**

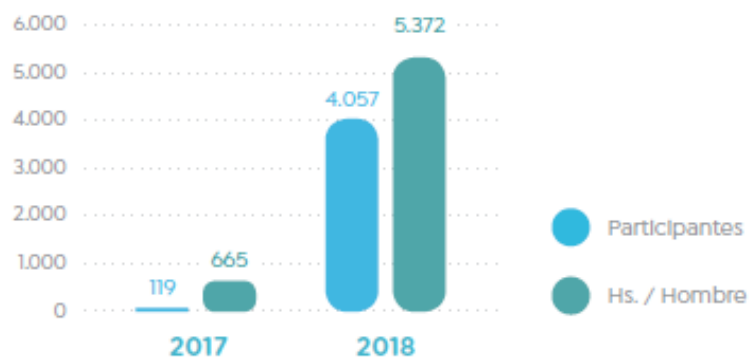


**-1,19% incinerar**

### 4) Capacitación y formación en temas ambientales

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.

## CAPACITACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES




| Curso  | Participantes | Hs. / Hombre |
|--|---------------|--------------|
| Gestión ambiental  | 1.007         | 1.007        |
| Inducción al medio ambiente  | 77            | 77           |
| La serie de Normas I.R.A.M.-I.S.O. 14.000 - Herramientas para la Gestión Ambiental | 18            | 288          |
| Aspectos e impactos ambientales  | 3             | 3            |
| 1º ciclo de capacitación de Gestión Sustentable de los Negocios.                   | 1             | 9            |
| Operadores de plantas de tratamiento de efluentes líquidos                         | 1             | 27           |
| Impactos y tecnologías para la gestión de estiércol y purines de origen animal     | 1             | 3            |
| Cursos relacionados con eficiencia energética                                      | 1.828         | 2.837        |
| Curso "Sustentabilidad política y estrategia"                                      | 1.121         | 1.121        |
| <b>Total</b>   | <b>4.057</b>  | <b>5.372</b> |

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

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



|           |   |
|-----------|---|
| PRINCIPIO | <p><b>Principio 10:</b> Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>  |
| Acciones  | <p><b>Nuestro Compromiso o Política</b></p>   |
|           | <div data-bbox="370 478 613 718">  </div> <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. <i>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.</i></p>   |
|           | <p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p>   |
|           | <p>La compañía entiende que el reflejo de ser una empresa socialmente responsable se manifiesta tanto en la calidad de los productos que elabora, así como en la ética de su accionar en todo su conjunto (para con sus: consumidores/clientes, empleados, proveedores, accionistas, etc.). Bajo esta premisa, no acepta ni solicita de persona o institución alguna, dinero, bienes, promesas, favores o ventajas de cualquier tipo, reforzando con ello su compromiso contra el soborno. 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.</p> |
|           | <p><b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b></p>   |

|            |   |
|------------|---|
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Difusión y fortalecimiento de los contenidos del Código de Ética</b><br/> 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.<br/> El Comité de Ética, en conjunto con la oficina de Recursos Humanos, trabajó en la recepción de denuncias, fortaleciendo los valores y realizando cursos en las empresas del grupo.<br/> Durante el año 2018 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.<br/> 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. </li> <li> <b>Talleres de Valores I</b> - (Objetivo): Conocer la Cultura de la empresa, compartir y reflexionar los valores de convivencia y observar nuestro comportamiento en función de ellos.<br/> <b>Taller de Valores Sustentables</b> - (Objetivo): Profundizar y reflexionar sobre los valores que compartimos en nuestro lugar de trabajo y los DD.HH. </li> <li> <b>Desempeño del Personal</b><br/> 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.<br/> Es intención de la Empresa mejorar el rendimiento del personal, para lo cual se implementa el Sistema de Análisis del Desempeño. El mismo es un proceso que evalúa la actuación del empleado durante el año. Es el momento donde se conversa respecto a las acciones y objetivos a seguir y a mejorar. Se asume el compromiso por parte del evaluado y del evaluador, de alcanzarlos durante el próximo período. La misma finaliza con la firma por parte del evaluado dando conformidad a la evaluación realizada. </li> </ul> |
| Resultados | <b>Medición de resultados (esperados) y valor agregado a nuestra compañía</b>   |
|            | <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Difusión y fortalecimiento de los contenidos del Código de Ética</b><br/> <b>-Regalos:</b> haciendo referencia a la política de evitar recibir presentes y regalos, para las fiestas se recordó a todo el personal el texto de la norma que regula la recepción de regalos. En el último año, se recibieron un total de 478 presentes. Los cuales fueron entregados a sus respectivos destinatarios con el formulario de declaración correspondiente firmado. </li> <li> <b>-Proveedores:</b> Como se mencionó anteriormente, en el transcurso del 2018 se hizo extensivo el Código de Ética a todos los nuevos proveedores (157) incorporando conformidad de nuevas empresas. </li> </ul>   |

**+Denuncia realizadas por los colaboradores:** Durante el año 2018, no se recepcionaron en el comité denuncias vinculadas con la vulneración de alguno de los articulados que conforman el Código de Ética.

- **Taller de Valores**

En 2018 incorporamos la temática sustentabilidad y DDHH como valores para trabajar en los espacios de reflexión y diálogo que se generaran a través del taller.

El objetivo es pensar que valores compartimos en los diferentes ámbitos sociales y como impactan en la sustentabilidad.

| <b>VALORES SUSTENTABLES<br/>(Primera edición)</b> |             |
|---|-------------|
| <b>ACTIVIDAD</b>                                  | <b>2018</b> |
| Cantidad de Cursos:                               | 7           |
| Horas de Curso:                                   | 14          |
| Cantidad de Participantes:                        | 115         |
| Horas Hombre:                                     | 345         |

En 2018 se realizó la actividad para el área Comercial de la provincia de Tucumán para alcanzar toda la población de ésta área, el Taller de Valores I fortaleciendo los valores y reflexionando sobre los comportamientos que compartimos en el espacio de trabajo.

| <b>TRABAJANDO CON VALORES I</b> |             |             |             |
|---------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>ACTIVIDAD</b>                | <b>2016</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b> |
| Cantidad de Cursos:             | 27          | 4           | 3           |
| Horas de Curso:                 | 81          | 12          | 9           |
| Cantidad de Participantes:      | 259         | 43          | 31          |
| Horas Hombre:                   | 777         | 129         | 93          |

Dentro de las capacitaciones de inducción, al ingresar un nuevo colaborador, se incluye en la del Código de Ética, material acerca de Derechos Humanos.

La temática de Derechos Humanos en los Talleres Trabajando con Valores, se traslada al material del curso de Valores Sustentables.

- **Desempeño del Personal**

Durante el 2018, tomando como premisa que las competencias describen los comportamientos, las habilidades, y las actitudes necesarias para lograr un alto nivel de desempeño laboral, se diseñó una nueva herramienta denominada Sistema de Gestión del Desempeño (SGD) basada en cumplimiento de objetivos y vinculada a la remuneración para el personal Fuera de Convenio y llamamos Conversaciones de Desempeño basada en competencias la herramienta implementada para el personal en convenio.

Acciones durante el 2018

-Etapa de Implementación

-Definición de competencias

-Presentación del Manual de Competencias

-Presentación de la herramienta a todo el personal mediante Ateneos para el Personal Fuera de Convenio y Difusión masiva del modelo al personal En Convenio.

|                     | MHSA | ConSer | MSL | MARCA 5 |
|---------------------|------|--------|-----|---------|
| Total Participantes | 2795 | 63     | 189 | 27      |
| TOTAL DE ATENEOS    | 21   | 1      | 1   | 1       |
| PRESENT. MASIVAS    | 88   | 2      | 5   | 1       |
| TOTAL HS. HOMBRE    | 3931 | 135    | 225 | 36      |

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

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