



General Rodríguez, 16 de octubre de 2020

Ms. Sanda Ojiambo
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 2019**, 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.



Jorge Mario Roldán
Director de Recursos Humanos
MASTELLONE HNOS. S.A.

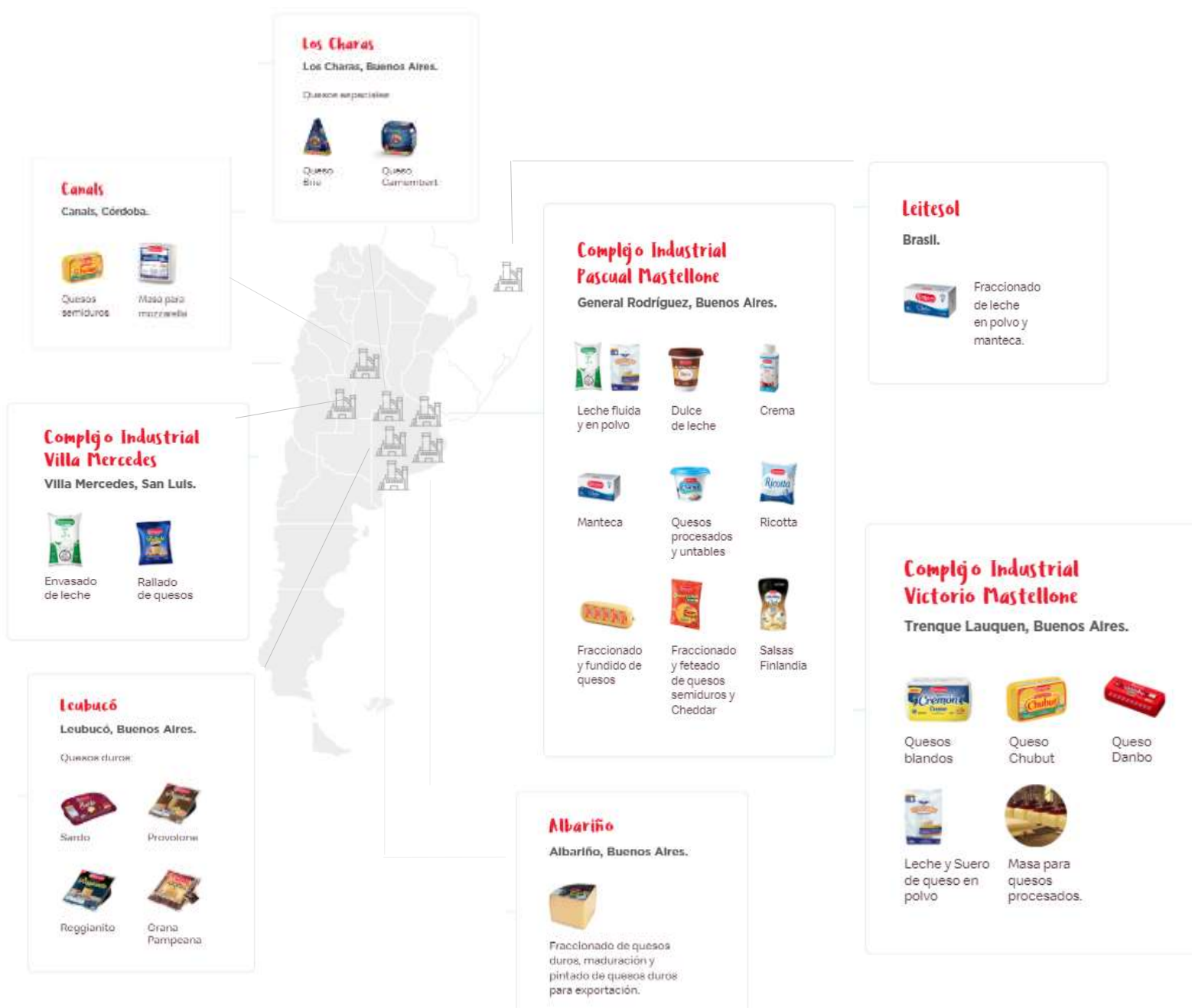
Descripción breve de la naturaleza de la empresa

Mastellone Hnos. es una compañía nacional con 90 años de rica historia ligada a la responsabilidad social y a la elaboración de productos lácteos de máxima calidad. Su complejo industrial de mayor envergadura se ubica en la localidad de General Rodríguez, provincia de Buenos Aires y cuenta con una superficie de 178.000 m² ¹ en un predio de 34 hectáreas². Posee, además, unidades productivas queseras situadas en las localidades de: Villa Mercedes (provincia de San Luis); Canals (provincia de Córdoba), Tandil, Los Charas, Leubucó y Trenque Lauquen (provincia de Buenos Aires).

Una característica distintiva respecto al resto de las industrias lácteas, es la existencia de 6 plantas de pre-recibo (clasificadoras de leche) distribuidas en las provincias de Buenos Aires, Córdoba y Santa Fe, donde se clasifica la materia prima que recibe diariamente de 642 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. Otro aspecto que la distingue del resto de las empresas lácteas, es la verificación del nivel de calidad de la leche que se realiza en el instante previo a la pasteurización. Asegurándose con ello que sólo aquella leche con menos de 50.000 bacterias por mililitro al inicio de la pasteurización, sea la utilizada para elaborar sus productos de máxima calidad marca “La Serenísima (LS)”. Maximizando, además, la calidad de su materia prima desde su origen, “el Tambo”. Continuando con su cadena de valor, por medio de un sistema de logística, procura que sus productos lleguen al consumidor con su calidad original, en tiempo y forma, los 365 días del año, a los 67.000 puntos de venta distribuidos a lo largo de todo el país.

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

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



Las actividades de Mastellone Hnos. fueron llevadas adelante durante 2019 por 3.614 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.

Mastellone en Números...

90
años de
trayectoria



57.9
mil millones
de pesos
en facturación



3.614
empleados
directos



6
unidades
de negocio



6
plantas
clasificadoras
de leche



8
plantas
elaboradoras
de productos lácteos



12
centros de
distribución



120.884m³
es la superficie de
nuestro complejo
industrial
de mayor envergadura en
Gral. Rodríguez (Buenos Aires)



100%
de tambos remitentes
certificados
libres de brucelosis
y tuberculosis



6
millones de
litros de leche
de capacidad de recibo diaria



+3.5
millones de
litros de leche
procesados por día



132
camiones de
recolección
de leche



814
camiones de
distribución



+67 mil
puntos
de venta
en todo el país



+42 mil
toneladas de
productos lácteos
para exportación



**Principales destinos
de exportación:**
Brasil, Argelia, Chile, China,
Rusia, Paraguay y Uruguay.

**Principales productos
exportados:**
Leche en polvo, suero, manteca,
leche modificada y queso duro.

DERECHOS HUMANOS

-**Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.

-**Principio 2:** No ser cómplice de abusos de derechos humanos.



TRABAJO

-**Principio 3:** Apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.

-**Principio 4:** Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.

-**Principio 5:** Erradicar el trabajo infantil.

-**Principio 6:** Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.



Nuestro Compromiso o Política

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.

La Organización Internacional del Trabajo (de aquí en adelante OIT) ha identificado como derechos fundamentales en el trabajo: la libertad de asociación y el reconocimiento eficaz del derecho a la negociación colectiva, la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio, la abolición eficaz del trabajo infantil y la eliminación de la discriminación en relación con el empleo y la ocupación. En este marco y comprometida con ello, la compañía respeta y promueve el cumplimiento de las normas nacionales y del derecho internacional en materia de protección de los trabajadores.



Pacto Global:

Participamos activamente en el Equipo de Trabajo de Empresas y Derechos Humanos desde el año 2004.



Procuramos el cuidado del medio ambiente en nuestra gestión.



Protegemos a los trabajadores:

Promovemos y cumplimos con las normas nacionales e internacionales; declaramos nuestras directivas en el Código de Conducta; y difundimos contenido relacionado con los derechos humanos a través diversos canales de comunicación interna y externa.



Reclutamiento y no discriminación:

El criterio de selección tanto interno como externo se basa en las aptitudes de los candidatos sin tener en cuenta aspectos como raza, color, religión, nacionalidad o género.

NUESTRA GESTIÓN INTERNA

Luchamos contra el trabajo infantil

Desde hace 12 años adherimos a la Red de Empresas Contra el Trabajo Infantil promovida por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad de la Nación, con el asesoramiento de UNICEF y la OIT. Formamos parte del Comité Directivo y colaboramos con las siguientes iniciativas:



Participación en la aprobación del nuevo reglamento de la Red:

Propone aumentar las posibilidades de participación de las empresas de la red e introduce el proyecto de redes provinciales de empresas contra el trabajo infantil.



Programa Jardines de Cosecha:

Contribuye a la prevención y erradicación progresiva del trabajo infantil en zonas rurales. Colaboramos donando 100 kilos de leche en polvo.



Concurso Promise Brain:

Impulsado por Atacama Publicidad y destinado a estudiantes universitarios. El concurso premió a las mejores piezas comunicacionales audiovisuales de 15 segundos sobre la temática prevención y erradicación del trabajo infantil. Colaboramos con regalos para los ganadores vinculados a elementos de trabajo afines a sus carreras de estudio.

Leitesol

En el marco del Fondo Municipal de los Derechos de los Niños y la Adolescencia y Ministerio de la Cultura-PRONAC, desde Leitesol contribuimos económicamente con dos proyectos:

- **Sembrando el futuro:** trabaja la inclusión de niños y adolescentes entre 11 y 14 años a través de talleres de arte, teatro y ciudadanía. Contamos con más de 250 participantes.

- **Creciendo con Arte, Casa do Bom Menino de Arapongas:** acompaña a más de 410 niños y adolescentes entre 11 y 15 años mediante actividades relacionadas con música, baile, arte y fortalecimiento escolar, entre otras.

Promovemos el trabajo digno sin violencia laboral

Como parte de nuestro compromiso con la concientización y prevención de la violencia laboral, desde hace 7 años estamos suscriptos al acta “Por un trabajo digno sin violencia laboral” promovido por el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad (M.T.E.yS.S). El acta se basa en las siguientes premisas internalizadas en nuestro accionar cotidiano:

Educar y formar a los colaboradores.

Establecer una oferta de trabajo estable y salario digno.

Asegurar condiciones seguras de trabajo.

Eliminar todas las formas de trabajo forzoso.

Igualdad de oportunidades- Reclutamiento del personal

Llevamos adelante la gestión de las personas bajo una premisa fundamental: la no discriminación en ninguna de sus formas ya sea por creencias religiosas, edad, sexo, 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. Consideramos que la diversidad desarrolla el potencial de nuestros colaboradores y mejora el rendimiento de nuestro negocio.

Durante este periodo de los nuevos ingresos a la Compañía, el 41,98% correspondieron a personal femenino. Los nuevos colaboradores pertenecen a los siguientes rangos de edad: hasta 30 años ingresaron 49 personas, de 31 a 50 años ingresaron 32 personas.

INGRESOS POR GÉNERO

	2018			2019		
	F	M	Control	F	M	TOTAL
Cantidad	25	54	79	34	47	81
Porcentaje sobre Ingresos	31,65%	68,35%	100,00%	41,98%	58,02%	100,00%

INGRESOS POR RANGO DE EDAD

	2018				2019			
	0 / 30	31 / 50	Más 50	Control	0 / 30	31 / 50	Más 50	TOTAL
Cantidad	54	25	0	79	49	32	0	81
Porcentaje sobre Ingresos	68,35%	31,65%	0,00%	100,00%	60,49%	39,51%	0,00%	100,00%

Atraemos, retenemos y formamos continuamente



Potenciamos el desarrollo de nuestros equipos de trabajo.

Proceso de selección

Objetivo

Lograr la plena adecuación del perfil de las personas a la cultura de la empresa y a los requerimientos del puesto en función de las necesidades presentes y futuras.

Proceso

- Definimos la posición vacante y cómo ésta impacta en la organización.
- Establecemos las competencias ideales del postulante con posibilidades de adquirir mayores responsabilidades a futuro.
- Brindamos la oportunidad a los colaboradores que actualmente integran nuestros equipos de trabajo, a postularse en el portal de Búsqueda Interna (B.I.), dado que estamos convencidos de que el crecimiento lateral impulsa la sinergia de nuestros equipos fomentando también la empleabilidad a futuro.
- Realizamos búsquedas externas publicando en el sitio web de la empresa vinculado al portal HiringRoom y en portales de búsquedas. Posteamos, además, en el sitio web de universidades, casas de estudio, y LinkedIn.

Participamos en ferias de empleo en diversas universidades públicas y privadas con el objetivo de que estudiantes y graduados puedan visibilizarnos como fuente de trabajo y desarrollo profesional.

Inclusión – No Discriminación

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.

Panel sensorial

Integrado por un grupo de personas con visión reducida o no videntes especializadas en análisis sensorial (olfativo y gustativo) que participan activamente en pruebas específicas de productos.

Las primeras personas en conformar los grupos fueron seleccionadas mediante el Programa de Capacitación e Inserción Laboral de la Población Ciega, que dependía del Ministerio de Trabajo. Los panelistas que ingresan a la empresa lo ha-

cen en forma terciarizada y son entrenados por los líderes sensoriales del Laboratorio Central del Complejo Industrial Pascual Mastellone.

El equipo de trabajo está conformado por 9 personas.

Algunos productos con los que se trabajó en el panel: Bebidas a base de leche, Crema, Dulce de leche, diferentes Leches, Manteca, Queso procesado y Ricotta.

	2017	2018	2019
Sesiones	103	103	103
Muestras Promedio	47	47	48
Muestras Ensayadas	4.902	4.890	4.926
Inversión total en pesos	1.181.509	1.411.435	1.859.792

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. Los salarios de Mastellone superan ampliamente el valor establecido por el Salario Mínimo Vital y móvil tanto en Argentina como Brasil:

Unidad de negocio	2018					2019				
	Salario básico mínimo		Salario mínimo de la región	Incidencia		Salario básico mínimo		Salario mínimo de la región	Incidencia	
	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer	Hombre	Mujer		Hombre	Mujer
Mastellone Hnos. S.A. ^{*2}	\$ 28.094	\$ 28.094	\$ 11.300	2,49%	2,49%	\$ 38.634	\$ 38.634	\$ 16.875	2,29%	2,29 %
Marca 5 S.A. ^{*3}	\$ 39.612	\$ 43.469	\$ 11.300	3,51%	3,85%	\$ 61.448	\$ 67.425	\$ 16.875	3,64%	4,00 %
ConSer S.A. ^{*4}	\$ 16.955	\$ 18.653	\$ 11.300	1,50%	1,65%	\$ 24.364	\$ 26.803	\$ 16.875	1,44%	1,59 %
Mastellone San Luis S.A. ^{*5}	\$ 28.094	\$ 30.648	\$ 11.300	2,49%	2,71%	\$ 38.634	\$ 42.146	\$ 16.875	2,29%	2,50 %
Leitesol Ind. & Com. S.A. ^{*6}	\$ 14.743	\$ 14.752	\$ 9.235	1,60%	1,60%	\$ 23.295	\$ 23.295	\$ 14.780	1,58%	1,58%

(**) En todas las empresas del Grupo Mastellone, el salario básico abonado en cada una de las distintas categorías laborales, regidas por los diferentes convenios colectivos de trabajo, es el mismo indistintamente el género, edad o región donde desarrolla sus tareas laborales.

(*) Salarios MHSA. Corresponde a salario básico categoría “B” en ambos casos. (**) Salarios M5SA. Personal fuera de convenio. (**) Salarios CSSA. Corresponde a salario básico cat. “CH65” Camioneros (Hombre) y cat. “CH58” (Mujer). (**) Salarios MSLSA. Corresponde a salario básico cat. “C” Molineros (Hombre) y cat. “C” ATILRA (Mujer). (**) Salarios Leitesol S.A. Corresponde a salario básico de “Aux. Serv. Generales”. Tipo de cambio del Real \$14,81.

Condiciones del entorno laboral

El Departamento de Seguridad Industrial pasó a formar parte de la Dirección Operativa de la empresa, luego se fusionó con medio Ambiente dando lugar a un nuevo departamento denominado MAHPI: Medio Ambiente, Higiene y Protección Industrial. En éste nuevo escenario delineamos planes de trabajo que implementaremos en 2020 y llevamos adelante algunas acciones:

- Realizamos la detección y control de situaciones de riesgo para la salud de las personas, y mantenimiento de condiciones seguras de trabajo, entre otras.
- Relevamos peligros y evaluamos riesgo en los puestos de trabajo alcanzando el 85% del área de operaciones.
- Desarrollamos una nueva herramienta de gestión "Tarjetas Preventivas". En las mismas cualquier colaborador puede presentar alguna propuesta de mejora. Estas propuestas son gestionadas para luego, poder dar una devolución al colaborador que realizó la sugerencia. Llevamos a cabo una prueba piloto en un sector de Producción del Complejo industrial Pascual Mastellone.
- En la Semana de la Seguridad llevamos adelante actividades lúdicas entre las cuales podemos destacar la "Trivia de Seguridad" en Intranet. Colocamos puestos con dispositivos donde podían acercarse a completar la misma. Todos los participantes recibieron un obsequio y se premiaron a los mejores desempeños. Los participantes podían visualizar las respuestas correctas al terminar la Trivia.

Capacitación en seguridad

Tomando como base los riesgos significativos de cada planta o sector productivo y en función de la siniestralidad de cada uno, planificamos las capacitaciones de prevención de accidentes laborales en los distintos establecimientos. Además, brindamos capacitaciones exigidas por ley como el manejo seguro de autoelevadores o seguridad con hidrocarburos y uso de extintores para el caso de personal afectado a tanques de combustible. A continuación, se muestra un resumen de las actividades de capacitación en materia de seguridad Industrial realizadas en 2019:

Curso	Participantes	Hs. / hombre
Seguridad en el puesto de trabajo	691	1.078
Manejo seguro de autoelevadores y carretas eléctricas	538	1.405
Resucitación cardiopulmonar y primeros auxilios	148	296
Permiso integral de trabajo	63	63
Manejo seguro de productos químicos	86	86
Seguridad, laboratorios análisis y tipificación de leche	22	44
Extintores manuales	21	42
Levantamiento manual de cargas	20	40
Manejo seguro de hidroelevador	14	28
Emergencias con hidrocarburos	17	17
Seminario seguridad en equipos de izaje y eslingado de cargas	1	16
Procedimiento de emergencia y plan de evacuación	23	40
Total	1.644	3.155

Con miras a la mejora continua, actualizamos mensualmente los indicadores de siniestralidad de las principales empresas del grupo:

Indicadores de siniestralidad 2019

Referencias 

Categoría	Mastellone Hnos. S.A.	ConSer S.A.	Mastellone San Luis S.A.	Leitesol Ind. & Com. S.A.
Índice de incidencia	(*)	(*)	(*)	(*)
Índice de incidencia (incapacitante)	67,31	102,4	88,13	22,38
Índice de frecuencia	(*)	(*)	(*)	(*)
Índice de frecuencia (incapacitante)	34,82	44,81	45,9	11,32
Tasa de enfermedades profesionales	0,09	0	0	0
Índice de gravedad	1,13	0,09	0,91	0,03
Porcentaje de ausentismo	0,91	0,07	0,73	0,04

Referencias:

- **Índice de incidencia:** cantidad de accidentes por cada mil trabajadores expuestos.
- **Índice de frecuencia:** cantidad de accidentes por cada millón de horas hombre trabajadas.
- **Índice de gravedad:** cantidad de días perdidos por cada accidente por cada mil horas hombre trabajadas.
- **Tasa de enfermedades profesionales:** cantidad de enfermedades profesionales por cada 200.000 horas hombre trabajadas.
- **Porcentaje de ausentismo:** porcentaje de horas perdidas por accidentes sobre el total trabajadas.
- **"Incapacitante":** se utiliza este término cuando se escoge para armar el indicador de los accidentes que tienen baja laboral o bien, sin presentar baja, provocan una incapacidad funcional o una secuela en parte expuesta del cuerpo, por las cuales el accidentado es indemnizado por parte de la Aseguradora de Riesgos.
- **(*)** De acuerdo a los nuevos lineamientos de trabajo del sector de MAHPI (Medio Ambiente, Higiene y Protección Industrial), se está haciendo foco en los accidentes mayores, con lo cual se desestimará el cálculo de indicadores totalizadores (accidentes mayores + menores).

Fomentamos la libertad de asociación

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".

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 los colaboradores.

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.

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.

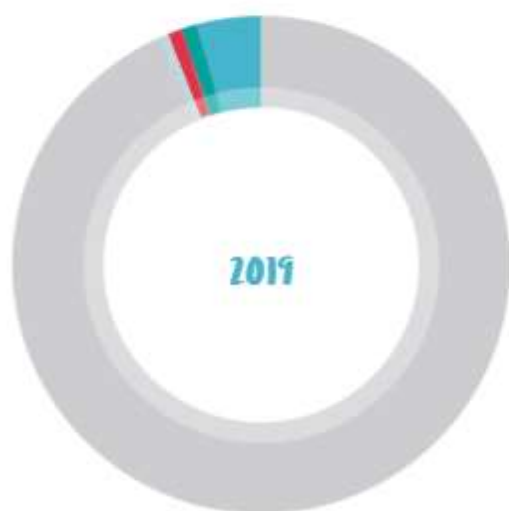
Respetamos el derecho fundamental de libre participación de todos nuestros colaboradores en las actividades gremiales. No identificamos en nuestras operaciones o en las de nuestros proveedores, acciones que pongan en riesgo el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva.



91%

**de nuestro personal
se encuentra dentro
de convenio.**

Colaboradores dentro de convenio



Asociación de Trabajadores de la Industria Lechera	3.071	93%
Sindicato da Industria de Lactínicos e Productos Derivados no Estado de São Paulo	133	4%
Sindicato de Mecánicos y Afines del Transporte Automotor	37	1%
Sindicato de Camioneros	29	1%
Unión Obrera Molinera Argentina	15	1%

Actualización salarial

De la paritaria 2019 se desprende que el porcentaje negociado en el primer tramo fue del 25%, este porcentaje se vio reflejado en los salarios del mes de noviembre 2019. En el segundo tramo se otorgó un 16%, que se hizo efectivo en el mes de diciembre del 2019. Por último, se acordó un tercer tramo de incremento en enero 2020 del 16,5% completando así la paritaria del año 2019. La suma de los 3 tramos arroja un incremento anual del 57,5% comparando Abril'19 con Abril'20. Además, se otorgó un bono de

\$18.000,00 el cual se pagó en 4 cuotas entre los meses de enero-abril del 2020. Como los años anteriores, un aumento que se ubica entre los mejores del mercado laboral argentino.

Otorgamos beneficios para la mejora del bienestar de nuestros colaboradores

Año a año, ampliamos y mejoramos nuestro programa de beneficios:



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

-Préstamos personales: otorgamos préstamos personales a nuestros colaboradores, con tasas preferenciales en comparación con las entidades del mercado financiero nacional.

-Cumpleaños de colaboradores: 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.

-Caja Navideña: compuesta de alimentos y bebidas, para festejar las fiestas. Las canastas contemplan productos aptos para celíacos.

-Comedores: refrigerio diario sin cargo para el personal que incluye variedades para los celíacos. Mastellone Hnos. le brinda a su personal opciones varias de forma gratuita que renueva permanentemente. El comedor de Planta General Rodríguez cuenta con el asesoramiento de nutricionistas, quienes supervisan la confección de los menús disponibles al personal, además de realizar campañas de concientización sobre la alimentación.

-Obsequio por nacimiento de hijos / casamiento: entregamos de regalo un ajuar por nacimiento de hijos y suma fija de dinero en caso de contraer matrimonio.

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

-Productos de elaboración propia: instalamos heladeras con nuestros productos para consumo interno. Se puede acceder a los mismos en cualquier planta o depósito sin costo ni límite alguno. Además brindamos a todos los colaboradores, la posibilidad de adquirir los productos de nuestra marca a un precio preferencial para el consumo en hogares.

-**Compra de Repuestos y contratación de seguro** preferenciales para el automóvil a través de Con-Ser S.A. y Marca 5 S.A., promotor de seguros, que a su vez ofrece seguros de vida.

-**Campaña de vacunación antigripal:** acceso a vacuna antigripal trivalente sin costo para los empleados.

Montos invertidos en beneficios durante el año 2019:

Detalle del Beneficio	Monto Invertido / Cantidad	Descripción
Comedor en planta.	\$ 203.943.333,25	Servicio de comida y viandas.
Servicio de asesoramiento previsional.	\$ 239.865,20	Tramites jubilatorios y previsionales sin costo para los empleados.
Consumo gratuito de productos elaborados por la compañía.	\$ 2.007.110,39	Productos disponibles en las distintas plantas para su consumo.
Ajuares de regalo con motivos de nacimiento.	\$ 327.082,69	Obsequio por nacimiento de hijo.
Presente en caso de contraer matrimonio.	\$ 115.000,00	Monto fijo por contraer matrimonio.
Entrega de kits escolares.	\$ 1.541.023,82	Entrega de mochilas y kits de útiles.
Festejos Día del Niño.	\$ 5.648.205,02	Festejo en plantas y obsequios.
Obsequios con motivo de cumpleaños.	\$ 6.139.942,00	Regalo de cumpleaños.
Obsequio Día de la Primavera.	\$ 101.610,00	Regalo al personal femenino.
Obsequio de cajas de fin de año.	\$ 3.170.284,15	Cajas con productos navideños.
Obsequio Día de la Mujer.	\$ 106.920,00	Regalos en conmemoración al Día de la Mujer.
Máquinas de snacks y café.	\$ 5.837.003,48	Consumo de café y snacks.
Cobertura medicina prepaga.	\$ 136.374.705,50	Cobertura Médica a cargo de MEDIFE
Transporte de colaboradores.	\$ 10.476.480,83	Costo del servicio de transporte del personal hacia las plantas y viceversa.
Prestamos al personal.	\$ 13.552.858,68	Valor total de montos entregados en el 2019.
Sistema de autoservicio SUBE.	\$ 227.033,70	Costo de alquiler de terminales de autoservicio.
Juego Prode On line	\$ 119.000,00	Obsequios a los ganadores de la competencia.
Beneficios Leitesol Ind. & Com. S.A.	\$ 36.681.116,24	Incluye asistencia médica, pensión privada, seguro de vida, comida, vale transporte, obsequios.
Cobertura seguro de vida.	2.733	Cantidad de personas cubiertas por el seguro de vida. A cargo del empleado a menor costo.
Total Invertido	\$ 426.608.574,95	

Dialogamos con nuestros
colaboradores y consumidores

A través del 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 newsletters informativos.

Escuchamos a nuestros colaboradores mediante una encuesta anual de satisfacción de comunicación interna. Algunos resultados:



513

colaboradores
alcanzados (56%
más que en 2018).



95%

se encuentra
satisfecho con la
información que
se comunica.



97%

recomendó de boca
en boca, al menos
4 lanzamientos
de productos a
familiares y amigos.



85%

piensa que las acciones
que realiza la compañía
para dar a conocer
sus productos son
suficientes.



77%

opina que la
información que
brinda la compañía
es clara y útil para
su trabajo.

Red de Referentes

Ponemos a disposición distintas herramientas de comunicación para mantener informados a todos los colaboradores acerca de las novedades del negocio:

- ✓ 146 referentes de Comunicación Interna.
- ✓ Anticipo mensual por mail anunciando próximas acciones.
- ✓ Envío de novedades y temas de agenda.
- ✓ Invitación a eventos especiales
- ✓ 4 Presentaciones:

- *Avant Premiere* Comercial 3210 con Degustación.
- Evento Lanzamiento + *Avant Premiere* Comercial Salsas Finlandia Chef + Degustación.
- Programa Integridad "Mastellone se Valora".
- Avant Premiere Comercial 90° Aniversario + Campaña 360° por Marketing Institucional.



Triplizamos las
comunicaciones
en todas nuestras
herramientas.



Desarrollamos un nuevo canal, a través de la implementación de distintos blogs, para interactuar con el público interno.



Incorporamos
mayor contenido
audiovisual

Renovamos espacios en común de mayor tránsito e intervenimos 8 sectores con ambientación. Además de decoración alusiva al 90° Aniversario y el cartel corpóreo de acceso al Complejo Industrial Pascual Mastellone.



146

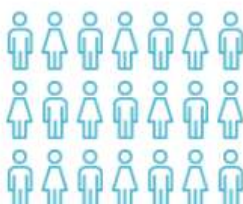
referentes de
Comunicación Interna.



2 presentaciones destinadas
a referentes dictadas por
diferentes áreas de la compañía.

71.165

visitas



2.057

usuarios



59%
alcance / nómina



Potenciamos el desarrollo mediante la formación

Acompañamos a nuestros colaboradores para que crezcan en conocimientos, habilidades y aptitudes que luego puedan trasladar a sus tareas cotidianas y estratégicas dentro de la compañía.

180 cursos de capacitación

10.473 participantes

6.499 horas de capacitación

15,82 horas promedio de capacitación a mujeres

	2017	2018	2019
Cursos	811	1.037	780
Asistentes (*)	9.447	17.436	10.473
Horas de formación	6.362	10.198	6.499
Horas / hombre	35.828	59.173	39.367
Dotación	3.695	3.586	3.480
Promedio horas hombre / dotación	9,7	16,50	11,31%

(*) Alcance: Mastellone Hnos., Marca 5, ConSer y Mastellone San Luis.

Sensibilización y capacitación en Sustentabilidad

Como parte de nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y en línea con el Plan Anual de ampliación y formación en Sustentabilidad, lanzamos un ciclo de charlas que tienen como objetivo concientizar a las diferentes áreas de la empresa acerca de la importancia de adoptar nuevos hábitos que contribuyan a generar un cambio positivo de conducta.

Primer encuentro:

¿Sabías que pequeños gestos hacen la diferencia?

Lugar: Complejo Industrial Pascual Mastellone en General Rodríguez.

Cantidad de participantes: más de 100 colaboradores de las áreas de Producción, Mantenimiento, MAHPI (Dirección de Operaciones) y Coordinación de sistemas de gestión (Dirección de Recursos Humanos).

Contamos con la participación de Luis Ulla, Director del Instituto Argentino de Responsabilidad Social (I.A.R.S.E.) quien introdujo el concepto de sustentabilidad y abordó el valor agregado que implica para una empresa que la internaliza en su modelo de negocio. La Gerencia de Sustentabilidad de la compañía presentó la estrategia del negocio con foco en dos compromisos de la Política de Sustentabilidad que son prioritarios para las áreas de Producción y Mantenimiento: el agua y la energía. Para profundizar en la temática, se convocó a referentes de la empresa que compartieron las principales iniciativas y proyectos del uso responsable de estos recursos. La O.N.G. Eco House cerró la jornada compartiendo ejemplos concretos sobre cómo podemos ser sustentables en nuestra vida cotidiana.



Segundo encuentro: Hacia un modelo de negocio sustentable.

Lugar: Córdoba, Rosario, Mar del Plata y Mendoza.

Cantidad de participantes: Más de 100 participantes.

Junto con el I.A.R.S.E. llevamos adelante espacios de capacitación y *feedback* con los colaboradores de los depósitos de ventas en el interior del país, con el objetivo de fomentar la mejora continua del negocio desde la perspectiva estratégica de la sustentabilidad.



Cuidados de la salud

Asistencia médica en las plantas industriales

Trabajamos en la atención y el cuidado de la salud de nuestros colaboradores. En el Complejo Industrial Pascual Mastellone (la planta de mayor envergadura), contamos con un sector de atención médica in situ las 24 horas, los 365 días del año que también atiende las necesidades de los contratistas y proveedores que ingresan al Complejo.

En el resto de las plantas industriales, el servicio es ambulatorio y brindado por profesionales contratados que concurren a los establecimientos según los requerimientos o necesidades emergentes. Como parte de nuestra gestión preventiva, trabajamos diariamente para bajar el índice de ausentismo y accidentes.

Gestión preventiva

Realizamos varias campañas internas, incluyendo la vacunación antigripal, prácticas antitabaco, y hábitos de vida saludable, entre otros. Durante 2019, aplicamos 1.487 vacunas antigripales.

Plan de vida saludable

Dirigido a nuestros colaboradores, sienta sus bases en 4 iniciativas principales:



Consultorio médico nutricional

Armado de planes alimentarios personalizados con acompañamiento médico. Recibimos 177 pacientes y 416 consultas.



Gympass

Ofrecemos la posibilidad de optar por un estilo de vida más saludable. 3.530 colaboradores y 186 familiares registrados.



Ambientación

Incorporación de espacios comunes de recreación. Comunicaciones acerca de mensajes saludables e incorporación de hábitos.



Comedor

Análisis y diagnóstico del menú en comedores y viandas en General Rodríguez, Armonía, Albariños, Leubucó, Trenque Lauquen, Junín Mercedes, Canals, San Luis. Ploteo del comedor y pasillos con consejos saludables.

Prevención de consumos problemáticos

Es un programa abierto a todo el personal que tiene como finalidad informar y ayudar a los colaboradores que estén atravesando una situación de consumo problemático o bien que algún familiar o allegado esté pasando por ésta situación. Es llevado adelante por el área de Servicio Social y Servicio Médico:



Una asistente social facilita un espacio de escucha, aprendizaje y comprensión de la problemática.



Charlas con el fin de crear empatía y un vínculo de confianza, identificando y haciendo uso de las herramientas pertinentes.



Acceso a servicios de tratamiento de adicciones y de salud mental.



Interconsultas con mutual para coordinar internaciones, reintegros de medicamentos, o profesionales especializados en la temática para su derivación.



Invitación a participar en acciones y redes preventivas.

Diseñamos e implementamos estrategias específicas para nuestro público de interés promoviendo la adopción de hábitos de vida saludable. Hacemos foco en público de interés clave y de valor para nuestro negocio, nuestros colaboradores, escuelas (alumnos y docentes), estudiantes y docentes universitarios, profesionales de la salud y público en general-

Iniciativas para promover la salud



Servicio propio de atención médica y vacunación.



Comunicaciones de prevención y cuidado de la salud.



Campañas Informativas.



Plan de Vida Saludable.



Gympass (Ofrecemos la posibilidad de optar por un estilo de vida más saludable)



Consultorio y asesoramiento nutricional para colaboradores.



Menús en comedores con alternativas saludables.

Nos sumamos al Día Mundial del Corazón



La fecha fue establecida por La Federación Mundial del Corazón con el apoyo de la O.M.S. y la UNESCO con el propósito de concientizar sobre las enfermedades cardiovasculares, su prevención, control y tratamiento.

En este marco, a través de nuestro Departamento de Información Nutricional, destacamos la importancia de adquirir hábitos alimentarios saludables, basados en una dieta variada y equilibrada, como una de las principales acciones de prevención. Estuvimos presentes en: Bahía Blanca, Rosario, San Luis, Villa Mercedes, Córdoba, Neuquén, Trenque Lauquen, y Leubucó brindando charlas en depósitos y realizando diagnósticos de control en 125 colaboradores en:

- ✓ Control de peso
- ✓ Cálculo de LMC.
- ✓ Control de talla
- ✓ Tensión arterial

Desarrollo de alimentos nutritivos y 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, contribuimos a la mejora en la calidad de vida de quienes nos eligen mediante la elaboración de productos funcionales: son productos que tienen un efecto potencialmente positivo en la salud más allá de la nutrición básica.

Productos Reducidos en Azúcar



Leche entera UAT

Homogeneizada, fortificada con vitaminas A y D. Libre de gluten. 3% tenor graso. En 2019 vendimos 126.106 litros de esta leche, que equivale a 6.860 kg de reducción de azúcar.

Productos Fortificados



Armonía Nutrición equilibrada

Leche modificada en polvo instantánea para niños mayores de 4 años, fortificada con vitaminas A, B9, C, D, calcio, hierro y zinc. Libre de gluten.

Productos Reducidos en Lactosa Línea 0% lactosa



Leche parcialmente descremada UAT

Homogeneizada, fortificada con vitaminas A y D. Sin lactosa. Libre de gluten.



Fortuna Nutrición equilibrada

Leche modificada en polvo instantánea para niños mayores de 4 años, fortificada con vitaminas A,



Leche en polvo entera Instantánea

Fortificada con vitaminas A y D. Sin lactosa. Libre de gluten.

Alimentos cardioprotectores



Manteca Light



Saint Paulin Light



SereCol3

Leches funcionales



Protein



Fácil Digestión
TD 1.5%



Fácil Digestión
TD 2%



Línea 0% lactosa
leche entera
en polvo



Línea 0% lactosa
botella

Servicio al Productor

El primer eslabón de nuestra cadena de suministro sienta sus bases en la gestión de un aseguramiento sustentable de la mejor materia prima láctea. Es así, que trabajamos junto a nuestros productores tamberos con el fin de lograr un vínculo de confianza y responsabilidad que afiance dicha alianza estratégica.

Programa estratégico Tambo Sustentable

Desde una perspectiva de triple impacto y con el fin de aumentar la producción de nuestros tambo remitentes, realizamos un relevamiento en 557 tambo que representan el 83% del total, en que se realizaron 150 preguntas vinculadas a la producción, el factor humano, el bienestar de los animales y el cuidado del medioambiente.

Con los resultados obtenidos, generamos una estrategia de colaboración conjunta e identificamos líneas prioritarias de trabajo para los próximos años:

- **Eficiencia productiva:** aumentar la cantidad de leche que se produce por hectárea.
- **Bienestar animal:** bajar el nivel de estrés térmico que sufren los animales en épocas de calor y mejorar los niveles de células somáticas de los rodeos, considerado como indicador de salud de la glándula mamaria y del animal en general.
- **Cuidado del medioambiente:** hacer un uso eficiente y responsable del agua y mejorar la gestión actual de los efluentes en los tambo.



Programa Semen Sexado (S.S.)

Financiamos el uso de técnicas para aumentar el nacimiento de hembras mediante inseminación artificial.


5
cursos de
inseminación
artificial


164
productores
alcanzados


10
centros de
inseminación
artificial en
convenio

Evolución Programa Semen Sexado

	2017	2018	2019
Productores alcanzados	186	148	164
Cursos de Inseminación Artificial	18	12	5
Centros de Inseminación Artificial en convenio	10	10	10
Cantidad de Dosis de Semen Sexado bonificadas	55.977	54.586	58.149


58.149 dosis

Programa Crianza de Primera

Con el fin de lograr un crecimiento sostenido del rodeo de los establecimientos, capacitamos a las personas que crían terneras en diferentes temáticas.

Evolución de las crianzas participantes



Incorporación de tecnología

Mediante bonificaciones y acceso a instrumentos financieros, acompañamos a los productores para que adquieran tecnología con el fin de mejorar la calidad y el crecimiento de la producción de leche en el tambo, acrecentar las condiciones del bienestar animal, y enriquecer la calidad de vida del personal.



Evolución de la incorporación de tecnología

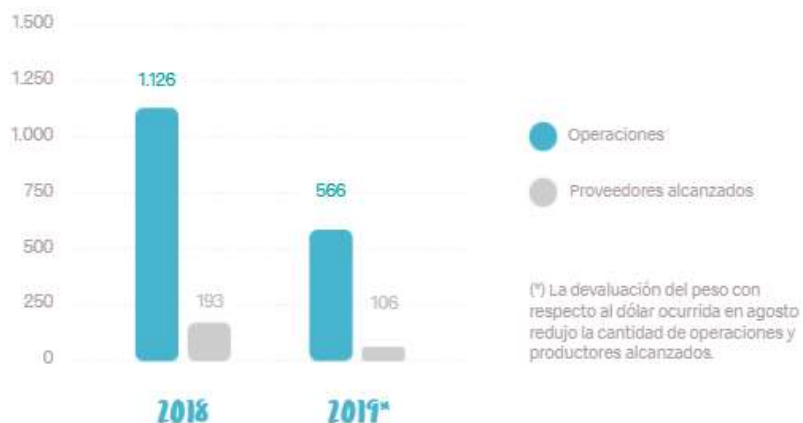
	2017	2018	2019
Productores beneficiados con la bonificación	77	43	27
Convenios con empresas líderes de tecnología para el campo	7	8	10

Apoyo en la adquisición de insumos en **agronomías locales** y **convenios de financiación**

Nuestros productores logran acceder a varios insumos a un precio diferencial debido a que poseemos convenios con empresas agropecuarias.



Evolución de la adquisición de nuevos insumos



Programa Mejoras con Seguimiento

Un equipo de profesionales capacitados detecta y desarrolla posibilidades de mejora en los tambos participantes.



100

productores
alcanzados

Evolución de las Mejoras con Seguimiento - Productores alcanzados -



Actividades de capacitación

Ofrecemos formación a productores, asesores y entidades académicas orientada a potenciar la producción. Además, estos espacios son un punto de encuentro para los distintos actores de la cadena láctea. Innovamos en nuestros formatos incluyendo: actividades grupales en zona, charlas y giras técnicas, capacitación, Programa Crianza de Primera, Programa Mejoras con Seguimiento, simposio anual y exposiciones zonales.



58

actividades



+2.000

participantes

5° Simposio anual “Tecnología y Producción Sustentable”

• Declarado de interés
nacional y provincial

• 650
asistentes

De la mano de expositores locales e internacionales de alto prestigio y trayectoria, se trataron varios temas relacionados con: rentabilidad, eficiencia productiva, medioambiente, bienestar animal y su vinculación con la sustentabilidad del sistema productivo.

Temas tratados durante el simposio ➤

Temas tratados durante el Simposio:

- Sustentabilidad en la lechería argentina
- Sustentabilidad en los tambos y en la cadena láctea: Experiencias de Australian Dairy Farmers
- Manejo del Bienestar Animal para Mejorar Salud y Productividad
- Economía y Política de aquí en más.
- Consorcio Lechero de Chile: origen y experiencias en temas de sustentabilidad
- Tecnología en sistemas de base pastoril: flexibilidad ante la adversidad
- Tecnología aplicada para ser más eficiente en los diferentes sistemas de producción
- Sustentabilidad, competitividad y tecnología... ¿Cómo articularlas en la estrategia de las empresas?
- ¿Qué necesitan saber los productores sobre los requerimientos del consumidor y de los mercados internos e internacionales en Sustentabilidad?

Apoyo financiero para la adquisición de vaquillonas

Potenciamos el crecimiento productivo de nuestros proveedores de materia prima láctea mediante el apoyo económico para la adquisición de vaquillonas mediante financiación en cuotas de leche.



Evolución de la adquisición de vaquillonas

	2017	2018	2019
Productores alcanzados	7	15	17
Vaquillonas adquiridas	71	258	308

Cambio Rural II

Apadrinamos el programa que acompaña a grupos de productores con el objetivo de fortalecer la innovación y el trabajo en equipo. De esta manera, logramos disminuir la brecha productiva existente entre los diferentes productores.



Evolución Cambio Rural II

	2017	2018	2019
Productores alcanzados	34	41	38
Grupos activos patrocinados	7	8	9
Litros de leche diarios producidos	82.000	108.500	87.475

Coordinación de Sistemas de Gestión

De acuerdo al Sistema de Gestión integrado y la política de calidad e 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.

Certificaciones y acreditaciones

Unidad de negocio	Planta Complejo Industrial Depósito	Sector	2018					2019				
			Certificación / Acreditación					Certificación / Acreditación				
			ISO 9.001**	HACCP	FSSC 22.000	ISO 17.025	ISO 50.001	ISO 9.001**	HACCP	FSSC 22.000	ISO 17.025	ISO 50.001
M.H.S.A.	Complejo Industrial Pascual Mastellone	Leche en Polvo (LP) 5		X	X		X		X	X		X
		Leche en Polvo (LP) 4		X			X		X			X
		Leche Estéril		X	X		X		X	X		X
		Recibo de Leche		X			X		X	X		X
		Dulce de Leche		X	X		X		X	X		X
		Ricotta		X			X		X			X
		Manteca y Crema		X			X		X			X
		Leche Ultrapast.		X	X		X		X	X		X
	Planta Armonía	Quesos					X					X
	Elaboradora Trenque Lauquen			X	X				X	X		X
	Clasificadora Mercedes (*)					X					X	
	Clasificadora Junín (*)											
	Clasificadora Trenque Lauquen (*)					X					X	X
	Planta Canals			X								
Mastellone San Luis Leitesol	Planta Leubucó			X					X			X
		Quesos		X					X			

Inicio de la implementación de la ISO 14.001:2015

(*) Laboratorio de análisis y tipificación de la leche - (**) Se encuentra implementada en todo el grupo Mastellone

Auditorías que garantizan la máxima calidad

Auditorías internas



Auditorías externas



Comité de normas internacionales

Participamos en la discusión y lineamientos de las Normas ISO en los distintos comités, subcomités y grupos de trabajo coordinados por el IRAM:

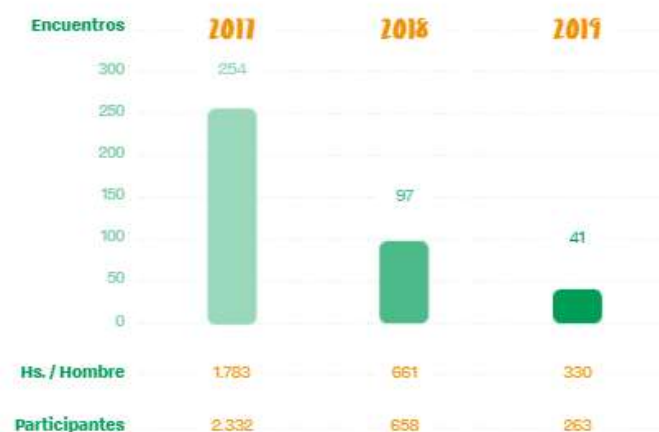
- ✓ Comité de productos alimenticios.
- ✓ Subcomité de energía (TC 301).
- ✓ Grupo de trabajo: análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control e ISO 22000.
- ✓ Buenas Prácticas de Manufactura.

Grupos de mejora continua

Llevamos adelante reuniones trimestrales con colaboradores de diferentes áreas para mejorar diferentes procesos.

Continuamos participando en los comités, subcomités y grupos de trabajos coordinados por el I.R.A.M.: Comité de productos alimenticios, subcomité de energía (TC 301), GT análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control e I.S.Q. 22.000, Buenas Prácticas de Manufactura.

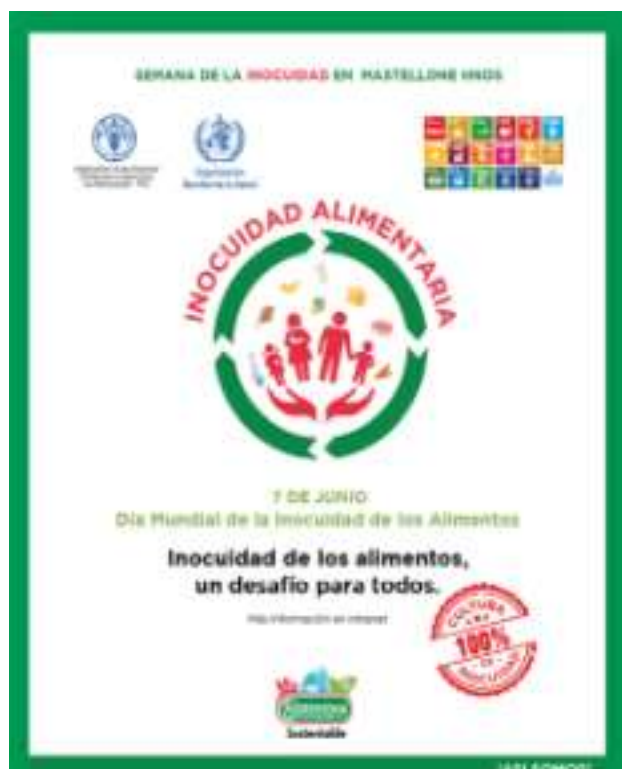
Capacitaciones brindadas a los grupos de mejora luego de certificar una norma



Semana de la inocuidad alimentaria

En conjunto con la Organización de Naciones Unidas para la Agricultura y Alimentación (FAO) y la Organización Mundial de la Salud (OMS), llevamos adelante la semana de la inocuidad alimentaria en

Mastellone Hnos. bajo el lema “Inocuidad de los alimentos, un desafío para todos” mediante campañas de difusión.



NUESTRA GESTIÓN EXTERNA

Servicio de Información al Consumidor (S.I.C.) y Departamento Técnico propio

Contamos con un departamento propio que realiza una gestión integral de atención, conformado por un equipo consolidado. El Servicio de Información al Consumidor (SIC) constituye un canal de comunicación fundamental que la empresa pone a disposición de los consumidores y clientes. El Sic tiene la responsabilidad de relevar e interpretar las consultas, reclamos, sugerencias, disconformidades y felicitaciones que surjan por las diferentes vías de contacto por parte de nuestros consumidores y clientes, para darles respuesta que cubran sus expectativas, generando mayor fidelidad hacia nuestras marcas.

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

Contamos con un horario extendido de atención a través de las distintas vías de comunicación gratuitas.

El S.I.C. cuenta con un Departamento Técnico propio, que da respuesta y brinda una atención personalizada a consumidores y clientes, asegurando una cobertura en todo el territorio nacional y coordinando la atención y resolución de reclamos de clientes a nivel internacional, generados por la exportación de productos.

El Departamento Técnico trabaja sobre la base de un protocolo de atención de calidad total de sus productos, dispuesto por la dirección de la empresa, al servicio de sus consumidores. Cuenta con recursos propios para coordinar la efectiva reposición de los productos. Este equipo está conformado por profesionales técnicos, que reciben capacitación permanente. De este modo, basándose en evaluaciones y análisis de productos, realizados en laboratorios de la empresa, permite dar respuesta de fácil comprensión a los consumidores.

El S.I.C. y Departamento Técnico cuentan con la ventaja de estar ubicados dentro del Complejo Industrial Pascual Mastellone, lo cual brinda cercanía con las áreas de Producción, Investigación y Desarrollo, Departamento de Información Nutricional, Comercial y Marketing, agregando valor y apoyando la gestión del negocio. Algunos destacados:

Principales indicadores

	2017	2018	2019
Consultas respondidas	45.463	43.285	42.298
Consultas telefónicas	43.263	37.025	33.030
Consultas en Redes Sociales	2.200	6.260	9.268
Tasa de respuesta (llamados telefónicos)	89%	87%	87%
Nivel de servicio de atención (llamados telefónicos)	8 segundos	9,7 segundos	9,2 segundos
Promedio Ponderado (*)	4,63	4,63	4,5

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

Las consultas mediante redes sociales se incrementaron un 48% y las consultas telefónicas decrecieron un 11% respecto a 2018.



Informamos a **estudiantes y docentes universitarios**

El Departamento de Información Estudiantil (DIEs) colabora con estudiantes y docentes de distintos niveles académicos brindando información general de la empresa y del círculo productivo para el desempeño de sus actividades. Asimismo, mantiene una comunicación fluida a través de correo electrónico, llamadas telefónicas, y sección especial en la web.



Asesoramos a **profesionales de la Salud**

Desde hace 23 años, contamos con un Departamento de Información Nutricional (DIN) ubicado en Buenos Aires, Mendoza y Paraguay y está compuesto por 7 licenciadas en nutrición que tienen como principales funciones:

- ✓ **Asesorar a profesionales de la salud y a la comunidad en general.**
- ✓ **Difundir información nutricional a los consumidores y públicos de interés internos y externos.**
- ✓ **Brindar información de nuestros productos en eventos de la comunidad médica: congresos, jornadas y ateneos.**
- ✓ **Mantener una relación activa con sociedades científicas relacionadas con nutrición, cardiología y deporte.**
- ✓ **Brindar 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.**



Mantenemos alianzas estratégicas con:



Federación Argentina de Cardiología.



COLEGIO DE NUTRICIONISTAS de la Prov. de Buenos Aires.



Asociación Argentina de Dietistas y Nutricionistas Dietistas



Sociedad Argentina de Endocrinología, Oinecológica y Reproductiva



CardioFitness: Deporte, Nutrición y Salud.



Nutrinfo.com



Centro de Estudios sobre Políticas y Economías de la Alimentación.



Instituto Nacional de Tecnología Industrial - Lácteos



Comité ejecutivo INTI Lácteos



Centro de la Industria Lechera



Sociedad Argentina de Nutrición



Instituto de Diagnóstico e Investigaciones Metabólicas



Instituciones científicas



Sociedad Argentina de Hipertensión Arterial



Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento



Centro de Estudios Sobre Nutrición Infantil



Fundación Favaloro



Mesa Argentina de Proteína Animal



Federación Argentina de Diabetes



Fundación Argentina de Lucha con la Fiebre Aftosa

Participamos en foros, charlas y congresos sobre la importancia de una buena alimentación

+10.000 profesionales de la salud
asesorados por el D.I.N.

14 participaciones en eventos científicos,
donde estuvimos presentes con stands,
alcanzando a 14.436 profesionales.

1.861 visitas a profesionales de
la salud en consultorios.

29 contactos con sociedades
científicas.

81 centros de salud visitados.

30 contactos con universidades.

153 acciones y participaciones en
universidades e instituciones mediante
charlas para pacientes, degustaciones,
visitas a planta, y clases en universidades,
alcanzando a 10.118 personas.

4.696 profesionales reciben
el Nutriboletín.

Gira D.I.N.


131
profesionales


6
universidades


5
sociedades
científicas


8 Localidades: San Luis, Villa Mercedes,
Rosario, Córdoba, Neuquén, Bahía
Blanca, San Juan y San Rafael.

Charlas a colaboradores:

223
empleados de
depósitos del interior
participaron en charlas
sobre los siguientes temas:
alimentación saludable,
hidratación, importancia de
la actividad física y estilo de
vida saludable. Actualización
del portfolio de productos,
usos y beneficios.



1
localidades
Leubucó, Trenque
Lauquen, Villa Mercedes,
Neuquén, Bahía Blanca,
Córdoba y Rosario.



Pasantías universitarias

Con el propósito de detectar talentos, identificar jóvenes con potencial y de llevarnos adelante el programa de pasantías de nivel universitario que propiamente para los alumnos y constituye un puente entre el mundo de la educación y el

Firmamos acuerdos de pasantías con:

- Universidad Austral
- Universidad Nacional de Luján
- Universidad Nacional de Tres de Febrero
- Universidad Tecnológica Nacional Facultad Regional Haedo
- Universidad Argentina de la Empresa
- Universidad del Salvador.

En el Complejo Industrial Pascual Mastellone, se incorporaron 7 pasantes que se fueron desarrollando en las siguientes áreas:

- Compras
- Seguridad e Higiene
- Recursos Humanos

Pasantías universitarias (*)



(*) Alcance: Total compañía

Prácticas profesionalizantes

En el Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez, Buenos Aires) y en nuestras plantas del Interior, llevamos adelante el programa de prácticas profesionalizantes que ofrece a los jóvenes estudiantes una primera aproximación al mundo laboral, brindándoles la posibilidad de una práctica en sectores como Operaciones, Recursos Humanos, y Compra de Materia Prima Láctea. Además contamos con tutores tanto de la empresa como de las instituciones aliadas que acompañan a los jóvenes en todo el proceso.

Destacamos de nuestra gestión

Área Operaciones

- 2 jóvenes de la Escuela Técnica Fraiz Luis Beltrán, Salliqueló.
- 2 jóvenes de la Escuela Campañas al Desierto, Trenque Lauquen.
- 15 jóvenes de la Escuela Técnica Javier Tapié, General Rodríguez.

Compra Materia Prima Láctea

- 5 jóvenes de Dr. Bernardo de Irigoyen N° 1, Trenque Lauquen.
- 12 jóvenes del Instituto de Profesorado de Canals, Canals.

Prácticas profesionalizantes



Programa "Puertas abiertas"

Abrimos las puertas de nuestro complejo industrial de mayor envergadura (en General Rodríguez, Buenos Aires) a toda la comunidad para que puedan conocer cómo gestionamos nuestras operaciones en forma sustentable, gestionamos diversas iniciativas que promuevan la educación y la incorporación de hábitos de vida saludable y trabajamos en forma articulada con entidades de impacto.

Durante el 2019:

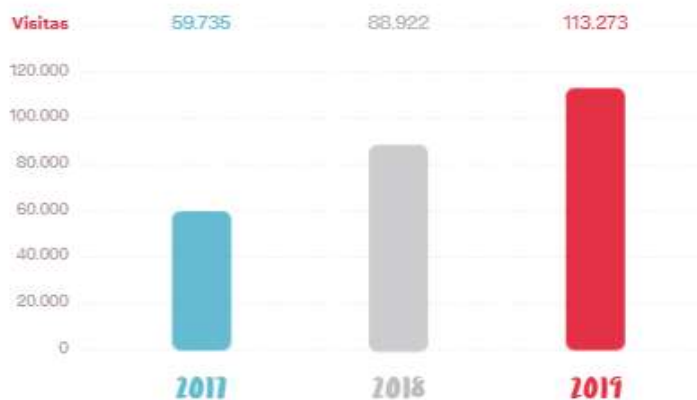


Los grupos son muy variados desde chicos de 4º grado de primaria que en muchos casos realizan su primera salida educativa, hasta centros de formación para adultos, institutos terciarios, alumnos de universidades nacionales e internacionales, grupos de familias, proveedores, empresarios y hasta instituciones no gubernamentales (clubes, comedores, hogares, iglesias, y fundaciones entre otros).

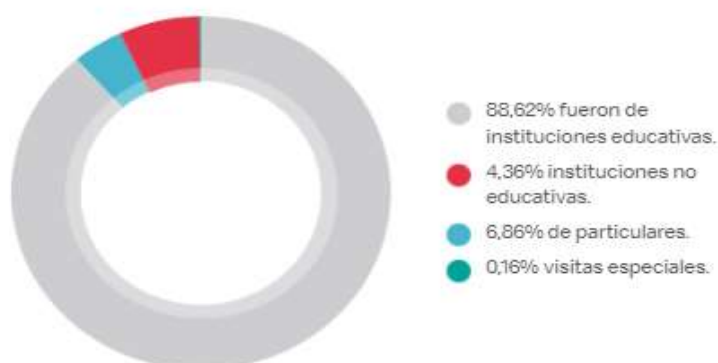
- **Durante el recorrido** se abordan diversos temas tales como: filosofía de la empresa y nuestro compromiso con la calidad, el respeto por los derechos humanos, nuestra gestión y compromisos en materia de sustentabilidad, la seguridad de los empleados, el cuidado del medio ambiente, y nuestros procesos de elaboración de cada producto.
- **Encuesta de satisfacción:** 2.064 visitantes respondieron 6 preguntas relacionadas con: las instalaciones, el recorrido, el trato recibido por los guías, los contenidos y la labor del personal del comedor de visitas.

Puntuación Promedio: 4,91 (siendo 1 malo y 5 excelente).

Cantidad de visitas



Perfil de nuestras visitas

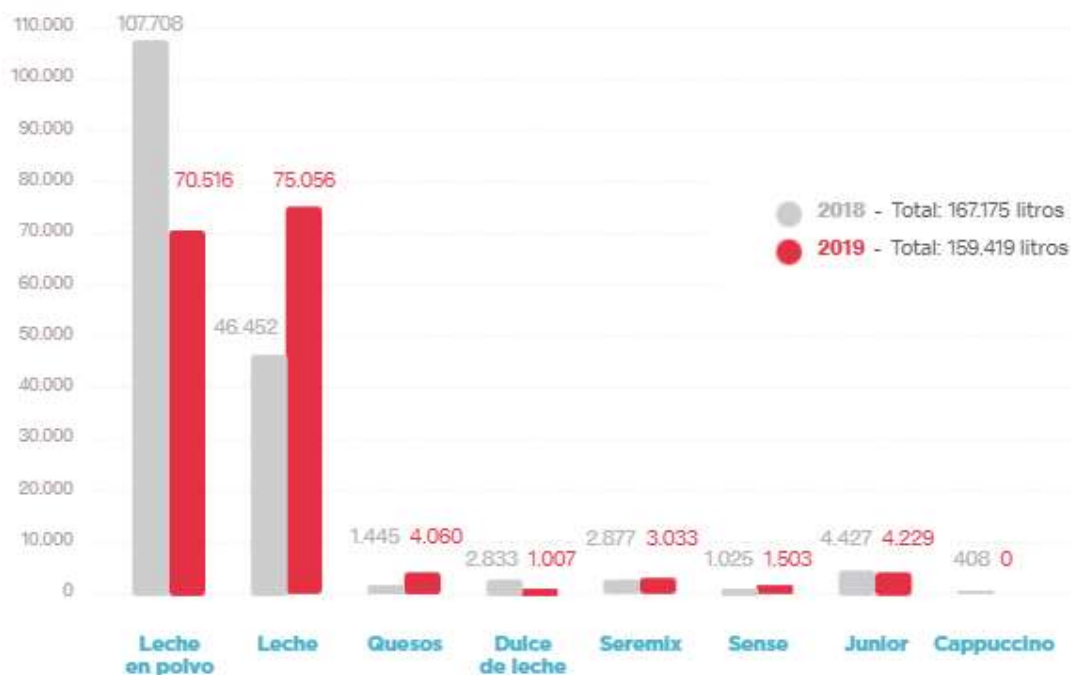


Impacto comunitario

Como parte de nuestras campañas de donación de alimentos, entregamos leche, un alimento muy completo que contiene diversos nutrientes esenciales para el correcto crecimiento y desarrollo durante todo el ciclo de vida.



Cantidad de litros donados por producto



Priorizamos nuestras alianzas con Banco de Alimentos y CONIN, donde colaboramos entregando productos a fin de poder contribuir a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios. Estas donaciones luego, son entregadas a organizaciones sociales, instituciones que lo necesiten:

Colaboramos con **324** instituciones priorizamos la articulación con:

Banco de Alimentos
Prov. de Buenos Aires

Conin, Mendoza - Merlo -
Pilar - Treque Lauquen

36.000
litros de leche
donados que equivalen a
180.000
vasos de leche

960
litros de leche
larga vida y
4.860
kilos de leche

Compartí un vaso de leche

Desde hace 8 años consecutivos, en el Día Mundial de la Leche, acompañando a la FAO (Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura), realizamos una campaña para colaborar con diferentes instituciones y difundir los beneficios que tiene el consumo de leche fresca. Llevamos adelante un concurso donde los seguidores de nuestra marca, votan diferentes organizaciones propuestas por ellos mismos. Las dos ganadoras, reciben una donación de 5.000 litros de leche cada una o su equivalente en productos lácteos.

Alcance total:
32.498.990 contactos.

Contempla: prensa, redes sociales, influencers, banners en medios digitales, PNT en radios y branded content.

Ganadores de la campaña 2019:
Organización Hacienda Camino de Santiago del Estero y la Fundación Compromiso Solidario Joven de Chaco.

La Serenísima Va a la Escuela (L.S.V.E.)

Es una campaña institucional conjunta entre Mastellone Hnos. y Danone, que consiste en la visita a escuelas primarias y jardines 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.

La Serenísima Va a la Escuela (L.S.V.E.)

- 12 años de trabajo ininterrumpido.
- Llegamos a:
 - Capital Federal y Provincia de Buenos Aires.
 - Córdoba (Canals).
 - Mendoza (Capital).
 - San Luis (Villa Mercedes).
 - Santa Fe (Rosario).

Alumnos de nivel inicial y escuelas primarias realizaron diversas actividades lúdicas con material didáctico sobre:

- La alimentación saludable.
- La importancia de una dieta variada y equilibrada.
- La realización de todas las comidas diarias.
- El rol de la actividad física para una mejor calidad de vida.

Resultados que reflejan nuestro compromiso



Alumnos alcanzados



Escuelas visitadas

2017	→	100
2018	→	163
2019	→	121

Charlas brindadas

2017	→	612
2018	→	882
2019	→	653

La Serenísima Va a la Escuela Jardines (Gran Buenos Aires)

Alumnos alcanzados



Jardines visitados

2018	→	47
2019	→	63

Charlas brindadas

2018	→	171
2019	→	224

4ta. edición "Leche Escolar"

Adherimos a la campaña que se desarrolla en el Día Mundial de la Leche Escolar, en la que, mediante actividades recreativas, sensibilizamos sobre los beneficios que la leche tiene en niños. Visitamos escuelas de General Rodríguez, Trenque Lauquen, Villa Mercedes y Canals.

Campaña Leche Escolar

Año	Alumnos	Docentes	Escuelas	Charlas Brindadas
2018	6.800	250	19	98
2019	5.003	198	15	69

Mundialito

Llevamos a cabo la primera edición de la campaña Mundialito exclusiva para fútbol femenino en Argentina. El objetivo fue, no solo realizar un torneo de fútbol, sino también compartir un día de inspiración y motivación para todas las pequeñas jugadoras. La actividad, de la que participaron Elba Selva (jugadora del equipo nacional de fútbol argentino) y Evelina Cabrera (Presidente de la Asociación Femenina de Fútbol Argentino) tuvo como tópicos principales el respeto, trabajo en equipo y diversidad.

17 alumnos 204 niñas de 10 a 12 años participaron

Museo educativo para niños

Abasto Shopping

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, desde Mastellone participamos con un espacio didáctico denominado “El Mundo de la Leche”, el cual éste año fue renovado completamente y en el cual a través del juego, se

explican las instancias del proceso de la leche y 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.



Incluimos el indicador "Alcance" en Facebook e Instagram.



Lanzamos la cuenta oficial de Instagram de Finlandia.



Sumamos "Impresiones" como un nuevo indicador en Twitter.



Comenzamos a utilizar LinkedIn.

Interacciones y redes sociales

2018



Facebook

- 583.805 seguidores
- 587.227 personas les gusta la página
- 350.049 participaciones



Instagram La Sereníslma

- 67.920 seguidores
- 43.516 participaciones



Sitio web Institucional

- 592.919 visitas totales en el año
- 49.410 vistas promedio por mes



Twitter

- 3.436 seguidores
- 1.974 tweets
- 2.137 participaciones



YouTube

- 18.400.764 visualizaciones durante el año



Newsletter a consumidores

- 11 envíos

2019



Facebook

- 591.171 seguidores
- 1.067.414 participaciones
- 161.874.432 alcance



Instagram La Sereníslma

- 104.865 seguidores
- 144.838 participaciones
- 55.225.936 alcance



YouTube

- 22.894.431 visualizaciones durante el año



Sitio web Institucional

- 805.453 visitas totales en el año
- 73.223 vistas promedio por mes



Twitter

- 4.563 seguidores
- 9.805 participaciones
- 680.826 impresiones



Instagram Finlandia

- 5.602 seguidores



LinkedIn

- 20.958 seguidores
- 22.637 participaciones
- 375.086 impresiones



Newsletter a consumidores

- 11 envíos

<http://www.lecheycalidad.com.ar>
<https://es-es.facebook.com/laserenisima>
<https://www.youtube.com/user/LaSerenisimaTV>
<http://www.lsvaalaescuela.com.ar>
<https://www.linkedin.com/company/la-serenisima>

MEDIO AMBIENTE

Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.

Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.

Principio 9: Facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.



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.

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.

Durante el año 2019 se dio continuidad al seguimiento y ajuste de indicadores y metas ambientales. A su vez también se mantuvieron los ejes de acción en los cuales se viene trabajando desde hace ya algunos años:

- 1) Agua y efluentes
- 2) Energía y Emisiones de GEI
- 3) Gestión integral de residuos
- 4) Capacitación a los colaboradores

1) Agua y efluentes

Uso responsable del agua

El agua es un recurso fundamental en los procesos de la industria láctea, por tal motivo realizamos un constante monitoreo de su consumo con el objetivo de gestionarlo de manera responsable y sustentable. Bajo la premisa de mejora continua, implementamos diversas acciones para la disminución en el consumo de agua, el aumento en el uso de agua reciclada y la gestión de los efluentes líquidos resultantes.

Reducción del consumo

Logramos reducir el consumo de agua global de la compañía en un 7,3%. Esto, es consecuencia de una importante reducción del 7,9% en la extracción de agua subterránea debido a una disminución del nivel de actividad en ciertas plantas y a mejoras en la eficiencia en el uso del recurso. Las principales reducciones fueron en el Complejo

Industrial Pascual Mastellone (C.I.P.M.) 9% y en el Complejo Industrial Victorio Mastellone (C.I.V.M.) 15% que representan el 82% del consumo general de la compañía. Asimismo, registramos un incremento en el consumo de agua de red del 2,3% pero este representa una fuente secundaria en el abastecimiento.

Total de Compañía - Extracción de agua por fuente (m³)

	2017	2018	2019	Variación
Agua subterránea	4.572.700	4.312.505	3.972.889	-7,9%
Agua de red	209.552	280.034	286.375	2,3%
Agua total	4.782.252	4.592.539	4.259.264	-7,3%



Cambio de la tecnología de condensación del circuito frigorífico

Modificamos la tecnología empleada para la condensación del circuito frigorífico que permitió reducir el consumo de agua y además emplear agua recuperada en el proceso. Esto generó un ahorro del consumo de agua en el Complejo Industrial Pascual Mastellone (C.I.P.M.) del 9% (214.936 litros).

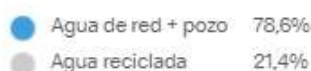
Disertamos en el Seminario ALADYR (Asociación Latinoamericana de desalación y reuso del agua) 2019 acerca de la Reducción, Recupero y Reuso del agua en el sector lácteo. Como resultado de la exposición, obtuvimos un reconocimiento por el uso sustentable del recurso hídrico.

Reciclado y reutilización

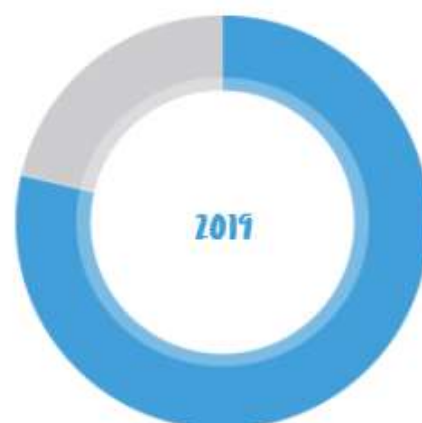
Agua utilizada por fuente

Reciclamos, recuperamos y reutilizamos para diversos procesos industriales un total de 1.165.274 m³ que representan un 21,48% del total de la compañía. Aumentamos este recurso en un 1,58% respecto al período anterior.

- ✓ Generación de vapor y procesos de enfriamiento
- ✓ Procesos de lavado en producción
- ✓ Procesos de plantas de evaporación



Alcance: Total Grupo Mastellone



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

	2017	2018	2019
Agua de red + pozo	79,6 %	80,1 %	78,6%
Agua reciclada	20,3 %	19,9 %	21,4%

Tratamiento de efluentes líquidos

Tratamos nuestros efluentes líquidos mediante sistemas biológicos constituidos por lagunas de estabilización prácticamente en la totalidad de nuestras plantas industriales. Estos sistemas han demostrado ser adecuados para el tratamiento de efluentes líquidos de empresas lácteas, ya que las bacterias de la flora natural (aeróbicas y anaeróbicas) degradan la materia orgánica que es el principal componente de éstos efluentes.

Sistema de tratamiento por planta (*)

Plantas	Destino	Método de tratamiento	2017 Volumen (m ³)	2018 Volumen (m ³)	2019 Volumen (m ³)
Complejo Industrial Pascual Mastellone (Gral. Rodríguez)	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	2.768.584	2.690.408	2.452.435
Complejo Industrial Victorio Mastellone (Trenque Lauquen)	Cuerpo superficial	Lagunas de tratamiento	964.012	1.004.794	857.865
Mercedes	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	98.579	72.232	75.811
Junín	Colectora cloacal	Lagunas de tratamiento	96.182	63.111	58.385
Leubucó	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	166.686	142.196	155.677
Bernina	Absorción por suelo	Canal de oxidación	1.431	1.952	2.207
Tandilera	Absorción por suelo	Decantador	12.791	253.420	31.630
Los Charas	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	1.035	1.267	1.203
Mastellone San Luis S.A.	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	47.593	71.098	187.870
Canals	Absorción por suelo	Lagunas de tratamiento	160.117	185.943	170.261
Albariños	Colectora cloacal	Sedimentador	5.199	5.724	7.970
Total			4.354.494	4.492.145	3.143.449

(*) Registro realizado mediante caudalímetros en el Complejo Industrial Pascual Mastellone, Complejo Industrial Victorio Mastellone, plantas Leubucó, Canals y Mercedes, lo cual implica una medición empleando caudalímetros electromagnéticos del 91% del efluente total generado por la empresa.

Nuevo sistema de tratamiento de efluentes

Complejo Industrial Villa Mercedes, San Luis

Construimos nuestra primera planta de tratamiento de efluentes que permite, a diferencia de los otros sistemas, asegurar con un grado de confiabilidad más alto el cumplimiento de los parámetros de vuelco exigidos. Asimismo, reduce los posibles impactos que se pudieran producir sobre el ambiente.

Para el diseño del sistema, se tuvo en cuenta el proyecto de la planta de envasado, que significó un incremento de 750.000 litros de efluentes por día. Comenzamos con la etapa de puesta en marcha a fines de mayo y realizamos una inversión total en equipamiento y obra civil de US\$1.500.000. El sistema de tratamiento consiste en un método biológico con un barro activado que emplea

dos aireadores superficiales. Estos cumplen dos funciones principales: por un lado, incorporan el aire necesario por los microorganismos para la degradación de la materia orgánica ingresante y, por el otro, permiten la mezcla del líquido dentro del reactor evitando que las bacterias decanten en su interior.

Luego del tiempo de permanencia necesario en la cámara de aireación, se deben separar las bacterias aglomeradas, a las cuales se las llama barro biológico, del líquido tratado. Para ello, se emplea un equipo de flotación por aire.

El líquido tratado, con parámetros dentro de lo permitido para su vuelco, se desinfecta con cloro y se dispone en las lagunas desde donde infiltra en el suelo y además se evapora.

El barro separado se recupera y retorna a la cámara de aireación. Cuando la cantidad del mismo supera el límite con el cual se puede trabajar, se separa y seca con una centrifuga para disponer como un sólido seco en un contenedor.



Efluentes en tambos

En el marco del Plan Más Leche participamos junto a otras organizaciones como CREA, la Universidad de Buenos Aires, A.PRO.CAL y la Autoridad del Agua, del equipo de asesores técnicos que confeccionó la "Guía de Buenas Prácticas para la Gestión de Purines en Tambo", presentada oficialmente en febrero del 2019 por el Ministerio de Agroindustria de la Provincia de Buenos Aires.

La guía brinda pautas para preservar la calidad del recurso hídrico y realizar un uso eficiente del mismo. También, aborda cuestiones vinculadas a la generación de efluentes en el tambo, la posibilidad de su reducción, y la metodología necesaria para lograr un uso agronómico de los mismos como fertilizante en los suelos, minimizando el riesgo de diseminación de microorganismos patógenos y reduciendo la posibilidad de contaminar el medioambiente.

"El uso agronómico de los efluentes permite a los productores su incorporación en los suelos como mecanismo de reposición de nutrientes. Los efluentes no son residuos para descartar ni para aplicarles tratamientos que disminuyan los contenidos de nutrientes. Es un fertilizante orgánico con destino final el suelo".

Cita de La Guía de Buenas Prácticas para la Gestión de Purines en Tambo.

Desde Mastellone estamos orgullosos de poder aportar desde nuestro lugar para facilitar la adopción de una práctica ambientalmente sustentable, que, cuidando el recurso hídrico esencial para las explotaciones lecheras, logra devolver al suelo los nutrientes extraídos durante la producción.



2) Energía y emisiones de GEI

Uso eficiente de la energía

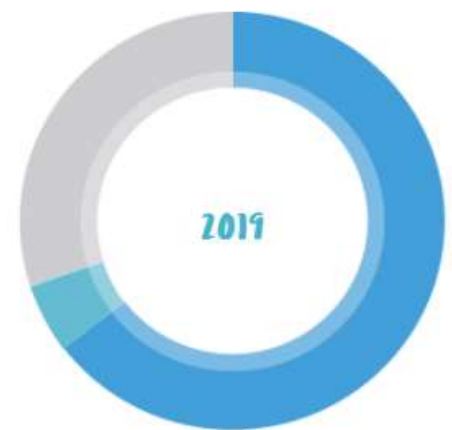
Somos conscientes del impacto ambiental implicado en el consumo energético tanto eléctrico como de combustibles fósiles. Con el fin de reducirlo al máximo, llevamos adelante constantes monitoreos para mejorar la eficiencia de los procesos que demandan energía y al mismo tiempo realizamos un consumo sustentable de la misma. De esta manera, disminuimos los costos operativos y los gases de efecto invernadero que afectan al medioambiente y a la calidad de vida de las personas.

Consumo energético

Nuestra matriz energética da cuentas del consumo interno de la compañía que está compuesto principalmente por electricidad y derivados del petróleo: gas natural, fuel oil y gas oil.

Consumo Energético GJ. (*)

	2017		2018		2019		Variación
Gas Natural	1.242.657	61%	1.331.814	63%	1.325.119	64,71%	-1,11%
Fuel Oil	149.539	7%	154.004	7%	109.598	5,35%	-28,78%
Gas Oil	2.203	0,1%	1.060	0,1%	1.009	0,05%	-4,81%
Electricidad	635.021	31%	620.539	29%	612.002	29,89%	-1,36%
Total	2.031.437	-	2.107.417	-	2.047.727	-	-3,29%



(*) Alcance de la información reportada MHSA, MSL. Fuente de información para el cálculo del consumo energético: Facturas de consumo de gas y electricidad, información registrada en el sistema interno. En el caso de fuel oil y gas oil se registra al momento de la descarga los kg (sistema abastecimiento / balanza).

El consumo energético total de la empresa disminuyó un 3,29% respecto al período anterior. La mayor variación se dio para el fuel oil, siendo su descenso del 28,8% respecto al año 2018. El gas natural también experimentó un descenso del 1,1%, pero aumentó su participación en la matriz energética al haber disminuido las restantes variables en mayor proporción.

Por otro lado, el consumo de energía eléctrica continúa su descenso gracias a las medidas de eficiencia energética implementadas en las plantas de Trenque Lauquen (-8%) y Leubucó (-12%) alineadas a la norma ISO 50.001.

Respecto al Complejo Industrial Pascual Mastellone (General Rodríguez), donde también se encuentra certificada la norma, el consumo refleja una disminución del 1,9% respecto a 2018. Además, debido a los trabajos de eficiencia realizados el nivel de actividad en estas plantas se redujo: en General Rodríguez un 3%, en Trenque Lauquen un 7% y en Leubucó un 3%.

El principal aumento en el consumo de energía eléctrica fue del 48,3% respecto del período anterior en la planta de San Luis, esto se traduce en un incremento de 3.504.000 kWh. Dos factores principales justifican este aumento: por un lado, la puesta en marcha de la planta de envasado que se mantuvo en funcionamiento durante todo el y por el otro la puesta en marcha del sistema de tratamiento de efluentes instalada en la planta.

Intensidad energética

Somos conscientes del impacto ambiental implicado en el consumo energético tanto eléctrico como de combustibles fósiles. Con el fin de reducirlo al máximo, llevamos adelante constantes monitoreos para mejorar la eficiencia de los procesos que demandan energía y al mismo tiempo realizamos un consumo sustentable de la misma. De esta manera, disminuimos los costos operativos y los gases de efecto invernadero que afectan al medioambiente y a la calidad de vida de las personas.

Intensidad energética

(Energía consumida en GJ por cada mil litros de leche ingresada)

Unidad: GJ (Giga Joules)	2017	2018	2019
Energía eléctrica	0,46	0,46	0,47
Energía de combustibles fósiles	1,02	1,10	1,09

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

ISO 50.001

Reducimos el consumo energético

Continuamos trabajando bajo los lineamientos de la Norma ISO 50.001 en las instalaciones ya certificadas: Planta Armonía y Complejo Industrial Pascual Mastellone (C.I.P.M.). Ampliamos el alcance de las certificaciones al Complejo Industrial Victorio Mastellone (C.I.V.M. - Trenque Lauquen) y la Planta Leubucó. Buscamos extender estos trabajos a la totalidad de las plantas.

Gracias a los esfuerzos realizados, alcanzamos un ahorro energético equivalente al consumo eléctrico y de combustibles de aproximadamente 5.300.000kWh respecto al período anterior.



Reducción y reemplazo

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

- Optimización de los tiempos de funcionamiento de los removedores de silos de leche cruda.
- Temporización de uso de mangueras de agua en la bahía de recibo de la planta Armonía.
- Segunda etapa de aislación de válvulas de vapor mayores a 2" para reducir pérdidas que afectan al desempeño de manera ininterrumpida.
- Reducción de presión de vapor producido en las calderas en la Planta Leubucó.
- Instalación de variadores de velocidad en motores de bombas de agua de red en la Complejo Victorio Mastellone (Trenque Lauquen).
- Limpieza de los encamisados de las tinas de queso en la planta Leubucó para aprovechar el uso del combustible de la planta en uno de sus usos significativos de energía.
- Continuación del recambio gradual de luminarias en cada planta por tecnología LED más eficiente y pruebas de nuevos modelos para ser instalados en el complejo.
- Reducción del tiempo de secado de la cámara de spray de Planta 5 de leche en polvo luego de cada lavado.

Además, llevamos adelante diversas actividades de capacitación para nuestros colaboradores con el fin de continuar adquiriendo conceptos relacionados a la implementación del Sistema de Gestión de la Energía.

Cursos Sistema de Gestión Energética 2019

	Participantes	Hs. / hombre
Actualización del sistema de gestión de la energía ISO 50.001	20	40
Diplomatura en gestión de la energía	1	144
Eficiencia energética	1.862	1.862
Energía solar	20	80
Implementación de un sistema de gestión de la energía – ISO 50.001	13	26
Inducción eficiencia energética	63	63
Total	1.979	2.215

Proyecto Prueba Piloto Energía limpia

Generamos energía Fotovoltaica con sistema grid tie sobre el suelo para inyectarla durante las horas de sol al predio de ConSer S.A. sobre Acceso Oeste (altura General Rodríguez, Provincia de Buenos Aires). De esta manera, auto-generamos la energía necesaria para operar en las distintas actividades del predio y el excedente venderlo a una distribuidora.

Como consecuencia, mejoramos la rentabilidad del negocio debido al ahorro en la adquisición de energía y venta del excedente al distribuidor, y a la sustentabilidad ambiental como producto de la generación fotovoltaica y la reducción del consumo de energía no renovable.

Contamos con una empresa proveedora que brinda asesoramiento técnico y los siguientes elementos:

- 72 paneles solares, de aproximadamente 2.00 x 1.00 metros.
- 1 Inversor SCHNEIDER de 36 kW, con voltaje de salida de 380w aproximadamente.
- Toda la estructura soporte de los paneles.
- Tableros de protección y de conexión de los paneles.

Desde ConSer S.A aportamos: la zona de instalación, piso, zanjeo hasta tablero general, y conexión al tablero general del predio. También brindamos todos los recursos necesarios para el armado, colocación de las estructuras, instalación de las placas fotovoltaicas, y los conexiones entre sí.

Para fines de 2019 terminamos la instalación y logramos la implementación del programa.



Reconocimientos

Premio Argentina Eficiente

Reconocidos por la Secretaría de Gobierno de Energía por el fuerte compromiso en el uso eficiente de la energía a través del sistema de gestión ISO 50.001 en el Complejo Industrial Pascual Mastellone.

Energy Management Insight Awards

Por segundo año consecutivo, recibimos un reconocimiento junto a otras 32 organizaciones de 19 países por producir un caso de estudio de alta claridad y compartir ideas sobre el proceso y los beneficios de establecer un sistema de gestión de energía certificado conforme al estándar mundial ISO 50.001.



Conferencia Internacional sobre Sistemas de la Gestión de la Energía

Desarrollada por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNIDO) en Austria: fuimos mencionados como una de las organizaciones comprometidas con el uso eficiente de la energía en el mundo.

Buzones de sugerencias

En el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Energía, se detectaron 139 oportunidades de mejora de las cuales 52 fueron recibidas mediante los buzones de sugerencias del personal. Estos son puntos de recepción que tienen los equipos de gestión de la energía para recibir las sugerencias de mejora que realiza el personal. Contamos con 9 en el Complejo General Rodríguez, 3 en el Complejo Victorio Mastellone y 1 en la Planta Leubucó.

Dentro de las sugerencias recibidas, el personal de laboratorio en la planta de Trenque Lauquen propuso reemplazar el termotanque eléctrico por uno solar. Al día de hoy, lo hemos instalado destacando que es la primera aplicación de energía renovable de Mastellone Hnos. de forma directa.

Emisiones de gases de efecto invernadero (G.E.I.) y huella de carbono en Mastellone

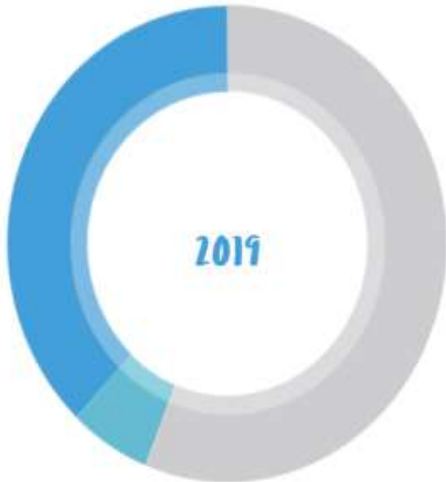
La huella de carbono es un indicador que mide el impacto sobre el calentamiento global. Este indicador ambiental es la suma absoluta de todas las emisiones de G.E.I. causadas directa o indirectamente por un individuo, organización, evento o producto. De forma simple, la huella de carbono se puede entender como la marca que se deja sobre el medioambiente con cada actividad que emite gases de efecto invernadero. La misma, se expresa en unidades de carbono equivalente (CO₂eq) dado que tiene en cuenta todos los G.E.I. que contribuyen en el calentamiento global para después convertir los resultados individuales de cada gas a equivalentes de CO₂.

En Mastellone, calculamos nuestra huella de carbono aplicando las metodologías y normas internacionales más reconocidas: *Greenhouse Gas protocol (GHG protocol* - Protocolo de Gases de Efecto Invernadero), PAS 2.050, ISO 14.064 e ISO 14.067. Gestionamos las emisiones gaseosas directas e indirectas de nuestros procesos productivos a partir del monitoreo, control, e implementación de medidas e iniciativas tendientes a su reducción.



Emisiones totales de CO₂ eq: directas e indirectas (*)

Tipo de energía		2017		2018		2019		Variación 2018-2019
		Tn CO ₂ eq		Tn CO ₂ eq		Tn CO ₂ eq		
Directa	Gas Natural	69.713	51%	75.172	54%	74.339	56%	-1,1%
Directa	Fuel Oil	11.574	9%	11.911	9%	8.483	6%	-28,8%
Directa	Gas Oil	163	0%	79	0%	75	0%	-5,1%
Indirecta	Electricidad	54.682	40%	51.048	37%	50.358	38%	-1,4%
Total		136.132		138.210		133.255		-3,6%



(*) Para realizar las estimaciones se utilizaron los siguientes factores de emisión: Gas: 56,1 Tn CO₂/TJ (Inventario Nacional de G.E.I.s, Argentina). Fuel oil: 77,4 CO₂/TJ (Inventario Nacional de G.E.I.s, Argentina). Gas oil: 74,1 CO₂/TJ (Inventario Nacional de G.E.I.s, Argentina). Energía eléctrica: 0,31 Tn CO₂/MWh para el año 2017; 0,29 Tn CO₂/MWh para los años 2018 y 2019 (Factor de emisión de red 2013-2018, Ministerio de Energía).

(**) La diferencia con los valores publicados en reportes anteriores se debe a ajustes en la metodología de cálculo.

Gas Natural 56% Fuel Oil 6%
Electricidad 38% Gas Oil 0%

Emisiones directas

Las emisiones directas provienen de fuentes fijas y de fuentes móviles. Las primeras, representan un 35% de las emisiones totales de G.E.I. de la empresa y las segundas un 40%.

Fuentes fijas

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 a los procesos de

deshidratado de la leche. Registramos una reducción de las emisiones directas del 7% originadas por un descenso en el consumo de gas natural (3,3%), fuel oil (40,5%) y también del gas oil (5,7%).

Emisiones directas totales de G.E.I. resultantes del consumo energético

Clasificación			2017	% del total de emisiones(*)	2018	% del total de emisiones (*)	2019	% del total de emisiones (*)
Directas	Fuentes fijas	Gas Natural	69.713	51%	75.172	54%	74.339	56%
		Fuel Oil	11.574	9%	11.911	9%	8.483	6%
		Gas Oil	163	0%	79	0%	75	0%
	Total		81.450	-	87.162	-	82.897	-

(*) No incluye Fuentes móviles
(*) Los datos históricos fueron modificados debido a una variación en la metodología de cálculo.

Fuentes móviles

Desde el departamento M.A.H.P.I. (Medioambiente, Higiene y Protección Industrial) surge la necesidad de ampliar nuestros conocimientos sobre las emisiones totales generadas por la empresa con el objetivo de conocer, interpretar e intentar reducir al máximo los posibles impactos ambientales que pudieran provocarse. Es así, que calculamos las emisiones ligadas al transporte en la recolección de materia prima y distribución (entre plantas y a puntos de consumo).

Estas emisiones se estimaron en base a una metodología que permite obtener un resultado en kilogramos de dióxido de carbono (CO₂) equivalente. En otras palabras, se calcula la huella de carbono de la actividad mencionada. Se mide en masa de CO₂ equivalente por ser este un gas de referencia a nivel internacional en el estudio del calentamiento global.

Descripción	Distancia anual	Formación del combustible		Emisiones totales
	(km)	Combustible fósil	Biocombustible	Toneladas CO ₂ eq
Recolección	22.254.024	Gasoil	Biodiesel	16.761,31
Leche entre plantas	11.033.311	Gasoil	Biodiesel	8.697,20
Depósitos	19.168.218	Diesel	Biodiesel	14.437,14
Cross	7.991.806	Diesel	Biodiesel	6.019,28
Interplanta	2.289.240	Diesel	Biodiesel	1.724,21
Distribución GBA	15.559.500	Diesel	Biodiesel	11.719,12
Distribución INT	8.644.800	Diesel	Biodiesel	6.511,10
Distribuidores	7.594.416	Diesel	Biodiesel	5.719,97
Total	94.535.315	-	-	71.589,32

Nuestro transporte de materia prima láctea

Logística sustentable



Menor consumo
de combustible

=



Menor emisión
de G.E.I.



1,5%
de disminución
de kilómetros
recorridos



45%
de la flota de
camiones son
Euro V



Kilómetros recorridos



Litros de leche por kilómetro

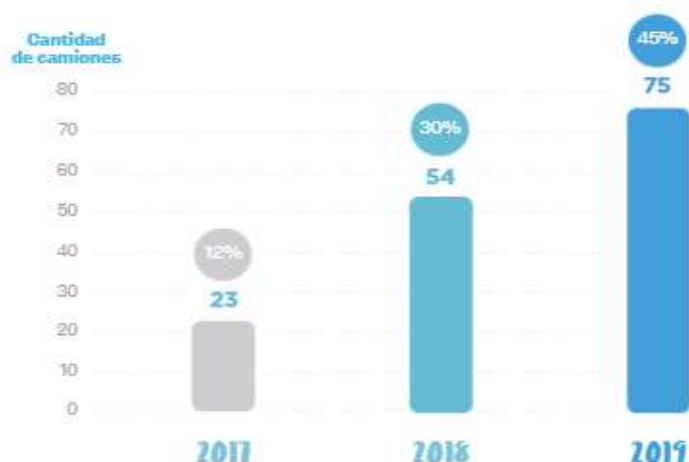


(*) Esta caída se explica -4.7% por menor volumen transportado y -2.8% por optimizaciones (incremento de materia prima transportada por kilómetro).

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.

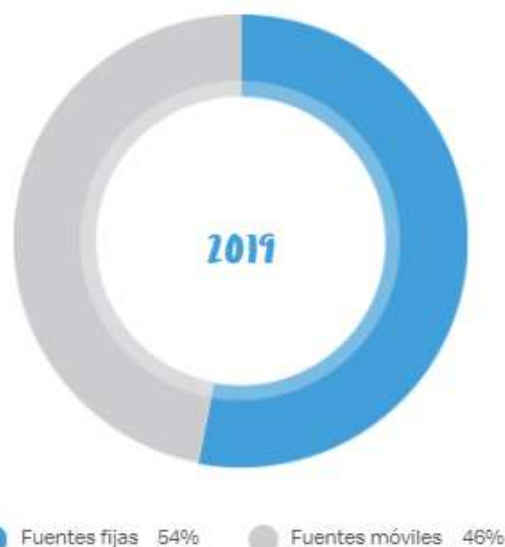
Flota de camiones Euro V (porcentaje de la flota)



Reducción de emisiones contaminantes HC / NO_x / CO / PM



Emisiones directas por fuente (Tn CO₂ eq) (*)



(*) Para realizar las estimaciones se utilizaron las siguientes fuentes: distancias recorridas, consumo medio y tipo de combustible. Y los siguientes factores de emisión: inventario de gases de efecto invernadero de la República Argentina del año 2015.

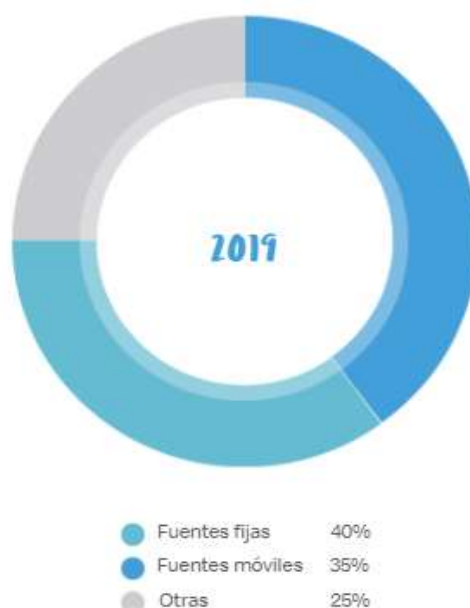
Emisiones indirectas

El consumo eléctrico es lo que genera las emisiones de gases de efecto invernadero indirectas. Se registró una disminución del 1,4% en las emisiones indirectas en el último período por una disminución en igual proporción del consumo eléctrico.

Emisiones indirectas - Tn CO₂ eq.



Comparación con emisiones totales (Tn CO₂ eq)



3) Gestión integral de los residuos

Clasificamos los residuos en origen según su tipo: reciclables, sólidos domiciliarios y peligrosos*. A fin de minimizar la generación de residuos, implementamos diversas acciones: el incremento en la utilización de materiales reciclables, la reutilización y el reciclado.

Se generaron 117 toneladas más de residuos que en el período anterior (3.631 Tn), lo que implica un aumento del 3,6%. Este incremento fue puntual y se debió a la puesta en marcha de líneas de producción nuevas, lanzamientos de nuevos productos e ineficiencias operativas. Los desvíos se dieron específicamente en la puesta en marcha de la envasadora PET que es el nuevo material para Mastellone Hermanos, en los multilaminados (envases pouch) y en el papel Tetra.

(*) Residuos sólidos propios de las actividades de servicios industriales o mantenimiento. Ej aceites, restos de tintas, solventes, elementos en contacto con algunos de los materiales listados, etc.



Tipos de residuos

Se generaron 52.197 kg. de residuos peligrosos(*), lo que representa un 1,4% sobre el total de residuos generados por la compañía. Esta generación implicó una disminución del 38% respecto al año anterior, es decir 32.229 kg menos de residuos peligrosos.

(*) Residuos sólidos propios de las actividades de servicios industriales o mantenimiento. Ej. aceites, restos de tintas, solventes, elementos en contacto con algunos de los materiales listados, et

Tipo de residuo generado

A considerar: ConSer S.A. es la planta en la que se generó una mayor cantidad de residuos peligrosos debido a la actividad que desarrolla: fabricación de carrocerías, instalación de equipos de frío y mantenimiento de transporte asociado.

Evolución por tipo de residuo generado (*)



(*) La diferencia con los valores publicados en el reporte anterior se debe a que en 2019 se incluyeron los residuos generados por CONSER.

Destino de los residuos

Se registraron incrementos tanto para residuos reciclables como para aquellos cuya disposición se lleva a cabo en rellenos sanitarios de 33 y 125 toneladas respectivamente, a la vez que se observa una disminución de 41 toneladas en residuos a incinerar.

Destino de los residuos (*)

	2017		2018		2019	
Reciclado	2.412	68 %	2.522	71 %	2.555	70 %
Relleno sanitario	1.033	29 %	900	26 %	1.025	28 %
Incineración controlada	90	3 %	92	3 %	51	2 %



(*) La diferencia con los valores publicados en reportes anteriores se debe a diferentes ajustes. En el año 2018, no se tuvieron en cuenta en la categoría relleno sanitario. Los residuos sólidos domiciliarios generados en Albariños, que fueron 16 toneladas y ConSer que fueron 33 toneladas. En la categoría reciclado, los residuos reciclables generados por ConSer, que fueron de 24 toneladas; y la categoría incineración - controlado los residuos generados por ConSer, que fueron de 19,6 toneladas.

Proyectos destacados

1. PRISA: Piezas Recuperadas Indol S.A.

Reciclamos piezas en desuso de los equipos de refrigeración de transporte para reutilizarlos, reduciendo sus costos y mejorando el cuidado del medioambiente.

Mejoramos la rentabilidad volviendo a usar cada pieza recuperada luego de realizar el tratamiento de limpieza y reacondicionamiento adecuado, así como la sustentabilidad ambiental, a través de la venta de los materiales no aptos para su recupero a empresas que proporcionan un tratamiento de conversión o reciclado.

Proceso de reciclado en operaciones

- Adquisición a Logística La Serenísima S.A. de los equipos de refrigeración en desuso, a un valor de mercado de chatarra.
- Desarme de los mismos.

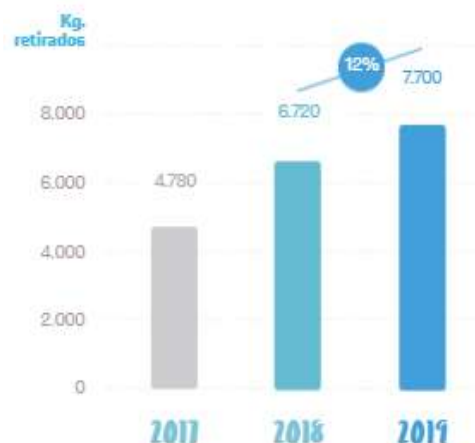
- Selección de las piezas que merecen ser recuperadas. El excedente se separa en aluminio, cobre y hierro para ser vendido como chatarra.
- Puesta en valor de las mismas, mediante limpieza y reacondicionamiento.
- Reutilización en reparaciones de otros equipos.
- Respecto al almacenamiento, los repuestos reciclados serán estrictamente codificados y enviados al almacén para su reutilización posterior ya sea en el taller central o en los talleres controlados del interior. Luego, su utilización tendrá similar tratamiento que los repuestos nuevos. Prevedemos un ahorro significativo en el tiempo, medible en la cantidad de piezas PRISA utilizadas versus el promedio de piezas nuevas adquiridas en los años 2018, 2019 y 2020.

Además de estos proyectos específicos, desarrollamos iniciativas para incentivar una mayor responsabilidad ambiental entre nuestros colaboradores.

2. Programa de reciclado de aceite vegetal usado - Complejo Industrial Pascual Mastellone

Reemplazamos combustibles fósiles sin utilizar cultivos alimenticios mediante el acopio de aceite vegetal y lecitina en desuso para generar bioenergía de segunda generación, de esta manera reducimos las emisiones de efecto invernadero y combatimos el calentamiento global.

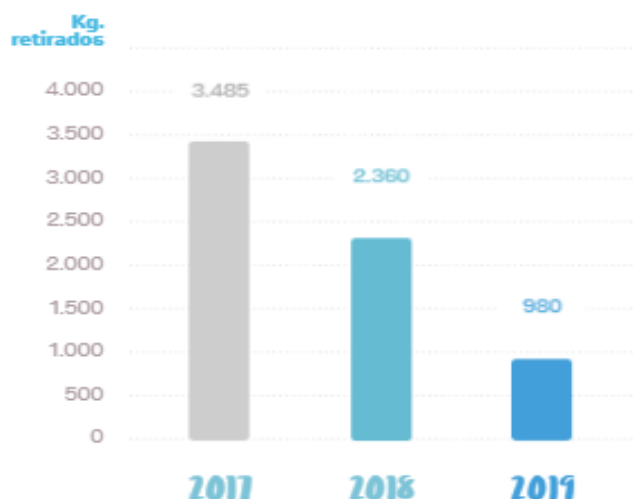
Retiro de aceite vegetal usado



3. Programas de Reciclado de Cartón

Donación de cartón: la planta elaboradora Canals donó 980 kg. de cartones para la Biblioteca Municipal que lo venden para recaudar fondos para arreglos edilicios.

Papel y cartón donado planta Canals



4. 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 O.N.G. "Damas Rosadas" que trabajan en articulación con la Fundación Garrahan, que a su vez envía equipamiento para el Hospital Municipal. En total donamos 925 kg. de papel y 3.750 kg. de cartón. También entregamos 1.437 unidades de pallets descartables y rotos a:

- **Bombero 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.

5. Legajos vía electrónica

En el área de Compras, eliminamos el uso de papel en legajos mediante la gestión vía electrónica de las importaciones.

Fin de vida útil

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

5 - El FSC (Consejo de Administración Forestal) es un sistema de certificación forestal que identifica con credibilidad los bosques bien gestionados. Los envases tetra tienen su certificación, rotulado y verificación, lo que implica que los cartones utilizados provienen de madera de bosques certificados.

6 - La Certificación Plásticos Reciclables de EcoPlas identifica los productos plásticos para beneficiar su reciclado. Al ir impreso el logo en el envase o producto PET, lo identifica como reciclable y ayuda a los consumidores a su correcta separación domiciliaria.

3R

Gestión integral de los residuos, "3 R": reducir, reutilizar y reciclar.



Mejora y gestión de los materiales de packaging.



Campaña de reciclado de envases posconsumo.



Opción de productos en envases Tetra Brik con sellos F.S.C. ⁵



Proyectos varios de ajustes de dimensiones y espesor de envases.

ECOPLAS

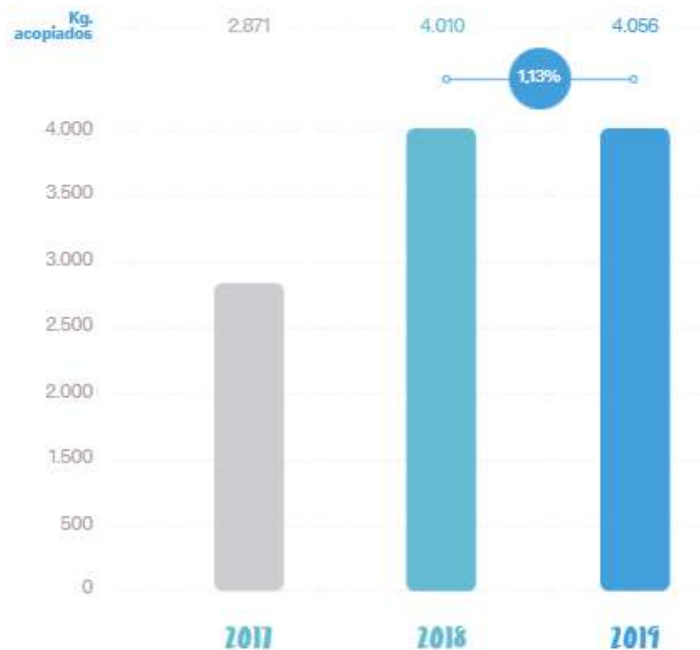
Certificación de "envases reciclables" para potes de dulce de leche y crema ECOPLAS⁶.

Proyecto destacado: Envases posconsumo Complejo Industrial Pascual Mastellone

En línea con la campaña de reciclado de envases posconsumo, contamos con cestos identificados para el acopio de residuos.

Los envases posconsumo son traídos por los empleados desde sus hogares y acopiados para su posterior reciclado en cestos identificados, ubicados en el "Punto de reciclaje" en la entrada del Complejo Industrial Pascual Mastellone.

Reciclado de envases posconsumo



4) Capacitación y formación en cuestiones ambientales

La sensibilización y formación de cada uno de los colaboradores es una herramienta esencial para gestionar la sustentabilidad de nuestro negocio. A su vez, extendemos este compromiso a nuestra cadena de valor, asegurando que nuestros proveedores conozcan y cumplan con las pautas de la compañía para el cuidado.

Capacitación en temas ambientales	2017	2018	2019(*)
Colaboradores alcanzados	119	4.057	2.077
Horas / Hombre	665	5.372	2.408

(*) La diferencia en las capacitaciones respecto al año anterior, es que a partir del año 2019 comenzamos a realizar encuentros ad-hoc por sectores, a diferencia del 2018 donde fueron masivas a todos los colaboradores de Mastellone.

Detalle de cursos brindados a colaboradores	Participantes	Hs./Hombre
Calidad microbiológica del agua	1	14
Circularidad, análisis de ciclo de vida y huella de carbono para un modelo de gestión ambiental 4.0	1	5
Inducción al medioambiente	70	70
Operadores de plantas de tratamiento de efluentes líquidos	26	104
Total	98	193

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

Principio 10: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.



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. 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.

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.

Transparencia y cumplimiento

Principios que representan
un marco de referencia
común para el trabajo diario

Ética

Transparencia

Integridad

Código de Conducta

De acuerdo a lo establecido en la Ley 27.401, en 2019 modificamos el Código de Conducta para promover la integridad y la prevención de hechos o actos ilícitos de corrupción o sobornos. Asimismo, tomamos la reglamentación de la ley y sus lineamientos, como guía para el diseño y desarrollo del Programa de Integridad.

Este Código establece una base para el comportamiento de todos los colaboradores y de sus sociedades controladas, cualquiera sea su cargo o función. A su vez, aplica a todos los miembros del

directorio, los empleados de todas las empresas del Grupo Mastellone y de las empresas vinculadas. En compañías en las que no existe tal control, se promueve la adopción de los estándares de conducta reflejados en el Código.

Todas las personas, incluyendo a proveedores, subcontratistas, clientes y socios de negocio, deben actuar consistentemente según el Código y en especial cuando actúen en nombre de Mastellone Hermanos S.A.

Comité de Ética

Función

Asegurar el buen funcionamiento y cumplimiento del Código de Conducta. Los supervisores, gerentes, mandos medios y/o cualquier colaborador perteneciente a la Dirección de Recursos Humanos, pueden recibir denuncias.

Constitución

Comité Ejecutivo (C.E.) y Comité Operativo (C.O.). Ambos están conformados por colaboradores referentes.

- ✓ **Algunas de las funciones del C.O. son: orientar a referentes y colaboradores, estudiar denuncias para luego elevar al C.E., exponer modificaciones en los procedimientos del Código, y sistematizar precedentes.**
- ✓ **Algunas de las funciones del C.E. son: dar curso a las denuncias elevadas por el C.O.; crear directivas para el cumplimiento del Código, determinar el curso de las denuncias, reformar el Código, y disponer y cambiar los sistemas relacionados con la aplicación del mismo.**

Fomentamos la transparencia mediante la prevención

- ✓ Evitamos desvíos en las operaciones mediante controles periódicos de puntos críticos en nuestras operaciones.
- ✓ Buscamos la excelencia en nuestra gestión.
- ✓ El Código de Gobierno Societario es la guía que enmarca el accionar de todos los colaboradores: Política de Calidad, Inocuidad Alimentaria y Medioambiente; Política de Sustentabilidad, Sistema de Control de Gestión, normas e instructivos internos, y el Código de Ética de la compañía.
- ✓ Estamos comprometidos con la formación continua en materia de cumplimiento. Es así, que participamos en congresos, talleres y charlas. También brindamos talleres de valores, prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Alcance de la Auditoría Interna

El Directorio y la Alta Gerencia reconocen a la Auditoría Interna como una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, creada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, eficientizando los procesos y procedimientos para optimizar resultados y minimizar riesgos.

Resultados de la gestión

	2017	2018	2019
Informes que tuvieron como destinatarios al Presidente de la compañía, C.E.O, Directores y Gerentes involucrados en cada tema.	159	141	58
Informes D.A.I. (Dirección de Auditoría Interna) con temas específicos destinados a la Auditoría Externa.	4	4	4
Informe especial sobre Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo destinados a Oficiales de Cumplimiento y Monitoreo.	1	1	3
Memos que abarcaron temas menores y fueron dirigidos a los responsables de las áreas involucradas.	8	14	13

2017 → 94%

2018 → 86,5%

2019 → 92,5%

Análisis de riesgos

- ✓ Identificamos 77 riesgos de índole financieros, operativos, estratégicos y de cumplimiento.
- ✓ 40 de esos riesgos afectaron a 13 procesos clave, mientras que los 37 restantes a 21 procesos no clave.
- ✓ Luego de medirlos en cuanto a su impacto y probabilidad de ocurrencia, definimos: 124 pruebas que generaron 210 controles para ser ejecutados durante el año.

Lucha contra la corrupción

- En las evaluaciones de carácter general incorporamos a la corrupción como un factor de riesgo.
- No se registraron en las operaciones evaluadas riesgos relacionados con la corrupción ni casos relacionados con la corrupción.
- Los controles por oposición realizados por los distintos sectores y las revisiones permanentes minimizan las posibilidades de ocurrencia.
- Luego de realizar los controles correspondientes, podemos afirmar que no se observaron casos de lavado de activos, no recibimos reclamos sobre la violación de la privacidad y tampoco sobre la fuga de datos de los clientes.



Capacitamos al personal de Auditoría Interna en la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Programa de Integridad

Principales objetivos



Establecer un conjunto de políticas, procedimientos y acciones orientadas a prevenir, detectar y corregir irregularidades y actos ilícitos. Tomamos en consideración la política nacional de lucha contra la corrupción que se refleja en la sanción de la Ley N° 27.401.



Promover una cultura ética y transparente. Fomentar el cumplimiento de las leyes vigentes en los países donde se desarrollan nuestros negocios y las políticas y procedimientos internos.

Tareas llevadas adelante



Revisión y actualización del Código de Conducta.



Desarrollo, implementación y actualización de Políticas de Integridad: Política Marco de Integridad; Política Anticorrupción y Antisoborno, Política de Conflictos de Intereses, Política de Regalos y Atenciones, Política de Donaciones, y Política de Investigaciones Internas.



Coordinación y revisión de la línea de denuncia.



Identificación de las áreas expuestas a riesgos de integridad y gestión de las acciones de mitigación a través de políticas y procedimientos afines.



Orientación y asesoramiento a los colaboradores acerca de: Código de Conducta, línea de denuncias, Políticas de Integridad: regalos y atenciones, donaciones, conflictos de interés, entre otras; y otros lineamientos que determine el Directorio, que prevea el Código de Conducta o que sea solicitado por los colaboradores.

Acciones destacadas

Mesa de Trabajo

Conformamos un equipo de trabajo integrado por colaboradores de distintas áreas: Organización y Métodos, Recursos Humanos, Sustentabilidad, Asesoría Letrada, Asuntos Corporativos, Comunicación Interna y Auditoría Interna.

Resignificación de valores

Actualizamos los valores corporativos de nuestro Código de Conducta para identificar cuáles son aquellos que nos definen hoy como Compañía.

Conformamos un equipo de trabajo denominado "Grupo Valores" integrado por colaboradores de todas las empresas del grupo, considerando los distintos sectores y plantas de la Compañía y teniendo en cuenta la diversidad de puestos, género y antigüedad.



Matriz de Riesgo de Integridad

Mediante el análisis de información pública, privada y entrevistas a 32 colaboradores, creamos una matriz de riesgos de integridad, corrupción y legales para que sea la base y fundamento en el diseño e implementación del Programa de Integridad.

Resignificación de valores

De una propuesta inicial de 17 valores, el equipo preseleccionó los 8 más representativos. Mediante la campaña interna "Mastellone se Valora", se difundió una encuesta voluntaria y anónima a través de piezas institucionales y videos promocionales del Director General y otros colaboradores.

Participaron 1.423 colaboradores, lo que representa el 39% de la dotación.

Los valores elegidos son:

Calidad

Respeto

Integridad

Compromiso

Responsabilidad

Actividades realizadas dentro del Programa de Integridad

Participantes

Capacitación Ley 25.401 - Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas y presentación de Matriz de Riesgo

13

Capacitación "Cumplimiento efectivo de la ley de Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas" (CEADS)

7

Mesa de Trabajo de Programa de Integridad

6

Red de referentes de comunicación

72

Total de participantes en las actividades

98

Política de aseguramiento responsable

A lo largo del último año, se continuó trabajando en pos de fortalecer los principios y valores contenidos en el Código de Conducta 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.

- **11 auditorías realizadas a proveedores:** 6 de ingredientes, 3 de materiales de packaging, 1 de productos químicos y 1 de insumos de laboratorio. En las mismas se abordaron temas de calidad, inocuidad y medioambiente.
- **Entrega del Código de Conducta** de la compañía al momento de iniciar la relación comercial. Se establece en sus contenidos la prohibición de contratación a menores de 18 años. Fue enviado a 123 nuevos proveedores.
- **Indicadores de Desempeño:** se realiza un seguimiento de los indicadores de calidad y entrega con el fin de evaluar su desempeño.
- **Acompañamiento a los proveedores** en el proceso de alinear su gestión a normas internacionales: ISO, HACCP, FSSC, entre otras.
- **Evaluación de proveedores de insumos críticos (P.I.C.):** sumamos a los requerimientos impositivos y legales, la entrega de una ficha de caracterización que aborda: caracterización sanitaria de insumos, inocuidad alimentaria, buenas prácticas de manufactura, y prácticas sustentables, entre otros. En base a lo reportado, son auditados con el objetivo de evaluar el estado de su sistema de gestión.
- **Proveedores que prestan servicios críticos para el medioambiente:** deben estar habilitados por organismos gubernamentales de control ambiental provincial y nacional. Aprobada su documentación habilitante y transcurrido un año de prestación de servicios, se efectúa una visita (auditoría) a sus instalaciones. De no presentar desvíos, se repetirá con una frecuencia bianual.

Gestionamos el desempeño

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.

A través de nuestro Sistema de Gestión de Desempeño, (SGD) y las Conversaciones de Desempeño fortalecemos nuestra Cultura Organizacional.

- ✓ El S.G.D. es una herramienta que, mediante lineamientos claros permite que toda la compañía trabaje en una misma dirección, concentrando el esfuerzo en lo que se necesita para alcanzar las metas individuales y a través de ellas, las organizacionales. El proceso se desarrolla en tres etapas: planificación, seguimiento y evaluación durante un año. El alcance es para todos los colaboradores que se encuentren fuera de convenio y formen parte del grupo Mastellone a excepción de Leitesol.

- ✓ En esta línea, los líderes mantienen conversaciones con sus colaboradores donde transmiten y reciben feedback respecto a su desempeño. El análisis consiste en un balance entre lo esperado (competencias) y los comportamientos demostrados por el colaborador durante el año. El alcance es para todos los colaboradores de Mastellone Hnos., Mastellone San Luis, ConSer S.A. y Marca 5 fuera de convenio.

Conversaciones de desempeño por categoría

Categoría	2017	2018	2019
Director	100%	60%	64%
Gerente área	100%	97%	97%
Mandos medios	82%	92%	91%
Operarios	57%	89%	86%
Total	62%	90%	87%