Empresa B Certificada

Balance Social 2019

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible.

CookMaster

Transformamos la alimentación

Cook Master

Memoria de Sustentabilidad 2019

Índice

01
Carta de la Dirección - Nicolás Lusardi | 4

02
Una empresa con propósito | 5

03
Acerca de este reporte | 14

04
Gobierno Corporativo | 18

05
Nuestros Colaboradores | 31

06
Nuestros Proveedores | 42

07
Nuestros Clientes | 50

08
Medioambiente | 67

09
Comunidad | 74

10
Índice de contenidos GRI | 82

Nicolás Lusardi | Director

Este tercer reporte de sustentabilidad es, como cada uno de los anteriores, la expresión más realista de los resultados del trabajo de un equipo. Nuestro equipo. El de Cook Master. A todos ellos, gracias.

No es un secreto para ninguno de los que formamos parte de Cook Master, que esta empresa fue pensada para ser lo que es. Y que cada paso que dimos lo planificamos desde hace mucho, sabiendo adónde queríamos estar y cómo íbamos a hacer para conseguirlo.

No estoy sorprendido por las cosas que hemos hecho como organización. Estoy orgulloso. La nuestra es una empresa con un propósito. Tenemos claro nuestro objetivo y cumplimos con las metas que nos propusimos para transformarnos en una compañía responsable.

2019 nos dejó la certificación como Empresa B, todo un logro, ya que sometimos la gestión a un análisis del triple resultado, que nos permitió ver el aporte y la generación de valor de Cook Master en el plano económico, social y ambiental.

Este logro no llegó solo, la certificación de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, bajo la Norma ISO 14001-2015, nos llena de orgullo también.

Estos dos reconocimiento se suman a los que ya habíamos alcanzado en años anteriores. Con el paso del tiempo nos vamos superando, aceptamos nuevos desafíos y acumulamos experiencia en la gestión. La cultura de Cook Master está marcada a fuego por la transparencia.

Este tercer Reporte de Sustentabilidad, es un pasaje directo a los estados generales de la compañía. Calidad y control de gestión, tienen un rol escencial en la vida diaria de nuestra organización y gracias a esos procesos internos podemos sostener un flujo de información criterioso que hoy compartimos con nuestra comunidad.

Una vez más, gracias.

Al equipo, a nuestros clientes, a nuestros proveedores, a nuestros socios estretégicos y a nuestra comunidad.

102-14

02

Una empresa con **propósito**

Somos Cook Master, una Empresa B[1] líder en servicios y sistemas de alimentación para grandes comunidades.

Sobre la base de una perspectiva sustentable, trabajamos hace más de 40 años con la convicción de que toda persona tiene derecho a una alimentación saludable y de calidad.

En 2019 culminamos el proceso de certificación como Empresa B junto con Sistema B Argentina y B Lab obteniendo la certificación correspondiente. Es un hito que consolida nuestra visión como empresa con propósito y nuestro compromiso con una gestión orientada al triple resultado.

Fieles a nuestro propósito diseñamos e implementamos sistemas alimentarios que se adecuan a las necesidades de cada uno de nuestros clientes.

Durante 2019 concentramos nuestros servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y en la Provincia de Buenos Aires, principalmente con organismos públicos de diferentes sectores tales como: Justicia, Educación, Desarrollo Social, Salud, Fuerzas de Seguridad.

(1) Certificación otorgada por B Lab en 2019.

Qué **Creemos**

Servir comida no es lo mismo que alimentar.

En Cook Master no ofrecemos un servicio. Diseñamos soluciones a medida. Porque sabemos que cada persona es diferente, cada caso único y que cada cliente enfrenta un desafío distinto.

Estamos en el negocio de la alimentación a grandes comunidades, pero nuestro foco está puesto en cada persona porque creemos que una buena alimentación es esencial para el desarrollo del ser humano. Creemos que una alimentación digna, dignifica.

Nuestro compromiso es trabajar para garantizar el derecho de toda persona, sin importar su condición, a una alimentación saludable y de calidad. Solo en un mundo en donde esta necesidad básica esté asegurada, podemos aspirar a cumplir sueños más grandes.

Nuestros **Valores**

Innovación
Buscamos innovar constantemente en nuestros servicios y programas, para ser el mejor socio de nuestros clientes.

Liderazgo
Ser líderes en nuestro sector implica también un rol de liderazgo en el desarrollo sustentable.

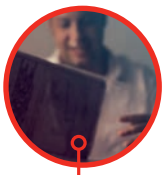
Compromiso
Como actores relevantes dentro de la comunidad, aspiramos a que nuestros actos reflejen nuestro compromiso social.

Rigor
Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestro cliente.

Nuestra **historia**

Desde nuestros inicios, fuimos creciendo y consolidando el negocio.

2003
Nicolás Lusardi funda Cook Master con 36 empleados y brindaservicios a 4 hospitales.



2008
Inauguramos nuestra sede Pilar, donde centralizamos las oficinas administrativas e iniciamos los servicios en el Ministerio de Justicia.

2012
Desarrollamos e implementamos nuestro Sistema de Gestión de Calidad, el motor para la mejora continua.

2014
Adquirimos frigorífico propio, abrimos nuevos centros de distribución interna en complejos penitenciarios, y desarrollamos e implementamos el Sistema de Gestión Presupuestaria.

2015
Certificamos Normas ISO 9001-2008 (Sistema de Gestión de Calidad), IRAM 14201-2007 (Buenas Prácticas de Manufactura) y HACCP (sistema de Análisis de peligros y de puntos críticos de control). Contamos con 350 empleados y 91 clientes.

2016
Adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas y la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. Inauguramos el Centro de Distribución San Martín.

2017
Desarrollamos programas de capacitación y entrenamiento, brindando herramientas para una futura reinserción social y laboral. Creamos la primera escuela de gastronomía profesional al interior de una Unidad Penitenciaria. Somos reconocidos a nivel provincial y nacional como Empresa Socialmente Responsable.

2018
Rediseñamos nuestra marca e inauguramos un nuevo predio de oficinas centrales y centro de distribución en Tigre. Lanzamos la Red CREER. Presentamos nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad.Iniciamos proceso de certificación ISO 14001.

2019
Certificación Empresa B. Certificación ISO 14001-2015. Nos sumamos como socios de la Escuela de Gastronomía Instituto Superior Mariano Moreno. Organizamos el Primer Foro de Gastronomía Social en Argentina junto a CEADS, Banco de Alimentos BA, Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación y Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.

¡Apostamos al futuro **y seguimos creciendo!**

Cook Master en números(*)

+ 40
Años en el Mercado

299
Trabajadores de Cook Master

600
Colaboradores Externos(*)

(*)350 Internos del Servicio Penitenciario coordinados por nuestros Cocineros Instructores, 200 trabajadores auxiliares y cocineros de SAE Sistema Alimentario Escolar y 50 trabajadores ecónomas de los Hogares, Casas de Abrigos e Institutos de Menores correspondientes a la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires.

9.000 Mts^2
Planta de Elaboración Frigorífico y Centro de Distribución.

5.000 Mts^2
Cocinas Descentralizadas

35
Camiones de Flota Logistica

+ 200
Provedores Activos

(*) 102-7

Un modelo de **negocio sustentable**

La sustentabilidad es un diferencial de valor estratégico que ha impulsado nuestro crecimiento, permitiéndonos desarrollar un innovador modelo de gestión que integra la responsabilidad al corazón del negocio, con visión de largo plazo.

Balance económico

Gestión, productividad, rentabilidad, atención al cliente, calidad.

Balance Social

Inclusión, Igualdad, Oportunidades, Comunidad

Balance Ambiental

Gestión de residuos, reciclaje, consumo de agua y energía.

Negocio Sustentable

Brindamos soluciones de alimentación a poblaciones vulnerables en entornos complejos, bajo nuestra premisa.

"Toda persona tiene el derecho a una alimentación saludable y de calidad".

Alineamos nuestras acciones a los objetivos de nuestros clientes, para generar valor compartido.

"Un enfoque que trasciende la solución gastronómica".

Cook Master

Objetivos de **Desarrollo Sostenible** (ODS)

Los ODS plasman los esfuerzos requeridos para cumplir con la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por los países miembro de las Naciones Unidas en 2015.

Para encausar nuestro aporte, identificamos objetivos estratégicos y relevantes que se alinean con nuestra actividad, con los cuales ya estamos contribuyendo.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestros ODS estratégicos

Contribuciones destacadas

Alimentamos a 60.000 personas diariamente y buscamos brindar mayor aporte nutricional.

Generamos empleo de calidad y oportunidades de inserción laboral para liberados.

Incorporamos a Conciencia como proveedor, y continuamos con las compras inclusivas a la panadería de la UP San Martin y a la fábrica de pastas de la UP Campana.

Impulsamos Red CREER para la inclusión socio-laboral de liberados.

ODS más relevantes

Cámaras y Asociaciones(5)

CACYR

La Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrigerios nuclea a las principales empresas del
país que prestan servicios en comedores, y pone a disposición un cuerpo de profesionales de reconocida idoneidad para brindar asesoramiento en esta materia. Como miembros participamos activamente en las reuniones que se organizan a lo largo del año y coordinamos las capacitaciones de nuestros colaboradores en la Escuela de la cámara.

Pacto Global de Naciones Unidas

Desde 2017 somos miembro de Pacto Global y adherimos a sus diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.

RUORES

El Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social es una herramienta del Ministerio de Desarrollo Social para inscribir y reconocer a las instituciones públicas o privadas que implementan acciones socialmente responsables. Participamos para compartir nuestras experiencias y contagiar el entusiasmo a otras empresas.

RED CREER

Un espacio colaborativo y multiactoral para el diseño, la implementación y la evaluación de distintas iniciativas de impacto colectivo orientadas a la inclusión socioeconómica de personas privadas de la libertad, liberados y sus entornos directos.

(5) 102-13

Premios
y Reconocimientos

Durante 2019, reconocieron iniciativas, que implementamos y nos dan mucho orgullo.

Premio APSAL a la Seguridad Alimentaria

El caso Racionamiento en Crudo Asistido fue reconocido por la Asociación Profesionales de Salud y Alimentos (APSAL) como práctica orientada a la sustentabilidad por ser una respuesta efectiva que permite brindar con eficiencia el servicio que debe prestar la compañía y al mismo tiempo atender a dos problemas centrales que cruzan al servicio penitenciario argentino: la alimentación y la preparación para la reinserción laboral de los internos.

Premio APSAL a la Reinserción Social

Nuestra Escuela de Gastronomía C.R.E.E.R – ISMM fue distinguida como iniciativa orientada a la reinserción social.

Cook Master reconocida por su compromiso con la Sustentabilidad

Por segundo año fuimos reconocidos por la Provincia de Buenos Aires.

Con mucho orgullo recibimos un Reconocimiento del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires por nuestra contribución y colaboración con la responsabilidad social y sustentabilidad

03

Acerca de **este Reporte**

Nuestro Reporte de Sustentabilidad 2019 detalla la gestión llevada a cabo por Cook Master, desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2019[1].

Este es el tercer año consecutivo que reportamos nuestro desempeño económico, social y ambiental, pero por primera vez lo hacemos de conformidad con la opción esencial de los **Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI)**[2], fortaleciendo la rendición de cuentas anual [3] a nuestros públicos de interés.

El contenido de este Reporte responde al análisis de materialidad realizado para el reporte 2018, buscando una continuidad en la información revelada dado que nuestras operaciones no se han modificado de manera significativa[4].

Con este documento reflejamos el compromiso de la compañía por seguir avanzando en la consolidación de un modelo de negocio que incorpora en todos los procesos de gestión una perspectiva de desarrollo sustentable.

Las consultas y comentarios sobre el Reporte de Sustentabilidad 2019 de Cook Master pueden dirigirse a Hernán Pantuso: hpantuso@cook-master.com.ar [5].

(1) 102-5, (2) 102-54, (3) 102-52, (4) 102-14, (5) 102-53

Grupos **de interés**

El trabajo con nuestros grupos de interés es un factor clave en nuestro modelo de negocio sustentable.

Los públicos de interés se dividen en públicos internos que son los que integran el organigrama de Cook Master (colaboradores y Directivos) y públicos externos (clientes nivel 1 y 2, proveedores, comunidad local, Sindicato, Organismos, Cámaras, periodistas, líderes de opinión, representantes de la sociedad civil[6].

La participación de nuestros grupos de interés se ha vuelto un factor clave en el crecimiento del negocio. Nuestro enfoque es de trabajo en red y alianza para lograr un impacto colectivo. Así, tanto nuestros colaboradores como nuestros clientes, proveedores, comunidades, sindicatos, organismos, cámaras o líderes de opinión son integrados en los procesos, programas y acciones de nuestra compañía[7].

Esta articulación nos permite abordar con mayores fortalezas el propósito de Cook Master, **“toda persona tiene derecho a una alimentación saludable y de calidad”,** a través de dos temas centrales: la alimentación (con foco en el ODS “hambre cero”) y la inclusión.

(6) 102-42

(7) 102-40, 102-42, 102-43

Análisis de la **materialidad**[8]

Para definir el contenido de este reporte realizamos un análisis de materialidad siguiendo los Principios para la elaboración de informes de GRI: Participación de los grupos de interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y Exhaustividad.

Para ello, desarrollamos un proceso en el que relevamos la opinión de las personas y entidades alcanzadas por nuestras actividades y cuyas acciones impactan en nuestras estrategias y objetivos para ayudarnos a determinar los aspectos más relevantes de nuestra gestión sustentable. El proceso comprendió cuatro etapas:

1. Identificación

Para definir los temas materiales a incluir en el informe, es decir aquellos más relevantes para la gestión de la sustentabilidad de Cook Master, se desarrolló un listado de temas potenciales a partir de un análisis de diversas fuentes internas y externas:

- Reporte de sustentabilidad de Cook Master 2017.
- Benchmarking de empresas alimenticias de Argentina.
- Lineamientos de GRI Estándares y su correspondiente Suplemento Sectorial para la Industria Alimenticia.
- Tendencias de la industria alimenticia a nivel nacional e internacional.
- Las Materias Fundamentales de la ISO 26000 Responsabilidad Social y los 10 Principios de Pacto Global.

2. Validación

Para garantizar la inclusión de los principales impactos económicos, ambientales y sociales, los temas propuestos fueron validados por la alta dirección de Cook Master.

3. Priorización

Se realizó una priorización de los temas identificados a través de una encuesta online que se compartió con la alta dirección de la compañía y los referentes de los siguientes grupos de interés:

- Colaboradores
- Proveedores
- Clientes
- Organizaciones de la Sociedad Civil aliadas
- Expertos en materia de RSE y Sustentabilidad

En total se obtuvieron 109 respuestas.

4. Revisión

Finalmente, promediamos las respuestas de cada grupo y definimos los temas a desarrollar en el Reporte.

(8) 102-46

Listado de temas materiales y su cobertura

En base al análisis de los temas más relevantes elaboramos un listado que integra la valoración de nuestros grupos de interés con los objetivos estratégicos de la compañía[9].

Tópicos materiales	Cobertura
Salud y seguridad en el trabajo	Colaboradores, Clientes
Salud y seguridad de los clientes y consumidores	Clientes
Alimentación saludable y nutritiva	Colaboradores, Clientes, Comunidad
Acceso a una alimentación saludable y de calidad (1)	Colaboradores, Clientes, Comunidad
Reducción y gestión de desperdicios de alimentos	Toda la organización, Comunidad
Inclusión	Colaboradores, Comunidad
Uso sostenible de Agua	Toda la organización, Comunidad
Gestión de Residuos	Toda la organización, Comunidad
Atención a poblaciones vulnerables	Comunidad
Involucramiento de la alta dirección en la estrategia de sustentabilidad	Toda la organización
Uso sostenible de materiales (Especialmente materias primas)	Toda la organización, Comunidad
Prácticas de compra responsables (2)	Proveedores
Calidad de la materia prima	Clientes, Proveedores
Prevención de la corrupción	Colaboradores, Clientes
Ética y transparencia en el negocio	Colaboradores, Clientes
Empleo (3)	Colaboradores, Comunidad, Sindicatos
Respeto por los derechos humanos (4)	Colaboradores, Clientes, Comunidad
Sistema de Gestión de la calidad de nuestros alimentos y procesos (5)	Clientes
Lucha contra el hambre	Clientes,

(1) Alimentación personalizada contemplando las necesidades de cada individuo y su contexto.
(2) Proveedores locales, inclusivos, evaluación de criterios sociales y ambientales, etc.
(3) Creación de trabajo, prácticas de contratación, reclutamiento, retención, etc.
(4) Evaluación general de impactos en derechos humanos, debida diligencia, capacitaciones, etc.
(5) Incluye los procesos de nuestros centros de producción y distribución permitiendo el aseguramiento de la calidad y la inocuidad de los alimentos.

Teniendo en cuenta que no hubo modificaciones sustanciales en el objetivo de negocio, actividades principales y situación de contexto, el presente informe se elaboró considerando el análisis de materialidad realizado para el informe 2018.

(9) 102-44, 102-47

04

Gobierno Corporativo

De la estrategia a la acción

"Este nuevo Reporte, demuestra claramente que nuestro modelo de gestión sustentable es pilar, rector y guía de nuestra labor diaria.

Como director de Cook Master reafirmo una vez más, nuestro principal desafío: sostener el camino que iniciamos años atrás para transformarnos en una mejororganización para el mundo.

Que nuestro modelo de negocio cause un impacto positivo en materia económica, ambiental y social seguirá siendo vital y central para nosotros, nuestra comunidad, clientes, proveedores y socios."

Nicolás Lusardi

Nuestro Directorio, máximo órgano de gobierno, define los lineamientos estratégicos a partir de los cuales desarrollamos nuestro negocio y establece los parámetros para el desarrollo organizacional de la compañía. Estas definiciones estratégicas son operativizadas por nuestra Gerencia General junto a las gerencias operativas a fin de lograr planes de acción que permitan alcanzar los objetivos acordados.

En esta línea, en 2018 el Directorio tomó la decisión de avanzar con la certificación como Empresa B con el objetivo de dar un paso más en la formalización y consolidación de nuestra esencia como empresa con propósito.

Nuestro propósito presente desde la creación de Cook Master fue el primer lineamiento estratégico que, con el paso de los años, fue complementado por la Calidad, la Sustentabilidad y el Compromiso Ambiental todos ejes estructurados en torno a nuestros sistemas de gestión.

Estas iniciativas propuestas por nuestro Directorio estimulan al equipo a desafiarse continuamente superando las metas iniciales.

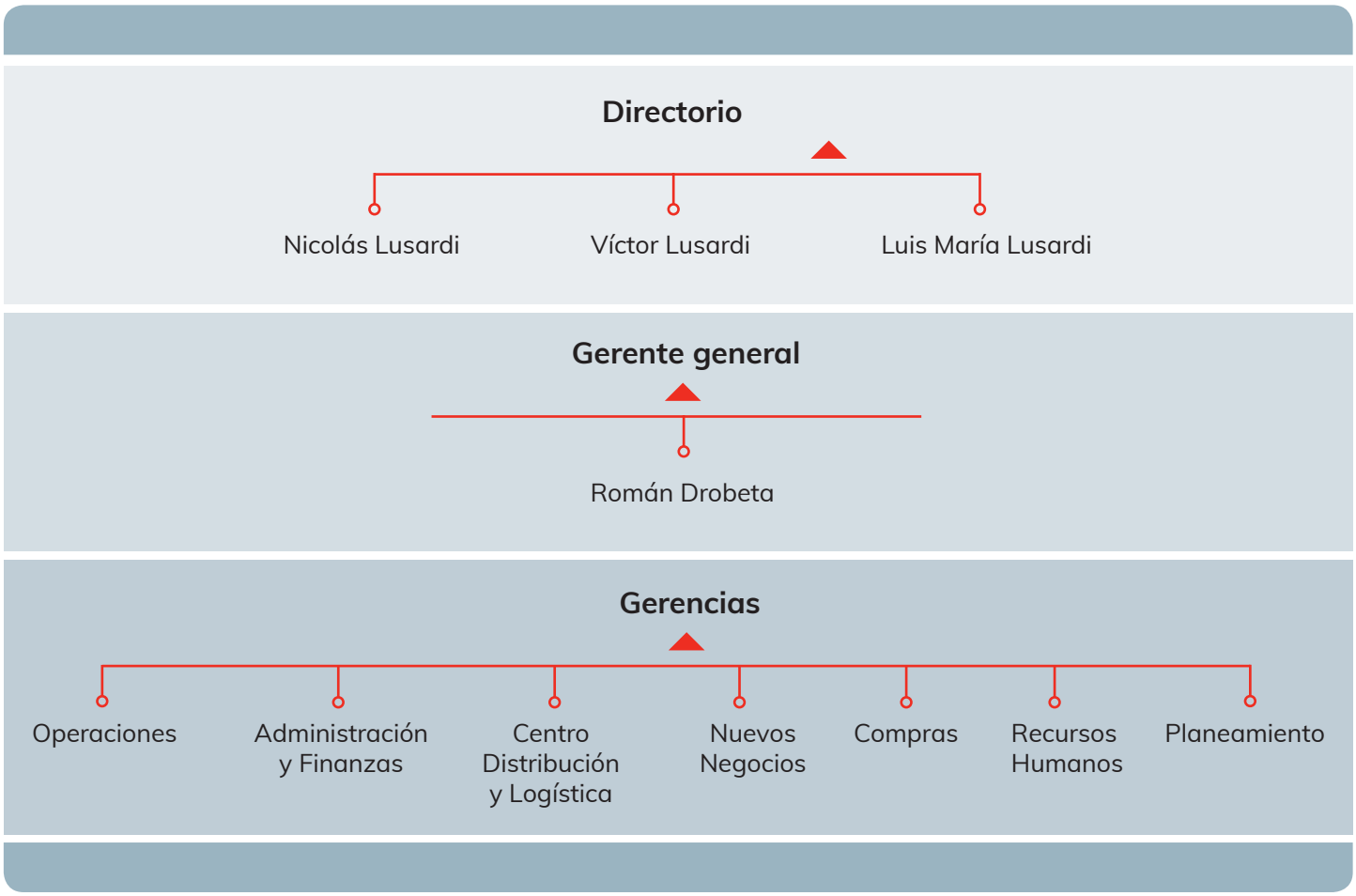
Nuestro compromiso

Promover una perspectiva de sustentabilidad en los diferentes procesos de gestión de la empresa, que permita un equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental.

Estructura de gobierno (1) (2)

El Gobierno de nuestra organización se compone de tres niveles u órganos: Directorio, Gerencia General y Gerencias Operativas.

Durante 2019 consolidamos el gobierno estratégico a través de la creación de dos nuevas gerencias: Recursos Humanos y Planeamiento, áreas que existían como Jefaturas hasta entonces. La Gerencia General actúa como articulador entre las definiciones estratégicas del Directorio y los niveles operativos liderados por las Gerencias. Buscamos una continua alimentación entre esos dos niveles para capitalizar al máximo las capacidades de nuestro equipo de conducción.



Destacamos la participación de un 50% de mujeres en nuestras posiciones gerenciales [3] , y que la totalidad de nuestros gerentes integra las comunidades de nuestras zonas de operación[4].

(1) 102-18; (2) 102-20; (4) 202-2

(3) 405-1 .

Para más detalle consultar Capítulo Colaboradores del presente Reporte.

Plan Anual Estratégico

En el marco de la redefinición de nuestro Plan Anual Estratégico, los 3 objetivos 2018 se ampliaron a cuatro.

Plan Anual Estratégico 2019

- Eficiencia
- Desarrollo de Clientes
- Desarrollo Organizacional
- Partes Interesadas (Accionistas, Proveedores, Clientes y Ambiente).

5
de las Gerencias superaron la meta establecida de cumplimiento de objetivos

En base a estos cuatro ejes estratégicos, cada Gerencia definió sus propios objetivos anuales y se delinearon adicionalmente objetivos grupales a ser trabajados de manera conjunta por más de un área.

La Gerencia General lideró el seguimiento en la implementación de las metas individuales (por gerencia) y aquellas grupales y las comunes a toda la organización, con apoyo de la Jefatura de Control de Gestión.

Etica e Integridad(5)

La ética e integridad forman parte de nuestros valores y guían nuestro accionar así como las relaciones con nuestros grupos de interés. Es el modelo de conducta compartido por todo nuestro equipo y que reforzamos desde los sistemas de gestión.

La **certificación como Empresa B** refuerza nuestro compromiso en este tema y el buen resultado obtenido nos anima a sostener nuestros esfuerzos y la dirección adoptada.

Nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional establecen la conducta esperada para todos nuestros colaboradores y alcanza a todas las acciones que emprendemos.

Es uno de los primeros documentos que compartimos con los nuevos colaboradores que se suman a nuestro equipo, y lo mantenemos presente desde la comunicación interna y a través de nuestros procedimientos. El marco de comportamiento ético se completa con la Política de Conflictos de Interés. Toda nuestra nómina está adherida y comprometida formalmente con nuestros estándares éticos.

El desarrollo de un Comité de Compliance, previsto para 2019 se encuentra en proceso. Su implementación se demoró por los cambios en el área de RRHH y la estructuración de la misma como gerencia. Está prevista su implementación durante 2020.

Competencia leal(*)

En todas nuestras propuestas buscamos aportar un diferencial que nos posicione como la mejor opción para nuestros clientes, siempre basados en la calidad, el diseño a medida
de nuestra oferta y un aporte de valor agregado desde la sustentabilidad.

Sostenemos nuestra participación como miembros de la Cámara Argentina de Concesionarios
de Servicios de Comedores y Refrescos, como espacio para fortalecer al sector y promover
una competencia leal en las diferentes oportunidades que se nos presentan.

(5) 102-16

(*) 206-1

No discriminación[6]

El compromiso con la inclusión como actitud opuesta a todo tipo de discriminación forma parte de nuestra cultura, inspirados por nuestro propósito según el cual buscamos garantizar el derecho a una alimentación saludable y de calidad para toda persona, sin importar su condición.

Fomentamos la inclusión desde nuestros servicios, buscando ofrecer las mejores propuestas a todos nuestros clientes con especial consideración hacia aquellos grupos vulnerables o en riesgo, los cuales componen la gran mayoría de personas que reciben nuestros servicios.

Cabe destacar que el compromiso con la no discriminación también lo trabajamos hacia el interior de nuestra compañía, fomentando programas y prácticas inclusivas como el Programa CREER a través del cual estructuramos la incorporación a nuestro equipo de personas que estuvieron privadas de la libertad y habiendo cumplido su condena encuentran grandes trabas al momento de insertarse laboralmente.

Nuestras búsquedas laborales se centran en la descripción de la posición y las capacidades del candidato, sin considerar aspectos personales como la edad, la orientación sexual o cualquier otro rasgo que no se vincule a su futuro desempeño laboral.

Lucha contra la corrupción[7]

Desarrollamos todas nuestras acciones con un profundo compromiso con la ética y transparencia, buscando generar relaciones comerciales de confianza dentro de los marcos legales y normativos vigentes.

Como proveedores de organismos públicos buscamos desarrollar nuestras propuestas comerciales respetando de manera total los requisitos y procedimientos definidos por los programas o normativas de compras públicas. Valoramos y apostamos por procesos transparentes, donde la ventaja surja del diferencial de nuestra propuesta.

Esa misma relación ética con nuestros clientes, la buscamos con nuestros proveedores. Estimulando la competencia leal y la transparencia en nuestros procesos de compras.

Confiamos lanzar nuestro Programa de Compliance durante 2020.

Derechos Humanos[8]

Estamos comprometidos con el respeto a los Derechos Humanos, en la gestión de nuestros equipos y en la prestación de nuestros servicios, especialmente cuando atendemos población vulnerable.

Buscamos garantizar el derecho a una alimentación saludable y de calidad para toda persona, sin importar su condición.

(6) 406: 103-1, 103-2, 103-3

(7) 205: 103-1; 103-2; 103-3

(8) 412: 103-1

Desempeño económico[9]

El desempeño económico es la base y sustento de todo lo que hacemos. La generación de valor económico define nuestro éxito, no de manera aislada sino en equilibrio y apalancando la generación de valor social y ambiental.

Esta búsqueda de equilibrio se refleja en las metas con las que trabajan nuestros equipos, y en las cuales promovemos la integralidad desde la triple línea de resultados. Es un camino que estamos recorriendo y que apostamos alcanzar de manera progresiva.

Capital Financiero

El capital financiero está definido como los recursos necesarios para lograr solvencia, rentabilidad y sustentabilidad económica de la empresa para el desarrollo del negocio y la generación de valor para los accionistas con una visión en el largo plazo.

Promovemos la utilización del capital financiero, enfocando nuestros esfuerzos en ser una empresa rentable, y entendiendo este objetivo desde la perspectiva económica, financiera, ética y sustentable. Es por eso que, fomentamos una rendición de cuentas transparente para que nuestros accionistas, reguladores, clientes, proveedores, y la comunidad conozcan nuestra dimensión como empresa y los resultados nos hacen una de las principales empresas de servicios de alimentación de Argentina.

Analisis de la evolución patrimonial y de resultados

La información que se presenta en la siguiente tabla, está expresada en pesos argentinos y surge del balance económico de la compañía.

Información Financiera (en pesos)

	31.12.19	**31.12.18**
Resultado neto del ejercicio	$ 398.346.371	$ 377.196.625
Activo	$ 1.247.386.049	$ 1.109.763.486
Pasivo	$ 208.469.791	$ 301.375.147
Patrimonio Neto	$ 1.038.916.258	$ 808.388.339
Indicadores %		
ROE[1]	38,30%	46,70%
ROA[3]	31,90%	34%
Margen Bruto[2]	40,70%	31,40%
Solvencia[4]	598%	368%
Endeudamiento[5]	20,10%	37,30%

(1) Retorno sobre el PN. Resultado del ejercicio dividido (PN)
(2) Resultado Bruto (ventas menos costos) dividido Ventas
(3) Retorno sobre activos. Resultado del ejercicio dividido total de activos
(4) Activo / Pasivo
(5) Pasivo / PN

(9) 201: 103-1; 103-2; 103-3

Activos y Pasivos

La composición del activo de Cookmaster fue la siguiente:

Activos (en pesos)

	31.12.19	%	31.12.18	%
Caja y Bancos	$ 45.658.572	4%	$ 48.296.165	4%
Inversiones	$ 105.097.605	8%	$ 206.343.145	19%
Cuentas a cobrar	$ 552.569.209	44%	$ 395.797.389	36%
Otros créditos (1)	$ 408.780.703	33%	$ 335.397.443	30%
Bienes de cambio	$ 42.351.252	3%	$ 26.888.993	2%
Bienes de Uso	$ 90.927.404	7%	$ 95.039.046	9%
Inversiones No corrientes	$ 2.001.301	0%	$ 2.001.301	0%
Total activo	**$ 1.247.386.046**	**100%**	**$ 1.109.763.482**	**100%**

(1) Incluye saldos a favor de IVA, anticipos de impuestos a las ganancias, Utilidad a cobrar de UTE, saldos de cuentas particulares

Cuentas a cobrar

En el ejercicio, el saldo de cuentas a cobrar ascendía a $ 552.569.209, un 39,6% superior a los $ 335.397.443 del ejercicio 2018. Este aumento se justifica en parte por un aumento de 23% en las ventas.

Pasivo y Patrimonio Neto (en pesos)

	31.12.19	%	31.12.18	%
Deudas Comerciales	$ 144.052.214	12%	$ 207.320.363	19%
Deudas Fiscales	$ 5.135.641	0%	$ 9.439.789	1%
Deudas Sociales	$ 22.202.349	2%	$ 25.535.702	2%
Deudas Bancarias	$ 7.467	0%	$ 9.059	0%
Otras Deudas	$ 37.072.118	3%	$ 59.070.232	5%
Patrimonio Neto	**$ 1.038.916.258**	**83%**	**$ 808.388.339**	**73%**
Total Pasivo	**$ 1.247.386.047**	**100%**	**$ 1.109.763.484**	**100%**

(1) Incluye saldos a favor de IVA, anticipos de impuestos a las ganancias, Utilidad a cobrar de UTE, saldos de cuentas particulares

Estado de Resultados

En el ejercicio, Cook Master alcanzó una ganancia neta de $ 398 millones, registrando un crecimiento de 5,6% con respecto al resultado del ejercicio 2018.

Evolución de resultados (en pesos)

	31.12.19	31.12.18
Ventas servicios	$ 2.577.608.936	$ 2.095.498.999
Costo	-$ 1.528.385.142	-$ 1.437.667.579
Resultado bruto	**$ 1.049.223.794**	**$ 657.831.420**
Gastos administración	-$ 261.422.682	-$ 333.453.443
Gastos comercialización	-$ 155.205.982	-$ 161.966.149
Gastos financieros	-$ 2.407.418	-$ 4.453.990
Total gastos	**-$ 419.036.082**	**-$ 499.873.582**
Subtotal	**$ 630.187.712**	**$ 157.957.838**
Otros ingresos y egresos	$ 112.344.260	$ 101.484.707
Rtdo. Fin y ten. Inc. RECPAM	-$ 344.185.602	$ 117.754.080
Resultado del ejercicio	**$ 398.346.370**	**$ 377.196.625**

El incremento anual de los resultados fue producto, principalmente, del crecimiento de las ventas básicamente por aumento de precios producto de las cláusulas de redeterminaciones de precios que se dispararon durante el ejercicio. Este incremento se compensó con un aumento del resultado de financiero y por tenencia incluyendo RECPAM debido básicamente a aumento de inflación entre 2018 y 2019 de 47,6% a 53,8%.

Gastos de Comercialización

Los gastos de comercialización totalizaron $ 155 millones casi en línea con el ejercicio anterior que fue de $ 161 millones.

Gastos de Comercialización (en pesos)

	31.12.19	31.12.18
Gs. Comerc. (viáticos - movilidad)	$ 4.879.697	$ 4.915.858
Alquileres	$ 365.231	$ 831.243
Impuesto ingresos brutos	$ 117.282.583	$ 104.200.656
Amortización Bienes de Uso	$ 1.381.736	$ 1.597.628
Fletes	$ 29.001.880	$ 50.420.708
Impuesto de sellos	$ 2.294.855	$ 56
Total gastos de comercialización	**$ 155.205.982**	**$ 161.966.149**

Gastos de Administración

En el ejercicio 2019, los gastos de administración totalizaron $ 261 millones, un 22% menor a los $ 333 millones del ejercicio anterior. Esto se debe básicamente al menor cargo de impuesto a las ganancias por $ 54 millones.

Gastos de administración (en pesos)

	31.12.19	31.12.18
Sueldos y jornales	$ 26.947.009	$ 25.905.500
Cargas sociales	$ 7.939.568	$ 8.098.668
Gastos de Administración	$ 22.482.177	$ 28.107.908
Alquileres	$ 11.895.130	$ 17.846.886
Electricidad y Servicios Varios	$ 1.486.640	$ 2.144.606
Amortizacion Bienes de Uso	$ 1.440.550	$ 1.665.631
Impuestos y tasas	$ 38.412.038	$ 38.082.684
Impuesto ganancias	$ 99.963.167	$ 154.203.009
Honorarios	$ 18.203.072	$ 20.648.019
Seguros	$ 2.295.023	$ 1.710.777
Gastos bancarios	$ 1.848.195	$ 1.764.844
Donaciones	$ 2.641.080	$ 8.959.328
Imp. Ley 25413	$ 25.869.033	$ 24.315.583
Total gastos de administración	**$ 261.422.682**	**$ 333.453.443**

Valor económico directo generado y distribuido[10]

Valor Económico Generado

Ventas por Servicios Prestados:	$ 2,577,608,936.88
Otros ingresos	$0

Valor Económico Distribuido

Insumos adquiridos a terceros:	$ 1,249,707,702.67
Costo de los productos, mercaderías y servicios vendidos:	$ 1,075,427,144.33
Materiales, energía, servicios de terceros y otros:	$ 174,280,558.34

(10) 201-1

Valor económico generado total a distribuir

Valor economico generado total o a distribuir		**1,088,218,030.25**
Personal		182,911,702.98
	Remuneración directa	180,391,930.98
	Beneficios	2,519,772.00
	Otros	
Remuneraciones al personal directivo y ejecutivo		**2,017,800.00**
	Función técnica / administrativa	2,017,800.00
	Otras	
Estado (Impuestos, tasas y contribuciones)		**490,040,715.39**
	Nacionales	370,463,278.23
	Provinciales	119,577,437.16
	Municipales	
Retribución al capital de terceros		**12,260,362.23**
	Intereses	
	Rentas	12,260,362.23
	Otras	
Retribución a los propietarios		**398,346,369.16**
	Resultados no distribuidos	398,346,369.16
	Participación de no controlantes en ganancias retenidas (solo para consolidación)	
Otras (Donaciones)		**2,641,080.49**
		Valor económico retenido: $ 1,038,916,258.59

Salarios [11]

Tomando valores de diciembre 2019, un colaborador de Cook Master con Categoría 1 (la más baja conforme al convenio colectivo[12]) recibía un salario inicial de $24.158 más $6.040 de adicional remunerativo. A modo de comparación, el Salario Mínimo Vital y Móvil para el mismo período fue de $16.875.

El valor distribuido total en concepto de remuneraciones y beneficios asciende a $182.911.702. Aportes recibidos del Gobierno a través de sus programas de incentivo laboral de liberados: $183.750.

(11) 201-4; 202-1

(12) Acuerdo conveniado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) y la Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrigerios (CACYR).

Nuestro desempeño a nivel de mercado lo medimos a través de los indicadores financieros (cumplimiento de contratos, ajuste a presupuestos planificados, rentabilidad y mejora de costos), por la renovación e incorporación de clientes y la satisfacción de los mismos.

Presencia en el mercado[13]

Durante 2019 consolidamos nuestros servicios con clientes clave, y ampliamos a nuevos organismos tanto públicos como privados. El alcance de nuestros servicios representó la siguiente presencia en el mercado:

Servicio Alimentario Escolar (SAE)

- 3 de 23 municipios de la provincia de Buenos Aires.

Salud

- 3 de 35 hospitales de la ciudad de Buenos Aires;
- 5 hospitales de la provincia de Buenos Aires.

Justicia

- 15 de 52 unidades penitenciarias, y 5 alcaidías del Servicio Penitenciario Bonaerense.

Seguridad

- 7 centros de entrenamiento y 3 escuelas de policía, en la Provincia de Buenos Aires.

Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires

- 5 casas de abrigo;
- 8 centros cerrados de menores;
- 7 centros de contención;
- 4 centros de recepción;
- 1 centro terapéutico;
- 12 hogares o institutos de menores.

(13) 202: 103-1; 103-2; 103-3

05

Nuestros Colaboradores

Nuestra Gente, Mucho más que un Equipo

"El 2019 fue un año muy especial para nuestro equipo y para el área de RRHH. Creamos la Gerencia dando pasos significativos en la profesionalización del área y especialmente en la calidad de atención al cliente interno. Los satisfactorios resultados de la Encuesta de Clima y del Proceso de Evaluación de Desempeño dan cuenta de los avances y nos animan a más".

Mercedes Birello, Gerente de RRHH

Enfoque de gestión[1]

Como Empresa B, y más aún desde nuestros inicios, tuvimos un propósito claro: Alimentación Saludable y de Calidad para toda persona sin importar su condición, Alimentación como Derecho.

Cumplir con un propósito, muchas veces implica asumir otros desafíos que pueden convertirse en propósitos complementarios, o segundos propósitos. Este es el caso de la Empleabilidad para Cook Master, si la alimentación es un derecho y dignifica, del trabajo no hace falta agregar mucho más.

Y así, en estos casi 17 años de historia fuimos tejiendo una relación virtuosa entre la alimentación y el empleo, asegurando un derecho para desarrollar otro. Inicialmente, quizá, sin visualizarlo en todo su potencial, pero en estos últimos años ya plenamente conscientes y buscando esa retroalimentación en nuestra propia empresa y por qué no animando a otros.

En reportes anteriores hemos profundizado en el valor del equipo y la calidad humana y el compromiso de cada uno de nuestros colaboradores para lograr la tan ansiada satisfacción del cliente. Decir que el éxito de nuestro negocio responde en un 50% a la materia prima, y en otro 50% al personal que interviene en su elaboración podría ser una simplificación excesiva que nos llevaría a ocultar la verdadera “cocina” de nuestras operaciones, pero seguramente algo de cierto tiene.

Veámoslo en perspectiva. Cada plato que se sirve, cada ración que recibe el destinatario final de nuestros servicios puede llegar de manos de un Camarero de nuestro equipo, que a su vez lo recibió del Cocinero que horas antes realizó las innumerables tareas junto con Peones y Ayudantes de Cocina que el menú del día requería, siguiendo la receta diseñada por nuestro equipo de nutricionistas, con las cantidades calculadas por el área de Planificación, con esas materias primas que llegaron en tiempo y forma gracias al enorme equipo de Logística que la distribuyó por geografías diversas, los productos provistos por el área de Compras, buscando atender la necesidad del cliente identificada por el área Comercial.

Administrar una cocina que alimenta a 60.000 personas diariamente puede resultar complejo y hasta imposible si no se cuenta con procedimientos efectivos, instalaciones y capacidades operacionales acordes a la envergadura, pero sobre todo será posible en la medida en que en cada eslabón de la cadena haya un empleado motivado y comprometido con su tarea, por más rutinaria que parezca y ¡vaya que la cocina puede tornarse en algo tedioso y rutinario!

Lograr un equipo sólido, motivado y efectivo es un desafío que se construye a diario, y que en Cook Master encaramos con el foco en la oportunidad que implica el desafío. Oportunidad para crecer como equipo, alcanzar metas y superarnos día a día como organización al servicio de la alimentación de grandes comunidades, pero especialmente desde la oportunidad individual que implica para cada uno de los que formamos parte de este Gran Equipo.

(1) 401: 103-1; 103-2; 103-3

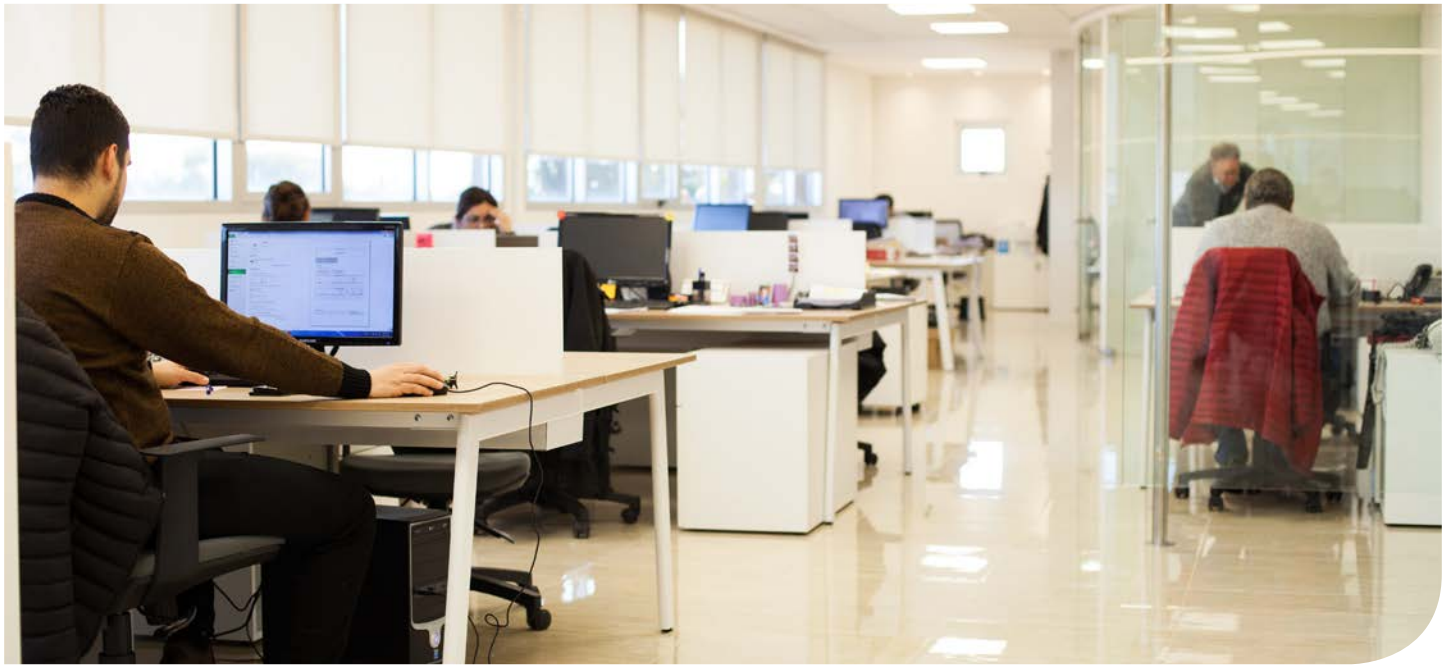
Gestionando **oportunidades**

Si pensamos en las trayectorias de nuestros colaboradores, y hacemos una simplificación lineal porque no hay dos trayectorias iguales, podríamos afirmar que el recorrido que cada colaborador realiza no es más que la forma en que aprovecha su oportunidad.

Nos gusta pensarlo y así lo vivimos, como el desafío personal de cada uno como parte de la organización. Por eso uno de los focos de nuestra gestión del personal es trabajar sobre objetivos individuales y grupales, y acompañar a cada colaborador con el seguimiento y devolución periódica de parte de sus superiores. Y así hemos desarrollado un sistema que se retroalimenta desde tres fases principales: evaluación de desempeño, feedback y definición de metas, y capacitación para fortalecer habilidades o desarrollar nuevas.

Este ciclo comienza con el proceso de selección de personal, el período inicial de prueba que combina las inducciones y capacitaciones iniciales con la evaluación y feedback del responsable; y luego se sostiene desde una evaluación de desempeño de mitad de año, la definición de metas y el plan anual de capacitación que se cierra con las evaluaciones de desempeño de fin de año. Anualmente el ciclo se renueva, generando un desarrollo en múltiples niveles superpuestos y complementarios que hemos tratado de simplificar en este apartado.

Este proceso individual, se proyecta a nivel de áreas o equipos de trabajo desde las reuniones de seguimiento de metas y objetivos, auditorías internas y externas, y jornadas de trabajo o capacitación para reforzar aspectos “blandos” o capacidades técnicas.



El Equipo en Números[2]

Contamos con un equipo diverso y dinámico, que se adapta a las particularidades de cada cliente, y genera sinergias con los equipos de los mismos según el tipo de servicio ofrecido.

299[3] **colaboradores** bajo modalidad de contrato permanente

32% mujeres

68% hombres

295 **colaboradores** jornada completa

32% mujeres

68% hombres

8 **colaboradores** media jornada

37% mujeres

63% Hombres

85 **ingresos** en 2019

36% mujeres

64% hombres

29,71%[4] **índice de rotación**

350 internos que elaboran alimentos en cocinas del Servicio Penitenciario Bonaerense en el marco del Programa CREER

Del total de colaboradores 2019, 19 (2 mujeres y 17 hombres) revisten el carácter de “Liberados”, es decir, se incorporaron a Cook luego de cumplir una condena penal y participan del Programa CREER

(2) 102-8, 401-1, Nuestros Colaboradores: 102-7.

(3) Indicador actualizado a diciembre 2019. Los indicadores consolidados contemplan la totalidad de trabajadores durante 2019.

(4) Destacamos una mejora significativa en este indicador respecto al 2018 cuando alcanzó un 43%.

Diversidad e igualdad de oportunidades[5]

La mirada inclusiva que sustenta nuestro negocio, no se proyecta solamente hacia los destinatarios de nuestros servicios, sino también a nuestro personal.

Conformar un equipo diverso refuerza la igualdad de oportunidades que proponemos como catalizador al desarrollo personal y al éxito de nuestros equipos de trabajo.

La diversidad en nuestros equipos la entendemos desde la inclusión de personas que pertenecen a distintos grupos en situación de vulnerabilidad social ya sea por cuestiones educativas, socioeconómicas, de nacionalidad o por haber estado en situación de cárcel.

Al trabajar a diario con esta temática, asumimos un compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad en la integración de nuestros equipos.

En Cook Master no hacemos diferencias por color de piel, proveniencia étnica o cultural, nacionalidad, sexo ni edad. Nuestros avisos de empleos no especifican ni excluyen por ningunos de ellos y las oportunidades de desarrollo dentro de la empresa tampoco lo hacen.

A nivel de género, la participación de la mujer es representativa y creciente especialmente en los niveles de mayor responsabilidad.

Categoría	Sexo	%
Gerente	Mujer	50%[6]
	Hombre	50%
Mando medio	Mujer	55%
	Hombre	45%
Personal Administrativo / Analista	Mujer	65%
	Hombre	35%
Personal Operativo	Mujer	22%
	Hombre	78%

En cuanto al rango etario de nuestro equipo, el siguiente cuadro presenta la información desagregada por categoría:

Categoría	Grupo etario	%
Gerente	Entre 30 y 50 años	100%
Mando medio	Entre 30 y 50 años	81%
	Mayor de 50 años	12%
	Menor de 30	7%
Personal Administrativo / Analista	Entre 30 y 50 años	67%
	Mayor de 50 años	4%
	Menor de 30	28%
Personal Operativo	Entre 30 y 50 años	56%
	Mayor de 50 años	12%
	Menor de 30	32%

Directorio
5 integrantes, 100 % hombres
3 tienen entre 30 y 50 años, y 2 son mayores de 50 años

Nuestra dotación[7]

82%

trabaja dentro de lo establecido en el convenio colectivo

(5) 405: 103-1; 405: 103-2; 405: 103-3; 405-1; 405-2

(6) Incluyendo la Gerencia General. Sin incluir la Gerencia General, la representatividad de mujeres en cargos gerenciales asciende al 57%.

(7) 102-41

Programa Creer

Práctica destacada

El 2019 fue el año de la consolidación del Ecosistema CREER[8], el cual articula las tres principales iniciativas con las cuales trabajamos en pos de la inserción social y laboral de las personas privadas de la libertad y para contribuir a una baja en la tasa de reincidencia delictiva en beneficio de la sociedad en su conjunto. El Ecosistema CREER se compone del Programa CREER, la Escuela de Gastronomía Instituto Superior Mariano Moreno CREER que funciona en la Unidad Penal N° 46, y la Red CREER.

El Programa CREER lo desarrollamos en alianza con el Servicio Penitenciario Bonaerense en el marco de nuestros servicios de solución gastronómica. En el marco del mismo, promovemos la participación de internos que cumplen su condena en la elaboración de alimentos para la totalidad de la población carcelaria de la unidad correspondiente. Su participación se complementa con la capacitación y acompañamiento en el desarrollo de habilidades blandas y específicas del ámbito gastronómico a cargo de cocineros instructores de nuestro equipo. De manera que una vez cumplida su condena cuenten con una experiencia que facilite su inserción laboral. Participan del programa cerca de 350 internos[9] en las diferentes Unidades Penitenciarias donde prestamos servicios.

En base a su desempeño en las cocinas y una vez cumplida su condena y recuperada la libertad se promueve su incorporación al equipo de Cook Master[10] y/o en otra empresa comprometida con la inserción de liberados. En 2019 19 liberados integraron nuestra nómina, y en total 30 liberados han trabajado en Cook Master una vez finalizada su condena desde que iniciamos el programa.

En lo que respecta a la gestión del programa, durante 2019 realizamos avances significativos en la sistematización de información e indicadores y generamos contactos con otras organizaciones para impulsar la inclusión de liberados en sus equipos, complementando las iniciativas de la Red CREER.

Equidad en las remuneraciones

Las remuneraciones se definen en base a dos grandes criterios, según si el colaborador está o no dentro de algún convenio colectivo.

Para aquellos que están alcanzados por alguno de los convenios colectivos, se aplican las escalas del convenio. Desarrollamos auditorías externas para controlar la aplicación de las escalas salariales del convenio colectivo para los trabajadores alcanzados por el mismo.

En el caso de los colaboradores fuera de convenio, se trabaja con una escala propia por posición y nivel de responsabilidad, con variaciones por experiencia y formación del colaborador, pero nunca por razones, de género, edad, religión u otros aspectos similares.

Durante 2019, el presupuesto total de remuneraciones abonadas al personal fue de $182.911.702, de los cuales un 68% que representa $124.379.957 fue para el personal masculino, mientras que el 32% restante ($58.531.745) fue para el personal femenino.

(8) *Para más detalle consultar el capítulo "Relación con la Comunidad" del presente Reporte.*
(9) *La cantidad de internos que participan es variable debido a los traslados de los internos entre unidades, las bajas por cumplimiento de condena o suspensiones por cuestiones propias del Servicio Penitenciario.*
(10) *En la medida en que contemos con búsquedas acordes a los perfiles, y si el candidato tiene interés en la propuesta.*

Hacia una propuesta de **valor integral**

Los beneficios para nuestro personal[11]

Entendemos la propuesta de valor a nuestros colaboradores de manera amplia e integral para atender las diferentes necesidades de nuestro personal. Es así que, como complemento a la remuneración y cumplimiento de obligaciones de normativa laboral, ofrecemos una serie de beneficios que potencien el compromiso y reconozcan el esfuerzo realizado.

La totalidad de beneficios otorgados al personal representó un presupuesto anual de:

$2.519.772(*)

(*) Las capacitaciones si bien son un beneficio adicional, están detalladas en el apartado correspondiente. Incluye: Becas, Galeno, Almuerzo, Cajas Navideñas, Máquina Café, Regalos Fin de Año. No incluye: Viáticos ex Pilar y Capacitación Creer.

Durante 2019, la **propuesta de beneficios** tanto para colaboradores de tiempo completo como aquellos de media jornada incluyeron:

- Medicina prepaga para el personal fuera de convenio[12].
- Becas escolares para hijos de colaboradores.
- Kit escolar para hijos de colaboradores.
- Comedor en planta o servicios.
- Refrigerio complementario a almuerzo y cena.
- Horas flex al personal fuera de convenio.
- Caja navideña.
- Prestamos para casos excepcionales[13].

Las capacitaciones si bien son un beneficio adicional, están detalladas en el apartado correspondiente.

(11) 401-2

(12) Como beneficio adicional, sostenemos la prestación hasta 3 meses sin cargo con posterioridad a la desvinculación del colaborador

(13) Se otorgaron 8 préstamos en 12 cuotas a tasa 0% por un total de $513.000.-

Gestión del **clima interno**

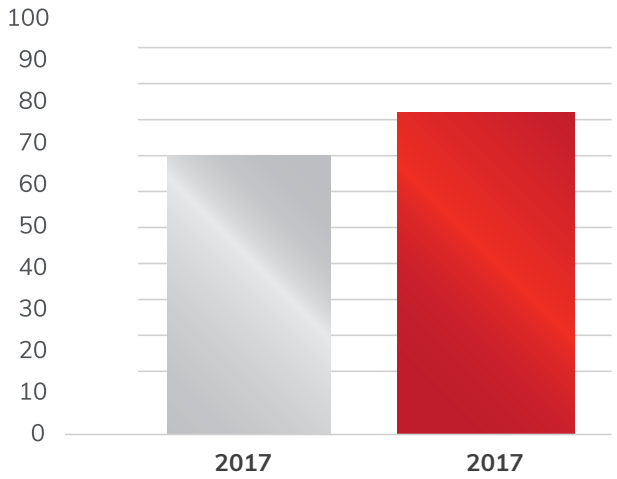
El clima interno se gestiona de manera general a través de la encuesta de clima que indaga la opinión de todos los colaboradores sobre aspectos como liderazgo, comunicación interna,remuneraciones y beneficios, compromiso, relaciones interpersonales, organización del trabajo, imagen de la empresa y motivación.

A partir de los resultados obtenidos se realiza un plan de acción general y se reporta a cada gerente los resultados de su sector para que los compartan con sus equipos y para que también desarrollen un plan de acción en sus áreas.

En 2019 la encuesta de clima contó con la participación del 69% de la nómina y arrojó, un índice de satisfacción del 82% siendo los aspectos mejor evaluados el Liderazgo (89%), Compromiso e Identificación (87%) y las Relaciones Internas (86%).

El índice general de satisfacción representa una mejora del orden de 11 puntos porcentuales respecto del muestreo 2017 (71%).

Encuesta de clima
Indice de satisfacción general



Los resultados demuestran que las acciones realizadas en respuesta a la encuesta 2017[14] fueron efectivas.

(14) Ver más detalle sobre oportunidades de mejora en Equipamiento e infraestructura, Gestión de equipos y pertenencia y beneficios, en Reporte de Sustentabilidad 2017.

Capacitación y desarrollo **de nuestros colaboradores**[15]

Como dijimos en el primer apartado del presente capítulo, el proceso de capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores es parte integral de nuestra gestión del personal. Junto con el feedback y seguimiento de los líderes de equipo es una herramienta fundamental para promover a las personas, acompañarlas en el aprovechamiento de las oportunidades que van apareciendo y un aporte de valor diferencial para nuestros servicios y clientes.

La gestión de las capacitaciones y el desarrollo de nuestros equipos lo realizamos a través de un ciclo virtuoso de permanente retroalimentación.

Diseñamos un Plan Anual de Capacitación con diferentes temáticas que surgen de la detección de necesidades a nivel individual y grupal, y en el presupuesto anual se asigna una partida para este proceso. Además, se evalúa en forma semestral el desempeño de todos los colaboradores y se realizan planes de acción para mejorar las habilidades y competencias con calificaciones que se encuentren por debajo de los esperado.

El Plan Anual de Capacitación se alinea a los objetivos y metas individuales y grupales, que a su vez alimentan las metas estratégicas de la organización. Buscamos una integralidad, conscientes de que un colaborador motivado, comprometido y capaz es la base de un resultado positivo al final de nuestra cadena de servicio.

Las capacitaciones en Seguridad e Higiene son uno de los ejes transversales a todo el plan de capacitación.

Destacamos durante 2019 la realización de 3 jornadas de liderazgo, comunicación y trabajo en equipo para los Cocineros Instructores que lideran los equipos de cocina integrados por internos del Servicio Penitenciario en las diferentes unidades donde prestamos servicios.

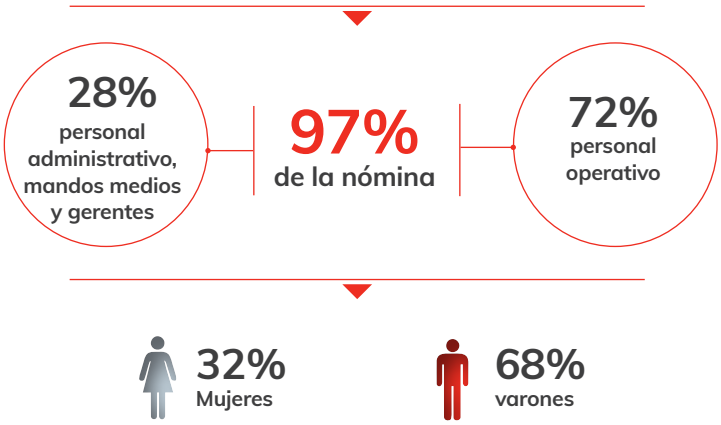
El programa de capacitación se realizó en el marco del Programa CREER, y se completó un total de 12 horas de capacitación.

Contenido de la Capacitación	Alcance
Calidad	Total Nómina
Seguridad e Higiene	Total Nómina
Liderazgo	Encargados y Cocineros Instructores
Coaching para trabajo en equipo y desarrollo organizacional	Equipo Gerencial

El Plan de Capacitación incluye también el acompañamiento en la terminalidad educativa tanto de nuestros colaboradores como de sus hijos. En este marco, acompañamos a 1 colaborador y a 15 hijos de colaboradores a completar sus respectivos procesos educativos.

Un aspecto central y complementario al desarrollo de nuestros colaboradores es el proceso de evaluación de desempeño. El cual se desarrolla de manera anual en dos instancias, una evaluación de progreso en junio y la evaluación final en diciembre. La instancia intermedia que se realiza en junio sirve para identificar avances y desvíos y formular un plan de mejora para el segundo semestre a fin de lograr los objetivos y metas planteados junto con cada colaborador.

Alcance evaluación de desempeño 2019



(15) *404: 103-1; 404: 103-2; 404: 103-3; 404-1; 404-2; 404-3*

Salud y seguridad en el trabajo[16]

Sostener un servicio de calidad de manera continuada los 365 días del año es un desafío muy exigente para nuestros equipos, más aún si se considera la dispersión geográfica donde prestamos servicios, las dificultades de acceso a ciertas locaciones de nuestros clientes y la disponibilidad de mano de obra local capacitada que pueda ser incorporada rápidamente ante el inicio de un nuevo servicio o bien ante una baja por accidente o enfermedad.

Hemos reducido
42%
la cantidad de accidentes laborales respecto al año anterior

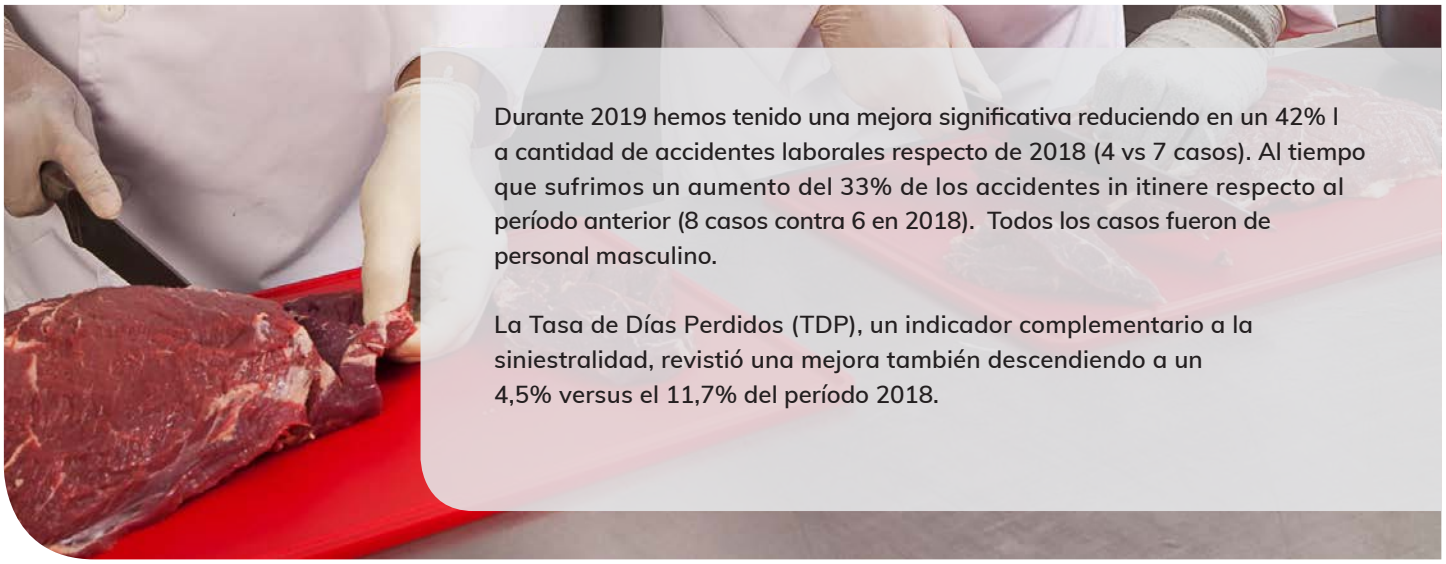
Estas particularidades operativas, unidas a nuestro compromiso de cuidar y desarrollar a nuestro equipo nos llevan a poner un foco importante de trabajo en la salud y seguridad laboral. Especialmente para aquellas posiciones y tareas que pueden implicar mayores riesgos en las áreas de producción y logística.

Para esto, hemos desarrollado políticas y procedimientos en seguridad e higiene, que son acompañados desde instancias de capacitación a lo largo del año y que se refuerzan desde el seguimiento que realiza cada líder de equipo, así como un exhaustivo plan de auditorías internas que vinculan desempeño en seguridad e higiene con el cumplimiento de metas y objetivos individuales y grupales.

Un indicador clave en este aspecto, y que conforma una de las metas de la Gerencia de RRHH, es el índice de siniestralidad, el cual se mide y analiza de manera constante para identificar riesgos y formular acciones de control.

Los esfuerzos en concientización y capacitación del personal, se complementan con las auditorías a las instalaciones y los planes de inversión para mejorar la infraestructura en cada servicio, y la entrega de elementos de protección personal acorde a cada rol y tareas.

Un aspecto central en la salud y seguridad de nuestros colaboradores es la provisión de uniformes de trabajo y elementos de protección personal para cada tipo de posición y tareas a realizar, la inversión en estos elementos fue de $2.176.573.



Durante 2019 hemos tenido una mejora significativa reduciendo en un 42% l a cantidad de accidentes laborales respecto de 2018 (4 vs 7 casos). Al tiempo que sufrimos un aumento del 33% de los accidentes in itinere respecto al período anterior (8 casos contra 6 en 2018). Todos los casos fueron de personal masculino.

La Tasa de Días Perdidos (TDP), un indicador complementario a la siniestralidad, revistió una mejora también descendiendo a un 4,5% versus el 11,7% del período 2018.

(16) 403: 103-1; 403: 103-2; 403: 103-3; 403-2.

Libertad de asociación y negociación colectiva[17]

En línea con la legislación nacional, los principios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y el Principio N° 3 del Pacto Global respetamos y garantizamos el derecho a la libertad de asociación sindical y la negociación colectiva.

Nuestro personal está afiliado a dos organizaciones sindicales dependiendo del tipo de tarea que realiza: la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), y la Unión de Trabajadores de Carga y Descarga de la República Argentina.

El 82% de nuestra nómina se encuentra afiliado a alguna de las dos organizaciones sindicales mencionadas.

Durante el ingreso de cada nuevo colaborador, y como parte de la formalización de su legajo personal, el empleado firma la voluntad de adherirse o no al sindicato correspondiente.

Más allá de las instancias propias de reunión y espacios de interacción de cada gremio, que son respetados y coordinados con la agenda cotidiana de trabajo de cada área, las relaciones formales con los referentes sindicales las lidera la Gerencia de RRHH, con participación de la Gerencia General, con un espíritu de cooperación a fin de trabajar en pos de objetivos comunes.

Al momento no se han identificado ni se han recibido denuncias sobre situaciones que dificulten o impidan la participación sindical, ni se han registrado incidentes o conflictos sindicales.

Respeto por los Derechos Humanos[18]

Los riesgos respecto de la existencia de casos de trabajo infantil y/o de trabajo forzoso o esclavo entre la propia nómina son inexistentes debido al cumplimiento de toda normativa laboral vigente. Auditorías internas y externas refuerzan los controles de cumplimiento.

(17) 407: 103-1; 407: 103-2; 407:102-41;407:407-1.
(18) 408/409: 103-1; 408:1; 409-1.

06

Nuestros **Proveedores**

De la compra como transacción, a la compra como relación[1]

"Destaco el cumplimiento de nuestros objetivos anuales en un año con muchos cambios a nivel estructura y equipo de compras. Logramos consolidar relaciones directas con productores y desarrollar proveedores locales en las zonas de influencia de nuestros clientes."

Diego Ferrari, Gerente de Compras

(1) 102-10, 203-2.

Por las particularidades de nuestro negocio, el papel de los insumos y materias primas es fundamental para la obtención de los resultados esperados y la tan ansiada satisfacción del cliente. Se relaciona de manera directa con el propósito que guía nuestro accionar: Una Alimentación Saludable y de Calidad para todos.

El 2019 fue un año muy particular para el área de Compras dado que se modificó la estructura del departamento, incorporando profesionales con mayor experiencia y logrando afianzar la relación con productores directos. Los procesos vinculados a abastecimiento fueron derivados al Departamento de Planificación, lo que nos permitió focalizar nuestro trabajo en el desarrollo de proveedores y en las mejoras de costos asociadas.

Del plan de relacionamiento y contacto directo con los productores obtuvimos excelentes resultados.

Concentramos pedidos, e incrementamos los volúmenes de compra, mejorando los costos y garantizando volumen, disponibilidad y desarrollando negocios a largo plazo.

Gracias al esfuerzo del equipo, las tres metas principales definidas para el área fueron cumplidas de manera satisfactoria, a saber: la mejora de costos en relación al presupuesto anual, generar al menos dos contratos directo con productores y desarrollar al menos dos proveedores locales en zona de influencia de nuestros clientes.

Cadena de suministro[2]

El área trabaja en base a los requerimientos recibidos del área de Planificación respecto de materias primas, insumos y presentaciones necesarias para satisfacer los servicios acordados con cada cliente.

Durante 2019, la adquisición de materias primas y demás insumos para la prestación de nuestros servicios representó un total de

$ 1.075.427.144

Sobre dicho requerimiento se identifica a proveedores potenciales incluidos en la base propia y aquellos nuevos que surjan del relevamiento permanente que realiza el equipo. Se lanza una convocatoria a fin de realizar una comparativa de precios como mínimo de tres proveedores.

En las ofertas recibidas se compara precio y calidad como elementos centrales, pero también capacidades de entrega, antecedentes y aspectos diferenciales en cuanto a la gestión sustentable del proveedor.

Una vez hecho dicho análisis se envía orden de compra al proveedor con el volumen que se necesita para nuestros clientes. Trabajamos mayormente con segundas marcas, las cuales garantizan la calidad que pretendemos.

De haber alguna incorporación de nuevos productos los mismos son validados por nuestro departamento de Calidad.

Las principales categorías adquiridas fueron carnes y productos de granja, secos y frutas y verduras como se muestra a continuación:

- Carne vacuna, porcina, pollo y huevos: $500.538.487.-
- Secos (harina, fideos y pastas, arroz, polenta, infusiones, azúcar, panificados): $228.476.935.-
- Frutas y verduras: $161.777.974.-
- Lácteos: 96.462.436.-
- Insumos no alimenticios: $ 74.154.353.-
- Otros (bebidas, golosinas): $14.016.960.-

Durante 2019 realizamos una fuerte apuesta a gestionar las compras de manera directa con los productores, acortando la cadena y optimizando costos.

(2) 102-9

Prácticas de **adquisición**[3]

Siendo una empresa que brinda servicios de alimentación es de vital importancia el momento de la compra de los insumos. Si la compra es mal ejecutada ya sea por timming o calidad, hay miles de personas que no podrán comer.

Durante 2019, avanzamos en la creación e implementación de un Protocolo de Atención a Proveedores, el cual alcanza a todas las áreas y sus tareas asociadas desde la recepción de la documentación (remito o factura) por parte del proveedor hasta la realización del pago por el bien o servicio entregado.

El proceso de compras y abastecimiento involucra de manera articulada a las siguientes áreas además de la Gerencia de Compras:

• Planeamiento, • Logística, • Operaciones y • Cuentas a Pagar.

Por procedimiento debemos tener al menos 3 proveedores para cada rubro de los que Cook Master trabaja. Se realizan comparativos de precios para asegurar el mejor precio de compra.

El objetivo del área, desde el punto de vista económico, es asegurar el presupuesto definido para cada año. En algunas oportunidades se realizan licitaciones de precios donde se invita a los proveedores a participar. Se les informa las condiciones de plazo de pago, fecha de entrega, productos a cotizar, volúmenes a entregar.

Dentro del plazo establecido los proveedores envían sus propuestas y se adjudica al mejor calificado por criterios de costo, calidad, capacidad de entrega y aspectos sustentables.

En caso de existir reclamos por parte de nuestros clientes, los mismos se canalizan a través del departamento de Atención al Cliente. Ellos reciben el reclamo y luego gestionan conjuntamente con Compras la solución de dicho inconveniente.

La gestión tiene un doble nivel de control. Por un lado, las auditorías internas con frecuencia mensual que buscan evaluar el cumplimiento de procedimientos normativos y colaborar en la identificación de oportunidades mejora. Por otra parte, las metas individuales del área son revisadas periódicamente con la Gerencia General.

Como se comentó en el apartado anterior, se cumplió la meta establecida para el área respecto del desarrollo de, al menos, dos proveedores locales en zona de influencia de tres de nuestros clientes en Ezeiza, San Martín y San Fernando. Las materias primas utilizadas, especialmente alimentos, suelen tener altos niveles de focalización geográfica o zonificaciones definidas que dificultan hacer coincidir la localidad de origen del producto con la del servicio o localización del cliente.
De todos modos, se lograron desarrollos a nivel local que contribuyen a generar un impacto positivo en las zonas de influencia de nuestros clientes y contribuir en la dinamización de sus economías. A nivel país, la totalidad de las compras fueron realizadas a nivel local.

La comunicación fluida y permanente, y el cumplimiento de los acuerdos celebrados nos fueron dos pilares para fortalecer nuestra relación con proveedores estratégicos. La búsqueda del beneficio mutuo caracterizó nuestra gestión de proveedores 2019.

(3) 204: 103-1; 103-2; 103-3; 204-1

Auditoría y evaluación de **calidad a proveedores**

En base a una priorización previa y en el marco del Sistema de Gestión de Calidad se logró la auditoría del 100% de proveedores críticos y tambien del alta de proveedores.

Logramos auditar
100%
de proveedores críticos y tambien la alta de proveedores.

Los proveedores críticos son auditados en su lugar de trabajo para verificar si cuentan con normas de Buenas Prácticas de Manufactura, requisitos legales y ambientales. Es importante que nuestros proveedores estén alineados a nuestros estándares de Calidad y Ambiente, para que nuestras materias primas sean utilizadas en forma confiable y reducir los reclamos de nuestros clientes que impactan en la satisfacción.

De igual manera, antes de que el sector de Administración realice el alta de un proveedor, el área de Calidad verifica que cumplan con la documentación necesaria, ajustándose a requerimientos legales e internos.

Como complemento a las auditorías, conformamos el **equipo de sensorial**, mediante selección y capacitación de personas que tienen la capacidad de detectar desviaciones organolépticas de los alimentos. Es de importancia para evaluar a nuestros proveedores, analizar reclamos y habilitar ingresos de nuevas materias primas.

Compras **inclusivas**

Durante 2019 sostuvimos los Convenios de Colaboración con el Servicio Penitenciario Bonaerense a través de la contratación del servicio de elaboración de fideos en la Unidad 41 del Complejo Penitenciario Campana, y el servicio de elaboración de pan en la Unidad 48 del Complejo Penitenciario San Martín.

El mecanismo fue similar al de los años anteriores, desde Cook aportamos las materias primas y contratamos la elaboración de la misma en el marco de la Ley 12.256, favoreciendo así el trabajo de los internos de cara a su futura reinserción social.

La fábrica de fideos de la Unidad 41 de Campana abasteció la demanda de la propia Unidad, alcanzando un abastecimiento de 3.600 kilos de fideos secos en el primer semestre.

En lo que respecta al abastecimiento de pan, se amplió la compra a nuevas Unidades, alcanzando un total de 433.214 kilogramos.

Detalle de compras de pan

(Por Unidad Penitenciaria)

Complejo Penitenciario	Unidad Penitenciaria	Kilos anuales de pan
San Martín	48	255.500
Campana	21	90.155
Campana	41	69.806
Campana	Alcaidía	17.753

En ambos casos, se inició un trabajo a fin de evaluar la potencialidad de habilitar las instalaciones de panadería y fábrica de pastas de manera que puedan comercializarse fuera de los penales tanto para consumo de Cook Master como para público en general.

Profundizamos la alianza con **Conciencia**, primera empresa de consumo masivo del país con impacto social, que se consolidó como proveedor estratégico para Cook.

En este sentido, se firmó un contrato de cobranding y se desarrollaron dos productos donde se encuentran presentes las dos marcas **"Conciencia en alianza con Cook Master"** (té en saquitos y mate cocido en saquitos).

La principal compra en 2019 fue de puré de tomate por $2.000.000 y agua mineral para salas de reunión como forma de posicionar el tema en agenda. Se espera durante 2020 incorporar nuevos productos para consolidar la alianza de cobranding.

Evaluación social de proveedores[4]

Todos los proveedores de Cook Master deben cumplimentar con las obligaciones de la normativa vigente en lo que hace a contratación de personal, pago de cargas sociales, etc. Si bien es un estándar mínimo, asegura que no haya trabajo informal en la cadena de valor.

Las disposiciones que se tienen en cuenta al momento de la evaluación son:

Requisitos generales para los proveedores

- Contrato y/o estatuto social.
- Constancia de Inscripción en la AFIP e Ingresos Brutos.
- Constancia de exención de impuestos (si la hubiera).
- Coincidencia entre servicio contratado y actividad definida en estatuto.
- Habilitación municipal del establecimiento donde se realiza la actividad.
- Habilitación para el transporte de sustancias alimenticias.
- Aptitud médica de los choferes.
- Libretas sanitarias de los choferes.

Requisitos adicionales para los proveedores de servicios técnicos y profesionales

- Nómina de empleados con pago de aportes y contribuciones, ART y Monotributo.
- Director técnico y matrícula de los profesionales.

Requisitos adicionales para los proveedores de logística tercerizados:

- Contrato vinculante entre partes, con póliza y fecha de caducidad.
- Cédula verde.
- Ficha técnica e inscripción del producto en el municipio donde está habilitado.
- Habilitación de Senasa.
- Detalle de los vehículos y títulos de propiedad asignados al contrato.
- Certificado de VTV vigente de los transportes asignados al contrato.
- Póliza de seguro de los transportes asignados al contrato.
- Habilitación de Senasa para los transportes asignados al contrato.
- Permiso de traslado de mercadería.
- Licencias de conducir de los choferes en nómina.
- Contrato de confidencialidad firmado por el proveedor.

Requisitos adicionales para los proveedores de obra:

- Memoria descriptiva.
- Planos y/o croquis con detalles.
- Detalle de especificaciones técnicas de los artefactos y equipos que formen parte de la obra.

Como valoración adicional, durante 2019 se continuó trabajando con dos tipos de proveedores con valor social agregado en la prestación de sus servicios o venta de insumos[5].

(4) 414-1
(5) Ver apartado "Compras Inclusivas".

Derechos Humanos en la cadena de valor(6)

Nuestro compromiso con los derechos humanos se extiende a todas nuestras relaciones y actividades, incluida la cadena de valor.

Conscientes de la dificultad de controlar y/o asegurar el debido respeto a los DDHH por nuestros proveedores y contratistas, priorizamos como estrategia la contratación de empresas que cumplan con la normativa legal vigente, y cuenten con una sólida trayectoria.

El abastecimiento se realiza con proveedores debidamente inscriptos ante normativa laboral e impositiva.

No se realizaron auditorías o gestiones específicas, por considerar niveles de riesgo bajo respecto de trabajo infantil.

Evaluación ambiental de proveedores(7)

A nivel de nuestra gestión ambiental el 2019 estuvo marcado por la certificación de la Norma ISO 14001.

Fue un esfuerzo grande el desarrollo del marco normativo y su aplicación prioritaria en las primeras locaciones propias y servicios alcanzados por la certificación.

Durante 2019 no se avanzó en la realización de auditorías sobre aspectos ambientales a nuestros proveedores.

(6) 408-409: 103-1; 103-2; 103-3; 408-1; 409-1.
(7) 308: 103-1; 103-2; 103-3; 308-2.

07

Nuestros Clientes

Clientes, una necesidad un servicio

"En el desarrollo de nuestras propuestas comerciales, sumamos la mirada sustentable a la calidad y competitividad como ejes de la propuesta de valor".

Lic. Luciano Amigo, Gerente Nuevos Negocios.

Para la Gerencia de Nuevos Negocios el 2019 estuvo marcado por el desarrollo de propuestas comerciales con la sustentabilidad como eje rector, marcando un diferencial fuerte en la competitividad de las mismas.

En lo que respecta a la incorporación de nuevos clientes, destacamos el desarrollo del servicio retail para Aerolíneas Argentinas, la consolidación del servicio de viandas para organismos públicos dependientes del Ministerio de Justicia de la Nación, y fortalecimos las ventas a granel especialmente a Municipios.

Nos enorgullece también haber podido adaptar planes de transformación de sistemas alimentarios para Municipios, contribuyendo a la optimización de recursos y a una mayor eficiencia en el uso de los mismos.

De cara a una futura expansión territorial de nuestros servicios, generamos vínculos con potenciales clientes en el interior de país.

La mejora continua como diferencial de nuestros servicios

En la relación con nuestros clientes, la continua búsqueda por maximizar su satisfacción superando sus expectativas es una constante.

6 aspectos diferenciales caracterizan nuestra propuesta de valor:

Alta Calidad
nuestros servicios cumplen con los principales estándares internacionales de calidad.

Brindamos Soluciones
nos caracterizamos por ofrecer soluciones en sistemas alimentarios para grandes comunidades.

Flexibilidad
ajustamos nuestras propuestas a las necesidades de cada cliente.

Excelente Respuesta
nos adaptamos a plazos y particularidades al momento de afrontar nuevos negocios y servicios.

Compromiso
contamos con personal altamente especializado y con un gran compromiso con los clientes.

Prácticas Sustentables
En todos nuestros servicios y propuestas comerciales buscamos agregar un valor diferencial desde un enfoque de sustentabilidad.

Alimentación como derecho[1]

Nuestro negocio se orienta a brindar soluciones alimentarias a grandes comunidades, con especial foco en grupos vulnerables. Este foco, si bien no es excluyente, marca el carácter y propósito de nuestra compañía: hacer de nuestro servicio una herramienta para asegurar un derecho tan básico como vulnerado.

Ese propósito con el cual nacimos, nos llevó a generar importantes innovaciones en los servicios de alimentación para grupos vulnerables, respecto de propuestas que poco incluían la satisfacción del consumidor final.

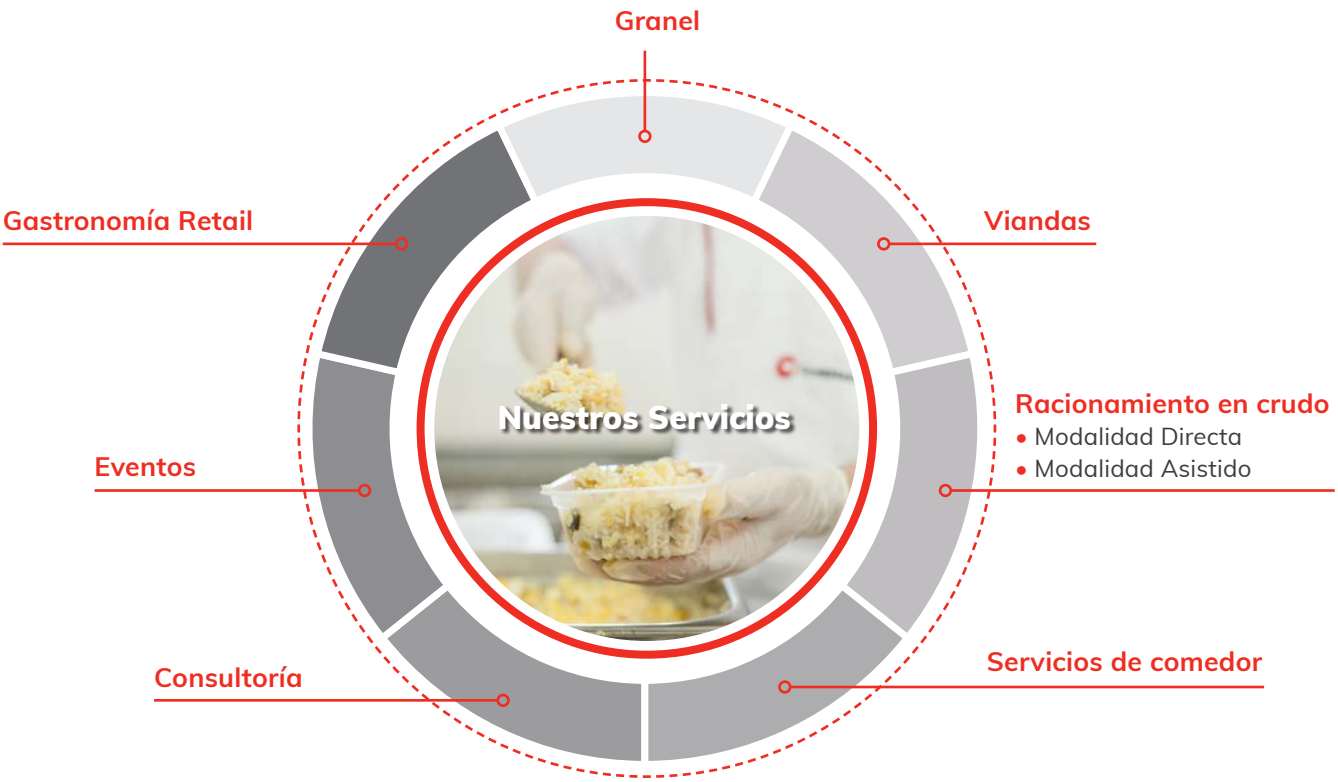
Para todos los que hacemos Cook Master la alimentación es un derecho que buscamos garantizar con la mayor calidad posible, generando un aporte nutricional significativo y un servicio digno sin importar quien lo reciba o, mejor dicho, porque nos importa quién lo recibe. Esto nos motiva a desafiarnos día a día cuestionando paradigmas o modelos que no se centran en la persona y en el valor del proceso alimentario.

Ante cada oportunidad con un nuevo cliente, partimos de un diagnóstico de la solución gastronómica de base para formular una mejora tanto para el cliente o contratante del servicio como para el usuario final. Satisfacer a públicos tan diversos es posible. Ese desafío nos apasiona a todos los que formamos parte de Cook y sustenta buena parte de nuestros resultados.

(1) 102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7.

Servicios **que ofrecemos**[2]

Nuestros servicios se estructuran en torno a seis soluciones básicas, las cuales son adaptadas a las necesidades de cada cliente y manteniéndonos abiertos para desarrollar nuevas soluciones para desafíos novedosos.



Granel

Especialmente diseñado para aquellas instituciones que desean adquirir alimentos de calidad a costos controlados. Tenemos disponible una amplia variedad de productos que no requieren fraccionamiento específico o que pueden ser envasados en volúmenes superiores a la comercialización habitual. Para garantizar la calidad de estos alimentos, hacemos la entrega en el punto designado por el cliente.

Viandas

Un servicio pensado para aquellos clientes que no cuentan con las instalaciones necesarias para la elaboración in situ. El sistema consiste en el diseño de un menú a medida, elaboración, fraccionamiento y envasado individual de los alimentos en nuestra planta modelo. Toda la distribución es realizada con nuestra flota de vehículos equipados para asegurar la inocuidad de los alimentos.

(2) 102-2.

Racionamiento en crudo

Un servicio creado para aquellos clientes que cuentan con infraestructura y personal para el proceso de elaboración. El sistema incluye el diseño del plan de alimentación y provisión de todos los alimentos (frescos y secos) y de los materiales necesarios. Nuestros clientes pueden optar por:

- **Modalidad Directa,** es decir, la entrega de alimentos y materiales en cada uno de los establecimientos.
- **Modalidad Asistida**, que incluye la supervisión del montaje, la administración de los depósitos y la asistencia en la elaboración y control de los alimentos y procedimientos que se elaboran en el lugar.

Servicios de comedor

Para satisfacer las necesidades de los clientes cuyas instituciones cuentan con la infraestructura necesaria para la elaboración de comidas ideamos el sistema de Servicios de comedor. Es el más integral ya que abarca desde el diseño del plan, hasta el aprovisionamiento y la elaboración en las instalaciones del cliente. Un equipo provisto por Cook Master se encarga de proporcionar el equipamiento, como así también de mantener y operar las instalaciones del cliente para garantizar un servicio integral y una alimentación saludable y de calidad.

Consultoría

Brindamos asesoramiento a través de nuestro equipo de expertos para las instituciones que lo requieran. El acompañamiento tiene por objetivo:

- **Diseñar el mejor sistema alimentario** que pueden ofrecer asegurando los valores nutricionales necesarios.
- **Garantizar una mayor eficiencia** en el aprovechamiento de los recursos. Asesorar sobre las reformas que deben llevarse adelante para garantizar una alimentación de mayor calidad.

Eventos:

Al servicio tradicional de gastronomía para eventos le sumamos un valor agregado desde la sustentabilidad. Con una mirada ambiental adaptando los menúes a la estacionalidad, incluyendo ingredientes orgánicos y de producción responsable y minimizando la huella ambiental. A nivel social generamos oportunidades para personas de grupos vulnerables incorporándolos en el proceso de elaboración o gestión del servicio.

Gastronomía Retail

En respuesta a la necesidad de nuevos clientes desarrollamos servicios con venta de productos de cafetería y kiosko, combinados con modelos de vending machines y comedor. Con foco en una oferta atractiva y variada, sin descuidar la calidad y el precio final atendiendo las preferencias de los consumidores.

Ventas 2019

(Según tipo de servicio)

Servicio	Ventas en $
Granel	29.590.978,19
Viandas	28.380.977,88
Racionamiento en crudo	
Modalidad directa	641.725.117,36
Modalidad asistida	1.580.013.205,26
Servicios de comedor	283.259.417,23
Gastronomía retail	14.639.240,96
Total	**2.577.608.936.88**

Perfil de nuestros clientes[3]

Nuestra especialización se orienta, principalmente, a atender las necesidades de organismos públicos de áreas diversas tales como Justicia y Servicio Penitenciario, Educación, Desarrollo Social, Salud y Fuerzas de Seguridad.

En general, nuestros clientes concentran entre sus destinatarios finales a grupos de sectores en situación de vulnerabilidad socioeconómica, para los cuales el derecho a la alimentación cobra un valor central.

Durante 2019, iniciamos un nuevo servicio para un cliente privado con sistema de gastronomía retail que nos representó un interesante desafío por tratarse de una organización diferente a nuestros clientes habituales y con un público destinatario con otras expectativas o intereses.

Nuestros servicios durante el año 2019 se focalizaron en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires.

Una particularidad de nuestro negocio es que nuestros clientes se descomponen en tres niveles principales representados por personas diferentes, con expectativas y necesidades diferentes, y con las cuales buscamos generar una relación de cercanía para lograr que nuestra propuesta satisfaga a todos.

Nuestros clientes se dividen en 3 niveles

Clientes **Nivel I**

Organismo contratante
(Área de Compras y Contrataciones de los Organismos).

Clientes **Nivel II**

Responsables de control
(Directivos, Administradores, Ecónomos y/o Jefes de Alimentación).

Clientes **Nivel III**

Consumidor Final
Consumidor de los alimentos que entregamos, el destinatario final.

(3) 102-6.

En el período reportado, hemos prestado servicios a los siguientes organismos y/o instituciones(*):

- Empresas privadas:
- Aerolíneas Argentinas
- Organismos Nacionales
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires
- Ministerio de Salud
- Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
- Ministerio Desarrollo Social
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Seguridad
- Gobiernos Municipales
- Esteban Echeverría.
- Ezeiza.
- Hurlingham.
- San Fernando.
- San Isidro.
- Tigre.

Ventas 2019
(Por tipo de Cliente)

Tipo Cliente	Ventas en $
Empresas Privadas	21.151.322,57
Gobiernos Municipales	165.906.330,62
Organismos del Gobierno de la Prov. de Buenos Aires	2.359.571.624,64
Organismos Nacionales	30.979.659,05
Total	**2.577.608.936.88**

(*) 102-4.

Alcance de los servicios durante 2019[4]

Durante 2019 brindamos servicios en 148 puntos de entrega en la CABA y PBA, alcanzando un total de 34.306.880 servicios[5].

Total de servicios
(Por categoría de clientes)

Categoría de Clientes	Cantidad de Servicios
Sistema Alimentario Escolar	4.906.150
Justicia	24.362.849
Seguridad	1.630.530
Salud	1.543.783
Desarrollo Social	1.680.932
Privados	182.636

A los servicios indicados en la tabla anterior, se suman las ventas a granel de alimentos crudos.

Total de ventas
(Por categoría clientes)

Categoría de Clientes	Ventas en $
Desarrollo Social	167.903.362,87
Granel	27.436.456,74
Justicia	1.920.891.877,09
Privados	14.877.062,96
Salud	107.348.910,83
Seguridad	194.320.983.39
Sistema Alimentario Escolar	144.830.283,00
Total General	**2.577.608.936,88**

Localidades donde realizamos servicios en la provincia de Buenos Aires:

- CABA
- Berazategui
- Campana
- Cañuelas
- Esteban Echeverría
- Ezeiza
- Florencio Varela
- Gral. Rodríguez
- Hurlingham
- José C. Paz
- La Plata
- Magdalena
- Malvinas Argentinas
- Partido de La Costa
- Presidente Perón
- San Fernando
- San Isidro
- San Martín
- San Miguel
- Tigre

(4) 102-4, 102-7.
(5) Entendemos 1 servicios como una comida (Almuerzo o cena) o una colación (desayuno o merienda).

Nuestra Gestión de la Calidad(6)

La gestión de la calidad en todas nuestras operaciones fue uno de los primeros pilares que consolidaron nuestra compañía a nivel de mercado..

La inversión directa en el Sistema de Gestión de Calidad fue de:

$ 4.932.129

Durante 2019 invertimos

$3.921.712(*)

en la mejora de infraestructura de nuestros clientes.

Fue un paso significativo, un hito en la profesionalización de nuestros equipos y también en el desarrollo de procedimientos que aseguran una estabilidad más allá de las personas individuales.

A partir de este eje continuamos nuestro desarrollo organizacional con la gestión de la responsabilidad social empresaria y luego hicimos un giro hacia la sustentabilidad como una instancia superadora, que completamos con el desarrollo de nuestro **Sistema de Gestión Ambiental** y finalmente, y con un encuadre integral, nuestra **certificación como empresa B**.

En lo que respecta a la gestión de la calidad, durante 2019 nuestros equipos de Planificación y Operaciones desarrollaron el Recetario Cook Master que incluye todas las recetas para el conjunto de servicios donde trabajamos. Ordenadas por cliente para su mejor identificación, cada menú cuenta con una receta que contiene: ingredientes y cantidades, proceso de elaboración y foto ilustrativa del plato servido.

De esta manera buscamos facilitar la estandarización de nuestros platos, optimizando el uso de los recursos y buscando la mejor presentación y calidad del producto final.

La inversión directa en el Sistema de Gestión de Calidad (equipo propio, certificaciones, auditores externos, etc.) fue de $ 4.932.129.

Como parte de nuestro compromiso con la calidad y buscando mejorar continuamente nuestras prestaciones, durante 2019 invertimos $3.921.712 en la mejora de infraestructura de nuestros clientes.

(6) 416-1.
(*) 203-1, 203-2

Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El SGC reúne todas las indicaciones que definen nuestra manera de actuar y sistematiza los procedimientos para un cumplimiento sostenible de los requerimientos de nuestros clientes.

Su diseño e implementación responde a las normas internacionales ISO 9001:2015, 14201:2007, procurando su mejora continua y a través de auditorías y procesos de recertificación periódicos. El mismo identifica los productos y servicios a vender, define los procesos necesarios y determina su secuencia e interacción, fundamentados mediante cuatro mapas de procesos:

- MP-OP-01: Catering
- MP-OP-02: Cocido
- MP-OP-03: Crudo Asistido
- MP-OP-05: Granel

El área de Calidad, junto con la Gerencia General velan por el cumplimiento y desarrollo del SGC promoviendo la mejora continua y la ampliación de su alcance a través de la Política de Calidad y procedimientos operativos vinculados.

Nuestra Política de Calidad se organiza en cuatro pilares principales:

Auditorías de Calidad, una herramienta para la mejora continua

En el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, anualmente realizamos un proceso de auditorías internas para identificar oportunidades de mejora y consolidar los avances logrados. El proceso es liderado por la Jefatura de Calidad y Ambiente. En base a los resultados 2018 (34% de auditorías Plata) se definió como objetivo 2019 una mejora del 20%.

Gracias a las mejoras edilicias, capacitaciones que fomentaron el correcto entendimiento de buenas prácticas y comprensión de nuestro sistema de calidad y el compromiso de todo el personal logramos superar ampliamente el objetivo alcanzando un 45% de auditorías Plata y un 16% de auditorías Oro.

Certificaciones y procedimientos

El 2019 fue un año muy importante en lo que refiere a certificaciones y en particular a nuestra gestión sustentable.

Logramos certificar nuestra compañía como Empresa B, desde un encuadre integral que resume todos nuestros compromisos como empresa con Propósito, y a nivel de sistema de gestión obtuvimos la certificación de la Norma ISO 14001-2015.

Norma	Fecha	Sitios
BPM (IRAM 14201)	Aug-19	• Alcaidía San Martín • Vucetich Berazategui • Hosp. Udaondo • Hosp. Héroes • Hosp. Eurnekian • Alcaidía Campana • Planta Pilar
ISO 9001-2015	Aug-19	• Vucetich Berazategui • Hosp. Udaondo • Hosp. Héroes • Hosp. Eurnekian • Ibarra • UP 48 Internos • Pettinato • Campana • Alcaidía Campana • Hosp. Cuenca Alta • Sede central Tigre • Ctro. Distribución Tigre
ISO 14001-2015	May-19	• Planta Pilar • Hosp. Cuenca • Hospital Eurnekian • Ctro. Distribución Tigre • Sede Central Tigre • Planta Pilar
Sistema B	Sept-19	Total compañía

La responsabilidad de **alimentar**[7]

La particularidad de nuestro servicio junto al perfil de los consumidores finales como población vulnerable en la mayoría de los casos implican una profunda responsabilidad para nuestro equipo desde el aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos ofrecidos, un adecuado balance nutricional hasta el aseguramiento de la provisión del servicio incluso ante incumplimientos del organismo contratante.

Garantizamos el servicio:

La prestación de servicios y su continuidad ante posibles incumplimientos por parte de los contratantes, se regula conforme lo establecido en los pliegos y documentación de contratación pública. Por la particularidad de los esquemas de contratación pública, en Cook Master tenemos el compromiso de sostener el servicio no sólo hasta la finalización del plazo contractual, sino incluso hasta que el contratante defina un nuevo proveedor (Contratos de Tracto Sucesivo).

Orientación al consumidor:

Nuestro cliente nunca es un único actor, sino que se compone de diferentes actores. Es por esto que en nuestra orientación al cliente, focalizamos nuestros análisis y procesos teniendo en cuenta tanto al organismo contratante como al consumidor final, que en muchos casos se trata de grupos en situación de vulnerabilidad para los cuales la alimentación recibida de Cook Master es su principal aporte nutricional. Nuestros procedimientos y la encuesta de satisfacción respaldan este compromiso.

Garantizamos la igualdad en la calidad de los servicios:

Si bien el tipo de servicio responde a los requerimientos de cada contratación, en todos los casos se busca cumplir con los más altos estándares de calidad, partiendo de nuestro convencimiento de que la alimentación es un derecho para todas las personas.

Prevención de la interrupción del servicio:

Como sabemos la responsabilidad que implica brindar un servicio de alimentación y la necesidad de garantizar su provisión, trabajamos con contrataciones públicas en las cuales se monitorea el cumplimiento de ambas partes.

(7) ISO 6.7.8.

Relacionamiento con **clientes**

El cliente ocupa un rol central en nuestras operaciones y servicios. Es por esto que buscamos generar relaciones directas con cada tipo y nivel de cliente en cada servicio con la finalidad de conocer sus expectativas y necesidades, y evaluar su nivel de satisfacción[8] con el servicio que ofrecemos.

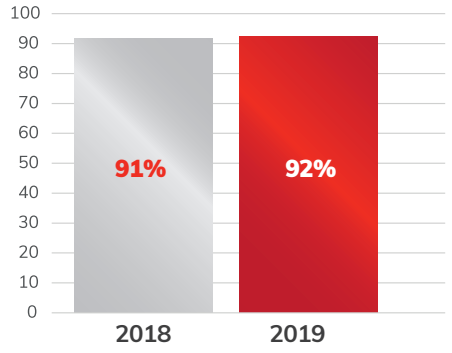
Una herramienta fundamental en la relación con nuestros clientes es la encuesta anual de satisfacción, a través de la cual buscamos:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
- Obtener información que sirva de dato de entrada para mantenerlos satisfechos.
- Detectar áreas de mejora concretas, entendiendo sus necesidades.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Entender las expectativas de los clientes, saber si recomendarían el servicio.

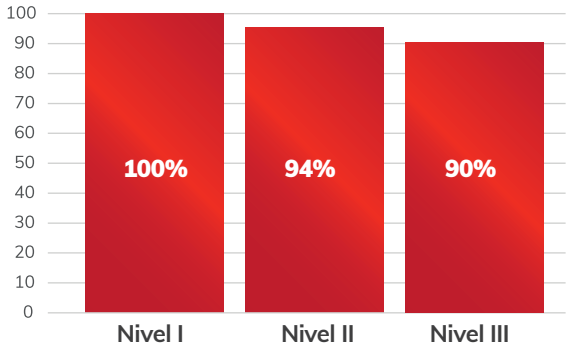
La encuesta se realiza a todos los Clientes de Nivel I, II y III

- **Nivel I:** Organismos contratantes,
- **Nivel II:** Directivos, Administradores, Ecónomos y/o Jefes de Alimentación.
- **Nivel III:** Consumidor Final. Internos, Pacientes, Niños, Cadetes, Personal Médico, Personal Administrativo, Personal Penitenciario.

Nivel de satisfacción 2018 vs. 2019



Satisfacción Clientes 2019



El nivel general de satisfacción 2019 fue del 92% (apenas por encima del 91% obtenido en 2018).

(8) Según los lineamientos del Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Clientes, que forma parte de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.

La atención como eje de la **relación con clientes**

Los lineamientos del "Instructivo de Carga y Gestión de Reclamos" establecen el procedimiento para el registro y seguimiento de reclamos, comentarios, quejas o solicitudes de clientes o usuarios de los servicios.

En ese marco, el personal administrativo de Mesa de Reclamos recepciona el reclamo del cliente y lo ingresa al sistema Bitrix[9]. El personal de Servicio Post Venta recibe la notificación correspondiente y, de acuerdo al tipo de reclamo, se selecciona el grupo de trabajo que debe resolverlo.

A nivel de sistemas de gestión, iniciamos la implementación de la plataforma de negocios gastronómicos Polaris, a través del cual esperamos mejorar nuestra gestión interna y optimizar los plazos de respuesta a los clientes respecto de consultas tales como agotamiento de órdenes de compra, stock disponible de mercadería, estado de la facturación, entre otros.

Chatbot, una nueva forma de atención con la calidez de siempre

Con el objetivo de mejorar nuestra capacidad de respuesta y acortar los tiempos, implementamos un servicio de Chatbot que se ocupa de realizar el seguimiento diario de las entregas en los sitios seleccionados.

Su finalidad principal es detectar de manera anticipada y en tiempo real todo desperfecto o situación anómala en las entregas a nuestros clientes, y solucionar los mismos en forma inmediata. Nos permite también medir la satisfacción del cliente.

(9) Plataforma de CRM, gestión de proyectos y colaboración utilizada por nuestros equipos.

Procedimiento de Trabajo

01	Relevamiento, análisis y diagnóstico	El primer paso para un servicio de alimentación de calidad es realizar un relevamiento exhaustivo de las condiciones existentes, las necesidades de alimentación y los recursos disponibles. Con este análisis, nuestro equipo especializado de profesionales multidisciplinarios elabora un diagnóstico con las recomendaciones y propone el sistema de alimentación más adecuado.
02	Diseño y planificación	El diseño de un plan constituye la base para un salto en la calidad. Al planificar el menú se determinan las cantidades precisas de ingredientes necesarios para cada comida, logrando así aprovechar al máximo los insumos, asegurar la frescura de los alimentos y, por sobre todo, garantizar un balance nutricional.
03	Infraestructura y equipamiento	El diseño del tipo de servicio a medida está determinado principalmente por el análisis de infraestructura existente. Cuando la institución no cuenta con el espacio, equipamiento y recursos necesarios para ejecutar un servicio completo, nuestro equipo de profesionales se encarga de brindar asesoramiento para la provisión del equipamiento y la tecnología apropiada.
04	Aprovisionamiento	Para la implementación de un plan de alimentación es vital obtener losinsumos indicados, en las cantidades establecidas y en tiempo y forma. Alimentos frescos que responden a un menú cuidadosamente diseñado por un equipo de profesionales de la nutrición garantizan una alimentación saludable.
05	Logística y distribución	Nuestra flota equipada con termógrafo, balanza y monitoreo satelital se encarga de distribuir y entregar los insumos, según el servicio acordado, para garantizar la inocuidad de los alimentos. Nuestro centro de distribución nos permite contar con un stock básico de productos que garantiza el normal abastecimiento incluso en casos de faltantes generalizados en el mercado.
06	Producción y servicio	El profundo conocimiento del proceso de producción garantiza la correcta implementación del servicio. Ya sea con personal provisto por nosotros, o con personal existente que ha sido debidamente entrenado, cuidamos la ejecución para garantizar la calidad del producto final.
07	Mantenimiento	Dependiendo del tipo de servicio, nuestras cuadrillas especializadas se encargan de las tareas de mantenimiento del depósito, de la cocina y también del comedor, a través de ruteos diarios y plan preventivo. Para aquellos casos en los que ofrecemos servicio de consultoría, el plan comprende las pautas necesarias para llevar adelante el mantenimiento.
08	Control de costos	Nuestro equipo de ejecutivos y supervisores lleva un exhaustivo control de costos de gestión, manejo de indicadores y toma de decisiones para que el servicio sea sustentable en el tiempo. Reportes, alertas y oportunidades de optimización son algunas de las herramientas que utilizamos para garantizar una implementación exitosa.
09	Aseguramiento de calidad	Brindamos garantía de calidad en cada uno de los procesos, guiados por nuestros compromisos de sustentabilidad económica, social y ambiental. Ponemos foco en la calidad de nuestros productos y en los procedimientos a través de sistemas de auditoría y certificaciones necesarias para asegurar los más altos estándares de calidad.
10	Monitoreo de satifacción	La alimentación influye en el rendimiento y bienestar de las personas. Por eso en Cook Master creemos que una buena alimentación es mucho más que el resultado de un buen servicio, es un derecho de toda persona.

Salud y seguridad de nuestros clientes[10]

Nuestro compromiso con garantizar el derecho a la alimentación, conlleva implícitamente la centralidad de la salud y seguridad del consumidor final en todos nuestros servicios y procesos.

La inversión anual realizada en acciones de salud y seguridad de nuestros clientes[11] fue de:

$ 19.922.498.-

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y el esfuerzo continuo para certificar nuestras operaciones con los estándares internacionalmente reconocidos son pilares de este compromiso que asumimos sin concesiones.

En el diseño de los menús tomamos como parámetro una dieta normo calórica determinada para la generalidad de las personas que consumen nuestros servicios. De acuerdo con los equipos técnicos de nuestros clientes, definimos menús para personas con necesidades particulares por prescripción médica (hipertensos, celíacos, diabéticos, etc.), o que posean algún requerimiento específico debidamente fundamentado, como puede ser el caso de refuerzos para deportistas que están en unidades carcelarias o alguna situación similar.

El 100% de los servicios que brinda Cook Master es evaluado de acuerdo a las necesidades de nuestros consumidores, a excepción de la venta a granel que no conlleva menú.

Aunque trabajamos con un estricto control de stock (tanto en el Centro de Distribución como en los depósitos y lugares de almacenamiento de los servicios) y buscamos limitar el descarte al mínimo posible, hay casos en que por vencimiento de la fecha de caducidad o defectos en los insumos se los debe eliminar y evitar su incorporación en el proceso de elaboración de alimentos. Este procedimiento se regula mediante el "Instructivo de Decomiso de Mercadería" (IN-CA-03), que fue revalidado internamente el 18 de diciembre de 2018.

Nuestro equipo afectado a las tareas de logística, manipulación y elaboración de alimentos se guía en base a los siguientes documentos normativos integrantes del **Sistema de Gestión de la Calidad:**

- Manual de Buenas Prácticas de Manufactura
- Procedimiento de recepción de mercadería.
- Procedimiento de Almacenamiento de mercadería.
- Procedimiento de Manufactura y Distribución de Alimentos.
- Procedimiento Pautas de Higiene.
- Procedimiento de Limpieza y Desinfección.
- Manejo integrado de plagas.
- Política Seguridad y Salud en el Trabajo.

(10) 416: 103-1, 103-2, 103-3, 103-3; 416-1.

(11) Sistemas de refrigeración de alimentos, análisis bacteriológicos y alimenticios, auditorías externas, servicios de fumigación y control de plagas.

Rotulado de alimentos[12]

Por el tipo de servicio que ofrecemos y por no ser productores directos de materia prima, el rotulado de alimentos se trabaja con el realizado por nuestros proveedores, a excepción de ciertos casos puntuales en donde nuestro equipo rotula los alimentos por fraccionamiento o elaboración.

Fraccionamiento de materias primas
en nuestro Centro de Distribución o en los servicios, especialmente para productos perecederos, resaltando su fecha de vencimiento y otros indicadores de inocuidad.

Rotulación de platos en servicios
con exhibidor o bien para identificar aquellos menúes para personas con algún tipo de necesidad alimentaria especial (hipertensos, celíacos, etc.).

Viandas que producimos
Las normas para el rotulado se desprenden del Proceso de Almacenamiento de Mercadería, que forma parte de nuestra Política de Calidad y busca asegurar los niveles de inocuidad y seguridad alimentaria pertinentes en cada caso.

Estas situaciones donde generamos un rotulado propio son menores en el total del volumen de alimentos gestionados por nuestros servicios.

Durante 2019 en alianza con la marca Conciencia, hemos desarrollado una línea de productos bajo un cobranding con dos productos iniciales: Té y mate cocido en saquito.

El desarrollo del etiquetado y rotulado se realizó tomando como base el desarrollado por Conciencia para sus productos propios y dando cumplimiento a la normativa vigente al respecto.

(12) 417: 103-1, 103-2, 103-3.

08

Medio**ambiente**

Hacia la consolidación de un sistema de gestión ambiental

"El 2019 fue el comienzo de un cambio cultural sobre el cuidado de los recursos y la importancia de los mismos. Comenzamos a ser conscientes de que todos formamos parte del planeta y que cada uno de nosotros es responsable de aportar algo positivo con pequeños gestos, como apagar las luces, cerrar bien una canilla o reutilizar una hoja de papel.

Todo esto se plasmó en la certificación de nuestro sistema de gestión ambiental"

Adrián Perez, Jefe Calidad y Medioambiente

Nuestro compromiso Ambiental[1]

El año 2019 fue particularmente singular para nuestro compromiso ambiental: **obtuvimos la Certificación ISO 14001:2015** luego de un proceso de trabajo de más de un año para adecuar nuestros procesos y compromisos con la norma, siguiendo un esquema de trabajo similar al realizado para la certificación de la Norma ISO 9001.

TÜVRheinland CERTIFICADO
Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
www.tuv.com
ID 9000001357

La certificación, expedida por el organismo certificador TÜV Rheinland, alcanza a nuestras Oficinas Centrales y Centro de Distribución Tigre, Planta Elaboradora Pilar, y nuestros servicios en el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian y Hospital de Alta Complejidad Cuenca Alta SAMIC.

En el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental publicamos y capacitamos a nuestros colaboradores en los siguientes procedimientos y documentos normativos que guían nuestra gestión ambiental:

- Política Ambiental.
- Manual de Medio Ambiente.
- Procedimiento de Segregación de Residuos.
- Procedimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos.
- Procedimiento de aspectos ambientales.

Como complemento a las capacitaciones teóricas, realizamos simulacros de derrames de productos químicos, y para asegurar el cumplimento de los procedimientos definidos se realizaron auditorías internas en los sitios bajo certificación.

A fin de extender estos compromisos en nuestra cadena de valor, generamos comunicaciones sobre aspectos vinculados al Sistema de Gestión y especificaciones técnicas relativas a aspectos ambientales.

Con respecto al marco legal, confeccionamos una matriz con regulaciones ambientales relevantes y aplicables a nuestra operación tales como las Leyes Nacionales 19.587 y 24.557 y Decretos Reglamentarios, Artículos y Resoluciones del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible de la Provincia de Buenos Aires (OPDS).

El área responsable de liderar el Sistema de Gestión Ambiental es la Jefatura de Calidad, la cual sostiene reuniones periódicas con la Gerencia General para revisar la aplicación de los documentos normativos, avances y resultados de las auditorías así como la definición de objetivos y metas.

Desarrollamos un **Sistema de Gestión Ambiental** aplicable a todas las áreas de nuestra compañía involucrando así a todo el equipo en este proceso de mejora continua que aspiramos profundizar a lo largo del tiempo y extender a todas nuestras operaciones.

(1) 102-11; 307: 103-1/2/3.

Uso sostenible de **recursos**[2]

Por el tipo de actividad que desarrollamos los insumos y la materia prima juegan un papel central en nuestras operaciones, y su gestión segura y sostenible es un compromiso que asumimos a diario.

La responsabilidad respecto de la eficiencia y el uso sostenible de los recursos es un pilar de nuestro negocio. Por esto, en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental hemos definido dos focos principales: la reducción de desperdicios de alimentos y la gestión integral de residuos sólidos.

Reducción y gestión de desperdicios de alimentos

La centralización de las compras y logística, junto a una detallada planificación del abastecimiento en cada servicio son aspectos fundamentales para evitar mermas o sobrantes de materia prima que deban descartarse. La capacitación y concientización al personal que interviene en la elaboración de alimentos respecto de la importancia de ajustarse a los recetarios desarrollados por nuestro equipo de nutricionistas es otro punto clave vinculado a los anteriores.

Durante 2019 realizamos diferentes pruebas y testeos en la introducción de productos pre-elaborados, que nos permiten reducir significativamente el consumo de energía y agua, así como en la generación de mermas o sobrantes.

Nuestro nuevo Centro de Distribución nos permite no sólo garantizar un stock permanente para evitar faltantes y asegurar el correcto abastecimiento, sino que también posibilita identificar productos en condición de ser donados a entidades sociales ya sea por proximidad a fecha de vencimiento, modificación de menúes, o bajas de servicios. (*Ver más detalle en capítulo Comunidad*).

(2) 301/302/303: 103-1; 103-2; 103-3.

Gestión Integral de Residuos y Efluentes[3]

A partir de la Planilla de Aspectos Ambientales se analizó la generación de residuos y efluentes y las mismas son no significativas en las etapas:

1. Adquisición de materia prima y energía.
2. Diseño de productos, producción, almacenamiento de productos y embalaje para la entrega.
3. Transporte y entrega al cliente.
4. Uso del producto o servicio provisto al cliente.
5. Tratamiento al final de la vida útil del producto, desechos, reciclado, disposición final. La generación de residuos no se consideró significante por los programas de reciclado vigentes para el tratamiento de los mismos.

Nuestros principales efluentes y residuos son generados en las oficinas centrales, centros de distribución, la planta elaboradora de Pilar y servicios en locaciones de nuestros clientes.

Efluentes:

- Agua derivada de procesos de cocción.
- Agua derivada de procesos de limpieza, con agregado de detergentes líquidos, desengrasantes y limpiadores.
- Descarga de baños.

Residuos sólidos:

- **Orgánicos:** restos y sobrantes de alimentos; desperdicios del proceso de elaboración, limpieza y consumo.
- **Reciclables:** papel, cartón de embalaje, papel de impresión, film de embalajes, botellas PET de consumo individual, packaging y envoltorio de alimentos PEAD y similar, bandejas de polipropileno.
- **No Reciclables:** packaging elaborado a partir de la mezcla de metal y plástico, reciclables sucios o que por algún motivo no pueden ser incorporados al proceso de reciclado.

No se identifican residuos a ser categorizados como "peligrosos". al momento no se realiza medición de vertido de aguas.

(3) 306: 103-1, 103-2, 103-3.

Tratamiento de **residuos**[4]

Durante 2019 sostuvimos el esquema de separación de residuos reciclables y su posterior tratamiento a través de la empresa B GEA Sustentable para nuestro Centro de Distribución y Oficinas Administrativas.

La inversión anual realizada para la gestión y tratamiento de residuos sólidos fue de:

$ 943.105.-

Se logró recuperar un total de 11.330 kilogramos de papel, cartón y plástico que fueron reciclados en lugar de ser llevados a un relleno sanitario. El proceso de reciclado está a cargo de GEA Sustentable, quien envía un informe detallando las cantidades recuperadas por tipo de residuo y el certificado correspondiente del OPDS (Autoridad Ambiental de la Provincia de Buenos Aires),

Como complemento al reciclado de residuos secos, incorporamos una estación de compostaje para tratar los residuos húmedos derivados de frutas, verduras y restos de comida.

El tratamiento de residuos en los servicios se realiza conforme los programas y posibilidades ofrecidas por el cliente y el Municipio en cada caso.

Tanto en las instalaciones propias como en los servicios, el tratamiento de residuos se realiza según el Procedimiento Operativo de Segregación de Residuos, el cual forma parte del Sistema de Gestión Ambiental.

(4) 306-2.

Energía[5]

En el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, el consumo de energía se gestiona conforme lo establecido en el Procedimiento Operativo de Aspectos Ambientales.

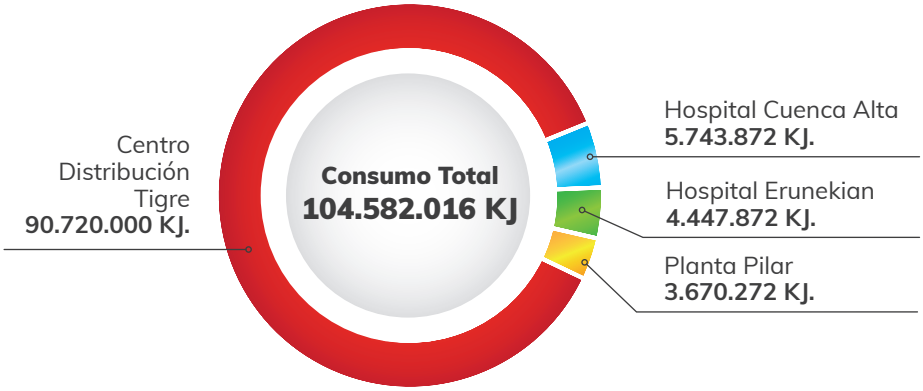
70%
de ahorro en el consumo de energía eléctrica sobre la capacidad instalada en 2019

Se observan aspectos significantes en la etapa 4 (desarrollo del servicio), actividad de plato terminado: consumo de agua, gas y electricidad, y en el Centro de Distribución especialmente por las cámaras frigoríficas.

Como mejora respecto del período 2018, se lograron mediciones de consumo de energía en las locaciones incluidas en la certificación de la Norma ISO 14001:2015, arrojando los siguientes valores[6]:

Tipo de energía	Consumo en KJ	Locaciones de consumo
Electricidad	123.714.000	Sede Central, Centro Distribución, Planta Pilar, Hospital Eurnekian y Hospital Cuenca Alta.
Gas	29.275.200	Hospital Eurnekian y Hospital Cuenca Alta.
Total consumo energético locaciones certificadas: 152.989.200 KJ		

El consumo de energía para fines de refrigeración alcanza los siguientes niveles:



A fin de reducir nuestro consumo energético realizamos ciertas mejoras en nuestras Oficinas Centrales y Centro de Distribución Tigre, a partir de las cuales alcanzamos un 70% de ahorro en el consumo de energía eléctrica sobre la capacidad instalada. El ahorro acumulado para el año 2019 representa 713 kw.

(5) 302-1, 302-2; 103-1, 103-2, 103-3
(6) Cálculo realizado según el consumo de equipos de cocina y refrigeración en el caso de Planta Pilar, Servicios y cámaras frigoríficas Centro de Distribución. Para Sede Central y Centro de distribución, se observa factura de consumo eléctrico.

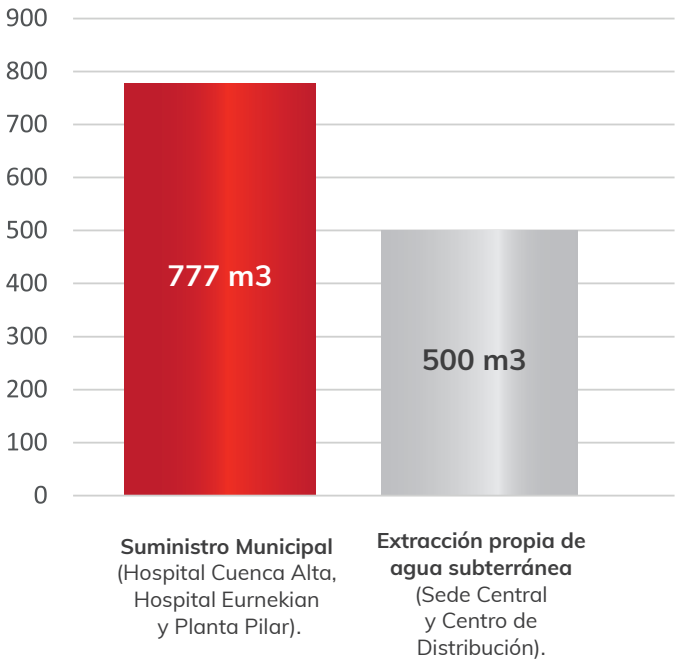
Agua(7)

La gestión del consumo de agua se realiza, en el marco del Sistema de Gestión Ambiental, a través del Procedimiento Operativo Aspectos Ambientales.

Se observan aspectos significantes en la etapa 4 (desarrollo de servicio), actividad de plato terminado: consumo de agua. El aspecto significativo está dado por el lavado de verduras.

Los controles realizados para las instalaciones alcanzadas por la certificación de norma ISO 14001:2015 son los siguientes:

Consumo total año 2019:
1.277 metros cúbicos(8)



Para la limpieza del Centro de Distribución se utiliza el agua generada por las cámaras frigoríficas a través de un sistema de elaboración propia para la captación y almacenamiento de la misma. Se aprovecha un total de 21.600 de agua renovable y no apta para consumo humano, lo que representa un 38% del consumo total de las locaciones con medición de consumo.

Emisiones(9)

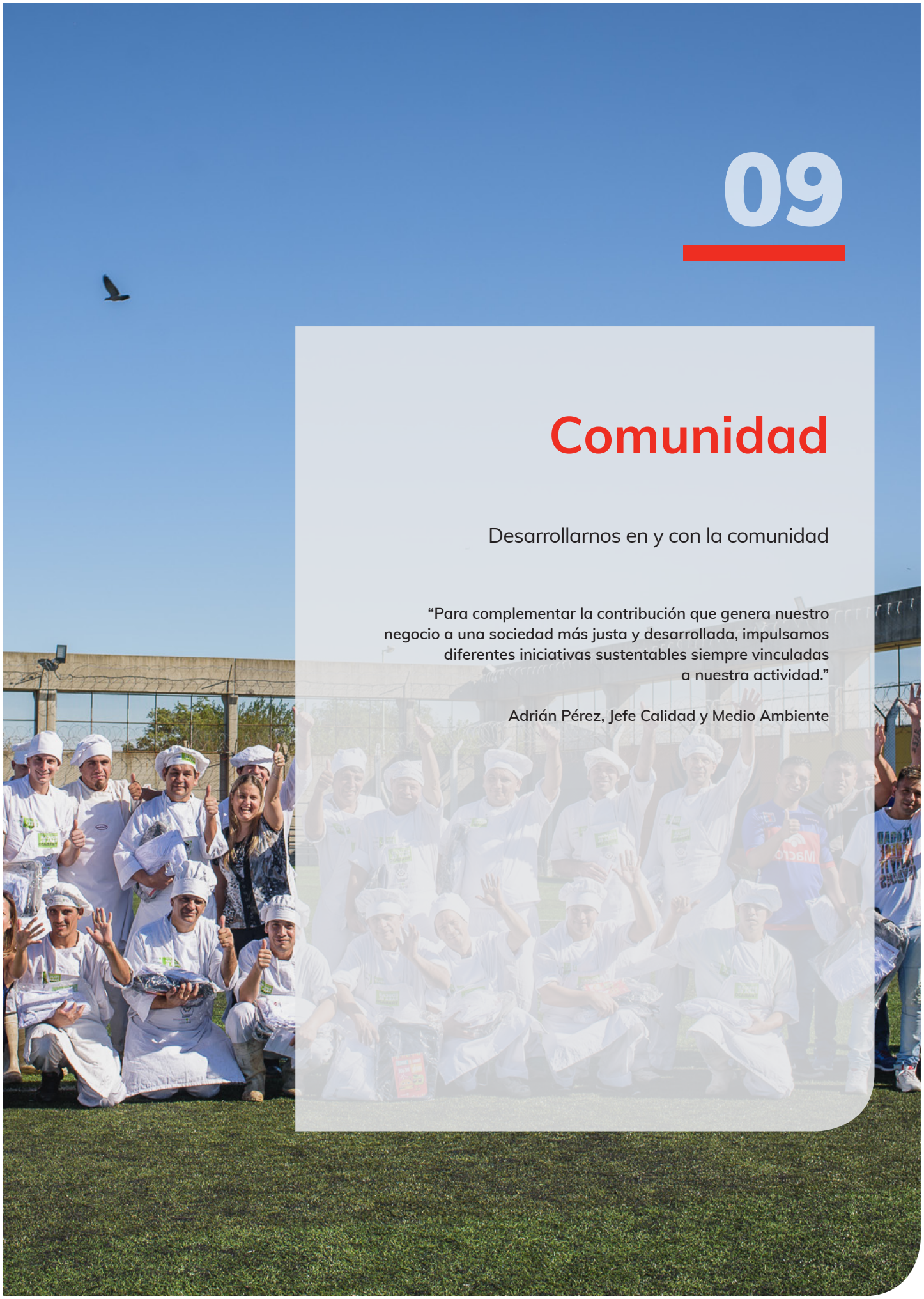
Conforme lo establecido en la Planilla de Aspectos Ambientales, se analizaron las emisiones gaseosas y las mismas son no significativas en las etapas: 1 (adquisición de materia prima y energía), 2 (Diseño de productos, producción, almacenamiento de productos y embalaje para la entrega), 3 (Transporte y entrega al cliente) 4 (Uso del producto o servicio provisto al cliente).

En relación al proceso de logística, se solicita a los proveedores de logística choferes con habilitaciones, registro al día, RUTA y VTV.

Además, desde la Gerencia de Logística se optimizan las rutas de manera continua para lograr la mayor eficiencia posible y reducir las emisiones.

Los equipos de refrigeración en oficinas poseen freones ecológicos, y durante los procesos de mantenimiento de los mismos, reemplazos de gases, se solicita al proveedor una constancia del gas refrigerante ecológico.

(7) 303: 103-1, 103-2, 103-3; 303-1.
(8) Cálculo en base a consumos de limpieza, lavado de verduras, preparación de alimentos, uso sanitario, etc.
(9) 305: 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3



09

Comunidad

Desarrollarnos en y con la comunidad

"Para complementar la contribución que genera nuestro negocio a una sociedad más justa y desarrollada, impulsamos diferentes iniciativas sustentables siempre vinculadas a nuestra actividad."

Adrián Pérez, Jefe Calidad y Medio Ambiente

Nuestra **Comunidad**(1)

Como empresa B, y desde nuestros orígenes en relación a nuestro propósito, nuestra contribución al desarrollo de la comunidad de la que formamos parte la estructuramos desde nuestra operación diaria.

Entendemos que todo lo que hacemos contribuye a una sociedad más justa, porque una alimentación saludable y de calidad es labase para un desarrollo individual y colectivo.

Como complemento a nuestras actividades diarias desarrollamos diferentes iniciativas y acciones orientadas a potenciar nuestra contribución al desarrollo sostenible de la comunidad, y lo hacemos en dos ejes principales: alimentación y desarrollo de capacidades.

Buscando nuevas formas de canalizar nuestro impacto social positivo, comenzamos a formar parte del Movimiento Global de Gastronomía Social.

Un eje transversal a los anteriores es el trabajo en alianza con empresas, organizaciones de la sociedad civil y el propio Estado.

Compromiso Cook Master
Generar una contribución diferencial para el desarrollo de las comunidades donde prestamos servicios, trabajando en alianza y poniendo a disposición nuestras capacidades y recursos.

(1) 413: 103-1; 103-2; 103-3.

Alimentación y formación, dos herramientas de inclusión[2]

Desde nuestro propósito de garantizar una alimentación de calidad para toda persona sin importar su condición, y a través de nuestra experiencia de trabajo con poblaciones en situación de vulnerabilidad hemos identificado dos grandes ejes a través de los cuales estructuramos nuestro compromiso con la comunidad: la alimentación y el desarrollo de capacidades.

Ecosistema CREER

El segundo eje que nos gustaría destacar, está vinculado con el anterior y se focaliza en el potencial de la gastronomía como factor de desarrollo individual y colectivo. Como comentamos en nuestro Reporte de Sustentabilidad 2018, estamos firmemente comprometidos con la reinserción social y laboral de las personas privadas de la libertad, realidad que conocemos de cerca por nuestro trabajo con el Servicio Penitenciario Bonaerense (principal organismo penitenciario de la Argentina por cantidad de internos e instalaciones).

Es así que durante el 2019 hemos estructurado nuestros compromisos en esta temática en torno a lo que denominamos “Ecosistema CREER”. El cual articula las tres principales iniciativas con las cuales trabajamos en pos de la inserción social y laboral de este colectivo vulnerable y para contribuir a una baja en la tasa de reincidencia delictiva en beneficio de la sociedad en su conjunto. El Ecosistema CREER se compone del Programa CREER, la Escuela de Gastronomía CREER y la Red CREER.

CookMaster

(2) 413-1.

Como comentamos en el capítulo de Colaboradores, el Programa CREER lo desarrollamos en alianza con el Servicio Penitenciario Bonaerense en el marco de nuestros servicios de solución gastronómica. El Programa surgió desde la experiencia del trabajo con internos en las cocinas, y con el objetivo de aprovechar dicha instancia como un proceso a partir del cual los internos pudieran desarrollar un proyecto de vida superador. Ofrecer un espacio, la pertenencia a un equipo, una capacitación laboral y sobre todo la guía y orientación de nuestros cocineros instructores.

En segundo lugar, la Escuela de Gastronomía Instituto Superior Mariano Moreno CREER es una instancia para ofrecer una formación académica para internos del Servicio Penitenciario de manera tal que, al finalizar su condena, puedan reinsertarse con un título oficial con amplio potencial en cuanto a salida laboral. Fue pensada como una instancia superadora a la formación que ofrecemos en las propias cocinas.

La Escuela, funciona en el Complejo Penitenciario San Martín, ofrece las carreras de Panadero Profesional, Pastelero Profesional y Cocinero. Durante 2019 la inversión para el funcionamiento de la misma fue de $814.321, aportada en su totalidad por Cook Master. El Servicio Penitenciario Bonaerense facilita el espacio físico, y la logística y traslado de internos dentro del Complejo. En el segundo semestre de 2019 lanzamos los cursos para mujeres, con excelente respuesta de parte de las internas. Actualmente la escuela cuenta con 151 alumnos realizando diferentes cursos. A la fecha 37 internos han finalizado sus cursos obteniendo el correspondiente certificado.

Actualmente, y ante los buenos resultados obtenidos, estamos trabajando para poner en funcionamiento dos nuevas Escuelas de Gastronomía en contexto de encierro, en los Complejos Penitenciarios de Florencio Varela y Campana.

En tercer lugar, durante 2019 se realizó la presentación pública de la Red CREER[3], una iniciativa impulsada por Cook Master y de la cual participan más de 35 instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil con el objetivo de promover la inclusión socioeconómica de las personas liberadas, desde la articulación de esfuerzos e iniciativas propias.

(3) Para mayor detalle visitar www.redcreer.com.ar

Movimiento Global de Gastronomía Social

Buscando nuevas experiencias que nos enriquezcan y amplíen nuestras contribuciones nos sumamos al Movimiento de Gastronomía Social.

A principio de año visitamos el proyecto Refettorio Gastromotiva[4], liderado por el chef brasileño David Hertz desde el cual sirven platos de alta cocina a personas en situaciones de calle.

Participamos también del evento global realizado por el movimiento en Santiago de Chile, y recibimos en la Escuela de Gastronomía ISMM CREER a Patrick Honauer impulsor del **Movimiento de Gastronomía Social** Social@social_gastronomy.

Fuimos por más, y el 9 de octubre, en el marco del Día de la Gastronomía Social, realizamos junto al CEADS, la Fundación Banco de Alimentos, el Ministerio de Salud y Desarrollo Social y Buenos Aires Provincia, el Primer Foro de Gastronomía Social.

El encuentro, brindó un espacio en el que intercambiamos experiencias, reflexiones, casos e historias con distintos actores de la sociedad civil, empresas y Estado.

En todos los casos, la gastronomía fue considerada como una herramienta principal para generar impacto en el desarrollo sostenible, para combatir el hambre y la malnutrición en Argentina y el mundo.

Maru Botana en la Escuela de Gastronomía

En el marco del lanzamiento de los cursos para mujeres, Maru Botana dictó un taller de repostería para 45 internas del Complejo Penitenciario San Martín y presentó las carreras a las que podrán acceder en la Escuela de Gastronomía ISMM Creer.

(4) http://www.refettoriogastromotiva.org/english

Donación de alimentos

El Centro de Distribución inaugurado en 2018 nos permite, entre otras cosas, mejorar nuestro control de stock identificando productos que por diferentes motivos no serán utilizados en nuestros servicios y en consecuencia ponerlos a disposición de organizaciones sin fines de lucro u organismos de gobierno que puedan utilizarlos en el marco de sus acciones comunitarias.

$ 1.2 Millones

fue el presupuesto asignado a donaciones de Alimentos a diversas instituciones en 2019

La mayor parte de las donaciones de alimentos realizadas durante 2019 corresponden a materia prima proveniente de nuestro CD, principalmente alimentos secos pero también frutas y verduras o frescos (lácteos). Ante ciertos pedidos puntuales donamos alimentos listos para consumo (sandwiches, alfajores, etc).

En este sentido, durante 2019 donamos un total de 10.200 kilogramos de alimentos secos, frutas y verduras, y 2.196 litros de alimentos líquidos principalmente lácteos, los cuales representan a nivel presupuestario $1.289.302. Estas donaciones fueron canalizados a las siguientes instituciones:

- Banco de Alimentos Buenos Aires
- Casa Convivencial Tigre
- Centro Cultural Almirante Brown
- Comedor Casa De Pan
- Comedor Haciendo Huellas
- Comedor La Trinchera
- Comedor Los Bajitos
- Comedor Pancita Feliz
- Comedor Pancitas Felices
- Comedor Rayito De Luz
- Comedor Solidario La Trinchera
- Comedor Todo Corazón
- Comedor Villa Garrote
- Dirección Org. Comunitarias de Tigre
- Fundación Gestionar Esperanzas
- Fundación Haciendo Camino
- Haciendo Huellas
- La Cuevita De Mis Sueños
- Los Bajitos
- Madres De San Lorenzo
- Manos De La Cava
- Rayito De Luz
- Tigrecitos Del Delta
- Villa Garrote

Alianzas con organizaciones

El trabajo con nuestros aliados es el mejor camino para potenciar resultados. Desde el área de Relaciones Institucionales dialogamos con diferentes organizaciones, con el objetivo de crear alianzas y generar un trabajo de cooperación mutua.

En el marco de nuestras alianzas y articulaciones, financiamos actividades y proyectos por un total de

$ 2.641.080

Consejo Empresario Argentino de Sistema B

En el marco de nuestro compromiso con el Movimiento B y buscando enriquecernos desde el intercambio con pares, nuestros directores NIcolás y Luis María Lusardi se sumaron al Consejo Empresario.

El Consejo Empresario argentino está compuesto por un grupo de empresarios comprometidos con la misión y visión del movimiento B.

No es un cuerpo de gobernanza con responsabilidad legal, sino que son asesores de Sistema B.

Tiene como principal objetivo llevar a Sistema B y las Empresas B al mainstream empresarial.

El gran tema de conversación que los reúne es cómo atraer al movimiento B a empresas relevantes para la economía nacional y regional, y cómo evolucionar de la manera tradicional de hacer negocios a un modelo de empresa de triple impacto.

Fundación Banco de Alimentos

Firmamos un convenio de colaboración con el Banco de Alimentos de Buenos Aires.

Con el objetivo de formalizar nuestra relación y potenciar las sinergias con un líder de la alimentación como es el Banco de Alimentos, firmamos un convenio de colaboración y mutuo entendimiento.

Qué nos une? Una misma misión: menos hambre, más futuro!

Durante 2019, continuamos con nuestro compromiso de trabajar en acciones junto a las siguientes asociaciones y fundaciones.

Fundación Espartanos
Acompañamos a Espartanos como auspiciantes de sus actividades y articulamos acciones para la inclusión laboral de espartanos liberados.

Asociación Civil Manos en Acción
Financiamos su proyecto de cajas navideñas; con nuestro aporte compraron los insumos para vender las cajas a diferentes organizaciones.

Instituto Superior Mariano Moreno
Conformamos una alianza estratégica para capacitar a internos del Sistema Penitenciario Bonaerense, desde el desarrollo conjunto de la Escuela de Gastronomía que funciona en el Complejo Penitenciario San Martín.

Conciencia
Durante 2019 sostuvimos la compra de productos, y desarrollamos dos productos bajo esquema de co-branding. Conciencia dona el 50% de las utilidades a organizaciones de la sociedad civil.

Fundación Los Grobo – Potenciar Comunidades
En base a su experiencia en diseño e implementación de proyectos de articulación intersectorial con foco participativo, y a pedido de Cook Master asumen el rol de coordinación operativa y metodológica de la red C.R.E.E.R. De esta manera, sumamos a una organización con amplio conocimiento metodológico para facilitar e impulsar el desarrollo de la Red, con independencia de sus miembros.

Latcom
Canalizamos diferentes donaciones de alimentos para organizaciones comunitarias.

10

Indice de contenidos GRI

Indice de **Contenidos GRI**

El Balance Social y Memoria de Sustentabilidad 2019 de Cook Master S.R .L, ha sido elaborado de acuerdo con las normas contables, profesionales vigentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Resolución Técnica N° 36, Normas Contables Profesionales: Balance Social, Resolución C. D. N° 56/2013 de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative -GRI-.

A continuación, se presenta la indicación de en que medida o nivel se ha aplicado el marco de elaboración de memorias del GRI.

Contenidos **Generales**

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Gri 102: Contenidos Generales	**Perfil de la organización**					
	102-1	Nombre de la Organización	2. Una empresa con propósito.	5		
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2. Una empresa con propósito.	5		
	102-3	Ubicación de la sede				
	102-4	Ubicación de las operaciones	2. Una empresa con propósito. 7. Nuestros Clientes	5, 56	Ofic. Administrativas y Centro de Distribución: Lamadrid 597, Los Troncos del Talar, Tigre, Prov, de Buenos Aires. Planta Elaboradora: Colec. Panamericana Km 54,2 (Ramal Pilar) Pilar, Prov. de Buenoss. Aires. Frigorífico: Lafayette 1740, Barracas, CABA.	
	102-5	Propiedad y forma jurídica			La forma jurídica es Sociedad de Respon-sabilidad Limitada.	
	102-6	Mercados servidos	2. Una empresa con propósito. 7. Nuestros Clientes	5, 56		
	102-7	Tamaño de la organización	"2. Una empresa con propósito / Cook Master en números 4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico. 5.Nuestros Colaboradores / El equipo en números. 7. Nuestros Clientes"	8, 18 y ss, 27 y ss, 34, 56.		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Nuestros Colaboradores	31 y ss		
	102-9	Cadena de suministro	6. Nuestros proveedores / Cadena de Suministro	44 y ss.		
	102-10	Cambios significativos en la orga-nización y su cadena de suministro	01. Carta de la Dirección. 02. Una empresa con propósito.	4, 5, 7		
	102-11	Principio o enfoque de precaución	8. Medioambiente	68 y ss		
	102-12	Iniciativas externas				
	102-13	Afiliación a asociaciones	02. Una empresa con propósito. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cámaras y asociaciones.	11, 12.		
	Estrategia					
	102-14	Declaración de altos ejecutivos res-ponsables de la toma de decisiones	1. Carta de la Dirección	4		
	Ética e integridad					
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	22		
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	22		
	Gobernanza					
	102-18	Estructura de gobernanza	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	20		
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	20		
	102-25	Conflictos de intereses	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	22		

Contenidos **Generales**

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Gri 102: Contenidos Generales	**Participación de los Grupos de Interés**					
	102-40	Lista de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	05. Nuestros colaboradores. Nuestra dotación.	35	Derecho a huelga: Porcentaje de tiempo de trabajo perdido por disputas industriales, huelgas y/o bloqueos: 0%	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	17		
	Prácticas para la Elaboración de Informes					
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El Balance General comprende las actividades de Cook Master SRL únicamente.			
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	17		
	102-47	Lista de temas materiales	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	17		
	102-48	Reexpresión de la información			No se realizaron reexpresiones de información de informes anteriores.	
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	14	No se realizaron cambios significativos respecto a los informes previos.	
	102-50	Períodos objeto del presente informe	03. Acerca de este reporte.	14		
	102-51	Fecha del último informe			El informe anterior al presente corresponde al período 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018.	
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	14		
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	03. Acerca de este reporte.	14		
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	03. Acerca de este reporte.	14		
	102-55	Índice de contenidos GRI	10. Indice de contenidos GRI.	82		
	102-56	Verificación externa			El presente reporte no cuenta con verificación externa de la información. Los datos que se exponen están respaldados por Cook Master SRL exclusivamente.	

Temas **Materiales** | Serie Económica

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Desempeño Económico					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	24 y ss.		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	24 y ss.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	24 y ss.		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	24		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	04. Gobierno corporativo / Salarios	29		
	Presencia en el Mercado					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / Presencia en el mercado	30		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo / Presencia en el mercado	30		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / Presencia en el mercado	30		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	04. Gobierno corporativo / Salarios	36		
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	20		
	Impactos Económicos Indirectos					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	24 y ss.		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	24 y ss.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	24 y ss.		
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	07. Nuestros Clientes / Nuestra gestión de la calidad	58		
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	06. Nuestros proveedores. 07. Nuestros Clientes / Nuestra gestión de la calidad	42 y ss, 58		
	Prácticas de Adquisición					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores / Prácticas de adquisición.	45 y ss.		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores /Prácticas de adquisición.	45 y ss.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores / Prácticas de adquisición.	45 y ss.		
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	06. Nuestros proveedores / Prácticas de adquisición.	45 y ss.	Todos nuestros proveedores son 100% nacionales. Durante 2019 avanzamos en el desarrollo de proveedores en las mismas localidades donde prestamos servicios.	

Temas **Materiales** | Serie Económica

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Anticorrupción					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	23		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	23		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	23		
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anti-corrupción	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	23	Todos los integrantes del Directorio conocen y aplican el Código de Ética. Todos los colaboradores (100%) reciben el Código de Ética y se les comunica la necesidad de cumplimiento y eventuales sanciones ante un incumplimiento. No se realizaron acciones específicas de formación, diferentes a la distribución y validación de las normativas internas.	
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	04. Gobierno corporativo / Salarios		Cook Master no identificó en el periodo reportado casos de corrupción confirmados.	
	Competencia Desleal					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	22		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	22		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	22		
GRI 206 Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia			No se realizaron acciones de este tipo.	

Temas **Materiales** | Serie Ambiental

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Materiales					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente. / Uso sostenible de recursos.	69		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente. / Uso sostenible de recursos.	69		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente. / Uso sostenible de recursos.	69		
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	-	-	Se avanzó en los ajustes necesarios a los sistemas de información, pero no se logró para el presente informe consolidar la información necesaria.	Información no disponible.
	302-2	Insumos reciclados	-	-	No se utilizan insumos reciclados.	
	303-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	-	-	No se utilizaron productos reutilizados.	
	Energía					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Energía	72		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Energía	72		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Energía	72		
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	08. Medioambiente / Energía	72		
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	08. Medioambiente / Energía	72	Se incluye en el presente informe consumo energético en locaciones fuera de la organización bajo certificación ISO 14001:2015.	
	Agua					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Agua	73		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Agua	73		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Agua	73		
GRI 303 Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	08. Medioambiente / Agua	73		

Temas **Materiales** | Serie Ambiental

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Efluentes y Residuos					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Gestión Integral de Residuos / Efluentes y Residuos	70, 71		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Gestión Integral de Residuos / Efluentes y Residuos	70, 71		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Gestión Integral de Residuos / Efluentes y Residuos	70, 71		
GRI 306 Efluentes y Residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	08. Medioambiente / Gestión Integral de Residuos / Efluentes y Residuos	70, 71	No se realiza medición de vertido de aguas.	
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	08. Medioambiente / Gestión Integral de Residuos / Efluentes y Residuos	70, 71		
	Evaluación Ambiental de Proveedores					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores / Evaluación ambiental de proveedores	49		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores / Evaluación ambiental de proveedores	49		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores / Evaluación ambiental de proveedores	49		
GRI 308 Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	-	-	Durante 2019 no se avanzó en la realización de auditorías sobre aspectos ambientales a nuestros proveedores.	Información no disponible.
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-	-	No se identificaron.	Información no disponible.

Temas **Materiales** | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	**Empleo**					
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.		
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	05. Nuestros colaboradores / El equipo en números	31 y ss.		
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	05. Nuestros colaboradores / Hacia una propuesta de valor integral	37		
	401-3	Permiso parental	Notas Tabla GRI.	93		
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	**Salud y Seguridad en el Trabajo**					
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores / Salud y Seguridad en el trabajo	40		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores / Salud y Seguridad en el trabajo	40		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores / Salud y Seguridad en el trabajo	40		
GRI 403 Salud y Seguridad en el Trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	-	-	La organización no cuenta con representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Notas Tabla GRI.	93		
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	**Formación y Enseñanza**					
	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		
GRI 404 Formación y Enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	39		

Temas **Materiales** | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros Colaboradores / Diversidad e igualdad de oportunidades	35 y 36		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros Colaboradores / Diversidad e igualdad de oportunidades	35 y 36		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros Colaboradores / Diversidad e igualdad de oportunidades	35 y 36		
GRI 405 Diversidad e Igualdad de Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	04. Gobierno corporativo / Estructura de gobierno	20		
	No Discriminación					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / No Discriminación	23		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo / No Discriminación	23		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / No Discriminación	23		
GRI 406 No Discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	-	-	No se registraron casos.	
	Trabajo Infantil					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores / DDHH en la cadena de valor	41,49		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores / DDHH en la cadena de valor	41,49		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores / DDHH en la cadena de valor	41,49		
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	-	Con respecto a proveedores y contratistas, se solicita la documentación laboral para los casos en que personal externo deba realizar tareas en locaciones propias o en los servicios. La realización de controles sobre trabajo infantil o forzoso en las actividades realizadas en las instalaciones de los proveedores o contratistas puede ser una mejora a realizar a futuro. No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. No se avanzó en la generación de una declaración voluntaria para nuestros proveedores donde se manifiesten en contra del trabajo infantil, se comprometan a su abolición y asuman no tener menores de edad realizando tareas en sus establecimientos.	

Temas **Materiales** | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Trabajo Forzoso u Obligatorio					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	-	41, 49		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	-	41, 49		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	-	41, 49		
GRI 409 Trabajo Forzoso u Obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	-	-	No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso.	
	Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH	23, 41		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH	23, 41		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores / Respeto por los DDHH	23, 41		
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evalauciones de impacto sobre los Derechos Humanos	-	-	La totalidad de la operación.	
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre Derechos Humanos	-	-	No se realizaron capacitaciones específicas durante el período reportado. capacitaciones específicas durante el período reportado.	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidas a evaluación de Derechos Humanos.	-	-	Todas las contrataciones de servicios que implican trabajo de personal de terceros en instalaciones propias se solicita presentación de documentación laboral que acredite que no hay violaciones a DDHH.	
	Comunidades Locales					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	09. Comunidad	74 y ss		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	09. Comunidad	74 y ss		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	09. Comunidad	74 y ss		
GRI 413 Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evalauciones del impacto y programas de desarrollo	09. Comunidad / Alimentación y formación dos herramientas de inclusióin	76		
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.	-	-	Sin impactos negativos identificados.	

Temas **Materiales** | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido		Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
	Evaluación Social de los Proveedores					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores / Evaluación social de proveedores	48, 49		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores / Evaluación social de proveedores	48, 49		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores / Evaluación social de proveedores	48, 49		
GRI 414 Evaluación Social de los Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	06. Nuestros proveedores / Evaluación social de proveedores	48, 49		
	Salud y Seguridad de los Clientes					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad - Salud y Seguridad de nuestros clientes	58 y ss, 65, 66.		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad - Salud y Seguridad de nuestros clientes	58 y ss, 65, 66.		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad -Salud y Seguridad de nuestros clientes	58 y ss, 65, 66.		
GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad - Salud y Seguridad de nuestros clientes	58 y ss, 65, 66.		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	-	-	No se registraron incumplimientos significativos	
	Marketing y Etiquetado					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	66		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	66		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	66		
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	66		
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	-	-	No se registraron.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	-	-	No se registraron.	
	Cumplimiento Socioeconómico					
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico 2016	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.	-	-	No se recibieron multas ni sanciones.	

Nota 1: 401-3 Licencia por Paternidad-Maternidad

	Maternidad	Paternidad
Personas que tuvieron derecho a una parental	5	11
Personas que se han acogido al permiso parental	5	11
Personas que concluyeron una licencia parental y se reincorporaron al trabajo	3	11
Personas que concluyeron una licencia parental, se reincorporaron al trabajo y continúan empleadas 12 meses después	3	11
Tasas de regreso al trabajo (%)	60%	100%
Tasa de retención de personas que gozaron de una licencia parental (%)	60%	100%

Nota 2: 403-2 Tasas de Accidente

	Total	Mujer	Hombre
Accidentes Laborales	4	0	8
Accidentes Itinere	8	0	8
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	0%	0%	0%
Tasa de días perdidos (TDP)	4.5%	0%	4.5%
Tasa de ausentismo laboral (TAL)	0.45%	0%	0.45%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	0	0	0

Cook
Master

Estado de **Valor Económico Generado y Distribuido**

El Balance Social y Memoria de Sustentabilidad 2019, de COOK MASTER S.R.L., ha sido elaborado de acuerdo con las normas contables profesionales vigentes en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Resolución Técnica N° 36, Normas Contables Profesionales: Balance Social, Resolución C.D. N° 56/2013, de conformidad con los Estándares del Global Reporting Initiative -GRI-.

A continuación, se presenta el valor económico generado por COOK MASTER S.R.L. y, simultáneamente, revela cómo este se distribuye entre sus diversos grupos de interés. El Estado de Valor Económico Generado y Distribuido (EVEGyD) se presenta en forma comparativa con el ejercicio 2018.

La información incluida en el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido surge de los Estados Contables correspondientes al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2019 que comprenden el estado de situación patrimonial, el estado de evolución del patrimonio neto y el estado de flujo de efectivo, así como las notas 1 a 14 y los anexos A y II a IV.

Denominación de la Sociedad: Cook Master S.R.L.

Estado de valor ecónomico generado y distribuido

Por el ejercicio económico finalizado el 31/12/2019

Descripción	Ej. 2019	Ej. 2018
1. Ingresos *(Ver Capítulo 7. Nuestros clientes)*	**2.577.608.936,88**	**2.095.498.998,90**
Ventas de mercaderías, productos y servicios	2.577.608.936,88	2.095.498.998,90
Otros ingresos		
Ingresos relativos a construcción de activos propios		
Previsión para desvalorización de créditos		
2. Insumos Adquiridos de Terceros	**1.249.707.702,67**	**1.197.272.621,80**
Costo de los productos, de las mercaderías y de los servicios vendidos. *(Ver Capítulo 6. Nuestros proveedores)*	1.075.427.144,33	1.002.753.135,23
Materiales, energía, servicios de terceros y otros	174.280.558,34	194.519.486,57
Pérdida/recupero de valores activos		
Otras (especificar)		
3. Valor Económico Generado Bruto *(1-2)*	**1.327.901.234,21**	**898.226.377,10**
4. Depreciación, Amortización	**7.841.862,20**	**9.067.133,62**
5. Valor Económico Generado Neto producido por la Entidad *(3–4)*	**1.320.059.372,01**	**889.159.243,48**
6. Valor Económico Generado Recibido En Transferencia	**-231.841.341,76**	**219.238.787,25**
Resultado participación en subsidiarias	16.927.469,04	31.840.515,18
Ingresos financieros	95.416.791,05	69.644.191,82
Otras (RECPAM)	-344.185.601,85	117.754.080,25
7 – Valor Económico Generado Total A Distribuir (5 + 6)	**1.088.218.030,25**	**1.108.398.030,72**

Descripción	Ej. 2019	Ej. 2018
8. Distribución del Valor Económico Generado	**1.088.218.030,25**	**1.108.398.030,72**
Personal (ver Capítulo 5. Nuestros colaboradores)	**182.911.702,98**	**176.302.185,82**
Remuneración directa	180.391.930,98	172.703.332,08
Beneficios	2.519.772,00	3.598.853,74
Otros		0,00
Remuneraciones al personal directivo y ejecutivo	**2.017.800,00**	**2.110.886,03**
Función técnica / administrativa	2.017.800,00	2.110.886,03
Otras		0,00
Estado (Impuestos, tasas y contribuciones)	**490.040.715,39**	**520.907.711,93**
Nacionales	370.463.278,23	416.707.002,77
Provinciales	119.577.437,16	104.200.709,16
Municipales		0,00
Retribución al capital de terceros	**12.260.362,23**	**22.921.293,61**
Intereses		4.243.161,70
Rentas	12.260.362,23	18.678.131,91
Otras		0,00
Retribución a los propietarios	**398.346.369,16**	**377.196.623,75**
Resultados no distribuidos	398.346.369,16	377.196.623,75
Participación de no controlantes en ganancias retenidas (solo para consolidación)		0,00
Otras (Donaciones) *(Ver Capítulo 9. Comunidad)*	**2.641.080,49**	**8.959.329,59**

Denominación de la Sociedad: Cook Master S.R.L.

Estado de Evolución del EVEGYD correspondiente a los Propietarios

Por el ejercicio económico finalizado el 31/12/2019

Descripción	Ej. 2019	Ej. 2018
Valor económico generado retenido (incluye reservas) al inicio	**808.388.339,30**	**555.016.773,98**
Valor económico generado durante el ejercicio (8.5)	398.346.369,16	377.196.623,75
Dividendos asignados/ Honorarios pagados	-167.818.449,87	-123.825.058,43
Valor generado retenido en la empresa	**1.038.916.258,59**	**808.388.339,30**

Informe de Aseguramiento razonable de Contador Público Independiente sobre Balance Social

Señores Socios de
COOK MASTER S.R.L.
CUIT N° 30-70821436-8
Domicilio legal: Lafayette 1740
C.A.B.A.

Identificación de la información objeto del encargo

He sido contratado para emitir un informe de aseguramiento razonable sobre cierta información contenida en el Balance Social adjunto de COOK MASTER S.R.L. que comprende la Memoria de Sostenibilidad y el Estado de valor económico generado y distribuido, correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31/12/2019.

Responsabilidad de la dirección de la entidad en relación con el Balance Social

La dirección de la entidad es responsable de la preparación y presentación del Balance Social adjunto de conformidad con las disposiciones de la Resolución Técnica N° 36 "Balance Social" Res. C.D. N° 56/2013 modificada por la Resolución Técnica N° 44, Res. C.D. N° 103/2016 y las pautas de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad del Global ReportingInitiative (GRI) G4 (laGuía), del diseño, implementación y mantenimiento de los procesos para su elaboración, y de las bases y criterios para su preparación y de la implementación y mantenimiento del control interno que la dirección considera necesario para permitir la preparación de información libre de incorrecciones significativas.

Responsabilidad del contador público

Mi responsabilidad consiste en expresar una conclusión de aseguramiento razonable sobre la base del trabajo realizado. He llevado a cabo mi trabajo de conformidad con las normas sobre Otros Encargos de Aseguramiento establecidas en la sección V.A de la Resolución Técnica 37 de la Federación Argentina de Consejos Profesionales de Ciencias Económicas, conforme ha sido aprobada por la Resolución CD N° 60/2013 del Consejo Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La normativa profesional requiere el cumplimiento de los requerimientos éticos establecidos en el Código de Ética vigente en la jurisdicción de dicho Consejo, así como que planifique y ejecute el encargo con el fin de obtener una seguridad razonable acerca de si los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad que se han identificado con la abreviatura "A.R." y el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido incluidos en el Balance Social, han sido preparados y presentados de acuerdo con las disposiciones de la Resolución Técnica 36 y están libres de incorrecciones significativas.

Los procedimientos seleccionados dependen del juicio del contador, incluida la valoración de los riesgos de incorrecciones significativas en el Balance Social. Al efectuar dichas valoraciones del riesgo, el contador público tiene en cuenta el control interno pertinente para la preparación razonable del Balance Social por parte de la entidad, con el fin de diseñar los procedimientos de aseguramiento que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la entidad.

Procedimientos realizados

Entre los procedimientos aplicados se incluyen los siguientes:

- Comprobar que la estructura y los contenidos establecidos por la Resolución Técnica 36 y la Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad "de conformidad" con el GRI, han sido contemplados en el Balance Social adjunto,

- Indagar a la dirección y al personal de la entidad responsable de la recopilación de la información y de la elaboración de los contenidos de la Memoria adjunta con el propósito de obtener una comprensión de las políticas de la entidad en materia de sostenibilidad, las actividades implementadas y los sistemas de recopilación de información utilizados,

- Revisar selectivamente documentación de soporte utilizada para recopilar, calcular y compilar la información presentada en el Balance Social adjunto,

- Analizar los sistemas de información y la metodología utilizada para la compilación de los datos cuantitativos correspondientes a los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad,

- Verificar que la información incluida en el Estado de Valor Económico Generado y Distribuido se corresponde con la presentada en los estados contables de la entidad por el ejercicio económico finalizado el 31/12/2019,

Considero que los elementos de juicio que he obtenido proporcionan una base suficiente y adecuada para mi opinión, exclusivamente sobre la información correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31/12/2019.

Conclusión

En mi opinión, sobre la base del trabajo descripto en el presente informe:

- El Estado de Valor Económico Generado y Distribuido correspondiente al ejercicio económico finalizado el 31/12/2019 ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con las disposiciones de la Resolución Técnica 36; y

- Los contenidos de la Memoria de Sostenibilidad están preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con la Guía G4 para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad "de conformidad" con el GRI.

Información requerida por disposiciones legales y reglamentarias

El presente Informe no tiene validez sin la autenticación de la firma por parte del Consejo Profesional.

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 13 de noviembre de 2020.

Dr. Miguel Angel Pena
Contador Público UBA
CPCECABA To.96 Fo.198
CUIT Nro. 20-07779002-1

Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 3 de diciembre de 2020

Legalizamos de acuerdo con las facultades otorgadas a este CONSEJO PROFESIONAL por las leyes 466 (Art. 2, Inc, D y J) y 20488 (Art. 21, Inc. I) la actuación profesional de fecha 13/11/2020 referida a Varios perteneciente a COOK MASTER SRL S.A. CUIT 30-70821436-8 con domicilio en LAFAYETTE 1740, C.A.B.A., intervenida por el Dr. MIGUEL ANGEL PENA. Sobre la misma se han efectuado los controles de matrícula vigente y control formal de dicha actuación profesional de conformidad con lo previsto en la Res. C. 236/88, no implicando estos controles la emisión de un juicio técnico sobre la actuación profesional.

Datos del matriculado
Dr. MIGUEL ANGEL PENA
Contador Público (U.B.A.)
CPCECABA T° 96 F° 198

Legalización Nº 981726

consejo
Profesional de Ciencias Económicas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires

Esta actuación profesional ha sido gestionada por el profesional interviniente a través de internet y la misma reúne los controles de matrícula vigente, incumbencias y control formal de informes y certificaciones (Res. C. 236/88). El receptor del presente documento puede constatar su validez ingresando a ***www.consejo.org.ar/certificaciones/validar.htm*** *declarando el siguiente código:* lfepe4b

CookMaster

Teléfonos
(011) 6841-7220

Lamadrid 597
Los Troncos del Talar
Tigre

www.cook-master.com.ar