

BALANCE SOCIAL  
**Y REPORTE DE  
SUSTENTABILIDAD**





# 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. Creemos que **una correcta 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 donde esta necesidad básica esté asegurada, podemos aspirar a cumplir sueños más grandes.**



# Contenidos



01

Carta de la Dirección  
Nicolás Lusardi | 4



02

Una empresa con  
propósito | 8



03

Acerca de este  
reporte | 16



04

Gobierno  
corporativo | 20



05

Nuestros  
colaboradores | 34



06

Cadena de valor | 48



07

Nuestros clientes | 54



08

Medio ambiente | 70



09

Comunidad | 80



10

Índice de contenidos  
GRI | 86

# Carta de la Dirección

GRI: 2-1 (2021), 2-22.



**Les presento el Reporte de Sustentabilidad 2022 de Cook Master, en el que hacemos un balance de los desafíos que enfrentamos en el último año y de los logros alcanzados, que reafirman nuestro compromiso con una gestión que considera, igual de relevantes, los impactos económicos, sociales y ambientales. En esta carta, me gustaría compartirlas también los principales lineamientos que marcarán nuestra agenda 2023.**

Somos Cook Master, una Empresa B, líder en servicios y sistemas de alimentación para grandes comunidades. Sobre la base de una perspectiva sustentable, trabajamos hace 20 años con la convicción de que toda persona tiene derecho a una alimentación saludable y de calidad.

Este año cumplimos 20 años, somos una empresa joven, innovadora, que nació en una era moderna en donde buscamos articular las soluciones gastronómicas con la incorporación de nuevas tecnologías. Habernos asociado de manera estratégica con nuestros colaboradores y proveedores en pos de trabajar juntos y con transparencia es lo que nos ha permitido ofrecer soluciones innovadoras de calidad y sustentables atendiendo la necesidad de cada cliente.

A nivel interno, sostuvimos el compromiso con nuestro personal dándole continuidad y ampliando el alcance del programa CRECER a 296 personas. Ampliamos el programa a un cuarto grupo, correspondiente a colaboradores del área de administración y encargados de servicios de operaciones. Logramos contribuir a la mejora de la calidad de vida de sus familias en un 35% en el total del programa.

Implementamos una nueva política de Compensaciones, con el propósito de que los salarios de los colaboradores constituyan un mecanismo efectivo para retribuir, motivar y retener el capital humano. Se implementó un Programa de Reconocimientos y se amplió el programa de beneficios.

Extendimos la modalidad híbrida a la mayoría de las posiciones de administración, pudimos construir las metas de manera conjunta en encuentros anuales, diseñamos planes de carrera para puestos claves, y promovimos la formación ejecutiva en universidades prestigiosas para nuestros líderes. Todo esto nos permitió certificar nuevamente el reconocimiento de



Desarrollo Organizacional

Estrategia Comercial

Comunidad

Desarrollo de nuestros Grupos de Interés

Great Place to Work, obteniendo el 86% de satisfacción en el clima laboral, según lo manifestaron los colaboradores en las encuestas. Más de 10% de mejora respecto al 2021.

En línea con nuestro foco puesto en procesos de gestión, integramos nuevas tecnologías en la gestión logística, reduciendo errores y costos de operación, incrementando productividad y capacidad de almacenaje, logrando de esta forma una mejora sustancial del servicio al cliente.

A nivel de nuestra estrategia comercial logramos una mayor participación en el servicio de alimentación escolar de la Provincia de Buenos Aires, generamos alianzas con empresas de tecnología para masificar el acceso a una alimentación saludable y de calidad, y ampliamos el canal de venta a supermercados y consumidores finales de nuestra línea de carnes provista por nuestro frigorífico y posicionamos nuestra línea de alimentos listos para consumo en más de 400 tiendas. Iniciamos operaciones en 3 nuevos hospitales, generando 40 puestos laborales, que fueron ocupados por personas de la misma comunidad. Ampliamos el servicio a 20 centros UAE en seguridad.

Logramos profesionalizar el área de **Atención al Cliente**, buscando mejorar el tiempo y la efectividad en nuestra respuesta a consultas, logrando una reducción de reclamos del 240% y una mejora en tiempos de respuesta cercana al 80%.

El 2022 fue un año de fortalecimiento para el Ecosistema CREER. Consolidamos la estructura de coordinación y acompañamiento, ingresaron a 20 “liberados” provenientes del Municipio de Tigre, a ocupar diferentes posiciones en nuestro Centro de Distribución, previa capacitación en la Escuela de Distribución y Logística de Cook Master en alianza con Fundación Andreani. Con ellos ya son 120 personas las que accedieron a nuestro programa de inclusión laboral.

De las Escuelas de Gastronomía CREER egresaron 760 alumnos, recibiendo su título de Cocinero profesional. Ya son 1180 egresados desde los inicios de las escuelas. Más de 2800 alumnos accedieron a nuestros trayectos educativos y eso nos llena de orgullo.

2022 nos encontró trabajando sin perder de vista nuestros 4 grandes objetivos: la estrategia comercial, el desarrollo organizacional, la comunidad y el desarrollo de nuestros grupos de interés. La gestión de Triple Impacto implica una verdadera construcción organizacional. Los logros que enumeramos previamente responden a ese andamiaje que, gracias al compromiso de nuestros colaboradores, se ha transformado en una guía.

Nos pusimos metas muy exigentes para cumplir con nuestros Objetivos y dentro de la estrategia comercial apuntamos a la activación del canal exportador. Nuestro Frigorífico está en condiciones de comenzar a abastecer a mercados internacionales. La internacionalización de Cook Master no sólo está impulsada por nuestros objetivos de exportación. Como primer paso de este Plan fijamos destinos estratégicos en toda Latinoamérica para exportar también nuestro conocimiento y experiencia en sistemas alimentarios y particularmente los que involucran a comunidades vulnerables.

Desarrollamos el primer comedor sustentable en la Escuela de Policías Juan Vucetich de Berazategui. Se remodeló de manera integral el edificio histórico, transformando la cocina y el sector de comedor en donde se alimentan cadetes y personal de la escuela. Ampliamos la capacidad de comensales, logrando una capacidad de hasta 7200 personas por día. En pos de la eficiencia energética implementamos sistemas de energías renovables combinados con tecnología led y sensores de corte automático. De esta forma logramos ahorrar 224 kw mensuales. También implementamos el uso de calefacción de agua mediante energía solar. Construimos una huerta orgánica aprovechando el compost producto de la separación de residuos y el reciclaje. Compostamos 537 kilos mensuales. Recuperamos el agua de lluvia y la utilizamos para el riego de la huerta.

Renovamos nuestro compromiso y potenciamos el rol fundador de la RED CREER, trabajando junto a más de 100 organizaciones para la inclusión socio laboral de personas que están transitando una condena o han recuperado la libertad una vez cumplida la misma.



Con la mirada puesta a futuro, definimos algunos objetivos y lineamientos de trabajo para el 2023 que me gustaría compartir antes de terminar esta carta y dar paso al Reporte 2022.

A nivel de desarrollo del negocio apostamos a concretar de manera efectiva la internacionalización de la empresa, replicando nuestro modelo de soluciones logísticas y gastronómicas a complejos penitenciarios de países vecinos. En paralelo, esperamos avanzar en la profundización del canal de venta retail a supermercados, en cuanto a cantidad de clientes y variedad de productos desarrollados.

Con respecto al Desarrollo Organizacional, implementar un programa de Tecnificación, que nos permitirá facilitar las tareas administrativas y operativas para lograr mayor calidad, efectividad y eficiencia en la compañía como así también tener en línea información sobre la gestión. En esta línea, desde la Academia Cook Master el proceso formativo "On Job Training" tomará un lugar principal, de manera tal que, apalancado con el proceso de tecnificación, nos permitirá obtener mayor eficiencia en los diferentes procesos. Esperamos también, aumentar la participación de los colaboradores en el aula virtual, impulsando el manejo de la tecnología en todas las áreas. De este modo veremos plasmada la articulación entre gastronomía y tecnología, que alcanzará al 90% de los empleados de Cook Master.

Desde el Área de Cultura hemos diseñado para 2023 un plan de trabajo para mejorar la experiencia del colaborador a fin de generar mayor eficiencia en su trabajo, en pos de un mayor desarrollo organizacional, que produce crecimiento sostenido de la empresa.

Nuestro compromiso también con el Pacto Global de Naciones Unidas, como miembros y trabajando por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, nos anima a fijarnos una meta muy superadora para este año: Reducir nuestra Huella de Carbono. Y lo haremos junto a nuestra comunidad, con proveedores, clientes y nuestros colaboradores.

El pilar que representa a la Comunidad en la que trabajamos es ya parte de nuestro ADN. El desarrollo humano en Cook Master es y será prioridad. Renovamos nuestro compromiso y potenciamos el rol fundador de la RED CREER. Transformado en el ecosistema más poderoso que Cook Master pudo desarrollar. Una Red de Organizaciones, Empresas, Personas y Organismos de Gobierno trabajando juntos para la inclusión socio laboral de personas que están transitando una condena o han recuperado la libertad una vez cumplida la misma.

Con nuestras Escuelas de Gastronomía CREER nos planteamos la meta de admitir a 1000 nuevos alumnos, iniciar actividades en tres escuelas nuevas en la provincia

de Buenos Aires y extender nuestra propuesta a diferentes unidades penitenciarias en otras provincias del país. La inversión que hicimos hasta hoy en las escuelas es de \$ 169.786.521.

Además, nos proponemos trabajar fuertemente en fortalecer y contribuir a la Seguridad Alimentaria de niños y niñas que conviven con sus madres en contexto de encierro y en escuelas de educación primaria en entornos vulnerables. La educación sigue siendo para nosotros el puente para generar inclusión para grupos que mayores barreras presentan a la educación y al empleo. Trabajaremos en tres ejes posibles: huertas comunitarias, cursos de gastronomía para madres e hijos, y talleres de nutrición y alimentación saludable.

La última columna o cuarta pata: El desarrollo de nuestros grupos de interés. Esto, por supuesto, tiene una mirada hacia adentro y otra hacia afuera de la organización. Colaboradores, proveedores, clientes y la comunidad que nos rodea están abordadas desde esta mirada y cruzan a toda la gestión. Ya mencionamos nuestro plan para el desarrollo de la organización, y esto impactará de forma directa en nuestros colaboradores.

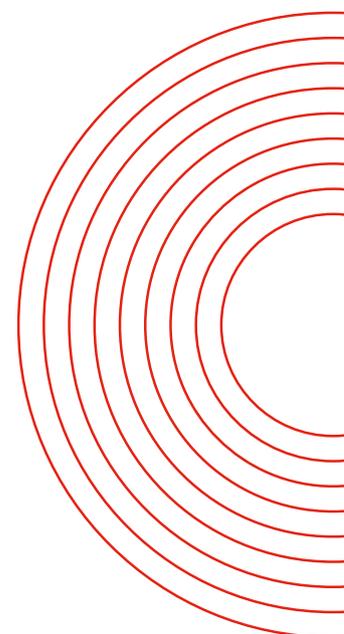
Para nuestro Cliente externo, sin duda que las mejoras en el desarrollo organizacional impactarán de forma directa, pero con base en las encuestas de satisfacción pensamos en un esquema de relacionamiento directo más profundo. Desde la primera interacción con el equipo comercial hasta el último contacto en toda la línea de relacionamiento institucional serán materia de trabajo para la capacitación del personal que elevará la experiencia a nuevo nivel. Buscamos satisfacción completa de usuarios, clientes y proveedores. No por mencionarlos al final es que son menos importantes, muy por el contrario, nuestros proveedores son parte vital del trabajo que hacemos cada día. Planificamos el desarrollo de una cadena de suministros alineada con nuestras metas y objetivos, pero aún más con nuestro propósito. Incorporar a proveedores a nuestros

procesos de comunicación interna, calidad, ambiente y seguridad será también un desafío a lo largo de este año.

Nuestra gestión de triple impacto nos hace seguir creyendo que ser una Empresa B es el camino correcto que nos permite aglomerar todas las voluntades, internas y externas para lograr resultados exitosos. Este año Recertificamos ese compromiso y volvimos a someter toda nuestra gestión a la Evaluación de B LAB para renovar la certificación que con tanto orgullo llevamos impresa en todo lo que hacemos.

Con gran satisfacción los invito a recorrer este sexto Reporte de Sustentabilidad y Balance Social en el cual encontraran mayor detalle sobre la gestión de nuestro negocio y nuestros compromisos y desafíos económicos, ambientales y sociales correspondientes al año 2022.

**Nicolás Lusardi**  
Director





## Capítulo 2

# Una Empresa con propósito

GRI: 2-1 (2021).

Somos Cook Master, una Empresa B<sup>(1)</sup> 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.

Habernos asociado de manera estratégica con nuestros colaboradores y proveedores en pos de trabajar juntos y con transparencia es lo que nos ha permitido ofrecer soluciones innovadoras de calidad y sustentables atendiendo la necesidad de cada cliente.



Estrategia  
Comercial



Comunidad



Desarrollo de  
nuestros Grupos  
de Interés



Desarrollo  
Organizacional

(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.

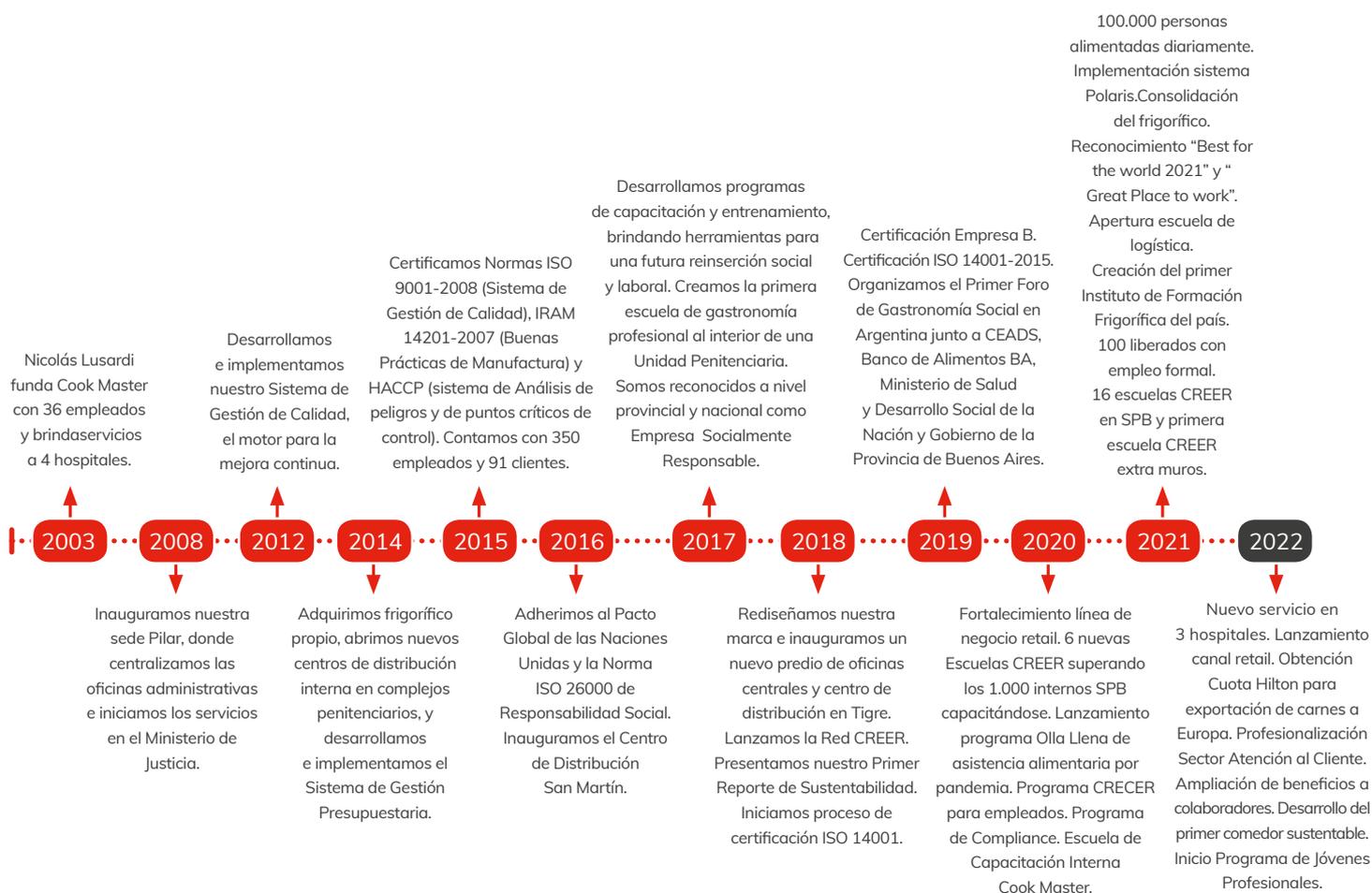


### Desarrollo Sostenible

Promover en todo lo que hacemos el equilibrio económico, social y ambiental.

# Nuestra historia

Desde nuestros inicios, fuimos creciendo y consolidando el negocio.



¡Apostamos al futuro y seguimos creciendo!

# Cook Master en números<sup>2</sup>

**+40**

Años en el Mercado

**308**

Colaboradores directos

**1.762<sup>(3)</sup>**

Colaboradores Externos

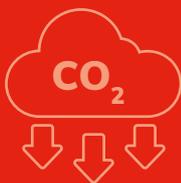
1.300 Internos del Servicio Penitenciario coordinados por nuestros Cocineros Instructores.

**9.000 m<sup>2</sup>**

Planta de Elaboración Frigorífico y Centro de Distribución.

**5.000 m<sup>2</sup>**

Cocinas Descentralizadas



**3.095 Toneladas CO2**

equivalente de huella de carbono



**52**

Camiones de Flota Logística



**+200**

Provedores Activos



**15**

Escuelas CREER

**1970**

Alumnos de Escuelas CREER



**43.514.353**

Servicios

**90,5%** es nuestro Índice de satisfacción del cliente

(2) GRI 2-6 (2021).

(3) Internos del Servicio Penitenciario Bonaerense o Federal que participan en la elaboración de alimentos en el marco del servicio Racionamiento en Crudo Asistido.

# Nuestras instalaciones



## Oficinas Centrales

Tigre Lamadrid 597 | Los Troncos del Talar - Tigre, Provincia de Buenos Aires

300 mts2 110 posiciones para colaboradores. Sala de capacitación Iluminación LED Uso de agua no potable para limpieza y sanitarios.

Certificación ISO 9001:2015, ISO 14001:2015



## Planta Elaboradora

Pilar Colec. Panamericana Km 54,2 (Ramal Pilar) Pilar, Provincia de Buenos Aires

- Superficie total: 900 m<sup>2</sup>.
- Cubierta: 830 m<sup>2</sup>.
- Planta Elaboración: 500 m<sup>2</sup>.
- 3 Cámaras frigoríficas: Capacidad de almacenamiento 30 m3. Temperatura hasta -5° C.

Certificación ISO 9001:2015, ISO 14001:2015; BPM IRAM 14201.



## Centro de Distribución Tigre

Lamadrid 597 | Los Troncos del Talar - Tigre, Provincia de Buenos Aires

- 1900 posiciones de almacenamiento para secos.
- 6 cámaras frigoríficas con 4 niveles de temperatura seleccionables de congelados.
- 72 posiciones de almacenamiento rack para materiales descartables.
- 5.000 mts2 de superficie total.
- 100 m2 de área de estiba de equipamiento.
- 600m2 staging.
- Dársenas para carga y descarga, vestuarios, oficinas de recepción.
- Más de 20 personas operativas en depósito. 74 personas por Gestiones Solidarias.
- Sistema de preparación de pedidos y ruteo (WMS).

Certificación ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.



## Frigorífico

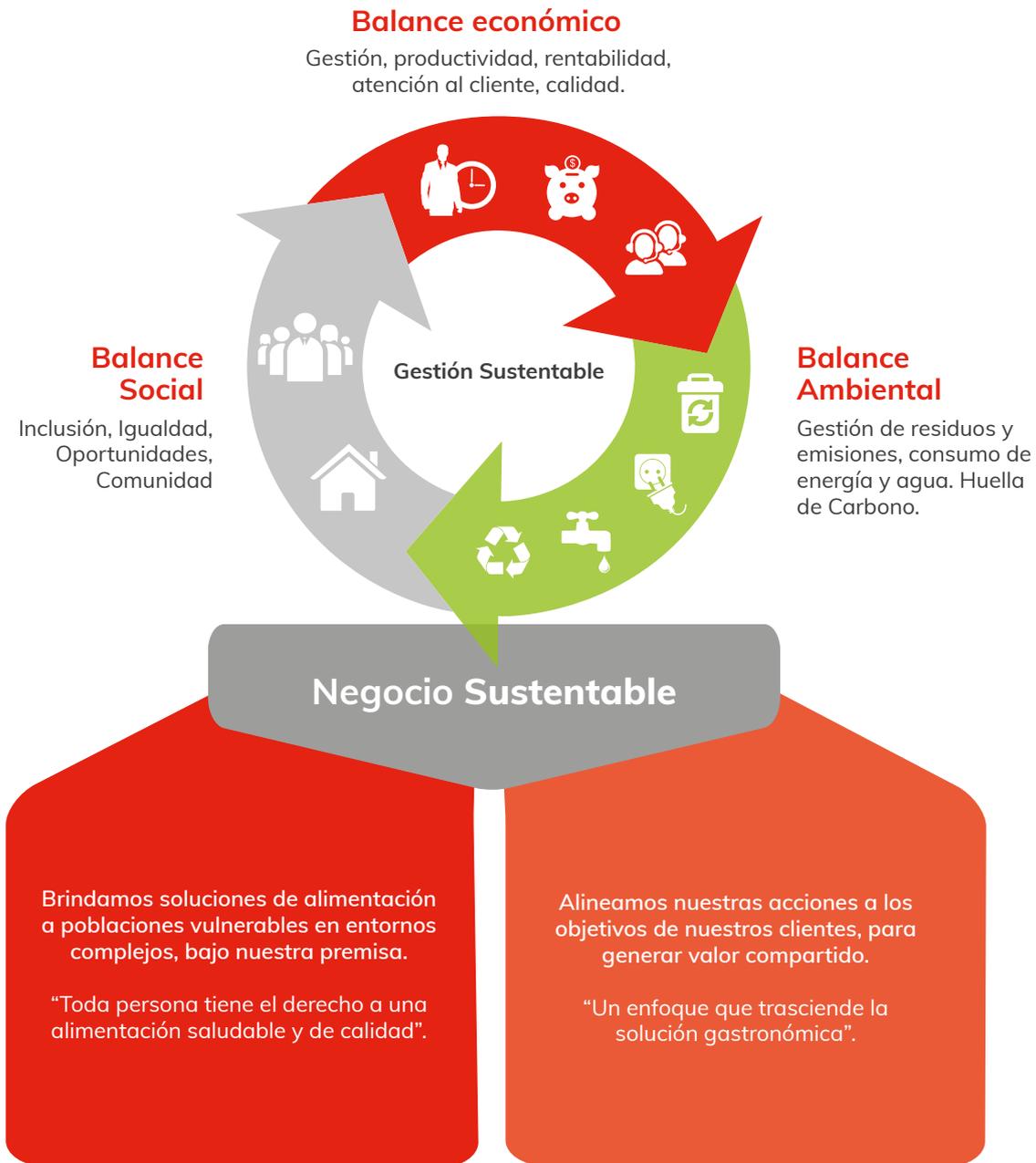
Lafayette 1470 | Barracas, CABA.

- 2.900 mts<sup>2</sup>.
- 600 tn capacidad de procesamiento mensual.
- Abastece 40.000 raciones diarias de Cook Master.
- Playa de Carga.
- Sala Recepción de cuartos y Sector de Depostadas.
- Depósitos, Cintas transportadoras y Sala de Empaque.
- 8 Cámaras frigoríficas entre frío negativo y frío positivo.
- Oficinas.

Validación de SENASA del manual de procedimientos APPCC y documentación referida.

# 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.



# 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.



## Nuestros ODS estratégicos



### Contribuciones destacadas

Alimentamos a 100.000 personas diariamente, buscando brindar mayor aporte nutricional.

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

Compras inclusivas, relacionamiento estratégico con proveedores, identificación y gestión de impacto de nuestras operaciones.

Red CREER, Sistema B y Pacto Global.

## ODS más relevantes



# Cámaras y asociaciones<sup>(4)</sup>



## 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.



Confederación Argentina de la Mediana Empresa

## CAME

La Confederación Argentina de la Mediana Empresa (CAME) es una entidad gremial empresaria, sin fines de lucro, que representa a 1491 federaciones, cámaras, centros y uniones de la Industria y los Parques Industriales, el Comercio y los Servicios, el Turismo, las Economías Regionales, la Construcción, los Jóvenes y las Mujeres Empresarias de todo el país, que agrupan a más 600.000 empresas pymes y dan trabajo a 4.200.000 personas.



## 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.

## Sistema



## Consejo Empresario de Sistema B Argentina

Es un grupo de 30 de los principales empresarios del país, comprometidos con tener conversaciones valientes para lograr una economía de Triple Impacto y posicionar el tema en el mainstream empresarial para pasar de ser visibles a relevantes.

(4) GRI: 2-28 (2021).



## Capítulo 3

# Acerca de este **reporte**

GRI 2-3 (2021).

Nuestro Reporte de Sustentabilidad 2022 refleja la gestión llevada a cabo por Cook Master, desde el 1° de enero 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022. Sexta edición publicada de nuestro desempeño económico, social y ambiental conforme nuestro compromiso con una gestión sustentable del negocio.

Hemos elaborado el presente informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1/01/2022 y el 31/12/2022.

La estructura de contenidos refleja la actualización de los Estándares GRI del año 2021 y busca una continuidad en la información publicada dado que nuestras operaciones no se han modificado de manera significativa.

---

Las consultas y comentarios sobre el Reporte de Sustentabilidad 2021 de Cook Master pueden dirigirse a [Hernán Pantuso: hpantuso@cook-master.com.ar](mailto:hpantuso@cook-master.com.ar).

---



# 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<sup>(2)</sup>).

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<sup>(3)</sup>.

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.



(2) y (3) GRI: 2-29 (2021).

# Análisis de la materialidad<sup>(4)</sup>

Teniendo en cuenta que el alcance del negocio y actividades, así como las condiciones de contexto en las cuales actuamos no presentaron modificaciones significativas se mantuvo el mismo análisis de materialidad realizado para el Reporte de Sustentabilidad 2021.

A lo largo del Reporte buscamos dar cuenta de todos los impactos y gestiones realizadas en relación a los aspectos económicos, ambientales y sociales de nuestra actividad, buscando destacar los elementos más significativos con la mayor cobertura posible en cada caso.

El análisis de materialidad realizado para el Reporte de Sustentabilidad 2021 estuvo a cargo de un consultor externo, y se enmarcó en los lineamientos del Global Reporting Initiative con especial consideración a los principios de Participación de los grupos de interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y Exhaustividad.



(4) GRI: 3-1 (2021).

# Listado de temas materiales y su cobertura

No se identificaron cambios respecto de listado de temas materiales incluidos en el Reporte de Sustentabilidad 2021.

A partir de los resultados del proceso de consulta con grupos de interés se realizó una jerarquización de temas según el interés manifestado, que se muestra en la siguiente tabla con la relación a los objetivos estratégicos de la empresa y la cobertura en el presente Reporte.

Se trabajó sobre un total de 36 aspectos vinculados a temas de desempeño económico, social y ambiental, junto con el enfoque de impactos significativos tanto positivos como negativos.

Para la valoración del interés de cada tema se utilizó una escala numérica del 1 al 10, donde 1 era nada relevante y 10 muy relevante.

Los 36 temas evaluados fueron considerados con una relevancia promedio de 7 o más puntos.

Aspecto	Objetivo estratégico Cook Master	Cobertura en el Reporte
Ética y Transparencia	Desarrollo Organizacional	Gobierno Corporativo
Derechos Humanos	Desarrollo Organizacional	Gobierno Corporativo
Anticorrupción	Desarrollo Organizacional	Gobierno Corporativo
Condiciones y prácticas laborales	Desarrollo Organizacional y Desarrollo de Grupos de Interés	Colaboradores
Relacionamiento con Grupos de Interés	Desarrollo de Grupos de Interés	Todo el reporte
Capacitación y desarrollo	Desarrollo Organizacional y Desarrollo de Grupos de Interés	Colaboradores
Lucha contra trabajo infantil y forzoso	Desarrollo Organizacional	Colaboradores
Calidad del servicio	Estrategia Comercial	Clientes
Acoso laboral	Desarrollo Organizacional	Colaboradores
Salud y Seguridad Ocupacional	Desarrollo Organizacional y Desarrollo de Grupos de Interés	Colaboradores
Libertad sindical	Desarrollo de Grupos de Interés	Colaboradores
Salud y Seguridad del cliente	Estrategia Comercial	Clientes
Consumo de energía	Desarrollo Organizacional	Ambiente
Relación con las comunidades locales	Desarrollo de Grupos de Interés	Comunidad
Participación en el desarrollo comunitario	Desarrollo de Grupos de Interés	Comunidad
Impactos económicos en la comunidad	Desarrollo de Grupos de Interés	Comunidad
Compas y relación con proveedores	Desarrollo de Grupos de Interés	Cadena de valor
Comunicación interna y gestión del clima laboral	Desarrollo Organizacioanl	Colaboradores
No discriminación	Desarrollo Organizacional	Colaboradores



## Capítulo 4

# Gobierno corporativo

### Indicadores destacados

#### **33% mujeres**

en posiciones gerenciales.

#### **2 Gerencias**

cumplieron objetivos del Plan Estratégico.

#### **Plan Estratégico con 4 objetivos:**

- Estrategia comercial,
- Desarrollo organizacional,
- Comunidad,
- Desarrollo de nuestros grupos de interés.

#### **\$11.134.126.792.-**

Valor Económico Generado

#### **\$9.059.035.175.-**

Valor Económico Distribuido



# Enfoque de gestión

GRI: 3-3 (2021)



El gobierno de nuestra organización se refleja en la planificación estratégica, el desarrollo cultural de la organización, los procesos de toma de decisiones y la definición de nuestro propósito organizacional.

Muchos de estos aspectos responden a la visión inicial de nuestros fundadores, y se materializan desde la articulación de nuestro máximo órgano de gobierno, el Directorio, la Gerencia General y las áreas funcionales.

Desde nuestro proceso de planificación estratégica, desarrollado de manera conjunta entre el Directorio y el equipo gerencial, se definieron cuatro objetivos estratégicos que guían y estructuran todas nuestras actividades y decisiones: la estrategia comercial, el desarrollo organizacional, la comunidad y el desarrollo de nuestros grupos de interés.

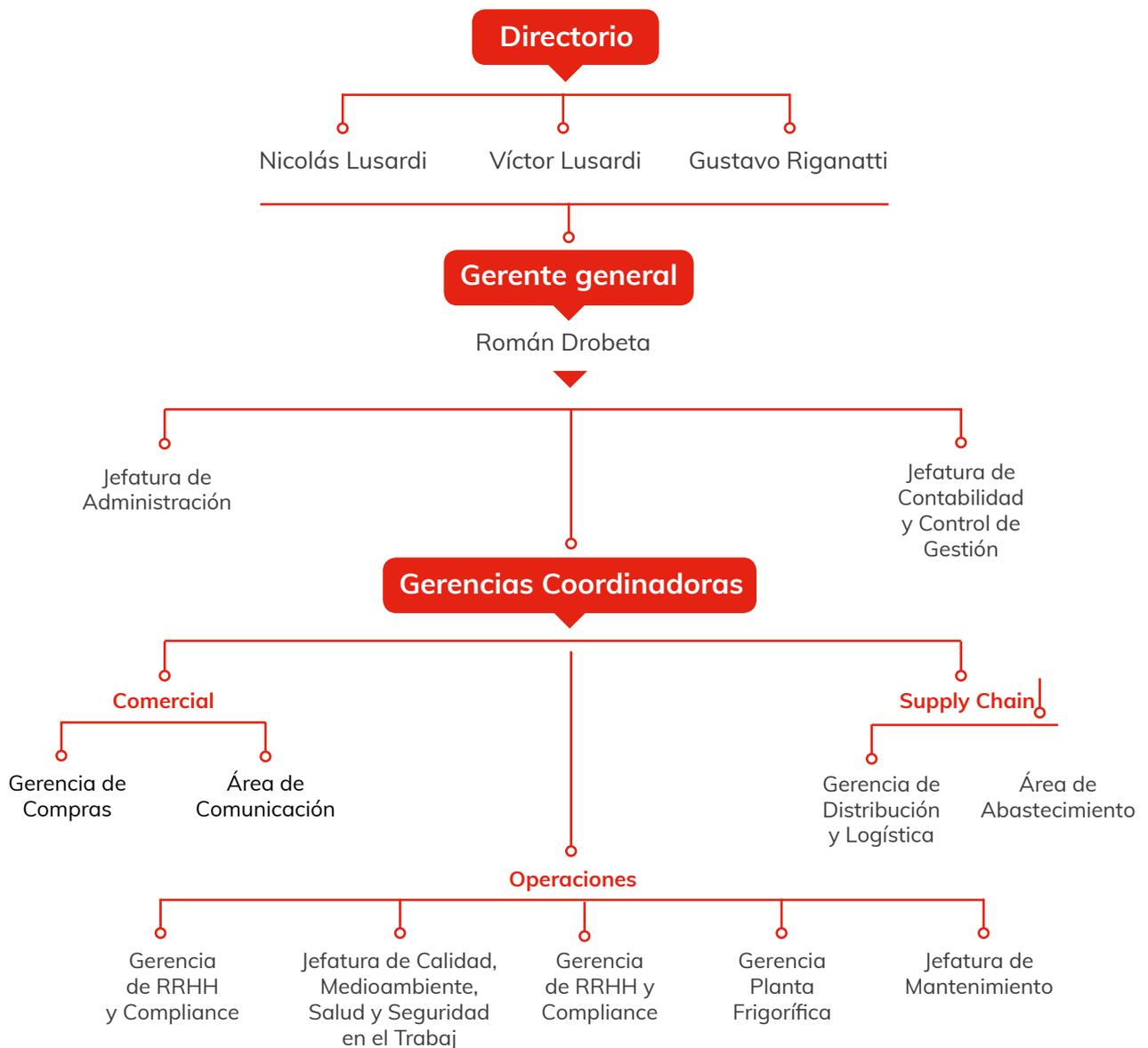


# Estructura de gobierno

GRI: 2-9, 2-11, 2-12, 2-13 (2021); 202-2.

El Gobierno de nuestra organización se compone de tres niveles u órganos:

**33%**  
de las posiciones gerenciales fueron ocupadas por mujeres.



# Plan Anual Estratégico

GRI: 405: 3-3 (2021); 405-1; 405-2.

Nuestro Plan Anual Estratégico se estructuró en torno a los siguientes ejes:



## 2 Gerencias

superaron la meta establecida de cumplimiento de objetivos.

Estos ejes estratégicos, ofrecen el marco a partir del cual cada Gerencia define sus propios objetivos anuales y aquellos que son compartidos con otras áreas para un abordaje común.

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.

# Ética e integridad

GRI: 2-15, 2-23. PG 10.

El comportamiento ético es un aspecto fundamental de nuestra cultura como empresa B certificada, por lo cual compartimos el marco normativo de ética e integridad con todo nuevo colaborador al momento de su ingreso, y lo reforzamos durante el desarrollo de su carrera en la empresa.



## Marco normativo de comportamiento ético

- Política Anticorrupción (PL-RH-04)
- Política de Interacción con Funcionarios Públicos (PL-RH-09)
- Política de Conflicto de Intereses (PL-RH-06)
- Política de Donaciones y Patrocinios (PL-RH-08)
- Política de Regalos y Atenciones (PL-RH-05)
- Política de Sanciones (PL-RH-07)

Estos documentos junto con la Política de Sustentabilidad son firmados por los colaboradores de manera voluntaria a su ingreso a la compañía.

El Comité de Compliance impulsó medidas para promover el cumplimiento de la normativa en toda la organización, así como recibir y tramitar las denuncias por incumplimientos. En el período reportado se recibieron 5 denuncias, 4 de las cuales fueron investigadas y respondidas, quedando la quinta en proceso de investigación durante 2023.

## Canales de denuncia

Cualquier grupo de interés y/o persona vinculada con nuestras actividades dispone de tres canales de denuncia: la web institucional, una dirección de correo electrónico y una línea telefónica.

A través de los mismos se puede informar cualquier incumplimiento del marco normativo de ética e integridad ya sea por parte de un miembro de la organización como de un tercero que actúe en representación o a favor de los objetivos de la empresa.



**website:**  
cook-master.com.ar



**e mail:**  
denuncias@cook-master.com.ar



**Teléfono:**  
011 6841 7220

## Lucha contra la corrupción

GRI: 205: 3-3. 205: 1, 2, 3. PG 10.

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.

El tema forma parte de nuestro Código de Ética, está contemplado en la Política Anticorrupción y se asegura su implementación desde el Programa de Compliance, creado en 2020.

La implementación del Código de Ética y Política Anticorrupción alcanza a todas nuestras operaciones.

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

**No se registraron casos de incumplimiento durante el período reportado, por ninguno de los canales de denuncia habilitados (mail, página web y línea telefónica).**



## Competencia leal

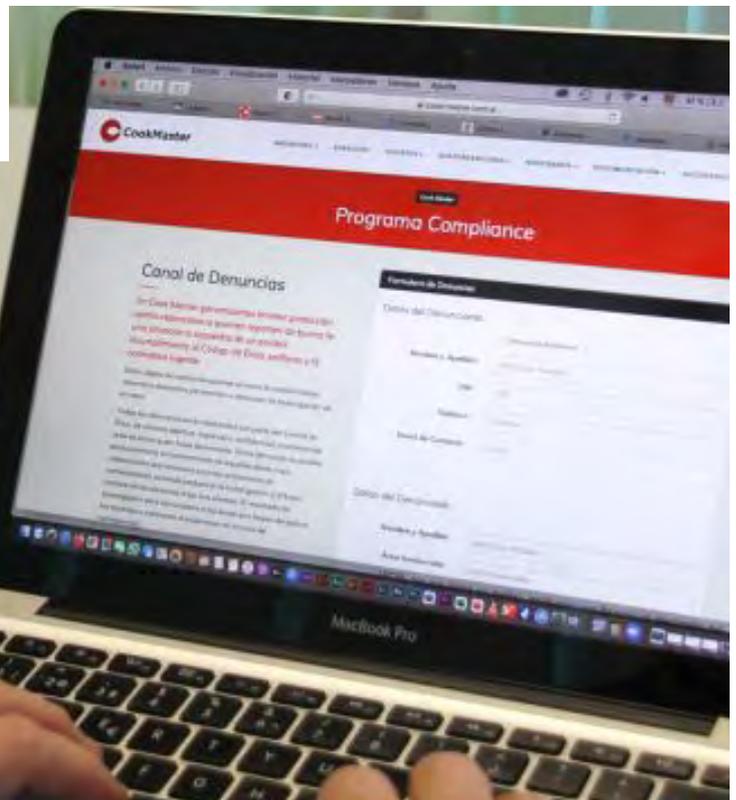
GRI: 206.

Entendemos que la competencia de mercado es un gran estímulo para el desarrollo y mejora organizacional, así como de las propuestas de solución gastronómica que impulsamos.

Apostamos a posicionar nuestras propuestas comerciales como la mejor opción que integre la generación de valor al cliente interpretando su necesidad, optimizando las soluciones siempre con un diferencial dado por la perspectiva sustentable desde la triple línea de resultado.

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.

**No se recibieron denuncias o procesos judiciales por incumplimiento a la competencia leal.**



## No discriminación

GRI: 406. PG 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. Nuestro Código de Ética, en su punto 5.2, define la no discriminación como parte de los valores de la compañía.

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.

A nivel interno y desde nuestro rol como empleador, desarrollamos 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.

Durante 2022 incorporamos personas trans a nuestro equipo, reforzando nuestro compromiso con la no discriminación en el ámbito laboral.

---

**Durante el período reportado no se recibieron denuncias por casos de discriminación.**

---

## Derechos Humanos

GRI: 412. PG 1 y 2.

Asumimos nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos establecido en los Principios Rectores de DDHH para Empresas de Naciones Unidas y como miembros del Pacto Global, y lo desarrollamos en todas nuestras relaciones con grupos de interés internos y externos.

Nuestro Código de Ética, en su punto 5.1, establece el apoyo y respeto de los derechos humanos como uno de los valores de la empresa.

En este sentido, destacamos el cumplimiento de los derechos laborales con nuestros colaboradores, y el diseño y desarrollo de nuestros servicios siempre orientados desde nuestro propósito corporativo “Una alimentación saludable y de calidad para toda persona sin importar su condición. Sabemos que un plato de comida digno dignifica, entendemos la alimentación como un derecho y eso buscamos en cada servicio prestado.



# Desempeño económico

GRI: 201

Un adecuado desempeño económico de nuestro negocio es la base del sostenimiento de nuestra compañía y de todas aquellas iniciativas que nos permiten optimizar la generación de valor para todos nuestros grupos de interés.

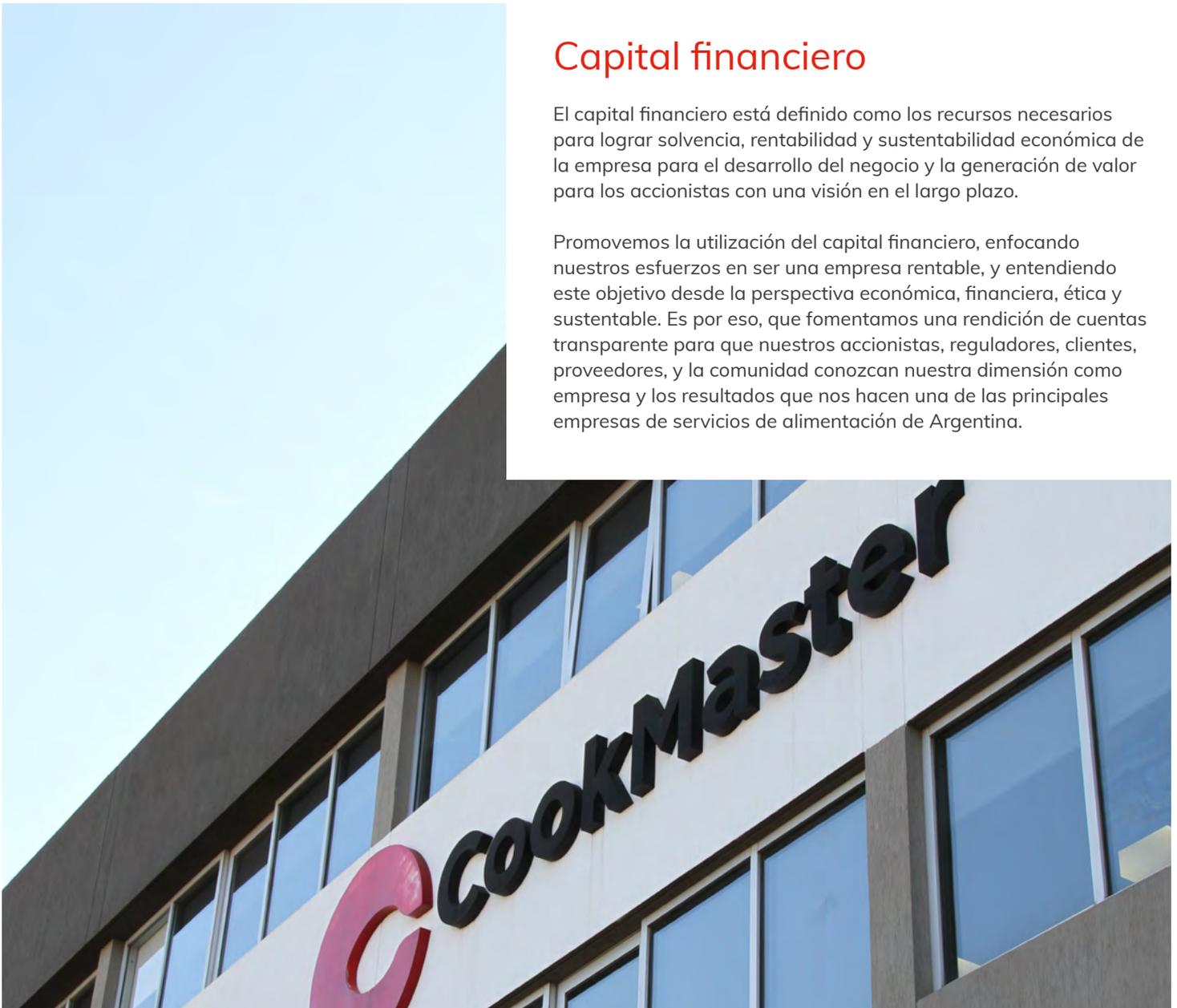
Es el pilar fundamental que nos permite pagar sueldos competitivos y en tiempo y forma a nuestro personal, asumir los acuerdos celebrados con nuestra cadena de valor, realizar las inversiones necesarias para mejorar nuestros servicios y aquellas orientadas a complementar la propuesta de valor social y ambiental que nos define como empresa B.

Entendemos la rentabilidad de nuestro negocio como medio para cumplir con nuestro propósito, buscando siempre un equilibrio en la triple línea de resultados en todas nuestras decisiones y acciones.

## 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 que nos hacen una de las principales empresas de servicios de alimentación de Argentina.



## Análisis 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)	31.12.2022	31.12.2021
Resultado neto del ejercicio	\$ 176.452.892,55	\$ 560.511.188,64
Activo	\$ 5.784.613.325,17	\$ 6.656.304.695,96
Pasivo	\$ 2.209.629.067,46	\$ 2.293.613.330,80
Patrimonio Neto	\$ 3.574.984.257,71	\$ 4.362.691.365,16
<b>Indicadores %</b>		
ROE <sup>(1)</sup>	4,94%	12,85%
ROA <sup>(3)</sup>	3,05%	8,42%
Margen Bruto <sup>(2)</sup>	34,46%	30,16%
Solvencia <sup>(4)</sup>	261,79%	290,21%
Endeudamiento <sup>(5)</sup>	61,81%	52,57%

(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

## Activos

La composición del activo de Cook master fue la siguiente expresada en pesos argentinos según el balance económico de la compañía.

	31.12.22	%	31.12.21	%
Caja y Bancos	\$ 578.762.807,40	10%	\$ 323.263.684,72	5%
Inversiones	\$ 90.231.333,91	2%	\$ 525.600.384,58	8%
Cuentas a cobrar	\$ 2.954.064.284,91	51%	\$ 3.575.896.460,99	54%
Otros créditos <sup>(1)</sup>	\$ 1.066.987.968,86	18%	\$ 1.402.715.153,37	21%
Bienes de cambio	\$ 673.509.404,89	12%	\$ 452.485.342,08	7%
Bienes de Uso	\$ 413.046.847,28	7%	\$ 368.332.992,31	6%
Inversiones No corrientes	\$ 8.010.677,91	0%	\$ 8.010.677,91	0%
<b>Total activo</b>	<b>\$ 5.784.613.325,16</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 6.656.304.695,96</b>	<b>100%</b>

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

## Pasivo y Patrimonio Neto

(en pesos)

	31.12.22	%	31.12.21	%
Deudas Comerciales	\$ 1.346.536.804,76	23%	\$ 1.168.617.884,12	18%
Deudas Fiscales	\$ 128.549.990,61	2%	\$ 49.108.607,57	1%
Deudas Sociales	\$ 123.681.348,17	2%	\$ 130.272.628,79	2%
Deudas Bancarias	\$ 155.607.379,95	3%	\$ 682.346.080,50	10%
Otras Deudas	\$ 455.253.543,97	8%	\$ 263.268.129,82	4%
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>\$ 3.574.984.257,70</b>	<b>62%</b>	<b>\$ 4.362.691.365,16</b>	<b>66%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio Neto</b>	<b>\$ 5.784.613.325,16</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 6.656.304.695,96</b>	<b>100%</b>

El saldo de deudas comerciales aumentó de \$ 1.168.617.884 en el 2021 a \$ 1.346.536.804 en 2022 básicamente por alargamiento de plazo de pago.

## Cuentas a cobrar

En el ejercicio, el saldo de cuentas a cobrar ascendía a \$ 2.954.064.285, un 17% inferior a los \$ 3.575.896.461 del ejercicio 2021. Esta disminución se justifica en parte por una mejora en los plazos de cobro.



## Estado y evolución de resultados

En el ejercicio, COOKMASTER alcanzó una ganancia neta de \$ 176 millones, registrando una disminución de 68% con respecto al resultado del ejercicio 2021.

### Evolución de resultados (en pesos)

	31.12.22	31.12.21
Ventas servicios	\$ 11.134.126.792,94	\$ 11.953.002.615,89
Costo	-\$ 7.297.604.841,70	-\$ 8.347.841.439,47
<b>Resultado bruto</b>	<b>\$ 3.836.521.951,24</b>	<b>\$ 3.605.161.176,42</b>
Gastos administración	-\$ 908.993.781,78	-\$ 1.461.573.914,67
Gastos comercialización	-\$ 710.417.506,41	-\$ 687.093.505,11
Gastos financieros	-\$ 193.030.193,19	-\$ 82.888.975,75
<b>Total gastos</b>	<b>-\$ 1.812.441.481,38</b>	<b>-\$ 2.231.556.395,53</b>
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 2.024.080.469,86</b>	<b>\$ 1.373.604.780,89</b>
Otros ingresos y egresos	-\$ 230.087.544,27	-\$ 39.190.731,64
Rtdo. Fin y ten. Inc. RECPAM	-\$ 2.077.715.121,58	-\$ 852.284.323,89
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>\$ 176.452.892,55</b>	<b>\$ 560.511.188,64</b>

La disminución anual de los resultados fue producto, principalmente, del resultado por exposición a la inflación el cual paso de \$ 852 millones en 2021 a \$ 2.077 millones en 2022.

## Gastos de comercialización

### Gastos de Comercialización (en pesos)

	31.12.22	31.12.21
Gs. Comerc. (viáticos - movilidad)	\$ 3.620.403,74	\$ 23.728.648,13
Impuesto ingresos brutos	\$ 471.311.765,59	\$ 471.991.924,65
Amortización Bienes de Uso	\$ 4.286.575,15	\$ 4.787.812,07
Fletes	\$ 218.241.278,22	\$ 180.656.750,53
Impuesto de sellos	\$ 9.609.736,64	\$ 168.150,34
Publicidad	\$ 3.347.747,07	\$ 5.760.219,38
<b>Total gastos de comercialización</b>	<b>\$ 710.417.506,41</b>	<b>\$ 687.093.505,11</b>

Los gastos de comercialización totalizaron \$ 710 millones, valor ligeramente superior a los \$ 687 del ejercicio 2021.

## Gastos de administración

### Gastos de administración (en pesos)

	31.12.22	31.12.21
Sueldos y jornales	\$ 110.427.666,81	\$ 110.401.502,26
Cargas sociales	\$ 31.042.163,81	\$ 31.575.033,23
Gastos de administración	\$ 68.443.494,56	\$ 91.646.206,40
Alquileres	\$ 61.752.911,85	\$ 51.276.446,26
Electricidad y servicios varios	\$ 33.798.149,31	\$ 29.485.721,75
Amortización bienes de uso	\$ 23.517.283,75	\$ 9.075.863,77
Impuestos y tasas	\$ 108.272.458,50	\$ 184.644.670,58
Impuesto ganancias	\$ 241.837.236,92	\$ 755.170.265,13
Honorarios	\$ 58.161.839,76	\$ 50.621.236,11
Gastos bancarios	\$ 20.341.439,79	\$ 12.760.304,98
Donaciones	\$ 22.536.796,18	\$ 11.426.755,57
Imp. Ley 25413	\$ 128.862.340,55	\$ 123.489.908,65
<b>Total gastos de administración</b>	<b>\$ 908.993.781,79</b>	<b>\$ 1.461.573.914,68</b>

En el ejercicio 2022, los gastos de administración totalizaron \$ 909 millones, un 37% menor a los \$ 1.461 millones del ejercicio anterior. Esto se debe básicamente al menor cargo de impuesto a las ganancias por \$ 513 millones.

## Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

<b>Valor Económico Generado (Ingresos)</b>	<b>\$ 11.134.126.792</b>
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>\$ 9.059.035.175</b>
Insumos y servicios adquiridos a terceros	\$ 6.426.693.628
Salarios y beneficios al personal	\$ 784.793.165
Pagos a proveedores de capital	\$ 230.151.860
Pagos al Gobierno (impuestos, tasas y contribuciones)	\$ 1.594.859.726
Inversiones en la comunidad	\$ 22.536.796
<b>Valor económico retenido:</b>	<b>\$ 3.574.984.257</b>

## Salarios

GRI: 201-4; 202-1.

Nuestra política salarial busca cumplir con los acuerdos colectivos en los que se encuadra nuestro personal, ofrecer compensaciones competitivas y reflejar el compromiso y nivel de desarrollo de cada colaborador. Buscamos ofrecer una propuesta de valor al colaborador que integre el salario y los beneficios ofrecidos.

En lo que respecta a personal dentro de convenio, al mes diciembre 2022 el salario inicial de un colaborador de la Categoría 1 (la más baja conforme al convenio colectivo<sup>(1)</sup>) fue de \$ 87.288 por jornada completa sin hacer ninguna diferencia por género. Para el mismo período el Salario Mínimo Vital y Móvil para jornada completa fue de \$51.400.

En lo que respecta al personal fuera de convenio, el sueldo básico a diciembre 2022 fue de \$125.420.

El valor distribuido total en concepto de remuneraciones y beneficios al personal en 2022 representó un total de \$ 784.793.165.-

## Cumplimiento Fiscal

GRI: 207-1; 2; 3.

En materia fiscal, la estrategia está basada en la sostenibilidad del negocio desde un compromiso ético con el cumplimiento de la normativa aplicable.

La empresa contempla la cuestión fiscal dentro su matriz de negocio, respetando y haciendo respetar a la cadena (Proveedores) todas las normativas vigentes, tanto a escala nacional, como provincial y municipal.

Las áreas de administración y control de gestión se aseguran de dar cumplimiento y verificar que la política fiscal esté aplicada de manera correcta y satisfactoria respecto de las normas y los procedimientos operativos que para cada caso establecen el modo de operar.

A su vez, la Gerencia General presenta periódicamente informes de cumplimiento fiscal al Directorio de la organización, a fin de monitorear el avance en el tema.

Asimismo, el Código de Ética contempla, por ejemplo, espacio para denuncias sobre temas de incumplimientos del orden fiscal.



(1) 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).

## Presencia en el mercado

GRI: 202: 3-3.

Los servicios prestados durante 2022 representaron la siguiente participación en el mercado que atendemos:

### Servicio Alimentario Escolar (SAE)

- 12 municipios de la provincia de Buenos Aires.

### Salud

- 2 Unidades de pronta atención de la provincia de Buenos Aires
- 5 Hospitales de la provincia de Buenos Aires.
- 1 Hospital Nacional.

### Justicia

- 15 unidades penitenciarias, y 5 alcaldías del Servicio Penitenciario Bonaerense.
- 1 Organismo del Ámbito Nacional.

### Seguridad

- 4 Centros de Entrenamiento y 2 Escuelas de Policía, en la Provincia de Buenos Aires.

### Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires

Organismo Provincial de la Niñez y adolescencia

- 4 centros cerrados de menores;
- 1 centro de contención;
- 2 centros de recepción;
- 1 hogar o instituto de menores.

### Sector privado:

- Clientes de frigorífico.
- cadena supermercados.



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.



## Capítulo 5

# Nuestros colaboradores

### Indicadores destacados

---

**308 colaboradores**

siendo el 35% mujeres.

---

**44 “liberados”**

integran nuestro equipo.

---

**33%**

de puestos gerenciales ocupados por mujeres.

---

**6.550 horas**

de formación al personal.

---

**100%**

del personal tuvo evaluación de desempeño.

---

**Certificación  
“Great Place to Work”.**

---

**81%**

de los colaboradores considera que Cook Master es un buen lugar para trabajar.

---

**1.762 internos SPB y F(\*)**

participan de Programa CREER.

---

**12,5%**

Índice de Siniestralidad.

---

(\*) Servicio Penitenciario Bonaerense y Federal.



# Enfoque de gestión

GRI: 401: 3-3 (2021).



La gestión del Capital Humano es un aspecto central de nuestro proceso de negocio y de nuestra cultura como Empresa B certificada, y se enmarca en el Objetivo Estratégico “Desarrollo Organizacional”, a través del cual buscamos ser un empleador de preferencia, apostando a la generación de oportunidades, la promoción del desarrollo personal y profesional, en un marco de excelente clima laboral. Buscamos desarrollar equipos de trabajos desde una formación integral que combina cualidades profesionales y técnicas con habilidades blandas, respetando la individualidad de cada integrante de nuestros equipos.

En este marco estratégico, durante 2022 los colaboradores de operaciones se formaron en el Centro de Entrenamiento para Cocineros, para fortalecer sus conocimientos gastronómicos y aplicar la tecnología adquirida en nuestras cocinas. También hicieron uso del Campus Virtual para la formación en Calidad y Cuidado del Medio Ambiente.

Los colaboradores de administración pudieron acceder a Escuelas especiales no obligatorias como Escuela de Finanzas y Escuela de Sustentabilidad. Esta formación es complementaria a su Plan Anual de Capacitación Obligatoria.

Por otro lado, desarrollamos una nueva política de compensaciones y beneficios, con el propósito de que la compensación de los colaboradores constituya un mecanismo efectivo para retribuir, motivar y retener el capital humano. Se implementó un nuevo programa de reconocimientos y se amplió el programa de beneficios.

Administración Tigre adoptó modelo híbrido de trabajo, lo que le permitió a los equipos equilibrar de mejor manera su vida familiar y laboral. Para aquellos colaboradores que por motivos operativos no pueden tener modalidad de home office, se estableció la disponibilidad de 1 día de licencia por mes para uso personal.

Se diseñaron planes de carrera de posiciones claves buscando su desarrollo profesional. Estos planes contemplan formación académica y entrenamiento para llevar a otro nivel sus conocimientos y poder aplicarlos en una posición de liderazgo futura más exigente.

Logramos la certificación de Great Place to Work una vez más, alcanzando un 86% de satisfacción, de acuerdo a lo expresado por nuestros colaboradores.

Hemos logrado la certificación de Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos, otorgada por la Subsecretaría de Derechos Humanos y Pluralismo Cultural, del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que consideró nuestros Programa CREER y Programa CRECER, acciones tendientes a mejorar el cumplimiento de los derechos humanos en nuestros colaboradores y sus familias.

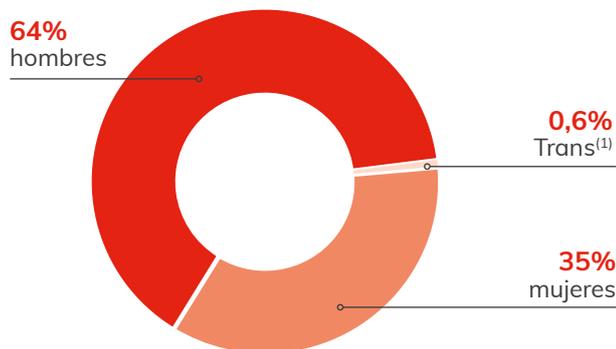


# El equipo en números

GRI: 2-7, 2-8 (2021); 401-1.

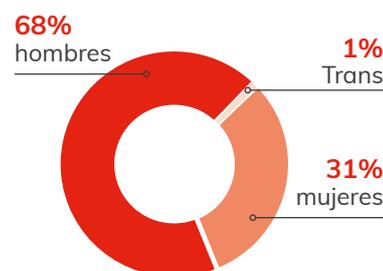
Nuestro equipo es el eje de los servicios que prestamos, integrado por hombres y mujeres con un fuerte compromiso y orientación al cliente, un marco sentido de responsabilidad por las tareas realizadas y una orientación a la gestión sustentable del negocio. El potencial individual de cada integrante de nuestros equipos se combina y potencia con el marco institucional y los procesos de gestión de la empresa.

**308**  
colaboradores  
bajo modalidad de contrato permanente



<b>Femenino</b>	<b>86</b>
A tiempo completo determinado (contrato a plazo fijo)	0
A Tiempo completo indeterminado/Trabajo permanente	86
<b>Masculino</b>	<b>220</b>
A tiempo completo determinado (contrato a plazo fijo)	2
A Tiempo completo indeterminado/Trabajo permanente	218
<b>Trans</b>	<b>2</b>
A tiempo completo determinado (contrato a plazo fijo)	2
A Tiempo completo indeterminado/Trabajo permanente	0
<b>Total general</b>	<b>308</b>

**183**  
ingresos



**44** Colaboradores “liberados”  
Se incorporaron a Cook luego de cumplir una condena penal y participan del Programa CREER.

**1.762** Internos  
que elaboran alimentos en cocinas del Servicio Penitenciario Bonaerense y Federal en el marco del Programa CREER <sup>(2)</sup>

(1) 2 personas trans integraron nuestra nómina.

(2) Pueden calificar como trabajadores que no son empleados de la empresa según el indicador GRI 2-8 (2021), por su participación en los procesos vinculados a los servicios y no estar contratados por Cook Master.

# Diversidad e igualdad de oportunidades

GRI: 405: 3-3 (2021); 405-1; 405-2.

La diversidad en nuestros equipos es una característica y fortaleza. Ofrecemos oportunidades a aquellos que se sientan motivados por el desafío y cuenten con las competencias necesarias o el interés por desarrollarlas.



Nuestra experiencia de trabajo en servicios destinados a personas que atraviesan situaciones de vulnerabilidad socioeconómica nos permite desarrollar una cultura fuertemente inclusiva centrada en la generación de oportunidades y la valoración a la superación y desarrollo individual.

Nuestro código de Ética define a la diversidad e inclusión como parte de los valores de Cook.

En 2022 realizamos el primer informe de diversidad e inclusión interna, el cual arrojó los siguientes indicadores principales:

- **24 personas hipoacúsicas** fueron contratadas de manera directa,
- **7 mujeres migrantes** se incorporaron a nuestra nómina,
- **6 personas de la comunidad LGBTQI+** se incorporaron a nuestra nómina,
- **20 personas “liberadas”** se incorporaron a nuestro equipo, alcanzando un total de 44 personas en esa situación,
- **Incorporamos al primer trabajador que se capacitó dentro de un centro de detención para menores,**
- **Incorporamos a la primera mujer “liberada”** en una posición de liderazgo,
- **112 personas** participaron del programa CREER.

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Operativo	Mujer	21 a 29 años	31
		30 a 45 años	11
		46 o más	7
		<b>Subtotal</b>	<b>49</b>
	Hombre	21 a 29 años	29
		30 a 45 años	97
		45 a 59 años	15
		60 o más	2
	<b>Subtotal</b>	<b>143</b>	
	Trans	30 a 45 años	2
<b>Subtotal</b>	<b>2</b>		
<b>Total Operativo</b>		<b>194</b>	

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Administrativo	Mujer	21 a 29 años	2
		30 a 45 años	39
		46 o más	6
		<b>Subtotal</b>	<b>47</b>
	Hombre	21 a 29 años	3
		30 a 45 años	13
		45 a 59 años	4
		<b>Subtotal</b>	<b>20</b>
	<b>Total Administrativo</b>		<b>67</b>

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Mando Medio	Mujer	30 a 45 años	7
		46 o más	1
	<b>Subtotal</b>		<b>8</b>
	Hombre	21 a 29 años	2
		30 a 45 años	20
		46 o más	7
<b>Subtotal</b>		<b>29</b>	
<b>Total Mando Medio</b>			<b>37</b>

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Gerente	Mujer	30 a 45 años	1
		46 o más	3
	<b>Subtotal</b>		<b>4</b>
	Hombre	30 a 45 años	2
		46 o más	4
		<b>Subtotal</b>	
<b>Total Gerente</b>			<b>10</b>

**33%**  
de participación de mujeres en posiciones gerenciales.

#### Directorio

3 integrantes, 100 % hombres

## Práctica Destacada

### Programa CREER

El Programa CREER, enmarcado en nuestros objetivos estratégicos “Estrategia Comercial” y “Comunidad”, lo desarrollamos en alianza con el Servicio Penitenciario Bonaerense en el marco de nuestros servicios de solución gastronómica.

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.

## 1.762 Internos

del servicio penitenciario participaron del Programa en 2022

## 44 liberados

integraron nuestra nómina.



Estrategia  
Comercial



Comunidad



# Equidad en las remuneraciones

GRI: 405: 3-3(2021).

Las escalas salariales se definen según si el colaborador está o no dentro de algún convenio colectivo de trabajo.

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.



# Hacia una propuesta de valor integral

## Los beneficios para nuestro personal

GRI: 401-2 .



Como empresa B estamos comprometidos a que todo lo que hagamos sea valioso para el planeta y para las personas, y entre éstas nuestros colaboradores tienen un lugar especial. Es por esto que entendemos nuestra propuesta de valor al empleado de manera integral, complementando las remuneraciones con diferentes beneficios que estando disponibles para todos nuestros empleados puedan atender las necesidades específicas de cada uno.

En 2022 diseñamos y pusimos en práctica una nueva política de beneficios y compensaciones y un programa de reconocimiento, a través de los cuales buscamos retribuir, motivar y retener el capital humano, asegurando la equidad interna y vinculando las remuneraciones a los factores clave de éxito.

Entre los beneficios que se ofrecen tanto al personal de jornada completa como a aquellos de jornada parcial<sup>(4)</sup>, destacamos los siguientes:

- Kit escolar para hijos.
- Becas escolares para colaboradores y sus hijos<sup>(5)</sup>.
- Comedor en planta o servicios.
- Refrigerio en planta o servicios.
- Caja navideña.
- Préstamos personales a tasa 0%<sup>(6)</sup>.
- Medicina prepaga para el personal fuera de convenio.
- Horario flexible para el personal fuera de convenio.
- Vacaciones adicionales para el nivel gerencial.
- Premios al desempeño u objetivos alcanzados.

### Estos beneficios implicaron un presupuesto anual de \$29.864.644

En lo que respecta a licencias, se establecieron las siguientes por sobre las estipuladas por ley o convenios colectivos:

- 2 días adicionales de vacaciones por cumplimiento de metas.
- Semana adicional de vacaciones para posiciones gerenciales.
- Reducción a 6 horas de la jornada laboral durante los 6 meses posteriores a la reincorporación por licencia por maternidad.
- Reducción de la jornada de trabajo por embarazo a 6 horas.
- 5 días adicionales por licencia por paternidad respecto de lo que establece la ley.

(4) Algunos son aplicables a todo el personal mientras que otros son específicos según el tipo de tareas y puesto.

(5) Se otorgaron 45 becas por un monto de \$1.322.500.

(6) Se otorgaron 35 préstamos por un valor total de \$3.481.000 (incluyendo desembolsos iniciados en 2022).

## Programa CRECER



Sostuvimos la implementación de esta iniciativa, lanzada en 2020, con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de los colaboradores de Cook Master apoyando los ejes Condiciones materiales de la vivienda, Trabajo, Educación, y Salud.



Estructuramos el acompañamiento según cuatro grandes grupos:

- **Familias críticas:** Sólo un integrante posee un trabajo formal y su sueldo representa el único ingreso, El ingreso total del grupo familiar se encuentra por debajo del valor de la Canasta Básica Total y la vivienda presenta tres o más problemas estructurales.
- **Familias con dos o más necesidades materiales en la vivienda combinadas con problemas de salud y/o alimentación.**
- **Familiares de internos de unidades penitenciarias o de personas liberadas, integrantes del Programa CREER, que se encuentran en situación de pobreza o indigencia.**
- **Colaboradores del Edificio Central de Administración Tigre y Encargados de Servicios y sus familias.**

Desde el inicio del programa logramos acompañar a 290 personas, canalizando un total de \$15.773.506.

## Gestión del clima interno

La encuesta de clima, realizada a mitad de año, arrojó un nivel de satisfacción del 81% levemente inferior al 84% registrado en 2021.

Nuestra gestión del personal y el compromiso con el desarrollo de un buen clima laboral, nos permitió obtener nuevamente la certificación "Great Place to Work".



# Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores

GRI: 404: 3-3 (2021); 404-1; 404-2; 404-3.

Entendemos y promovemos la formación de nuestros colaboradores a lo largo de toda su carrera en la empresa, tanto desde instancias formales de capacitación como con la práctica misma dentro de la jornada laboral y las sugerencias y aportes de líderes y pares. La formación se orienta tanto a potenciar el desarrollo individual como colectivo, así como a optimizar la satisfacción del cliente.

---

## 100%

de los colaboradores tuvo su evaluación de desempeño durante 2022.

---

Dentro del período de prueba el colaborador es evaluado por su superior y recibe una devolución sobre su desempeño con el fin de identificar aspectos a mejorar de manera temprana. Luego, en forma semestral, todos los integrantes de la organización son evaluados en su desempeño. En dicho proceso, se realiza una primera evaluación a mitad de año a partir de la cual se establece un plan de acción para las habilidades y competencias en la cuales la calificación obtenida es inferior a lo deseable. Durante el segundo semestre del año se desarrolla el plan de acción planteado y se realiza a fin de año una segunda evaluación de desempeño con el objetivo de medir los resultados obtenidos y una calificación final.

En 2022 se dictaron 6.550 horas de capacitación, que reflejó un cumplimiento del 77% del Plan de Capacitación el cual alcanzaba a todos los colaboradores. Esto representa un promedio de 23 horas de formación por colaborador.

Nuestro Programa de Becas Educativas sostuvo el acompañamiento en los siguientes procesos de formación:

- Beca escolar para los hijos cursando estudios primarios, secundarios y universitarios.
- Beca de apoyo para estudios superiores para colaboradores.
- Beca para colaboradores para el programa de terminalidad educativa.
- Formación ejecutiva universitaria para líderes.
- Formación ejecutiva para mandos medios.

---

59 colaboradores de Cook recibieron becas durante este año. La inversión total en becas fue de \$ 2.066.000. De esta forma duplicamos la cantidad de colaboradores becados respecto de 2021 (25) y triplicamos la inversión.

Sostuvimos la implementación de los programas de desarrollo de colaboradores, alcanzando un total de 103 personas que recibieron 1.732 horas de capacitación.

---

Nombre del programa	Destinatarios	Cantidad participantes	Horas de capacitación	Estado
Programa Abanderados	Líderes mandos medios	9	324	Completado
Programa de desarrollo de peones	Peones de cocina (operaciones)	30	280	Completado
Programa Cocinero Cook Master	Ayudantes de cocina y cocineros (operaciones)	46	552	Completado
Carrera Cocinero profesional	Ayudantes de cocina y cocineros sin título (operaciones)	12	432	En curso (2° año)
Especializaciones para cocineros	Cocineros titulados (operaciones)	6	144	Completado
		<b>103</b>	<b>1.732</b>	



# Salud y seguridad en el trabajo

GRI: 403: 3-3 (2021); 403-2.

El compromiso con la salud y seguridad en el ámbito de trabajo es un aspecto especialmente definido en nuestras políticas y procedimientos operativos, el plan anual de capacitación al personal y el diseño y equipamiento de locaciones.

Sabemos que lograr índices de salud y seguridad bajos es un aspecto clave para asegurar la continuidad de nuestros servicios y la satisfacción y desarrollo de nuestros colaboradores. Los principales riesgos a la salud y seguridad laboral los identificamos en las áreas y procesos vinculados con nuestro Centro de Distribución, la logística, frigorífico y elaboración de alimentos.

Nuestras Políticas y Procedimientos de operación están alineados a la legislación vigente y certificados bajo la norma ISO 45001 en temas de seguridad e higiene. El cumplimiento de las mismas se verifica desde el Plan de Auditorías Internas Mensuales que se vinculan a los objetivos de cada área.

**Registramos un total de 36 accidentes, los cuales implicaron 1.865 días laborales perdidos, y representan un índice de siniestralidad de 12,5%.**



# Libertad de asociación y negociación colectiva

GRI: 407: 3-3 (2021) 2-30 (2021); PG 3.

Conscientes del valor de la organización sindical como mecanismo para defender los intereses de los trabajadores y ser un vehículo para canalizar las negociaciones con el empleador, respetamos y garantizamos el derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva, en línea con el Principio N°3 del Pacto Global, los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y la legislación argentina.



La afiliación sindical de nuestro personal se enfoca, según el tipo de tareas desempeñadas, en las siguientes organizaciones: Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), la Unión de Trabajadores de Carga y Descarga de la República Argentina, y el Sindicato del Personal de la Industria de la Carne, con cuyos representantes sostuvimos reuniones desde el inicio del proceso.

Al momento de ingreso, todo colaborador tiene la oportunidad de manifestar su voluntad de afiliarse al sindicato correspondiente con la firma de su opción que forma parte del legajo de ingreso. Las conversaciones y relación con los tres sindicatos fueron fluidas y en excelentes términos. Las mismas se canalizan a través del área de RRHH y con el apoyo de los cinco delegados. Durante el período objeto del presente informe, se registraron 2 días perdidos por huelga.

**El 71% de nuestra nómina se encuentra afiliado a alguna de las tres organizaciones sindicales mencionadas.**

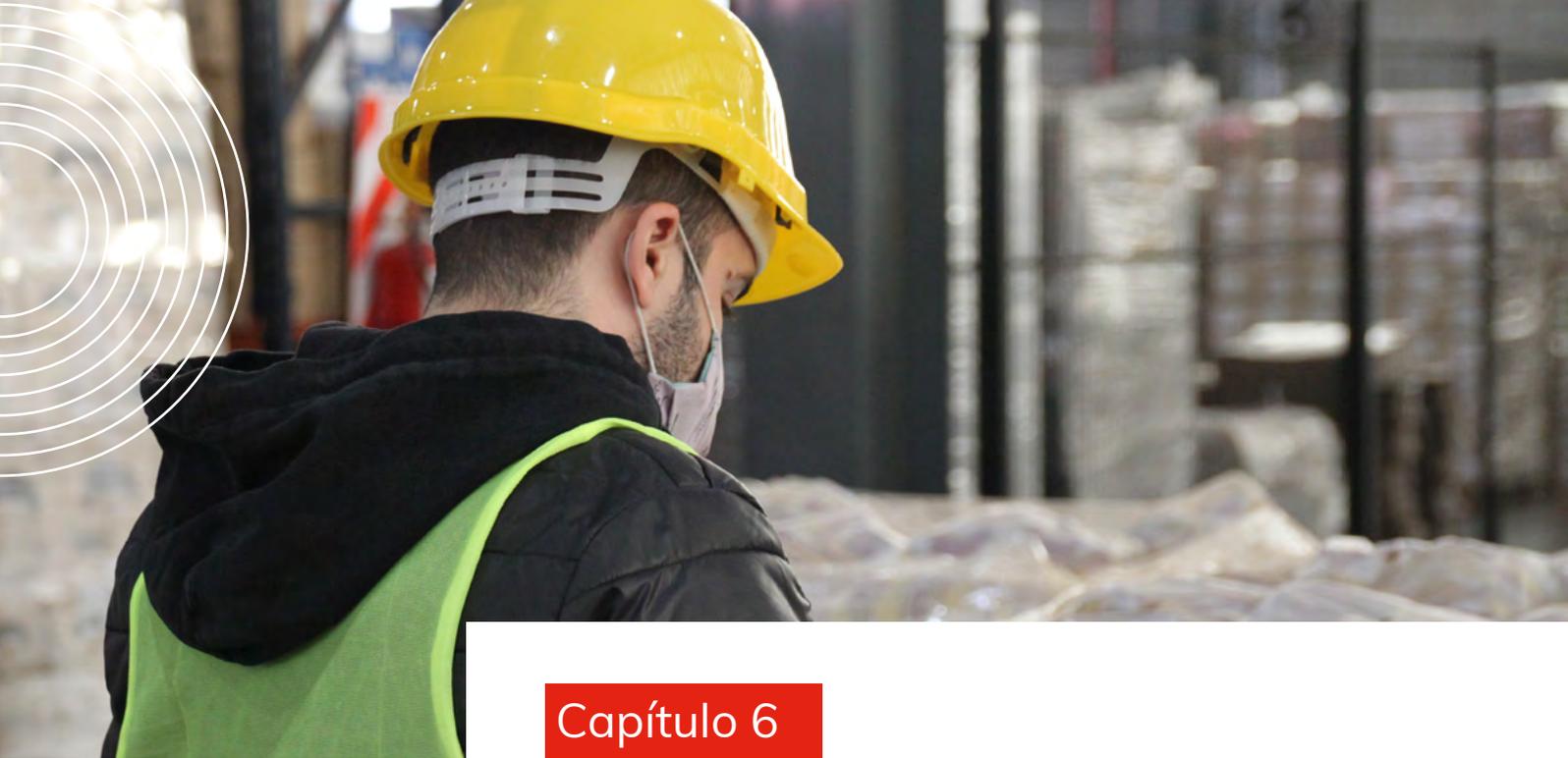
# Respeto por los Derechos Humanos

GRI: 408/409: 3-3 (2021); 408:1; 409-1. PG 1, 2, 4 y 5.

El cumplimiento de la legislación laboral argentina, alineada con los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, sumado a nuestro compromiso con el Principio N° 3 de Pacto Global garantizan el respeto de los derechos humanos respecto de nuestros colaboradores, y nos aseguran la inexistencia de trabajo infantil y/o trabajo esclavo en nuestros equipos.

Estos compromisos de cumplimiento de la legislación laboral se extienden a los contratistas y proveedores de servicios.

**En 2022, nuestro compromiso con el respeto por los Derechos Humanos fue reconocido por la Subsecretaría de DDHH y Pluralismo Cultural del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires al otorgarnos la certificación “Empresas Comprometidas con los Derechos Humanos”.**



## Capítulo 6

# Cadena de valor

### Indicadores destacados

---

**\$ 4.498.829.884**

en adquisición de insumos y materias primas.

---

**21.280 kilos**

de pan comprados al Servicio Penitenciario Bonaerense por compras inclusivas.

---

**508**

proveedores activos

---

Auditorías ambientales al

**20% crítico**

de proveedores y contratistas.

---



# Enfoque de gestión

GRI: 2-6, 3-3 (2021).



Desarrollo de nuestros Grupos de Interés

Nuestro modelo de negocio tiene una integración necesaria con nuestra cadena de valor, a través de la cual aseguramos el abastecimiento de productos, insumos y materias primas necesarias para la prestación de servicios dando cumplimiento a los contratos celebrados con nuestros clientes y con una fuerte orientación a la satisfacción de los mismos en sus distintos niveles.

Es por esto que la gestión de nuestra cadena de valor se enmarca en el Objetivo Estratégico cuatro “Desarrollo de nuestros grupos de interés”, con el principal objetivo de hacerlos parte de nuestro propósito organizacional trabajando así de manera articulada y asegurando la generación de valor compartido.

Nuestros principales impactos de cara a la cadena de valor se estructuran en dos dimensiones. En primer lugar, desde la relación comercial que tenemos reconocemos los impactos que podemos tener en lo que respecta a procesos administrativos de compras, contrataciones, pagos y atención de consultas, para lo cual buscamos año a año mejorar nuestros procesos e incorporar las inquietudes de nuestros proveedores y contratistas. En segundo lugar, sabemos que los impactos de nuestra cadena de valor se integran a los impactos de nuestra actividad y reconocemos la importancia de gestionarlos buscando una alineación con nuestros estándares, políticas y procedimientos.

En este marco, en 2022 logramos desarrollar proveedores locales en las comunidades en donde impactamos, así como también acuerdos comerciales con productores directos de alimentos, que están comprometidos con el desarrollo de sus colaboradores, así como con una gestión ambientalmente responsable, proponiendo tipos de cultivos que reducen el uso del agua, de fertilizantes y apuesta a un modelo de negocio que impulsa la economía circular.

Creamos el Centro de Atención Inteligente, con el fin de agilizar las gestiones de nuestros clientes y proveedores. Esta iniciativa se complementó con la nueva estructura del equipo de Pago a Proveedores, que en conjunto impactaron visiblemente en la atención a la cadena de valor.



# Cadena de suministro

GRI: 2-6 (2021).

El proceso de abastecimiento, una vez confirmado el servicio correspondiente, se inicia con la planificación de insumos y materias primas necesarios con 90 días de anticipación al consumo.

Con esa información se realiza la competencia de proveedores evaluado tres aspectos principales: precio, calidad y capacidad de respuesta. En toda instancia de compras se busca asegurar la participación de, al menos, tres proveedores. Una vez realizado el análisis de las propuestas, se procede a la elección de la mejor opción, y se parametriza en el sistema para que el departamento de Planificación y Abastecimiento emita las órdenes de compra, respetando el precio acordado entre la Gerencia de Compras y el proveedor. 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.

La adquisición de materias primas y demás insumos para la prestación de nuestros servicios representó un total de \$ 4.498.829.884, a continuación, se muestran los principales rubros consumidos:

Materias primas e insumos	Total \$
Carne vacuna, porcina, pollo y huevos	\$1.368.526.569.-
Secos (harina, fideos y pastas, arroz, polenta, infusiones, azúcar, panificados)	\$1.318.106.802.-
Frutas y verduras	\$551.274.481.-
Lácteos:	\$161.669.806.-
Insumos no alimenticios	\$258.421.515.-
Otros (bebidas, golosinas)	\$817.049.071.-

## Compras locales

Durante 2022, avanzamos en el desarrollo de proveedores locales en dos zonas geográficas de la Provincia de Buenos Aires vinculadas a nuestros servicios.



En la zona de La Plata, trabajamos con productores frutihortícolas que se destacan por sus buenas prácticas agrícolas, con tecnología de avanzada en el proceso de industrialización de la producción orgánica, la reducción del uso del agua en las zonas de cultivo, plantines e invernaderos, y la alimentación de luz solar para cámara de calor y frío, así como la reducción del uso de fertilizantes.

En la zona de Berazategui, en el marco de la remodelación del comedor y cocina de la Escuela de Policía Juan Vucetich, se desarrollaron nuevos proveedores de la zona. Son empresas alineadas a nuestra política de sustentabilidad, que nos proveen agua y alquiler de mobiliarios y bazar para eventos.

# Prácticas de adquisición

GRI: 204: 103-1; 103-2; 103-3; 204-1.

El éxito de nuestros servicios, la satisfacción del cliente, se basa en un adecuado diseño de la propuesta que interprete la necesidad del cliente y su usuario final, la gestión a cargo de personal especializado y motivado con la tarea, y un correcto abastecimiento de insumos y materias primas en tiempo y forma. Todo esto cruzado por altos estándares de calidad, inocuidad y seguridad alimentaria.

Nuestras prácticas y procedimientos de compras y abastecimiento se formalizan a través del sistema de gestión de calidad.

Todo el proceso de gestión de compras y abastecimiento es auditado internamente a través del plan de auditoría interno, el cual incluye cinco auditorías anuales, a fin de identificar desvíos respecto del sistema de gestión, oportunidades de mejora o nuevas consideraciones o desarrollos a realizar.

Las áreas involucradas en el proceso por su parte definen objetivos y metas anuales que son acordados con la Gerencia General y monitoreados desde el área de Control de Gestión junto con los propios responsables.

En el mes de julio y diciembre se realizaron evaluaciones de proveedores con respecto al nivel de porcentaje de entrega, calidad, y satisfacción del servicio.

---

Como parte del desarrollo de relaciones estratégicas con nuestra cadena de valor, realizamos un evento con 16 proveedores claves como parte de la campaña de fidelización.

---



## Compras inclusivas

Renovamos el acuerdo para la provisión de pan elaborado por internos de la Unidad 48 del Complejo Penitenciario San Martín para consumo en el servicio prestado en el Complejo. Se proveyeron un total de 21.280 kilos de pan.

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

Esta iniciativa se enmarca también en los objetivos estratégicos "Estrategia Comercial" y "Comunidad" por su potencial de generación de valor tanto para nuestros clientes como para la comunidad ampliada.

# Evaluación social de proveedores

GRI: 414-1.

Nuestro compromiso con la generación de empleo de calidad y registrado buscamos extenderlo y compartirlo a lo largo de nuestra cadena de valor. Razón por la cual exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento y respeto de la legislación laboral vigente en la República Argentina. Con esta medida buscamos minimizar las posibilidades de que haya trabajadores informales o a los cuales no se les respeten sus derechos laborales en nuestra cadena de valor.

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

<p><b>Requisitos generales para los proveedores</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato y/o estatuto social.</li> <li>• Constancia de Inscripción en la AFIP e Ingresos Brutos.</li> <li>• Constancia de exención de impuestos (si la hubiera).</li> <li>• Coincidencia entre servicio contratado y actividad definida en estatuto.</li> <li>• Habilitación municipal del establecimiento donde se realiza la actividad.</li> <li>• Habilitación para el transporte de sustancias alimenticias.</li> <li>• Aptitud médica de los choferes.</li> <li>• Libretas sanitarias de los choferes.</li> </ul>	<p><b>Requisitos adicionales para los proveedores de servicios técnicos y profesionales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nómina de empleados con pago de aportes y contribuciones, ART y Monotributo.</li> <li>• Director técnico y matrícula de los profesionales.</li> </ul>
<p><b>Mensualmente realizamos un control del pago de los aportes y contribuciones sociales de sus empleados a nuestros proveedores de servicios de mano de obra y logística.</b></p>	<p><b>Requisitos adicionales para los proveedores de logística tercerizados:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato vinculante entre partes, con póliza y fecha de caducidad.</li> <li>• Cédula verde.</li> <li>• Ficha técnica e inscripción del producto en el municipio donde está habilitado.</li> <li>• Habilitación de Senasa.</li> <li>• Detalle de los vehículos y títulos de propiedad asignados al contrato.</li> <li>• Certificado de VTV vigente de los transportes asignados al contrato.</li> <li>• Póliza de seguro de los transportes asignados al contrato.</li> <li>• Habilitación de Senasa para los transportes asignados al contrato.</li> <li>• Permiso de traslado de mercadería.</li> <li>• Licencias de conducir de los choferes en nómina.</li> <li>• Contrato de confidencialidad firmado por el proveedor.</li> </ul> <p><b>Requisitos adicionales para los proveedores de obra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria descriptiva.</li> <li>• Planos y/o croquis con detalles.</li> <li>• Detalle de especificaciones técnicas de los artefactos y equipos que formen parte de la obra.</li> </ul>

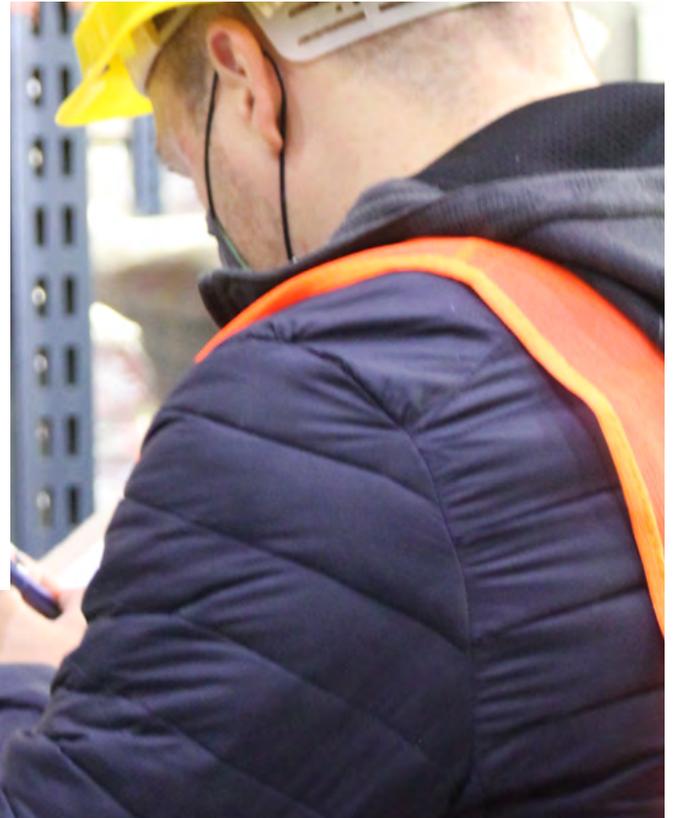
# Evaluación ambiental de proveedores

GRI: 308: 3-3 (2021); 308-2.

El desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental contempla una etapa de extensión de los compromisos, buenas prácticas y criterios con nuestros proveedores y contratistas a fin de lograr estándares similares en toda la cadena de valor de nuestros servicios.

## Durante el 2022:

- Realizamos **auditorías ambientales al 20% de proveedores críticos.**
- Mantuvimos el **envío de información de triple impacto a la totalidad de proveedores.**



## Derechos Humanos en la cadena de valor

GRI: 408-409: 103-1; 103-2; 103-3; 408-1; 409-1. PG 1 y 2.

Conscientes de que la informalidad laboral, así como la vulneración de derechos laborales de cualquier tipo consagrados en la legislación argentina, en línea con los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, implica una vulneración a los derechos humanos de los trabajadores es que promovemos y exigimos el cumplimiento de la normativa vigente a nuestros proveedores y contratistas.

Al trabajar con empresas formales, que a su vez integran las cadenas de valor de grandes compradores tales como supermercados u otros sectores de la industria alimentaria y gastronómica, encontramos cierto respaldo en este tema que se complementa con nuestras exigencias y controles específicos.





## Capítulo 7

# Nuestros Clientes

### Indicadores destacados

---

**9**

líneas de servicios

---

**80%**

de cumplimiento en Auditorías de Seguridad e Higiene.

---

**43.514.353**

servicios brindados en la provincia de Buenos Aires.

---

**8**

certificaciones externas.

---

**18**

localidades de la provincia de Buenos Aires atendidas.

---

**90,5%**

Índice de Satisfacción del Cliente

---



# Enfoque de gestión

GRI: 3-3 (2021).



Estrategia Comercial



Desarrollo de nuestros Grupos de Interés

Los clientes están en el centro de nuestro modelo de negocio, la generación de soluciones a medida desde un enfoque sustentable orientado a garantizar el derecho a la alimentación es nuestro principal compromiso y desafío. El marco estratégico está dado por los Objetivos “Estrategia Comercial” y “Desarrollo de nuestros grupos de interés”.

La relación con nuestros clientes está estructurada en torno al diseño e implementación de soluciones gastronómicas, y por ende se vincula con todos nuestros procesos y actividades. De esta forma, todos los impactos de nuestra actividad se hacen presentes en mayor o menor medida en la relación con nuestros clientes. Es por esto que todas nuestras propuestas y soluciones gastronómicas las enfocamos desde la mirada de la triple línea de resultado, buscando un óptimo en la generación de valor para todos los grupos de interés involucrados y la gestión de los impactos resultantes. Esto es parte del proceso mismo de gestión de nuestro negocio, y el cual vamos mejorando año a año buscando siempre una mayor integralidad en el enfoque y en la gestión.

Durante 2022, sostuvimos nuestros negocios tradicionales y ampliamos un nuevo canal de venta a supermercados, ofreciendo nuestra línea de alimentos listos para consumo en más de 400 tiendas.

Iniciamos operaciones en 3 nuevos hospitales, generando 40 puestos laborales, que fueron ocupados por personas de la misma comunidad.

Ampliamos el servicio a 20 Unidades Académicas Externas del Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, equivalente a 2000 raciones diarias.

Logramos profesionalizar el área de Atención al Cliente, buscando mejorar el tiempo y la efectividad en nuestra respuesta a consultas



# La mejora continua como diferencial de nuestros servicios

Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestros clientes garantizando una alimentación saludable y de calidad.

Diseñamos planes de alimentación en base a las necesidades y condiciones de nuestros clientes y consumidores finales.

Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitado y con la experiencia necesaria para diagnosticar e implementar la mejor solución.

## Nuestra propuesta de valor al cliente se estructura en torno a seis aspectos clave:

<p><b>1</b></p>  <p><b>Alta Calidad</b> nuestros servicios cumplen con los principales estándares internacionales de calidad.</p>	<p><b>2</b></p>  <p><b>Brindamos Soluciones</b> nos caracterizamos por ofrecer soluciones en sistemas alimentarios para grandes comunidades.</p>	<p><b>3</b></p>  <p><b>Excelente Respuesta</b> nos adaptamos a plazos y particularidades al momento de afrontar nuevos negocios y servicios.</p>
<p><b>4</b></p>  <p><b>Flexibilidad</b> ajustamos nuestras propuestas a las necesidades de cada cliente.</p>	<p><b>5</b></p>  <p><b>Compromiso</b> contamos con personal altamente especializado y con un gran compromiso con los clientes.</p>	<p><b>6</b></p>  <p><b>Prácticas Sustentables</b> En todos nuestros servicios y propuestas comerciales buscamos agregar un valor diferencial desde un enfoque de sustentabilidad.</p>

# Alimentación como derecho

GRI: 2-1; 2-6 (2021).



Nuestro negocio se orienta a brindar soluciones de alimentación 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. Este aspecto es central en nuestra conformación como Empresa B certificada.

Ese propósito con el cual nacimos, nos llevó a generar importantes innovaciones en los servicios de alimentación para grupos vulnerables, a partir de la incorporación de la perspectiva del consumidor final y no solo del organismo contratante, así como la generación de un valor adicional desde un enfoque sustentable.

Todo lo que hacemos tiene como común denominador la consideración de la alimentación como derecho, por lo cual buscamos siempre asegurar altos estándares de calidad, generar aportes nutricionales significativos y la provisión de un servicio digno que dignifique a los consumidores finales.

Ante cada oportunidad con un nuevo cliente, realizamos un diagnóstico de la solución gastronómica de base para formular una mejora sustancial para el cliente o contratante del servicio y 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.



# Servicios que ofrecemos

GRI: 2-6 (2021).

Nuestros servicios buscan ser siempre la mejor solución gastronómica para atender la necesidad del cliente. Para facilitar la gestión y optimizar recursos y costos ofrecemos una serie de servicios estructurados en torno a un modelo de éxito, los cuales pueden adaptarse a requerimientos específicos del cliente en cada caso.





### 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.



### 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 menús 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

Servicios con venta de productos de cafetería y kiosko, con sistema de vending machine, así como carnes de nuestro frigorífico propio a consumidores finales y/o distribuidores.

# Perfil de nuestros clientes

GRI: 2-1; 2-6 (2021).

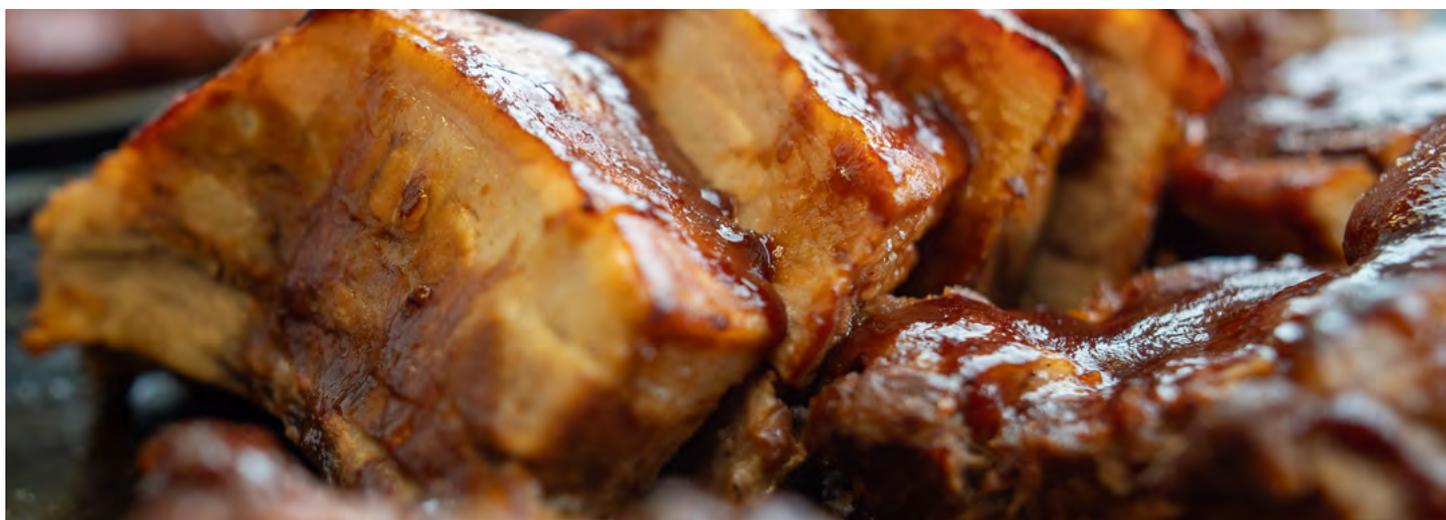
Nuestra especialización se orienta, principalmente, a atender las necesidades de organismos públicos de áreas diversas tales como Justicia y Servicio Penitenciario, Educación, Desarrollo Social, Salud y Fuerzas de Seguridad, que tienen a su cargo la alimentación de grandes poblaciones.

En la mayoría de los casos, 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 2022 prestamos servicios en 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



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

**Organismos Nacionales**

- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud

**Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (PBA)**

- Ministerio Desarrollo Social
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Seguridad

**Gobiernos Municipales**

- Arrecifes.
- Berisso,
- Campana.
- Ensenada.
- Ezeiza.
- Magdalena.
- Saladillo,
- San Fernando.
- San Isidro.
- Tigre.
- Zárate.

**Clientes segmento retail:**

- Cadena de supermercados de primera línea.

## Alcance de nuestros servicios durante 2022

GRI: 2-6 (2021)

Durante 2022 brindamos un total de 43.514.353 servicios en la Provincia de Buenos Aires<sup>(\*)</sup>.

Servicios por sector	Cantidad de Servicios 2022
Justicia	24.664.626
Desarrollo Social	478.272
Salud	1.170.064
Sistema Alimentario Escolar	12.587.928
Seguridad	4.444.065
Privados	110.270
Otros	59.128



(\*) Entendemos 1 servicio como una comida (Almuerzo o cena) o una colación (desayuno o merienda).

# Nuestra gestión de la calidad

GRI: 416-1.



La calidad es un aspecto central de nuestros servicios, y parte de nuestro compromiso con cada cliente y con cada consumidor final.

Para alcanzar óptimos niveles de calidad trabajamos desde el desarrollo de procedimientos y políticas, capacitamos a nuestra gente, mejoramos las infraestructuras propias y de nuestros clientes, y todo esto bajo el paraguas del Sistema de Gestión de Calidad, el cual es certificado periódicamente según la norma ISO 9001:2015. El desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad tiene un fuerte impacto en nuestro objetivo estratégico "Desarrollo Organizacional".

Durante 2022 invertimos

**\$ 17.074.000<sup>(\*)</sup>**

en la mejora de infraestructura de nuestros clientes.

Un elemento diferenciador de nuestras propuestas y que contribuye a la calidad del servicio prestado es el plan obras de mejoramiento de infraestructura en locaciones de nuestros clientes.

En el marco del mismo, invertimos durante 2022 un total de \$17.074.000. Este compromiso se orienta a brindar un mejor servicio, agregando valor para el cliente y asegurando óptimas condiciones de trabajo para nuestro personal.



(\*) GRI: 203-1.

## Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

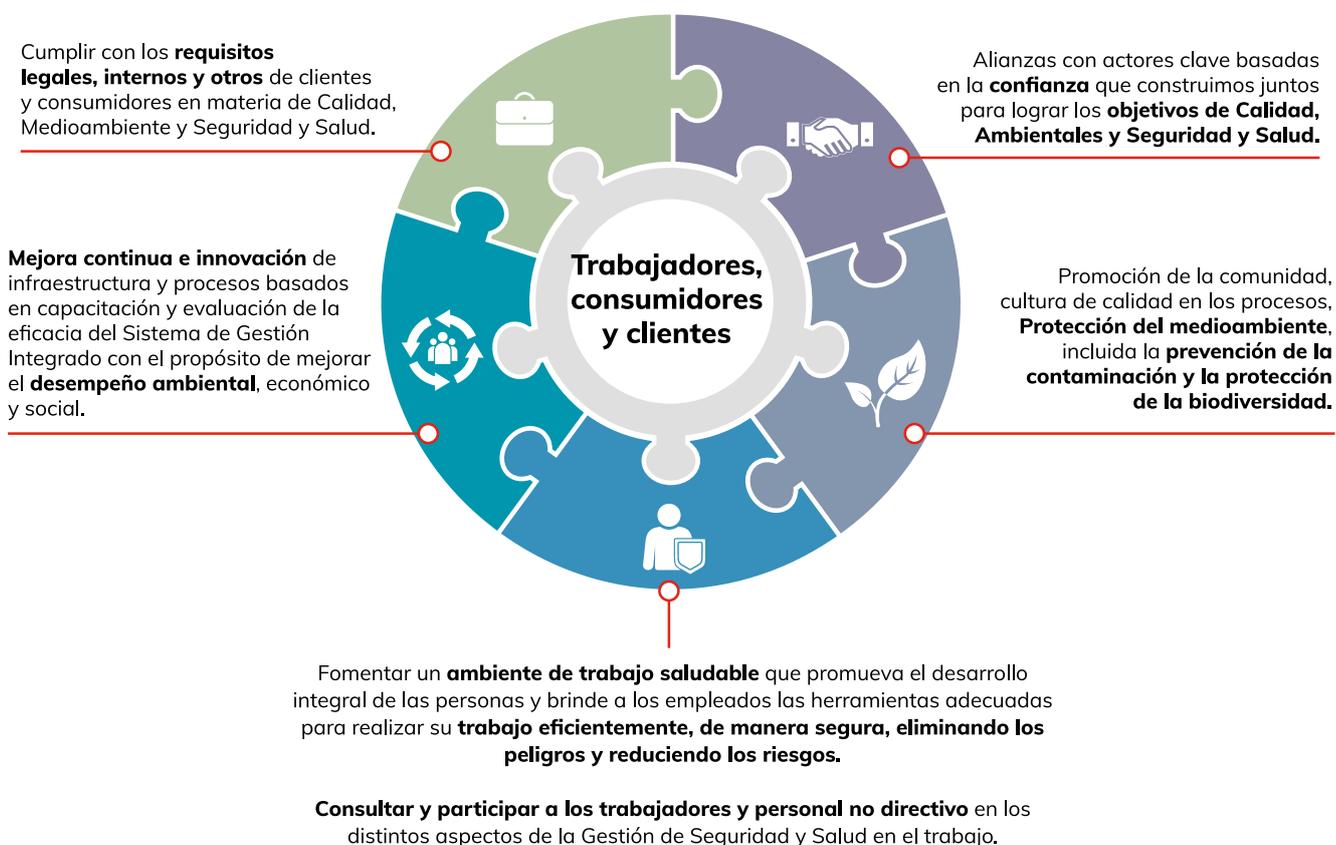
El SGC reúne todas las indicaciones que definen nuestra manera de actuar y sistematiza los procedimientos para un cumplimiento sostenible de los requerimientos de nuestros clientes.

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 cinco 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.

Durante 2022, las auditorías se estructuraron en dos grandes grupos, por un lado aquellas a clientes con Unidades Penitenciarias, y por el otro a clientes que no tienen Unidades Penitenciarias, con los siguientes resultados:

- Auditorías de Calidad en clientes sin Unidades Penitenciarias se alcanzó un 75% de satisfacción, sobre una meta del 75%.
- Auditorías de Calidad en clientes con Unidades Penitenciarias se alcanzó un 73% de satisfacción, sobre una meta del 85%.

Por su parte, las auditorías de Seguridad e Higiene arrojaron un resultado positivo del 80%, respecto de una meta del 75%.

## Certificaciones y procedimientos

En línea con los compromisos asumidos, durante 2022 sostuvimos los procesos de certificación y recertificación.

Norma	Fecha de certificación o recertificación
ISO 45001:2018	Diciembre 2022
ISO 9001:2015	Agosto 2022
IRAM 14201:2007	Agosto 2022
ISO 14001:2015	Mayo 2022
Habilitación para exportación destino UE	Agosto 2021
Sistema B	Septiembre 2019
Great Place to Work	Octubre 2022
IRAM 29993	Diciembre 2022

# La responsabilidad de alimentar

GRI: 416-1

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).



## 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.



## 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.



## 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.



# Relacionamiento con clientes

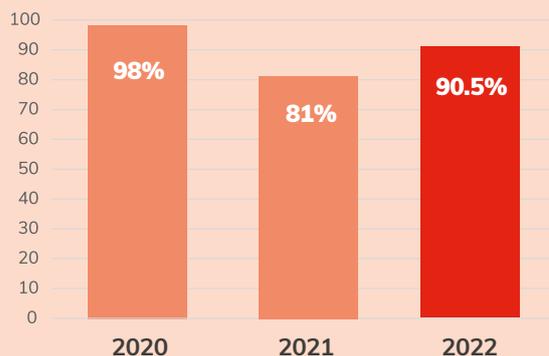
Una herramienta fundamental en la relación con nuestros clientes es la encuesta anual de satisfacción, a través de la cual buscamos:

- 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, Eónomos y/o Jefes de Alimentación.
- **Nivel III:** Consumidor Final. Internos, Pacientes, Niños, Cadetes, Personal Médico, Personal Administrativo, Personal Penitenciario.

## Satisfacción Clientes



El nivel general de satisfacción 2022 fue del 90,5%, mostrando una notable recuperación respecto del 81% relevado en 2021 y con un camino de mejora por recorrer para retomar los valores de 2020.

El plan de mejoras delineado a partir del análisis de los resultados de la encuesta 2022 arrojó buenos resultados, los cuales esperamos profundizar en el año 2023.



# Nuestra forma de Trabajo

## El procedimiento paso a paso

01	<b>Relevamiento, análisis y diagnóstico</b>	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	<b>Diseño y planificación</b>	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	<b>Infraestructura y equipamiento</b>	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	<b>Aprovisionamiento</b>	Para la implementación de un plan de alimentación es vital obtener los insumos 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	<b>Logística y distribución</b>	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	<b>Producción y servicio</b>	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	<b>Mantenimiento</b>	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	<b>Control de costos</b>	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	<b>Aseguramiento de calidad</b>	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	<b>Monitoreo de satisfacción</b>	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

GRI: 416: 3-3 (2021) ; 416-1

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.

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

En el diseño de los menús tomamos como parámetro una dieta norma 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).

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.



# Rotulado de alimentos

GRI: 417: 103-1, 103-2, 103-3

Por el tipo de servicios que ofrecemos, tenemos dos modalidades centrales de rotulado y etiquetado.

**1** Por una parte, el rotulado de alimentos realizado por nuestro equipo por fraccionamiento o elaboración, a saber:



## 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 menús para personas con algún tipo de necesidad alimentaria especial (hipertensos, celíacos, etc.).



## Viandas que producimos

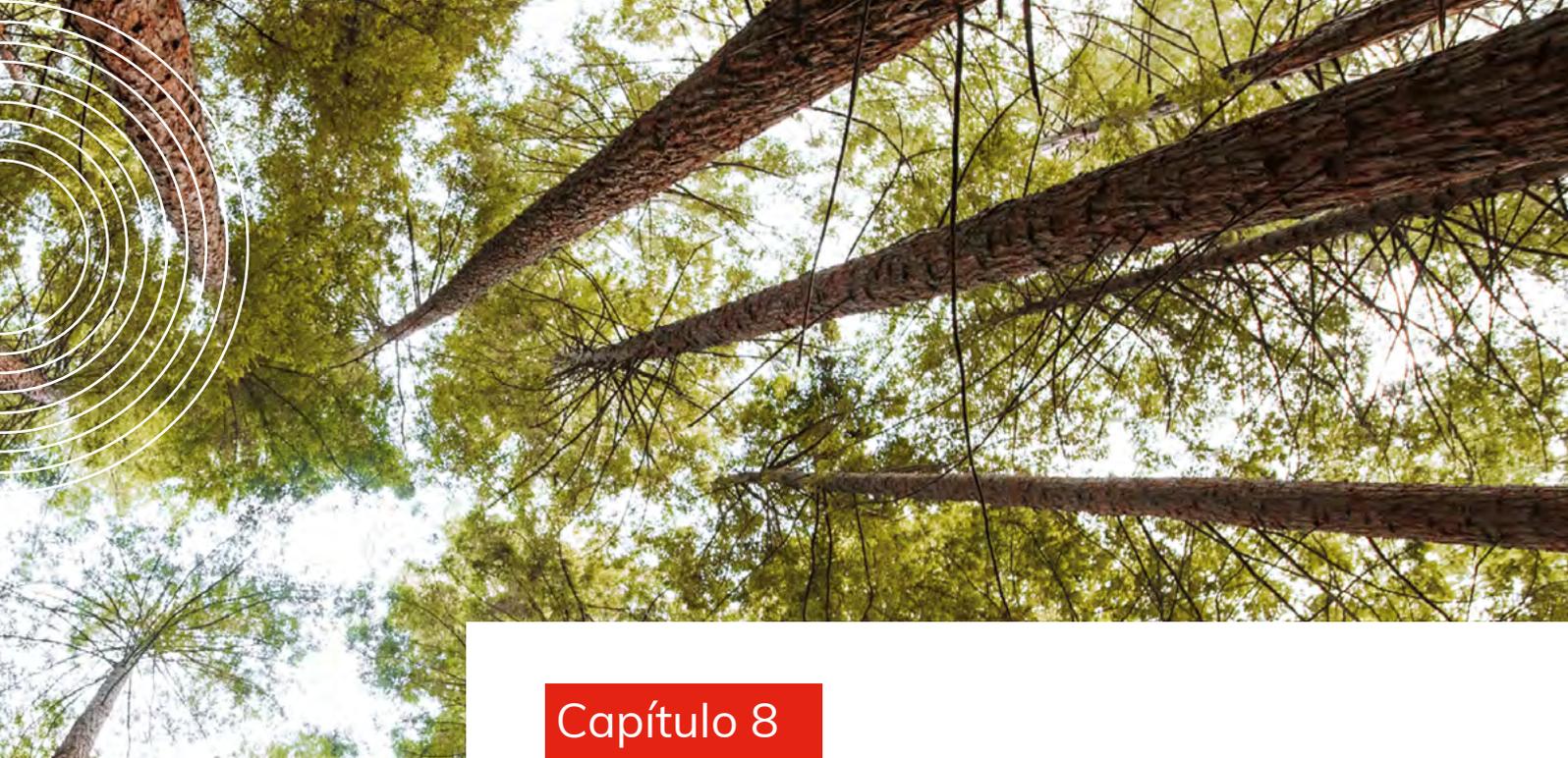
Las normas para el rotulado se desprenden del Proceso de Almacenamiento de Mercadería, que forma parte de nuestra Política de Calidad y busca asegurar los niveles de inocuidad y seguridad alimentaria pertinentes en cada caso.

**2** En segundo lugar, en nuestra línea de venta retail por tratarse de un servicio para consumidores. Utilizamos etiquetas de alto impacto que van dentro de las bolsas de vacío con el rótulo correspondiente al producto, fecha de envasado y vencimiento, identificación del fraccionador y envasador, entre otros.

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.

Complementando lo anterior, y teniendo en cuenta que en el segmento retail puede participar un intermediario entre Cook Master y el consumidor final, incorporamos auditorías en puntos de venta de uno de los clientes "supermercado" a fin de supervisar, sugerir y acompañar las buenas prácticas tanto de inocuidad y manipulación de alimentos a fin salvaguardar la seguridad del consumidor final, como de comercialización y presentación de los productos.





## Capítulo 8

# Medio Ambiente

### Indicadores destacados

---

**3.095 tn**

de CO<sub>2</sub> equivalente de Huella de carbono.

---

**36.188 litros**

de agua consumida de fuentes renovables no aptas para consumo.

---

**1.345.865 KWh**

de energía eléctrica consumidos.

---

**40.382 kilos**

de residuos reciclados.

---

**219.937 m<sup>3</sup>**

de gas consumidos.

---

**4.840 litros**

de residuos orgánicos compostados, que representaron 2.104 kilos de compost cosechado.

---

**73.734 m<sup>3</sup>**

de agua consumida.

---



# Enfoque de gestión

GRI: 2-23, 2-27, 3-3 (2021). PG 7, 8 y 9.



Dentro del Objetivo Estratégico “Desarrollo Organizacional”, la gestión ambiental tiene un lugar destacado como pilar del modelo sustentable y por el potencial de generación de valor asociado a nuestros servicios.

El desarrollo de procesos en el marco de un sistema de gestión certificado, la incorporación de tecnología y la capacitación de nuestro personal junto con el involucramiento de nuestra cadena de valor son aspectos centrales para asumir el desafío de lograr un manejo del negocio ambientalmente responsable.

El área de Calidad es la responsable de la Gestión de Medio Ambiente en la compañía. Por ser un tema transversal a todas las actividades y servicios, se trabaja de manera articulada con las diferentes áreas desde un enfoque de liderazgo y asistencia, promoviendo el protagonismo de cada sector en la mejora del desempeño ambiental en los procesos bajo su responsabilidad. Durante 2022 ampliamos el área de calidad para cubrir todas las unidades de negocio, Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y salud en el Trabajo.

Se mantienen reuniones periódicas con la Alta Dirección dónde se informan los avances logrados, se realiza el seguimiento de auditorías, se definen objetivos y validan los planes de acción.

El área de Calidad lidera los procesos de auditoría interna y externa, así como las instancias de certificación externa. Se trabaja con las diferentes gerencias en la preparación de cara a las auditorías e instancias de certificación, así como con el análisis de los hallazgos y las definiciones de planes de mejora.

Junto al área de Recursos humanos y Comunicaciones externas se define el Plan de Capacitación Anual de los colaboradores y las comunicaciones internas y externas sobre los temas referidos a la gestión ambiental.

La plataforma del Centro de Atención Integral para Clientes (CAI) permite canalizar cualquier consulta, denuncia o inquietud respecto a la gestión ambiental de la empresa.

En el marco de nuestro compromiso ambiental, y buscando generar un valor adicional para nuestros clientes, disponemos de matrices de cumplimiento legal ambiental adaptadas a la normativa aplicable en cada caso. Esta incluye toda la legislación de acuerdo al rubro en cuestión asociada a diferentes autoridades de aplicación como ser: APrA (Agencia de Protección Ambiental), MAyDS (Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible), AySa (Agua y Saneamientos Argentinos), ACUMAR (Autoridad de Cuenca Matanza Riachuelo), ADA (Autoridad del Agua), entre otras.

No se registraron incumplimientos de las leyes o normativas vigentes, teniendo en cuenta la matriz legal de aplicación. Todo nuestro desempeño ambiental se estructura en torno a la norma ISO 14001:2015, norma para la cual obtuvimos la recertificación en 2022 junto con las normas ISO 9001 y 45001.



## Iniciativa Destacada 2022

# Comedor Sustentable en Escuela de Policía Juan Vucetich

Con el objetivo puesto en optimizar la calidad de nuestro servicio y generar soluciones de impacto, desarrollamos el primer comedor sustentable en la Escuela de Policía Juan Vucetich de Berazategui. Se remodeló de manera integral el edificio histórico, que aloja la cocina y el sector de comedor, con foco en un mayor confort para los comensales, la eficiencia energética y el uso sostenible de recursos, la creación de una huerta y un centro de compostaje.



Entre las principales mejoras destacamos:

- **Ampliación de la capacidad diaria de atención** para 7.200 comensales,
- **Ahorro promedio de 224 kw mensuales en el consumo energético** gracias a la instalación de luminarias led y sensores automáticos.
- **Aprovechamiento de energías renovables** a través del uso de sistemas solares de calefacción de agua.
- **Aprovechamiento de agua de lluvia para riego de la huerta**, con una recolección mensual promedio de 73 litros.
- **Desarrollo de huerta orgánica** para autoabastecimiento del servicio.
- **Disminución de 537 kilos de residuos orgánicos** por proceso de compostaje, los cuales son utilizados en la huerta.



# Sistema de Gestión Ambiental Cook Master



## Proyecto:

### Reemplazo de bandejas descartables por envases reutilizables

Servicio en cárceles del Sistema Penitenciario Bonaerense

El proyecto, lanzado en 2020, sostuvo su implementación en los servicios que prestamos en los Complejos Penitenciarios Campana, Florencio Varela, San Martín y en el Centro Cerrado La Matanza.

El mismo representa una solución al impacto ambiental generado por el diseño original del sistema "Racionamiento en Crudo Asistido", especialmente pensado para el Servicio Penitenciario, que contemplaba cuatro mejoras respecto del sistema previo:

- Centralización de compras y logística, asegurando la disponibilidad de la materia prima en todo momento.
- Mejoras nutricionales en los menús y mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- Envasado individual de raciones para asegurar una ración por interno.
- Participación de internos en las cocinas para favorecer su futura reinserción social.

Durante 2022, logramos reemplazar el 80% de bandejas descartables por reutilizables, generando un ahorro de consumo de 9.133.952 bandejas descartables.

El 20% de recipientes descartables que aun utilizamos, fue canalizado a un proceso de reciclado a través de una alianza con la Cooperativa Eco Pioneras de Campana, una cooperativa de reciclado de triple impacto, liderada por mujeres que gestiona plástico, cartón y papel film provenientes de descartes para reintroducirlos como materia prima al proceso industrial.

# Uso sostenible de recursos

GRI: 301: 3-3; 301-1. PG 7, 8 y 9.

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental identifica dos ejes principales respecto del uso sostenible de recursos, la reducción de desperdicios de alimentos y la gestión integral de residuos sólidos. Los consumos de energía y agua son elementos significativos sobre los cuales avanzamos año a año a fin de mejorar la eficiencia de los mismos, conscientes de los impactos asociados.

## Reducción y gestión de desperdicios de alimentos

El compromiso que surge de nuestro propósito organizacional, unido a la búsqueda de una mayor eficiencia que maximice los costos, definen como un aspecto central de nuestra gestión sustentable el adecuado uso de materias primas (especialmente alimentos), su gestión y tratamiento, la minimización de desperdicios, así como el aprovechamiento de los mismos desde un esquema de circularidad.

Entre las principales iniciativas que nos permiten evitar o reducir las mermas de alimentos podemos destacar:

- Una adecuada planificación de los insumos necesarios para cada servicio.
- La optimización de la logística, asegurando la provisión en tiempo y forma de los insumos necesarios, junto con el control de stocks en cada servicio y el Centro de Distribución.
- La gestión centralizada de materias primas en nuestro Centro de Distribución.
- La gestión de proveedores.

- La capacitación a nuestro personal respecto de la manipulación, uso y conservación de materias primas.
- La realización de auditorías en cocinas, centro de distribución, despensas y depósitos descentralizados y planta de elaboración Pilar.
- El desarrollo de recetas y la exigencia de cumplimiento en los servicios.
- La utilización de alimentos pre-elaborados.

Todas estas medidas nos permiten reducir las mermas de materias primas, y en aquellos casos en que el sobrante es inevitable contamos con dos estrategias de aprovechamiento.

En aquellos casos donde los alimentos están en buen estado de conservación y dentro de su fecha de vencimiento y no serán utilizados en el servicio se procede a su donación a una entidad de bien público para su aprovechamiento. Por otra parte, cuando los alimentos están en mal estado, excedidos en su vencimiento o presentan algún factor de riesgo para la salud, son derivados al proceso de compostaje<sup>(\*)</sup>.

Durante 2022, se consumieron los siguientes insumos en todos nuestros servicios:

Carne	2.175.991kg
Pescado	14.692 kg
Fruta y Verdura	5.849.625 kg
Aceite	75.201 litros
Harinas	2.179.229 kg
Panificados	624.226 kg
Pastas secas	986.386 kg
Arroz	1.379.858 kg
Legumbres	620.961 kg

(\*) Ver más adelante apartado "Tratamiento de residuos", estándar GRI 306.

## Energía

GRI: 302. PG 7, 8 y 9.

La gestión del consumo de energía se realizó siguiendo el procedimiento operativo de Aspectos Ambientales, a partir del cual se identificaron aspectos significantes en la etapa 4 (Desarrollo del servicio), actividad de plato terminado: consumo de agua, gas y electricidad.

El registro del consumo energético se realiza tomando los indicadores de las facturas de las prestatarias para nuestras Oficinas Centrales, Centro de Distribución Tigre, Planta Elaboradora Pilar y Frigorífico, y a partir de un cálculo técnico para los servicios según los equipos y consumo estimado, el cual en este reporte alcanza a la totalidad de servicios prestados durante el año 2021.

Siguiendo esta metodología de registro y cálculo, durante 2022 se consumieron un total de 1.345.865 KWh y 219.937 metros cúbicos de gas en todas las actividades de la empresa.

## Agua y Efluentes

GRI: 303, 3-3; 303-1; 303-3. PG 7, 8 y 9.

La gestión del consumo de agua y el tratamiento de efluentes se realiza, en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, a partir de la Planilla de Aspectos Ambientales.

La operación se abastece de tres fuentes principales de agua: red pública, agua envasada y extracción de pozos subterráneos. Las primeras dos se utilizan para tareas de cocción, consumo y limpieza, la segunda para consumo y la tercera exclusivamente para limpieza de pisos y superficies.

El agua resultante de los diferentes procesos se vierte como efluente ya sea a la cloaca o bien a plantas de tratamiento de efluentes. Se sigue lo indicado en el instructivo asociado al monitoreo de la planta de tratamiento de efluentes líquidos IN-AM-01, de aplicación para la Planta de Tratamiento de Efluentes de nuestro frigorífico.

El control de la aplicación de la normativa pertinente se realiza a través de las auditorías internas y externas mediante plataforma y procedimiento asociado.

Para la identificación del consumo de agua se mantuvo la misma metodología utilizada en años previos, la cual combina los indicadores de las facturas de las prestatarias para locaciones propias y un cálculo técnico para los servicios según el consumo estimado.

Siguiendo esta metodología de registro y cálculo, durante 2022 consumimos un total de 73.734 metros cúbicos de agua. Para la limpieza del Centro de Distribución Tigre sostuvimos la utilización del agua generada por las cámaras frigoríficas a través de un sistema captación y almacenamiento de la misma. Así logramos aprovechar un total de 32.828 litros de agua renovable y no apta para consumo humano.

Durante 2022, en el marco de la refuncionalización de las instalaciones del comedor y cocina de la Escuela de Policía Juan Vucetich de Berazategui, instalamos un sistema de recolección de agua de lluvia para ser utilizada en tareas de limpieza general. De esta forma, logramos aprovechar 3.360 litros de agua de lluvia no apta para consumo humano.



## Emisiones

GRI: 305: 3-3; 305-1; 305-2; 305-3. PG 7, 8 y 9.

Durante 2022, sostuvimos el proceso de medición de nuestra huella de carbono.

### ¿Cómo calculamos nuestra huella de carbono?

Diseñamos una matriz a partir de la cual se calcula la emisión de carbono asociada a los consumos vinculados con cada proceso, a saber: cada ingrediente e insumo orgánico e inorgánico utilizado en las preparaciones de alimentos, combustible para los diferentes circuitos logísticos que abastecen los servicios, electricidad y gas. En el caso de consumo energético (electricidad y gas) se tomó el dato real derivado del consumo en aquellos lugares donde se tiene medición asociada al servicio (Centro de Distribución y Oficinas Centrales Tigre, Planta Elaboradora Pilar, Frigorífico), y un cálculo teórico para las demás locaciones.

En base a la metodología detallada más arriba, la huella de carbono para todas nuestras actividades en el año 2022 fue de 3095 toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes. La diferencia respecto de la medición 2021 responde a un mayor nivel de actividad del negocio.

### Huella de Carbono

Insumo asociado	Tn CO <sub>2</sub> Equivalente 2021	Tn CO <sub>2</sub> Equivalente 2022
Agua	5,78	6,1
Cartón / Papel	282,35	366,9
Combustible	94,32	90,5
Electricidad	680,08	555,9
Gas	380,78	428,8
Lata	83,22	440,2
Orgánicos	191,01	331,4
Plástico	556,48	875,4
<b>Total</b>	<b>2.274,02</b>	<b>3095,2</b>



## Tratamiento de residuos

GRI: 306. PG 7, 8 y 9.

El tratamiento de residuos se gestiona siguiendo el procedimiento de “Segregación de Residuos”, definido en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Esta normativa interna define un sistema para separar y disponer los residuos generados de una manera ambientalmente adecuada, y es de aplicación tanto en instalaciones propias como en la de nuestros clientes.

La generación de residuos sólidos se vincula básicamente a los siguientes procesos:

- Consumo de materiales en oficinas sede Central.
- Manipulación de alimentos e insumos en Centro de Distribución Tigre.
- Elaboración de alimentos en Planta Pilar y servicios.

Los residuos sólidos generados se clasifican de la siguiente manera:

- **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.

Conforme lo establecido en la Ley 24.051 se identificaron las siguientes corrientes de residuos considerados “Peligrosos” en nuestros procesos de negocio: Y8, Y9, Y12, Y48-Y8, Y48-Y9, Y48-Y12.

Una parte significativa de los residuos generados tiene lugar en los servicios, los cuales por realizarse en locaciones de nuestros clientes cuentan con una gestión de residuos propia y sobre al cual como proveedor no tenemos injerencia. Esto representa un desafío adicional en el tema.

En aquellos lugares donde la gestión de residuos está a cargo de la empresa, promovemos un abordaje combinado de estrategias a fin de minimizar el envío de residuos a disposición final. En este sentido y a partir de la segregación segmentada de residuos promovemos el reciclado como alternativa a los residuos secos reciclables, y el compostaje para los orgánicos.

**Durante el año 2022 implementamos el Programa de Reciclado en los servicios de los hospitales Cuenca Alta, Grierson y Eurnekian y en la Escuela de Policía Juan Vucetich de Berazategui.**



## Reciclado

GRI: PG 7, 8 y 9.

En el marco de nuestro programa de Reciclado, y gracias al compromiso y participación de nuestro equipo y aliados estratégicos **logramos recuperar 40.383 kilos de residuos que fueron convertidos en materia prima, evitando así su envío a disposición final. Esta cifra representa un crecimiento del 67% respecto del año 2021.**

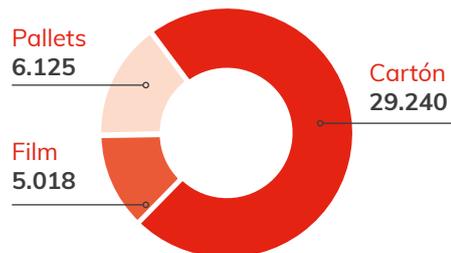
Para el Centro de Distribución y Oficinas Centrales, y los servicios en las unidades penitenciarias Campana, Florencio Varela y San Martín nos aliamos con la cooperativa Eco Pioneras de Campana.

El Programa de Reciclado se implementó también en los servicios de los hospitales Cuenca Alta, Grierson y Eurnekian y en la Escuela de Policía Juan Vucetich de Berazategui. En estas locaciones se trabajó con contratistas autorizados para la gestión y reciclado de los insumos.



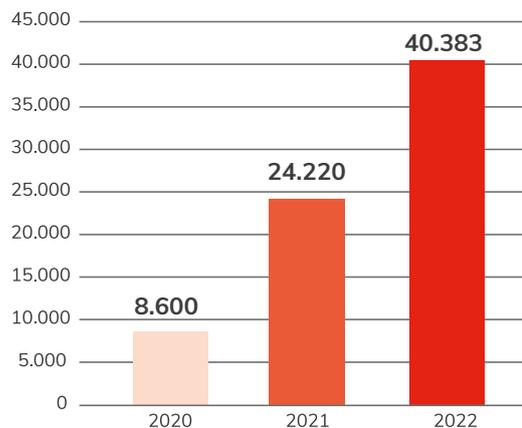
### Reciclado en locaciones propias y servicios 2022

Total Año (kilogramos)



### Reciclado total en locaciones propias y servicios

(kilogramos)



Es notable destacar el crecimiento en las cantidades de residuos recuperadas para reciclado, indicador que refleja un crecimiento en la actividad de nuestros servicios pero que responde principalmente al compromiso de nuestro equipo con el programa de reciclado.

## Compostaje

GRI: PG 7, 8 y 9.

Consolidamos el funcionamiento de los centros de compostaje implementados durante 2019 y 2020, con el asesoramiento de Proyecto Cultivarte.

Este proceso nos permite recuperar los residuos orgánicos generados en nuestros procesos de manipulación de alimentos, generando como producto final un abono de alta calidad y evitando la disposición final de los residuos procesados.

Locación	Sistema de Compostaje	Litraje Total	Capacidad de procesamiento Kg/Día	Cantidad de M2 de Huerta
Centro de Distribución Tigre	2 composteras industriales de 1200 litros construidas en madera plástica.	2400 litros	80 kg/día	No hay huerta en CD. El compost se deriva a las huertas del Penal San Martín.
Unidad 46 SPB (San Martín) - Escuela CREER	Compostera 260 litros	260 litros	8 kg/día	13 m2
Unidad 54 SPB (Florencio Varela)	Compostera de 450 litros en madera plástica	450 litros	15 kg/día	14m2
Escuela de Policía Juan Vucetich (Berazategui)	Compostera industrial de 1200 litros + Composteras rotativas de 300 litros	1500 litros	50 kg/día	12m2





## Capítulo 9

# Comunidad

### Indicadores destacados

---

**1.762**

internos del SPB y SPF participaron del Programa CREER.

---

**255**

liberados con una oportunidad laboral.

---

**44**

liberados integraron el equipo Cook Master.

---

**15 Escuelas CREER**

- **1.970** alumnos
  - **760** egresados
- 

**\$49 millones**

invertidos en iniciativas sociales.

---



# Enfoque de gestión

GRI: 413: 103-1; 103-2; 103-3.



Comunidad



Desarrollo de nuestros Grupos de Interés

Nuestro modelo de negocio sustentable, fundamentado en el propósito que tenemos como Empresa B conlleva necesariamente la generación de valor para las comunidades de las que formamos parte y se enmarca en los objetivos estratégicos “Desarrollo de nuestros grupos de interés” y “Comunidad”.

Definimos objetivos y metas que nos acercan desde el día a día hacia esa visión que nos inspira: **Alimentación saludable y de calidad para toda persona, alimentación como derecho.**

Elegimos recorrer este camino con otros, desde un enfoque colaborativo que potencie e integre recursos y capacidades propias y de terceros, para lo cual desarrollamos vínculos y alianzas con actores clave de la comunidad local como externos especialmente convocados para sumar su potencial a la mesa de trabajo. Todo este proceso lo realizamos con el apoyo del Gobierno Corporativo para estar siempre enfocados en una gestión efectiva y de triple impacto.

Entendemos que nuestras mayores contribuciones son desde nuestro negocio, desde lo que sabemos hacer y lo que hacemos en el día a día. Por eso hemos definido dos grandes ejes que articulan las iniciativas que emprendemos: **alimentación e inclusión social.**



# Contribuir al desarrollo desde lo que mejor sabemos hacer

GRI: 413-1

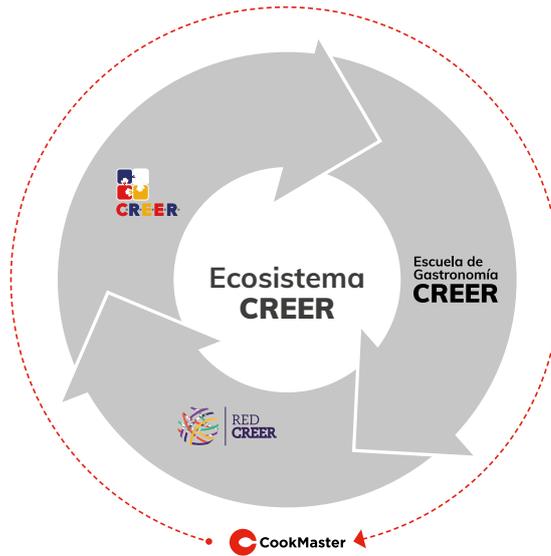
Tenemos muy claro que nuestros mayores aportes al desarrollo social de las comunidades en nuestras zonas de influencia los podremos generar desde iniciativas vinculadas a nuestras líneas de negocio.

Durante 2022, focalizamos nuestro compromiso con iniciativas comunitarias en el Ecosistema CREER y la Escuela de Distribución y Logística.



## Ecosistema CREER

El Ecosistema CREER es una instancia complementaria a los demás esfuerzos y acciones que realiza el Estado, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil para lograr la inclusión sociolaboral de internos e internas, a través de la promoción de la educación y el trabajo en contextos de encierro.



### Ecosistema CREER: 3 Objetivos fundamentales

**Generar sentido de pertenencia** a través de la gastronomía como herramienta de transformación social.

**Brindar a los internos y las internas herramientas técnicas** que permitan su reinserción sociolaboral.

**Desarrollar capacidades y habilidades blandas, orientadas a generar nuevas dinámicas vinculares** hacia adentro y hacia fuera de los contextos de encierro, posibilitando construir proyectos de vida positivos y sustentables.

**\$ 49.044.862**  
de inversión realizada en ECOSISTEMA CREER durante 2022.



## Programa CREER

El Programa se estructura en torno a dos ejes: formación y participación de internos en cocinas del Servicio Penitenciario Bonaerense o Federal, e inclusión laboral post condena en base a la experiencia generada.

**1.762**

**Internos** participaron del Programa.

**255**

**Personas liberadas** con una oportunidad laboral 103 en Cook Master.

**44**

**Personas liberadas** integraron el equipo de Cook Master.



## Escuelas CREER

2022 fue un año muy particular para nuestras Escuelas CREER, el de la materialización del esfuerzo sostenido en los primeros años de implementación. 760 internos del Servicio Penitenciario Bonaerense obtuvieron sus diplomas de cocineros profesionales luego de haber cursado y aprobado la respectiva carrera.

Las 15 escuelas CREER ofrecieron un espacio de capacitación y desarrollo de habilidades gastronómicas a 1.970 alumnos durante 2022, desde la oferta educativa de tres carreras con título oficial en gastronomía.

Durante 2022 logramos la inscripción de las escuelas en el Registro de Instituciones de Capacitación y Empleo (REGICE)<sup>(1)</sup> dependiente del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación, y obtuvimos la certificación de la norma ISO 29993 Servicios de Aprendizaje fuera de la educación formal, convirtiéndonos en la primera escuela del país en recibir esa certificación.

**\$47.779.948**

fue la inversión realizada para sostener la actividad de las 15 escuelas en 2022.



## Red CREER<sup>(2)</sup>

Es un espacio colaborativo integrado por organizaciones de los sectores público, privado y social que diseña, implementa y evalúa distintas iniciativas de impacto colectivo orientadas a la inclusión socioeconómica de personas privadas de la libertad, liberadas y sus entornos directos.

Durante 2022 sostuvimos nuestra participación en la Red junto a otras más de 100 organizaciones. Integramos el Grupo Promotor, colaboramos en el diseño de la estrategia anual, plan de comunicación y modelo de gobernanza.

(1) Registro N° 98.499.576

(2) Para más información consultar <https://redcreer.com.ar/>

# La formación como proceso de desarrollo de oportunidades

Durante 2022, sostuvimos las iniciativas lanzadas el año anterior y sumamos nuevos espacios de formación para diferentes grupos que integran las comunidades en las cuales desarrollamos nuestro negocio.

## Escuela de Distribución y Logística de Cook Master

La Escuela de Logística y Distribución de Cook Master es un proyecto educativo con el fin de capacitar a jóvenes en situación de desempleo para que logren reinserirse laboralmente y de esta manera contribuir a un cambio cultural y socio laboral en estas poblaciones.

Durante 2022 se ofreció el curso de Auxiliar de Logística y Distribución, llegando a 53 jóvenes en los barrios 20-Lugano, 21-24 Villa Zavaleta y Charrúa de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, y en Benavidez, Provincia de Buenos Aires. Este último a través de una alianza estratégica con Fundación Andreani.

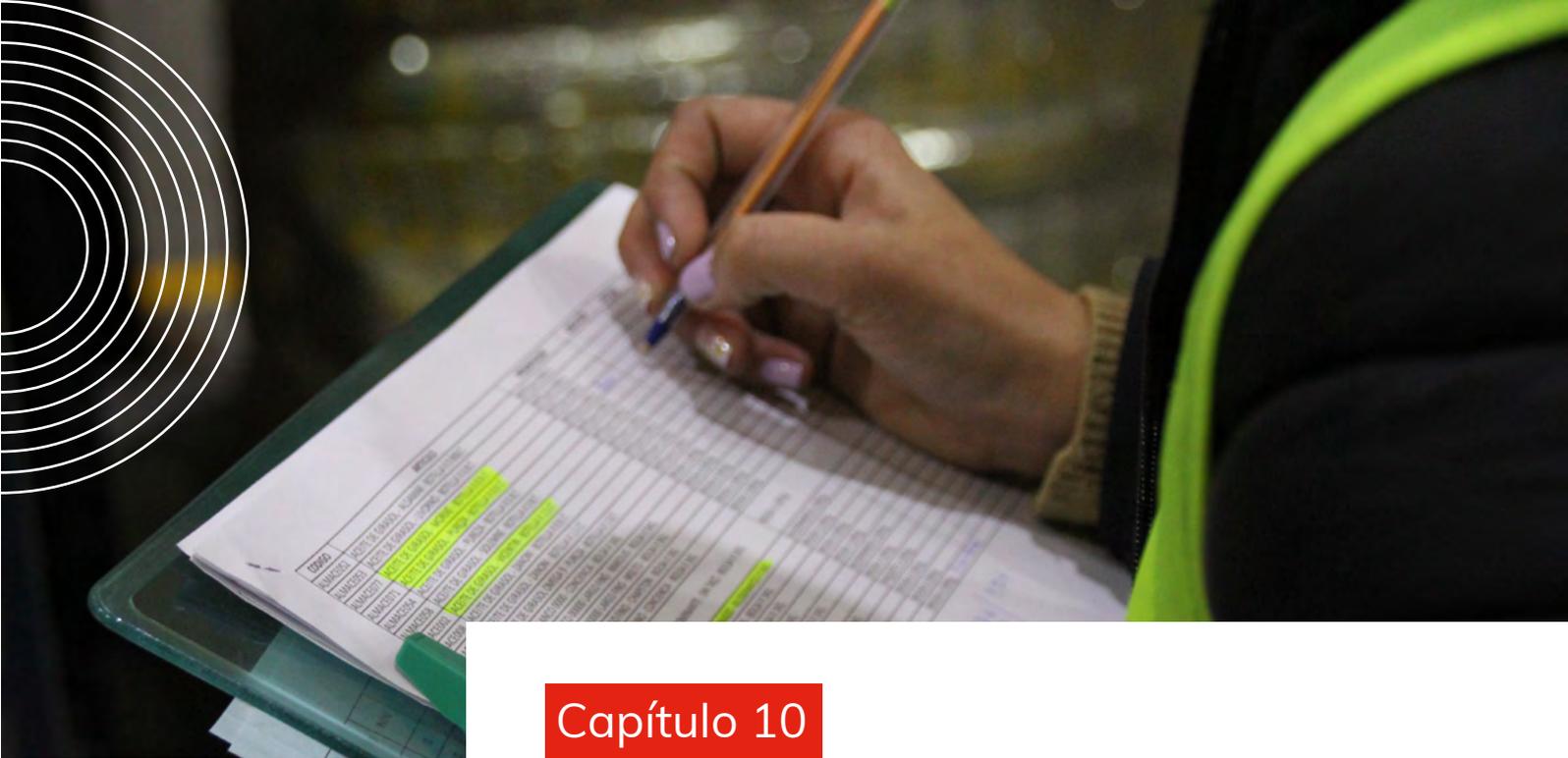


## Programas de formación nutricional y gastronómica

En la localidad de Escobar, Provincia de Buenos Aires, ofrecimos un curso de formación en panadería profesional a través del cual se capacitaron 50 vecinos de la comunidad, impulsando el desarrollo de emprendimientos gastronómicos.

En el Partido de Ezeiza, Provincia de Buenos Aires, iniciamos un programa de educación nutricional destinado a 800 niños dictando talleres participativos de nutrición y alimentación saludable.





Capítulo 10

# Índice de Contenidos GRI



# Índice de contenidos GRI

Cook Master ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el período comprendido entre el 1/01/2022 y el 31/12/2022.

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones	
GRI 2 Contenidos Generales 2021	2-1	Detalles organizacionales	2. Una empresa con propósito	8 y ss	La forma jurídica es Sociedad de Responsabilidad Limitada.	
	2-3	Período objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	03. Acerca de este reporte.	16		
	2-4	Actualización de la información			La información económico-financiera correspondiente al año 2021 fue reexpresada según la variación del Índice de Precios al Consumidor del INDEC, conforme consta en el Balance Económico de la Compañía.	
	2-5	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."	
	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	2. Una empresa con propósito 6. Cadena de valor 7. Nuestros Clientes"	8,11,49, 50, 57 y ss.		
	2-7	Empleados	5. Nuestros Colaboradores	34 y ss		
	2-28	Afiliación a asociaciones	02. Una empresa con propósito.	15		
	2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	1. Carta de la Dirección	4		
	2-23	Compromisos y políticas	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	24		
	2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	24		
	2-9	Estructura de gobernanza y composición	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	22		
	2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	22		
	2-12	"Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos"	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	22		
	2-13	"Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos"	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	22		
	2-15	Conflictos de intereses	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	24		
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	17		
	2-30	Convenios de negociación colectiva	05. Nuestros colaboradores. Nuestra dotación.	47	Derecho a huelga: Porcentaje de tiempo de trabajo perdido por disputas industriales, huelgas y/o bloqueos: 0%	
	2-2	Entidades incluidas en la presentación de los informes de sostenibilidad			El Balance General comprende las actividades de Cook Master SRL únicamente.	
	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	18		
	3-2	Lista de temas materiales	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	19	No se realizaron cambios significativos respecto a los informes previos.	

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Desempeño económico</b>					
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	31	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	04. Gobierno corporativo / Salarios		No se registró.
<b>Presencia en el mercado</b>					
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	04. Gobierno corporativo / Salarios	32	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	22	
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
GRI 203 Impactos económicos indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	07. Nuestros Clientes	62	
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	51	Todos nuestros proveedores son 100% nacionales.
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 205 Anticorrupción 2016	204-1	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	25	"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."
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		25	No se identificaron casos de corrupción confirmados en el periodo reportado.
<b>Competencia desleal</b>					
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.
<b>Materiales</b>					
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	-	74	
	301-2	Insumos reciclados	-	-	No se utilizan insumos reciclados.
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	08. Medio Ambiente	74	No se utilizaron productos reutilizados.
<b>Energía</b>					
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	08. Medioambiente / Energía	75	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	08. Medioambiente / Energía	75	
<b>Agua</b>					
GRI 303 Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	08. Medioambiente / Agua	75	
	303-3	Extracción de agua	08. Medioambiente / Agua	75	
	303-4	Vertido de agua	08. Medioambiente / Agua	75	
	303-5	Consumo de agua		75	

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Emisiones</b>					
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI	08. Medio Ambiente / Emisiones	76	
<b>Residuos</b>					
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	77	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	77	
	306-3	Residuos generados	08. Medioambiente / Residuos	77	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	77	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	77	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	6. Cadena de valor	53	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	6. Cadena de valor	53	No se identificaron.
<b>Empleo</b>					
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	05. Nuestros colaboradores / El equipo en números	34 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	42	
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>					
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	05. Nuestros colaboradores / Salud y Seguridad en el trabajo	46	
<b>Formación y enseñanza</b>					
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"	44,45	
	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"	44,45	No se utilizan insumos reciclados.
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	"05. Nuestros colaboradores / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores"	44,45	No se utilizaron productos reutilizados.
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	"04. Gobierno corporativo / Estructura de gobierno 05. Nuestros Colaboradores / Diversidad e igualdad de oportunidades"	23,37	

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>No discriminación</b>					
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas		26	No se registraron casos.
<b>Trabajo infantil</b>					
GRI 408-1 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."
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		47,53	No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso.
<b>Evaluación de derechos humanos</b>					
GRI 412 Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	-	26	La totalidad de la operación.
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-	-	
	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.
<b>Comunidades locales</b>					
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	09. Comunidad / Alimentación y formación dos herramientas de inclusión	81	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.			Sin impactos negativos identificados.
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
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	52	

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>					
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"	62	
	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.
<b>Marketing y Etiquetado</b>					
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	69	
	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.
<b>Cumplimiento socioeconómico</b>					
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	419-1	Cumplimiento de la legislación y las normativas		.	No se recibieron multas ni sanciones.



Lamadrid 597  
Los Troncos del Talar | Tigre  
Provincia de Buenos Aires  
Argentina

Teléfonos  
(011) 6841-7220

---

 <http://www.cook-master.com.ar/>

 <https://www.linkedin.com/company/cook-master/>

 [https://twitter.com/cookmaster\\_ar](https://twitter.com/cookmaster_ar)

 [https://www.instagram.com/cookmaster\\_ar](https://www.instagram.com/cookmaster_ar)

---

Trasformanos **la alimentación**

