



BALANCE SOCIAL Y REPORTE DE SUSTENTABILIDAD **2021**



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.





Índice

01

Carta de la Dirección - Nicolás Lusardi | 4

06

Cadena de valor | 51

02

Una empresa con propósito | 9

07

Nuestros clientes | 59

03

Acerca de este reporte | 19

08

Medio ambiente | 77

04

Gobierno corporativo | 23

09

Comunidad | 87

05

Nuestros colaboradores | 39

10

Índice de contenidos GRI | 95

Carta de la Dirección

GRI: 102-14



En esta carta quiero inaugurar una nueva modalidad dentro de este reporte e iniciar nuestro balance social incluyendo también una descripción de lo que haremos, y cómo pensamos abordar nuestros nuevos desafíos el año entrante.

Sin lugar a dudas, la experiencia acumulada en los casi 20 años de existencia de Cook Master, la claridad en nuestro propósito y objetivos de negocio y una cultura organizacional compartida por todos los que formamos este gran equipo explican el crecimiento y desarrollo que tuvimos durante 2021. Si el 2020 fue el año de adaptación a la pandemia y sus incertidumbres, el 2021 fue un año de capitalización de toda esa experiencia en el despliegue de nuevas iniciativas y la consolidación de otras, entre las cuales quiero compartir de manera destacada algunas a continuación.



A nivel interno, sostuvimos el compromiso con nuestro personal dándole continuidad y ampliando el alcance del programa CRECER a 49 colaboradores y sus familias y lanzamos la iniciativa “Cookversaciones”, un espacio de intercambio interno que permite capitalizar las experiencias de nuestros colaboradores y compartir testimonios que nos inspiren mutuamente. Estas dos iniciativas sumadas a otras tantas que venimos implementando nos hicieron merecedores de la certificación Great Place to Work.

En línea con nuestro foco puesto en procesos de gestión, implementamos el sistema de gestión integral Polaris, que nos permitió acelerar procesos y dar más trazabilidad a nuestro servicio, mejorando la calidad de nuestro producto final y brindando mejores soluciones tanto a nuestro público interno como a nuestros clientes. Integramos un nuevo modelo de logística que nos permite optimizar el proceso y alcanzar a más clientes, consolidamos la gestión de nuestro frigorífico como parte central de nuestro modelo de operación y confirmamos nuestro compromiso con una gestión ética desde el programa de Compliance lanzado el año anterior.

A nivel de negocio y buscando brindar las mejores soluciones gastronómicas para nuestros clientes actuales y potenciales, fortalecimos la propuesta para el servicio alimentario escolar generando una mayor participación en ese segmento, 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. Estas nuevas líneas de negocio sumadas a nuestras propuestas habituales nos permitieron alcanzar a cerca de 100.000 personas diariamente con una solución gastronómica y eso nos llena de orgullo.





Con gran satisfacción el 2021 fue un año de consolidación para el Ecosistema CREER. Obtuvimos financiamiento de la Unión Europea para potenciar los programas existentes. Este aporte nos permitió llegar a los 1.400 alumnos en 16 escuelas dentro del Servicio Penitenciario Bonaerense y la inauguración de una escuela extra muros. Con todo, logramos generar oportunidades laborales para cerca de 100 liberados, 30 en nuestra compañía y 70 en otras empresas que se suman al desafío de ofrecer segundas oportunidades.

Buscando ampliar la oferta de oportunidades, impulsamos la creación del primer Instituto de Formación Frigorífica del país en alianza con el Sindicato de la Carne, y la apertura de una escuela de Logística junto con la Cooperativa la Solidaridad y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Por último, y sabiendo que las alianzas nos potencian participamos y apoyamos iniciativas del Pacto Global en Argentina y sostuvimos nuestro compromiso como empresa B certificada por el cual fuimos distinguidos con el reconocimiento “Best for the World 2021” en la categoría “Comunidad”.

Los avances del 2021 junto con nuevos desafíos que asumimos se proyectan hacia el 2022 desde la planificación elaborada por todas las áreas de la organización de forma coordinada y en base al Plan Anual de Metas y Objetivos que parte desde la solidez que logramos construir estos últimos años y que todos los colaboradores ya internalizaron: nuestra Gestión de Triple Impacto.

2022 nos encontrará 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. Tal como la concebimos, esta modalidad tiene la necesidad de pensar primordialmente en el Desarrollo Comercial de la Organización, que es la base para que todo lo demás suceda tal como lo planificamos.

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. Estamos focalizados en sumarnos a la industria exportadora para permitir la entrada de divisas extranjeras al país y multiplicar las fuentes de trabajo asociadas a la industria de la carne.

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.

Una mirada al mercado local nos ha permitido también

entender que nuestros modelos de desarrollo de clientes con soluciones a medida son perfectamente escalables en el mercado interno. Varias plazas de Argentina serán abordadas para poner a disposición nuestras más modernas y exitosas soluciones a los problemas alimentarios.

Como segundo gran objetivo, el **Desarrollo Organizacional**, un aspecto clave que desde el Directorio de la compañía impulsamos con la idea de mejorar de manera continua. Con el foco en las Personas, la Infraestructura y los Procesos este año 2022 nos ocuparemos de consolidar los avances estructurales de nuestro Frigorífico para mejorar el rendimiento de la Planta de Tratamiento de residuos. Además, planificamos una gran inversión para modificar sistemas eléctricos y hacer más eficiente el consumo de energía en todo el establecimiento. Este último punto, el del uso racional y eficiente de la energía y los recursos llevará gran parte de nuestra inversión en mejoras intra-organización. Planificamos reducir el uso de energía en los principales centros de consumo de la empresa.

Decididos a brindar más calidad en el servicio post venta, incorporaremos nueva tecnología al Call Center para una completa experiencia de satisfacción que además tendrá su correlato en el sistema de CRM (Manejo de Relaciones con el Cliente) que será potenciado por nuestro proceso de gestión del cambio y transformación. De esta forma incorporaremos una cultura ágil con herramientas de gestión innovadoras, apoyándonos en la digitalización de procesos, tecnología y equipamiento.

El pilar que representa a la **Comunidad** en la que trabajamos es ya parte de nuestro ADN. Somos la empresa con mayor porcentaje de empleados que provienen de entornos de exclusión (tal como lo aclara nuestro reporte). 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 pensamos crecer en cantidad de alumnos con la meta de elevar de 1400 a 2000 la cantidad de aspirantes a un título en las carreras de gastronomía. Para eso tenemos presupuestada una inversión de \$51.000.000 para, entre otras cosas pasar de 17 a 29 Escuelas de Gastronomía destinadas a la reinserción.

Con el Programa CREER, seguiremos buscando segundas oportunidades para liberadas y liberados puedan conseguir un empleo o emprender un camino de trabajo y crecimiento.

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 Recertificaremos ese compromiso y volveremos 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 nuestro compromiso revocado con el Pacto Global de Naciones Unidas como miembros, y trabajando por los Objetivos de Desarrollo Sostenible, fijamos 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.

La última columna o cuarta pata de nuestros objetivos es 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 el cliente interno. Nuestros colaboradores.

Con la Academia Cook Master alcanzaremos un nivel de excelencia en educación y capacitación para el 100% del personal. Con más aulas virtuales, un nuevo



seguimiento personalizado y la posibilidad de múltiples salas de reunión para transformar la experiencia en algo superador, para el rol capacitador de Cook y para los colaboradores que se mantienen en la línea de mejorar de forma continua junto a toda la organización.

Amplificaremos el Plan de Beneficios para nuestros colaboradores, con una inversión cercana a los \$30.000.000 que alcanzará al 90% de los empleados de Cook Master. Subsidios económicos, días flex, trabajo a distancia, becas de estudios y un gran número de beneficios que completan el trabajo del área de Desarrollo Humano dentro de la empresa.

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 elevarán 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.

Con gran satisfacción los invito a recorrer este quinto Reporte de Sustentabilidad en el cual encontraran mayor detalle sobre la gestión de nuestro negocio y nuestros compromisos y desafíos económicos, ambientales y sociales correspondientes al año 2021.

Nicolás Lusardi
Director





02

Una empresa con **propósito**

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

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

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.



**Desarrollo
Organizacional**



**Estrategia
Comercial**



Comunidad



**Desarrollo de
nuestros Grupos
de Interés**

(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.

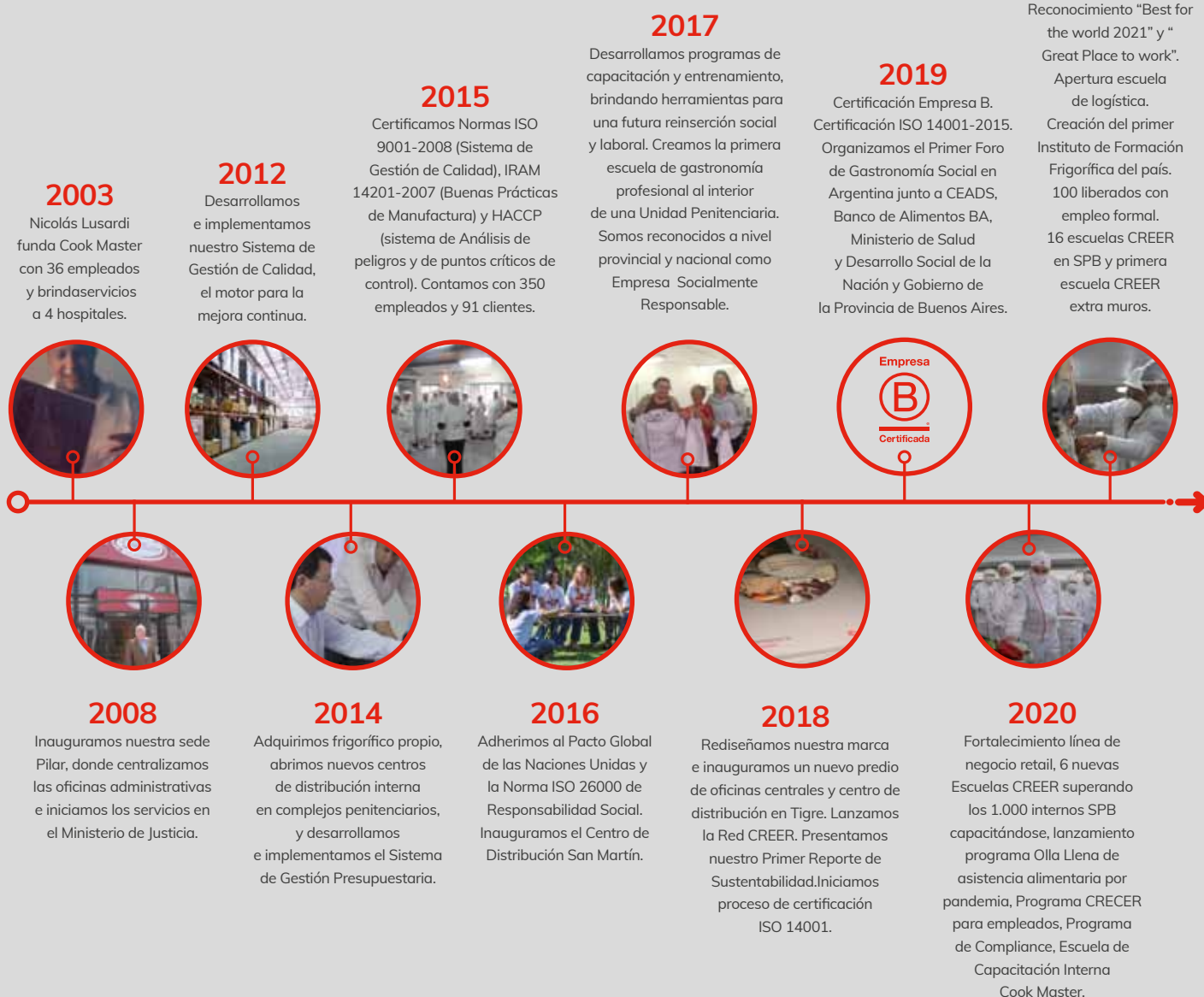


Desarrollo Sostenible

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**⁽²⁾



+ 40

Años en el Mercado



275

Colaboradores
directos

+1.300

Colaboradores Externos

1.300 Internos del Servicio Penitenciario coordinados
por nuestros Cocineros Instructores.



9.000 Mts²

Planta de Elaboración
Frigorífico y Centro
de Distribución.



5.000 Mts²

Cocinas
Descentralizadas



19

Camiones de Flota Logística



499

Provedores Activos



17

Escuelas CREER



1.300

Alumnos de Escuelas CREER



31.661.188

Servicios



2.274 Toneladas CO₂

equivalente de huella de carbono

(2) GRI: 102-7

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



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.



Planta Elaboradora

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

- Superficie total: 900 m².
- Cubierta: 830 m².
- Planta Elaboración: 500 m².
- 3 Cámaras frigoríficas: Capacidad de almacenamiento 30 m3. Temperatura hasta -5° C.

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



Frigorífico

Lafayette 1470 | Barracas, CABA.

- 2.900 mts².
- 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⁽³⁾



CACYP

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.



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.



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.



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.

(3) GRI: 102-13

Premios y reconocimientos

Durante 2021,
recibimos estos
reconocimientos
por nuestro
compromiso con
la sustentabilidad.



Certificación "Great Place to Work"

Logramos la distinción Great Place to Work, otorgada por la compañía global People Analytics, que establece novedosos parámetros de medición para sus encuestas de clima interno. Obtuvimos un nivel de satisfacción general de 71%, superando el mínimo de 65% para lograr la distinción.



Best for the world 2021 - Sistema B

Fuimos rankeados entre el 5% mas importante de las 4.000 empresas B certificadas a nivel global por nuestro aporte en las áreas de impacto social que impulsamos gracias a nuestra estrategia de inclusión laboral.



Pasaporte a la Integridad - Pacto Global Argentina

Cámara de Industria y Comercio Argentino Alemana

Obtuvimos el certificado de Pasaporte a la Integridad por nuestra labor y desempeño en temas de Compliance, a partir del desarrollo de la política de Compliance basada en el Código de Ética y la política de Cumplimiento con la que a diario trabajan todos los colaboradores de la empresa.



Premio al Emprendedor Solidario

Foro Ecuménico Social

Nuestro programa "Oportunidades de ambos lados de la reja", el cual implementamos junto a la Red CREER, fue distinguido en la 19° edición del premio.



Alimentación saludable
y de calidad para toda
persona, alimentación
como **derecho**.

03

Acerca de este reporte

GRI 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54.

Nuestro Reporte de Sustentabilidad 2021 refleja la gestión llevada a cabo por Cook Master, desde el 1° de enero 2021 hasta el 31 de diciembre de 2021.

Por quinto año consecutivo reportamos nuestro desempeño económico, social y ambiental, y por tercera vez lo hacemos de conformidad con la opción esencial de los Estándares del Global Reporting Initiative (GRI), fortaleciendo la rendición de cuentas anual a nuestros grupos de interés.

El contenido de este Reporte responde al compromiso de transparencia de nuestra compañía alienado al análisis de materialidad realizado a principios de 2022 el cual incluyó la consulta a nuestros grupos de interés. La estructura de contenidos busca una continuidad en la información publicada dado que nuestras operaciones no se han modificado de manera significativa.

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

Las consultas y comentarios sobre el Reporte de Sustentabilidad 2021 de Cook Master pueden dirigirse a Hernán Pantuso: 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⁽²⁾).

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⁽³⁾.

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) GRI: 102-42

(3) GRI: 102-40, 102-42, 102-43

Análisis de la **materialidad**⁽⁴⁾

Para el presente Reporte se realizó un nuevo análisis de materialidad a fin de conocer los principales intereses, expectativas y preocupaciones por parte de nuestros grupos de interés y poder responder a los mismos desde el desarrollo del presente informe.

El proceso 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.

El análisis de materialidad se realizó según el esquema que sigue:



(4) GRI: 102-46

Listado de temas materiales y su cobertura

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 Organizacional	Colaboradores
No discriminación	Desarrollo Organizacional	Colaboradores

(5) GRI: 102-44, 102-47

04

Gobierno corporativo

De la Estrategia a la acción.



Desarrollo
Organizacional



Estrategia
Comercial

Indicadores destacados

50% mujeres

en posiciones gerenciales.

4 Gerencias

cumplieron objetivos del Plan Estratégico.

Creación de

Comité de Compliance

Obtención

Pasaporte a la Integridad

Cámara Argentino Alemana de Industria y Comercio.

Plan Estratégico con 4 objetivos:

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

Revisión y actualización de estructura gerencial.

- Gerencia General
- 3 Gerencias Coordinadoras
- 4 Gerencias Operativas
- 6 áreas o Jefaturas

Valor Económico Generado

\$6.136.353.311

Valor Económico Distribuido

\$5.424.772.681



Enfoque de gestión

103: 1,2,3



Desarrollo Organizacional



Estrategia Comercial

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**

102-18; 102-20; 202-2

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

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

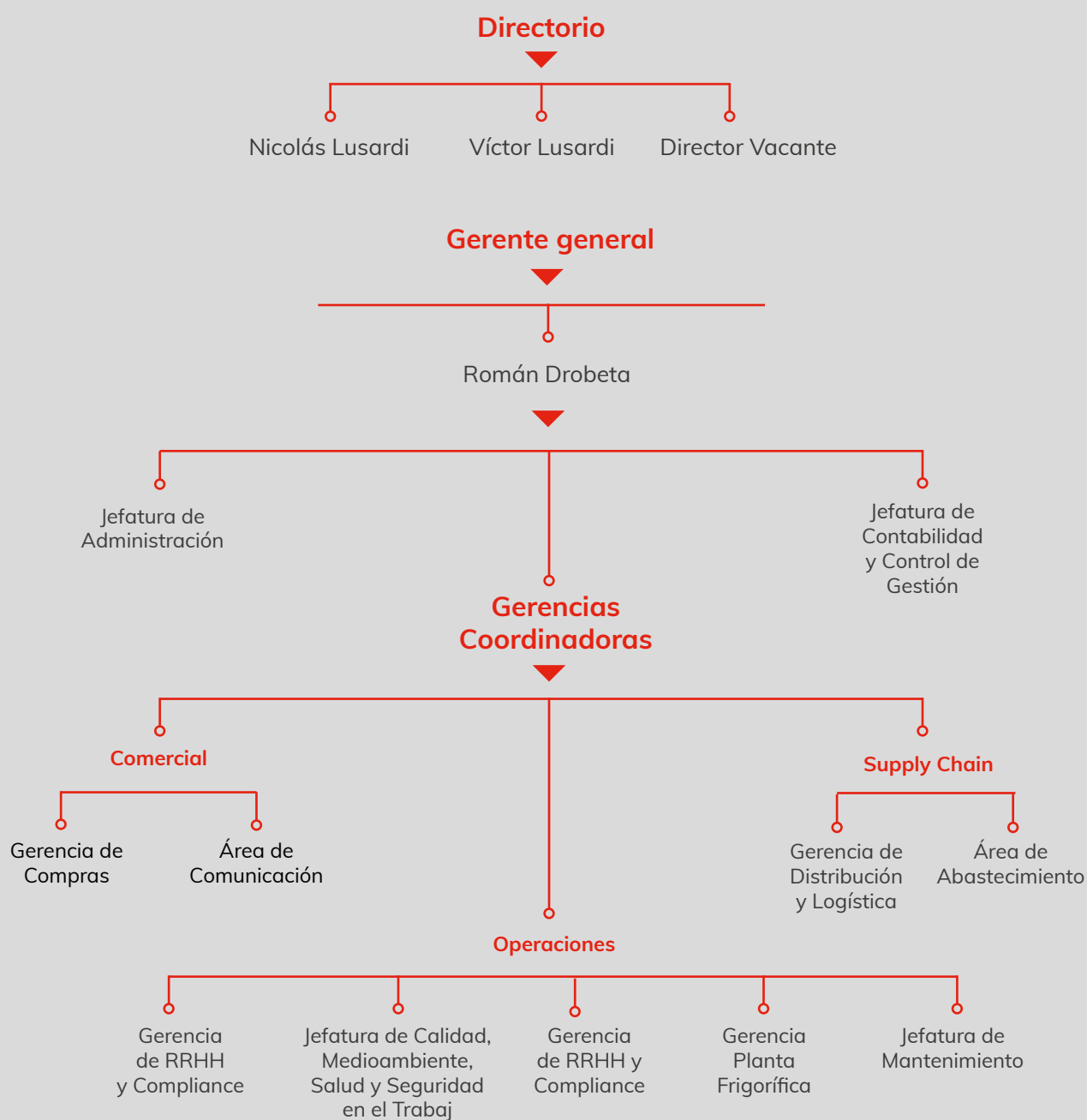


Durante 2021 se modificó la estructura de la Compañía a través de la creación de tres Gerencias Coordinadoras (Comercial, Operaciones y Supply Chain), las cuales actúan de nexo entre la Gerencia General y las áreas operativas, buscando agilizar la toma de decisiones, optimizar el funcionamiento de nuestro equipo y potenciar el cumplimiento de objetivos anuales y la estrategia general de la organización.



Destacamos la participación de un 50% de mujeres en nuestras posiciones gerenciales^(*), y que la totalidad de nuestros gerentes integra las comunidades de nuestras zonas de operación.

(*) Representa un crecimiento significativo respecto del 30% del año anterior.



Plan Anual **estratégico**

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



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.



4 gerencias que cumplieron las metas y objetivos, y 16 servicios superaron la meta establecida de cumplimiento de objetivos.

Ética e integridad⁽³⁾

102-16. PG 10

Durante 2021, consolidamos la incorporación de la ética e integridad en nuestra gestión desde el sostenimiento de la implementación del Programa de Compliance, el cual se enmarca en la Política específica y el Código de Conducta..



Como principales hitos del año podemos destacar la incorporación de la figura de “Oficial de Cumplimiento”, la creación y puesta en funcionamiento de un sistema de autorización y fiscalización de reuniones y contactos con funcionarios públicos, y el seguimiento cercano de la gestión ética por parte del Directorio de la organización.

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.

Se desarrolló el Comité de Compliance, integrado por un Director, el Gerente General, Gerente de Operaciones, Gerente de Administración y Finanzas, y la Gerente de RRHH y Compliance.



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: 103-1, 2, 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 y se asegura su implementación desde el Programa de Compliance, creado en 2020.

Como proveedores de organismos públicos buscamos desarrollar nuestras propuestas comerciales respetando de manera total los requisitos y procedimientos definidos por los programas o normativas de compras públicas.

Valoramos y apostamos por procesos transparentes, donde la ventaja surja del diferencial de nuestra propuesta.

Todos los colaboradores de la empresa participaron de una capacitación específica sobre el Programa de Compliance y se llevó a cabo durante el año un plan de comunicación interna sobre el tema.

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

Durante 2021 comenzamos el desarrollo de una Política de Devida Diligencia para trabajar el tema con nuestra cadena de valor.

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

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

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

Nuestro compromiso con la ética e integridad refuerzan la participación en el mercado a través de decisiones y conductas alineadas a la competencia leal, asegurando el cumplimiento de los pliegos y condiciones particulares definidos por nuestros clientes y cualquier otro lineamiento propio de los procesos de licitación en los cuales participamos.

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



Obtuvimos el Pasaporte a la Integridad otorgado por la Cámara Argentino Alemana de Industria y Comercio.



No discriminación

406: 103-1; 103-3. 406-1. 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 el período reportado no se recibieron denuncias por casos de discriminación.

Derechos humanos

GRI 412: 103-1. 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.



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

Desempeño **económico**

GRI 201: 103-1; 103-2; 103-3

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.





Analisis de la evolución patrimonial y de resultados

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

Información Financiera (en pesos)	31.12.2021	31.12.2020 ^(*)
Resultado neto del ejercicio	\$ 287. 751. 521	\$ 991. 599. 884
Activo	\$ 3.417.169.616	\$ 3.342.400.851
Pasivo	\$1.177.480.019	\$ 844.805.276
Patrimonio Neto	\$2.239.689.596	\$ 2.497.595.575
Indicadores %		
ROE ⁽¹⁾	12,85%	39,70%
ROA ⁽³⁾	8,42%	29,67%
Margen Bruto ⁽²⁾	30,16%	43,62%
Solvencia ⁽⁴⁾	290,21%	395,64%
Endeudamiento ⁽⁵⁾	52,57%	33,82%

(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

(*) Los valores de desempeño económico 2020 se presentan con el correspondiente ajuste por inflación según el Índice de Precios al Consumidor acumulado para el período 2021 del INDEC, conforme lo realizado en el Balance Económico de la Compañía.

Activos y pasivos

Activos (en pesos)

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

	31.12.21	%	31.12.20	%
Caja y Bancos	\$ 165.954.969	5%	\$ 106.571.227	3%
Inversiones	\$ 269.829.244	8%	\$ 479.971.599	14%
Cuentas a cobrar	\$ 1.835.770.040	54%	\$ 1.496.227.237	45%
Otros créditos ⁽¹⁾	\$ 720.116.614	21%	\$ 936.005.091	28%
Bienes de cambio	\$ 232.293.927	7%	\$ 124.741.740	4%
Bienes de Uso	\$ 189.092.351	6%	\$ 194.771.485	6%
Inversiones No corrientes	\$ 4.112.468	0%	\$ 4.112.468	0%
Total activo	\$ 3.417.169.616	100%	\$ 3.342.400.851	100%

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

Cuentas a cobrar

En el ejercicio, el saldo de cuentas a cobrar ascendía a \$ 1.835.770.040, un 22% superior a los \$ 1.496.227.237 del ejercicio 2020. Este aumento se justifica en parte por un alargamiento de los plazos de cobro.

Pasivo y Patrimonio Neto (en pesos)

	31.12.21	%	31.12.20	%
Deudas Comerciales	\$ 599.937.308	18%	\$ 361.615.528	11%
Deudas Fiscales	\$25.211.051	1%	\$20.606.600	1%
Deudas Sociales	\$66.878.499	2%	\$ 50.751.315	2%
Deudas Bancarias	\$ 350.298.311	10%	\$229.875.429	7%
Otras Deudas	\$ 135.154.848	4%	\$181.956.401	5%
Patrimonio Neto	\$ 2.239.689.596	66%	\$2.497.595.575	75%
Total Pasivo + Patrimonio Neto	\$ 3.417.169.616	100%	\$ 3.342.400.851	100%

El saldo de deudas comerciales aumentó de \$ 361.615.528 en el 2020 a \$ 599.937.308 básicamente por alargamiento de plazo de pago.

Estado y evolución de resultados

Evolución de resultados (en pesos)

	31.12.21	31.12.20
Ventas servicios	\$ 6.136.353.311	\$ 6.833.410.885
Costo	-\$ 4.285.559.545	-\$ 3.852.402.231
Resultado bruto	\$ 1.850.793.765	\$ 2.981.008.653
Gastos administración	-\$ 750.333.135	-\$ 774.280.688
Gastos comercialización	-\$ 352.735.512	-\$ 357.489.763
Gastos financieros	-\$ 42.552.993	-\$ 30.576.248
Total gastos	-\$ 1.145.621.641	-\$ 1.162.346.700
Subtotal	\$ 705.172.124	\$ 1.818.661.952
Otros ingresos y egresos	-\$ 20.119.478	-\$ 326.219.420
Rtdo. Fin y ten. Inc. RECPAM	-\$ 437.540.081	-\$ 500.842.648
Resultado del ejercicio	\$ 287.751.521	\$ 991.599.884

La disminución anual de los resultados fue producto, principalmente, de la caída del margen bruto, lo cual se debe a la disminución de las facturaciones por redeterminaciones de precios en comparación con el año anterior.

En el ejercicio, COOKMASTER alcanzó una ganancia neta de \$ 287 millones, registrando una disminución de 71% con respecto al resultado del ejercicio 2020.

Gastos de comercialización

Gastos de Comercialización (en pesos)

	31.12.21	31.12.20
Gs. Comerc. (viáticos - movilidad)	\$ 12.181.656,21	\$ 24.623.149,00
Alquileres	----	\$ 225.690,26
Impuesto ingresos brutos	\$ 242.308.088,02	\$ 267.444.715,04
Amortización Bienes de Uso	\$ 2.457.935,25	\$ 2.457.935,25
Fletes	\$ 92.744.366,00	\$ 61.937.823,21
Impuesto de sellos	\$ 86.323,91	\$ 303.118,30
Publicidad	\$ 2.957.143,27	\$ 497.332,52
Total gastos de comercialización	\$ 352.735.512,66	\$ 357.489.763,57

Los gastos de comercialización totalizaron \$ 352 millones, valor ligeramente inferior a los \$357 del ejercicio 2020.

Gastos de administración

Gastos de administración (en pesos)

	31.12.21	31.12.20
Sueldos y jornales	\$ 56.667.191,98	\$ 36.052.395,90
Cargas sociales	\$ 16.209.781,42	\$ 18.344.987,79
Gastos de administración	\$ 47.048.722,42	\$ 40.539.686,19
Alquileres	\$ 26.323.962,35	\$ 24.333.178,79
Electricidad y servicios varios	\$ 15.137.184,53	\$ 13.955.912,31
Amortización bienes de uso	\$ 4.659.306,83	\$ 4.354.557,72
Impuestos y tasas	\$ 94.791.657,98	\$ 92.320.438,17
Impuesto ganancias	\$ 383.684.308,81	\$ 397.749.351,36
Honorarios	\$ 25.987.594,90	\$ 26.477.084,12
Seguros	-----	\$ 1.389.319,17
Gastos bancarios	\$ 6.550.800,85	\$ 17.295.428,93
Donaciones	\$ 5.866.192,09	\$ 6.714.448,47
Imp. Ley 25413	\$ 63.396.431,36	\$ 67.753.899,61
Total gastos de administración	\$ 750.333.135,52	\$ 774.280.688,51

En el ejercicio 2021, los gastos de administración totalizaron \$ 750 millones, un 3% menor a los \$ 774 millones del ejercicio anterior. Esto se debe básicamente al menor cargo de impuesto a las ganancias por \$ 10 millones y a menores sueldos por \$ 7 mm debido a menores servicios en hospitales.

Valor económico directo generado y distribuido

GRI 201-1

Valor Económico Generado (Ingresos)	\$ 6.136.353.311
Valor Económico Distribuido	\$ 5.424.772.681
Insumos y servicios adquiridos a terceros	\$ 3.674.763.500
Salarios y beneficios al personal	\$ 404.761.869
Pagos a proveedores de capital	\$ 45.856.830
Pagos al Gobierno (impuestos, tasas y contribuciones)	\$ 1.293.524.290
Inversiones en la comunidad	\$ 5.866.192
Valor económico retenido: \$ 2.239.689.596.-	



Salarios

201-4; 202-1

Nuestra estrategia salarial se orienta a ofrecer compensaciones competitivas a nuestros colaboradores y que permitan el sostenimiento de un adecuado nivel de vida para ellos y sus familias.

La propuesta salarial se complementa con los beneficios otorgados al personal y que se detallan más adelante.

En lo que respecta a personal dentro de convenio, al mes diciembre 2021 el salario inicial de un colaborador de la Categoría 1 (la más baja conforme al convenio colectivo^(*)) fue de \$ 54.555 para prestación de servicio en establecimientos públicos.

Este valor representa una mejora del 70% respecto del Salario Mínimo Vital y Móvil, que a valores de diciembre 2020 alcanzaba los \$32.000.

En lo que respecta al personal fuera de convenio, el sueldo básico a diciembre 2021 fue de \$65.500.

El valor distribuido total en concepto de remuneraciones y beneficios asciende a \$404.761.869.

A través del Programa de Inserción Laboral del Ministerio de Trabajo de la Nación, se incorporaron 23 nuevos colaboradores.

(*) 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).

Cumplimiento fiscal

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.

Presencia en el mercado

202: 103-1; 103-2; 103-3

Durante 2021 nuestros servicios representaron la siguiente participación en el mercado:

Servicio Alimentario Escolar (SAE)

- 8 Municipios de la provincia de Buenos Aires.

Salud

- 2 Hospitales de la provincia de Buenos Aires.
- 1 Hospital Nacional.

Justicia

- 29% de 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

- 9 Institutos de Menores.

Sector privado:

- Clientes de frigorífico.
- Pedidos Ya.



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.

05

Nuestros colaboradores

El capital humano un activo clave en nuestro modelo de negocio.



Desarrollo
Organizacional

Indicadores destacados

275 Colaboradores
directos.

24% mujeres
en nómina.

30 “liberados”
integran nuestro equipo.

50% de puestos gerenciales
ocupados por mujeres.

6.780 horas
de formación al personal.

20 colaboradores
y sus familias participaron
del Programa CRECER.

Obtención de certificación
“Great Place to Work”.

100% del personal
tuvo evaluación de desempeño.

1.400 internos
del Servicio Penitenciario Bonaerense
participan de Programa CREER.

19%
Índice de Siniestralidad.



Enfoque de gestión

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



Desarrollo
Organizacional

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.

Un equipo responsable, motivado y con las habilidades y conocimientos necesarios para la tarea a cumplir es clave para asegurar un servicio de calidad a nuestros clientes, así como para sostener procesos de mejora continua.

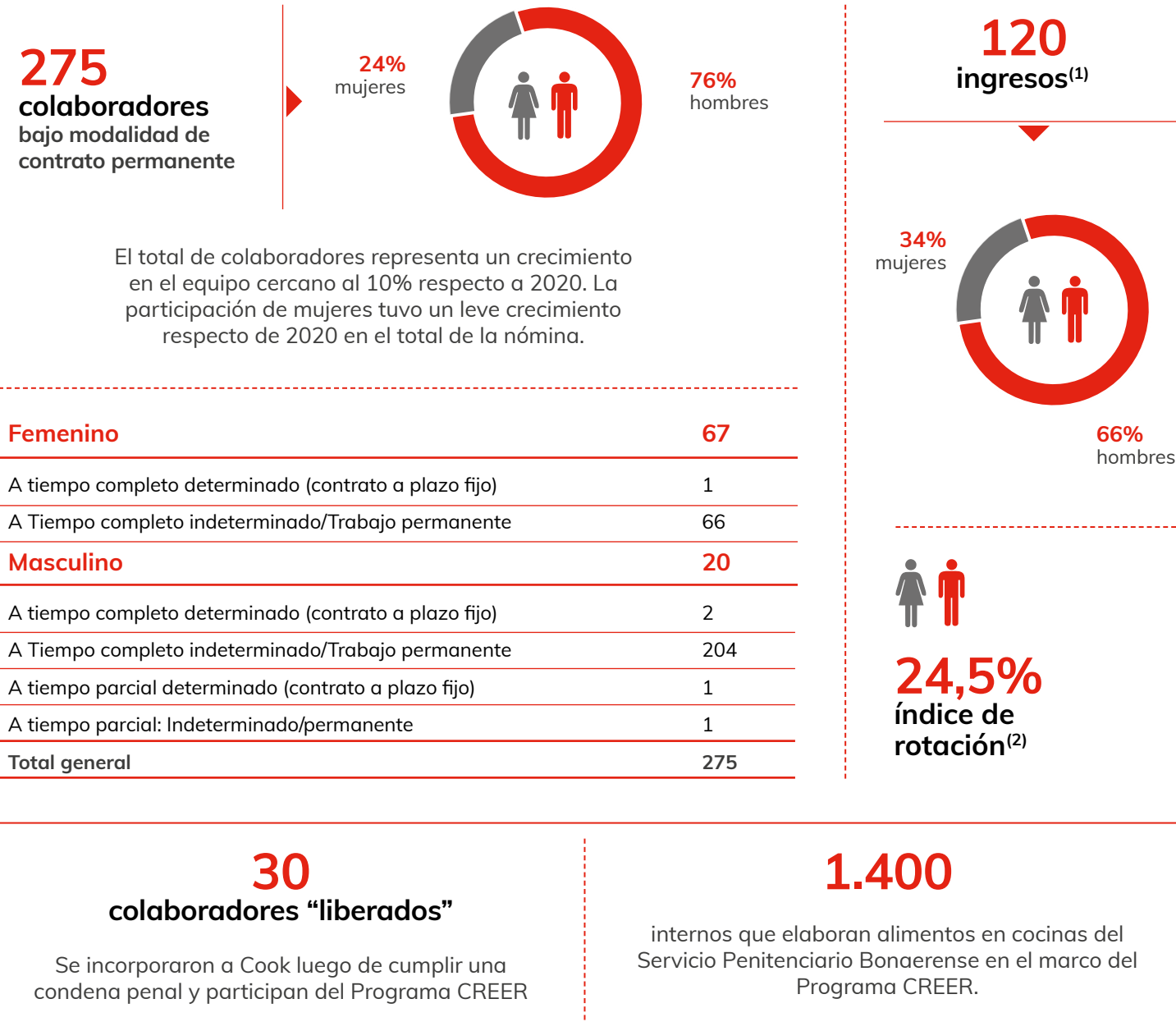
Desde este marco estratégico, durante 2021 consolidamos la implementación de nuestro programa de capacitación a través del Campus Virtual, con el cual superamos las 6.000 horas de formación, avanzamos en la incorporación y promoción interna de mujeres, sostuvimos las oportunidades para liberados en nuestra nómina y sumamos nuevas empresas al desafío de ofrecer segundas oportunidades, dimos continuidad a nuestro paquete de beneficios y en particular la implementación del programa CRECER con un acompañamiento a 20 colaboradores y sus familias que se suman a los 13 de 2020, entre otras iniciativas. Todos estos avances y compromisos se reflejaron en la obtención de la certificación "Great Place to Work".



El equipo en números

102-8; 401-1

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



30

colaboradores “liberados”

Se incorporaron a Cook luego de cumplir una condena penal y participan del Programa CREER

1.400

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

(1) Mayor participación de mujeres, respecto del 24% registrado en 2020.
(2) El aumento respecto de 2020, cuando el índice fue del 9.4%, responde a cuestiones de contexto vinculadas a la progresiva finalización de las restricciones vinculadas con la pandemia. Un 46% de las desvinculaciones fue por decisión del propio colaborador, un 34% respondió a decisiones de la compañía, mientras que el 20% restante fue por cierres de servicios o finalización de contratos a término.

Diversidad e igualdad de oportunidades

405: 103-1; 405: 103-2; 405: 103-3; 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.

Nuestra nomina se caracteriza por una fuerte participación de la mujer, de manera creciente en puestos de liderazgo, así como de grupos étnicos.

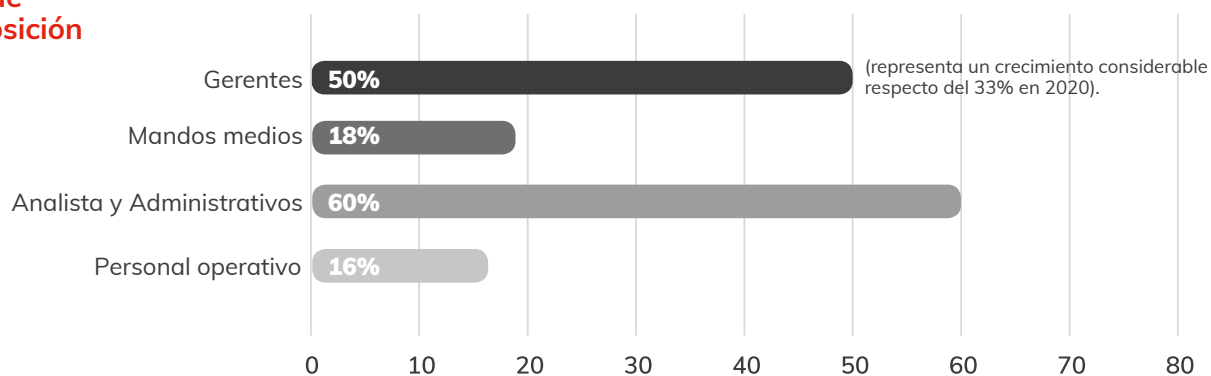
Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Administrativo		21 a 29 años	9
		30 a 45 años	11
		45 a 59 años	7
		Subtotal	27
		21 a 29 años	4
		30 a 45 años	9
		45 a 59 años	5
		Subtotal	18
Total Administrativo			45

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Gerente		30 a 45 años	2
		45 a 59 años	2
		Subtotal	4
		30 a 45 años	2
		45 a 59 años	2
		Subtotal	4
Total Gerente			8

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados	
Mando medio		30 a 45 años	4	
		45 a 59 años	1	
		SubTotal	5	
		Hombre	21 a 29 años	1
		30 a 45 años	13	
		45 a 59 años	8	
		SubTotal	22	
Total Mando medio			27	

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Operativo	Mujer 	21 a 29 años	9
		30 a 45 años	13
		45 a 59 años	8
		más de 60 años	1
		SubTotal	31
	Hombre 	21 a 29 años	48
		30 a 45 años	90
		45 a 59 años	24
		más de 60 años	2
		SubTotal	164
Total Operativo			195
Total General Colaboradores			275

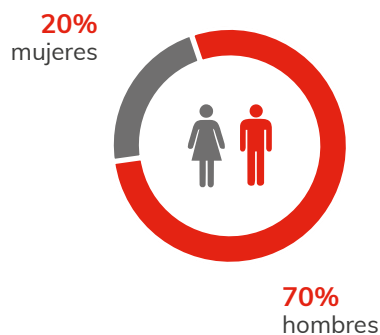
Participación de mujeres por posición



Directorio

- 3 integrantes, 100 % hombres
- 1 tiene entre 40 y 50 años, y 2 son mayores de 50 años

Considerando que el liderazgo de la compañía está conformado por el Directorio, Gerencia General, Gerencias Coordinadoras y los Gerentes de cada área, la composición es la siguiente:



**Estrategia
Comercial**



Comunidad

Programa CREER Práctica destacada

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.

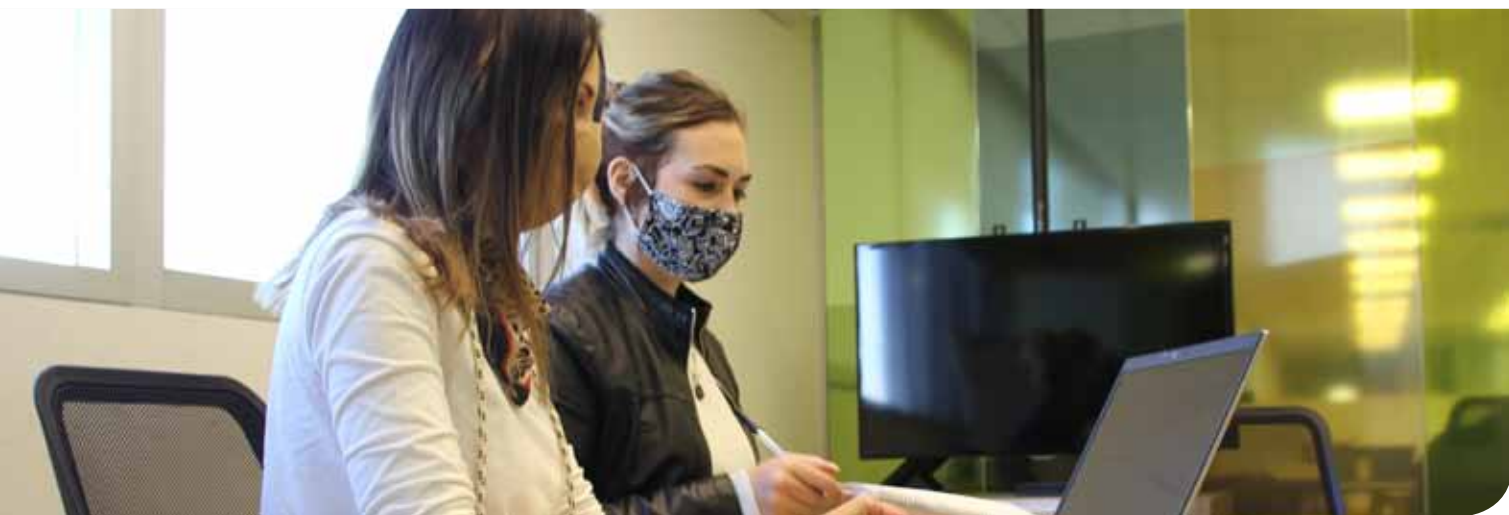
Promovemos la participación de internos que cumplen su condena en la elaboración de alimentos para la totalidad de la población carcelaria de la unidad correspondiente.

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.

En 2021 consolidamos la iniciativa, alcanzando a cerca de 1.400 internos(*) en las diferentes Unidades Penitenciarias donde prestamos servicios, y 30 liberados integraron la nómina de Cook mientras que otros 70 lo hicieron en empresas que se sumaron al desafío de generar segundas oportunidades.

(*) La cantidad de internos que participan es variable debido a los traslados de los internos entre unidades, las bajas por cumplimiento de condena o suspensiones por cuestiones propias del Servicio Penitenciario.



Equidad en las remuneraciones

405:103-2.

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.

En 2021 consolidamos la iniciativa, alcanzando a cerca de 1.400 internos en las diferentes Unidades Penitenciarias donde prestamos servicios, y 30 liberados integraron la nómina de Cook mientras que otros 70 lo hicieron en empresas que se sumaron al desafío de generar segundas oportunidades.

Hacia una propuesta de valor integral

Los beneficios para nuestro personal

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.

Los beneficios siguientes se ofrecen tanto al personal de jornada completa como a aquellos de jornada parcial, siendo algunos aplicables a todo el personal mientras que otros son específicos según el tipo de tareas y puesto:

- Kit escolar para hijos.
- Becas escolares para colaboradores y sus hijos.
- Comedor en planta o servicios.
- Refrigerio en planta o servicios.
- Caja navideña.
- Préstamos personales a tasa 0%.
- Medicina prepaga para el personal fuera de convenio.
- Horario flexible para el personal fuera de convenio.
- Vacaciones adicionales para el nivel gerencial.

Como iniciativa puntual, tres colaboradores recibieron un subsidio por salud, para acompañar tratamientos a familiares con discapacidad.

Se otorgó un total de 56 préstamos a tasa cero al personal, por un total de \$5.854.000.

Programa CRECER

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 se mantuvo durante 2021 apoyando los ejes Condiciones materiales de la vivienda, Trabajo, Educación, y Salud.

20 colaboradores y sus familias fueron apoyados con préstamos personales para construcción y refacción de viviendas, subsidios para atender necesidades de salud, becas escolares y apoyo a emprendimientos familiares.

La totalidad de beneficios otorgados al personal representó un presupuesto anual de \$22.903.922.

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



Gestión del clima interno

La encuesta de clima arrojó un nivel de satisfacción del 84% superando el 80% del 2020. Nuestra gestión del personal y el compromiso con el desarrollo de un buen clima laboral, nos permitió obtener la certificación "Great Place to Work".



Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores

404: 103-1, 103-2, 103-3; 404-1; 404-2; 404-3.

La capacitación de nuestros colaboradores es un aspecto central, junto con el seguimiento y devolución de sus líderes, del proceso de desarrollo desde el ingreso mismo a la compañía. .

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.

El 100% de los colaboradores tuvo su evaluación de desempeño.

A través de una serie de reuniones mensuales y bimestrales en la que participa la Gerencia General y los responsables de cada sector, se va dando seguimiento a la administración de los recursos, el control presupuestario y al avance de metas y objetivos, evaluando el estado de cada tema y definiendo planes de acción.

En 2021 se implementó un Campus Virtual para la capacitación de todos los colaboradores y se realizaron 6.780hs de capacitación.

Con este programa se amplió significativamente el alcance de la capacitación al personal, llevando a un promedio de 24,6 horas por colaborador respecto del 3,6 de 2020.

Se implementó un programa de desarrollo donde participaron 12 colaboradores.

Complementando los planes de capacitación específicos vinculados a temas profesionales, sostuvimos el apoyo a nuestros colaboradores en la finalización de sus estudios. 25 miembros del equipo recibieron una Beca Escolar para completar sus estudios primarios, secundarios, terciarios o universitarios representando una inversión total del orden de los \$750.000 anuales.

Como complemento al Plan de Capacitación Interna, 8 miembros del equipo gerencial realizaron capacitaciones y programas de formación externos a la compañía.

Los 5 programas de desarrollo destinados a distintos grupos de colaboradores diseñados en 2020 fueron implementados de manera exitosa, como se indica en el siguiente gráfico, alcanzando a 133 colaboradores:

Nombre del programa	Destinatarios	Cantidad participantes	Horas de capacitación	Estado
Programa Abanderados	Líderes mandos medios	14	371	Completado
Programa de desarrollo de peones	Peones de cocina (operaciones)	35	291	Completado
Programa Cocinero Cook Master	Ayudantes de cocina y cocineros (operaciones)	51	296	Completado
Carrera Cocinero profesional	Ayudantes de cocina y cocineros sin título (operaciones)	16	41	En curso (2° año)
Especializaciones para cocineros	Cocineros titulados (operaciones)	17	34	Completado
Total		133	1.033	



Salud y seguridad en el trabajo

403: 103-1; 403: 103-2; 403: 103-3; 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 el sostenimiento de nuestros servicios y la satisfacción y desarrollo de nuestros colaboradores.

Como principal hito en Salud y Seguridad Laboral, y gracias al compromiso de todo nuestro equipo, en 2021 logramos la certificación bajo norma ISO 45001 y el establecimiento de un sistema de gestión de salud y seguridad laboral para nuestras operaciones.

Ante el sostenimiento de la pandemia y las diferentes situaciones que presentó la misma sostuvimos los cuidados conforme la Certificación de Aplicación Segura de Protocolos COVID-19 obtenida en 2020. En este marco, destacamos las siguientes medidas:

- Implementación de Protocolo Covid en Servicios
- Implementación de Protocolo Covid en Sede Central Tigre
- Campañas de Comunicación interna sobre cuidados preventivos
- Capacitaciones
- Entrega de elementos de protección personal (como barbijos y máscaras)

Registramos un total de 19 accidentes, los cuales implicaron 1.126 días laborales perdidos, y representan un índice de siniestralidad de 19%.

Libertad de asociación y negociación colectiva

407: 103-1; 407: 103-2; 407:102-41; 407:407-1. 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 nombrados. En 2021 se eligió por primera vez un delegado para el sindicato de la carne.

En alianza con el sindicato de la Carne se formó el IAFF (Instituto Argentino de Formación Frigorífica) que tiene por finalidad la capacitación y formación de perfiles de la actividad frigorífica. Está previsto el inicio de sus actividades para marzo 2022.

Durante el período objeto del presente informe, no se registraron conflictos sindicales de ningún tipo. El 70% de nuestra nómina se encuentra afiliado a alguna de las tres organizaciones sindicales mencionadas.



Respeto por los derechos humanos

408/409: 103-1; 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.



06

Cadena de valor^(*)

Una relación que se consolida de cara a la excelencia del servicio.



Desarrollo de
nuestros Grupos
de Interés

(*) En Reporte 2020 este capítulo se denominó "Proveedores", el cambio de nombre busca tener un alcance más integral de la gestión y relación con proveedores y contratistas.

Indicadores destacados

\$ 2.552.828.072.-

de adquisición de insumos y materias primas.

38

transportistas.

21.280 kilos

de pan comprados al Servicio Penitenciario Bonaerense por compras inclusivas.

\$92.744.366.-

de gasto en logística.

499

Proveedores activos.

19 Camiones

de flota logística.

Auditorías ambientales

al 20% crítico de proveedores y contratistas.

74 Personas

en situación de vulnerabilidad involucradas.



Enfoque de gestión

103:1,2,3.



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.



Cadena de suministro

102-9; 102-10

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.

Buscando optimizar los procesos y el trabajo de nuestro equipo, durante 2021 se crearon las Gerencias Coordinadoras Comercial y de Supply Chain, de las cuales dependen respectivamente la Gerencia de Compas y el área de Abastecimiento y Logística.

La adquisición de materias primas y demás insumos para la prestación de nuestros servicios representó un total de \$ 2.644.828.072, a continuación, se muestran los principales rubros consumidos:

- Carne vacuna, porcina, pollo y huevos: \$1.018.147.873.-
- Secos (harina, fideos y pastas, arroz, polenta, infusiones, azúcar, panificados): \$1.054.812.062.-
- Frutas y verduras: \$202.847.510.-
- Lácteos: \$112.014.760.-
- Insumos no alimenticios: \$141.224.227.-
- Otros (bebidas, golosinas): \$23.781.640.-
- Fletes y logística \$92.744.366.-



74 personas en situación de vulnerabilidad se integraron a nuestra cadena de valor a través de Gestiones Solidarias.

Prácticas de adquisición

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.

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.

El proceso fue auditado también externamente por la consultora BDO.

Durante 2021, incorporamos al proceso de abastecimiento la generación de acuerdos de precio por productos y compras específicas, para aumentar el margen de previsibilidad de las compras tanto para el proveedor como para Cook Master.

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

Compras inclusivas

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

Durante 2021 sostuvimos, en el marco de nuestra iniciativa de compras inclusivas, 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**

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:



Requisitos generales para los proveedores

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

Requisitos adicionales para los proveedores de servicios técnicos y profesionales

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

Requisitos adicionales para los proveedores de logística tercerizados:

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

Requisitos adicionales para los proveedores de obra:

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

Evaluación ambiental de **proveedores**

308: 103-1; 103-2; 103-3; 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.

Ante la incorporación de un nuevo proveedor, se evalúan los siguientes aspectos a fin de conocer su gestión ambiental:

- Existencia de un sistema de gestión ambiental.
- Desarrollo de matriz de impacto ambiental y legal.
- Uso racional de recursos.
- Gestión de residuos.
- Capacitaciones al personal sobre aspecto ambientales.

Estos aspectos se auditan de manera periódica con los proveedores estables considerados críticos (los cuales representan el 20% del total) a fin de identificar nuevas prácticas, así como confirmar el sostenimiento de aquellas informadas inicialmente.

Complementando estas acciones, se realizan envíos de información de triple impacto a la totalidad de proveedores.





Derechos humanos en la **cadena de valor**

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.

07

Nuestros clientes

Principio y fin de nuestros servicios.



**Estrategia
Comercial**



**Desarrollo de
nuestros Grupos
de Interés**

Indicadores destacados

Fidelización de clientes:

- Ministerio de Salud (Provincia de Buenos Aires) servicios desde 2003.
- Ministerio de Justicia (Provincia de Buenos Aires) servicios desde 2008.
- Ministerio de Desarrollo Social (Provincia de Buenos Aires) servicios desde 2008.
- Ministerio de Seguridad (Provincia de Buenos Aires) servicios desde 2014.

556

puntos de venta atendidos

31.661.188

servicios brindados en la provincia de Buenos Aires.

81%

de satisfacción del cliente.

80%

de cumplimiento. Auditorías Seguridad e Higiene 80% cumplimiento.

8

certificaciones externas.



Enfoque de gestión

103:1,2,3.



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**”.

Durante 2021, sostuvimos nuestros servicios tradicionales y ampliamos nuevas líneas de negocio tales como el armado de módulo alimentarios escolares en cajas individuales, la asistencia a centros de aislamiento por COVID, inauguramos el servicio de “dark kitchen” en alianza con empresas de tecnología, y consolidamos la venta de carne porcionada a través del canal Día Online. En relación a nuestros servicios usuales, fortalecimos la oferta de ventas a granel especialmente para la atención de la emergencia social vinculada a la pandemia y el servicio de alimentación escolar.

Siempre desde un claro enfoque en la calidad y satisfacción del cliente, la generación de valor agregado y la mejora continua.



La mejora continua como diferencial de nuestros servicios

Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestro cliente garantizando una alimentación saludable y de calidad. Diseñamos planes de alimentación en base a las necesidades y condiciones de nuestros clientes. Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitado y con la experiencia necesaria para diagnosticar e implementar la mejor solución.



Alimentación **como derecho**

102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7

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.

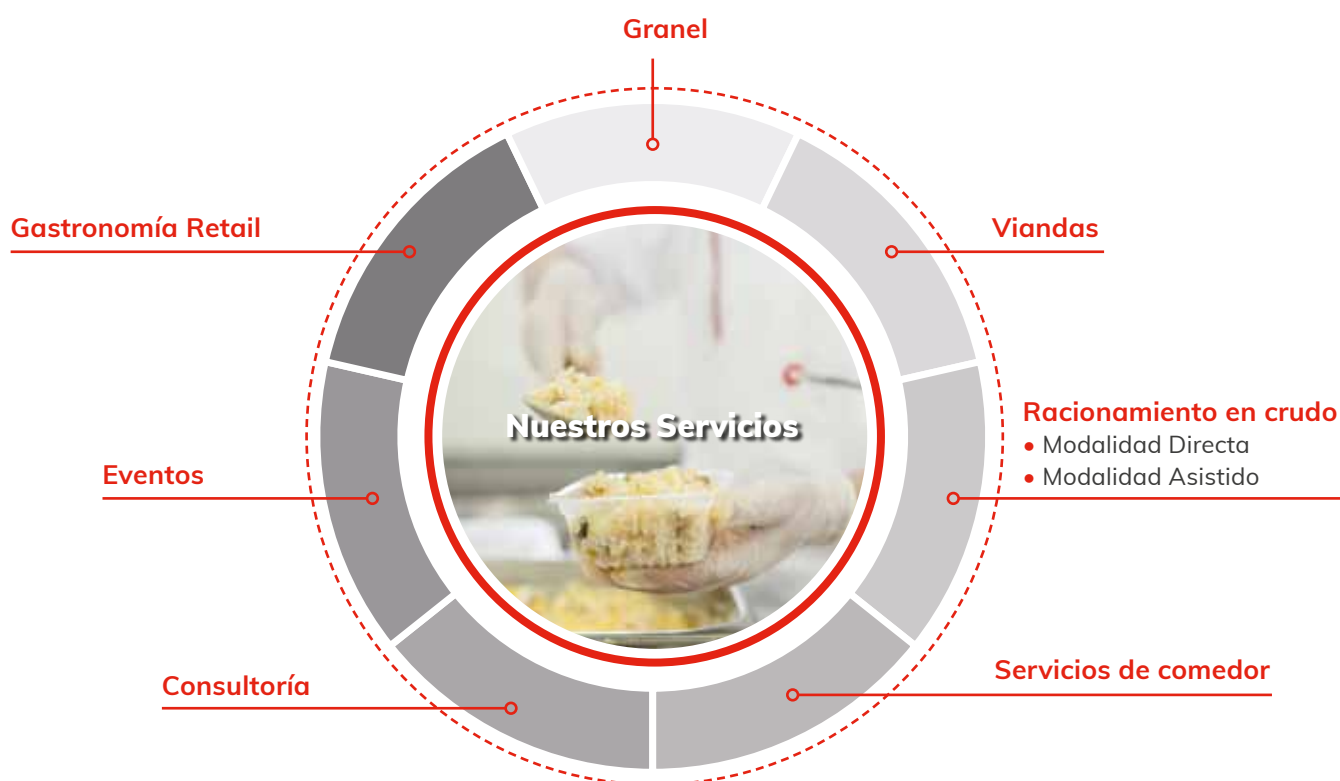
Ante cada oportunidad con un nuevo cliente, realizamos un diagnóstico de la solución gastronómica de base para formular una mejora sustancial para el cliente o contratante del servicio y para el usuario final. Satisfacer a públicos tan diversos es posible. Ese desafío nos apasiona a todos los que formamos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



Servicios **que ofrecemos**

102-2

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

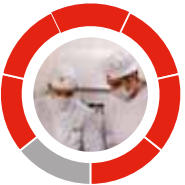
Un servicio creado para aquellos clientes que cuentan con infraestructura y personal para el proceso de elaboración. El sistema incluye el diseño del plan de alimentación y provisión de todos los alimentos (frescos y secos) y de los materiales necesarios. Nuestros clientes pueden optar por:

- **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

102-6

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 2021 nuestros servicios se realizaron en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires.

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

Nuestros clientes se dividen en 3 niveles





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

- Empresas privadas
- Organismos Nacionales
- Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.
- Gobiernos Municipales
- Clientes segmento retail

Alcance de nuestros servicios

Durante 2021 brindamos un total de 31.661.188 servicios en la Provincia de Buenos Aires^(*).

Total de servicios

(Servicios por sector)

Categoría de Clientes	Cantidad de Servicios 2020	Cantidad de Servicios 2021
Organismos Nacionales	135.445	235.799
Organismos del Gobierno de la Provincia De Buenos Aires (PBA)	26.503.032	27.859.521
Gobiernos Municipales	1.016.300	3.097.933
Clientes Segmento Retail	23.333	467.935
Empresas del Estado	178.763	-
Organismos del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (Caba)	243.233	-
Total	28.100.106,00	31.661.188,00

Localidades donde prestamos servicios

Provincia de Buenos Aires

- Berazategui
- Berisso
- Campana
- Chascomús
- Esteban Echeverría
- Ensenada
- Ezeiza
- Florencio Varela
- Hurlingham
- La Matanza
- La Plata
- Magdalena
- Saladillo
- San Antonio de Areco
- San Fernando
- San Isidro
- Tigre
- Zárate



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

Nuestra gestión de la calidad

416-1

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



Durante 2021 invertimos

\$ 8.968.543

en la mejora de infraestructura de nuestros clientes.

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”**.

Este compromiso se orienta a brindar un mejor servicio, agregando valor para el cliente y asegurando óptimas condiciones de trabajo para nuestro personal.



Sistema de **gestión** de calidad (SGC)



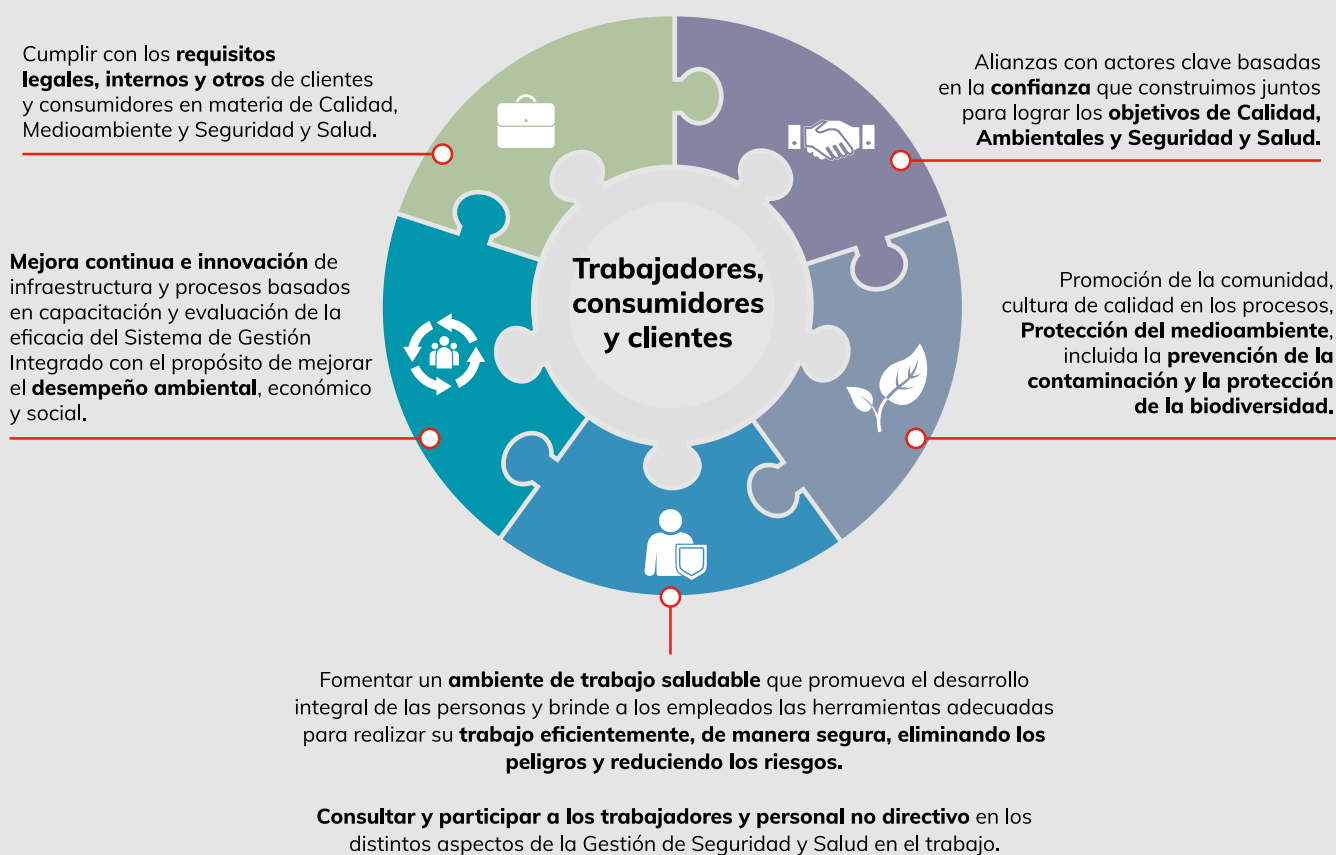
El SGC reúne todas las indicaciones que definen nuestra manera de actuar y sistematiza los procedimientos para un cumplimiento sostenible de los requerimientos de nuestros clientes

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 2021, 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 78% 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 70%.

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 2020 sostuvimos los procesos de certificación y recertificación.

Norma	Fecha de certificación o recertificación
ISO 45001:2018	NOV-21
ISO 9001:2015	JUN-21
IRAM 14201:2007	JUN-21
ISO 14001:2015	May-21
Protocolo Covid	OCT-21
Habilitación para exportación destino UE	Ago-21
Sistema B	Sept-19
Great Place to Work	21



La responsabilidad de **alimentar**

ISO 6.7.8.

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



Garantizamos el servicio:

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



Orientación al consumidor:

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



Garantizamos la igualdad en la calidad de los servicios:

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



Prevención de la interrupción del servicio:

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

Relacionamiento con **clientes**

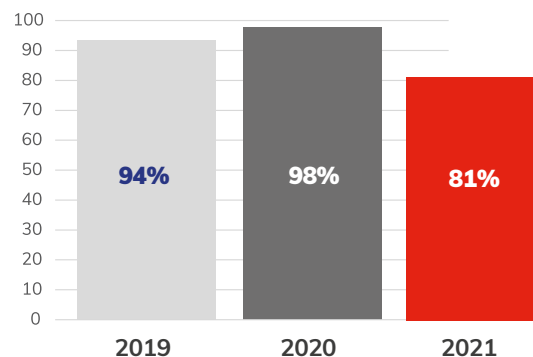
Una herramienta fundamental en la relación con nuestros clientes es la encuesta anual de satisfacción, a través de la cual buscamos:

- 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, Ecónomos 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 2021 fue del 81%, un resultado inferior al 98% obtenido en 2020 que se explica por el crecimiento en clientes del Servicio Alimentario Escolar, y clientes menores del ámbito privado.

Ante los resultados obtenidos se delineó un plan de mejora a implementarse durante 2022 a fin de recuperar los valores históricos de satisfacción de nuestros clientes.





El procedimiento paso a paso

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

416: 103-1, 103-2, 103-3, 103-3; 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 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 internacionalmente reconocidos son pilares de este compromiso que asumimos sin concesiones. En el diseño de los menús tomamos como parámetro una dieta normo calórica determinada para la generalidad de las personas que consumen nuestros servicios. De acuerdo con los equipos técnicos de nuestros clientes, definimos menús para personas con necesidades particulares por prescripción médica (hipertensos, celíacos, diabéticos, etc.), o que posean algún requerimiento específico debidamente fundamentado, como puede ser el caso de refuerzos para deportistas que están en unidades carcelarias o alguna situación similar.

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

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

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

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

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



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 practicas tanto de inocuidad y manipulación de alimentos a fin salvaguardar la seguridad del consumidor final, como de comercialización y presentación de los productos.

08

Medio ambiente

Hacia la consolidación de un sistema de gestión ambiental.



Desarrollo
Organizacional

Indicadores destacados

2.274 toneladas

de CO2 equivalente de Huella de carbono.

2.051.951 KWh

de energía eléctrica consumidos.

219.938 m³

de gas consumidos.

73.739 m³

de agua consumida.

26.016 kilos

de residuos reciclados.

150 kilos

de residuos orgánicos compostados diariamente.

62,43 toneladas

de plástico no consumidas por reemplazo de descartables por reutilizables.

Enfoque de gestión

103:1,2,3.



**Desarrollo
Organizacional**

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.

Durante 2021, sostuvimos las iniciativas ambientales implementadas desde años previos. Entre las cuales destacamos, el envío de 387 kilogramos de plásticos provenientes del envasado individual en nuestros servicios en el Complejo Penitenciario San Martín, compartimos información de temáticas ambientales y de triple impacto con 115 proveedores y realizamos auditorías ambientales al 20% más crítico. Todos estos esfuerzos se vieron reflejados en una mejora significativa en el proceso de evaluación vinculado a la certificación como empresa B.



Nuestro **compromiso ambiental**

102-11; 307. PG 7, 8 y 9.

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

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.

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.

Sistema de gestión ambiental Cook Master

- Alineado con la norma ISO 14001,
- Orienta nuestro desempeño y compromisos respecto de impactos y oportunidades ambientales.
- Define un Marco Normativo:
 - Política Ambiental.
 - Manual de Medio Ambiente.
 - Procedimiento de Segregación de Residuos.
 - Procedimiento de Requisitos Legales y Otros Requisitos.
 - Procedimiento de aspectos ambientales.



Plan de emergencia Cook Master

Tiene como finalidad resguardar la integridad física de los trabajadores y cumplir con los requisitos legales impuestos por la Ley 19.587 de Seguridad e Higiene en el Trabajo, los requisitos de los clientes u otras partes interesadas para con la seguridad de sus empleados, y satisfacer los requerimientos de las Políticas de Higiene y Seguridad y Medio Ambiente de Cook Master y toda otra reglamentación Legal aplicable.



Proyecto

Reemplazo de bandejas descartables por envases reutilizables para el servicio en cárceles del Sistema Penitenciario Bonaerense

Durante 2021, logramos recuperar

387 kg

de plásticos provenientes de los envases reutilizables, los cuales fueron enviados a reciclaje para posterior fabricación de ladrillos.

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 2021, pudimos consolidar la implementación de la mejora demostrando su correcta complementación con el diseño del sistema y logramos recuperar 387 kilogramos de plásticos provenientes de los envases reutilizables, los cuales fueron enviados a reciclaje para posterior fabricación de ladrillos que serán utilizados en la construcción de un aula en la Unidad Penitenciaria 47.



Uso sostenible de **recursos**

301: 103-1-2-3; 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 recetarios 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^(*).

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



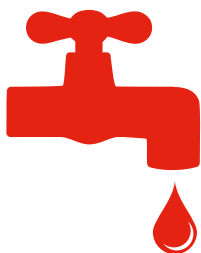
Energía

302: 103-1. 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 y Planta Elaboradora Pilar, 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 2021 se consumieron un total de 2.051.951 KWh y 219.938 metros cúbicos de gas en todas las actividades de la empresa.



Agua y efluentes

303, 103-1; 103-2; 303-1; 303-3. PG 7, 8 y 9.

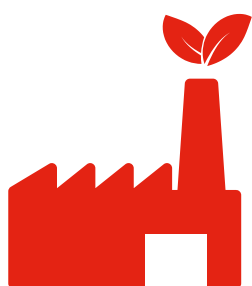
La gestión del consumo de agua y el tratamiento de efluentes se realiza, en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental, a partir de la Planilla de Aspectos Ambientales. Del análisis realizado, se identificaron aspectos significantes en la etapa 4 “Desarrollo del servicio”, actividad de plato terminado: consumo de agua. El aspecto significativo es el lavado de verduras. La introducción de alimentos pre-elaborados junto con la capacitación al personal de cocina contribuye a la reducción y optimización del consumo de agua.

Se realiza seguimiento de los hallazgos de las auditorías internas y externas mediante plataforma y procedimiento asociado.

El consumo de agua para el año 2021, se calculó combinando 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 2021 se consumió un total de 73.739 metros cúbicos de agua.

Para la limpieza del Centro de Distribución se utiliza el agua generada por las cámaras frigoríficas a través de un sistema de elaboración propia para la captación y almacenamiento de la misma. Se aprovecha un total de 21.600 litros de agua renovable y no apta para consumo humano.



Emisiones

305: 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3. PG 7, 8 y 9.

Durante 2021, 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 2021 fue de 2.274 toneladas de CO2 equivalentes.

Huella de carbono 2021

Insumo asociado	Tn CO2 Equivalente
Agua	5,78
Cartón / Papel	282,35
Combustible	94,32
Electricidad	680,08
Gas	380,78
Lata	83,22
Orgánicos	191,01
Plástico	556,48
Total	2.274,02



Tratamiento de residuos

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.

No se identifican residuos a ser categorizados como “peligrosos”.

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.



Reciclado

PG 7, 8 y 9.

Durante 2021, sostuvimos nuestro programa de reciclado en alianza con Fundación Reciduca para la gestión de residuos en nuestras Oficinas Centrales y Centro de Distribución Tigre, contando con la participación de todos los colaboradores que realizan la disposición diferenciada de reciclables. Los elementos recuperados para reciclaje fueron cartón, film y pallets, en su mayoría provenientes de los embalajes de insumos y materias primas gestionadas en el Centro de Distribución. Trabajar en alianza con Fundación Reciduca nos permite combinar la generación de valor ambiental por el reciclado con una contribución social al apoyar los programas de terminalidad educativa e inclusión que realiza la Fundación con jóvenes. Gracias al compromiso y participación de todos los involucrados logramos reciclar 24.220 kilos de residuos, evitando así su envío a disposición final, los cuales representaron 13 becas para jóvenes en situación de vulnerabilidad social en los programas educativos de Fundación Reciduca.

Reciclado en locaciones propias

Insumo	2021			2020				
	Cartón	Film	Pallets	Cartón	Film	Pallets	Papel	Vidrio
Total Año (kg)	19.840	4.380	190	4.623	2.015	0	102	3

El incremento observado en 2021 responde a una mayor actividad con la generación de residuos asociada, así como al compromiso sostenido de nuestro personal. Complementando el reciclado en nuestras instalaciones, durante 2021 sostuvimos el proceso de segregación diferenciada para envío a reciclado en el servicio del Hospital Eurnekian, sumando 1156 kg de cartón, y 253 de plástico, y canalizamos 387 kilogramos de plástico provenientes de los servicios que prestamos en los Complejos Penitenciarios Campana, Florencio Varela y San Martín y Centro Cerrado La Matanza para su reciclado y posterior elaboración de ladrillos plásticos que serán utilizados para la construcción de un aula en la Unidad Penitenciaria 47.



Compostaje

PG 7, 8 y 9.

Durante 2021 mantuvimos en funcionamiento 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	Litrage Total	Capacidad de proces. 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

09

Comunidad

Inclusión y derechos como base de nuestra propuesta de valor social.



Comunidad



Desarrollo de
nuestros Grupos
de Interés

Indicadores destacados

1.400 internos

del Servicio Penitenciario Bonaerense participaron del Programa CREER.

100 liberados

con una oportunidad laboral.

17 Escuelas CREER

donde cursan 1400 Alumnos.

Ya somos

102 miembros

participando de la Red CREER

\$5.866.192

invertidos en iniciativas sociales.

\$19 millones

invertidos en ecosistema creer



Enfoque de gestión

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.

Desde esta estrategia buscamos alinearnos a las expectativas y necesidades de las comunidades donde prestamos servicios, y nos relacionamos con aquellos actores que están trabajando en el tema o bien tienen interés en comenzar a hacerlo. Contar con un foco nos ordena, potencia nuestras contribuciones y nos permite establecer un marco claro en la interacción con terceros.

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad, monitoreamos y evaluamos nuestro desempeño y contribución social a través de auditorías internas, seguimiento de indicadores, evaluación de metas y objetivos, así como encuestas de satisfacción del cliente interno y externo.



Contribuir al desarrollo desde lo que mejor sabemos hacer

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 2020, nuestras principales líneas de acción relacionadas a la promoción y desarrollo comunitario fueron: **programa Alimentar**, **Ecosistema CREER**, **programa CRECER^(*)**, **programa “Educar para el Trabajo”** del Ministerio de Trabajo de la Nación, la creación de una **escuela de panadería** en nuestro servicio al sector de Niñez de la Provincia de Buenos Aires, creación de la **escuela de Logística** y el **Instituto de Formación Frigorífica** del país, así como la gestión conjunta con Gestiones Solidarias para la promoción de oportunidades laborales para liberados.



(*) Para mayor detalle ver capítulo “Colaboradores” del presente reporte.

Ecosistema CREER

El Ecosistema CREER, conformado por el Programa CREER, las Escuelas CREER y la Red CREER sostuvo su proceso de crecimiento y consolidación durante 2021.



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 sustentables.

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.

\$ 19 millones

de inversión realizada en el 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.



Programa CREER

Se sostuvo la implementación del Programa en sus dos ejes: formación y participación de internos en cocinas del Servicio Penitenciario Bonaerense, e inclusión laboral post condena en base a la experiencia generada. Alcanzamos las 100 personas con inclusión laboral habiendo cumplido una condena en el servicio penitenciario. De las cuales 30 se desempeñaron en Cook y las restantes 70 en diferentes empresas que se sumaron al programa.

100

Personas liberadas
con una oportunidad laboral.

1.400

Internos
participaron del Programa.



Red CREER

El 2021 estuvo marcado por dos grandes hitos para la Red CREER. En primer lugar, la consolidación de su componente participativo, llegando a 102 miembros activos. Y en segundo lugar, la obtención de un financiamiento de la Unión Europea orientado al fortalecimiento institucional de iniciativas sociales.

Este financiamiento permite que la Red se desarrolle con independencia y sienta las bases para la sustentabilidad de su existencia consolidándose como la mejor herramienta multiactoral para logra la reinserción socio laboral de las personas privadas de la libertad o liberadas.

Los fondos fueron canalizados a relanzar el trabajo en Red y organizar una serie de eventos y trabajos planificados para los próximos tres años de vida de la organización con el foco puesto en su federalización, así como a la implementación de talleres de desarrollo de habilidades socioemocionales para más de 10 grupos de personas privadas de la libertad en tres complejos penitenciarios, talleres de habilidades técnicas en CABA, PBA, Jujuy y Mendoza, y el lanzamiento de un fondo semilla para 18 proyectos individuales y 40 asociativos.

20

Personas liberadas
pudieron insertarse laboralmente en cuatro empresas
que apostaron a las segundas oportunidades.

Escuelas CREER

El 2021 tuvo un hito destacado para las Escuelas CREER, abrimos la primera escuela extra muros en colaboración con el patronato de Liberados, la Fundación SES y el Municipio de Escobar, para que la comunidad de liberados pueda cursar sus estudios en gastronomía fuera del ámbito carcelario. Esta Escuela tiene la función de albergar a liberados para que puedan seguir capacitándose en gastronomía o realizar algún curso afín, como el que realizaron los primeros 20 alumnos liberados que ahora certificaron su experiencia para la realización de microemprendimientos gastronómicos.

16

Centros de Formación en Unidades Penitenciarias: La Plata, Campana, Magdalena, Florencio Varela, San Martín, Alcaldía Pettinato, Complejos Federales Ezeiza y Devoto.

1

Centros de Formación extramuros para liberados, en alianza con el patronato de Liberados, la Fundación SES y el Municipio de Escobar.

17

Profesionales afectados a diferentes tareas en cada Centro (Profesores, Supervisores, entre otros).

3

carreras con título oficial.

1.400

Estudiantes Centro de Formación.

2.831

alumnos acumulados



Nuevas oportunidades de formación profesional

La buena experiencia en las Escuelas CREER, nos animó a pensar otras temáticas en las cuales pudiéramos ofrecer oportunidades de formación profesional desde nuestra experiencia. Es así que, durante 2021, en alianza con otras organizaciones promovimos la creación de una Escuela de Logística y Distribución y del primer Instituto de Formación Frigorífica del país.

La Escuela de Logística y Distribución, resultado de un esfuerzo compartido con la Cooperativa La Solidaridad y el Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, tiene como finalidad posibilitar que miembros de la comunidad con dificultades al acceso a la educación y el trabajo puedan adquirir habilidades que les permitan consolidar su experiencia y aplicar a futuros empleos en el área.

En el año de su creación, 20 jóvenes comenzaron su formación profesional en la carrera de Especialista en Logística y Distribución, con un programa muy ambicioso en cuanto a contenidos y especialmente a tiempos. Esta especialización le tomará 4 meses a cada participante, que además recibirán de manera gratuita uniformes y material de estudio.

Por su parte, el Instituto Argentino de Formación Frigorífica (IAFF) se creó con el objetivo de agregar valor a la industria de la carne, perfeccionar y profesionalizar el conocimiento del oficio en la industria y asegurar la inclusión de personas que hoy no tienen acceso a una educación o instrucción de calidad. Está previsto el inicio de los cursos para el mes de marzo 2022.



Todas nuestras iniciativas de contribución social listadas más arriba junto con donaciones puntuales, representan un total de \$5.866.192 invertidos en 2021.

10

Índice de
contenidos
GRI



Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Gri 102: Contenidos Generales	Perfil de la Organización				
	102-1	Nombre de la organización	2. Una empresa con propósito	9	
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2. Una empresa con propósito	9, 64, 65	
	102-3	Ubicación de la sede		13	
	102-4	Ubicación de las operaciones	"2. Una empresa con propósito. 7. Nuestros Clientes"	13, 67, 68	
	102-5	Propiedad y forma jurídica		La forma jurídica es Sociedad de Responsabilidad Limitada.	
	102-6	Mercados servicios	7. Nuestros Clientes"	63, 68	
	102-7	Tamaño de la organización	2. Una empresa con propósito / Cook Master en números 4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico. 5. Nuestros Colaboradores / El equipo en números. 7. Nuestros Clientes	12, 13, 33- 36, 38, 42, 63, 67, 68	
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Nuestros Colaboradores	39 y ss.	
	102-9	Cadena de suministro	6. Nuestros proveedores / Cadena de Suministro	51 y ss.	
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	0,6 Nuestros Proveedores	53-54	
	102-11	Principio o enfoque de precaución	8. Medioambiente	77 y ss	
	102-12	Iniciativas externas			
	102-13	Afiliación a asociaciones	02. Una empresa con propósito. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cámaras y asociaciones.	16	
	Estrategia				
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta de la Dirección	4	
	Ética e integridad				
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	10, 29	
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	29	
	Gobernanza				
	102-18	Estructura de gobernanza	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	26	
	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	26	
	102-25	Conflictos de intereses	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	29	

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
GRI 102: Contenidos Generales	Participación de los grupos de interés				
	102-40	Lista de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	20	
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	05. Nuestros colaboradores. Nuestra dotación.	50	Derecho a huelga: Porcentaje de tiempo de trabajo perdido por disputas industriales, huelgas y/o bloqueos: 0%
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	20	
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	20	
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	22, 22	
	Prácticas para la elaboración de informes				
	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados			El Balance General comprende las actividades de Cook Master SRL únicamente.
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y coberturas del tema	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	21	
	102-47	Lista de temas materiales	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	22	
	102-48	Reexpresión de la información			La información económico-financiera correspondiente al año 2020 fue reexpresada según la variación del Índice de Precios al Consumidor del INDEC, conforme consta en el Balance Económico de la Compañía.
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	19	
	102-50	Períodos objeto del presente informe	03. Acerca de este reporte.	19	
	102-51	Fecha del último informe			El informe anterior al presente corresponde al período 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	19	
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	03. Acerca de este reporte.	19	
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	03. Acerca de este reporte.	19	
	102-55	Índice de contenidos GRI	10. Índice de contenidos GRI.	95	
	102-56	Verificación externa			"El presente reporte no cuenta con verificación externa de la información. Los datos que se exponen están respaldados por Cook Master SRL exclusivamente."
Desempeño económico					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	32 y ss	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	32 y ss	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	32 y ss	
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	36	
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	04. Gobierno corporativo / Salarios		No se registró.

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Presencia en el mercado					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	38	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	38	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	38	
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	37	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	26	
Impactos económicos indirectos					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	32 y ss	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	32 y ss	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	32 y ss	
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	07. Nuestros Clientes Nuestra gestión de la calidad	69	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	04. Gobierno Corporativo	32 y ss	
Prácticas de adquisición					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	52 y ss.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	52 y ss.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	52 y ss.	
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	52 y ss.	Todos nuestros proveedores son 100% nacionales.
Anticorrupción					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	30	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	30	
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	30	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.			No se identificaron casos de corrupción confirmados en el período reportado.

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Competencia desleal					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	30	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	30	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	30	
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.
Materiales					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	78 y ss	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	78 y ss	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	78 y ss	
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	-	-	Información no disponible.
	301-2	Insumos reciclados	-	-	No se utilizan insumos reciclados.
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	08. Medio Ambiente	78 y ss	No se utilizaron productos reutilizados.
Energía					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Energía	83	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Energía	83	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Energía	83	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	08. Medioambiente / Energía	83	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	08. Medioambiente / Energía	83	
Agua					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Agua	83	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Agua	83	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Agua	83	
GRI 303 Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	08. Medioambiente / Agua	83	
	303-3	Extracción de agua	08. Medioambiente / Agua	83	
	303-4	Vertido de agua	08. Medioambiente / Agua	83	No se realiza medición de vertidos.
	303-5	Consumo de agua			

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Emisiones					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medio Ambiente / Emisiones	84	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medio Ambiente / Emisiones	84	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medio Ambiente / Emisiones	84	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI	08. Medio Ambiente / Emisiones	84	
Residuos					
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	85, 86	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	85, 86	
	306-3	Residuos generados	08. Medioambiente / Residuos	85, 86	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	85, 86	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	85, 86	
Evaluación ambiental de proveedores					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	57	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	57	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	57	
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	-	57	
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-	-	No se identificaron.
Empleo					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores.	39 y ss.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores.	39 y ss.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores.	39 y ss.	
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	05. Nuestros colaboradores El equipo en números	39 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	46	
	401-3	Permiso parental			Información no disponible.

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Salud y Seguridad en el trabajo					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	49	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	49	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	49	
GRI 206 Competencia desleal 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	-	49	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	49	
Formación y enseñanza					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	48	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	48	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	48	
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	48	
	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	48	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	48	
Diversidad e igualdad de oportunidades					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	43-46	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	43-46	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	43-46	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	04. Gobierno corporativo Estructura de gobierno	26, 27, 43, 44	

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
No Discriminación					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo No Discriminación	31	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo No Discriminación	31	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo No Discriminación	31	
GRI 406 No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas			No se registraron casos.
Trabajo Infantil					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	50	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	50	
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	-	Con respecto a proveedores y contratistas, se solicita la documentación laboral para los casos en que personal externo deba realizar tareas en locaciones propias o en los servicios. La realización de controles sobre trabajo infantil o forzoso en las actividades realizadas en las instalaciones de los proveedores o contratistas puede ser una mejora a realizar a futuro. No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. No se avanzó en la generación de una declaración voluntaria para nuestros proveedores donde se manifiesten en contra del trabajo infantil, se comprometan a su abolición y asuman no tener menores de edad realizando tareas en sus establecimientos.
Trabajo forzoso u obligatorio					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Agua	50	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Agua	50	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Agua	50	
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio			No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso.

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Evaluación de Derechos Humanos					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	31,50, 58	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo/ DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	31,50, 58	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	31,50, 58	
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	-	-	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.
Comunidades Locales					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	09. Comunidad	87-94	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	09. Comunidad	87-94	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	09. Comunidad	87-94	
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	09. Comunidad	87-94	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.			Sin impactos negativos identificados.
Evaluación social de los proveedores					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	56	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	56	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	56	
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	56	

Índice de contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
Salud y Seguridad de los Clientes					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	75	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	75	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	75	
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	75	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No se registraron incumplimientos significativos.	
Marketing y Etiquetado					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	76	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	76	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	76	
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	76	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No se registraron.	
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No se registraron.	
Cumplimiento Socioeconómico					
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.		No se recibieron multas ni sanciones.	

Cook Master

Balance Social y Reporte de Sustentabilidad 2021

Coordinación general:

Nicolas Lusardi | Director
nlusardi@cook-master.com.ar

Hernán Pantuso | Comunicación Externa y Sustentabilidad
hpantuso@cook-master.com.ar

Asesoramiento para la elaboración del informe:

Santiago Sarachian
santiagosarachian@gmail.com

Diseño:

Horacio Delfino | Comunicación y Diseño
delfino.horacio@gmail.com

Agradecimientos:

Queremos agradecer y destacar la colaboración e involucramiento de los colaboradores de las distintas áreas de Cook Master para la elaboración de este documento.



Nos interesa su opinión.

Punto de contacto para cuestiones relativas al reporte o su contenido: info@cook-master.com.ar



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



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



https://twitter.com/cookmaster_ar



https://www.instagram.com/cookmaster_ar



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

Teléfonos
(011) 6841-7220

www.cook-master.com.ar

Trasformanos la alimentación

