



Primer Reporte de
Sustentabilidad
2017



Transformamos la
alimentación.

Como actores sociales relevantes dentro de la comunidad, aspiramos a que nuestros actos reflejen nuestro compromiso social porque creemos fervientemente que toda persona tiene el derecho a una alimentación saludable y de calidad.





Dar comida, no es lo mismo que alimentar.

Luis María Lusardi | Director

Con mucho orgullo tenemos el gusto de presentarles nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad después de 15 años desde la fundación de nuestra empresa y un aval de más de 40 años de empresas familiares. Trabajamos con pasión ofreciendo soluciones en sistemas de alimentación bajo la premisa que **“toda persona tiene derecho a una alimentación saludable y de calidad”**.

Desde nuestros inicios en el año 2003, la Responsabilidad Social forma parte de nuestro día a día. Servimos a personas en situación de vulnerabilidad y la mayoría de nuestros colaboradores desempeñan su trabajo en contextos de alta complejidad. Atendemos a internos privados de su libertad en penitenciarías, niños en institutos de menores, pacientes y médicos en hospitales, efectivos de las fuerzas de seguridad, alumnos en escuelas, entre otras tantas comunidades. En nuestro recorrido de servicio aprendemos a crecer con el otro.

En los últimos años, y con la definición de nuestra Política de Sustentabilidad, definimos que queremos seguir creciendo, pero enfocados en un crecimiento sustentable como única opción. Esto significa promover un equilibrio entre los resultados económicos, el desarrollo social y el impacto ambiental.

Nos definimos como una empresa innovadora y para nosotros tanto la Responsabilidad Social como la Sustentabilidad son nuestro Modelo de Gestión, nuestra manera de hacer las cosas con una visión a largo plazo; entendiendo el camino hacia la sustentabilidad como una nueva forma de hacer negocios.

Queremos compartir el progreso, siendo actores del cambio, porque nos da felicidad el desarrollo personal de cada persona u organización con la que trabajamos, ya sea compañero, cliente o miembro de una de las organizaciones con las que trabajamos.

Fomentamos entre todos los que somos parte de Cook Master la sensibilidad para comprender lo que el otro espera de nosotros. Entendemos la importancia de nuestro rol y lo llevamos adelante con profesionalismo y calidez.

Este reporte tiene como objetivo compartir nuestra experiencia en este recorrido que decidimos transitar hacia la sustentabilidad. Para nosotros es importante compartir nuestra historia, los cambios que hemos atravesado como Organización y las acciones, programas y campañas de esta nueva etapa que decidimos transitar con convicción, incluyendo también nuestra visión a largo plazo. Nos basamos en estándares internacionalmente definidos como los Estándares GRI, la Norma ISO 26.000 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible para realizar nuestro aporte a una problemática social tan seria como la que se vive en nuestro país, trabajando junto a organismos estatales y organizaciones del tercer sector en pos de mejorar la situación crítica del hambre y la calidad de la alimentación.

Entre los logros del año destaco los Programas de Educación y Reinserción. Definimos un equipo de trabajo interdisciplinario con el que trabajamos mucho para poder cumplir con el compromiso que definimos como organización. Brindamos herramientas laborales a personas en situación de vulnerabilidad. Creemos fuertemente que fomentar y facilitar posibilidades de trabajo formal es una herramienta de movilidad social ascendente. Durante el año compartimos casos de superación, gente que estuvo privada de su libertad y hoy están recomponiendo su vida con un trabajo; compañeros que crecieron y que este crecimiento les permite acceder a educación, viajes o posibilidades habitacionales que antes eran impensadas.

El 2018 nos encuentra con desafíos más que ambiciosos. Lo que hasta hoy era capacitación, se vuelve Academia. Lo que antes eran programas, hoy es Inversión Social. Queremos llegar a más gente, queremos nutrirnos de más experiencias, seguir aprendiendo, y contagiarnos de la pasión y la esperanza de que vamos creciendo de manera sustentable.

Los invito a leer nuestro reporte, los testimonios de quienes formamos la empresa y esperamos que podamos despertar el interés en esta nueva manera de realizar negocios que nos motiva cada día.



Luis María Lusardi

Contenidos

Páginas: 6 - 17

Nuestra Compañía



Cook Master / Quiénes somos	6
Que creemos - El manifiesto Cook Master	8
Los comienzos de la empresa familiar	9
Historia de Cook Master	10
Nuestros servicios de alimentación	11
En que nos diferenciamos	12
Locaciones - Donde operamos	13
Cook Master en números	14
Nuestros Clientes	15
Logros 2017	16

Páginas: 18 - 37

El camino hacia la Sustentabilidad



Objetivos estratégicos de RE	20
Nuestro plan de acción a corto, mediano y largo plazo	21
El Reporte de Sustentabilidad - El proceso	33

Páginas: 38 - 47

Gobernanza de la Organización



¿Como hacemos negocios?	40
Ética y transparencia	43
Reconocimientos	46

Páginas: 48 - 63

Nuestra Gente



Dotación del personal 2017	49
Prácticas de contratación y nuevas posiciones	50
Las alianzas del área de recursos humanos	51
Beneficios Cook Master	52
Nuestros canales de comunicación con los colaboradores	53
Acciones de recursos humanos	55
La salud y la seguridad de nuestros colaboradores	56
Gestión del clima interno	58
Incentivamos y distinguimos a nuestros colaboradores	60
Nuestra relación con los sindicatos	62

Páginas: 82 - 97

Nuestros Clientes y Proveedores



Clientes	82
Salud & seguridad de nuestros clientes y consumidores	88
Gestión de la calidad	89
El sistema de Gestión de Calidad (SGC)	89
Certificaciones 2017	91
Educación –compartimos nuestros conocimientos con los clientes	95
Desafíos 2018	95
Nuestras prácticas de Compras - Proveedores	96

Páginas: 64 - 81

Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables



Alianzas Cook Master	64
Programas Cook Master	67
Concursos y eventos	73
Voluntariado en Cook Master	75
Compromisos 2018 - Alianzas y lanzamientos de nuevos Programas	78
Segundas oportunidades: Historias de vida	80

Páginas: 98- 106

CookMaster y el Medio Ambiente



El impacto ambiental derivado de los procesos de la elaboración de las comidas	100
Aspectos ambientales y Buenas Prácticas	103
Acciones realizadas y proyectos 2018	106



Nuestra Compañía

Cook Master | Quiénes somos



Somos una empresa líder en alimentación y servicios de consultoría alimentaria. Brindamos soluciones a la medida de cada cliente con atención personalizada.

Somos una empresa joven pero contamos con más de 40 años de experiencia desarrollándonos en el ámbito gastronómico, y con el paso de los años hemos avanzado en nuestra forma de pensar y de establecer nuestro único objetivo: **“Garantizar una Alimentación Saludable y de Calidad a grandes comunidades.”**

Como actores sociales relevantes dentro de la comunidad, aspiramos a que nuestros actos reflejen nuestro compromiso social porque creemos fervientemente que toda persona tiene el derecho a una alimentación saludable y de calidad.

Para ello, desarrollamos programas de capacitación y entrenamiento con salida laboral, le decimos presente a las Segundas Oportunidades, brindando herramientas para una futura reinserción social y laboral.

Habernos asociado de manera estratégica con nuestros empleados y proveedores en pos de trabajar colaborativamente y con transparencia es lo que nos ha permitido ofrecer innovación, calidad y servicio a nuestros clientes.







Que 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 UNICO
Y QUE CADA CLIENTE ENFRENTA UN DESAFIO DISTINTO.
ESTAMOS EN EL NEGOCIO DE LA ALIMENTACION A GRANDES COMUNIDADES PERO
NUESTRO FOCO ESTA PUESTO EN CADA PERSONA
CREEMOS QUE UNA **CORRECTA ALIMENTACION**
ES ESENCIAL PARA EL DESARROLLO DEL SER HUMANO.
CREEMOS QUE UNA ALIMENTACION DIGNA, **DIGNIFICA.**
NUESTRO COMPROMISO ES TRABAJAR PARA **GARANTIZAR EL DERECHO DE**
TODA PERSONA SIN IMPORTAR SU CONDICION
A UNA ALIMENTACION SALUDABLE Y DE CALIDAD
SOLO EN UN MUNDO DONDE ESTA NECESIDAD BASICA ESTE ASEGURADA,
PODEMOS ASPIRAR A **CUMPLIR SUEÑOS MAS GRANDES.**

Nuestros **Valores**





Los comienzos de la empresa familiar

El relato de Vicky Lusardi

Todo comenzó en 1928 cuando Don Victorio Lusardi Monteverde funda su primera empresa. La misma ofrecía servicios de limpieza en edificios, un rubro que al momento no había sido explorado en la Argentina.

Así da comienzo a esta nueva actividad comercial y surge "Sanidad" con la empresa IBM, como su primer cliente. Los primeros servicios incluían el lijado, pulido y encerado de pisos.

Por la calidad de los servicios ofrecidos otros clientes comenzaron a contactar 'Sanidad', así se suman la compañía de seguros La Continental, La Agrícola, La Equitativa del Plata, La Franco Argentina, el Banco de Italia, el Banco Río de la Plata, el Banco Español del Río de la Plata, el Banco Francés del Río de la Plata, Banco Galicia, Banco Popular Argentino y Royal Bank of Canadá.

Este nuevo rubro ya tenía su mercado, la Empresa Sanidad de Victorio Lusardi estaba muy bien posicionada y brindaba el servicio a casi todos los bancos del centro de la ciudad. El mercado continuó con su expansión y se sumaron las salas de cines y teatros al negocio. El teatro Metropolitan, el Premier, Gran Rex, Broadway, el Normandie, entre otros, confiaron en la Empresa. Fueron años de crecimiento en el rubro de limpieza y para 1950 el plantel de colaboradores ascendía a 1000.

Fue en 1951 cuando Victorio recibe el llamado del Presidente del Banco Galicia y le pide que se haga cargo de un nuevo servicio, el servicio de refrigerio del personal del Banco incluyendo a la casa matriz y a sus sucursales de capital federal y el conurbano. Fue toda una sorpresa y la respuesta no fue favorable

en primera instancia, el hijo de Victorio, Vicky Lusardi, es quien alienta a su padre para sumar un nuevo desafío al negocio.

Se suman así los servicios de refrigerios, el primero se ofreció en el Banco Galicia y entra en escena el Banco Central de la República donde atendieron sus oficinas durante 23 años.

En el año 1967, Vicky asume el cargo de Sub Secretario de Bienestar Social. En 1973 vuelve a su Empresa y suma un nuevo servicio para el cliente Vialidad Nacional ofreciendo el refrigerio en el Puerto con la particularidad de su recorrido puesto por puesto.

El negocio ganaba cada vez más protagonismo en el rubro gastronómico. Se forma la Empresa "La Marplatense" y se suman nuevos clientes.

Los servicios de alimentación llegaron a las Empresas Gas del Estado, la Dirección General Impositiva, entre otros. Se suma un socio, Gustavo Lusardi, hermano de Vicky y se inaugura una planta de elaboración en la calle Humberto Primo en Capital, donde trabajaban durante la noche ellos mismos para cumplir con los plazos. El Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de la Nación se da de alta como cliente y se siguen sumando servicios.

Víctor Lusardi, hijo de Vicky, incorpora al negocio a dos de sus hijos: Nicolás y Sebastián y con esta estructura se forma una nueva Empresa que será la predecesora de COOK MASTER, empresa que funda Nicolás Lusardi en el año 2003.



2018

Y seguimos adelante para consolidar nuestros proyectos y seguir profundizando nuestro crecimiento.



2017

Consolidamos el Departamento de Institucionales desarrollando Programas de Capacitación y Entrenamiento, generando Segundas Oportunidades, brindando herramientas para una futura reinserción social y laboral. Trabajando juntos para hacer realidad nuestros sueños individuales y colectivos.



2016

La Responsabilidad Social surge como el nuevo camino a emprender, una oportunidad para seguir creciendo comprometiéndonos con nuestro trabajo y también con nuestra sociedad, de transformar nuestra realidad y la de nuestro prójimo. Implementamos nuestra política de Sustentabilidad, nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) y a la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. También Inauguramos el Centro de Distribución San Martín, contando con 400 colaboradores propios y externos.



2015

Nos certificamos con la ISO 9001-2008- Sistema de Gestión de Calidad, IRAM 14201-2007 - Buenas Prácticas de Manufactura y Normas HACCP - Sistema de Análisis de peligros y de puntos críticos de control.



2014

Desarrollamos e implementamos del Sistema de Gestión Presupuestaria. Abrimos nuevos centros de distribución.



2013

Celebramos 10 años en el mercado. Diariamente definimos y construimos nuestros valores entre todos. La innovación y las ganas de superarnos es lo que hizo que nuestros servicios lleguen a miles de personas, a Institutos de Menores, Escuelas de Policía, Colegios, Cárceles y Hospitales.



2012

Trabajamos en el desarrollo e implementamos del SGC, nuestro Sistema de Gestión de Calidad, el motor para la mejora continua.



2009

Definimos la estructura de la empresa creando departamentos y áreas, y pusimos responsables al frente de cada una de ellas.



2008

Inauguramos nuestra Sede Pilar donde se centralizaron las oficinas administrativas e iniciamos los servicios en el Ministerio de Justicia.



2004

Víctor Lusardi se suma al proyecto un nuevo cliente, la Municipalidad de Pilar. La familia Cook Master seguía creciendo con el paso del tiempo y los grandes desafíos.



2003

De una charla de sobremesa, surge la idea de armar Cook Master. Una idea forjada en la familia iba a atravesar el proyecto de empresa. Así fue que Nicolás Lusardi funda Cook Master con 36 empleados brindando servicios a 4 hospitales.



Nuestra Historia Cook Master



Nuestros servicios de alimentación

Somos la empresa líder que brinda soluciones en sistema de alimentación para grandes comunidades. 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 que nuestro cliente necesita. Contamos con un equipo de profesionales altamente capacitado y con la experiencia necesaria para diagnosticar e implementar la mejor solución. Trabajamos en conjunto con el cliente asesorándolo para tomar la decisión más eficiente según sus necesidades.

Sistemas de Alimentación



Elaboración In-Situ

Ideal para clientes que cuentan con la infraestructura necesaria para la elaboración de comidas.

Este sistema consiste en la provisión y elaboración de alimentos, en las instalaciones del cliente, por parte de nuestro equipo de profesionales que garantiza una alimentación saludable y de calidad. Asumimos el mantenimiento de las instalaciones, así como la provisión de todos los bienes y materiales necesarios para el servicio.



Viandas

Se recomienda para aquellos clientes que no cuentan con las instalaciones necesarias. El sistema consiste en el procesamiento, elaboración y cocción de los alimentos en nuestra planta elaboradora. La distribución se realiza en nuestra flota de vehículos los cuáles están equipados para asegurar la inocuidad de los alimentos.



Racionamiento en Crudo

Es el sistema sugerido para aquellos clientes que cuentan con colaboradores para el proceso de elaboración. El sistema incluye el diseño del plan de alimentación y provisión de todos los alimentos (frescos y secos) y materiales necesarios bajo las siguientes modalidades:

- **Directo:** entrega de los alimentos y materiales en cada uno de los establecimientos.
- **Asistido:** montaje, administración de los depósitos y asistencia en la elaboración y control de los alimentos y procedimientos que se elaboran en el lugar.



En que nos diferenciamos.

Brindamos Soluciones

Nos caracterizamos por **ofrecer soluciones en sistemas de alimentación** para grandes comunidades.

Alta Calidad

Brindamos un servicio de **alta calidad**.

Gestión de Calidad

Nos hemos propuesto transformar la **alimentación** y para ello tenemos un plan. **Trabajamos bajo un sistema de gestión de calidad** que rige la forma de hacer las cosas, controlarlas y realizar ajustes cuando es necesario.

Flexibilidad

Nuestras **propuestas se ajustan a las necesidades de cada cliente**, hacemos foco en el vínculo con el cliente para **garantizar relaciones de confianza y duraderas**.

Prácticas Sustentables

Orientamos nuestra **conducta hacia una política de sustentabilidad** presente en cada una de nuestras locaciones por cada uno de los equipos de trabajo.

Excelente Respuesta

Nos diferencia la **alta adaptabilidad y el tiempo de respuesta** al momento de afrontar un nuevo negocio y el servicio.

Capacitación

Compartimos **experiencias y buenas prácticas en alimentación**. Organizamos **programas de capacitaciones** a lo largo del año **para la comunidad** que interviene en el circuito de los alimentos donde se presta el servicio.

Compromiso

Estamos respaldados por **un equipo de trabajo comprometido** que responde siempre con entusiasmo.



Locaciones | Donde operamos



Planta Pilar

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



Centro de Distribución San Martín

Ecuador 3000
San Martín,
Provincia de Buenos Aires



Frigorífico Lafayette

Lafayette 1740
Barracas
CABA



Centro de Distribución y Oficinas Centrales

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

nuevo



Localidades donde realizamos Servicios en la Provincia de Buenos Aires

Localidades con más de un servicio

La Plata
Ezeiza
Vicente López
Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Lomas de Zamora
Mar del Plata
Merlo
Mercedes
Los Polvorines
Junín

Localidades con un servicio

Avellaneda
Banfield
Batán
Campana
Ciudad Evita
Dolores
Ezeiza
Francisco Alvarez
Glew
Gral. Rodriguez
Hurlingham
José C. Paz
Lisandro Olmos
Magdalena
Malvinas Argentinas
Morón
Ayacucho
Azul
Bahía Blanca
Berazategui



Cook Master **en números**



+ 40

Años en el Mercado



134

Establecimientos



+ 787

Trabajadores^(*)



+ 32.000

Personas alimentadas
a diario



17.365.075

Servicios al año



9.000 Mts²

Planta de Elaboración
y Producción.



5.000 Mts²

Cocinas y Centros de
Distribución



25

Camiones de
Flota Propia



+ 200

Provedores
Activos

(*) Trabajadores: comprende todas las personas involucradas en los servicios de alimentación que presta la empresa, tanto empleados directos (265) como trabajadores (522) indirectos de organismos del Estado.



Nuestros **principales** Clientes

Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires
Servicio Penitenciario Bonaerense

Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires
Organismo de Niñez y Adolescencia

Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires
Hospitales Públicos

Ministerio de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires
Escuelas de Policías

Gendarmería Nacional
Escuela Gral. Miguel Martín de Güemes

Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Hospitales Públicos

Municipalidad de Pilar - Provincia de Buenos Aires

Municipalidad de Mercedes - Provincia de Buenos Aires

Municipalidad de Vicente Lopez - Provincia de Buenos Aires

Municipalidad de Malvinas Argentinas - Provincia de Buenos Aires

Municipalidad de Hurlingham - Provincia de Buenos Aires

Municipalidad de Ezeiza - Provincia de Buenos Aires

También **confiaron en nosotros**

Carrefour Argentina
Supermercados Norte
Loma Negra
SIPSA

Gobierno de la Provincia de Santa Fe
Ministerio de la Producción de la Provincia de Buenos Aires



Logros 2017

El 2017 trabajamos 3 ejes estratégicos: calidad y eficacia, satisfacción de clientes y sustentabilidad económica y nos enfocamos para que los mismos atraviesen toda la operación. Trabajamos con cada uno de nuestros equipos para materializar nuestros proyectos.



Centro de Distribución San Martín

Equipo de trabajo consolidado. Depósito propio que mejoró notablemente los plazos de entrega en los clientes, así como el aseguramiento de la calidad de los productos para cada uno de los establecimientos donde prestamos servicios.



Nuevo Centro de Distribución de Frescos

Frigorífico propio donde se reciben las carnes, pollos y fiambres que abastecen el consumo de casi el 70% de las raciones del negocio.



Foco en nuevos negocios

Diversificación y ampliación de cartera de clientes con un incremento del 20% en relación al año 2016. Comenzamos a brindar servicio SAE, Servicio Alimentario Escolar” en Municipios de la Provincia de Buenos Aires.



Encuesta de Clima Laboral

Implementación del proceso de encuestas de clima laboral.



Programa Educar para el Trabajo

Este Programa de capacitaciones orientadas a las personas privadas de la libertad, se suma a los talleres del Servicio Penitenciario Bonaerense, dirigido especialmente a aquellas personas que manipulan sus alimentos donde ofrecemos servicios.



Programa Alimentar

Programa para compartir hábitos alimentarios saludables como forma de promoción de la salud a través de las correctas prácticas de manipulación de alimentos en la comunidad.



Certificaciones

- ISO 9001-2008 > Sistema de Gestión de Calidad.
- 14201-2007 > Buenas Prácticas de Manufactura.
- HACCP > Sistemas de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control.





El camino hacia la Sustentabilidad

Política de RS y Sustentabilidad

El proceso para incorporar la **Responsabilidad Social Empresaria** en la gestión de la compañía comenzó en el 2016 de manera formal, aunque la responsabilidad social nunca estuvo ajena a nuestro negocio. Coincidió con un momento de madurez de la Empresa, no sólo como Organización, sino también como Equipo.



Para dar este paso, fue necesario un trabajo previo de investigación y diagnóstico, debíamos entender dónde estábamos parados, cuáles eran nuestras expectativas, identificar claramente cómo queríamos recorrer este nuevo camino y trabajar con el equipo.

Se llevaron a cabo reuniones para llegar a la **implementación de una política de sustentabilidad** que incluyó la participación de las distintas áreas. La elaboración del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) de Cook Master fue de especial utilidad para identificar dónde nos encontrábamos posicionados.

Todo este proceso dio como resultado la definición de la **Política de Sustentabilidad**, la planificación operativa y estratégica del plan de responsabilidad social, para el 2017 con metas a corto, mediano y largo plazo. Alineamos nuestro plan estratégico bajo la **Norma Internacional ISO 26000** identificando objetivos por materia (**Gobernanza, Prácticas éticas de gestión, Colaboradores/Trabajadores, Clientes/Consumidores, Comunidad, Derechos Humanos y Medioambiente**) articulando estratégicamente acciones, ajustando planes y procedimientos que acompañen cada una de las acciones en pos de nuestros objetivos.

Fue entonces como a principio del 2017, con la **Política de Sustentabilidad**, asumimos el compromiso más importante desde nuestro nacimiento.

La sustentabilidad se convirtió en un objetivo estratégico para la Organización, reflejando nuestros intereses y es el que nos permitirá seguir **creciendo y desarrollándonos**.

Dos nuevas áreas se desarrollaron en 2017 para acompañar todo este proceso. **Relaciones Institucionales** para trabajar en el armado de redes que nos permitan un mayor impacto en nuestros programas y **Comunicación y RS**, responsable de guiar y ser soporte de todos los departamentos de la empresa en materia de sustentabilidad y comunicación. Junto con estas dos áreas se trabajó especialmente en temas de sensibilización interna.

En Mayo del mismo año nos convertimos en miembros del **Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU)** y como tal adherimos a los diez principios que están enmarcados en nuestro plan.





Política de Sustentabilidad

Estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente y la sociedad, buscando que el crecimiento de nuestra empresa promueva un equilibrio entre la rentabilidad, el desarrollo social y el impacto ambiental.

En nuestro trabajo de todos los días y en la relación con nuestros clientes y consumidores, empleados, proveedores, miembros de la comunidad y otros grupos de interés, nos guiamos por una perspectiva de sustentabilidad económica, social y ambiental que acompañe el progreso de las personas y de la empresa.

Consideramos que el desarrollo depende de todos. Por eso tenemos un compromiso cotidiano con la sociedad de la que formamos parte, respetando las leyes, las normas éticas, los derechos humanos, la diversidad y el medio ambiente.

Nuestra Política de Sustentabilidad se basa en un marco conceptual mundialmente aceptado, enmarcándonos en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) y la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social.



Misión

Incorporar en todos los procesos de gestión de la empresa y el trabajo con todos sus grupos de interés una perspectiva de sustentabilidad económica, social y ambiental que acompañe el progreso de las personas y de la organización.



Visión

Ser una empresa reconocida por su estrategia de gestión responsable que permite agregar valor a la organización y a todos sus grupos de interés.



Prácticas éticas de gestión

Garantizar la conducta ética de la organización con todos sus grupos de interés y promover la adopción de una perspectiva de sustentabilidad en toda su esfera de influencia.



Gobernanza de la organización

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



Colaboradores

Fomentar, establecer y mantener un ambiente de trabajo saludable que atienda al desarrollo integral de las personas y brinde a los empleados las herramientas adecuadas para realizar eficientemente su trabajo.



Comunidad

Desarrollar estrategias que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades vinculadas con la empresa, promoviendo una mejora en la calidad de vida de las personas.



Clientes y consumidores

Mejorar la experiencia del consumidor a través de la provisión de productos y servicios de calidad. Garantizar la atención adecuada de sus necesidades y demandas.



Proveedores

Con nuestros proveedores Construir relaciones armónicas con los proveedores que promuevan una cultura de sustentabilidad, fomentando mejores prácticas en materia laboral, social y ambiental. Apoyar el desarrollo de emprendimientos productivos y proveedores locales.



Medioambiente

Adoptar un enfoque integrado que considere los impactos ambientales directos e indirectos de las decisiones y actividades de la empresa, identificando opciones para reducir y eliminar patrones nocivos de producción y consumo.



Derechos Humanos

Garantizar los derechos humanos en todas las decisiones y procesos productivos de la empresa, e incentivar su respeto en toda la cadena de valor.



Nuestro **Plan de Acción** A corto, mediano y largo plazo

Definimos metas a corto plazo con su implementación a finales del 2016 y 2017, fijamos las acciones a mediano y largo plazo y establecimos metas para el año 2018.

1. Gobernanza de la organización



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Diagnóstico y plan de Sustentabilidad. Cumplimiento de los requisitos legales para la prestación del servicio. Existencia de mecanismos de control de la gestión (calidad, auditorías, esquema de supervisores, etc.). Estrategias de comunicación interna y externa.	Establecimiento de la RS como valor corporativo transversal a todas las áreas de gestión.	●	Desarrollo de prácticas de voluntariado y previsión del tiempo de trabajo de los RRHH para ello (incorporado y valorizado en la cultura organizacional).
	Incorporación de metas de sustentabilidad en la planificación operativa de cada área.	●	
	Presentación del Documento de la política de RS de la empresa.	●	
	Elaboración de un Reporte anual de sustentabilidad.	●	
	Establecimiento de procesos de registro, reporte interno y evaluación de impacto de todas las acciones sustentabilidad.	●	
	Fortalecimiento de la estrategia de comunicación interna y externa sobre acciones de sustentabilidad.	●	
	Mapeo de grupos de interés , relevamiento de sus expectativas y establecimiento de canales de comunicación con ellos.	●	
Establecimiento de procedimientos para garantizar la mejora continua con base en los resultados de auditorías internas y externas.	●		
Incorporarse a redes de sustentabilidad (Pacto Global de Naciones Unidas).	●		

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



2. Prácticas éticas de gestión



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Cumplimiento de las obligaciones fiscales .	Política de Prácticas Justas de Operación:		Desarrollo de políticas y estrategias comerciales que garanticen la no realización de prácticas de competencia desleal . Acompañamiento y mejora a proveedores para el impulso de políticas de sustentabilidad .
	• Diagnóstico e identificación de riesgos de prácticas corruptas y desempeño infiel de empleados.	●	
	• Sanción de código de ética .	●	
	• Sensibilización al personal en temas de ética y capacitación en el código.	●	
Existencia de un Código de ética y estándares de conducta profesional dentro del Manual de RRHH.	• Implementación de cláusulas de integridad con proveedores y personal.	●	
	Sanción de Reglamento de Proveedores que ante competidores similares priorice aquellos que tienen prácticas sustentables en términos sociales y ambientales.	●	

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



3. Colaboradores



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Cumplimiento de los derechos laborales.			
Respeto al derecho de asociación.	Desarrollo de una Política de gestión de RRHH	●	Programa de innovación y mejora participativo para optimizar los procesos de trabajo, el clima laboral y otros aspectos de interés.
Contratación de personas que obtienen su primer trabajo en blanco (aspecto a valorizar).	Diseño de planes de carrera e implementación de capacitaciones en habilidades y conocimientos.	●	
	Revisión del plan de beneficios extra salariales.	●	Implementación y fortalecimiento permanente de políticas de desarrollo de RRHH.
Políticas de prevención del riesgo para la salud y seguridad de los empleados.	Diseño e implementación del Programa "Primer empleo registrado".	●	
	Fortalecimiento de políticas de prevención del riesgo para la salud y seguridad de los empleados (bajar nivel de siniestralidad).	●	
Beneficios extras para empleados (comedor en planta, prepaga para grupo familiar, sistema de remuneración variable sujeta al cumplimiento de objetivos)	Implementación de una encuesta de clima laboral.	●	Certificación de buenas prácticas laborales a través de estándares internacionales.
	Desarrollo del Programa de asesoramiento y apoyo financiero a microemprendimientos de empleados y/o sus familiares.	●	

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



4. Comunidad



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Estrategia global	<p>Diseño de programas de alto impacto de trabajo con la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinación del ámbito de incidencia. • Relevamiento de necesidades y oportunidades en ámbitos seleccionados. • Mapeo de organizaciones e identificación de aliados estratégicos. • Propuesta de programas de mediano y largo plazo. • Implementación de pruebas piloto. 	●	Consolidación y fortalecimiento de programas a mediano y largo plazo.
Inserción laboral y emprendimientos productivos	<p>Apoyo al Servicio Penitenciario Bonarense en el desarrollo del plan de negocios para fortalecimiento y expansión de las panaderías en cárceles y su comercialización con clientes externos.</p> <p>Diseño de plan de formación en oficios culinarios y gestión de certificación oficial de capacitaciones.</p>	● ●	Ampliación del alcance de los programas a otras unidades.
Relaciones con la comunidad			
Donación de alimentos y recursos a comedores y organizaciones.	Programa de Alimentación saludable (hábitos alimentarios saludables y correctas prácticas de Manipulación de Alimentos).	●	
Donación de plaza blanda a la Fundación Franciscana y jornada de voluntariado.	Programa de articulación con la comunidad de Pilar : <ul style="list-style-type: none"> • Relevamiento de fundaciones y organizaciones para trabajo con la comunidad. • Articulación con el municipio para identificación de necesidades y planes de acción, así como desarrollo de posibles sinergias. 	●	
Colaboración con CIPPEC en la elaboración de lineamientos para el nuevo plan alimentario nacional	Estrategias para promover el bien común en materia de alimentación (alianza con CIPPEC y otros actores expertos).	●	
Alianza estratégica con Fund. Franciscana en programa de desarrollo laboral			

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



5. Clientes y Consumidores



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Realización de capacitaciones al personal de cocina de algunos de sus principales clientes.	Mejora de la comunicación con el cliente: <ul style="list-style-type: none"> • Revisión de procesos de alerta sobre la prestación del servicio. • Difusión de los canales y procesos de atención a sus demandas. 	●	Certificación de las capacitaciones ofrecidas. Encuesta de satisfacción para clientes.
Asesoramiento de Cook Master a los clientes en la elaboración de opciones de menús garantizando un mayor valor nutricional.	Programa de capacitación a encargados de la preparación de alimentos a sus clientes finales.	●	Certificación de buenas prácticas de la empresa a través de estándares internacionales.
Contratación de auditorías externas para los temas de calidad, seguridad e higiene	Mejora en los resultados obtenidos en las auditorías externas de calidad, seguridad e higiene.	●	
Realización de capacitaciones para todo el personal de la empresa.			

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



6. Derechos Humanos



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
Respeto al derecho de asociación	Manifiesto de respeto de los derechos humanos	●	Programa para la inclusión de personas en condición de discapacidad en la empresa.
	Establecimiento de un canal para recibir sugerencias y reclamos relativos al respeto por los derechos humanos y condiciones de trabajo.	●	Mecanismos de sensibilización y evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos.
	Incorporación de una cláusula de ética y respeto de DDHH en los contratos del personal y proveedores.	●	Programa de prevención y contención de violencia de género. Sensibilización a empleados y dispositivo de contención y apoyo a empleadas víctimas de violencia de género mediante articulación con ONG en la materia.

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



7. Medio Ambiente



Acciones 2016 / 2017	Metas a corto plazo (2017)	Estado de cumplimiento	Metas a mediano/largo plazo (2018 / 2020)
	<p>Programa de reducción de impactos medioambientales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación y evaluación de los impactos ambientales de la empresa; planificación de mecanismos para la reducción de los mismos. • Reducción de los gases efecto invernadero. Recambio a tecnología LED, energías alternativas y/o aperturas a luz natural. 	●	<p>Programa de separación de residuos en clientes finales y articulación con recicladores locales.</p>
	<p>Programa de prácticas de cuidado del medio ambiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización de proveedores con prácticas sustentables. • Incorporación en el Manual de Convivencia de criterios sobre consumo responsable de energía eléctrica, agua, papel, etc. • Plan de sensibilización para fomentar la cultura del ahorro y el cuidado del medio ambiente en la organización. • Sustitución de insumos por otros de menor impacto ambiental. Búsqueda de alternativas de productos de limpieza y contenedores biodegradables. • Desarrollo de un protocolo de separación y tratamiento de residuos. • Articulación con cooperativas de reciclaje. 	●	<p>Promoción de un reemplazo progresivo de productos de agricultura sin agroquímicos.</p> <p>Apoyo a emprendimientos de economía circular.</p> <p>Certificación de buenas prácticas de gestión ambiental a través de estándares internacionales.</p>
	Certificar ISO 14001 en 3 servicios.	●	
	Implementación de recibos electrónicos.	●	

● Cumplido ● En proceso ● Pendiente



Metas 2018

1. Gobernanza de la organización



Metas 2018

Fidelización con los distintos grupos de interés. Mantener y **generar nuevas alianzas**.

Reporte anual de sustentabilidad.

Desarrollo y gestión del **Plan de Comunicación**.

Alcance

Encuentros con los distintos públicos de interés. Posicionar a Cook Master como referente en el sector gastronómico y la alimentación.

Desarrollo del Segundo Reporte de Sustentabilidad.

Llevar adelante el plan de comunicación con los distintos públicos de interés. Analizar impactos y realizar ajustes de ser necesario. Desarrollo de los canales de comunicación para informar sobre las novedades y acciones de la empresa en materia de responsabilidad social al público interno y externo.





2. Colaboradores / Trabajadores



Metas 2018

Inclusión del 5% en ingresos del personal mediante los Programas de Inclusión:

- Creer
- Patronato de Liberados

Implementación de la **Escuela Cook Master**.

Lanzamiento de la **Escuela Cook Master** para el público externo.

Diseño e implementación de un programa de asesoramiento y apoyo financiero a microemprendimientos de empleados y/o sus familiares.

Reforzar las capacitaciones en Seguridad e Higiene para la prevención de riesgos de nuestros colaboradores para prevenir accidentes en sus áreas de trabajo.

Alcance

Continuar con el desarrollo de los Programas de inclusión laboral brindando nuevas oportunidades acompañando el desarrollo de los colaboradores.

Desarrollo de los colaboradores de Cook Master, identificación de talentos, planes de carrera y promoción de oportunidades externas a través de la capacitación interna.

Capacitación y desarrollo del personal externo que atiende en las distintas locaciones donde ofrecemos nuestros servicios. Capacitación en Manipulación de Alimentos, Seguridad e Higiene y cursos de cocina.

Dos microemprendimientos en funcionamiento para el cierre del año.

Reducción de accidentes de trabajo en un 15% respecto al año anterior.





3. Comunidad



Metas 2018

Asesoramiento en comedores comunitarios. Revisión y mejora en los menús, asesoramiento sobre productos y el plan de alimentación.

Programa Alimentar y Programa de Alimentación Saludable.

Programa **Educar para el Trabajo** en la SNYA, Secretaría de Niñez y Adolescencia.

Escuela de Cocina Cook Master en la Unidad Penitenciaria 46 del Complejo San Martín.

Panaderías en el SPB (Servicio Penitenciario Bonaerense)

Alcance

Generar nuevos contactos y redes para brindar asesoramiento.

Replicar los programas en nuevas comunidades. Ambos programas permitirán a llegar a poblaciones en edad escolar para que sean multiplicadores de buenas prácticas.

Foco en los jóvenes en capacitación para brindar herramientas de inserción laboral.

Desarrollo de un espacio de educación de nivel terciario, donde los internos puedan formarse, desarrollarse y capacitarse, para el momento de reinsertarse en la sociedad.

Expansión del Proyecto de Panaderías "Del penal para el penal" para fomentar el trabajo de los internos y la comercialización en el mismo servicio penitenciario.





4. Clientes y Consumidores



Metas 2018

Brindar el soporte y gestionar la **Certificación Externa de las Normas ISO 900-2015, BPM y 5S**

Alcance

Objetivo de Certificaciones por Sitio:

ISO 9001-2015

Centro de Distribución San Martín, Vucetich Berazategui, Hospital Udaondo, Hospital Héroes, Hospital Eurnekian, Centro de Menores Ibarra, Unidad Penitenciaria 48, Alcaldía Pettinatto, SAE Ezeiza, Hospital Campana, Hospital Cuenca Alta y en el área de Administración.

BPM (Buenas Prácticas de Manufactura)

Alcaldía San Martín, Vucetich Berazategui, Hospital Udaondo, Hospital Héroes, SAE Ezeiza.

5S

Oficinas Administración y Centro de Distribución.

Mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción (cliente interno y externo) y auditorías.

Mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción a clientes (clasificación clientes Cook Master en sus tres niveles, nivel I, II y III). Asimismo, mejorar los resultados de las auditorías de las distintas áreas.

Implementar y gestionar el Servicio de Atención de Reclamos.

Mejorar los controles de recepción de mercadería y logística con los clientes y consumidores.

Atención en tiempo y forma de los reclamos mejorando el tiempo de respuesta.

Desarrollo e implementación de una plataforma digital para ingreso de controles, aprobación de documentos, gestión y seguimiento de reclamos.

Mejora de controles de en los reclamos de los clientes. Seguimiento y ajustes.



5. Medio Ambiente



Metas 2018

Desarrollo de un producto "sustentable" con foco en la alimentación saludable.

Recuperar el 70 % de los pallets ingresados por mes al Centro de Distribución, reciclar el nylon y el cartón.

Reducción del uso de papel en oficinas centrales y servicios.

Digitalización de los recibos de sueldos de los colaboradores.

Brindar el soporte y gestionar la **Certificación Externa ISO 14001**

Alcance

Desarrollo y utilización del producto en las elaboraciones diarias de **Cook Master**.

Reciclado de insumos, cuidado del medio ambiente.

Programa de reciclado de Papel.

Disminuir el impacto ambiental en la reducción del papel.

ISO 14001

Hospital Héroes, Centro de Distribución San Martín y Hospital Udaondo.





El reporte de Sustentabilidad El proceso

El siguiente paso en nuestro camino hacia la sustentabilidad, fue la decisión de comunicar nuestra gestión y nuestros avances a través de nuestro Primer Reporte de Sustentabilidad.

Para la elaboración del reporte se tomaron como base los lineamientos internacionales de Global Reporting Initiative (la iniciativa global más importante en reporte de responsabilidad social y sustentabilidad), la Norma ISO 26.000, los 10 Principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Se realizó un análisis de materialidad, es decir, se identificaron los temas de sustentabilidad que son lo suficientemente importantes para nuestra operación como para que sea esencial presentar información al respecto.

Para la identificación de los temas relevantes, se analizaron documentos de la industria, el suplemento sectorial para alimentos de GRI y las prácticas de empresas del sector a través de sus reportes de sustentabilidad y sitios web.

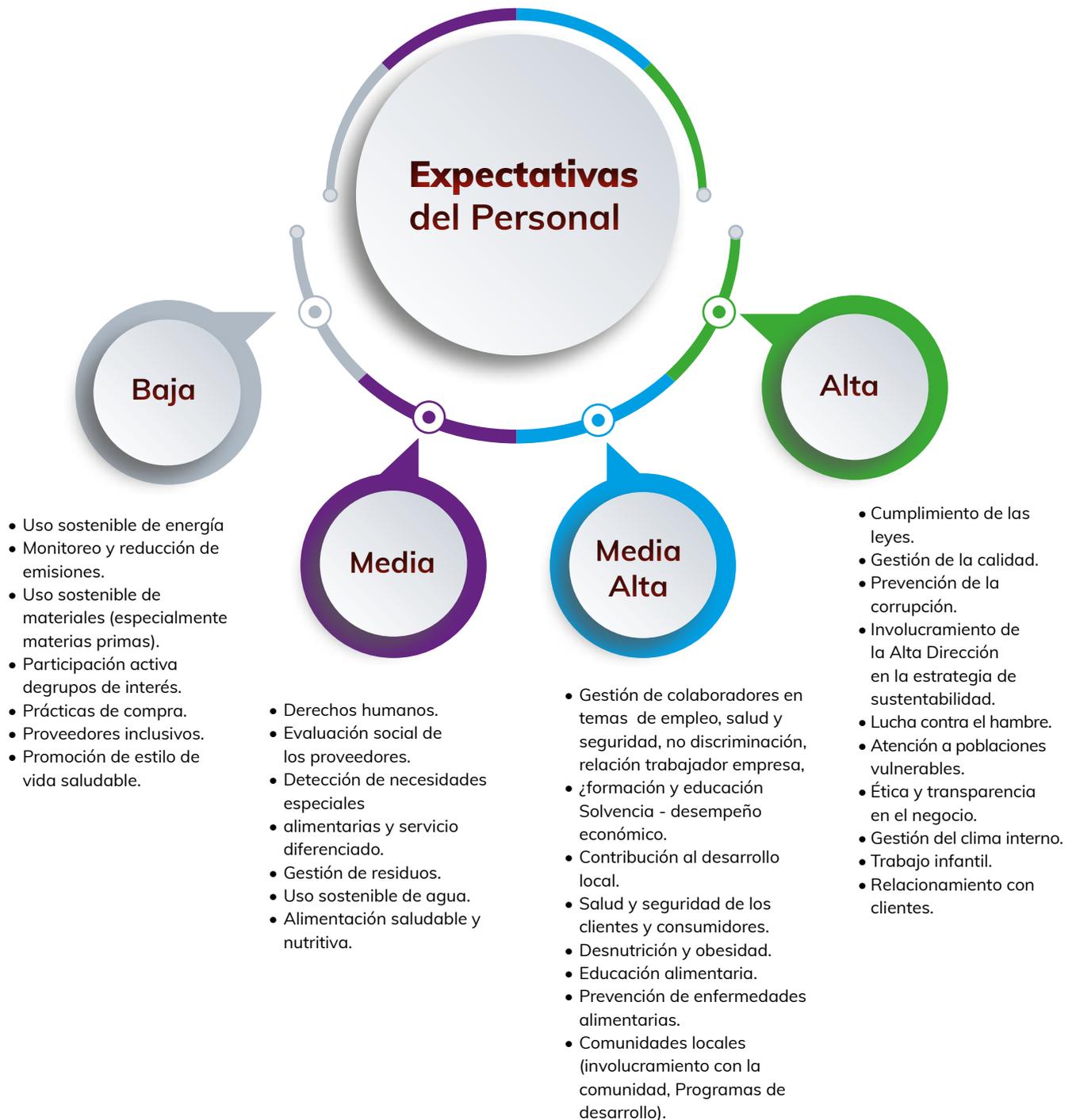
De la lista original de 48 temas posibles finalmente fueron 42 los temas que eran aplicables al negocio de Cook Master.

A continuación, se realizó la priorización de los temas a través de una encuesta a nivel interno donde participaron miembros del directorio, gerentes y jefes.





Los resultados de la encuesta





A partir de nuestro análisis de materialidad y tomando en consideración las materias de la ISO 26,000, en términos generales se observa:



Gobernanza y Prácticas éticas de gestión:

Nivel de relevancia muy importante. Se destacan con mayor relevancia: Cumplimiento de las leyes, Prevención de la corrupción, Involucramiento de la Alta Dirección en la estrategia de sustentabilidad, Ética y transparencia en el negocio.



Colaboradores:

Nivel de relevancia Medio/Alto en todos sus temas, destacándose como muy relevantes la gestión del clima y el trabajo infantil.



Clientes:

El sistema de gestión de calidad es el tema de mayor relevancia, seguido del relacionamiento con clientes.



Comunidad:

Se destaca la lucha contra el hambre y la atención a poblaciones vulnerables, temas asociados directamente a nuestro negocio y a clientes también.



Medioambiente y Proveedores:

La relevancia para estas materias fue menor que para el resto de las dimensiones.



Objetivos de **Desarrollo Sostenible**

La agenda 2030, compuesta por 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible, fue aprobada en 2015 por la ONU con la firma de 197 países que se comprometen a dirigir sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos.

Con motivo de identificar el aporte que Cook Master puede realizar a la agenda global y de la Argentina, se llevó adelante un ejercicio de priorización de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE





Nuestros ODS estratégicos



ODS más relevantes





Gobernanza de la Organización

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

Organigrama Dirección





Organigrama

Gerencia General



Director / Gerente General
Nicolás Lusardi



Gerente de Operaciones
Vanessa Weisinger



Gerente de Administración y Finanzas
Román Drobeta



Gerente Comercial
Adrián Lalloz



Coordinador de Calidad
Adrián Pérez



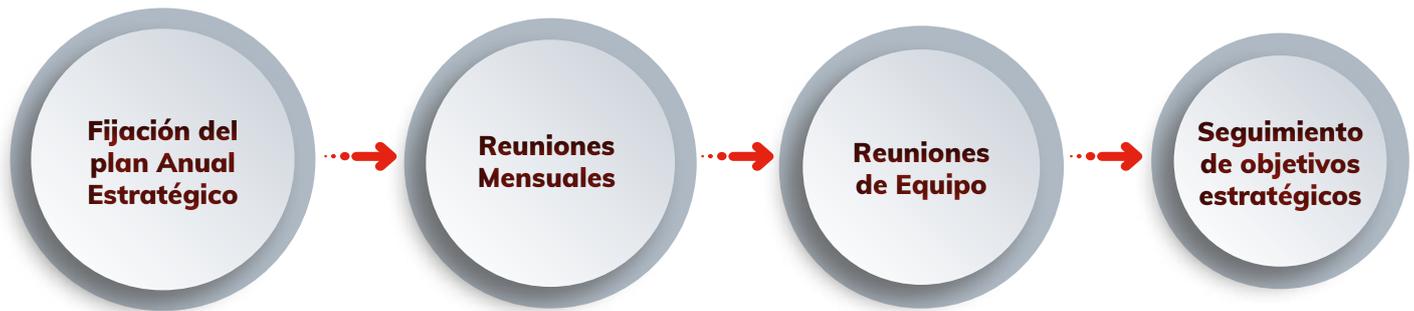
Coordinador de Planeamiento
Josefina Arenzana



Analista de Relaciones Institucionales
Gabriela Buffa



¿Como hacemos negocios?



Toma de decisiones.

Fijación del Plan Anual Estratégico

Cada año realizamos un Plan Anual, que rige nuestras decisiones como compañía. Definimos tres objetivos estratégicos: calidad, satisfacción al cliente y sustentabilidad económica. Inicialmente se trabajaron y definieron a nivel de Directorio, posteriormente se comunicaron estos tres ejes de trabajo a la Gerencia General para comunicar a toda la Organización a través de cada uno de los líderes de áreas.

Cada departamento es el responsable de definir su propio plan operativo para el cumplimiento de los objetivos estratégicos. De esta manera fomentamos que cada uno de los equipos de trabajo establezca metas propias y que estas metas sean las que permitan alcanzar los objetivos estratégicos con la participación de todos los colaboradores. A este plan lo llamamos "Cook Master, todos somos parte". Bajo este lema los objetivos no bajan de la Dirección a las áreas, sino que cada área y servicio fija sus propias metas, se valida con el responsable

del área y en línea con los objetivos estratégicos se comunicaba a la Dirección.

En este proceso participan los distintos equipos de trabajo, los responsables, jefes y gerentes de las áreas, validado por la Gerencia General.

El seguimiento del circuito de toma de decisiones y los canales de comunicación

A lo largo del año se llevan a cabo distintas reuniones de equipo para realizar el seguimiento del plan anual estratégico, evaluar resultados y ejecutar acciones de ajuste si fueran necesarias. Los espacios de diálogo e intercambios de ideas construyen el trabajo colaborativo y permiten compartir experiencias, de las buenas y las malas, aquellas que fueron difíciles de sortear animan también a otros grupos de trabajo.

Reuniones Mensuales

Planificación

Por la dinámica del negocio, la instancia de planificación es siempre a un mes de anticipación. En función de los requerimientos de los clientes, la planificación incluye: el plantel de recursos humanos, las distintas materias primas para la elaboración de los alimentos, las tareas de mantenimiento de los servicios, los equipamientos y todas las actividades que incluye la logística.

Control Presupuestario

Sobre la planificación se analiza cada una de las líneas del presupuesto para evaluar la ejecución del mismo e identificar desvíos.

Directorio

Revisión de los informes de gestión, alcance de los objetivos, evaluación de nuevos proyectos o negocios, análisis del contexto.



Reuniones de Equipo

Jornadas de Calidad

En estos encuentros se analizan los resultados de las auditorías internas y ante la detección de un desvío, se actúa de forma inmediata para trazar un plan de acción para corregirlo. Se realizan 4 jornadas a lo largo del año donde participa la estructura central y el encargado de cada uno de los servicios para analizar el status de las metas de calidad y satisfacción al cliente.

Jornadas de Metas y Objetivos

Se realizan 3 jornadas de seguimiento de metas y objetivos al año donde participa el 40% de los colaboradores de la empresa. Como no es posible desatender los servicios, se incluyen a dos colaboradores por locación en cada una de las jornadas y se van rotando para que todos tengan la posibilidad de participar a una de las jornadas a lo largo del año. Estas jornadas son un espacio de encuentro e intercambio entre todos los colaboradores con capacitaciones que refuerzan un objetivo estratégico por jornada.

Mecanismos para realizar el seguimiento de los objetivos estratégicos.





2011



Implementación del Sistema de Objetivos. Se crea el Directorio PLANIFICACION ESTRATEGICA A 5 AÑOS. Nueva Estructura Operacional Sistema de Gestión de Calidad

2003 al
2010

Estructura de Accionistas y Socios Gerentes con sus reportes

Evolución del Sistema de Objetivos

2017



Fijación de objetivos estratégicos (calidad, satisfacción al cliente, sustentabilidad)

Para Cook Master la Sustentabilidad tiene un rol fundamental a la hora de fijar los objetivos. No es un concepto aislado, la política de sustentabilidad está presente en cada uno de los procesos.



Etica y Transparencia



Los principios de nuestro Código son necesarios para establecer sanas relaciones comerciales con nuestros clientes, proveedores y público en general.



Código de Etica y Estándares de Conducta Profesional

Nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional establecen el desarrollo y las relaciones de igualdad, no discriminación, respeto mutuo, honestidad y confianza con todas las personas con las que mantenemos relaciones profesionales y comerciales.

A nivel general, los temas que se incluyen en nuestro Código de Ética y Conducta son:

- Principios generales de actuación: Transparencia, Responsabilidad y buena fe, Legalidad, Independencia de criterio, Actitud proactiva, profesionalismo, Trabajo en "equipo", Dignidad y Decoro y Solidaridad.
- Trato respetuoso y que evite incurrir en cualquier conducta agravante y o discriminatoria sin limitaciones motivos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, edad, incapacidad, ideología, etc.
- Documentación y rendición de cuenta veraz de todas las transacciones de COOK MASTER S.R.L. informando éstas con exactitud a los correspondientes funcionarios administrativos, financieros, contables y auditores.
- Conflicto de interés y beneficios y regalos.
- Competencia leal.
- Comportamiento honesto y equitativo con los clientes, proveedores.
- Confidencialidad.

El Código se distribuye a cada colaborador durante su incorporación, además está publicado con acceso público en la intranet corporativa. Durante el 2017 se revisó el mismo y se realizaron actualizaciones y ajustes en el Manual de RRHH y se implementó la Política de Conflicto de Intereses.

**El comportamiento ético
se constituye en un valor para la Empresa.**



Política de Conflicto de Intereses

La prevención de los conflictos de intereses forma parte del marco general de tutela de los valores de honestidad, ética y transparencia y de los principios de conducta establecidos.

Implementamos y comunicamos la **Política de Conflicto de Intereses** para evitar cualquier situación que pudiera generar conflicto de intereses para cualquier miembro de la organización.

Nos basamos en los siguientes artículos y Normas:

Artículo 85 de la Ley de Contrato de Trabajo sobre el deber de fidelidad

El trabajador debe observar todos aquellos deberes de fidelidad que derivan de la índole de las tareas que tenga asignadas, guardando reserva o secreto de las informaciones a que tenga acceso y que exijan tal comportamiento de su parte.

Artículo 88 de la Ley de Contrato de Trabajo sobre el deber de no concurrencia

El trabajador debe abstenerse de ejecutar negociaciones por cuenta propia o ajena, que pudieran afectar los intereses del empleador, salvo autorización de éste.

Principio de segregación de funciones

Establece la separación de funciones y responsabilidades incompatibles entre sí, a fin de limitar el riesgo derivado de

la superposición de actividades críticas.

Norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social - Dimensión: Prácticas Justas de la Operación.

Tener un comportamiento ético es fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas y productivas entre las organizaciones y por lo tanto se deben observar normas de conducta ética.

Implementación y alcance de la política

Se aplica a todos los colaboradores, directores, empleados y asesores. En el caso de los nuevos ingresos, la política se entrega a través del área de Recursos Humanos junto con la documentación de ingreso, para el resto de los colaboradores la misma fue notificada por los canales de comunicación vigentes. Ante cualquier situación que pudiera ocasionar algún tipo de conflicto de interés, se debe notificar al área de Recursos Humanos para el análisis pertinente del caso y su solución.

Todos los colaboradores de Cook Master tienen la obligación de conducirse de modo honesto y ético y de actuar en favor de los intereses de la Sociedad o las Sociedades en las que preste tareas, evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial entre sus intereses privados y los de la Sociedad o las Sociedades.

100%

de los colaboradores firmaron de manera voluntaria el Código de Ética y Conducta y la Política de Conflicto de Intereses. Además, se realizó la difusión en la intranet corporativa y carteleras.





Cámaras y Asociaciones



Estamos asociados a CACYR, la Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrigerios que nuclea a las principales empresas del país que prestan servicios en comedores. La industria gastronómica tiene cierta complejidad y características relacionadas a cada prestación. Por ello, la cámara, fomenta la adhesión de empresas de prestación de servicios gastronómicos 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, así como también coordinamos las capacitaciones de nuestros colaboradores en la Escuela de Capacitación de la cámara.



Desde Mayo 2017 somos miembros del Pacto Global de las Naciones Unidas apoyando los diez principios en materia de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Además, iniciamos las gestiones en el RUORES (Registro Único de Organizaciones de Responsabilidad Social del Ministerio de Desarrollo Social) Queremos compartir nuestras experiencias y contagiar el entusiasmo a otras Empresas en esta materia.



Reconocimientos



Buenos Aires
Provincia

Fuimos distinguidos por el Gobierno de la Provincia de Buenos Aires y la Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible por nuestras acciones y programas.

Estamos muy agradecidos por estas distinciones que nos motivan para seguir replicando acciones y programas, lanzar nuevos y permitirnos contagiar a otras Organizaciones.



Ministerio de Desarrollo Social
Presidencia de la Nación

Además, nos otorgaron un reconocimiento de la Subsecretaría de Responsabilidad Social para el Desarrollo Sostenible de la Presidencia de la Nación por nuestros programas de Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible en Diciembre de 2017.





Nuestra Gente

Fomentar, establecer y mantener un ambiente de trabajo positivo que atienda al desarrollo integral de las personas y brinde a los empleados las herramientas adecuadas para realizar eficientemente su trabajo.



El capital humano de Cook Master nos diferencia. El 80% de nuestros colaboradores trabaja en los establecimientos de nuestros clientes atendiendo a poblaciones, en muchos de estos casos, en situación de vulnerabilidad; ya sea por cuestiones de salud o por el cumplimiento de penas. Cada día, nuestros colaboradores asisten a institutos de menores, escuelas, hospitales, cárceles o alcaldías brindando la mejor atención a cada cliente independientemente del contexto en que se encuentren.

El 20% restante trabaja en oficinas o centros de distribución y planta elaboradora centralizados donde la misión principal es dar servicio y soporte a cada una de nuestras operaciones.

La estructura organizacional de cada uno de los servicios está compuesta por un líder en cada sitio al que denominamos encargado, cuyas tareas incluyen la planificación, control, capacitación, motivación al grupo de trabajo, además de las tareas administrativas. Luego en posiciones operativas, figuran los cocineros, ayudantes, camareros, peones y en el sector de almacenamiento, los encargados y auxiliares de despensa.

Protegemos los derechos humanos y laborales de nuestros colaboradores. Contamos con políticas generales de seguridad y salud ocupacional, aseguramos la libre asociación sindical y nos regimos por nuestro Código de Ética.





Dotación del Personal 2017

Distribución de dotación

258
colaboradores
bajo la modalidad de
contrato permanente.



65
mujeres



193
hombres

7
colaboradores
bajo contrato.
(tercerización de
personal)



7
Personas

522
trabajadores
indirectos de
Organismos del
Estado



522
Personas



Edad Colaboradores

Hasta 25 años: 44
Entre 26 y 35 años: 90
Entre 36 y 45 años: 85
Mayor a 46 años: 39



Antigüedad promedio por rango

Hasta 1 año: 93
Entre 1 y 5 años: 100
Entre 6 y 10 años: 51
Más de 10 años: 14



Ingresos 2017

117 colaboradores

Índice de rotación

44.17%



Apoyamos la diversidad y la igualdad de oportunidades

Al momento de cubrir una posición en Cook Master, el sexo es indistinto, al igual que al fijar la remuneración de nuestros colaboradores.



En empresas del rubro gastronómico el índice de rotación generalmente es alto. Trabajamos en la capacitación y profesionalización de nuestra gente, y en un programa de beneficios para lograr disminuir la rotación.

En 2018 lanzamos la Academia Cook Master donde trabajaremos en Capacitación y Desarrollo con todos aquellos colaboradores que se encuentran en condiciones de asumir nuevas posiciones apoyándolos y capacitándolos para que puedan afrontar nuevos desafíos.

Consideramos a la capacitación y al desarrollo factores claves para reducir la rotación de personal.

Sector	Mujeres	Hombres	Total General
Administración	21	21	42
Operaciones	44	160	204
Centro de Distribución San Martín	65	193	258

Prácticas de contratación y nuevas posiciones

Con el objetivo de acercarnos a nuestros públicos de interés se dio de alta a la empresa a la red profesional LinkedIn. En la misma se publican las distintas posiciones laborales a cubrir, así como las novedades de la empresa, principalmente las relacionadas a temas de sustentabilidad

También estamos presentes en las páginas de empleo más conocidas y contamos con una base de candidatos que consultamos como primera instancia al momento de cubrir una posición.

Al finalizar el 2016 se generaron nuevas áreas y puestos de trabajo en línea con el camino hacia la sustentabilidad que definimos transitar como Organización.

A nivel de Distribución y Logística se nombró un Jefe de Depósito y un Coordinador de Logística y se formó un equipo de trabajo en el Centro de Distribución San Martín donde se realiza el fraccionamiento y distribución de los productos frescos. Muchas de las incorporaciones se realizaron a través de una alianza con la Municipalidad de San Martín a cargo del área de Recursos Humanos.

Se generaron nuevas áreas: Comunicación, Responsabilidad Social y Relaciones Institucionales para acercarnos a nuestros públicos de interés y trabajar con acciones concretas en relación a los objetivos planteados.



Las alianzas del área de Recursos Humanos

El área de Recursos Humanos generó alianzas con distintas entidades de Empleo para trabajar en forma conjunta con la selección de candidatos, con foco en brindar oportunidades laborales en contextos vulnerables fomentando un **primer empleo en blanco**.



Plan de Empleo PRE.BA: Plan de Promoción, Regularización y Preservación del Empleo. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.



SECLAS: Servicio de Colocación Laboral Selectiva para Personas con Discapacidad. Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires



Confiamos en el trabajo conjunto, por ello promovemos el empleo con las siguientes Fundaciones:

Fundaciones con las que trabajamos





Beneficios Cook Master

- Medicina prepaga para grupo familiar.
- Sistema de remuneración variable sujeta al cumplimiento de objetivos.
- Kits escolares y regalos para el Día del Niño para los hijos de los colaboradores.
- Regalos para el día de cumpleaños, casamientos y nacimientos.
- Aniversarios de colaboradores (5 y 10 años).
- Día de la Madre y Día del Padre: regalos a todos los padres y madres de Cook Master.
- Salida vacaciones de invierno para los hijos del personal y los adultos que los acompañen.
- Efemérides Cook Master: **Día del Gastrónomo** y **Día del Nutricionista** con obsequios especiales para el personal y almuerzos especiales en cada uno de los servicios.
- Caja navideña.
- Préstamos al personal.
- Microemprendimientos.

Nuevos beneficios

Para el 2018 se suman nuevos beneficios

Home Office y flex time.

Programa de Becas Escolares.

+ Beneficios y proyectos en 2018

Proyectos 2018

Proyectos 2018 para conciliar la vida familiar y laboral

Viernes flex, finalización de la jornada de trabajo a las 14.

Flexibilidad en el horario de ingreso y egreso.

Home Office: trabajo remoto 1 vez por semana.



Nuestros canales de comunicación con los colaboradores

La comunicación interna es un punto clave para mantener el buen funcionamiento de la organización. Contribuye a una administración ordenada y eficaz de los recursos humanos promoviendo un buen clima laboral.

Buscamos garantizar el diálogo entre todas las áreas fomentando la cultura de Cook Master, inclusiva y participativa.



Las locaciones donde Cook Master brinda sus servicios están muy alejadas unas de otras, por lo tanto fue necesario pensar en un canal de comunicación que facilitara la comunicación para todos los colaboradores.

Intranet Corporativa

A mediados del 2015 se dio de alta una intranet social corporativa, una herramienta que se instalaría en cada una de las computadoras con una capacitación previa para que todos pudieran estar informados acerca de las comunicaciones generales de la compañía. Esta nueva vía de comunicación proporciona herramientas para la gestión y seguimiento de tareas, documentos compartidos, calendarios para

reuniones y recordatorios, registro de clientes y contactos generales; entre otras funciones que puede ser utilizada a través de aplicaciones móviles. Este fue un cambio significativo en las comunicaciones para Cook Master con un mayor nivel de participación en el 2017. Con la gestión de diversas campañas de comunicación interna, los mismos colaboradores comenzaron a subir las novedades de sus servicios, compartir fotos con sus equipos de trabajo, festejar sus logros; generando un concepto colaborativo también entre los compañeros. Este canal acerca a los colaboradores de Cook Master sin importar la distancia entre una locación y otra.

El área de Recursos Humanos es la responsable por las siguientes comunicaciones:

- Novedades de ingresos
- Nuevos beneficios
- Capacitaciones
- Promociones internas
- Encuentros especiales en el año
- Reconocimientos
- Eventos Sociales
- Oportunidades laborales.

Las comunicaciones se realizan en la Intranet y además se realiza difusión en carteleras.





Nuestra Gente

Carteleras

En el 2017 se compraron y se distribuyeron en todos los servicios carteleras para replicar las comunicaciones de la intranet corporativa y fomentar las comunicaciones de cada una de las locaciones.



El Diario del Cocinero

En el 2017 se hizo un relanzamiento de esta pieza institucional que desde el año 2010 es un clásico para todos los colaboradores de Cook Master. Se realizan 3 ediciones al año y un anuario y es un material participativo y exclusivo para la familia de Cook Master. El Diario es una herramienta de comunicación para disfrutar y compartir en familia con las noticias más importantes.



Evaluación de desempeño

Se realizan dos veces al año, en los meses de junio y diciembre a todo el personal de la Compañía. Al realizar la primera evaluación en el mes de junio, es posible formalizar ajustes si son necesarios para darle la posibilidad al colaborador a la revisión de algunos aspectos para llegar a una instancia de evaluación en diciembre en línea al cumplimiento de sus metas y objetivos. Es un canal formal entre el colaborador y su superior para revisar aspectos inherentes a la posición y a la dinámica de trabajo.





Acciones de Recursos Humanos

Jornadas de Metas y Objetivos

En alianza con el área de Relaciones Institucionales se realizan 3 jornadas al año. La jornada se convierte en un espacio de encuentro para todos los colaboradores y se revisan en detalle los objetivos a nivel compañía y por cada uno de los equipos de trabajo.



Fiesta de Fin de Año

Para la organización de la fiesta de fin de año, el área de Recursos Humanos abre la participación y forma un comité con integrantes de todas las áreas y organiza la fiesta de fin de año. En este encuentro de celebración habitual por el cierre del año se realizan los reconocimientos de los colaboradores por desempeño y se ofrecen sorteos con importantes premios.



Disfrutando las Vacaciones en Familia!!!!

Más de 110 integrantes de la Familia Cook Festejamos las Vacaciones de Invierno en el Parque de la Costa!!!

Un día Genial!!





La Salud y la Seguridad de nuestros Colaboradores

Construimos un ambiente de trabajo sano y seguro. Contamos con una Política de Seguridad e Higiene y un Plan de Capacitación Anual para la prevención de riesgos. Consideramos que nuestros colaboradores deben poder identificar riesgos y prevenir accidentes en sus áreas de trabajo.



Nuestra Política de Seguridad e Higiene

La prevención de accidentes fatales y lesiones de los colaboradores, contratistas y terceros es la base de nuestra política. Todos nuestros procesos, productos y servicios cumplirán o excederán todos los requisitos legales de Higiene y Seguridad en el Trabajo aplicables.

- Ningún trabajo es tan importante o urgente como para no ser ejecutado de manera segura.
- No pondremos las ganancias o la producción por sobre la Seguridad y la Salud.
- Actuaremos rápidamente para eliminar o controlar todas las exposiciones de alto potencial.
- Realizaremos un análisis de riesgos asociado a todos nuestros puestos de trabajo, estableciendo procedimientos seguros de trabajo para cada tarea.
- El desempeño en Seguridad es un indicador clave de la excelencia operacional.
- Todos los accidentes, enfermedades, condiciones y comportamientos inseguros de trabajo son evitables.
- Promoveremos la Seguridad también fuera del trabajo y el bienestar de todos nuestros colaboradores.
- Todo el personal es responsable de su Seguridad y de la de los demás.

Todos los niveles de gerenciamiento y supervisión son responsables de demostrar un liderazgo proactivo en materia de Seguridad e Higiene.



Educación y formación de los Colaboradores

Las capacitaciones se aplican a todo el personal de la empresa. Se dividen en capacitaciones para el área de operaciones y para la administración ya que son distintas las rutinas diarias de trabajo y los riesgos.

Las capacitaciones que se incluyen en el plan anual de capacitación son:

- Introducción Higiene & Seguridad.
- Enfermedades profesionales.
- Manipulación manual de cargas.
- Prevención de quemaduras.
- Prevención en uso de elementos como punzantes.
- Normas básicas de evacuación- Simulacro.
- Uso de extintores portátiles.
- Prevención de accidentes in itinere.
- Riesgo eléctrico.
- Uso de protecciones contra incendio.
- Riesgo en oficinas.
- Ergonomía en trabajos con computadoras.
- Normas básicas de almacenamiento.
- Manejo seguro de auto-elevadores.

La cantidad mínima de capacitación por empleado es de 1 hora mensual.



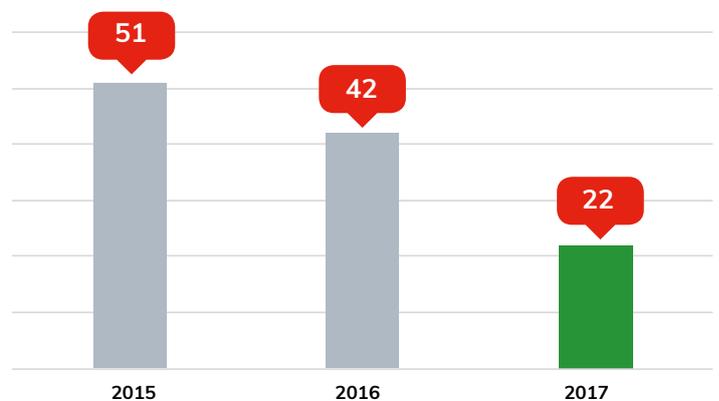
Los resultados del 2017

Número de Accidentes

Tipo de accidente	Cantidad
Accidentes laborales con más de 10 días caídos:	8
Accidentes laborales con menos de 10 días caídos:	6
Accidentes in itinere:	8
Total Accidentes 2017	22

Frecuencia de accidentes

Comparativa total accidentes 2015 / 2016 / 2017



- Desarrollar el trabajo en forma segura como condición de empleo.
- Auditorías internas periódicas como control.



Gestion del clima interno

Sondear el clima laboral es importante no sólo para evaluar el nivel de satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo, sino para entender el nivel de compromiso con sus tareas diarias y la Organización. Garantizar que cada colaborador pueda dar lo mejor y que encuentre en Cook Master una excelente oportunidad para desarrollarse personal y profesionalmente.

Encuesta de Clima

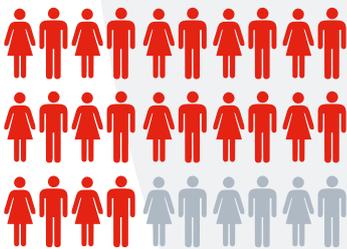
Lanzamiento de la Encuesta:	Abril 2017
Alcance:	Todos los colaboradores

En función de los resultados se planteó un **Plan de Acción** que comenzó en el 2017 y seguirá vigente en el 2018 con revisiones y análisis periódicos.

Ventajas de realizar la encuesta:

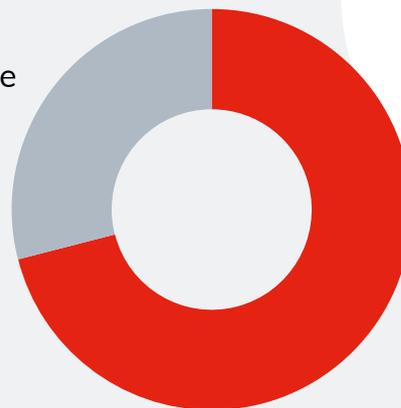
- Impacto positivo en Cook Master.
- Repercusión en la satisfacción del cliente.
- Contribuir a la innovación
- Inspirar confianza.
- Alinear las expectativas de la organización.
- Fomentar la participación.

Logramos **80%** de respuestas.



Resultado General de la encuesta sobre el total de respuestas

29%
Neutral o desfavorable



71%
Favorable



Respuestas positivas con mayor porcentaje favorable

Preguntas	Sí. absolutamente	Bastante de acuerdo	Poco de acuerdo	No. en absoluto	Total de respuestas	Promedio ponderado	Favorable
Se cómo hacer mi trabajo de acuerdo a las buenas prácticas de manipulación de alimentos	84,72%	13, 19%	2,08%	0,00%	144	1,17	97,91%
Cuando tengo alguna duda puedo preguntarle con tranquilidad a mi superior.	90,00%	5,00%	5,00%	0,00%	40	1,15	95,00%
Conozco los objetivos de la empresa.	75,00%	17,50%	7,50%	0,00%	40	1,32	92,50%
Conozco la estructura/ organigrama de la empresa.	72,50%	20,00%	5,00%	2,50%	40	1,38	92,50%
Estoy satisfecho de trabajar en esta empresa.	54,70%	37,57%	7,18%	0,55%	181	1,54	92,27%
Me interesa el desarrollo en materia de Responsabilidad Social basado en la Sustentabilidad que lleva adelante la empresa	56,18%	34,83%	5,62%	3,37%	178	1,56	91,01%

Plan de Acción

Principales temas a trabajar.



Personal
Equipamiento
Estructura
Procesos



Gestión de equipos
Pertenencia
Desempeño



Beneficios
Desarrollo



Mejor Camarero: FERNANDO GOMEZ
Complejo Penitenciario San Martín

Fernando ingresó como camarero en las Escuelas de policía locales. Con mucho esfuerzo y dedicación fue evolucionando en la empresa. Fue elegido por sus superiores para hacerse cargo del Complejo.



Mejor Analista: DIEGO MIRANDA
Oficina de Administración

Diego se desempeña en el área de cuentas a pagar, desarrolla sus tareas con compromiso y generosidad. En los últimos 2 años ha cumplido con sus metas con un desempeño destacado.



Mejor Encargado: PABLO BONORA
Complejo Campana

Pablo es una persona que busca la excelencia. Es reconocido por obtener los mayores resultados en las auditorías de calidad y por su estilo de conducción con su equipo.

Es autor del artículo “**Rancho por comida**”, en el que describe la transformación de la alimentación en las unidades de Campana desde la llegada de Cook Master. Su rol y acompañamiento en el Programa de Capacitación Educar para el Trabajo fue también reconocido.



Mejor Jefe: Lucas Lamónica
Jefe de Administración

Lucas es un claro ejemplo del Desarrollo profesional dentro de Cook Master. En una primera instancia ocupó la posición de Analista de Tesorería y luego, con su compromiso y tenacidad, pasó a ocupar la Jefatura de Administración. Formó un muy buen equipo de trabajo, orientado fundamentalmente al cumplimiento de los procesos lo que le permitió en los últimos años alcanzar excelentes resultados en las auditorías.

Incentivamos y distinguimos a nuestros colaboradores

Distinguimos a aquellos colaboradores que con su trabajo diario contribuyen de manera directa al cumplimiento de los objetivos.



PREMIO COOK MASTER – JUAN VITALE

Este premio es planteado desde un principio como un premio que elige el Directorio donde además de los resultados y el cumplimiento de los objetivos del año, se tiene en especial consideración aquellas personas que coinciden con los valores de Cook Master y mejor los representan en su labor diaria.

La elección fue unánime, el reconocimiento del mayor premio del año es para Juan Vitale, Encargado del servicio del Complejo Penitenciario San Martín, teniendo en consideración que llegó a la empresa para realizar una verdadera transformación en su servicio. Fundado en el respeto por el otro y un liderazgo marcado fue realizando cambios drásticos en la cocina del complejo. Sus compañeros lo valoran y respetan, sus equipos lo siguen y el cliente lo destaca siempre.

Juan es quien lideró el proceso de certificación de la Norma ISO en una unidad penitenciaria. Llevará toda su experiencia y capacidad al Complejo Penitenciario de Florencio Varela.



Rancho por comida

Nota escrita por Pablo Bonora, Agosto 2016

Cómo es trabajar en el servicio penitenciario bonaerense. La influencia de Cook Master en el lenguaje penitenciario.

En el año 98 se presentó la posibilidad de ingresar a trabajar para el Estado, más precisamente en el Servicio Penitenciario Bonaerense, y sin ningún tipo de conocimiento previo me lancé a la aventura más por necesidad que por opción. Me costó muchísimo acostumbrarme a una fuerza bastante militarizada.

Con el transcurso del tiempo me fui adaptando al servicio y a sus modos, los cuales son muy diferentes a casi todo; sus códigos, cómo se mueven ahí adentro, las historias que circulan y el lenguaje no tienen nada que ver con los que aprendí en casa, en la escuela o en el barrio. Las palabras utilizadas fueron dando forma a un cambio general del lenguaje en los diferentes ámbitos, y como le pasa a todos los que somos parte de esta fuerza, el lenguaje se arraigó y se hizo común.

Pasaron 12 años de historias alegres y tristes hasta que por cuestiones de la vida dejé la actividad penitenciaria en el año 2010 para dedicarme a otros asuntos, el destino me tenía preparada una nueva experiencia laboral. Me contactaron de Cook Master para ingresar a trabajar nuevamente en una penitenciaría.

Volvería a bucear en un lenguaje muy distinto. Una palabra no había cambiado en el Servicio Penitenciario Bonaerense, el término “**Rancho**” se mantenía intacto. Así se llamaba al almuerzo o la cena y según las historias “tumberas” su significado está relacionado a la elaboración de las comidas con lo que se tiene a mano, como un **rancho**. El menú la mayoría de las veces consistía casi siempre en cuatro opciones: guiso de fideos, guiso de arroz, polenta y guiso de legumbres realizado como con un poco de cada cosa. Este término me impactó mucho más allá de todas las cosas con las que uno convive a diario y que son difíciles de olvidar cuando se pasa el umbral de la puerta de salida. Después de un año y medio trabajando en el Complejo Penitenciario de Campana, trabajando a diario en base a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad no escucho más la palabra rancho. Parece increíble ya que uno lucha por no adoptar la jerga del lugar y puede notar que una palabra queda en desuso. Nunca se escuchó como una palabra más, rancho es una palabra con peso para todos. Ahora los internos hablan de **comida**, no se pide más el **rancho**, se pide la comida del mediodía o la comida de la noche.

Reglas mínimas de las Naciones Unidas para el tratamiento de las personas privadas de su libertad

- Todo recluso recibirá de la administración del establecimiento penitenciario, a las horas acostumbradas, una alimentación de buena calidad, bien preparada y servida, cuyo valor nutritivo sea suficiente para el mantenimiento de su salud y de sus fuerzas.
- Todo recluso tendrá la posibilidad de proveerse de agua potable cuando la necesite.

La alimentación de los internos debe ser la adecuada, según clima, edad, actividades y cantidad de calorías. Además, debe incluir alimentos frescos, frutas y verduras y garantizar la variedad de los menús.



Nuestra relación con los Sindicatos

Respetamos la libertad de asociación y negociación colectiva. Al ser una empresa del rubro gastronómico, muchos de nuestros colaboradores pertenecen a UTHGRA, Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos.

Composición

201 colaboradores dentro del Convenio UTHGRA

56 colaboradores fuera de Convenio

El Sindicato, UTHGRA, define el rango de los salarios según los acuerdos laborales con el gobierno. Así se fijan los diferentes sueldos para cada posición específica, junto a los acuerdos remunerativos, no remunerativos, y demás conceptos salariales tales como presentismo, adicionales, otros.

En el caso del personal fuera de convenio, se aplican actualizaciones salariales semestrales según el promedio de inflación y las pautas aplicadas al personal dentro de convenio. Actualmente tenemos 56 personas fuera de convenio en Cook Master.

Somos responsables del personal que trabaja con nosotros. Además, organizamos visitas periódicas a nuestros proveedores para garantizar que no exista riesgo alguno en ninguna de las operaciones.

Incentivos a Nuestros Colaboradores

Préstamos personales

Pablo Flores, Analista de Control de Gestión, nos cuenta su experiencia

Comenzando el 2017, empecé con la construcción de un local en mi propiedad, es decir, en el mismo terreno donde vivo con mi mujer y mis dos hijos. La idea de poner una panadería venía dando vueltas hace tiempo. Fui levantando las paredes durante los fines de semana con la ayuda de mi familia y en un momento de la obra me quedé sin fondos y como sabía que la empresa ofrecía préstamos personales decidí hablar en primer lugar con mi jefe y luego hablamos juntos con el área de Recursos Humanos. Me otorgaron un crédito personal que me ayudó a terminar con el techo que faltaba de la construcción y pude comprar madera para hacer los muebles del local con ayuda de un amigo.

En Septiembre de ese mismo año inauguramos la panadería en el barrio Los Laureles de Luján. Durante la semana el local lo atiende mi mujer Carolina y los fines de semana la atendemos entre los dos. Mi cuñado tiene otra panadería en el barrio de Luján y nos abastece con la mercadería.

¡Muchas gracias Cook Master por el apoyo!



En nuestro trabajo de todos los días y en nuestras relaciones, nos guiamos por una perspectiva de sustentabilidad económica, social y ambiental que acompañe el progreso de las personas y de la empresa.





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Desarrollar estrategias que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades vinculadas con la empresa, promoviendo una mejora en la calidad de vida de las personas.



Desde nuestra fundación hasta el año 2016 desarrollamos una serie de acciones destinadas a lo que en ese momento llamamos acción social y luego desarrollo social, las cuales buscaban realizar aportes a nuestra comunidad. Así se sucedieron donaciones y algunas jornadas de voluntariado. No teníamos una visión, aunque las ganas y el entusiasmo por mirar hacia las necesidades de otros siempre estuvo presente. Al incorporar la sustentabilidad a nuestra gestión y escuchando a nuestros grupos de interés, definimos planificar nuestras acciones para responder a las necesidades de nuestro entorno. Así se consolidaron vínculos, se construyeron nuevas relaciones y se generaron alianzas y programas con alto impacto en la comunidad.

Alianzas Cook Master

Durante el 2017 realizamos contactos con varias Fundaciones con las que entendíamos que podríamos intercambiar experiencias y trabajar en conjunto para potenciarlos y lograr mejores resultados. Así fue como mantuvimos reuniones con la Fundación Espartanos, Fundación Franciscana, la Fundación Pescar, la Fundación Manos en Acción, el Instituto Superior Mariano Moreno y CIPPEC, entre otras.



Crear alianzas y generar acciones de colaboración mutua.



Fundacion Espartanos

Durante el año 2017 nos acercamos a la Fundación Espartanos que cuenta con experiencia en programas de capacitación y programas de reinserción laboral.

Mantuvimos varias reuniones hasta que definimos formalizar la relación a través de un convenio de colaboración que nos permitiera acercarnos a las personas en contextos de encierro, en primera instancia desde el enfoque del deporte y posteriormente en la elaboración de un plan de reinserción social y laboral. Iniciamos la relación con la Fundación en el marco de "El Primer Encuentro de Rugby" de internos de distintas unidades del Servicio Penitenciario Bonaerense en diciembre del 2016 que se llevó a cabo en el Complejo Penitenciario de Campana. La iniciativa estuvo a cargo del Ministerio de Justicia de la provincia de Buenos Aires donde participaron jugadores de primera división, consagrando al equipo de los Espartanos como el ganador.

Otro de los eventos más emotivos en el que participamos fue la Inauguración de la primera cancha de pasto sintético, la primera en una unidad penitenciaria en la Argentina, que se llevó a cabo en la Unidad Penitenciaria 48 de San Martín donde realizamos programas de capacitación a lo largo del año.

La experiencia de Los Espartanos fue de gran importancia para Cook Master. Su conocimiento en los programas de inclusión, sus logros y derrotas nos ayudaron a entender que no basta sólo con la intención y la convicción de

ofrecer una oportunidad laboral. Para no fracasar en el proceso, es necesario tener un plan de acompañamiento y seguimiento especial. Queremos darle visibilidad a una persona una vez concluida su condena y en libertad.

Nuestra primera experiencia en la contratación de un Espartano

Realizamos la primera contratación de un Espartano para una vacante en nuestro Centro de Distribución San Martín. Esta experiencia no resultó como se esperaba. Existen varios factores a tener en consideración que dan inicio a una futura etapa laboral. Al principio sentimos cierta frustración ante ausencias sin justificativos, falta de respuestas antes los distintos llamados y poca voluntad para una reunión personal. Debimos realizar varios ajustes, seguimiento y acompañamiento son dos factores claves a tener en cuenta en todo el proceso. Actualmente trabajan muy comprometidos dos Espartanos que se esfuerzan a diario y demuestran su agradecimiento por esta segunda oportunidad.

Es importante entender que, si bien la posibilidad de una propuesta concreta de trabajo es una excelente oportunidad para las personas liberadas tras cumplir su condena, este proceso implica un involucramiento mayor aún, el cuál debe incluir entender las necesidades del otro, su contexto, no dar nada por sentado y ponerse junto al otro para juntos aprender cómo llevarlo adelante. Tenemos mucho por aprender.

Fundacion Franciscana

Empezamos nuestra relación con la Fundación Franciscana hace 4 años. La Fundación trabaja junto a familias en situación de calle y las orienta y capacita para incentivarlos a que puedan desarrollar sus capacidades construyendo oportunidades a través de sus programas de trabajo, educación, salud, vivienda, arte, justicia y los vínculos familiares.

En el 2017 se decidió consolidar la relación a través de la firma de un Convenio de Colaboración conjunta donde se formalizara el aporte de Cook Master a su programa de Desarrollo Laboral. Este Programa está destinado a personas con dificultades económicas, una educación de baja calidad y con pocas oportunidades para superarse y mejorar sus realidades. Se identifican también los jóvenes en busca de un primer empleo formal y se los orienta en búsqueda de sus vocaciones para encontrar en conjunto oportunidades laborales.

Además colaboramos con un comedor en Mar del Plata donde diariamente asisten 550 familias en situación de vulnerabilidad a través de un aporte económico desde el segundo semestre del 2016. En el lugar se ofrece diariamente el almuerzo y se entrega un bolsón de alimentos para que puedan llevar a sus hogares al final de cada semana.





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (Cippec)

Cook Master colaboró en la elaboración del proyecto "Lineamientos para una política federal de alimentación escolar", Programa de Protección Social y Programa de Educación del área de desarrollo social.

CIPPEC es una organización independiente, apartidaria y sin fines de lucro que produce conocimiento y ofrece recomendaciones para construir mejores políticas públicas.

El objetivo general del proyecto en conjunto fue mejorar la nutrición y la educación alimentaria de los alumnos de educación básica a partir de la elaboración y promoción de una política nacional de alimentación escolar que garantice una mayor calidad nutricional. Para tal fin se desarrolló una propuesta de política de educación alimentaria con datos de inversión para mejorar los servicios.

Instituto Superior Mariano Moreno

En el marco de nuestro "Programa Educar para el Trabajo" desarrollado para todos aquellas personas privadas de la libertad que participan en la elaboración de sus alimentos, decidimos generar una alianza con el Instituto Superior Mariano Moreno para el dictado de los Talleres de Gastronomía. Claramente el contexto para la capacitación es muy distinto al que puede realizarse en el aula de determinado Instituto y se presentaron dudas sobre las locaciones donde se llevarían a cabo las capacitaciones y la reacción que pudieran tener los internos.

El Director del Instituto, Francisco Sade, fue quien quiso participar personalmente en este proyecto y muy entusiasmado aceptó el desafío. Acompañado en todo momento por Cook Master se organizó la capacitación que pudo concretarse exitosamente en 12 unidades penitenciarias.

Testimonio

Francisco Sade, Director del Instituto nos cuenta su experiencia

Francisco es Director del Instituto Superior Mariano Moreno, y el responsable del dictado de las clases de Gastronomía en las Unidades Penitenciarias.

"Es muy difícil resumir en palabras lo que significó la experiencia dando clases en las penitenciarías. Cuando me reuní con Luis María, Director de Cook Master, no lo dudé. Empecé en la Unidad Penitenciaria de Campana y a la semana estaba dando clases en la Unidad 46 de San Martín.

Estas son experiencias que se presentan y uno debe derribar varios prejuicios, nunca había entrado a una cárcel. Uno no se imagina con qué se va a encontrar, es indescriptible la sensación que uno tiene al ingresar a un lugar así. Y aún más, la sensación extraña al salir.

La primera clase fue la preparación de Ratatouille, una clásica receta. Desde el primer momento me acompañó Pablo Bonora, Responsable del servicio en la Unidad Penitenciaria de Campana. Eso ayudó mucho para romper el hielo y me sentí apoyado en todo momento. Así fue el comienzo, me quedan hoy muchos recuerdos y anécdotas de alumnos entusiastas con ganas de superarse y emprender un nuevo camino. Agradezco a Cook Master por permitirme ser parte de esta transformación",





Unidad Penitenciaria 21, Campana Fundación Pescar

La Fundación Pescar Argentina es una organización que tiene como objetivo principal la promoción y ejecución de acciones orientadas al fortalecimiento del vínculo entre educación, juventud y empleo. Los Centros Pescar funcionan como centros educativos que brindan formación personal y laboral a jóvenes de escasos recursos y oportunidades.

El programa busca fomentar el desarrollo integral de los jóvenes estimulándolos a adoptar nuevos hábitos, actitudes de convivencia y de ciudadanía; con el fin de recobrar el sentido de la "cultura del trabajo" y favorecer la inclusión sociolaboral.

Coordinado junto al área de Recursos Humanos se recibieron a dos grupos de jóvenes en las oficinas de Cook Master en Pilar para realizar un proceso de entrevistas grupales ante posiciones vacantes en distintos servicios. La mayoría de los asistentes eran muy jóvenes, habían concluido sus estudios secundarios y se mostraron muy ilusionados ante la posibilidad de una primera experiencia laboral.



Programas Cook Master

Así como generamos alianzas con Fundaciones, definimos programas para ordenar todas las acciones y capacitaciones enfocadas en la comunidad más cercana. Decidimos sumar esfuerzos con nuestros principales clientes y fue así como lanzamos el Programa Educar para el Trabajo y el Programa Alimentar, siendo los dos programas los protagonistas del 2017.

El primer programa se sumaría a los Talleres Productivos que brinda el Servicio Penitenciario Bonaerense contribuyendo a la capacitación y formación, brindando herramientas para ayudar a una mejor reinserción en el mundo laboral. Por otro lado, el Programa Alimentar fomentaría hábitos alimentarios saludables en la comunidad a través de la promoción de la salud y la manipulación correcta de los alimentos.





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Programa

Educación para el Trabajo

Este programa fue diseñado especialmente para ofrecer capacitación a todas aquellas personas que trabajan en las cocinas de los penales que manipulan sus alimentos y las materias primas para garantizar un buen servicio de calidad durante todo el proceso.

El Programa tiene una duración de 5 meses y se divide en 3 capacitaciones: Seguridad e Higiene, Manipulación de Alimentos y Técnicas de Gastronomía.

En el mismo puede participar el personal penitenciario junto a los internos bajo la modalidad de cursada una vez por semana de dos horas en cada encuentro.

Taller de Seguridad e Higiene	4 clases
Taller de Manipulación de Alimentos	6 clases
Técnicas Gastronómicas	10 clases

Cook Master es reconocida por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires como Ente Capacitador Resolución Ministerial 837/01 para el Dictado de Cursos para Manipuladores de Alimentos (N° de Registro 0301)



Se brindaron

40 horas
de capacitación por
asistente.

+ de

350
asistentes durante
el 2017.





La capacitación en el Servicio Penitenciario Bonaerense

Primera Etapa

Complejo Campana

- Unidad Penitenciaria 21
- Unidad Penitenciaria 41

Unidad Penitenciaria La Plata

Complejo Penitenciario San Martín

- Unidad Penitenciaria 46
- Unidad Penitenciaria 47
- Unidad Penitenciaria 48

Segunda Etapa

Complejo Florencio Varela

- Unidad Penitenciaria 23
- Unidad Penitenciaria 24
- Unidad Penitenciaria 31
- Unidad Penitenciaria 42
- Unidad Penitenciaria 54

Complejo Magdalena

- Unidad Penitenciaria 28
- Unidad Penitenciaria 35
- Unidad Penitenciaria 36
- Unidad Penitenciaria 51



- Capacitaciones en contexto de encierro.
- El trabajo como herramienta de reinserción social.
- Fortalecer la reinserción laboral como pilar para la reinserción social de las personas privadas de la libertad.

Testimonio

Luis María Lusardi, Director Cook Master

"Igualdad de derechos significa también, aunque parezca una obviedad, condiciones dignas de privación de la libertad. Posibilidades de educarse, de trabajar, de tener un espacio donde desarrollarse. Sabemos que el sistema carcelario está en una situación de absoluta complejidad y las personas privadas de su libertad aumentan. Entendemos también que es muy difícil evitar el pensamiento "algo habrán hecho y por eso están ahí", es necesario hacer el intento. No basta con observar, es necesario mirar profundamente y entender que existen otras realidades. La posibilidad de empezar otra vez y dejar atrás los errores es posible. Crecer en igualdad de oportunidades, bajar la tasa delictiva, que los que se equivocaron reciban un tratamiento especial para lograr reinsertarse laboral y socialmente depende de nosotros".





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

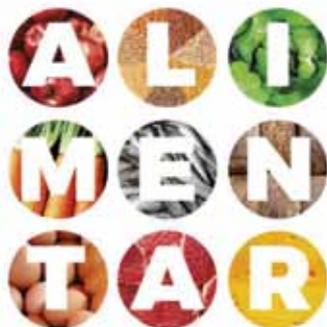
Programa Alimentar

La correcta elección de los alimentos debe estar acompañada de una correcta manipulación de los mismos, desde su origen hasta el consumidor final. Por lo tanto, es **responsabilidad de todos los implicados en la cadena alimentaria proteger la salud del consumidor**, garantizando en todo momento un manejo seguro de los alimentos.

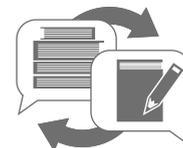
Basados en nuestra experiencia ofreciendo servicios gastronómicos, surge el **Programa Alimentar** con el objetivo de **compartir y fomentar** con la comunidad hábitos alimentarios saludables, como forma de promoción de la salud, implementando correctas prácticas de **Manipulación de Alimentos**.

Este Programa está destinado a todas aquellas personas que intervienen en la elaboración de alimentos en distintas Instituciones. Los contenidos están organizados de forma tal que en 4 Encuentros, de 4 horas cada uno se puedan desarrollar las formas correctas de manipulación de alimentos para su adecuada preparación, conservación y consumo.

El Programa Alimentar incluye la extensión del certificado oficial del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires en Manipulación de Alimentos, según C.A.A. Art. 21, Resolución Ministerial 2191/11.



 **4**
encuentros.



Taller
teórico - práctico.

 **4 horas**
cada uno.

**Certificados
Oficiales**



Expedido por el Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires en Manipulación de Alimentos, según CAA Art.21 - Resolución Ministerial 2191/11.

+ de
285
representantes de
comedores comunitarios,
jardines, poblaciones
vulnerables y gendarmería.

A través del programa transmitimos el concepto de responsabilidad asociada al manejo de alimentos para un número importante de consumidores.



Capacitaciones Desarrolladas | Programa Alimentar



Gendarmería

Se desarrolló el Curso de Manipulación de Alimentos en la Escuela de Gendarmería Don Miguel de Güemes donde participó un grupo de 40 personas responsables de la alimentación de 800 cadetes a fines del mes de Agosto.



Fundación Telviso

A través de la Fundación Telviso se ofrecieron charlas de Alimentación Saludable y Manipulación de Alimentos donde participaron 40 representantes de comedores comunitarios, jardines de infantes y casas de niños de poblaciones vulnerables. Además, se capacitó al personal de la Casa de Abrigo Ayacucho de la Secretaría de Niñez y Adolescencia y el Centro Cultural San Fernando.



Municipalidad Ezeiza (Logo)

Se dictó el Curso de Manipulación de Alimentos para 220 Auxiliares que participan del proceso de elaboración de alimentos de las 38 Escuelas donde Cook Master presta servicio. El objetivo de esta actividad fue concientizar a quienes tiene diariamente la responsabilidad de alimentar a más de 13.000 niños.



Centro de Ayuda Legal 17 De Agosto | Barrio Los Hornos

Se desarrolló un programa de Acción en el Centro de Ayuda Legal 17 de Agosto del Barrio Los Hornos, La Plata, con el fin de fortalecer el trabajo que esta organización realiza hace 30 años. En el mismo se brinda asistencia médica, ayuda comunitaria, y educación.

Recibimos información sobre las actividades que se desarrollaban en el lugar y en las condiciones que se desempeñaban y decidimos como primer paso acercarnos a evaluar y entender sus necesidades para generar el plan de acción más adecuado. La organización está en un barrio carenciado y necesitaba varios arreglos, algunos básicos como el tema de contar con agua caliente y otros que requerían mayor tiempo para reformas. Fue así como se realizaron obras de mejora y se destinó un presupuesto para cubrir las meriendas mensuales para los menores y adultos que asisten diariamente al lugar.



Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Programa de Inclusión Social Cook Master

Este Programa impulsa la integración o reintegración de una persona que estuvo en un contexto de encierro a la sociedad.

El proceso de reinserción laboral debe incluir instancias de orientación, formación ocupacional y seguimiento una vez que la persona obtiene un trabajo formal.



¿Qué implica el proceso del programa?

- 1 Evaluación Socio-ambiental para analizar el compromiso familiar con la propuesta laboral.
- 2 Entrevista individual a cargo de un médico psiquiatra.
- 3 Evaluaciones psicotécnicas por psicólogo y psiquiatra.
- 4 Capacitación del nuevo colaboradora cargo del responsable del área.
- 5 Selección de un mentor para la supervisión, acompañamiento, y seguimiento del colaborador ingresante.
- 6 Supervisión periódica a cargo de los mentores.
- 7 Jornadas de sensibilización para el personal de la Empresa para generar una mirada cada vez más inclusiva.
- 8 Pre selección de candidatos por la Fundación Espartanos.

Consideramos que el trabajo es un medio para adquirir hábitos como la constancia, sentimientos de autosuficiencia que permiten mejorar la autoestima y fomentar un ámbito de respeto al resultado del trabajo propio y de los demás. Apuntamos a que cada persona que tenga la oportunidad de insertarse en el ámbito laboral, comprenda la importancia de ser responsable y todo lo que implica sostener un empleo formal.



Concursos y Eventos

Primer Concurso de Cocina de Internos

El Programa Educar para el Trabajo cerró su primera edición con un evento muy especial. Se realizó el 1er Concurso de Cocina de internos con la colaboración del Servicio Penitenciario Bonaerense y la Fundación Espartanos y el jurado fue liderado por el chef Francisco Sade del Instituto Superior Mariano Mariano Moreno. La actividad se realizó en la Cancha de Rugby de la Unidad Penitenciaria 48 del Complejo San Martín.

Participaron 9 parejas de internos que fueron preseleccionadas entre todos los internos que trabajan en las cocinas donde ofrecemos nuestros servicios.

Los ganadores se hicieron acreedores de una beca para perfeccionarse en gastronomía en el Instituto Superior Moreno para cuando finalicen su condena y Cook Master entregó una orden de compra de Alimentos a los ganadores. Las familias de los participantes acompañaron con mucho entusiasmo la actividad y agradecieron la capacitación que reciben sus familiares.





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Inauguración de la primera Escuela de Gastronomía Unidad Penitenciaria 46 Complejo San Martín

Inaugurada a fines del 2017, la Primera Escuela de Gastronomía en las Unidades Penitenciarias funcionará en la Unidad Penitenciaria 46 del Complejo San Martín. Las carreras que se dictarán son: Cocinero, Maestro Pastelero y Panadero Profesional con una duración de 2 años cada una.

Las mismas se encuentran disponibles para la población carcelaria el Complejo San Martín, para hombres y mujeres, estimando la participación de 300 internos por carrera.

Cook Master presentó la idea al Servicio Penitenciario Bonaerense y en alianza también con el Instituto Superior Mariano Moreno se materializó el proyecto.

"El trabajo, la educación y el deporte en cárceles son centrales para la política de justicia y seguridad" para poder recuperar a aquellas personas que están privadas de la libertad". Gustavo Ferrari, Ministro de Justicia de la Provincia de Buenos Aires



Otras Actividades - Taller de Tejido y Bijouterie en el Complejo Penitenciario UP 47

Un grupo de voluntarias brindó el Taller de Tejido y Bijouterie a las internas de la Unidad Penitencia 47 del Complejo San Martín. La actividad reunió a un grupo de talleristas para sumar una capacitación específica para las internas en el Servicio Penitenciario Bonaerense como otra herramienta de reinserción en la sociedad.



El Taller en Acción



Reconocimiento para las Talleristas en la Fiesta de Fin de Año.



Voluntariado en Cook Master

Armado de Kits Escolares

En el marco de un nuevo beneficio para todos los colaboradores de Cook Master con hijos en edad escolar, se llevó a cabo una jornada especial de voluntariado a nivel interno para el armado de las mochilas y la organización logística de la entrega en cada uno de los servicios en las oficinas de administración en Pilar.

Cada mochila fue armada acorde al nivel de estudio, con útiles para el nivel inicial, escuela primaria y secundaria.

En el interior de cada mochila se envió una nota deseando un buen inicio escolar. La mochila fue muy bien recibida por los niños y los padres muy agradecidos por esta importante ayuda para el inicio del ciclo lectivo.



Acciones Fiestas 2017

Días previos a la Navidad los colaboradores de Cook Master se unieron para coordinar y realizar distintas actividades en Institutos de Menores, escuelas, penitenciarías y hospitales donde estamos presente con nuestros servicios.

Se ofrecieron charlas de hábitos saludables, juegos interactivos y se compartieron recetas para la elaboración de pan dulce.

“Cuando se realizan estas actividades que nos sacan de las labores diarias siempre queda la satisfacción de poder ofrecer algo a quien más lo necesita y esto se convierte en un aprendizaje para todos. Estas actividades nos llevan a la reflexión, es importante seguir sumándonos y contagiando a otros colaboradores con este tipo de experiencias”, expresó Adrián Llaloz, Gerente Comercial.





Comunidad

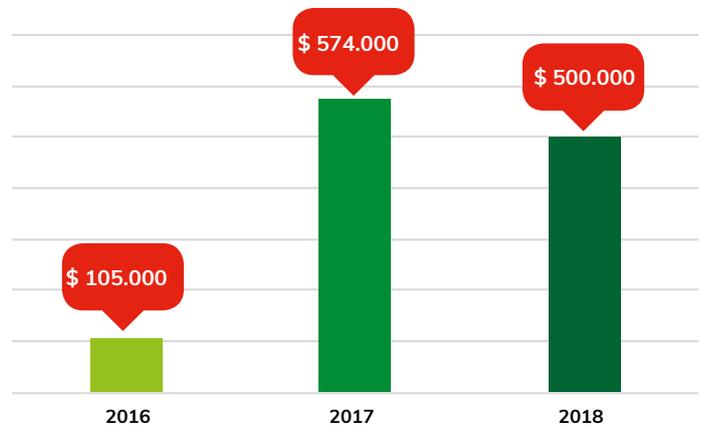
Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Inversión en la Comunidad

A partir del 2017 se proyectaron las acciones a desarrollarse que se verían reflejadas bajo el Presupuesto de Responsabilidad Social para el apoyo a Fundaciones y acciones específicas en la comunidad. Además, se definió la inversión en aquellos Programas con impacto en la comunidad.

Donaciones y Acciones RSE

(En Pesos ARS) Años 2016 - 2017 y proyectado 2018

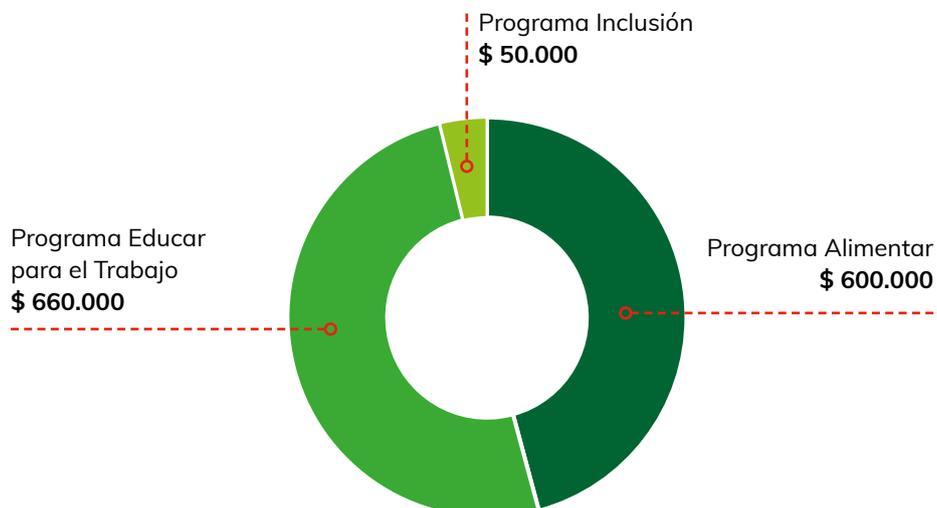


Programas con impacto en la Comunidad

(En Pesos ARS) Años 2017 y proyectado 2018

2017

Total: \$ 1.310.000



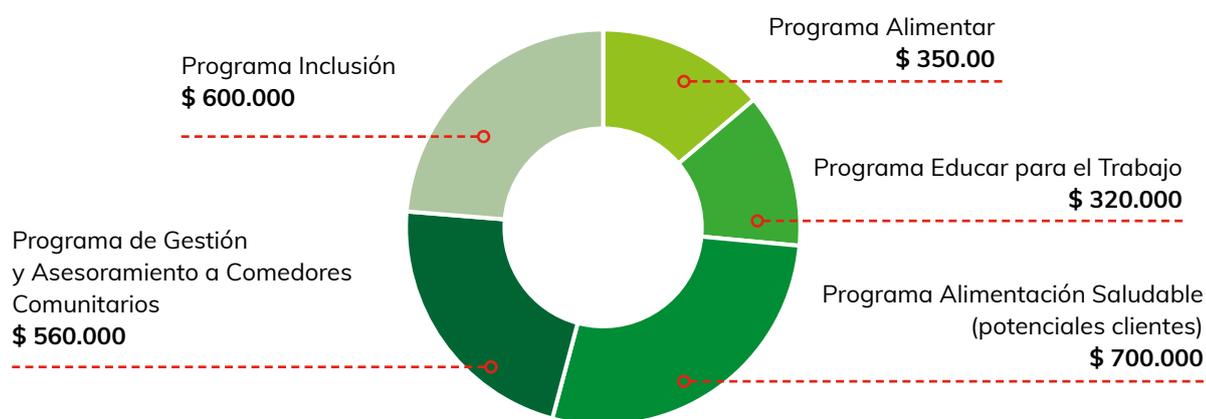


Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

2018

Total: \$ 2.530.000





Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Compromisos 2018

Alianzas y Lanzamientos de Nuevos Programas

Casa Conin Pilar

En los últimos meses del 2017 nos acercamos a **Casa Conin Pilar** apoyando su labor en materia de prevención de la desnutrición. Interesados en promover además hábitos saludables de salud e higiene, compartimos nuestras acciones de responsabilidad social.

A partir del mes de noviembre 2017 Cook Master comenzó a apadrinar a 2 Niños de la Casa Conin Pilar, cubriendo los costos de los honorarios profesionales.

Asimismo, Nicolás Lusardi es colaborador de la Comisión Directiva, esto nos permite estar más conectados para trabajar en las acciones que realizan.

Patronato de Liberados Provincia de Buenos Aires

Generamos una nueva alianza con la **Secretaría de Derechos Humanos y el Patronato de Liberados de la Provincia de Buenos Aires** que formará parte del **Programa de Inclusión**. El organismo presta asistencia a los excarcelados durante el proceso de cumplimiento de su condena por libertad procesal, absolucón, condena condicional o libertad preparatoria. En virtud de la Ley 12.256, "Ejecución Penal Bonaerense" donde se expresa la asistencia y o tratamiento de los procesados que adhieran al "Programa de Trabajo y Educación", **Cook Master en alianza con la Fundación Espartanos y el Patronato de Liberados se compromete a ocupar en forma efectiva al 5% del total** de la nómina.

Como Empresa prestadora de servicios al Estado, es nuestro compromiso generar empleo al 5% de la nómina de la empresa de liberados bajo la tutela del Patronato de la Provincia de Buenos Aires.

"La relación entre el contratista y el condenado y/o liberado estará regida por las normas del derecho del trabajo y la seguridad social, no asumiendo el estado provincial responsabilidad alguna en dicha contratación" Ley 12586, Art. 218, Código de Ejecución Penal de la Provincia de Buenos Aires.





Programa de Alimentación Saludable en Escuelas

El Programa de Alimentación **Saludable** incluirá el desarrollo de campañas y actividades que brinden información sobre la **alimentación y hábitos saludables** con el objetivo de generar conciencia social.

En primer lugar, abarcaremos las escuelas donde brindamos servicios y nos seguiremos acercando a los municipios dando prioridad a los que estén próximos a nuestras locaciones.



Programa de Gestión y Asesoramiento a Comedores y Organizaciones Comunitarias En Alianza con Manos en Acción

Dar de comer en un contexto vulnerable es un tema que puede ser delicado teniendo en cuenta el lugar donde se ofrecerá el servicio y las condiciones generales para el tratamiento y la preparación de los alimentos. Las condiciones de higiene y la manipulación correcta de alimentos son cuestiones básicas y con educación es posible mejorar los procesos y garantizar el correcto estado de los alimentos en todo el proceso.

A través del **Programa de Gestión Alimentaria** nos proponemos brindar la experiencia de estos años de trabajo, asesorando a las organizaciones, con el relevamiento de la población y elaboración de un Plan Nutricional y **asesoramiento** en la **gestión interna de las compras** y la **administración de los recursos**, asimismo desarrollamos el Plan de Capacitación en comedores y organizaciones comunitarias brindando asesoramiento en la gestión y administración de recursos, colaborando inclusive en la búsqueda y selección del equipo de trabajo.

Alcance del Programa de Gestión y Asesoramiento

+ 15
comedores y
5.000
niños
para el 2018
en comedores
y organizaciones
comunitarias



Comunidad

Nuestra relación con las comunidades vulnerables.

Segundas oportunidades

Historias de vida

Nicolás Chari

Se desempeña en la Alcaidía San Martín como cocinero.

Ingresó a Cook Master: Septiembre 2009

Alianza: Servicio Penitenciario Bonaerense



Nicolás Chari se desempeña como cocinero desde hace más de 9 años en la Alcaidía San Martín. Estuvo detenido en el mismo Complejo y trabajó en las cocinas de Cook Master junto a otros internos. Al salir en libertad se le dio la posibilidad de un trabajo formal y a lo largo de estos años logró ocupar la posición de cocinero. Conoce tantas historias del complejo y está muy agradecido con la empresa por esta oportunidad que claramente ha sabido aprovechar muy bien en todos estos años.

David López

Se desempeña en el Centro de Menores Ibarra de La Plata como peón de cocina. Ingresó a Cook Master: Febrero 2017

Alianzas: Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y Ministerio de Justicia.



David estuvo detenido en el Centro de Menores Ibarra durante 3 años. Durante el último tiempo de su condena mostró un especial interés por la cocina de Cook Master y siempre que tenía oportunidad se acercaba al equipo. Al terminar el plazo de su condena Cook Master le ofreció un empleo formal para cubrir la vacante de peón de cocina.

Cook Master consultó con sus tutores del Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires si sería conveniente que David trabajara en el mismo lugar donde estuvo detenido y se evaluó la posibilidad de realizar algún cambio con otros colaboradores si esta opción no fuera conveniente. David mostró especial entusiasmo por quedarse en el mismo Centro. Esto también tenía sus ventajas, conocía al equipo de cocina y estaría cerca de sus compañeros. Hoy David es un ejemplo en el Centro de Menores y demuestra que si hay voluntad es posible dar vuelta la página para un nuevo comienzo.



Braian Ruiz

Se desempeña en el Centro de Distribución San Martín como peón de cocina. Ingresó a Cook Master: Julio 2017.

Alianza: Fundación Espartanos

Braian Ruiz y Yamil Herrera ingresaron a través de las Fundaciones con las que trabajamos en alianza, la Fundación Espartanos y el Patronato de Liberados. Trabajamos en equipo para el acompañamiento y el apoyo de los colaboradores.



Yamil Herrera

Se desempeña en el Centro de Distribución San Martín como peón de cocina. Ingresó a Cook Master: Julio 2017.

Alianza: Patronato de Liberados

Creemos en las segundas oportunidades

El 2017 fue el año donde se consolidaron vínculos y se formalizaron alianzas a través de la firma de varios convenios de cooperación, sumamos nuevas Fundaciones y generamos acuerdos. La red se complementa, surgen nuevas miradas y experiencias. No realizamos acciones contributivas aisladas, entre cada una de las Fundaciones y sus iniciativas existe un hilo conductor, se complementan los conocimientos y las experiencias.

Trabajamos en contextos vulnerables. Apostamos a que muchos puedan reescribir sus historias.

Queremos transformar realidades y que esa transformación esté presente en nuestra labor diaria. Asumimos riesgos, el balance siempre es bueno, positivo y sobre todo es enriquecedor.



Unidad Penitencia 48 Complejo San Martín

Por nuestra actividad estamos muy cerca de contextos complejos, todavía existe mucho prejuicio. En Cook Master queremos alentar a otras Empresas a tomar nuevos desafíos, aquellos que tengan impacto en la comunidad.



Nuestros Clientes y Proveedores

Clientes

Mejorar la experiencia del consumidor a través de la provisión de productos y servicios de calidad. Garantizar la atención adecuada de sus necesidades y demandas.



Para Cook Master **los clientes son el eje central de la compañía**. Mantenemos a diario una comunicación fluida para conocer el nivel de satisfacción con el servicio, detectar áreas de mejora entendiendo sus necesidades y expectativas, y comprender los factores claves que fortalecen la relación.

Trabajamos con poblaciones vulnerables. La mayoría de los destinatarios de nuestros servicios se ofrecen en un contexto especial. En el caso de los clientes a través del Ministerio de Salud, ofrecemos el servicio de comedor a personas que están hospitalizadas, en el caso de la Secretaría de Niñez y Adolescencia, llegamos a Institutos de Menores y casas de abrigo; a penitenciarías y alcaldías, es decir a personas en situación de encierro a través del Ministerio de Justicia.

Durante el 2017 se incorporó el SAE, Servicio Alimentario Escolar, que es una población aún más especial, niños con pocos recursos en su plena etapa de desarrollo. Es muy importante garantizar para esta población una cobertura nutricional acorde a sus edades. Este nuevo servicio nos genera mucho compromiso. Entendemos que una correcta alimentación mejora la aptitud para el aprendizaje y las condiciones de salud de la población escolar de la provincia de Buenos Aires.

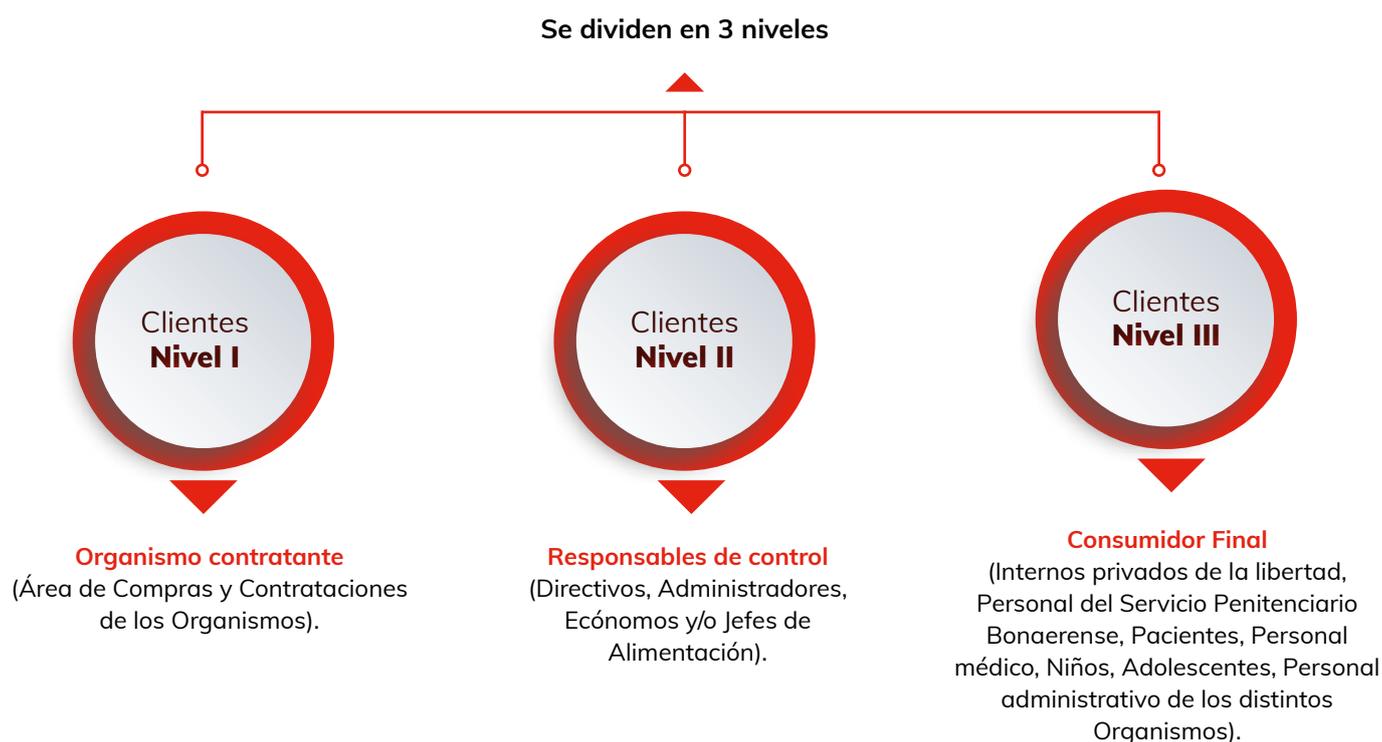
Tenemos un particular interés en dichas poblaciones, queremos transformar la alimentación y decidimos asumir un rol protagónico en esta transformación.

“Entendemos que el contexto en donde desarrollamos el negocio presenta varias complejidades, sin embargo, la empresa tiene un particular interés en seguir creciendo en ese sentido”.

Luis María Lusardi, Director de Cook Master



Clasificación de clientes para Cook Master



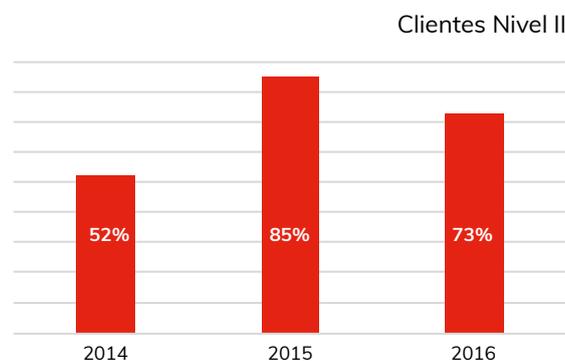
Nuestros Canales de Comunicación con nuestros Clientes

Encuestas de Satisfacción a Clientes

Hasta el año 2016 las encuestas se realizaban a clientes de Nivel II.

Resultados de los últimos años

2014	Cliente Nivel II	52 %	(base 78 clientes)
2015	Cliente Nivel II	85 %	(base 59 clientes)
2016	Cliente Nivel II	73 %	(base 92 clientes)





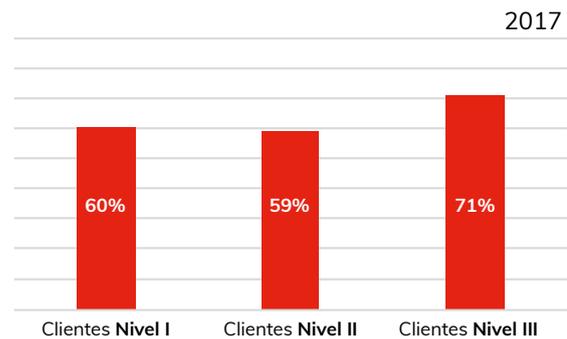
2017 Se amplia el alcance de la encuesta para todos los Clientes.

Resultados 2017

Clientes Nivel I 60% (base 9 clientes)

Clientes Nivel II 59% (base 86 clientes)

Clientes Nivel III 71% (base 1456 clientes)



Metodología

Clientes Nivel I: la encuesta la realiza en forma personalizada el Departamento de Calidad.

Clientes Nivel II: Se realiza a través de una plataforma virtual.

Clientes Nivel III: encuestadores externos a cargo de las entrevistas en cada una de las locaciones.

La Encuesta de Satisfacción de Clientes

<p>¿Cuáles son los factores más importantes para Cook Master que definen la satisfacción de los clientes?</p>	1	Los empleados tienen un trato cordial y amable durante la atención
	2	La presentación y variedad de la comida es de su agrado
	3	El sabor de las comidas satisface sus gustos
	4	La cantidad de la comida le parece suficiente
	5	La presentación de los empleados le parece adecuada
	6	La temperatura de la comida es adecuada.



Resultados de las Encuestas 2017

Objetivo 2017:
80 % de satisfacción de clientes.



Satisfacción
Nivel I



Satisfacción
Nivel II



Satisfacción
Nivel III

En resumen, tanto en clientes nivel I y nivel II estamos por debajo de la meta pactada. En el caso de los clientes nivel III estamos más próximos a los objetivos. Estos se convierten en grandes desafíos para el próximo año.

Promedio ponderado nivel de Satisfacción De Clientes Cook Master
71,9 %

OBJETIVO 2018: 80%





Notas Formales

A través de las notas formales los clientes dejan asentados los reclamos o especifican una nueva necesidad en el servicio.

Las notas las recibe el Departamento Comercial, el registro y seguimiento de cada una de ellas es responsabilidad de este sector, así como la definición de un plan de acción.

Cantidad de notas recibidas en los últimos años:

2015: se recibieron y gestionaron 68 notas formales de 33 servicios.

2016: se recibieron 8 notas anuales de 55 servicios.

2017: se registraron 43 notas de 37 servicios.

Partes de Racionamiento

Se completa un parte de racionamiento de control a diario en cada uno de las locaciones. En este documento el cliente presta conformidad sobre aspectos del servicio recibidos tales como: temperatura y cantidad de la comida, el sabor, la presentación, la cantidad y variedad de los ingredientes, entre otros. Asimismo, registra en este documento cualquier tipo de disconformidad.

Durante el 2016 se realizaron ajustes y cambios por pliego en los menús de distintos clientes dispuesto por el Gobierno de la Provincia. Se incorporaron más alimentos como frutas y verduras y disminuyó la cantidad de los productos a base de harinas. Fue interesante relevar en estos partes los comentarios y reclamos manifestados especialmente en los Institutos de Minoridad.

“El pan tiene una connotación especial en los contextos de encierro, es sinónimo de familia”, así lo comentó el maestro (celador al cuidado de los menores en los pabellones) del Instituto de Menores Ibarra de la Ciudad de La Plata cuando fuimos a conocer la historia de David, actualmente peón de cocina del mismo Instituto.



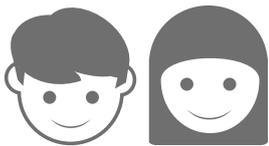


Certificado de Servicio

Documento a completar por el cliente donde se informa su nivel de satisfacción con el servicio brindado por Cook Master. Los mismos se presentan en forma trimestral al sector Comercial para su registro y control.

Valoración Nutricional de Menús para el Servicio Alimentario Escolar
Durante el mes de Agosto se inició la prestación del Servicio Alimentario Escolar (SAE) a través de un nuevo cliente, el Municipio de Ezeiza.

“La alimentación saludable es un derecho humano y una condición indispensable para el crecimiento, la salud y el aprendizaje”.



11.000
niños y niñas



38
establecimientos



10.434
servicios de desayuno
y meriendas completas



3645
servicios de comedor

Sobre el Servicio Alimentario Escolar

La primera etapa del desarrollo físico, psíquico y social de la persona es la infancia, y la alimentación es uno de los factores más importantes que determina el crecimiento y desarrollo de las niñas y niños. Las necesidades de los diferentes nutrientes van variando dependiendo del ritmo de crecimiento individual, del grado de maduración de cada organismo, de la actividad física, del sexo y también de la capacidad para utilizar los nutrientes de los alimentos consumidos durante la infancia.

Es por eso que una alimentación y nutrición correcta durante la edad escolar permitirán a las niñas y niños crecer con salud y adquirir una educación alimentaria-nutricional. La malnutrición, tanto por déficit (desnutrición) o por exceso (sobrepeso y obesidad), puede tener resultados indeseables a corto y o largo plazo.

Cook-Master participa en forma activa en la evaluación de los valores nutricionales de las distintas propuestas alimentarias de acuerdo al documento **“Marco Nutricional SAE 2017”**. Se han realizado propuestas para mejorar los aportes del hierro, calcio, vitaminas A y C y disminuir el tenor graso y los niveles de sodio en las propuestas originalmente pautadas.

Un buen servicio brinda igualdad de oportunidades para los niños, aumenta la permanencia y el rendimiento escolar, evita enfermedades como la anemia, falta de calcio o problemas de crecimiento.



Salud & Seguridad de nuestros Clientes y Consumidores

Para la empresa la salud y la seguridad de nuestros clientes y consumidores es un compromiso diario. El Departamento de Calidad es el responsable de la planificación y ejecución del Plan de Auditorías de Seguridad e Higiene en todas las locaciones donde prestamos servicios.

Auditorías de Seguridad e Higiene

- **Modalidad:** Programa de visitas mensuales a cada servicio
- **Objetivo:** verificar las condiciones de Salud y Seguridad de las personas.
- **Evaluación:** informes a cargo de un asesor externo garantizando la transparencia en todo el proceso.
- **Puntuación de Auditorías a partir del 2016:** Oro – Plata – Bronce – Plomo. La categoría Oro, implica el mayor nivel de cumplimiento, Plata, el siguiente, y así sucesivamente.

Resultados 2017

Objetivo: 80% PLATA

Sitios auditados: 44

Visitas mensuales: 216 en 26 servicios



Preservamos la salud y seguridad de nuestros clientes y consumidores

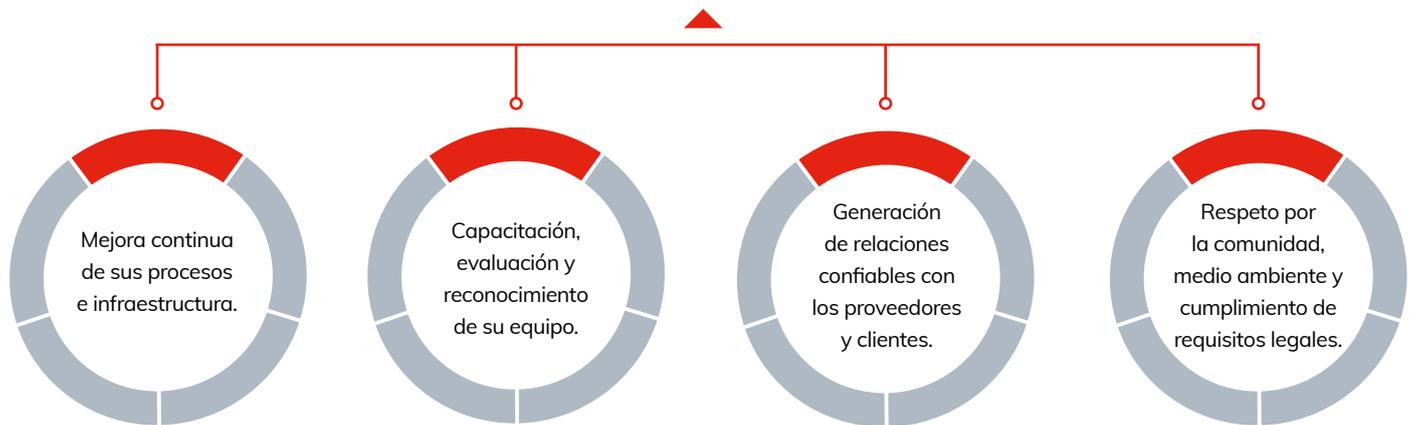


Gestión de la Calidad

Política de calidad

A fin de establecer un marco de referencia para el Sistema de Gestión de la Organización, nos regimos con la siguiente Política de Calidad:

Cook Master, se compromete a realizar sus servicios de planificación, distribución y logística de alimentos (con o sin elaboración) brindando productos de calidad, buscando satisfacer las expectativas de los clientes, colaboradores y accionistas, basándose en:



El Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

Acompañando la evolución de la Empresa, fue necesario contar con un sistema de gestión y control que reuniera todos los procedimientos y las indicaciones para regir maneras de actuar, que indicara cómo realizar las cosas correctamente de manera sistemática y sostenible para cumplir con los requerimientos de nuestros clientes.

A fines del año 2012 se implementaron los primeros procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad.

El proceso fue largo y se presentaron varias dificultades, demandó tiempo y esfuerzo, pero rápidamente fue muy motivador ver que estandarizando procesos las cosas salían mejor y en menos tiempo.



Beneficios por la implementación del SGC

1. Formalización de nuestras actividades estableciendo procedimientos, instrucciones y documentación general para cada uno de los procesos definidos como parte de nuestro sistema de gestión.
2. Trazabilidad en la información, contando con registros que documentan la totalidad de las actividades que se desarrollan, permitiendo un orden, seguimiento y medición de los procesos.
3. Incorporación del uso de indicadores de gestión y auditorías internas para implementar procesos sistemáticos de mejora continua.
4. Mejor entendimiento y conocimiento de las necesidades y expectativas de nuestros clientes.



Implementación del Sistema de Gestión de Calidad

+ Febrero 2014

Lanzamiento del Sistema de Puntuación de auditorías

Formulario de 42 preguntas a utilizarse en cada uno de los servicios. Clasificaciones estandarizadas: Oro – Plata – Bronce – Plomo

+ Marzo 2014

Contratación de una nueva Consultora Externa

Revisión, modificaciones y ajustes del SGC. Resultado: 53 procedimientos + 55 registros

+ Abril 2013

Lanzamiento de la primera etapa del SGC

Se detectan los primeros hallazgos y las no conformidades.

+ Marzo 2013

Lanzamiento de la primera etapa del SGC

56 procedimientos registrados

Proceso de implementación Gestión de Calidad Cook Master

+ Mayo 2014

+ Areas y Sistemas

Se suman los departamentos de las oficinas de Administración a las auditorías y se definen nuevos sistemas de puntuación para las áreas.

Septiembre 2012

Se documentan los primeros procedimientos en colaboración de una Consultora Externa.



Los primeros pasos en las certificaciones



Primera etapa del proceso de **Certificación Externa**. Se realiza exitosamente la Fase I de la auditoría externa de certificación a cargo del ente certificador TÜV Rheinland.



El proceso de auditoría se traslada a cada uno de los servicios con entusiasmo y compromiso de los colaboradores, se traduce en sentido de pertenencia y da visibilidad al trabajo de los distintos equipos de trabajo.



Se define a la **calidad** y la **eficacia** como un objetivo estratégico.



Certificado ISO 9001 para los Servicios de Alimentación Institucional.



Certificación en Alcaldía Pettinato, Hospital Sanguinetti y la Escuela de Policía.





Testimonios

Implementación del SGC | Certificación ISO 9001

Adrián Llalo, Gerente Comercial



“Resultó un gran acierto la implementación del S.G.C. y la obtención del certificado ISO 9001 para servicios de clientes claves como el Ministerio de Justicia de Provincia de Buenos Aires, el Ministerio de Seguridad de Provincia de Buenos Aires y la Secretaría de Salud del Municipio del Pilar. Este proceso es sin duda un requisito indispensable para fortalecer la propia organización y las relaciones de negocio, constituyendo un pilar clave para sustentar la perdurabilidad en el tiempo. Entendemos la Calidad como el hábito desarrollado y practicado para interpretar las necesidades y expectativas de nuestros clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido con dedicación y sorprendido con mayor valor al esperado”.



Josefina Arenzana, Coordinadora de Calidad y Planeamiento

“Lo importante es que en el ámbito de la Calidad, la implementación, evidenciada con la certificación, está impulsada por los beneficios que de ella se derivan, la mejora continua de la calidad de los productos y los servicios ofrecidos, generan resultados positivos y medibles. El éxito en un Sistema de Calidad es lograr el compromiso de todos, queda un largo camino para recorrer y aprender. Lo importante son los desafíos que nos ponemos para superarnos día tras día”.



Certificación externa en BPM
Abril 2016

Las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) son rigurosos procedimientos implementados para lograr que los alimentos sean inocuos, por ende, que no resulten riesgosos para el consumidor.



Primer Seguimiento
Certificación ISO

Se realiza la **1° auditoría de seguimiento de la Norma ISO 9001-2008 en la Escuela Vucetich Caseros y en la Alcaldía Pettinato.**

Por primera vez, la auditora nos detecta dos No Conformidades mayores en la Escuela Vucetich, a pesar de que menciona que la empresa ha demostrado que mantiene un Sistema de Gestión de calidad.

Las mismas se responden satisfactoriamente, por ello se nos otorga el mantenimiento de la certificación, con el siguiente alcance:

Servicios de alimentación institucional con elaboración de comidas, racionamiento y distribución en el sitio

Primer seguimiento
Certificación BPM

Primer seguimiento de Certificación externa de la **Norma 14201-2007: BPM exitoso.**

Además de visitar nuevamente los **Hospitales Udaondo y Heroes de Malvinas**, se amplía el alcance de la certificación a los siguientes sitios: **Alcaldía San Martín y Escuela de Policía Juan Vucetich, sede Berazategui**

Segundo seguimiento
Certificación ISO 9001

Segunda fase de seguimiento de la certificación de la Norma ISO 9001-2008, en la **Alcaldía Pettinato**. Se incorporan dos nuevos centros al logro:

Cocina de Internos de la UP 48, del Complejo Penitenciario de San Martín

Centro de Distribución San Martín
 Se define un cambio de alcance en la certificación, definiendo: Servicios de alimentación institucional con elaboración de comidas, racionamiento y distribución en el sitio.

Recepción de mercadería, almacenamiento, preparación de pedidos y/o logística integral de alimentos y otros productos para comedores institucionales y otras organizaciones.



Certificaciones 2017

Una certificación que marca un nuevo hito en la historia de Cook Master

Cook Master realizó con éxito la auditoría de seguimiento de certificación de la **Norma ISO 9001-2008**. El proceso se realizó en el **Centro de Distribución de Secos, la Alcaldía Pettinato** y en la **Unidad 48 del Complejo San Martín** en la cocina de los internos privados de la libertad. Esto marca un **hito**, ya que es la primera certificación ISO en una cocina a cargo de los mismos internos en la Unidad Penitenciaria 48 que participan del proceso de elaboración de alimentos para toda la población carcelaria. **Es la primera vez que una cocina a cargo de internos logra certificar una normativa de calidad en Latinoamérica.**



Centro de Distribucion de Frescos

El **Frigorífico Biocam** certificó las **normas HACCP** (Sistema de análisis de peligros y puntos críticos de control). Este logro representa la mejora en los procesos, el aseguramiento de la calidad y la inocuidad de los productos.



Testimonio

Nicolás Lusardi, Gerente General



“Compromiso, este es el valor que marca la diferencia en la manera de hacer las cosas y el trabajo en equipo complementa una fórmula de éxito siempre. La certificación ISO 9001 es un claro ejemplo de esta fórmula. El resultado: la certificación exitosa en la Alcaldía Pettinato, en el Centro de Distribución San Martín y en la Cocina de los Internos de la Unidad Penitenciaria 48 de San Martín. Esta es la primera certificación en una cocina a cargo de los internos privados de su libertad, los mismos que participan en el proceso de elaboración de alimentos para toda la población carcelaria. Certificar en una cocina de internos es un hito, me enorgullece y es una conjunción de varios factores críticos los que permitieron alcanzar esta meta. Definir claramente el objetivo, desarrollar y ejecutar un plan de trabajo, definir los roles de cada uno de los integrantes del equipo y un buen líder que facilite cada una de las etapas del proceso. Nos propusimos transformar la alimentación, este es un muy buen comienzo”.



Educación

Compartimos nuestros conocimientos con los clientes

La educación es uno de los pilares fundamentales para poder asegurar la inocuidad de los alimentos y la mejora de los procesos diarios de elaboración de los mismos.

Como parte de ello, en el año 2016 se dictó el curso de Manipulación de alimentos para ecónomos de los Institutos del Cliente Minoridad dependiente del Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Bs. As. El curso se realizó en 3 encuentros de 5 horas cada uno en la sede del Hospital El Dique de la localidad de Ensenada con más de 40 asistentes que se capacitaron en temas como: buenas prácticas de manufactura, buenos hábitos del personal de cocina, contaminantes alimentarios, entre otros.

A partir del año 2017, estas capacitaciones se incluyeron dentro de los Programas Alimentar y Educar para el Trabajo donde se completó la propuesta educativa incluyendo temas de alimentación saludable, gastronomía y seguridad e higiene.



Desafíos 2018

- Seguiremos sumando nuevas locaciones para el proceso de certificación de Normas.
- Trabajaremos para mejorar los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes, con especial foco en los clientes de nivel I y nivel II (organismos contratantes y responsables de control) donde estamos por debajo de las metas pactadas.

“No existe desafío sin riesgo al fracaso, para nosotros es importante realizar todo el proceso y aprender en cada una de las etapas”.



Nuestras prácticas de compras Proveedores

Con nuestros proveedores buscamos construir relaciones que promuevan una cultura de sustentabilidad, fomentando mejores prácticas en materia laboral, social y ambiental. Apoyar el desarrollo de emprendimientos productivos y proveedores locales.

Las compras en Cook Master son abiertas, nuestros proveedores compiten en base a sus atributos que están conformados por precio, calidad y tiempos de respuestas. Los productos secos se entregan en el Centro de Distribución San Martín y los productos frescos en el Frigorífico de Barracas. Los plazos para las entregas son muy importantes teniendo en consideración la gestión de la logística en la cadena de suministro y las distintas locaciones donde prestamos servicios.

Al momento de evaluar proveedores, además de la documentación impositiva de rigor que se solicita, se exige un listado de trabajadores y se planifica una visita a planta. El área de compras, como metodología de trabajo, realiza visitas a proveedores críticos. En estas visitas un colaborador del área completa una grilla que incluye como puntos a evaluar la situación habitacional, la seguridad de los trabajadores y los aspectos legales inherentes a las contrataciones.





Nuestros Proveedores Sociales Inklusivos

En Pascuas 2017 compramos los huevos de pascuas para todos los colaboradores a "Las Chocolateras" de la Fundación Franciscana.

Así se autodenominan las mamás que se acercaron a la Fundación llevando a sus hijos a apoyo escolar y con la ayuda de la Fundación desde el área de economía social, iniciaron sus primeros pasos en la fabricación de chocolates y bombones. Lo recaudado se destina a otros proyectos de la Fundación.



Elaboración y compra de pastas en el Complejo Penitenciario de Campana

Pastas del penal para el penal

Se firmó un convenio de colaboración con el Servicio Penitenciario Bonaerense para la compra de pastas para el consumo de las Unidades 21 y 41 del Complejo Penitenciario de Campana. Con el objetivo de fomentar el trabajo de los internos, se montó una fábrica de pastas en la Unidad Penitenciaria 41 de Campana.

Los internos producen las pastas que Cook Master compra para el consumo de las unidades penitenciarias.

Inicio de actividades: Octubre 2017

Kilos por mes: 800

Cerró el año con la producción de 2.400 kilos de pastas



Generamos Puentes



Cook Master y el Medio Ambiente

Cook Master y el Medio Ambiente

Adoptar un enfoque integrado que considere los impactos ambientales directos e indirectos de las decisiones y actividades de la empresa, identificando opciones para reducir y eliminar patrones nocivos de producción y consumo.



Entendemos que en el rubro gastronómico hay muchos procesos que se pueden realizar de forma más eficiente en el ejercicio de las actividades diarias. Nos basamos en procesos estrictos de higiene y manipulación de los alimentos con los que elaboramos cada uno de los platos en los distintos servicios.

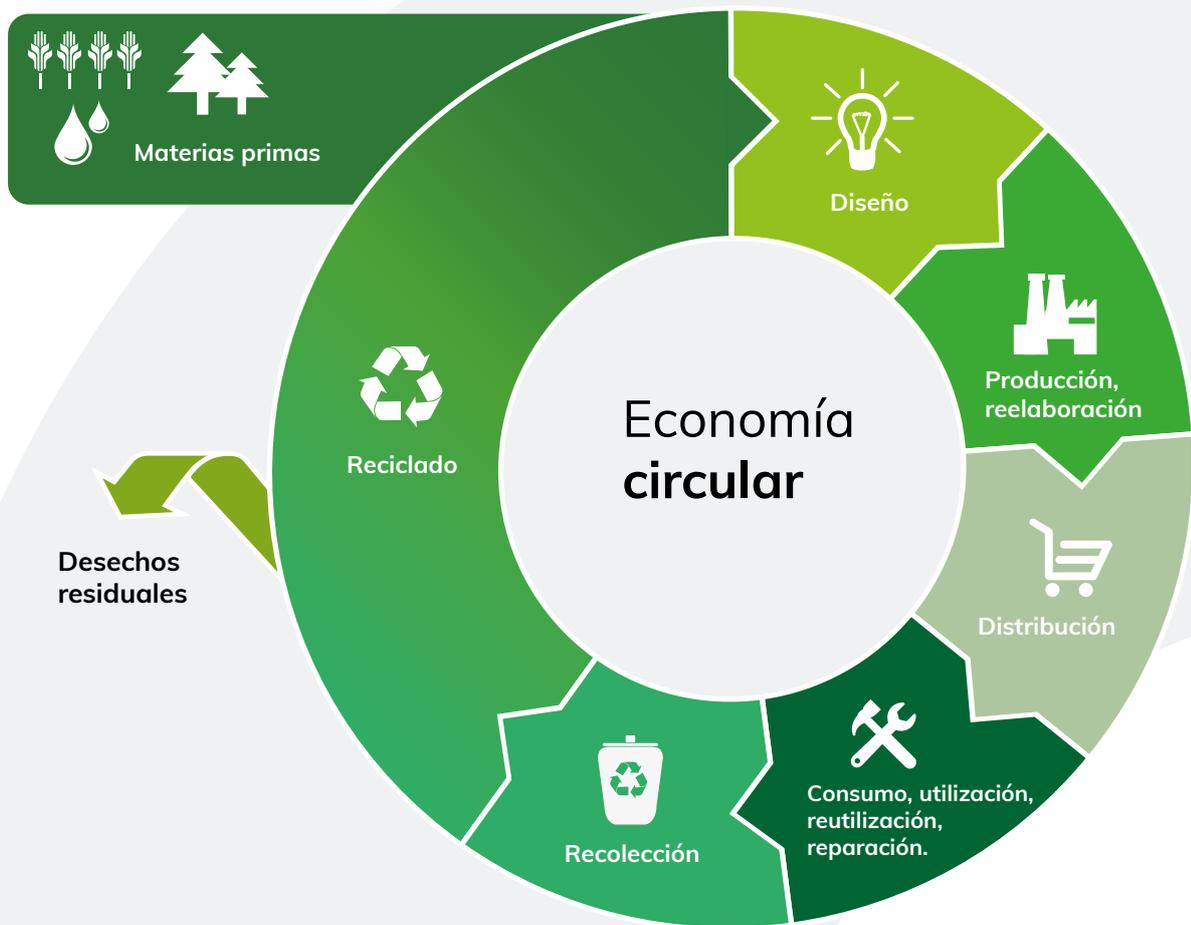
Nuestro compromiso es contribuir a la generación de nuevas herramientas de concientización y capacitaciones específicas enfocadas a la resolución de problemas ambientales existentes propios de la actividad gastronómica que, si no son atendidos, derivan en impactos ambientales.

Estamos comprometidos con un servicio de alimentación responsable y sostenible ambientalmente. Nuestro compromiso es contribuir a la generación de nuevas herramientas de concientización y capacitaciones específicas enfocadas a la resolución de problemas ambientales existentes propios de la actividad gastronómica que, si no son atendidos, derivan en impactos ambientales.

Por ello, nos basamos en **Buenas Prácticas Ambientales** que utilizamos en cada una de las cocinas donde brindamos nuestros servicios.

Las buenas prácticas ambientales facilitan a través de procedimientos, normas, técnicas y controles, beneficios ambientales y económicos que permiten **ahorro, reutilización y reciclado de recursos y materiales**.





“Estamos comprometidos con un servicio de alimentación responsable y sostenible ambientalmente”.



El impacto ambiental derivado de los procesos de la elaboración de las comidas

En base a cada uno de los menús que se ofrecen en nuestros distintos clientes, teniendo en consideración los diferentes regímenes establecidos y la cantidad de raciones diarias para cada uno junto al período en que se brinda el servicio (clima frío y clima cálido) fijando variedades de menús, en Cook Master hemos estudiado y desarrollado junto a expertos en la materia una **matriz de impactos** teniendo en cuenta las siguientes dimensiones por objetivos definidos para cada elaboración de recetas.

Dimensiones Objetivo Impacto Ambiental



Consumo de **agua**



Consumo de **energía**



Efluentes, desperdicios sucios y contaminantes



Reducir, reutilizar y reciclar desperdicios y **residuos**



Matriz de Impacto Ambiental

Objetivo	Equipo, proceso o elementos que lo generen	Reducción, optimización o eliminación
 <p>Consumo de agua</p>	<p>Consumo de agua en procesos de elaboración.</p> <hr/> <p>Consumo de agua en procesos de limpieza.</p>	<p>Consumo de agua por limpieza de ingredientes, cocción en medio líquido (hervidos e hidratados), preparación de infusiones, sopas, salsas, sopas y postres.</p> <hr/> <p>Consumo de agua por limpieza de instalaciones, equipos, vajillas, cubiertos, elementos de trabajo.</p>
 <p>Consumo de energía</p>	<p>Cocción en horno, hornalla, microondas, freidora, plancha, convectores.</p> <hr/> <p>Procesadoras, balanzas, microondas, iluminación.</p> <hr/> <p>Procesos vinculados a la apertura, preparación, elaboración, limpieza y cierre de cada cocina central.</p>	<p>Gas y electricidad.</p>
 <p>Efluentes, desperdicios sucios y contaminantes</p>	<p>Tratamiento de líquidos derivados de los procesos de evaporación y cocción.</p> <hr/> <p>Utilización de detergentes líquidos de limpieza y mantenimiento.</p>	<p>Líquidos derivados de los procesos de evaporación y cocción.</p> <hr/> <p>Consumo de detergentes: desengrasantes, limpiadores.</p>
 <p>Reducir, reutilizar y reciclar desperdicios y residuos</p>	<p>Residuos sólidos orgánicos, comestibles, desperdicios del proceso de elaboración, limpieza y consumo, así como sobrantes.</p> <hr/> <p>Residuos sólidos inorgánicos desechados en la elaboración, limpieza, mantenimiento y consumición.</p> <hr/> <p>Residuos líquidos de los procesos de elaboración, limpieza, mantenimiento y consumición.</p>	<p><i>Residuos orgánicos I:</i> limpieza y desengrase de carnes rojas y blancas. <i>Residuos orgánicos II:</i> lavado, pelado y limpieza de frutas y verduras.</p> <hr/> <p>Residuos inorgánicos: derivados de envases y transporte (pallets, canastos) y todo residuo derivado de los procesos de elaboración, consumo, limpieza y mantenimiento: plástico, maderas, aglomeradas, cartón, vidrio.</p> <hr/> <p>Residuos líquidos.</p>



Diagrama de flujo general del proceso de elaboración



Desarrollamos un protocolo de separación y tratamiento de residuos, y lo articulamos con cooperativas de reciclaje.



Aspectos ambientales y Buenas Prácticas

Hemos trabajado en la identificación de impactos de nuestra labor durante el 2017 y realizamos una serie de recomendaciones que llamamos **Buenas Prácticas** que compartimos con nuestros equipos de trabajo. Nos queda mucho por trabajar para reducir los impactos ambientales.



Utilización del Agua

Durante todo el proceso gastronómico de la elaboración de las comidas se produce una utilización importante de agua (limpieza, desinfección, lavado de uniformes y elementos de cocina).

Buenas Prácticas para la utilización del Agua

- Instalar instrumentos de ahorro de agua, sistema de corte o interruptores, pulsadores, limitadores de la presión, temporizadores en los servicios y picos reductores en los extremos de mangueras.
- Instalar llaves monocomando con temporizador, adecuadamente regulado, para eliminar la posibilidad de dejarlas abiertas.
- Incorporar hidrolavadoras en la limpieza para mejorar la limpieza de lavado y disminuir el consumo de agua.
- Instalar dispositivos limitadores de presión.



Tratamiento de Efluentes Líquidos

Los efluentes provenientes del área de elaboración y cocción de los alimentos deben contar con algún tipo de cámara separadora, interceptora de sólidos sedimentables y grasas, realizando un mantenimiento periódico de las mismas.

Se realizan visitas periódicas a las cocinas de las distintas locaciones, el trabajo de mantenimiento es de suma importancia. En Cook Master existe un área de mantenimiento que recorre las cocinas de hospitales y penitenciarías para garantizar el correcto funcionamiento de los equipos.

Utilizamos productos de limpieza que no dañen el ambiente verificando las habilitaciones legales vigentes CAA (Código Alimentario Argentino), RNPA (Registro Nacional de Productos Alimenticios).



Consumo de Energía

Son dos las fuentes principales de energía utilizadas en el proceso de elaboración de los alimentos:

Utilización del gas y la energía eléctrica

El gas natural es utilizado para la cocción de alimentos (hornallas, anafes, hornos), agua caliente y calefacción y la energía eléctrica se utiliza para iluminación, climatización, extracción de aire, entre otros.

Buenas Prácticas para el Consumo de Energía

- Colocar aislaciones térmicas en las paredes, pisos y techos. De esta forma se obtienen ahorros significativos tanto en refrigeración como en calefacción.
- Revisar periódicamente los burletes, tanto los afectados a equipos de refrigeración, como así también los de las puertas y ventanas. Se sabe que por ellos se puede disipar hasta un 20% de energía.
- Tener en consideración que las aberturas metálicas no conservan las temperaturas deseadas dado que permiten una alta disipación de la energía ya sea frío o calor.
- Cocinar varios alimentos a la vez para optimizar el consumo de energía.
- Maximizar el ingreso de luz natural a los recintos de cocina y depósitos.
- Reemplazar lámparas incandescentes por lámparas de bajo consumo y sectorizar los ambientes de forma que se puedan encender luces según las necesidades del sector.
- Regular la intensidad lumínica en sectores, también es una forma de reducir el consumo.
- Automatizar el encendido y apagado de las luces en depósitos, despensas, pasillos, sanitarios y zonas de servicio, de forma que no se encuentren aisladas permanentemente, sino sólo el tiempo y el momento necesario.
- Desconectar definitivamente los equipos electrónicos al no usarlos, los equipos conectados en stand by pueden consumir hasta un 30% de energía que lo que consumen encendidos. En caso de tener varios equipos con estas características se propone conectarlos a circuitos eléctricos independientes, de forma de quitarles la energía a todos, por ejemplo, desde una única llave.



Los principales residuos sólidos del proceso de elaboración en cocinas centrales corresponden a envases descartables, principalmente de cartón y plástico (bandejas y tapas descartables, restos de envase y embalajes, papeles, sachets, cajas, etc.); envases vacíos de materias primas, como bolsas de polietileno, restos de cartones y cajas de cartón, papeles y bidones, cajones de madera, pallets de madera; restos de alimentos no consumidos y alimentos sobrantes (desperdicios: “scraps” de restos cocidos), restos orgánicos por limpieza de canaleta y rejillas, grasas y barros resultantes de la limpieza de las cámaras separadoras.

Buenas Prácticas para los Desperdicios y Residuos

Las cocinas centrales deben disponer de un sector de desechos para almacenar materia prima en mal estado, desechos y productos que presenten alguna no conformidad. Este lugar deberá estar aislado y señalizado, y deberá cumplir los procesos de limpieza y desinfección y el procedimiento de manejo integrado de plagas en forma estricta.

En las distintas etapas de elaboración es sustancial evitar que todo lo residual esté en contacto con los alimentos para impedir la contaminación cruzada de los mismos.

Residuos orgánicos sólidos – Recomendaciones

- Colocar los residuos orgánicos sólidos en receptáculos o cestos destinados para cada uno de ellos, debidamente identificados con bolsas de residuos y correctamente tapados.
- Contar con receptáculos en todas las áreas indicando el tipo de residuo que contiene.
- Vaciar los recipientes serán regularmente, limpiarlos y desinfectarlos para colocarse luego una nueva bolsa.
- Mantener limpias y libres de olores las áreas de desecho, con la correcta implementación del procedimiento de limpieza y desinfección determinado para cada cocina.
- Destinar las grasas y barros del sobrante de las graseras como residuos orgánicos.
- Residuos reutilizables y/o reciclables - Recomendaciones
- Revisar los tipos y las cantidades de residuos que se generan con el fin de diseñar un programa de gestión basado en la estrategia de las tres R: **Reducir, Reutilizar Y Reciclar**



Desperdicios y Residuos



Acciones realizadas y proyectos 2018

En resumen en el 2017, llevamos a cabo el Programa de reducción de impactos medioambientales que incluyó la identificación y evaluación de los impactos ambientales de la empresa con la planificación de mecanismos para la reducción de los mismos.

Además, en busca de la reducción de los gases efecto invernadero, se realizó el recambio a tecnología LED en las oficinas de administración y en las distintas locaciones, además de aperturas a luz natural donde fue posible.

Nos encontramos con distintas acciones en progreso para su implementación consideradas en las metas de sustentabilidad y que incluyen distintas acciones dentro del programa de prácticas de cuidado del medio ambiente, como priorización de proveedores con prácticas sustentables, plan de sensibilización para fomentar la cultura del ahorro y el cuidado del medio ambiente en la organización, desarrollo de un protocolo de separación y tratamiento de residuos, Articulación con cooperativas de reciclaje, entre otras.

Cook Master

Primer Reporte de Sustentabilidad 2017

Coordinación general:

Luis María Lusardi | Director

llusardi@cook-master.com.ar

Adriana Poma | Comunicaciones Corporativas

acpoma@cook-master.com.ar

Asesoramiento técnico en sustentabilidad y desarrollo del reporte:

Rigou Consultores

Diseño:

Horacio Delfino | Comunicación y Diseño

delfino.horacio@gmail.com

Agradecimientos:

Queremos agradecer y destacar la colaboración e involucramiento de los empleados 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@rigouconsultores.com.ar

