

# Reporte de Sustentabilidad 2018



# Cook Master

Reporte de Sustentabilidad 2018



# Índice de contenidos

01

Entrevista a Luis María Lusardi, Director | 4

02

Una compañía con propósito | 6

03

Acerca de este Reporte | 16

04

Gobierno Corporativo | 20

05

Equipo Cook Master | 30

06

Clientes y socios estratégicos | 42

07

Nuestra relación con la comunidad | 56

08

Proveedores y aliados con impacto social | 62

09

Medioambiente | 68

10

Índice de contenidos GRI | 77

# 1



## Entrevista a Luis María Lusardi

Director <sup>(1)</sup>

**Rigou Consultores:** Nos encontramos ante la presentación del segundo reporte de sustentabilidad y creemos que es una buena oportunidad para reflexionar sobre el camino recorrido durante este año y la primera experiencia de reporte de 2017. ¿Qué valoran de la primera experiencia de reportar? ¿Qué los impulsa a repetir el ejercicio y sumar el compromiso de hacerlo bajo los Estándares de Global Reporting Initiative (GRI)?

**Luis María Lusardi, Director de Cook Master:** La experiencia de reportar cobra valor por la posibilidad que abre con las partes interesadas de establecer otro tipo de conversación, por momentos alejada de la operación diaria, poniendo el foco en el propósito, donde encontramos coincidencias que en algunos casos se traducen en acción. Hacer crecer esas sinergias en

busca de lograr mayor impacto es la búsqueda de seguir creciendo en nuestro proceso de reportar. Incluir los Estándares GRI tiene que ver con el propio desarrollo organizacional, por un lado, como canal estratégico para la misión de nuestra política de sustentabilidad que indica que la misma debe formar parte de todos los procesos de la organización. Por otra parte alinear nuestro Sistema de

Gestión a indicadores con estándares internacionales busca compartir la forma de medirnos y empujar la mejora continua en una búsqueda compartida por el mercado que mira la sustentabilidad.

---

“Nuestra visión es la de seguir generando valor en el desafío de garantizar el derecho a la alimentación, con foco en la eficiencia como camino para optimizar los recursos disponibles.”

---

**Rigou Consultores:** Entendemos la presentación del segundo reporte como un ejercicio complementario de relacionamiento y comunicación con todos sus grupos de interés. ¿Cuáles son las prioridades y problemáticas que preocupan a sus stakeholders? ¿Cómo buscan brindar respuesta desde la compañía?

**Luis María:** En nuestro análisis de materialidad, identificamos que los intereses de nuestros grupos de interés, en su mayoría, tienen coincidencia con los nuestros. Entre los principales temas de interés se destacan la salud y seguridad de nuestros clientes/ consumidores y trabajadores y en tercer lugar la gestión de nuestros impactos ambientales. La manera que hemos elegido para gestionar estos temas de suma importancia se basa en los pilares de nuestros Sistemas de Gestión de Calidad y Ambiental. Estos sistemas, en los que se engloban nuestras políticas y procesos, aseguran, con estándares internacionales, dar cumplimiento a la legislación vigente, así como buscar la mejora continua.

Respecto a empleabilidad ponemos el foco en generar trabajo de calidad, buscando el desarrollo de nuestros colaboradores y enfocándonos en la inserción socio-económica de personas que estuvieron privadas de la libertad. Por último, destacar el interés común en la transparencia. Por nuestra actividad, en la que el Estado y sus diferentes organismos son clientes claves para nuestra empresa, hemos decidido enfocarnos en programas de ética y transparencia, de manera transversal en toda la organización, donde el código de ética y nuestra política de conflicto de intereses buscan asegurar las mejoras prácticas en materia de Compliance.

**Rigou Consultores:** Hablando un poco acerca de la empresa y cómo realizan

(1) 102-14

la importante tarea de alimentar a la comunidad, sabemos que el propósito de Cook Master es que “toda persona tiene derecho a una alimentación saludable y de calidad” ¿Cómo trabajan día a día para cumplir este propósito? ¿Cuál consideran que es el valor diferencial que le brindan a las poblaciones que atienden?

**Luis María:** Nuestro rol fundamental y desde el cual buscamos generar valor para todos nuestros grupos de interés es la alimentación. “Alimentar”, en Cook Master, implica más que darle alimento a alguien. Entendemos el proceso de alimentación como un momento de dignidad y nos enfocamos en que ese momento nutra a cada persona. Nuestro Sistema de Gestión es la guía donde nos apoyamos para asegurar inocuidad y marcar las políticas de Calidad y Sustentabilidad que funcionan como brújula para cada decisión, tanto operativa como estratégica. Y en todo lo que hacemos tenemos una clara orientación al cliente, buscando que nuestra propuesta supere las expectativas.

**Rigou Consultores:** Cook Master ha sostenido a lo largo del tiempo su compromiso con el crecimiento de la Argentina. En este sentido, ¿cuál es la visión de Cook Master a largo plazo y los objetivos estratégicos para los próximos 3-5 años? ¿Cuáles son los principales desafíos y oportunidades por delante?

**Luis María:** Nuestra visión es la de seguir generando valor en el desafío de garantizar el derecho a la alimentación, con foco en la eficiencia como camino para optimizar los recursos disponibles. En un país con serios problemas de pobreza y mal nutrición, es indispensable lograr soluciones, probablemente de diseño y logísticas, para poder llegar a cada argentino con una solución alimentaria saludable y de calidad.

En cuanto a objetivos estratégicos nos proponemos seguir desarrollando las alianzas con nuestros grupos de interés; sostener el crecimiento de nuestro negocio ampliando servicios, incorporando nuevos clientes y extendiendo nuestro alcance territorial allí donde nuestro modelo de negocio es un diferencial. Al interior de la organización el desafío es consolidar la sustentabilidad como modelo de gestión. Instalar la visión de triple impacto en las normativas que rigen la operación de la empresa, donde estoy seguro que la certificación B tendrá un rol preponderante.

Asumimos el desafío de reducir el impacto ambiental, queremos reducir nuestros residuos y trabajar en la recuperación de alimentos. En empleabilidad buscamos crecer en la inclusión socioeconómica de personas en situación de vulnerabilidad.

Nuestras oportunidades estarán ligadas a aquellas situaciones donde nuestro modelo de gestión sustentable puede dar una solución a una necesidad. Impulsar en nuestra cadena de valor la economía de triple impacto es donde estaremos enfocados.

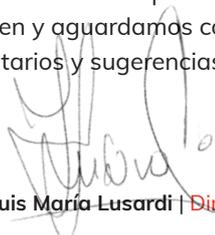
**Rigou Consultores:** En este marco y en tu rol como Director de Cook Master y miembro de la familia fundadora ¿Qué te motiva y te impulsa a gestionar de manera sustentable la compañía? ¿Cuál es la mayor responsabilidad en la promoción de los valores hacia los distintos grupos de interés?

**Luis María:** Mi involucramiento en la organización está directamente vinculado a la gestión del capital humano. En el camino entendimos esto no sólo como una inquietud personal sino también como una necesidad del negocio, y en el proceso de aprendizaje es que nos topamos con conceptos como Responsabilidad Social. Una vez abierta esta puerta, la Sustentabilidad

llegó a nuestra visión casi de manera reveladora, para llenar el hueco de la búsqueda de hacer negocios, pero con un propósito más allá de lo económico. El triple impacto viene a dar respuestas a profundas inquietudes que teníamos desde el directorio de la empresa. Ya con un cierto recorrido en esta materia, el trabajo con los grupos de interés nos aporta grandes satisfacciones. La posibilidad de conocer personas y proyectos con los que compartimos la visión de cómo queremos hacer las cosas. En línea con los objetivos de desarrollo sostenible, generar alianzas para lograr los objetivos que nos proponemos.

**Rigou Consultores:** Finalmente y adentrándonos en la lectura Reporte, ¿Cuáles son los principales hitos que marcaron el 2018? ¿Qué mensaje final le darías los grupos de interés?

**Luis María:** Como grandes hitos de este año puedo nombrar la consolidación de tres grandes proyectos. Por un lado, el involucramiento en el movimiento B con el inicio del proceso de certificación que nos da el paraguas para hacer crecer nuestro modelo de negocio sustentable. En segundo lugar, el desarrollo del Sistema de Gestión Ambiental, apoyado en la Norma ISO 14.001, que consolida nuestra búsqueda de equilibrio en el triple impacto de todas nuestras decisiones. Por último el nacimiento de la Red CREER, un proyecto que surge desde lo más profundo de la organización y nos permite alinearlos a la misión de uno de nuestros clientes respecto de la promoción de segundas oportunidades. Estoy seguro que será de gran interés para muchos leer acerca de nuestros avances en estos aspectos. Espero que lo disfruten y aguardamos con ansias sus comentarios y sugerencias.

  
Luis María Lusardi | Director



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

Somos Cook Master<sup>(2)</sup>, una compañía líder en servicios y sistemas de alimentación para grandes comunidades.

Por ello, diseñamos e implementamos sistemas alimentarios que se adecuen a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Durante 2018 concentramos nuestros servicios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires, principalmente con organismos públicos de diferentes sectores tales como: Justicia, Educación, Desarrollo Social, Salud, Fuerzas de Seguridad<sup>(3)</sup>.

# Una compañía con propósito

## Qué Creemos

Servir comida no es lo mismo que alimentar. En Cook Master no ofrecemos un servicio. Diseñamos soluciones a medida. Porque sabemos que cada persona es diferente, cada caso único y que cada cliente enfrenta un desafío distinto. Estamos en el negocio de la alimentación a grandes comunidades, pero nuestro foco está puesto en cada persona porque creemos que una buena alimentación es esencial para el desarrollo del ser humano. Creemos que una alimentación digna, dignifica.

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

(2) 102-1

(3) 102-6

## Nuestros Valores



**Innovación:**

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



**Liderazgo:**

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



**Compromiso:**

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



**Rigor:**

Nuestro objetivo es lograr la satisfacción de nuestro cliente.

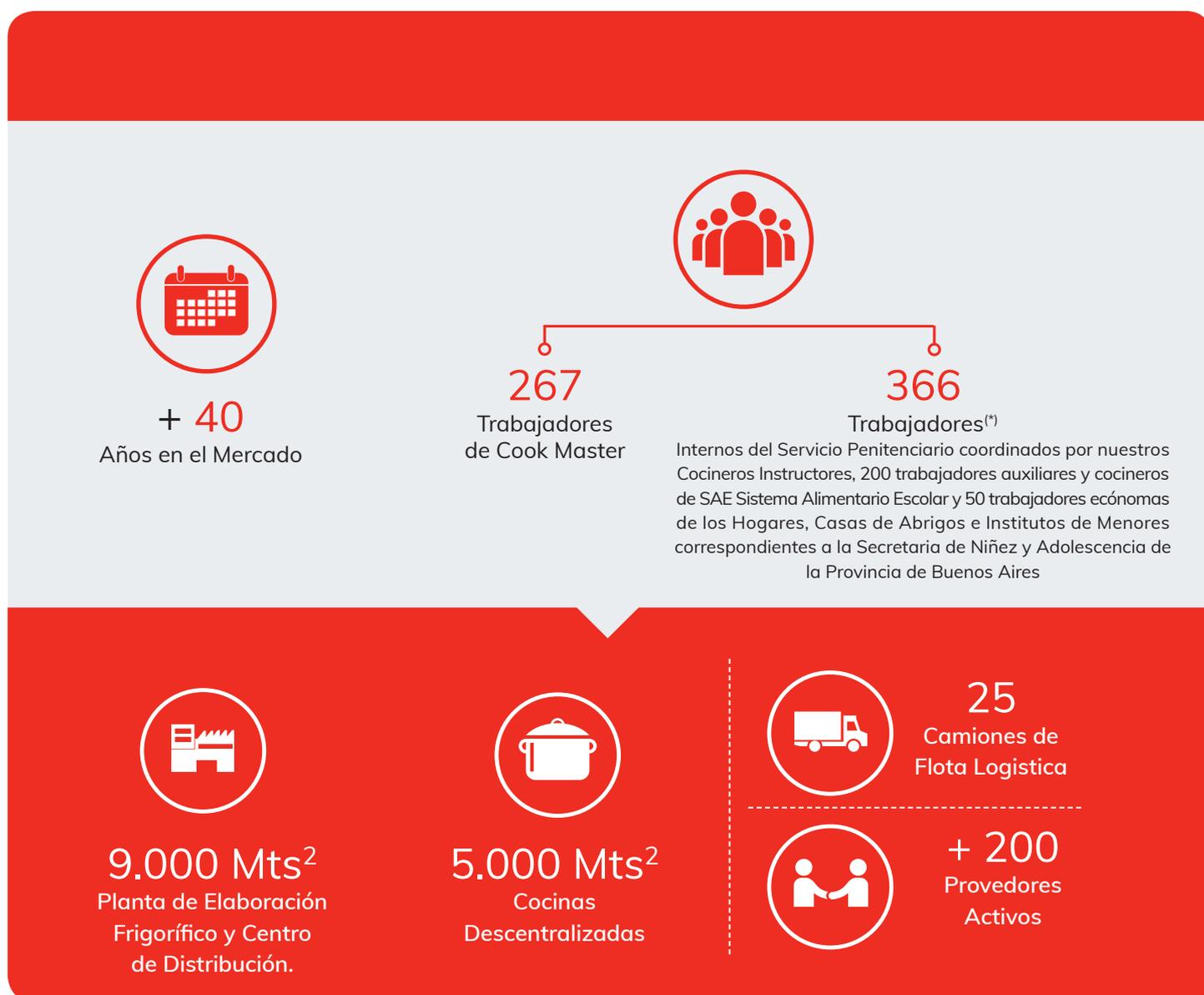
## Nuestra historia

Desde nuestros inicios, fuimos creciendo y consolidando el negocio:



¡Apostamos al futuro y seguimos creciendo!

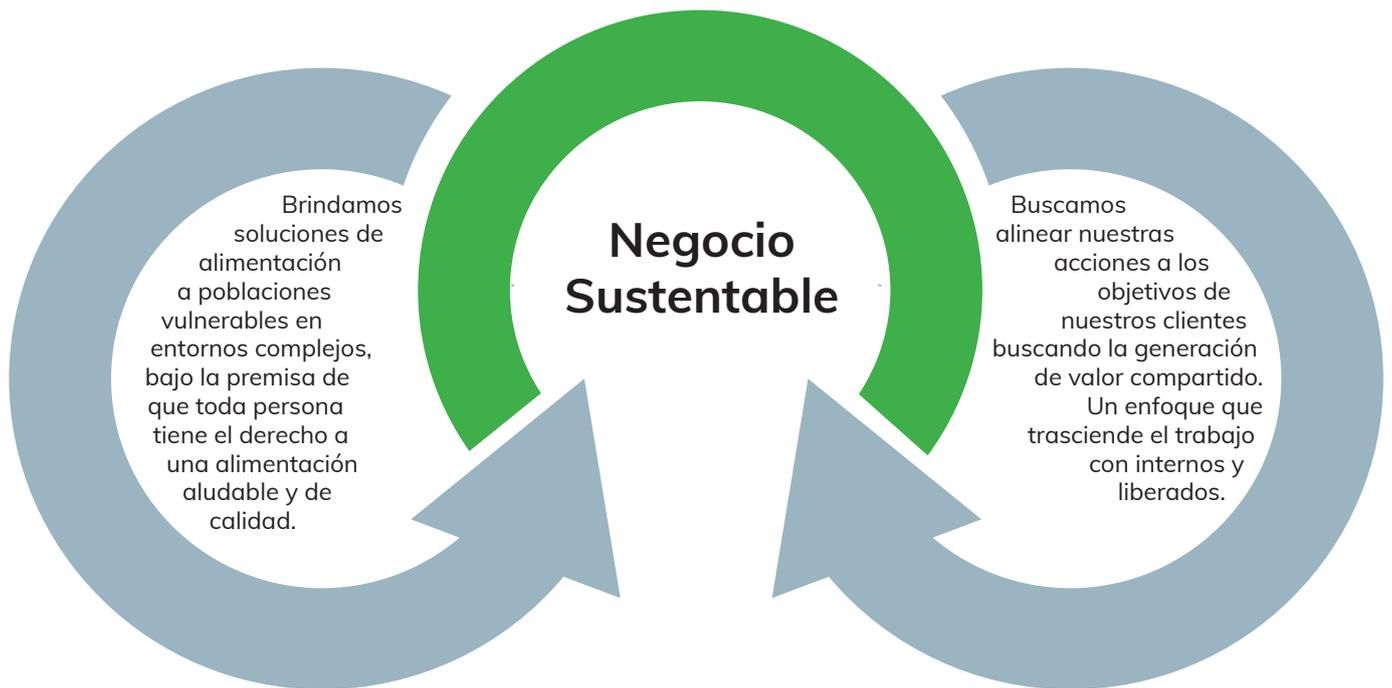
## Cook Master en números



(\*) El Servicio de Racionamiento en Crudo Asistido, comprende la elaboración de los alimentos a cargo de personal del cliente bajo la coordinación, capacitación y supervisión de Cocineros Instructores de Cook Master.

## Un modelo de negocio sustentable

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



# El camino hacia la Sustentabilidad

Para llegar a este modelo de negocio, hemos recorrido un camino en el que fuimos descubriendo el valor de nuestros grupos de interés y la oportunidad de crecimiento que el trabajo articulado representa para todos.



## Rentabilidad

Cuando todavía éramos un emprendimiento, nuestro foco estaba en lograr rentabilidad a través de la eficiencia de costos, para satisfacer a un grupo de interés bien específico: nuestros accionistas.



## Calidad

Si queríamos consolidarnos en el mercado, debíamos ofrecer un diferencial innovador.

Y entendimos que la oportunidad estaba en trabajar con una estrategia orientada al cliente. Fue así que surgió la calidad como modelo de gestión.

Conseguimos certificaciones como la ISO 9001 y obtuvimos la primera certificación para una cocina a cargo de internos privados de su libertad en Latinoamérica (UP 48 de San Martín).



## Responsabilidad Social

Con el tiempo, percibimos que había más grupos de personas que se veían impactadas por nuestra operación.

La ISO 26000 fue el primer marco que utilizamos para incorporar la Responsabilidad Social Empresaria como modelo de gestión, promoviendo un equilibrio entre rentabilidad, desarrollo social e impacto ambiental.



## Sustentabilidad

A partir del modelo de gestión con responsabilidad social, internalizamos la importancia que tienen todos los grupos de interés en nuestra cadena de valor, lo que nos llevó a trabajar para la incorporación de la sustentabilidad en todos los procesos y decisiones del negocio.

La perspectiva sustentable resulta especialmente importante y sensible con respecto a las poblaciones de alta vulnerabilidad social que atendemos cotidianamente.

## Dónde estamos hoy

A partir de la incorporación de la sustentabilidad en nuestro modelo de gestión entendimos que el éxito del negocio debe estar enmarcado en una estrategia integral, que promueve un equilibrio entre la rentabilidad, el desarrollo social y el impacto ambiental.

---

En 2018 avanzamos en el desarrollo de propuestas comerciales basadas en la gestión sustentable del negocio. También iniciamos el proceso de certificación de la norma ISO 14001:2015 y la adecuación de la norma ISO 26000. Asimismo, recibimos con orgullo el premio APSAL por nuestro modelo de gestión sustentable en la categoría de Responsabilidad Alimentaria.

---

### Marco estratégico de gestión

Todos nuestros procesos están regidos por nuestra Política de Sustentabilidad que se basa en estándares mundialmente aceptados, como los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU), la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

### Política de Sustentabilidad

La Política de Sustentabilidad es un desafío que impulsamos en todas nuestras relaciones y procesos de trabajo con nuestros grupos de interés. 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.

La Política de Sustentabilidad es una guía que orienta nuestro accionar:

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

### Pacto Global de las Naciones Unidas

Es una iniciativa que reúne a empresas con las agencias de la ONU, organismos del trabajo, el sector privado, la sociedad civil y los gobiernos para establecer diez principios universales en las áreas de derechos humanos, condiciones laborales, medioambiente y anticorrupción. Desde el 2017 somos miembros de la Red Argentina de Pacto Global de Naciones Unidas, apoyando sus diez principios<sup>(4)</sup>



Pacto Global  
Red Argentina

### ISO 26000

Es una norma internacional que ayuda a todo tipo de organización, sea cual sea su tamaño, a operar de una manera socialmente responsable, contribuyendo así al desarrollo sostenible.

Hemos alineado nuestras acciones con la norma ISO 26000, asumiendo compromisos con todos nuestros públicos, e incluyendo la responsabilidad social en las agendas de la Dirección, los sistemas de gestión y los procedimientos de la organización.



---

(1) 102-12



### Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

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

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

## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

### Nuestros ODS estratégicos



### ODS más relevantes



## 2. Una compañía con propósito

### Cámaras y asociaciones<sup>(5)</sup>



#### CACYR

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



#### Pacto Global de Naciones Unidas

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



#### RUORES

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



#### RED CREER

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



(5) 102-13

Reinventamos la **identidad visual** de nuestra marca.

Relanzamos el **sitio web**.

**Consolidamos nuevos negocios:** 95 puntos de venta con entrega diaria.

Ejecutamos obras de **puesta en valor** en cocinas de nuestros clientes por **30 millones de pesos**, sumando 5.100 mts<sup>2</sup>.

Apostamos al crecimiento con un **nuevo proyecto de oficinas y centro de distribución**, que nos permite centralizar la operación, ampliando la capacidad operativa, **generando fuentes de empleo, apoyando a la economía local**.

Realizamos una **inversión de 35 millones de pesos en oficinas**, que cuentan con espacio de trabajo integrado, sala de reuniones y capacitaciones, **centro de distribución** equipado con 1.200 posiciones de racks, **6 cámaras frigoríficas**, con 132 posiciones de capacidad, **vehículos industriales eléctricos** que reducen el impacto ambiental, un equipo de 25 colaboradores, **25 transportes equipados con alta tecnología** para distribución.

Obtuvimos el **premio APSAL al modelo de gestión sustentable**.

**Recertificamos Normas ISO y BPM**.

Presentamos nuestro **primer Reporte de sustentabilidad**.

**Inauguramos la Escuela de Gastronomía ISMM CREER**. Primera escuela de gastronomía profesional en el ámbito penitenciario.

Desarrollamos el **programa C.R.E.E.R.**

Conformamos la **red C.R.E.E.R.**

**Reafirmamos nuestras alianzas** con el Instituto Superior Mariano Moreno, Fundación Espartanos, Fundación Franciscana, Fundación Germinare, Servicio Penitenciario Bonaerense, Fundación Los Grobo, Patronato de Liberados (Secretaría de DD.HH. de la provincia de Buenos Aires), CONIN Pilar y Manos en Acción.

## Lo más importante del 2018

Consolidamos nuestros valores y los llevamos a la acción. Apostamos al futuro.

Transformamos la alimentación.



Nuestro Reporte de Sustentabilidad 2018 detalla la gestión llevada a cabo por Cook Master, desde el 1° de enero hasta el 31 de diciembre de 2018<sup>(6)</sup>.

## Acerca de este reporte

Este es el segundo año consecutivo que reportamos nuestro desempeño económico, social y ambiental, pero por primera vez lo hacemos de conformidad con la opción esencial de los **Estándares de la Global Reporting Initiative (GRI)**<sup>(7)</sup>, fortaleciendo la rendición de cuentas anual<sup>(8)</sup> a nuestros públicos de interés.

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

Las consultas y comentarios sobre el Reporte de Sustentabilidad 2018 de Cook Master pueden dirigirse a Gabriela Buffa: [gbuffa@cook-master.com.ar](mailto:gbuffa@cook-master.com.ar)<sup>(9)</sup>



---

(6) 102-5  
(7) 102-54  
(8) 102-52  
(9) 102-53

## Grupos de interés

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

Los públicos de interés se dividen en públicos internos que son los que integran el organigrama de Cook Master (colaboradores y Directivos) y públicos externos (clientes nivel 1 y 2, proveedores, comunidad local, Sindicato, Organismos, Cámaras, periodistas, líderes de opinión, representantes de la sociedad civil)<sup>(10)</sup>.

La participación de nuestros grupos de interés se ha vuelto un factor clave en el crecimiento del negocio. Nuestro enfoque es de trabajo en red y alianza para lograr un impacto colectivo. Así, tanto nuestros colaboradores como nuestros clientes, proveedores, comunidades, sindicatos, organismos, cámaras o líderes de opinión son integrados en los procesos, programas y acciones de nuestra compañía<sup>(11)</sup>.

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



(10) 102-42

(11) 102-40, 102-42, 102-43

## Análisis de la materialidad<sup>(12)</sup>

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

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



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

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

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

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

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

En total se obtuvieron 109 respuestas.

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

(12) 102-46

## Listado de temas materiales y su cobertura

En base al análisis de los temas más relevantes elaboramos un listado que integra la valoración de nuestros grupos de interés con los objetivos estratégicos de la compañía<sup>(13)</sup>.

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

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

(13) 102-44, 102-47



Como Directorio nuestro principal desafío es lograr que Cook Master sea una mejor organización para el mundo y que nuestro modelo de negocio cause un impacto positivo en materia económica, ambiental y social. Para esto, promovemos la sustentabilidad como modelo de gestión con todos nuestros grupos de interés, comenzando por nuestro equipo y alcanzando a clientes y proveedores y socios.”

Nicolás Lusardi | Director

# Gobierno corporativo



El Gobierno Corporativo es responsable por la toma de decisiones de la compañía. Su gestión responde a objetivos estratégicos para el crecimiento organizacional con perspectiva de sustentabilidad: seguir ofreciendo un servicio alimentario de calidad que responda a las necesidades de nuestros clientes, asegurando la generación de valor social y ambiental e incrementando la rentabilidad del negocio.

En definitiva, capitalizar el poder transformador de la gastronomía y asegurar la alineación de todas las acciones y procesos al manifiesto corporativo.

Para alcanzar con éxito estos objetivos, contamos con un marco normativo que orienta nuestro comportamiento profesional. En este sentido y con el fin de involucrar a todos los colaboradores, disponemos de un Código de Ética, Estándares de Conducta Profesional y una Política de Conflictos de Interés.

## Nuestro compromiso

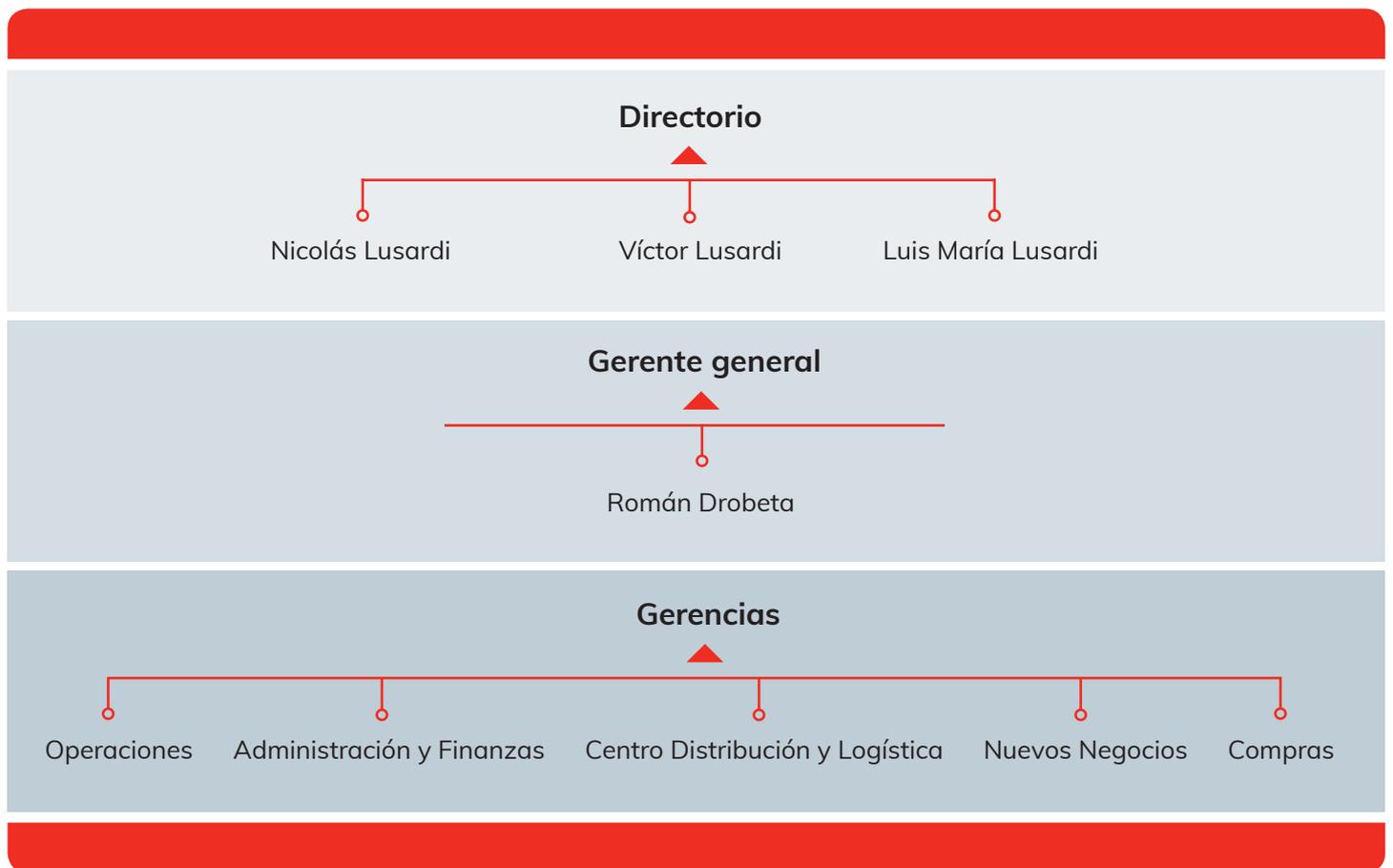
Promover una perspectiva de sustentabilidad en los diferentes procesos de gestión de la empresa, que permita un equilibrio entre el desarrollo económico, social y ambiental.

---

## Estructura de gobierno <sup>(14)</sup> <sup>(15)</sup>

El Gobierno Corporativo de Cook Master está compuesto por el Directorio, una Gerencia General y cinco gerencias estratégicas que reportan al gerente general.

A través de esta estructura se establecen políticas, se fijan objetivos y se define e implementa la estrategia del negocio. Este equipo también toma las decisiones respecto de temas económicos, sociales y ambientales, promoviendo tanto el desarrollo sustentable como la rentabilidad.



Por la particularidad y la extensión geográfica de nuestras operaciones -considerando las instalaciones propias centralizadas y los servicios descentralizados-, todos los ejecutivos del equipo gerencial pertenecen a las comunidades locales<sup>(16)</sup>.

(14) 102-18

(15) 102-20

(16) 202-2

## Plan Anual Estratégico

Cada año realizamos un Plan Anual Estratégico, que rige nuestras decisiones como compañía. En 2018 definimos tres objetivos estratégicos: calidad, satisfacción al cliente y sustentabilidad económica.

Inicialmente se trabajaron y definieron en el Directorio, y posteriormente se comunicaron a la Gerencia General para transmitirlo a toda la organización, a través de los líderes de áreas.

Asimismo, cada departamento es el responsable de definir su propio plan operativo desde la definición de metas anuales para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. Las metas son definidas por cada área alineándose al Plan Anual Estratégico, y son validadas por la Gerencia General.

A lo largo del año se llevan a cabo distintas reuniones de equipo para realizar el seguimiento del Plan, evaluar resultados y ejecutar acciones de ajuste si fueran necesarias. El seguimiento del cumplimiento de metas es realizado por el área de Control de Gestión con un tablero unificado, el cual es presentado a la Gerencia General y discutido con cada Gerente de área. El cumplimiento de las metas individuales repercute en el bono anual por desempeño.



## Ética e integridad<sup>(17)</sup>

A través de la promoción de la ética y la integridad garantizamos el buen comportamiento de Cook Master con todos sus grupos de interés y alentamos la adopción de una perspectiva de sustentabilidad en nuestra esfera de influencia.

### Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional

Los principios definidos y desarrollados en nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional defienden e impulsan las relaciones de igualdad, no discriminación, respeto mutuo, honestidad y confianza con todas las personas con las que mantenemos relaciones profesionales y comerciales:

**Transparencia:** el empleado debe actuar y expresarse con respeto, idoneidad, integridad y honestidad. Debe observar en todo momento un comportamiento ejemplar digno de la Empresa a la cual representa.

**Responsabilidad y buena fe:** el empleado debe obrar de buena fe y de acuerdo a las pautas que marca cada oficio o profesión, prestando servicios en forma eficiente, dedicación y responsabilidad en las funciones y tareas que le sean encomendadas.

**Legalidad:** el empleado debe conocer y cumplir las leyes y reglamentos y normas internas que regulan su actividad.

**Independencia de criterio:** el empleado no debe involucrarse en situaciones, actividades o intereses incompatibles con sus funciones.

**Actitud proactiva:** el empleado debe actuar aplicando toda su iniciativa, dinamismo y capacidad creativa.

**Profesionalismo:** el empleado debe capacitarse para superarse constantemente en el desempeño de su función.

**Trabajo en “equipo”:** el empleado debe actuar con criterio de trabajo en equipo, buscando constantemente hacer sinergia con el resto de la organización, a efectos de maximizar la eficacia, la eficiencia y la economía operativa.

**Dignidad y decoro:** el empleado debe observar una conducta digna y decorosa, con el público y los demás empleados de la Organización.

**Solidaridad:** el empleado debe actuar interesándose en el bienestar común.

Las Buenas prácticas, además, son una guía para el desarrollo de los vínculos de nuestros colaboradores con las empresas, clientes, proveedores y el público en general:

- Conducta ética
- Conducta personal
- Competencia leal
- Comunicaciones
- Información

El Código se distribuye a cada colaborador durante su incorporación. También, está publicado con acceso público en la intranet corporativa.

Durante el 2018 y en línea con las mejores prácticas aceptadas decidimos conformar un Comité de Compliance, como instancia complementaria y que asegure el cumplimiento del Código de Ética y pueda analizar y tomar definiciones sobre potenciales incumplimientos o violaciones<sup>(18)</sup>. En este contexto, el diseño del Programa de Compliance ya cuenta con la aprobación de nuestra Alta Dirección. La implementación del mismo está a cargo del área de RRHH y planificado como meta del área para el año 2019.

(17) 102-16

(18) 102-17

## Política de conflictos de interés<sup>(19)</sup>

La Política de conflictos de interés brinda a nuestros colaboradores un marco para conducirse en forma ética, actuando en favor de los intereses de Cook Master y evitando situaciones que presenten un conflicto real o potencial entre sus intereses privados y los de la organización.



Para elaborar esta Política nos basamos en antecedentes normativos, como la Ley de Contrato de Trabajo de nuestro país o la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. Así determinamos los principales valores que nuestros colaboradores deben considerar:

- Sostener un comportamiento ético, fundamental para establecer y mantener relaciones legítimas entre las organizaciones y las personas.
- Guardar reserva respecto de la información a la que tenga acceso por sus tareas y funciones.
- Evitar participar en negociaciones que pudieran afectar los intereses de la organización.
- Separar las funciones y responsabilidades incompatibles entre sí.

---

La Política de Conflictos de Interés alcanza a todos los colaboradores, directores, empleados y asesores, y se encuentra accesible en los canales de comunicación vigentes. En el caso de los ingresos, se entrega a través del área de Recursos Humanos.

---

Ante cualquier situación que pudiera ocasionar algún tipo de conflicto de interés, se debe notificar al área de Recursos Humanos para el análisis del caso. Tanto el Código como la Política de Conflicto de Intereses han sido firmados de manera voluntaria por el 100% de los colaboradores. Asimismo, estos documentos están disponibles en la intranet corporativa y se deja evidencia en los archivos del Sistema de Gestión.

---

(19) 102-25

## Competencia leal<sup>(20)</sup>

En Cook Master apostamos a fortalecer nuestra oferta como principal estrategia competitiva, y sabemos que la calidad de nuestro servicio y la perspectiva de sustentabilidad constituyen nuestro diferencial. Sin embargo, por la sensibilidad propia de ser proveedores del Estado y como miembros la Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrescos, asumimos el compromiso de cuidar la transparencia de las contrataciones.

Nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional promueve la lealtad de la competencia, para fomentar relaciones de confianza con las demás empresas del sector.



## No discriminación<sup>(21)</sup>

La no discriminación es parte fundamental de nuestros valores ya que nuestros servicios se orientan mayoritariamente a poblaciones socialmente vulnerables, que muchas veces padecen situaciones de exclusión, tales como personas privadas de su libertad, beneficiarios de comedores comunitarios, pacientes de hospitales públicos, entre otros.

**Trabajamos en la inclusión social y laboral, ofreciendo un servicio alimentario de calidad en línea con nuestro Manifiesto en el cual asumimos nuestro compromiso de "...trabajar para garantizar el derecho de toda persona, sin importar su condición, a una alimentación saludable y de calidad".**

Este compromiso se complementa con la implementación de programas de capacitación y desarrollo de habilidades que contribuyan con la inserción social y laboral de personas privadas de la libertad durante y después de su condena. El Programa CREER, la Escuela de Gastronomía ISMM CREER y la Red CREER son los casos en los que más hemos avanzado en lo que respecta a las segundas oportunidades.

Además, nuestro compromiso con la no discriminación se extiende a otras situaciones respecto de género, etnia, edad o religión, entre otros.

Por ello, nuestros programas contemplan el seguimiento y evaluación de avances, como así también la realización de auditorías internas y externas con el fin de monitorear y medir la eficacia de la gestión.

En este marco, el nuevo Programa de Compliance, contemplará un canal anónimo de denuncias para las quejas o reclamos sobre situaciones relacionadas con la discriminación



(20) 206:103-1, 103-2; 103-3

(21) 406: 103-1, 103-2; 103-3

## Lucha contra la corrupción

Trabajamos casi exclusivamente como proveedores de instituciones públicas, como escuelas, hospitales, cárceles, institutos de formación de fuerzas de seguridad donde las contrataciones son muy sensibles a temas relacionados con la corrupción, y por esta razón es de gran relevancia promover una gestión transparente y evitar todo tipo de actos ilícitos o sospechosos<sup>(22)</sup>.

Convencidos de que nuestras capacidades y la gestión de negocio orientado a la sustentabilidad son nuestras mayores fortalezas, promovemos y estimulamos el desarrollo de procesos de contratación que consideren estos aspectos y se ajusten al cumplimiento de la normativa vigente en todo lo relacionado a la conducta y requisitos para los proveedores del Estado.

Nuestras prácticas anticorrupción responden a los lineamientos y valores definidos por nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional, que forman parte del Manual de Recursos Humanos, y cuyo conocimiento y cumplimiento se alienta permanentemente<sup>(23)</sup>.

El Programa de Compliance, incluirá herramientas anticorrupción, como políticas, comités y canales de denuncias<sup>(24)</sup>.



(22) 205:103-1

(23) 205:103-2

(24) 205:103-3

(25) 408:103-1, 409:103-1, 412:103-1

(26) 408: 103-2, 409:103-2, 412:103-2

(27) 412: 103-3

## Derechos Humanos<sup>(25)</sup>

**Apoyamos y respetamos los Derechos Humanos de todos nuestros públicos de interés, en cada decisión que tomamos y en cada proceso productivo que implementamos de manera directa, así como en toda nuestra cadena de valor.**

La particularidad de ser proveedores de servicios para instituciones del servicio penitenciario consolida a los Derechos Humanos como un tema de gran relevancia para nuestra compañía, y exige nuestro compromiso por respetar y promover su cumplimiento.

El cumplimiento de las normas nacionales e internacionales relativas a los Derechos Humanos es una prioridad para Cook Master, por lo que no aceptamos prácticas como el trabajo forzoso o el trabajo infantil.

Todas las contrataciones de personal se realizan con personas mayores de edad, conforme a lo establecido por la normativa vigente, y se cumplen con las jornadas laborales y las disposiciones previstas en los convenios colectivos, el régimen sindical de la actividad y la legislación laboral en general<sup>(26)</sup>.

En 2018 se realizó una capacitación con Jefes, Encargados de Operaciones y Nutricionistas sobre la alimentación como derecho humano, considerando las diferencias entre comer y alimentarse desde el enfoque integral de DDHH.

Además, en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, se realizan auditorías sobre los distintos procedimientos que orientan nuestras actividades. Particularmente, estos temas de controlan principalmente en los procedimientos relacionados con la selección de personal<sup>(27)</sup>.

## Desempeño económico

Si bien el propósito de la organización trasciende el desempeño económico, éste no deja de ser un pilar central ya que nos permite seguir creciendo con una mirada a largo plazo, brindar un servicio de calidad, mantener las fuentes de trabajo, sostener el compromiso con nuestros proveedores y seguir construyendo un vínculo sólido con las organizaciones aliadas<sup>(28)</sup>.

En el marco de nuestra estrategia de negocio, cada año definimos objetivos de gestión, que comprenden el desarrollo global del negocio y metas específicas de facturación, rentabilidad y desempeño económico<sup>(29)</sup>.

Los objetivos y metas se revisan y monitorean de forma mensual, desde la gerencia general y las gerencias afines<sup>(30)</sup>.



### Valor económico directo generado y distribuido<sup>(31)</sup>

<b>Valor Económico Generado</b>	<b>\$ 1.428.189.368,72</b>
Ventas por Servicios Prestados <sup>(32)</sup>	\$ 1.362.217.382,11
Otros ingresos	\$ 65.971.986,61
<b>Valor Económico Distribuido</b>	<b>\$ 1.369.725.594,97</b>
Costos operacionales	\$ 934.582.057,73
Sueldos y Jornales (No incluye cargas sociales)	\$ 112.268.954,09
Pagos a proveedores de capital	\$ 13.659.805,97
Pagos al gobierno	\$ 303.390.601,41
Inversión a comunidad	\$ 5.824.175,77
<b>Valor económico retenido</b>	<b>\$ 58.463.773,75</b>

**Pasivo:** \$ 195.914.416,71

**Patrimonio Neto:** \$ 525.507.598,84

**Relación Pasivo/Patrimonio Neto:** 37,28%

(28) 201:103-1

(29) 201: 103-2

(30) 201:103-3

(31) 201-1

(32) 102-7

## Salarios

Mientras que, a diciembre 2018, el Salario Mínimo Vital y Móvil era de \$ 11.300, un empleado de Cook Master con Categoría 1 recibía un salario inicial de \$ 17.256, en virtud del acuerdo de convenio entre UTHGRA y CACYR para la prestación de servicios en establecimientos públicos, con un adicional remunerativo de \$ 4.314.

Esto representa una mejora del 52% respecto del básico, que se amplía a un 90%, si consideramos el adicional<sup>(33)</sup>.

Asimismo, a partir de octubre de 2018 cubrimos parte de los sueldos de los liberados que contratamos con incentivos económicos otorgados por dos iniciativas del gobierno nacional: el Programa de Inserción Laboral (PIL) y el Programa Empalme.

\$ 2.550 mensuales por liberado (PIL)

\$ 4.000 mensuales por liberado (Empalme)

Total aportado por el Gobierno Nacional a través de sus programas de incentivo laboral: \$ 77.550<sup>(34)</sup>.

(33) 202-1

(34) 201-4

(35) 202:103-1

(36) 202:103-2

(37) 202:103-3

## Presencia en el mercado

Cook Master se posiciona como una empresa líder en su industria, a partir de su enfoque de negocios con perspectiva de sustentabilidad, con el que orienta la gastronomía a la transformación social. Así, no solo trabajamos para proveer un servicio y generar valor para los accionistas, sino que buscamos generar un aporte valioso para las comunidades con las cuales operamos<sup>(35)</sup>.

Nuestro enfoque de gestión se basa en los pilares que definimos para el negocio: calidad, sustentabilidad y satisfacción del cliente, y se desarrolla conforme la planificación de metas anuales y el presupuesto de facturación que define objetivos de venta. En 2018 nuestras operaciones se concentraron en instituciones públicas de la ciudad y la provincia de Buenos Aires<sup>(36)</sup>:

Para evaluar nuestro desempeño en el mercado realizamos un seguimiento mensual de metas comunes, grupales e individuales (sectoriales), considerando la situación macroeconómica y la adopción de medidas financieras. Asimismo, monitoreamos nuestro sistema de gestión de la calidad mediante encuestas a clientes<sup>(37)</sup>.



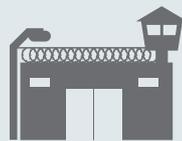
### Servicio Alimentario Escolar (SAE)

3 de 23 municipios de la provincia de Buenos Aires



### Salud

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



### Justicia

15 de 52 unidades penitenciarias, en 4 alcaldías de la provincia de Buenos Aires



### Seguridad

6 centros de entrenamiento y 3 escuelas de policía, en la provincia de Buenos Aires



### Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires

5 casas de abrigo; 9 centros cerrados de menores; 7 centros de contención; 4 centros de recepción; 1 centro terapéutico; 12 hogares o institutos de menores.

## Impactos económicos indirectos<sup>(38)</sup>

Por las características de nuestro modelo de gestión, nuestro impacto indirecto más relevante radica en el potencial de inserción socio-laboral de las personas privadas de su libertad. Luego de formar parte de los espacios de trabajo y formación que promovemos desde Cook Master, y una vez finalizada su condena, estas personas tienen la posibilidad de reincorporarse a la vida productiva, evitando una reincidencia delictiva.

A principios de 2019 se realizó un informe de incidencia económica del modelo que Cook Master lleva a delante respecto de la inclusión social y la reinserción laboral de personas privadas de su libertad. El análisis evidencia que gracias a las prácticas que promueven la reinserción socio-laboral, el Estado se beneficia, por un lado, con un ahorro relativo al costo mensual que implica una persona privada

de su libertad; y por otro, con los ingresos derivados de la participación del liberado en el mundo laboral. Entendemos que nuestro aporte para bajar la tasa de reincidencia en el sistema penitenciario también es relevante para la sociedad en su conjunto, por contribuir a una disminución en el índice de delitos<sup>(39)</sup>.

También constituyen un impacto económico indirecto las inversiones en infraestructura y servicios apoyados. En este sentido, durante 2018 realizamos 48 refacciones y mejoras en las instalaciones utilizadas por Cook Master en las locaciones de sus clientes, como cocinas, depósitos y casinos de oficiales, entre otras, por un total de \$ 8.670.000<sup>(40)</sup>.

Este tipo de inversiones se agregan en la propuesta comercial como un adicional de valor que no está requerido por el pliego.



(38) 203: 103-1, 103-2, 103-3

(39) 203-2

(40) 203-1



“En Cook Master, asumimos nuestra responsabilidad como empleador ofreciendo oportunidades para personas y grupos con dificultades para acceder al mundo del trabajo, y haciendo foco en el desarrollo personal y profesional de cada colaborador”.

**Mercedes Birello** | Gerente de Recursos Humanos

# Equipo Cook Master<sup>(41)</sup>



Brindar un servicio de alimentación de alta calidad requiere de la dedicación y la responsabilidad de un equipo profesional y altamente motivado. Para fortalecer el compromiso de nuestra gente, en Cook Master enfocamos la gestión del capital humano desde el potencial de desarrollo personal e inclusión social que posee el empleo.

Con perspectiva, orientamos nuestras búsquedas a personas que compartan nuestra visión sobre la forma de hacer negocios y que crean en el potencial transformador de la alimentación. Valoramos que nuestros colaboradores estén motivados con su crecimiento profesional y el desarrollo de Cook Master y sus grupos de interés.

Brindamos, también, oportunidades de empleo a ciertos grupos que atraviesan situaciones de vulnerabilidad social y económica, tales como los jóvenes que esperan concretar su primera experiencia laboral, personas que no pudieron completar la escolaridad obligatoria y liberados, que habiendo cumplido su condena, solicitan una segunda oportunidad para reinsertarse en el ámbito laboral.

## Compromiso Cook Master

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.

---

## Nuestra gente<sup>(42)</sup>

En 2018 conformamos un gran equipo de colaboradores directos que trabaja de manera articulada con personal de nuestros cliente<sup>(43)</sup>, respetando la diversidad y la igualdad de oportunidades.



En el marco de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, elaboramos un Manual de Recursos Humanos que comprende 11 políticas destinadas principalmente a regular y organizar la gestión del personal y su desempeño en el ámbito laboral<sup>(44)</sup>.

- Política de medidas disciplinarias
- Política de confidencialidad de información
- Política de seguridad informática
- Política de usos de activos
- Política de uso de internet
- Política de convivencia y correctivos sobre desvíos
- Política de licencias y presentismo
- Política de vacaciones
- Política de accidentes de trabajo
- Política de higiene y seguridad
- Uso de vestimenta obligatoria para personal de convenio 405/01

Adicionalmente, llevamos a cabo un plan de auditorías internas, control de presentismo, capacitaciones mediante el plan anual de capacitación, evaluaciones de desempeño, y el monitoreo del cumplimiento de lo establecido en el Manual de Recursos Humanos y sus políticas relacionadas<sup>(45)</sup>.

(41) 401:103-1

(42) 102-8

(43) Dependiendo del tipo de servicio y las necesidades del cliente, Cook Master puede integrar la cadena completa de servicio incluyendo el diseño de menús, la compra de insumos, logística, elaboración y entrega al comensal, lo que denominamos "Racionamiento Cocido"; o bien asumir parte del proceso sin intervenir de manera directa en la elaboración de alimentos en el marco del "Racionamiento en Crudo Asistido o Directo".

(44) 401: 103-2

(45) 401: 103-3

## Distribución de dotación

**267** <sup>(46)</sup>  
colaboradores

 88  
mujeres

 179  
hombres

**259**  
colaboradores  
(Jornada completa)

 84  
mujeres

 175  
hombres

**19**  
liberados

 2  
Mujeres

 17  
Hombres

**8**  
colaboradores  
(media jornada)

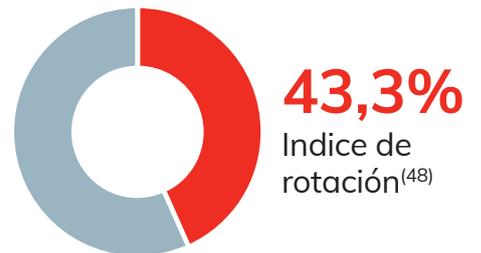
 4  
mujeres

 4  
hombres

**89**  
ingresos  
2018<sup>(47)</sup>

 25  
Mujeres

 64  
Hombres

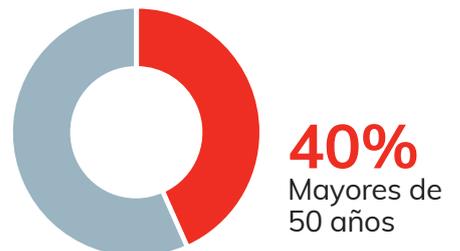


## Directorio<sup>(49)</sup>

 0 %  
Mujeres

 100%  
Hombres

**60%**  
Entre 30  
y 50 años





# 366

Internos que elaboran alimentos en cocinas del Servicio Penitenciario Bonaerense.

## Dotación del Personal 2018

77% trabaja dentro de lo establecido en el convenio colectivo

Categoría laboral <sup>(50)</sup>	Mujeres 		Hombres 	
Analista	12	4,5%	5	1,9%
Asistentes y administrativos	6	2,2%	9	3,4%
Auditora	1	0,4%	-	-
Ayudante de Cocina/Despensa	7	2,6%	22	8,2%
Cocinero	4	1,5%	37	13,9%
Encargado de Servicio	17	6,3%	6	2,2%
Encargado de Despensa/Camareras	2	0,7%	11	4,1%
Gerente	1	0,4%	5	1,9%
Jefe	4	1,5%	5	1,9%
Jefe de Cocina	-	-	2	0,7%
Peón Cocina/Carga - Camarero	32	12,0%	76	28,5%
Responsable	2	0,7%	1	0,4%
<b>Total general</b>	<b>88</b>	<b>33%</b>	<b>179</b>	<b>67%</b>

(46) 102-7

(47) 401-1

(48) 401-1

(49) 405-1

(50) 405-1

Categoría laboral <sup>(51)</sup>	Menor a 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayor a 50 años	Total general Años
Analista	2	14	1	17
Asistentes y administrativos	11	4	0	15
Auditora	0	1	0	1
Ayudante de Cocina/Despensa	8	19	2	29
Cocinero	6	27	8	41
Encargado de Servicio	4	11	0	15
Encargado	0	8	0	8
Encargado de Despensa/Camareras	1	8	4	13
Gerente	0	6	0	6
Jefe	0	6	3	9
Jefe de Cocina	0	1	1	2
Peón Cocina/Carga - Camarero	38	61	9	108
Responsable	0	3	0	3
<b>Total general</b>	<b>70</b>	<b>169</b>	<b>28</b>	<b>267</b>

## Equidad en las remuneraciones

En Cook Master aplicamos una política de remuneraciones que no hace diferencias por cuestiones de género ni edad. En el caso de los colaboradores bajo convenio, se respeta la escala salarial acordada entre el sindicato UTHGRA y la Cámara CACYR. Son siete categorías que aplican por igual a hombres y mujeres, y establecen que todos los empleados que desarrollan sus tareas en una determinada posición reciben el mismo salario.

Para el personal fuera de convenio, se trabaja con una escala propia por posición y nivel de responsabilidad, con variaciones por experiencia y formación del colaborador. En este sentido, nuestra Política de Administración de Remuneraciones establece:

- Que a cada grado se le asigna un rango de remuneración.
- Que los rangos de remuneración varían entre un monto mínimo y un monto máximo. El conjunto de rangos salariales asignados a los diferentes grados compone nuestra estructura de remuneraciones.
- Asignar remuneraciones en correspondencia con los grados permite que los puestos equivalentes en valor tengan un mismo rango salarial, asegurando así la equidad en los salarios.
- Dado que el rango salarial va de un mínimo a un máximo, permite que los ocupantes de puestos de un mismo grado posean remuneraciones en función de su desempeño individual.

(51) 405-1

### Beneficios para nuestros colaboradores<sup>(52)</sup>

El bienestar de nuestros colaboradores, el de sus familias y la ayuda para mejorar sus condiciones personales son los objetivos que guían nuestro universo de beneficios especiales.

- Comedor en planta.
- Medicina prepaga para personal fuera de convenio y su grupo familiar.
- Kits escolares.
- Becas escolares para hijos entre 13 y 17 años.
- Regalos de cumpleaños, casamiento y por nacimiento.
- Aniversarios de colaboradores (5 y 10 años).
- Sistema de remuneración variable sujeta al cumplimiento de objetivos.
- Día de la Madre y Día del Padre: regalos a todos los padres y madres de Cook Master.
- Regalos por el Día del Niño para los hijos de los colaboradores.
- Salida vacaciones de invierno para los hijos del personal y los adultos que los acompañen.
- Día del Gastrónomo y Día del Nutricionista, con obsequios para el personal y almuerzos especiales en cada uno de los servicios.
- Caja navideña.
- Préstamos al personal.
- Micro-emprendimientos.

### Gestión del clima interno

Evaluar la satisfacción de nuestros colaboradores en su lugar de trabajo y comprender el nivel de compromiso con sus tareas diarias y con la organización es muy importante para Cook Master. Con este objetivo, cada dos años realizamos una encuesta de clima interno.

En el último sondeo, llevado a cabo en abril de 2017, participó el 80% de nuestra gente, entre quienes el 71% respondió favorablemente y el 29% expresó neutralidad o insatisfacción. Las principales oportunidades de mejora se ordenaron en tres grandes ejes, como se indica a continuación:

- Necesidades / Estructura
- Equipamiento e infraestructura
- Procesos
- Trabajo en equipo
- Gestión de equipos
- Pertenencia
- Desempeño
- Valoración y Comprensión
- Beneficios
- Equilibrio vida personal y laboral
- Desarrollo

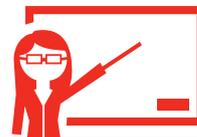
A partir de los principales hallazgos, durante 2018 desarrollamos un plan de acción priorizando la incorporación de beneficios orientados a la satisfacción y bienestar de nuestros colaboradores y un mejor equilibrio entre vida personal y laboral. La mudanza de las oficinas administrativas respondió a una fuerte demanda respecto de las comodidades, infraestructura y espacio de trabajo. Haber logrado la inauguración de las nuevas oficinas administrativas y centro de distribución en el segundo semestre 2018 entendemos que fue una mejora significativa que esperamos impacte positivamente en la medición 2019.

(52) 401-2

## Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores

En Cook Master alentamos una continua capacitación, promoviendo que el colaborador se involucre en el desarrollo de sus habilidades y conocimientos, como así también en la ejecución de su propio trabajo y la calidad de nuestros servicios<sup>(53)</sup>.

Nuestro Plan Anual de Capacitaciones incluye políticas, procedimientos, recursos, metas y objetivos determinados, en base a las evaluaciones de desempeño que hacemos entre el personal. Las opciones de formación son internas y externas para todos los colaboradores<sup>(54)</sup>.



Entre enero y agosto de 2018 realizamos

**403**  
capacitaciones

175 a cargo de Cook Master y 228 con proveedores externos.

Categoría <sup>(56)</sup>	Media de hs capacitación
Analista	11.1
Asistentes y administrativos	9.3
Auditora	8.9
Ayudante de Cocina/Despensa	0.3
Cocinero	0.3
Encargado de Servicio	1.6
Encargado de Despensa/Camareras	0.3
Gerente	7.4
Jefe	8.4
Jefe de Cocina	11.1
Peón Cocina/Carga - Camarero	0.3
Responsable	7.4

Media de horas de formación al año<sup>(55)</sup>



Para dimensionar nuestra gestión en esta área realizamos auditorías y evaluaciones de las capacitaciones a nuestro personal, con métricas de desempeño<sup>(57)</sup>.

Además, contamos con programas para mejorar las aptitudes de los empleados, como por ejemplo los cursos de Cocinero con título oficial que brindamos a colaboradores que no lo poseían. También brindamos ayuda, mediante becas, para que los hijos de nuestros colaboradores puedan culminar sus estudios secundarios. Durante 2018 entregamos 15 becas<sup>(58)</sup>.

(53) 404:103-1

(54) 404: 103-2

(55) 404-1

(56) 404-1

(57) 404: 103-3

(58) 404-2

### Procesos de evaluación de desempeño

Todos los colaboradores realizan una evaluación de desempeño dos veces al año, en junio y diciembre, lo que nos permite hacer ajustes si fuera necesario para cumplir metas y objetivos, y mantener el nivel de excelencia en nuestro desarrollo como compañía<sup>(59)</sup>.

Es un canal formal entre el colaborador y su superior para revisar aspectos inherentes a la posición y a la dinámica de trabajo, así como para trabajar el plan de desarrollo de carrera.



### Salud y seguridad en el trabajo

Garantizar la salud y la seguridad de nuestros colaboradores es un aspecto esencial en el desarrollo de nuestra labor diaria, para cumplir con los estándares de calidad de nuestros sistemas de alimentación y porque constantemente trabajamos con poblaciones vulnerables, como niños, pacientes internados en hospitales o personas que están en situación de encierro<sup>(60)</sup>.

En este sentido, nuestra Política de Seguridad e Higiene en el Trabajo tiene como base la prevención de accidentes y lesiones de los colaboradores, contratistas y terceros, por lo que nuestros procesos, productos y servicios cumplen todos los requisitos legales en la materia<sup>(61)</sup>. Estos preceptos guían nuestro accionar:

- 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.

(59) 404-3

(60) 403:103-1

(61) 403: 103-2

## 5. Equipo Cook Master

Además, en el marco de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, practicamos procedimientos, auditorías y capacitaciones, y contamos con un servicio médico privado.

Asimismo, entregamos a nuestros colaboradores elementos de protección personal y realizamos controles médicos adicionales a las personas que declaren alguna enfermedad<sup>(62)</sup>.

Finalmente, todo el personal de la empresa es capacitado en materia de Salud y Seguridad. Hay formaciones dirigidas especialmente al área de Operaciones y otras focalizadas en el sector Administración, ya que son distintas las rutinas diarias de trabajo y los riesgos. Cada empleado debe cumplir como mínimo con una hora mensual de capacitación<sup>(63)</sup>.

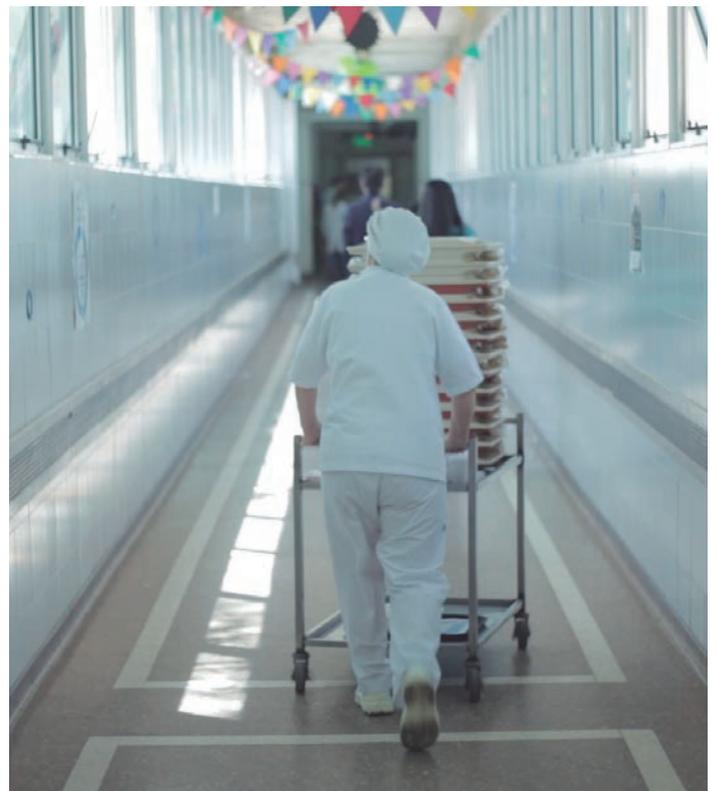
Nuestro plan anual incluye los siguientes cursos:

- 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.

Todos los niveles de gerenciamiento y supervisión son responsables de demostrar un liderazgo proactivo en materia de Seguridad e Higiene, y para monitorear la eficacia de los procedimientos y medidas adoptadas en la materia, se realizan auditorías internas, se elaboran indicadores de siniestralidad y se hacen análisis de accidentes<sup>(64)</sup>.

También se realiza un seguimiento sobre tipos y tasas de frecuencia de accidentes, días perdidos, ausentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional<sup>(65)</sup>.

**Durante 2018 los esfuerzos realizados en materia de salud y seguridad ocupacional de todo nuestro equipo nos permitieron alcanzar una baja en el nivel de siniestralidad.**



(62) 403: 103-3

(63) 403: 103-3

(64) 403: 103-3

(65) 403: 103-3

### Inclusión laboral como catalizador del desarrollo personal y la inclusión social<sup>(66)</sup>

A partir de nuestro servicio cotidiano a grupos en situación de vulnerabilidad social, también asumimos un compromiso con la igualdad de oportunidades y la diversidad en la integración de nuestros equipos de trabajo.

Este enfoque está respaldado por nuestro Código de Ética y Estándares de Conducta Profesional, donde establecemos expresamente que debemos tratar a todos los integrantes de Cook Master con respeto, evitando incurrir en cualquier conducta agravante o discriminatoria por aspectos culturales, color de piel, religión, nacionalidad, género, edad, incapacidad o ideología. Así, tanto en las búsquedas de personal como en las propuestas salariales y de beneficios, y planes de desarrollo dentro de la compañía garantizamos la igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores.

#### #segundas oportunidades

Con esta visión, desarrollamos el Ecosistema C.R.E.E.R. (Confianza, Respeto, Esfuerzo, Emprendimiento y Responsabilidad) compuesto por:

- El Programa CREER
- La Escuela de Gastronomía Instituto Superior Mariano Moreno CREER, y
- La Red CREER orientados a promover la inclusión socio-laboral de liberados<sup>(67)</sup>.

El Programa CREER en sus dos etapas, durante y post condena, se orienta al desarrollo de habilidades laborales blandas y duras que faciliten un proceso de inclusión socioeconómica post condena así como la contratación en Cook Master o la intermediación con otras organizaciones para que contraten liberados que hayan cumplido con el programa de desarrollo de habilidades y demuestren interés en construir un nuevo proyecto de vida.



(66) 405: 103-1, 103-2, 103-3

(67) Entendemos por "Liberado" a una persona que por cometer un delito fue juzgado, cumplió su condena en el ámbito penitenciario y recuperó su libertad.

### Escuela de Gastronomía ISMM CREER

La Escuela de Gastronomía ISMM CREER, surge en el año 2017 por iniciativa de Cook Master en el marco de sus servicios gastronómicos para el Servicio Penitenciario Bonaerense.

Se implementa desde la alianza entre el Instituto Superior Mariano Moreno y Cook Master, y cuenta con el apoyo del Servicio Penitenciario Bonaerense. Funciona en la Unidad 46 del Complejo Penitenciario San Martín del Servicio Penitenciario Bonaerense, y está abierta a todos los internos del Complejo. Se dictan las Carreras de Cocinero, Panadero y Pastelero, con los programas, contenidos y profesores del Instituto Superior Mariano Moreno. Los egresados reciben título con reconocimiento internacional. De los cerca de 300 alumnos, 16 ya finalizaron la carrera de panadero profesional y obtuvieron su correspondiente título.

Por su parte la Red CREER, es un espacio colaborativo y multi-actoral para el diseño, implementación y evaluación de distintas iniciativas de impacto colectivo orientadas a la inclusión socioeconómica de personas privadas de la libertad, liberados y sus entornos directos. Impulsado por Cook Master en 2018, está integrado por cerca de 35 organizaciones de los sectores público, privado y sociedad civil.



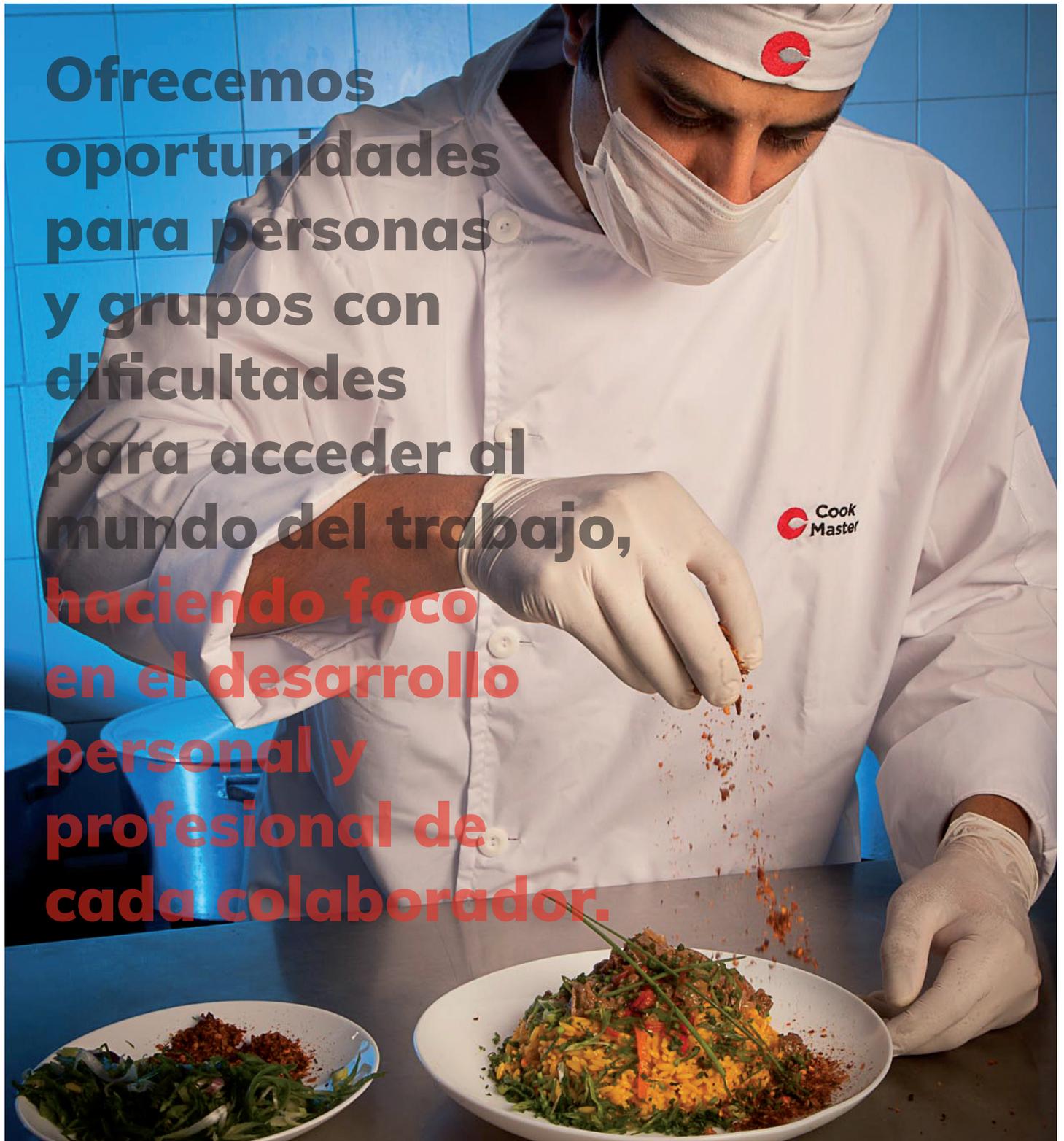
### Empleo inclusivo

Para Cook Master el trabajo es una herramienta de desarrollo personal e inclusión social, y por eso consideramos importante el rol que desarrollan nuestros cocineros capacitadores que son quienes forman y coordinan a los internos del Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB) que tienen a su cargo la elaboración de alimentos en las cocinas de las Unidades Penales por requerimiento del propio SPB.

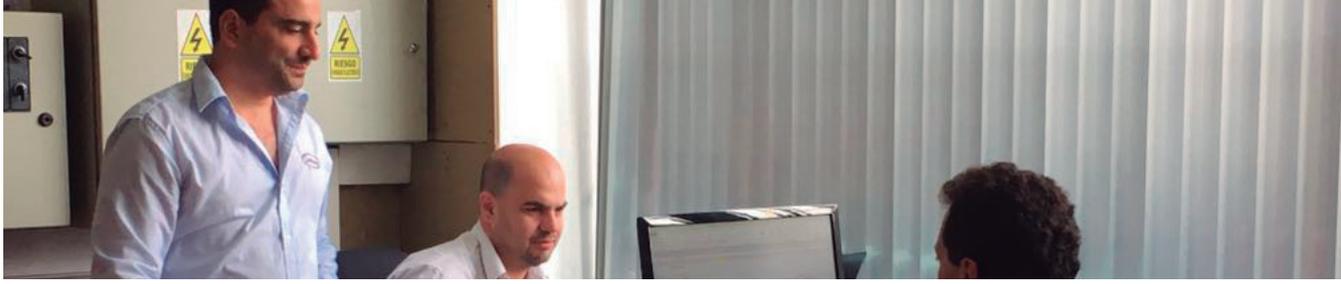
Ellos elaboran la totalidad de los alimentos consumidos dentro del penal, en los casos en que el servicio contratado es "Racionamiento en Crudo Asistido". Con este esquema, el SPB cumple su rol formativo orientado a la futura inserción socio laboral para los internos, al tiempo que genera un ahorro para el Estado al no contratar la elaboración a un tercero.

Además, Cook Master compra el pan y los fideos elaborados en plantas propias del SPB, donde nuestro personal no interviene directamente, sino que solamente provee insumos.

El espíritu de empleo inclusivo que promovemos también nos lleva a incorporar a nuestra dotación de personal a algunas de las personas que recuperan su libertad, aprovechando la experiencia adquirida durante su situación de encierro para la prestación de servicios que ofrecemos a otros clientes. Durante 2018, 19 liberados integraron la nómina de Cook Master.



**Ofrecemos  
oportunidades  
para personas  
y grupos con  
dificultades  
para acceder al  
mundo del trabajo,  
haciendo foco  
en el desarrollo  
personal y  
profesional de  
cada colaborador.**



“Nuestras propuestas comerciales parten de un análisis de situación, para ofrecer una alternativa superadora que incluya el diferencial de valor sustentable de cada uno de nuestros procesos”.

Luciano Amigo | Gerente de Nuevos Negocios

# Clientes y Socios estratégicos



Brindar un servicio de alimentación de alta calidad requiere de la dedicación y la responsabilidad. Nuestros clientes son integrantes clave del gran equipo que conforma Cook Master.

Con ellos logramos una asociación estratégica, que nos permite garantizar alimentación saludable y nutritiva, atendiendo sus necesidades, innovando en nuestros servicios y trabajando con compromiso social.

Buscamos generar relaciones de confianza y duraderas, y ponemos el foco en la seguridad y calidad de nuestros productos, porque estamos convencidos de que lograr la satisfacción de nuestros clientes es la única base para seguir creciendo.

## Compromiso Cook Master

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.

---

# Lo que hace la diferencia

## Brindamos Soluciones

Nos caracterizamos por ofrecer soluciones en sistemas alimentarios para grandes comunidades.

### Alta Calidad:

nuestros servicios cumplen con los principales estándares internacionales de calidad.

### Flexibilidad:

ajustamos nuestras propuestas a las necesidades de cada cliente.

### Excelente Respuesta:

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

### Compromiso:

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

### Capacitación:

ofrecemos programas de capacitación y entrenamiento con salida laboral.

### Prácticas Sustentables:

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

### Gestión de calidad:

a través de nuestro sistema de gestión de calidad definimos cómo hacer las cosas, controlarlas y realizar ajustes cuando es necesario.

# Servir comida no es lo mismo que alimentar

Nuestros clientes son grandes comunidades, principalmente conformadas por personas en situación de vulnerabilidad en entornos complejos.

Trabajamos junto a organismos públicos para diseñar e implementar soluciones en sistemas alimentarios a medida, porque sabemos que cada persona es diferente y que cada cliente enfrenta un desafío distinto.

Creemos que una correcta alimentación es esencial para el desarrollo y, con esa convicción, hoy llevamos diariamente un plato de comida a 60.000 personas<sup>(68)</sup>.



## Nuestros Clientes<sup>(69)</sup>

Se dividen en 3 niveles



(68) 102-7

(69) 102-6

## Servicios que ofrecemos<sup>(70)</sup>

En Cook Master contamos con una serie de servicios predefinidos, pero siempre mantenemos la disposición de desarrollar nuevas líneas en base a los requerimientos de nuestros clientes.



### Viandas

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



### Granel

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



### Servicios de comedor

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



### Racionamiento en crudo

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

**Modalidad Directa**, es decir, la entrega de alimentos y materiales en cada uno de los establecimientos.

**Modalidad Asistida**, que incluye la supervisión del montaje, la administración de los depósitos y la asistencia en la elaboración y control de los alimentos y procedimientos que se elaboran en el lugar.



### Consultoría

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

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

Si bien la consultoría es una parte central de todos nuestros servicios, también se ofrece en aquellas situaciones en que la empresa o institución no requiere asistencia con la implementación.

(70) 102-2

## Nuestras operaciones<sup>(71)</sup>

Durante 2018, nuestras operaciones<sup>(72)</sup> se concentraron en la Ciudad y en la Provincia de Buenos Aires, y fortalecimos nuestro trabajo conjunto con organismos públicos de los sectores de Salud, en el caso de hospitales públicos; Educación y Desarrollo Social, en escuelas públicas y en organismos de Niñez y Adolescencia; y en Justicia y Seguridad, con nuestros servicios en Escuelas de Policía, Gendarmería Nacional y Servicio Penitenciario Bonaerense.



### Planta Pilar

Colectora Panamericana Km 54,2 (Ramal Pilar)  
Pilar | Provincia de Buenos Aires



### Frigorífico BIOCAM

Lafayette 1740  
Barracas | CABA



### Centro de Distribución y Oficinas Centrales<sup>(73)</sup>

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

### Localidades donde realizamos servicios en la provincia de Buenos Aires:



- Avellaneda
- Ayacucho
- Azul
- Bahía Blanca
- Berazategui
- CABA
- Campana
- Cañuelas
- Dolores
- Ensenada
- Esteban Echeverría
- Ezeiza
- Florencio Varela
- General San Martín
- Glew
- Gral. Rodríguez
- Hurlingham
- José C. Paz
- Junín
- La Matanza
- La Plata
- Lanús
- Lomas de Zamora
- Lugones
- Luján
- Magdalena
- Malvinas Argentinas
- Mercedes
- Merlo
- Monte Hermoso
- Moreno
- Morón
- Partido de La Costa
- Pellegrini
- Pergamino
- Pilar
- Presidente Perón
- Quilmes
- San Fernando
- San Isidro
- San Martín
- San Miguel
- Tandil
- Tigre
- Zárate

## Nuestra gestión de la calidad

Para Cook Master, la calidad es uno de los pilares del modelo de negocio y por eso buscamos garantizarla en base a los estándares internacionales. Nos enfocamos en la calidad de nuestros productos y en los procedimientos a través de sistemas de auditoría y certificaciones que nos garantizan los máximos parámetros.

### Sistema de Gestión de Calidad (SGC)

El SGC reúne todas las indicaciones que definen nuestra manera de actuar y sistematiza los procedimientos para un cumplimiento sostenible de los requerimientos de nuestros clientes. Su diseño e implementación responde a las normas internacionales ISO 9001:2015, 14001:2007, procurando su mejora continua. El mismo identifica los productos y servicios a vender, define los procesos necesarios y determina su secuencia e interacción, fundamentados mediante cuatro mapas de procesos:

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

La Gerencia General define los roles y responsabilidades que aseguran la implementación, adecuación y mantenimiento del sistema, a través de todas las áreas de la organización involucradas y definidas en los mapas de procesos. El área de Calidad tiene a su cargo la revisión del SGC, detectando oportunidades de mejora y necesidades de cambios, con el objetivo de mejorar la implementación, los procesos, los productos, y detectando necesidades de recursos.

Anualmente, la Gerencia General, junto con los gerentes y jefes de área, define los objetivos y planes de acción, los cuales se documentan en el Plan Operativo. Cada fin de año se evalúa si los mismos se alcanzaron, si se mantienen o si es necesario definir nuevas metas. Por otro lado, se generan, miden y analizan indicadores de los principales procesos, para fortalecer la toma de decisiones.

(71) 102-6

(72) 102-7

(73) 102-3

### Buenas Prácticas de Manufacturas (BPM)

Por sus características, nuestro negocio requiere que cada miembro de la empresa sea atento y consciente de las responsabilidades que le corresponden. Nuestro Sistema de Gestión de Calidad se basa en Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), que a nivel internacional exigen rigurosos procedimientos para lograr que los alimentos sean inocuos, es decir, que resulten seguros para el consumidor.

Por eso diseñamos el Manual de Buenas Prácticas de Manufactura, que establece una serie de normas operativas, de mantenimiento de equipos y de calidad sanitaria, en el área de producción de la empresa, para incorporarlas a las actividades diarias, con el fin de generar estándares constantes en la calidad sanitaria de nuestros productos y en la forma en que llevamos a cabo las tareas.

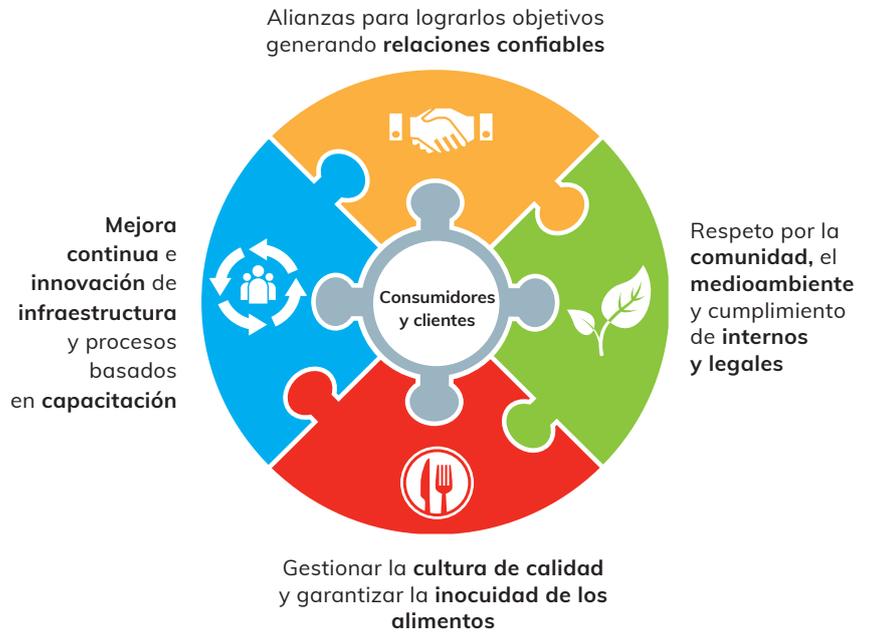


### Política de calidad

A fin de establecer un marco de referencia para el Sistema de Gestión de Calidad, nuestra Dirección definió e implementó una Política de Calidad que apoya la dirección estratégica de la compañía.

Esta política prioriza la calidad como uno de los principales ejes de nuestro desarrollo sustentable, porque nos compromete a realizar los servicios de planificación, logística y distribución de alimentos -con o sin elaboración-, considerando y satisfaciendo las expectativas de nuestros grupos de interés.

Nuestra Política de Calidad se organiza en cuatro pilares principales:



La Política se comunica a nuestros colaboradores durante la inducción, al momento de su ingreso a la compañía, y luego también se transmite mediante capacitación, carteleras o Intranet, entre otros canales.

#### Evaluación de los menús<sup>(74)</sup>

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

El 100% de los servicios que brinda Cook Master es evaluado de acuerdo a las necesidades de nuestros consumidores, a excepción de la venta a granel que no conlleva menú. Aunque trabajamos con un estricto control de stock (tanto en el Centro de Distribución como en los depósitos y lugares de almacenamiento de los servicios) y buscamos limitar el descarte al mínimo posible, hay casos en que por vencimiento de la fecha de caducidad o defectos en los insumos se los debe eliminar y evitar su incorporación en el proceso de elaboración de alimentos. Este procedimiento se regula mediante el "Instructivo de Decomiso de Mercadería" (IN-CA-03), que fue revalidado internamente el 18 de diciembre de 2018

(74) 416-1

## Entendemos la responsabilidad que conllevan nuestros servicios

En Cook Master entendemos que toda persona tiene el derecho a una alimentación saludable y de calidad y sabemos que, en consecuencia, brindamos servicios esenciales. Por eso nos preocupamos en garantizar la provisión de forma adecuada y responsable a nuestros clientes.



- **Garantizamos el servicio:**

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

- **Garantizamos la igualdad en la calidad de los servicios:**

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

- **Orientación al consumidor:**

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

- **Prevención de la interrupción del servicio:**

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

## Relacionamiento con clientes

La satisfacción de quienes reciben y consumen los sistemas alimentarios de Cook Master es uno de nuestros principales objetivos y también una de nuestras motivaciones más importantes para continuar mejorando. La buena alimentación influye en el rendimiento y el bienestar y, por eso, es un derecho de toda persona.

Los resultados del “Procedimiento de Evaluación de Satisfacción de Clientes”, que realizamos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, nos ayudan a avanzar en ese camino. La encuesta se realiza a los tres niveles de clientes, dos veces al año (junio y noviembre). En el 2018 alcanzamos una satisfacción general del 90% aproximadamente (promediando las dos tomas 89% y 91%).

También seguimos los lineamientos del “Instructivo de Carga y Gestión de Reclamos” que establece el procedimiento para el registro y seguimiento de reclamos, comentarios, quejas o solicitudes de clientes o usuarios de los servicios.

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

El procedimiento paso a paso:



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

### Un servicio innovador para sistemas penitenciarios

Uno de los servicios más innovadores, inclusivos y responsables que desarrolló Cook Master es el Sistema de Racionamiento en Crudo Asistido, orientado a atender dos problemas centrales que cruzan al servicio penitenciario argentino: la alimentación y la preparación para la reinserción laboral de los internos.

Es una solución integral porque, además de que promueve buenas prácticas nutricionales y garantiza la inocuidad de los alimentos y su control de la calidad sanitaria, brinda segundas oportunidades a través del empleo y la capacitación. Además, resulta ser una propuesta más eficiente en costos para el organismo contratante.

El servicio incluye el análisis y la planificación de los menús; el abastecimiento y almacenamiento en la Unidad Penitenciaria; y la provisión diaria de la materia prima necesaria para preparar las raciones de almuerzo y cena en cada cocina. Este sistema plantea un menú con 40 o 50 alimentos combinados en forma distinta cada semana, que brinda una variedad en la dieta alimentaria y permite atender a la población con regímenes especiales como diabéticos, hiper o hipos calóricos, etc.

Personal de Cook Master contribuye a adoptar las medidas necesarias para garantizar la inocuidad y salubridad de los alimentos en todas las fases de la cadena alimentaria, y se capacita en las buenas prácticas de manufactura y en las correctas técnicas de cocción y elaboración a las personas que intervienen en el proceso, a fin de lograr un óptimo aprovechamiento de la materia prima.

Además de una buena alimentación, el sistema plantea la inclusión social a través del programa "CREER", que impulsa la inclusión socio laboral de personas que estuvieron en un contexto de encierro, y el programa "Educar para el trabajo", a partir del cual se organizan las capacitaciones en distintas áreas de la alimentación. Cook Master también inauguró la primera Escuela de Gastronomía en la Unidad Penitenciaria 46 del Complejo San Martín y trabaja en alianza con más de 35 organizaciones públicas, privadas y de la sociedad civil desde la Red CREER.



### Salud y seguridad de nuestros clientes<sup>(75)</sup>

Las características particulares de la industria alimentaria incrementan las exigencias respecto de las condiciones de los servicios que brindamos. Por eso, la salud y la seguridad del consumidor final constituye una cuestión de gran relevancia para Cook Master.

El cuidado en el manejo y manipulación de alimentos, su correcto almacenamiento y preservación, son aspectos clave que trabajamos tanto con nuestro propio equipo como con los equipos de los clientes, en los casos en que la manipulación queda a cargo de un tercero.

En el marco de la Política de Calidad, nuestro personal que se desempeña en los procesos de manipulación y procesamiento cumple con las siguientes normas, procedimientos y buenas prácticas:

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

Realizamos auditorías internas de calidad y de seguridad e higiene, que abarca la totalidad del servicio.

Asimismo, llevamos adelante auditorías externas, para la recertificación de la Norma ISO 9001-2015 en el centro de distribución Tigre; en la escuela de policía "Juan Vucetich" de Berazategui; en los hospitales Udaondo, Cuenca Alta, Héroes de Malvinas y Eurnekian; en el Centro Cerrado Ibarra; en las UP 48 Internos y UP Campana; en la Alcaldía Petinatto, y en la Sede Central de Oficinas, en Tigre.

También certificamos anualmente Buenas Prácticas de Manufactura e IRAM 14201. En abril de 2018, obtuvimos resultados positivos en la Alcaldía San Martín, la escuela "Juan Vucetich" de Berazategui y los hospitales Udaondo, Héroes de Malvinas y Eurnekian.



(75) 416: 103-1, 103-2, 103-3

## Rotulado de alimentos<sup>(76)</sup>

Los clientes que contratan nuestros servicios son organismos públicos, por lo que no desarrollamos una estrategia de marketing como sí ocurre en la venta de productos alimenticios al consumidor final.

En consecuencia, trabajamos el rotulado de productos a nivel de materia prima para los elaboradores de alimentos, con dos finalidades principales:

- la identificación del producto para definir su tratamiento y manejo, y
- la fecha de caducidad, especialmente para el caso de alimentos perecederos<sup>(77)</sup>.

Las normas para el rotulado son establecidas por el Proceso de Almacenamiento de Mercadería, que en el marco de la Política de Calidad asegura la correcta conservación y aprovechamiento de los alimentos que ingresan a cada

servicio, evitando desperdicios innecesarios o usos de los mismos sin asegurar niveles de calidad mínimos. La composición de los servicios surge de lo establecido en los Pliegos de Contratación, puntualmente en los documentos donde se establecen los menús y recetas de cada plato.

Dicha información es elaborada por las áreas competentes del cliente, revisada y validada por los profesionales propios (licenciados o técnicos en nutrición) y en ciertos casos se incorporan ajustes o modificaciones de común acuerdo. Adicionalmente, se realizan auditorías en los servicios, controles a cargo de supervisores, y existen canales de reclamo disponibles para los clientes.



(76) 417: 103-1, 103-2, 103-3

(77) 417-1

## Logros en 2018

El empeño de todo el personal de Cook Master por seguir creciendo y mejorando la calidad de nuestros sistemas alimentarios nos condujo en 2018 a ampliar nuestro grupo de clientes, ofrecer un nuevo servicio, inaugurar nuevas instalaciones y seguir buscando las garantías que brindan las certificaciones internacionales.



**Sistema Alimentario Escolar:** abrimos el área Nuevos Negocios e incorporamos un nuevo cliente y una nueva línea de servicios especialmente diseñada para un cliente que requiere la centralización de la compra y abastecimiento de productos en diversas locaciones, y cuenta con personal propio para la elaboración.

**Afianzamos nuestros lazos:** En base al trabajo que venimos realizando con nuestros clientes de establecimientos que están bajo la órbita de organismos de Seguridad, de Niñez y de Salud, generamos acuerdos de contratación por plazos mayores a los logrados años anteriores.

**Nuevo Servicio:** en pos de responder a las necesidades de nuestros clientes, comenzamos a ofrecer el sistema de venta a granel para aquellas instituciones que quieran adquirir alimentos de calidad a costos controlados

**Fortalecimos la atención:** Para mejorar la recepción y gestión de reclamos, consolidamos el sistema de atención al cliente.

**Nuevas Instalaciones:** el 4 de julio de 2018 inauguramos nuestras oficinas centrales y un nuevo centro de Distribución en el partido de Tigre, alcanzando los 9.000 m2 de instalaciones propias lo que permitirá mejorar nuestra logística y atención a los clientes (78).

**Reporte de Sustentabilidad:** Como parte de nuestra política de sustentabilidad, publicamos nuestro primer reporte para comunicar la gestión desarrollada y los avances alcanzados.

**Calidad certificada:** Iniciamos el proceso de certificación de ISO 14001 y las recertificaciones de ISO 9001-2015 y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).



“Promovemos la generación de alianzas con empresas y organizaciones públicas y de la sociedad civil para potenciar nuestras acciones en dos ejes: asegurar el derecho a la alimentación de grupos vulnerables y promover la inclusión social de personas privadas de la libertad y liberados.”

**Gabriela Buffa** | Analista de Relaciones Institucionales

## Nuestra relación con la comunidad <sup>(79)</sup>

Debido a que nuestra actividad tiene lugar en contextos complejos, entendemos que, además de brindar un servicio alimentario de calidad, debemos involucrarnos responsablemente con la realidad de las comunidades atendidas, constituidas por las poblaciones en diferentes situaciones de vulnerabilidad que integran nuestros clientes.

Y la mejor manera de hacerlo es a través de nuestro modelo de negocio sustentable, a partir del cual nos relacionamos con estas comunidades desde una perspectiva de desarrollo, incorporando sus aspiraciones y necesidades. En este sentido, todas nuestras acciones están organizadas a partir de programas específicos que se orientan a la inclusión socio laboral y la gastronomía social.

Para dimensionar la efectividad de nuestra tarea, practicamos auditorías internas según nuestro Sistema de Gestión de Calidad, realizamos el seguimiento de indicadores, evaluamos nuestras metas y objetivos, y efectuamos encuestas de satisfacción a clientes y beneficiarios directos.

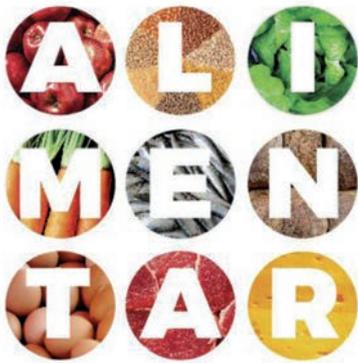
### Compromiso Cook Master

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.

(79) 413: 103-1, 103-2, 103-3

## Oportunidades para el desarrollo<sup>(80)</sup>

Junto a nuestros clientes y aliados trabajamos en el diseño de oportunidades para el desarrollo de las poblaciones vulnerables que conforman las comunidades con las que nos vinculamos. En este sentido, nuestras acciones se implementan a través de programas que contribuyen a una alimentación saludable, como el programa “Alimentar”, y aquellos que promueven la inclusión socio laboral, como los programas “Educar para el Trabajo” o “C.R.E.E.R”.



---

En línea con nuestro expertise, nuestra contribución al desarrollo comunitario e individual la realizamos tomando como eje el potencial transformador de la alimentación.

---

### Programa “Alimentar”

A partir de nuestra experiencia en servicios gastronómicos, buscamos fomentar con talleres teórico-prácticos la adquisición de hábitos nutricionales y las prácticas correctas de manipulación de alimentos, como forma de promoción de la salud. El programa está orientado a todas aquellas personas que intervienen en la elaboración de alimentos en distintas instituciones, y sus contenidos se desarrollan en 4 encuentros de 4 horas, con los siguientes objetivos:

- proveer a los participantes de información científica actualizada para desarrollar una mirada crítica acerca de la educación alimentaria, la manipulación de los alimentos y la calidad de vida;
- ofrecer conocimientos teóricos y prácticos para elaborar menús más saludables e inocuos a la población asistida;
- conocer las formas correctas de manipulación de alimentos para su adecuada preparación, conservación y consumo;
- comprender y transmitir la responsabilidad asociada al manejo de alimentos para un número importante de consumidores, como ocurre en todo establecimiento o industria alimentaria; y
- capacitar al manipulador en las bases de las BPM (Buenas Prácticas de Manufactura).

En 2018 se realizaron 3 talleres sobre Manipulación de Alimentos y Buenas Prácticas de Manufactura, en la Municipalidad de Pilar, el Consejo Escolar de Escobar y la Organización Madres de San Lorenzo, en Tigre. Los encuentros reunieron a un total de 200 participantes vinculados a comedores comunitarios.

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.

---

(80) 413-1

## Programa “Educar para el Trabajo”

Orientado a poblaciones excluidas del ámbito laboral, específicamente personas privadas de la libertad, con este programa brindamos herramientas para que las personas aseguren, retengan y progresen en empleos adecuados, impulsando su inclusión en la sociedad.

El programa se implementa a través de 3 talleres de capacitación para el desempeño en el ámbito gastronómico:

- Taller de Seguridad e Higiene: 8 horas en 4 clases
- Taller de Manipulación de Alimentos: 12 horas en 6 clases
- Taller de Técnica Gastronómica: 20 horas en 10 clases

Los talleres de capacitación son de fundamental importancia para la reinserción social y laboral de las personas, porque permiten identificar proyectos de vida factibles que no impliquen volver a la delincuencia. De esta forma, nos asociamos al objetivo de nuestro cliente, en este caso el Servicio Penitenciario Bonaerense, tendiente a disminuir la reincidencia delictiva.

En este proceso aspiramos a que los participantes logren recuperar la confianza en sí mismos como miembros positivos de la sociedad, para desde ahí proyectarse hacia un futuro diferente una vez finalizada la condena. Entendemos que la inserción laboral es un factor clave en este proceso.

Durante el período reportado se capacitaron 388 internos de las unidades penitenciarias donde prestamos servicio, en todos los temas que abarca el Programa. El Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires destacó a Cook Master como ente capacitador para el Dictado de Cursos para Manipuladores de Alimentos.

### Escuela de Gastronomía

La educación es el mejor marco para generar oportunidades de desarrollo. Con esta visión, a fines de 2017 inauguramos nuestra Escuela de Gastronomía en la Unidad Penitenciaria 46 del Complejo San Martín. Se trata de una iniciativa que desarrollamos en alianza con el Servicio Penitenciario Bonaerense y el Instituto Superior Mariano Moreno, con capacidad para que 300 internos e internas puedan cursar las carreras profesionales de Cocinero, Maestro Pastelero y Panadero Profesional, con su correspondiente certificado.



## Programa “C.R.E.E.R.”

Para contribuir con la inserción laboral de poblaciones excluidas contamos con el programa “C.R.E.E.R.” (Confianza, Respeto, Esfuerzo, Emprendimiento y Responsabilidad), fruto de la articulación con una red de organizaciones y empresas.

El programa está pensado como un proceso que impulsa la integración o reintegración a la sociedad de una persona que estuvo en un contexto de encierro, transmitiendo la importancia de los valores que permiten sostener un empleo formal.

En sus dos etapas de implementación, durante y posterior a la condena, el proceso de inserción laboral incluye instancias de orientación, formación ocupacional y seguimiento, una vez que la persona obtiene un trabajo formal.

Asimismo, su implementación incluye, entre otras, las siguientes instancias:

- evaluación socio-ambiental para analizar el compromiso familiar con la propuesta laboral;
- entrevistas individuales a cargo de un profesional;
- evaluaciones psicotécnicas realizadas por psicólogo y psiquiatra;
- capacitación del nuevo colaborador a cargo del responsable del área;
- selección de un mentor para la supervisión, acompañamiento, y seguimiento del colaborador;
- jornadas de sensibilización para el personal de la empresa, para generar una mirada cada vez más inclusiva.



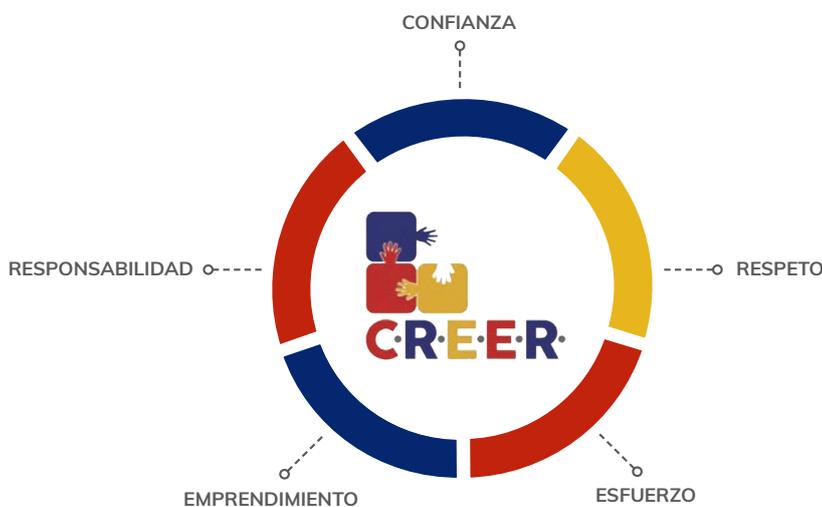
## Red CREER

Buscando ampliar el impacto de nuestro compromiso con la inclusión social y laboral de personas privadas de la libertad y detenidos, y entendiendo que la articulación es el camino es que a mediados de 2018 impulsamos la creación de la Red CREER.

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

Integrada por más de 30 organizaciones de los sectores públicos, privados y sociedad civil con el objetivo de lograr la inclusión socioeconómica de dicha población a partir de una estrategia articulada entre múltiples actores, que tome en consideración los obstáculos a los que se enfrentan, así como la necesidad de generar un cambio de paradigma, desde una perspectiva multidimensional e integral que permita lograr más y mejores resultados.

**Creando oportunidades creyendo en el potencial de cada uno.**



## Alianzas con organizaciones

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







“Desde nuestros procesos de compras buscamos generar relaciones de confianza con nuestros proveedores y acuerdos que sean de mutuo beneficio para las partes, asegurando calidad y abastecimiento para nuestra operación.”

**Diego Ferrari** | Gerente de compras

# Proveedores y aliados con **impacto social**

Los proveedores son aliados claves para el desarrollo de nuestra actividad. Nuestro compromiso con una alimentación saludable y de calidad para todos nuestros clientes y sus usuarios, conlleva una responsabilidad singular a la hora de planificar y ejecutar nuestros procesos de compras y abastecimiento.

Un plato de comida es el resultado de un largo proceso que comienza lejos de nuestra esfera de influencia, precisamente allí donde nuestros proveedores producen las materias primas con las cuales nuestra gente o los colaboradores de nuestros clientes, dependiendo el tipo de servicio, elabora los menús que alimentaron, durante 2018, a cerca de 60.000 personas a diario.

La calidad y seguridad alimentaria para todos los usuarios de nuestros servicios, comienzan desde el propio proceso de abastecimiento. Por este motivo, lograr proveedores confiables que aseguren los mismos estándares que asumimos en nuestros procesos es clave para el éxito de nuestro negocio.

Este enfoque se complementa con la búsqueda de ampliar el impacto económico y social de nuestro negocio incluyendo en nuestra matriz de proveedores a organizaciones o proyectos que por su particularidad multipliquen un impacto positivo en la comunidad<sup>(81)</sup>. Empresas sociales, cooperativas, organizaciones de la sociedad civil o los mismos talleres productivos de las unidades penitenciarias son algunos ejemplos en este sentido. En base a estos lineamientos, en 2018 reestructuramos nuestro departamento de Compras para perfeccionar el proceso de abastecimiento, con el objetivo de mejorar los costos y garantizar el aprovisionamiento.

## **Compromiso Cook Master**

Construir relaciones armónicas con nuestros 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.

## Cadena de suministro<sup>(82)</sup>

Nuestra gestión de compras está abierta a la participación de todos los proveedores del rubro alimenticio que posean una gestión responsable con un fuerte foco en la calidad e inocuidad, precio competitivo, cumplimiento de los tiempos de entrega y capacidad de abastecimiento, así como compromiso con la sustentabilidad.

---

Los criterios básicos para la selección de nuestros proveedores son el precio y la calidad, pero durante 2018 incluimos otro parámetro de relevancia: el valor social de las compras.

---

Una vez definida la mercadería que necesitamos, seleccionamos como mínimo a tres proveedores que pueden suministrarla. Luego, realizamos un análisis comparativo de cada oferta, en cuanto a precio y calidad. Un componente sustentable o inclusivo puede operar como elemento diferenciador entre propuestas similares en cuanto a precio y calidad. Finalmente, una vez elegido el proveedor, enviamos la orden de compra con el volumen que se requiere para nuestros clientes.

Las principales categorías adquiridas de alimentos y materia prima para brindar nuestros servicios son:

- Carne vacuna, porcina, pollo y huevos
- Frutas y verduras
- Lácteos
- Secos: harina, fideos, arroz, polenta, yerba, azúcar
- Otros: salsa de tomate, agua envasada, jugos.

Trabajamos con proveedores que cumplen estándares que garantizan el nivel de calidad de los insumos que utilizamos. Por ello, cuando incorporamos nuevos productos, nuestro departamento de Calidad realiza una supervisión exhaustiva de los mismos, incluyendo auditorías a proveedores definidos como críticos por su volumen o tipo de insumo que nos proveen.



(81) 414:103-1

(82) 102-9

### Prácticas de adquisición<sup>(83)</sup>

La gestión responsable y eficaz de compra de insumos es de vital importancia para una empresa de nuestras características, ya que una práctica mal ejecutada por problemas en la calidad o incumplimiento en los plazos de entrega podría generar que miles de personas no puedan alimentarse adecuadamente.

A fines de 2018 creamos la gerencia de Compras, con el objetivo de mejorar los procesos de abastecimiento, maximizando la relación precio-calidad. En el marco de esta reestructuración, se definieron por lo menos tres proveedores para cada rubro con los que trabaja Cook Master, se analizaron volúmenes de compra de las diferentes mercaderías, y en base a esos resultados se definió qué insumos se deben adquirir directamente del productor<sup>(84)</sup>.

Nuestro próximo desafío es avanzar en el desarrollo de proveedores desde una mirada sustentable, sumando a los criterios de precio y calidad las variables ambientales y sociales desde una mirada de optimización de creación de valor. Fortalecer la presencia en nuestra matriz de proveedores de organizaciones de impacto social y ambiental positivo, así como la revisión de nuestros procedimientos a fin de seguir alineándolos a un esquema de compra sustentable es un desafío para el mediano plazo que esperamos transitar de manera exitosa en los próximos períodos.

El área de Compras es responsable de gestionar conjuntamente con el departamento de atención al cliente aquellos inconvenientes que puedan surgir sobre los productos que utilizamos. Ante el requerimiento de algún cliente respecto de una falla en la calidad del servicio ofrecido, se ejecuta un análisis de causalidad y trazabilidad a fin de identificar el origen de la falla: ya sea de origen por parte del proveedor, de logística propia o de terceros, o de elaboración propia o de terceros dependiendo del servicio.

Asimismo, realizamos auditorías internas en forma mensual para evaluar todo el proceso de abastecimiento, en el que también intervienen otras áreas, como Planeamiento, Logística y Operaciones<sup>(85)</sup>.

### Prácticas socialmente responsables

Buscamos garantizar precios justos, transparencia y el desarrollo de proveedores locales.

- Por intermedio de una licitación se establece una compulsa entre proveedores, que ayuda a sostener los precios de insumos en correlación con el presupuesto acordado con los clientes por nuestros servicios alimentarios. También se fijan plazos de entrega y periodos de compras bimestrales, trimestrales o semestrales.
- Para fortalecer la transparencia en los procesos de licitación de proveedores, se envía una invitación a los posibles cotizantes, quienes deben remitir la respuesta en un sobre cerrado al departamento de Compras. Finalizado el período de aceptación de propuestas, se abren los sobres y se adjudica el volumen en función a criterios económicos.
- Nuestro objetivo para 2019 es trabajar en el desarrollo de proveedores de las localidades donde operamos.

(83) 204: 103-1, 103-2, 103-3

(84) 102-10

(85) 414: 103-3

### Compras inclusivas

**Durante 2018 trabajamos con dos proveedores que nos permitieron implementar una perspectiva inclusiva en nuestras contrataciones.**

Uno de ellos es el Servicio Penitenciario Bonaerense (SPB), con quien tenemos un convenio de colaboración desde 2017 por los servicios de elaboración de fideos y pan que se realizan respectivamente en la fábrica de fideos de la Unidad 41 del Complejo Penitenciario Campana y de la panadería de la Unidad 48 del Complejo Penitenciario San Martín.

En ambos casos, nuestra empresa aporta la materia prima y contrata la elaboración de pastas y de pan al SPB, en el marco de lo establecido en la Ley 12.256. El producto elaborado es para consumo exclusivo de la población del propio complejo penitenciario.

El abastecimiento de fideos para las Unidades 21 y 41, ambas de la localidad de Campana, es cubierto con lo producido en la fábrica gestionada por los internos. Durante 2018, se elaboró un total de 8.400 kilos de fideos secos para consumo de los dos establecimientos, a razón de 700 kilos mensuales.

Asimismo, la panadería del Complejo Penitenciario San Martín tuvo una producción anual de 255.500 kilos de pan, con un promedio de 700 kilos diarios, que aseguró el abastecimiento de las tres unidades que componen el complejo y sus alcaldías.

Por otra parte, formalizamos una alianza con Conciencia, la primera empresa de consumo masivo del país con impacto social, que dona el 50% de los dividendos recibidos a cuatro organizaciones de la sociedad civil de reconocida trayectoria, entre ellas, la Asociación Cooperadora del Hospital de Niños Ricardo Gutiérrez, Fundación Huésped y Ruta 40.

En el marco de esta articulación la principal compra realizada en 2018 fue puré de tomate, por un valor de \$1.420.000, y agua mineral para el consumo en oficinas durante reuniones con terceros, con la intención de incorporar en la agenda la valoración social que también implementamos en nuestro proceso de abastecimiento. Como meta para 2019 hemos definido sumar nuevos productos para consolidar nuestra relación con este proveedor de gran valor estratégico.

---

La relación con nuestros proveedores está basada en la confianza, en la transparencia y en el cumplimiento de las normativas nacionales e internacionales en materia laboral, impositiva y ambiental, lo que nos permite cumplir con nuestros objetivos de sustentabilidad.

### Evaluación social de proveedores<sup>(86)</sup>

La selección se realiza de acuerdo a los requisitos sociales que la normativa vigente aplica para las empresas que operan en el país.

Así, todos los proveedores de Cook Master deben cumplir con los procedimientos legales de contratación de personal, el pago de obligaciones de la seguridad social y el resto de los preceptos laborales. Esto asegura que no exista empleo informal en nuestra cadena de valor<sup>(87)</sup>.

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

#### ► Requisitos adicionales para los proveedores de servicios técnicos y profesionales:

- Contrato y/o estatuto social.
- Nómina de empleados con pago de aportes y contribuciones, ART y Monotributo.
- Director técnico y matrícula de los profesionales.

- Constancia de Inscripción en la AFIP e Ingresos Brutos.

#### ► Requisitos adicionales para los proveedores de logística tercerizados:

- Constancia de exención de impuestos (si la hubiera).
- Contrato vinculante entre partes, con póliza y fecha de caducidad.
- Cédula verde.
- Ficha técnica e inscripción del producto en el municipio donde está habilitado.
- Coincidencia entre servicio contratado y actividad definida en estatuto.
- Habilitación de Senasa.
- Detalle de los vehículos y títulos de propiedad asignados al contrato.
- Certificado de VTV vigente de los transportes asignados al contrato.
- Póliza de seguro de los transportes asignados al contrato.
- Habilitación municipal del establecimiento donde se realiza la actividad.
- Habilitación de Senasa para los transportes asignados al contrato.
- Permiso de traslado de mercadería.
- Habilitación para el transporte de sustancias alimenticias.
- Licencias de conducir de los choferes en nómina.
- Contrato de confidencialidad firmado por el proveedor.

- Aptitud médica de los choferes.

#### ► Requisitos adicionales para los proveedores de obra:

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

(86) 414:103-2

(87) 414-1

### Derechos Humanos en la cadena de valor

La perspectiva de Cook Master sobre los derechos humanos -expresada en nuestra Política de Sustentabilidad- se alinea con regulaciones internacionales, tales como el Pacto Global de las Naciones Unidas, la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En este marco, realizamos el proceso de abastecimiento con proveedores debidamente inscriptos ante las normativas laborales e impositivas y, en los casos donde contratamos un servicio, como por ejemplo logística, requerimos documentación personal y laboral de los empleados que realizarán las tareas.

En orden a estas exigencias, Cook Master puede cerciorarse que en su cadena de suministros no haya riesgo de incumplimientos de la legislación laboral, trabajo infantil ni situaciones de trabajo forzoso<sup>(88)</sup>

En 2019 estaremos trabajando en la conformación de un comité de Compliance, a través del cual se darán los primeros pasos para el efectivo monitoreo y control de estos temas<sup>(89)</sup>.

### Evaluación ambiental de proveedores

Otra dimensión importante en la selección de nuestros proveedores es la evaluación ambiental, porque nos permite garantizar el cumplimiento de requisitos internos y legales<sup>(90)</sup>. Como parte de esta evaluación, realizamos auditorías de calidad, teniendo en cuenta criterios de inocuidad alimentaria, seguridad y salud ocupacional, y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM), entre otros<sup>(91)</sup>.

Una vez se realice la certificación de Norma ISO 14001 de nuestra operación conforme la norma ambiental y con los debidos procesos desarrollados, esperamos poder contar con un marco de referencia que nos habilite a realizar una evaluación de desempeño ambiental de nuestros proveedores, conforme con los parámetros establecidos y aceptados mundialmente.

#### Trabajo infantil y trabajo forzoso

El trabajo infantil y el trabajo forzoso perpetúan la pobreza y obstaculizan el desarrollo económico y humano, además de incumplir normas nacionales e internacionales.

La aplicación eficaz de políticas que conduzcan a la eliminación de ambas prácticas es un compromiso esencial de toda conducta socialmente responsable.



(88) 408: 103-2, 409:103-2

(89) 408: 103-3, 409: 103-3

(90) 308: 103-1

(91) 308: 103-2, 103-3



“Estamos avanzando en el desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental que nos va a permitir formalizar y hacer más efectivas las acciones que ya venimos implementando para un uso sostenible de los recursos, la reducción de desperdicios alimenticios y la prevención de la contaminación”.

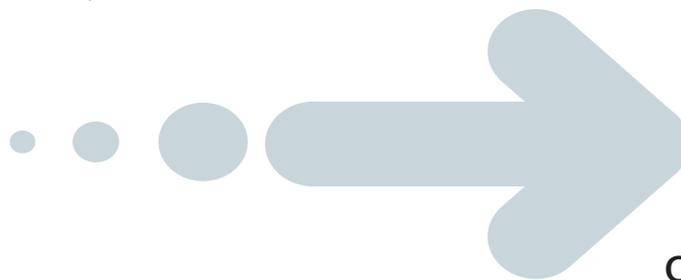
**Adrián Pérez** | Jefe de Calidad y Medioambiente

# Cook Master y el medioambiente

Los servicios de alimentación para grandes comunidades requieren diferentes procesos que son continuamente evaluados para optimizar su rendimiento. Como parte de esta mejora, en Cook Master estamos comprometidos a identificar, analizar y reducir los impactos ambientales que se generan en nuestras actividades diarias.

Con esa visión, encaramos el desarrollo de nuestra gestión ambiental desde tres ejes principales:

- Eficiencia del consumo de recursos y energía, incluyendo la reducción de desperdicios alimenticios,
- Gestión de residuos,
- Manejo de emisiones.



## **Compromiso Cook Master**

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.

---

## Hacia un Sistema de Gestión Ambiental

En 2018 tomamos la decisión de profundizar nuestro compromiso en relación a los impactos ambientales de nuestra actividad, para lo cual definimos como meta corporativa el desarrollo de un Sistema de Gestión Ambiental.

El camino elegido para ordenar y formalizar esta decisión fue avanzar en un proceso de certificación de la norma ISO 14001:2015, norma internacional que establece principios, requisitos necesarios y lineamientos para implantar un sistema de estas características.

En el marco de este proceso, durante el año 2018 realizamos los siguientes avances:

- Conformamos un equipo interdisciplinario de colaboradores que recibió de parte de un auditor externo la capacitación inicial sobre la Norma y el proceso de certificación,
- Designamos a nuestro Jefe de Calidad como auditor interno y fue capacitado para desempeñar el rol.

- Revisamos la Matriz de Aspectos Ambientales, con sus procedimientos y registros asociados, cuya aprobación y formalización está sujeta al proceso de certificación mencionado.

Dando continuidad al plan establecido durante 2019 desarrollaremos el Manual de Medio Ambiente y la Política Ambiental, además de realizar las mediciones necesarias para determinar objetivos y comunicaciones.

A futuro, y siempre en el marco del proceso de certificación ISO 14001:2015, también prevemos implementar el enfoque de precaución, con el objetivo de reducir o evitar los impactos negativos para el medioambiente, y estaremos en condiciones de evaluar y comunicar nuestro cumplimiento respecto de la legislación y la normativa ambiental<sup>(92)</sup>.



(92) 102-11

## Uso sostenible de recursos<sup>(93)</sup>

En la gestión de nuestros impactos ambientales cobra especial relevancia el uso sostenible de recursos a lo largo de todo el proceso de elaboración, que se inicia con la adquisición de materias primas, continúa con la producción de los alimentos y finaliza con la entrega del servicio.

Con esta perspectiva integral, trabajamos continuamente en la optimización del consumo de energía y agua, y también en el uso responsable de los insumos para nuestra producción, con el objeto de minimizar el desperdicio de alimentos.

Estos aspectos serán cubiertos por el Sistema de Gestión Ambiental que estamos desarrollando, lo que incluye el análisis de los impactos ambientales por el consumo de recursos, como así también la normativa vinculada, cuya aprobación y formalización se efectuará en el marco de la certificación ISO 14001, durante 2019.

Al mismo tiempo, continuamos trabajando para fortalecer nuestra gestión diaria, a través de auditorías de calidad donde monitoreamos el uso de los recursos y en cuyos resultados podemos apoyarnos para generar planes de acción. Además, tanto en las instalaciones propias como en las de nuestros clientes fomentamos el uso responsable de energía y agua con cartelera y campañas de concientización a nuestro equipo de colaboradores<sup>(94)</sup>.

## Reducción y gestión de desperdicios alimenticios<sup>(95)</sup>

En el marco del planeamiento de la eficiencia y la reducción de costos, revisamos continuamente nuestras prácticas para evitar desperdicios de alimentos.

Por ejemplo, trabajamos con los servicios de cocina para un seguimiento estricto de los recetarios aprobados, de manera de optimizar el uso de todos los insumos disponibles.

Además, hacemos foco en los controles de inventario en los servicios, para evitar que haya sobre-stock de alimentos y se pierdan debido a su fecha de vencimiento. De la misma manera, en los centros de distribución verificamos el stock de insumos, revisamos las buenas prácticas de estiba y almacenamiento, y realizamos controles de plagas para evitar impactos negativos que echen a perder los alimentos almacenados.

Área	Acciones	Resultados
<b>Elaboración de alimentos</b>	Seguimiento de recetarios aprobados.	Mejor aprovechamiento de los insumos disponibles.
<b>Buenas prácticas de almacenamiento</b>	Verificación de inventario. Control de plagas.	Evitar sobre-stock de alimentos e impactos negativos.

(93) 301:103-1

(94) 302: 103-3

(95) 301:103-2, 103-3

### Donaciones de alimentos

Se estima que en el mundo se desperdicia anualmente 1.300 millones de toneladas de alimentos que aún se encuentran aptos para el consumo, cifras que impactan de manera directa en la vida de los 820 millones de personas que sufrieron hambre en el mundo durante 2018<sup>(96)</sup>.

Este desafío fue incluido en la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, a través del objetivo 12 (“Producción y Consumo Responsables”) -que identificamos como estratégico para nuestra compañía-, cuya meta N° 3

establece “reducir a la mitad el desperdicio de alimentos per cápita mundial”.

Asimismo, celebramos que en 2018 se haya aprobado en Argentina el Plan Nacional de Reducción de Pérdidas y Desperdicio de Alimentos (PDA) y el Régimen Especial para la Donación de Alimentos (Ley 25.989), que determina qué productos pueden donarse, quiénes y cómo pueden hacerlo, como así también los derechos y obligaciones de cada parte.

En sintonía con estos avances, en Cook Master

hemos elaborado una Política de Donaciones que establece qué alimentos donar y a qué tipo de organizaciones. En 2018 realizamos donaciones de alimentos por un total de \$ 171.409 a las siguientes organizaciones: Manos en Acción, Manos de la Cava, Comedor Los Bajitos, Banco de Alimentos Buenos Aires, Comedor Madres de San Lorenzo, Fundación Germinare, Fundación Julio Bocca, Fundación Uniendo Mundos, Manos en Acción.

### Energía

La energía es un recurso fundamental para el desarrollo de nuestras actividades.

En particular, nuestro proceso de elaboración de alimentos depende del gas y la electricidad.

Consumimos gas natural para la cocción de alimentos, agua caliente y calefacción, y empleamos energía eléctrica para iluminación, climatización y extracción de aire, entre los usos más frecuentes<sup>(97)</sup>.

(96) Datos obtenidos del informe “El estado de la seguridad alimentaria y la nutrición en el mundo. 2018” elaborado por la FAO, en conjunto con FIDA, UNICEF, WFP, OMS.

(97) 302:103-1

(98) 302:103-2

#### Buenas Prácticas para el consumo de energía<sup>(98)</sup>



Desde Cook Master fomentamos la adopción de prácticas de consumo sustentable que contribuyen eficazmente con la optimización del uso energético.

Algunas de ellas son rediseñar los procesos de cocción para optimizar el uso de energía y concientizar a nuestro equipo sobre el correcto uso de maquinaria, instrumental y equipos electrónicos para evitar consumos innecesarios de energía.

En cuanto a la climatización de los espacios, desde el área de Mantenimiento se revisan y ajustan aislaciones térmicas en las paredes, pisos y techos, como así también los burletes de equipos de refrigeración, puertas y ventanas.

Respecto de la iluminación, optimizamos el consumo a través de lámparas de bajo consumo, regulamos la intensidad lumínica en sectores, automatizamos el encendido y apagado de las luces en depósitos, despensas, pasillos, sanitarios y zonas de servicio, y se busca maximizar el ingreso de luz natural a los recintos de cocina y depósitos.

Para la limpieza del centro de distribución de Tigre, que abarca 5.000 metros cuadrados, reutilizamos el 100% del agua residual generada por las cámaras refrigeradoras.



### Buenas prácticas para la utilización del agua

Para optimizar el consumo de agua se contempla la instalación de 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.

## Agua<sup>(99)</sup>

Nuestro consumo de agua se concentra en el proceso de elaboración de alimentos, como así también en la limpieza de los servicios de cocina y nuestras propias instalaciones, lo que incluye oficinas centrales, centros de distribución, planta elaboradora y frigorífico.

El agua utilizada en toda la operación surge de cuatro fuentes principales:

- agua de red en servicios para elaboración de alimentos;
- agua envasada para consumo en oficinas centrales y centro de distribución, donde no se consume agua de red;
- agua de pozo para limpieza de oficinas centrales y baños en oficinas centrales y el centro de distribución de Tigre.
- agua residual generada por los equipos de refrigeración del Centro de Distribución Tigre.

Fomentamos un consumo responsable del agua, capacitando y concientizando a nuestros colaboradores. Asimismo, en el marco del plan de mantenimiento, trabajamos para adecuar las instalaciones propias y de terceros, y realizar los ajustes necesarios para evitar pérdidas de agua.

En nuestro plan de gestión para 2019 incluimos como objetivo la reducción de consumo de agua en oficinas centrales, centro de distribución y la planta elaboradora de Pilar.

## Huerta Orgánica | Alcaldía Departamental Campana

La planificación y creación de la Huerta Orgánica incluyó la acción de limpiar el terreno, construcción de módulos de madera, Sustrato para llenar los módulos, Plantines de huerta y semillas, kit de herramientas manuales para los encargados y compostaje. Los internos que asisten a las clases de la Escuela de Gastronomía, son quienes realizan el mantenimiento de la Huerta. El espacio generó una activa participación, de esta manera aprenden un oficio, mejoran la alimentación y trabajan en equipo.



(99) 303:103-1, 103-2, 103-3

## Efluentes y residuos<sup>(100)</sup>

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



### Efluentes:

- agua derivada de procesos de cocción;
- agua derivada de procesos de limpieza, con agregado de detergentes líquidos, desengrasantes y limpiadores; y
- descarga de baños.

### Residuos sólidos:

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

---

## Prevención de la contaminación

En Cook Master promovemos el cuidado y la conciencia ambiental, diseñando e impulsando prácticas sustentables que buscan reducir los riesgos de contaminación con impacto en nuestras comunidades cercanas y su repercusión en el planeta.

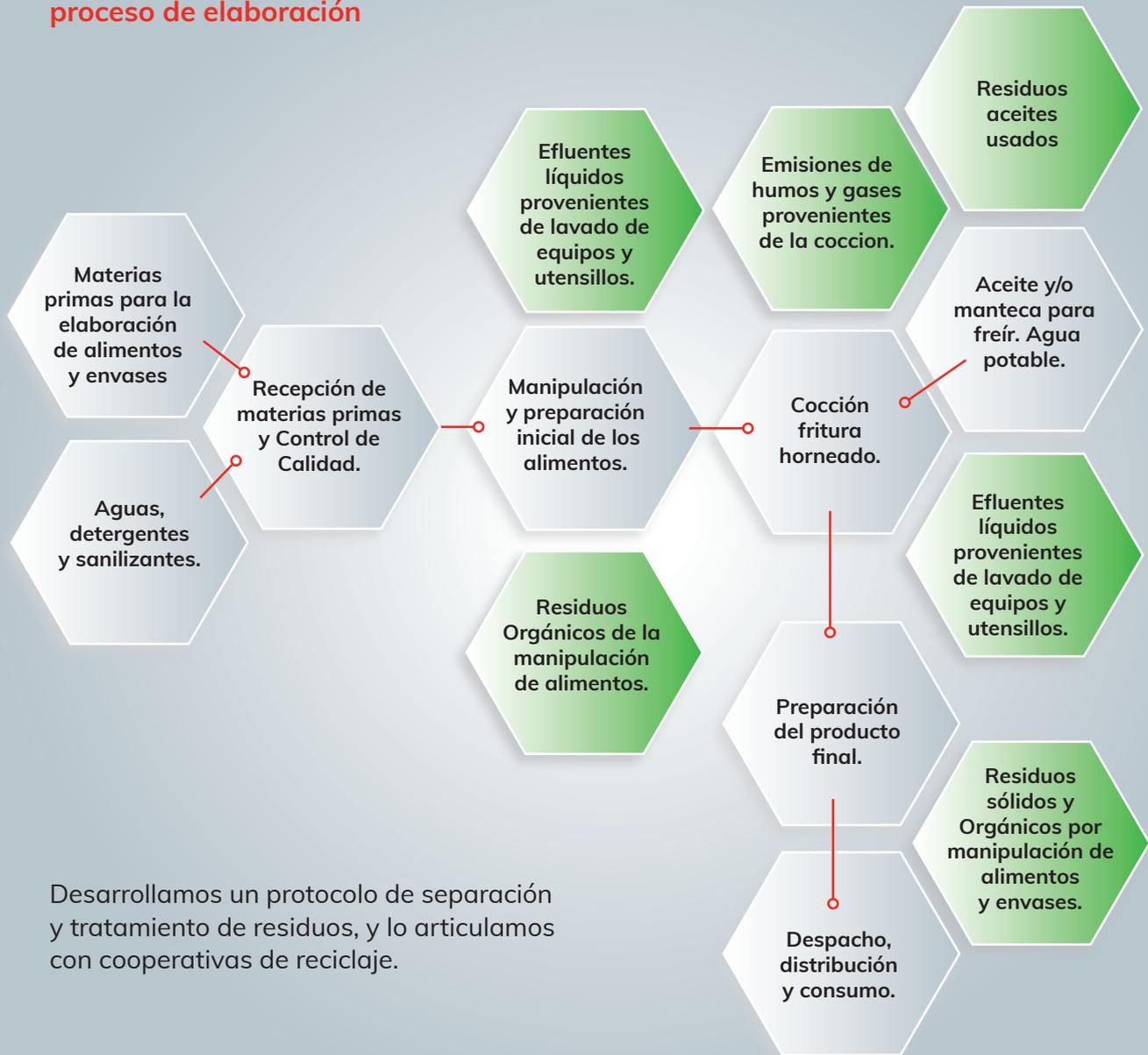
Si bien actualmente trabajamos para lograr un adecuado tratamiento de efluentes y residuos, a partir del desarrollo de nuestro Sistema de Gestión Ambiental -y en el marco de la certificación ISO 14001:2015- formalizaremos procesos y procedimientos, lo que también incluye el dimensionamiento de nuestras emisiones de efecto invernadero.

---

---

(100) 306:103-1

### Diagrama de flujo general del proceso de elaboración



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

## Tratamiento de residuos <sup>(101)</sup>

La generación de residuos y su posterior gestión se diferencia según el lugar de origen, dependiendo si son instalaciones propias o de nuestros clientes.

Los residuos generados en los servicios prestados en instalaciones de nuestros clientes, son gestionados por el cliente junto con los demás residuos generados en el lugar. En esos casos, Cook Master no interviene y se adapta a los lineamientos y políticas del cliente.

Sobre los residuos generados en instalaciones propias, en 2018 implementamos en nuestras oficinas centrales y el centro de distribución de Tigre (principal punto de generación de residuos en instalaciones propias) un esquema de retiro único

de residuos sólidos con disposición final a relleno sanitario, con la gestión integral de la Coordinación Ecológica Área Metropolitana Sociedad del Estado (CEAMSE).

Asimismo, en noviembre del mismo año, incorporamos la disposición diferenciada en los residuos reciclables generados en el centro de distribución de Tigre, con los servicios de GEA Sustentable, una empresa B que emite certificado del Organismo Provincial para el Desarrollo Sostenible (OPDS).

De acuerdo con nuestro reporte mensual, entre noviembre y diciembre de 2018 gestionamos 2.137 kilos de residuos descartables: 1.315 kilos de cartón, 19 kilos papel y 803 kilos de plástico.



### Buenas prácticas para la eliminación de residuos y desperdicios

En la elaboración de alimentos es sustancial evitar el contacto con residuos, para impedir la contaminación cruzada. Es por eso que aseguramos que las cocinas donde prestamos servicio dispongan 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.

Los residuos orgánicos se disponen en receptáculos o cestos especiales, debidamente identificados con bolsas de residuos y correctamente tapados. Estos recipientes son vaciados regularmente, limpiados y desinfectados, 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.

En cuanto a los residuos reutilizables, se identifican los tipos y las cantidades que se generan, con el fin de diseñar un programa de gestión basado en la estrategia de las tres R: Reducir, Reutilizar y Reciclar. Estas disposiciones son de cumplimiento efectivo en aquellos servicios donde el proceso de elaboración es asumido o asistido por personal propio, y sugerido como recomendación cuando el proceso corre por entera cuenta de nuestro cliente.

(101) 306:103-2, 103-3

## Tratamiento de efluentes<sup>(102)</sup>

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).

## Emisiones

**En Cook Master estamos comprometidos con el cuidado del ambiente y queremos hacer nuestra parte para contribuir con la agenda global y las responsabilidades asumidas por nuestro país respecto de las acciones para disminuir el calentamiento global.**

En nuestro proceso de elaboración de alimentos existen emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de diferente alcance. Y, si bien todavía no estamos en condiciones de realizar la identificación y medición de nuestras emisiones, esperamos próximamente contar con las herramientas y procedimientos para cumplir con este análisis, con el desarrollo de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.



(102) 306:103-2, 103-3

# 10. Índice de contenidos GRI<sup>(103)</sup>

# 10. Índice de contenidos GRI

## Contenidos Generales

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Perfil de la organización</b>				
102-1	Nombre de la organización			2. Una compañía con propósito
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios			2. Una compañía con propósito / Servir comida no es lo mismo que alimentar
102-3	Ubicación de la sede			6. Clientes y socios estratégicos / La diversidad de nuestras operaciones.
102-4	Ubicación de las operaciones	La organización opera en Argentina únicamente.		
102-5	Propiedad y forma jurídica	La forma jurídica es Sociedad de Responsabilidad Limitada.		
102-6	Mercados servidos			"2. Una compañía con propósito 6. Clientes y socios estratégicos / Nuestros clientes 6. Clientes y socios estratégicos / La diversidad de nuestras operaciones"
102-7	Tamaño de la organización			"2. Una compañía con propósito / Servir comida no es lo mismo que alimentar. 4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico. 5. Equipo Cook Master / Nuestra gente. 6. Clientes y socios estratégicos / La diversidad de nuestras operaciones"
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores			5. Equipo Cook Master / Nuestra gente
102-9	Cadena de suministro			8. Proveedores y aliados con impacto social / Cadena de suministro
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro			"6. Clientes y socios estratégicos Logros en 2018 8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición"
102-11	Principio o enfoque de precaución			9. Medioambiente / Hacia un Sistema de Gestión Ambiental
102-12	Iniciativas externas			2. Una compañía con propósito / Pacto Global de las Naciones Unidas
102-13	Afiliación a asociaciones			2. Una compañía con propósito / Cámaras y asociaciones
<b>Estrategia</b>				
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones			1. Entrevista al CEO
<b>Ética e integridad</b>				
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta			4. Gobierno Corporativo / Ética e integridad
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas			4. Gobierno Corporativo / Código de ética y Estándares de conducta profesional

Gri 102:  
Contenidos  
Generales

## Contenidos Generales

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Gobernanza</b>				
102-18	Estructura de gobernanza			4. Gobierno Corporativo / Estructura de gobierno
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales			4. Gobierno Corporativo / Estructura de gobierno
102-25	Conflictos de intereses			4. Gobierno Corporativo / Política de conflictos de interés
<b>Participación de los grupos de interés</b>				
102-40	Lista de grupos de interés			3. Acerca de este reporte / Grupos de interés
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Porcentaje del total de empleados cubiertos en los acuerdos de negociación colectiva: 76,8% Porcentaje de tiempo de trabajo perdido por disputas industriales, huelgas y/o bloqueos: 0%		-
102-42	Identificación y selección de grupos de interés			"2. Una compañía con propósito: Grupos de interés, socios clave. 3. Acerca de este reporte / Grupos de interés"
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés			3. Acerca de este reporte / Grupos de interés
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados			3. Acerca de este reporte / Listado de temas materiales y su cobertura
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El Balance General comprende las actividades de Cook Master SRL únicamente.		-
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema			3. Acerca de este reporte / Temas materiales
102-47	Lista de temas materiales			3. Acerca de este reporte / Listado de temas materiales y su cobertura
102-48	Reexpresión de la información	Este es el primer Reporte de Cook Master bajo lineamientos de Global Reporting Initiative.		-
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Este es el primer Reporte de Cook Master bajo lineamientos de Global Reporting Initiative.		-
102-50	Periodo objeto del informe			3. Acerca de este reporte
102-51	Fecha del último informe	La versión anterior reporta nuestra gestión durante el período 2017, comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de ese año.		-
102-52	Ciclo de elaboración de informes			3. Acerca de este reporte
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe			3. Acerca de este reporte
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.		3. Acerca de este reporte
102-55	Índice de contenidos GRI			10. Índice de contenidos GRI
102-56	Verificación externa	El presente reporte no cuenta con verificación externa de la información. Los datos que se exponen están respaldados por Cook Master SRL exclusivamente.		-

Gri 102:  
Contenidos  
Generales

## Temas Materiales | Serie Económica

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Desempeño económico</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido		4. Gobierno Corporativo / Valor económico directo generado y distribuido
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		4. Gobierno Corporativo / Salarios
<b>Presencia en el mercado</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		4. Gobierno Corporativo / Presencia en el mercado
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Presencia en el mercado
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Presencia en el mercado
GRI 202: Presencia en el Mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		4. Gobierno Corporativo / Salarios
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		4. Gobierno Corporativo / Estructura de gobierno
<b>Impactos económicos indirectos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		4. Gobierno Corporativo / Impactos económicos indirectos
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Impactos económicos indirectos
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Impactos económicos indirectos
GRI 203: Impactos Económicos Indirectos 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados		4. Gobierno Corporativo / Impactos económicos indirectos
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos		4. Gobierno Corporativo / Impactos económicos indirectos
<b>Prácticas de adquisición</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición
GRI 204: Prácticas de Adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Todos nuestros proveedores son 100% nacionales. Por el momento, no se trabaja con proveedores de la localidad de la operación.	8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición

## Temas Materiales | Serie Económica

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Anticorrupción</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		4. Gobierno Corporativo / Lucha contra la corrupción
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Lucha contra la corrupción
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Lucha contra la corrupción
GRI 205: Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los integrantes del Directorio conocen y aplican el Código de Ética.</li> <li>- Todos los colaboradores (100%) reciben el Código de Ética y se les comunica la necesidad de cumplimiento y eventuales sanciones ante un incumplimiento.</li> <li>- En la documentación que se presenta en las licitaciones públicas, se incluye como anexo el Programa de Compliance.</li> <li>- No se realizaron acciones específicas de formación, diferentes a la distribución y validación de las normativas internas.</li> <li>- No se realizaron acciones específicas de formación, diferentes a la distribución y validación de las normativas internas.</li> </ul>	-
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Cook Master no identificó en el período reportado casos de corrupción confirmados.	-
<b>Competencia desleal</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		4. Gobierno Corporativo / Competencia leal
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Competencia leal
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Competencia leal
GRI 206: Competencia Desleal 2016	206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	No se realizaron acciones de este tipo.	-



## Temas Materiales | Serie Ambiental

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título	
<b>Materiales</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		9. Medioambiente / Uso sostenible de recursos	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		9. Medioambiente / Reducción y gestión de desperdicios alimenticios	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		9. Medioambiente / Reducción y gestión de desperdicios alimenticios	
GRI 301: Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	"El peso o volumen de los materiales utilizados en nuestros procesos de producción no fue medido por no contar con el sistema acorde que permita unificar en una unidad de medida compatible. El registro que se tiene es en valor monetario, pero no en peso o volumen. Es un aspecto a desarrollar durante 2019, para lo cual se deberá realizar un rediseño del sistema de manera que permita la disponibilidad de la información en tiempo y forma."	Información no disponible.	-
	301-2	Insumos reciclados	No se utilizaron insumos reciclados para fabricar los principales productos y servicios de la organización.		-
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	No se utilizaron productos reutilizados y materiales de envasado.		-
<b>Energía</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura			9. Medioambiente / Energía
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes			9. Medioambiente / Buenas Prácticas para el consumo de energía
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión			9. Medioambiente / Uso sostenible de recursos
GRI 302: Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	"El consumo energético se mide en las locaciones propias: oficinas administrativas, Centro de Distribución Tigre, Frigorífico. Durante el 2018 se realizaron mediciones desde el mes de Septiembre, arrojando los siguientes consumos para el período Septiembre-Diciembre: • Oficinas Administrativas y Centro de Distribución Tigre: 51.974 KWH • Planta elaboradora Pilar: 10.589 KWH • Frigorífico: 1.036.056 KWH (anual) El avance y cumplimiento de las acciones de mejora se controlará a través de las auditorías mensuales de calidad y ambiente."	Información no disponible.	-
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	"En las cocinas descentralizadas de nuestros clientes no es posible medir los consumos porque las instalaciones no están preparadas para tal fin, cada cliente cuenta con un medidor único que no discrimina el consumo de la cocina. Sin embargo, se han realizado cálculos teóricos de consumo en base al equipamiento disponible, a partir del cual se definieron metas de reducción de consumo para el año 2019. Junto a las metas, se diseñaron acciones de mejora que permitirán alcanzar el objetivo tales como: optimización del uso de cámaras frigoríficas permitiendo reducir la cantidad de cámaras en funcionamiento, mantenimiento de temperatura de alimentos a baño maría optimizando el consumo de gas. El avance y cumplimiento de las acciones de mejora se controlará a través de las auditorías mensuales de calidad y ambiente."	Información no disponible.	-

## Temas Materiales | Serie Ambiental

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título	
<b>Agua</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		9. Medioambiente / Agua	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		9. Medioambiente / Agua	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		9. Medioambiente / Agua	
GRI 303: Agua 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	<p>"El consumo de agua se realiza desde tres fuentes principales dependiendo del lugar de consumo: agua de red en Planta Elaboradora Pilar, Frigorífico y Servicios, extracción propia de agua subterránea en Oficinas Centrales, y captación de aguas residuales de cámaras frigoríficas en Centro de Distribución Tigre.</p> <p>El consumo de agua de red en Planta Elaboradora Pilar y Frigorífico se mide a través de las facturas de las empresas prestatarias. El Frigorífico registró un consumo anual de 12.130 mts<sup>3</sup> de agua.</p> <p>El consumo de agua de red en cocinas descentralizadas en locaciones de nuestros clientes no está siendo medido, por no tener caudalímetros en las cocinas ni medidores diferenciados. Al momento nos adaptamos a la infraestructura de cada cliente y no está previsto realizar obras al respecto que permitan una medición diferenciada del consumo específico de las cocinas.</p> <p>En el caso del Centro de Distribución Tigre, al momento de realizar la instalación del pozo y bomba para extracción de agua subterránea no se contaba con el SGA ni se había iniciado el proceso de reporte con metodología GRI por lo cual no se visibilizó el potencial de medición asociado al consumo. Se identifica como acción de mejora posible la instalación de un caudalímetro a fin de medir el consumo de agua.</p> <p>En lo que respecta al aprovechamiento de agua residual de las cámaras frigoríficas en el Centro de Distribución, no se identificó el potencial de la acción en cuanto a impactos ambientales durante 2018. La misma fue valorada en el marco del proceso de reporte con indicadores GRI, por lo cual se está en proceso de definición de un mecanismo viable para la medición."</p>	Información no disponible.	-



## Temas Materiales | Serie Ambiental

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título	
<b>Efluentes y residuos</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		9. Medioambiente / Efluentes y residuos	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		9. Medioambiente / Tratamiento de Efluentes	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		9. Medioambiente / Tratamiento de Efluentes	
GRI 306: Efluentes y Residuos 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	"El vertido de aguas residuales puede diferenciarse según el canal de vertido que está determinado por la ubicación de generación. En nuestras oficinas centrales y Centro de Distribución Tigre el vertido se realiza a una cámara de acumulación, la cual es vaciada periódicamente por un proveedor habilitado. El vertido se mide con el retiro del proveedor, y se estima en 15.000 litros mensuales. Se compone básicamente de la descarga de baños y agua residual de lavado de vajilla. En las cocinas descentralizadas de nuestros clientes, el vertido es la red propia del cliente y no tenemos forma de controlar los volúmenes. En todos los casos se trata de aguas residuales de la cocción de alimentos y lavado de vajilla."	Información no disponible.	-
	306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	"En noviembre de 2018 se inició el proceso de segregación diferenciada de residuos en el Centro de Distribución Tigre. Este proceso incluye la medición de residuos reciclables en kilogramos a cargo del proveedor GEA Sustentable, el cual emite el certificado correspondiente. En este proceso, se recuperaron 2.137 kilos de residuos reciclables (Papel, Cartón y Plástico) entre los meses de noviembre y diciembre 2018. Está previsto para 2019 ampliar el alcance a las oficinas comerciales. En el caso de las cocinas descentralizadas en locación de nuestros clientes, los residuos se componen de restos de alimentos del proceso de elaboración y embalajes de insumos y materia prima. La modalidad de disposición, se ajusta al sistema definido por cada cliente para la gestión de residuos. En las cocinas que están comprendidas en el proceso de certificación de la Norma ISO 14001 se implementará un sistema de disposición diferenciada propio, con el desafío de lograr una buena articulación con el sistema de cada cliente."	Información no disponible.	-
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		8. Proveedores y aliados con impacto social: Evaluación ambiental de proveedores	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		8. Proveedores y aliados con impacto social: Evaluación ambiental de proveedores	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		8. Proveedores y aliados con impacto social: Evaluación ambiental de proveedores	
GRI 308: Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	No se realizaron mediciones por no tener criterios de selección ambiental. Una vez se realice la certificación de Norma ISO 14001 de nuestra operación conforme la norma ambiental y con los debidos procesos desarrollados, esperamos poder contar con un marco de referencia que nos habilite a realizar una evaluación de desempeño ambiental de nuestros proveedores, conforme con los parámetros establecidos y aceptados mundialmente.	Información no disponible.	-
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	"No se realizaron mediciones por no tener criterios de selección ambiental. Una vez se realice la certificación de Norma ISO 14001 de nuestra operación conforme la norma ambiental y con los debidos procesos desarrollados, esperamos poder contar con un marco de referencia que nos habilite a realizar una evaluación de desempeño ambiental de nuestros proveedores, conforme con los parámetros establecidos y aceptados mundialmente. "	Información no disponible.	-

## Temas Materiales | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Empleo</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		5. Equipo Cook Master
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		5. Equipo Cook Master / Nuestra gente
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		5. Equipo Cook Master / Nuestra gente
GRI 401: Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal		5. Equipo Cook Master / Nuestra gente
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		5. Equipo Cook Master / Beneficios para nuestros colaboradores
	401-3	Permiso parental	Nota 1 (Ver solapa)	-
<b>Salud y seguridad en el trabajo</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		5. Equipo Cook Master / Salud y seguridad en el trabajo
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		5. Equipo Cook Master / Salud y seguridad en el trabajo
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		5. Equipo Cook Master / Salud y seguridad en el trabajo
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016	403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	La organización no cuenta con representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	-
	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Nota 2 (Ver solapa)	-
<b>Formación y enseñanza</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores
GRI 404: Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional		5. Equipo Cook Master / Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores

## Temas Materiales | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		5. Equipo Cook Master / Inclusión laboral como catalizador del desarrollo personal y la inclusión social
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		5. Equipo Cook Master / Inclusión laboral como catalizador del desarrollo personal y la inclusión social
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		5. Equipo Cook Master / Inclusión laboral como catalizador del desarrollo personal y la inclusión social
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados		5. Equipo Cook Master / Inclusión laboral como catalizador del desarrollo personal y la inclusión social
<b>No discriminación</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		4. Gobierno Corporativo / No discriminación
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / No discriminación
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / No discriminación
GRI 406: No discriminación 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No se registraron casos.	-
<b>Trabajo infantil</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
GRI 408: Trabajo infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. Se definió como meta 2019 avanzar en la generación de una declaración voluntaria para nuestros proveedores donde se manifiesten en contra del trabajo infantil, se comprometan a su abolición y asuman no tener menores de edad realizando tareas en sus establecimientos.	-
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos 8. Proveedores y aliados con impacto social / Derechos Humanos en la cadena de valor
GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso.	-

## Temas Materiales | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Evaluación de derechos humanos</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		4. Gobierno Corporativo / Derechos Humanos
GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	La totalidad de la operación.	-
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	"- Total de horas dedicadas a la formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de los derechos humanos relevantes para la operación: 3 horas / Porcentaje de empleados que reciben formación en políticas o procedimientos sobre derechos humanos y aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones: 8%"	-
	412-3	"Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos"	Todas las contrataciones de servicios que implican trabajo de personal de terceros en instalaciones propias se solicita presentación de documentación laboral que acredite que no hay violaciones a DDHH.	-
<b>Comunidades locales</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		7. Nuestra relación con la comunidad
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		7. Nuestra relación con la comunidad
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		7. Nuestra relación con la comunidad
GRI 413: Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		5. Equipo Cook Master / Oportunidades para el desarrollo
<b>Evaluación social de los proveedores</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		8. Proveedores y aliados con impacto social
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		8. Proveedores y aliados con impacto social / Prácticas de adquisición
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		8. Proveedores y aliados con impacto social / Evaluación social de proveedores
GRI 414: Eval. social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales		8. Proveedores y aliados con impacto social / Evaluación social de proveedores
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		6. Clientes y socios estratégicos / Salud y seguridad de nuestros clientes
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		6. Clientes y socios estratégicos / Salud y seguridad de nuestros clientes
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		6. Clientes y socios estratégicos / Salud y seguridad de nuestros clientes
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios		6. Clientes y socios estratégicos / Evaluación de los menús

## Temas Materiales | Serie Social

Estándar GRI	Título del Contenido	Página / Comentarios	Omisiones	Capítulo / Título
<b>Marketing y etiquetado</b>				
GRI 103: Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y sus coberturas		6. Clientes y socios estratégicos / Rotulado de alimentos
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes		6. Clientes y socios estratégicos / Rotulado de alimentos
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión		6. Clientes y socios estratégicos / Rotulado de alimentos
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		6. Clientes y socios estratégicos / Rotulado de alimentos
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron.	-
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se realizan acciones significativas de publicidad o marketing, dado que no se comercializan productos para consumo final.	-



## 10. Índice de contenidos GRI

### Nota 1

	 Maternidad	 Paternidad
Personas que tuvieron derecho a una parental	4	9
Personas que se han acogido al permiso parental	4	9
Personas que concluyeron una licencia parental y se reincorporaron al trabajo	3	9
Personas que concluyeron una licencia parental, se reincorporaron al trabajo y continúan empleadas 12 meses después	3	9
Tasas de regreso al trabajo (%)	75%	100%
Tasa de retención de personas que gozaron de una licencia parental (%)	100%	100%

### Nota 2

	 Total	 Mujer	 Hombre
Accidentes Laborales	6	1	5
Accidentes Itinere	6	2	4
Tasa de incidencia de enfermedades profesionales (TIEP)	1,57%	0,50%	1,07%
Tasa de días perdidos (TDP)	11,70%	2,60%	9,10%
Tasa de ausentismo laboral (TAL)	3,47%	0,90%	2,57%
Muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	-	0	0

# Qué creemos

**SERVIR COMIDA NO ES LO MISMO QUE ALIMENTAR. EN COOK MASTER NO OFRECEMOS UN SERVICIO, DISEÑAMOS SOLUCIONES A MEDIDA. PORQUE SABEMOS QUE CADA PERSONA ES DIFERENTE Y QUE CADA CLIENTE ENFRENTA UN DESAFÍO DISTINTO. ESTAMOS EN EL NEGOCIO DE LA ALIMENTACIÓN A GRANDES COMUNIDADES PERO NUESTRO FOCO ESTÁ PUESTO EN CADA PERSONA. CREEMOS QUE UNA CORRECTA ALIMENTACIÓN ES ESENCIAL PARA EL DESARROLLO. CREEMOS QUE UNA ALIMENTACIÓN DIGNA, DIGNIFICA. NUESTRO COMPROMISO ES TRABAJAR PARA GARANTIZAR EL DERECHO DE TODA PERSONA, SIN IMPORTAR SU CONDICIÓN, A UNA ALIMENTACIÓN SALUDABLE Y DE CALIDAD. SOLO EN UN MUNDO DONDE ESTA NECESIDAD BÁSICA ESTÉ ASEGURADA, PODEMOS ASPIRAR A CUMPLIR SUEÑOS MAS GRANDES.**

## Cook Master

# Reporte de Sustentabilidad 2018

### Coordinación general:

Luis María Lusardi | Director  
llusardi@cook-master.com.ar

Santiago Sarachian | Comunicación Externa y Sustentabilidad  
ssarachian@cook-master.com.ar

### Asesoramiento en sustentabilidad y asistencia técnica GRI:

Rigou Consultores  
www.rigouconsultores.com.ar

### Diseño:

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

### Agradecimientos:

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



### Nos interesa su opinión.

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



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



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



<https://twitter.com/CookMasterAr>



<https://www.instagram.com/cookmasterok/>



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

[www.cook-master.com.ar](http://www.cook-master.com.ar)

