



Buenos Aires, 25 de octubre de 2011

H.E. Ban Ki- moon  
Secretario General  
Naciones Unidas  
New York, NY 10017  
USA

Estimado Señor Secretario General;

El 13 de octubre de 2009 Central de Restaurantes Aramark Argentina adhirió al Pacto Global de la Naciones Unidas. Hoy me dirijo nuevamente a usted con el fin de ratificar nuestra adhesión presentando nuestra segunda Comunicación del Progreso (Cop) mediante la cual apoyamos y articulamos nuestra gestión basados en los diez principios del Pacto Global.

Es nuestro deseo continuar trabajando en la promoción de los valores del Pacto Global cumpliendo de manera eficaz cada principio y motivando a nuestros socios estratégicos a sumarse.

Adjunto la Comunicación del Progreso anual, donde informamos nuestro accionar describiendo programas, acciones y actividades llevadas a cabo.

Sin otro particular saludo atentamente al Señor Secretario General,



Raúl García  
Gerente General  
Central de Restaurantes Aramark



## Comunicación de Progreso

### Nº 2



---

Fecha: 25 de octubre de 2011

**Contacto:** Lic. Laura Zahon

**Cargo:** Coordinadora RSE Argentina

**Email:** [lzahon@cdr-aramark.com.ar](mailto:lzahon@cdr-aramark.com.ar)

**Teléfono:** 011 5171 7700

**Fax:** 011 5171 7700

*Central de Restaurantes Aramark respalda el Pacto Global y persigue sus 10 principios en los lineamientos básicos de la gestión integral, comprometiéndonos con nuestros clientes, público interno, medioambiente y nuestras comunidades. A través de la divulgación, promoción y aplicación de nuestro compromiso entendemos que gradualmente estos principios serán implementados en toda nuestra cadena de valor, contagiando a todos nuestros stakeholders y promoviendo la mejora continua.*

## **CENTRAL DE RESTAURANTES – ARAMARK**

Es la compañía multinacional líder en el sector de la Alimentación Institucional en Argentina, brindando servicios de comedor a más de 100 clientes entre empresas e industrias, campamentos mineros, colegios y universidades, clínicas y hospitales.

Inició sus operaciones en Argentina en 1996. Hoy, con 75.000 mil servicios diarios y más de 40.000 mil comensales, se ha convertido en un referente en Servicios de Alimentación en Argentina.

Actualmente tenemos presencia en 10 provincias de Argentina, atendiendo comedores en diversas instituciones. Nuestras oficinas administrativas se encuentran en la Ciudad de Buenos Aires, y para apoyar nuestras operaciones en el interior tenemos oficinas en San Juan (San Juan Capital y Rodeo en el Depto. de Iglesia) y Santa Cruz (Puerto San Julián, Gobernador Gregores y Perito Moreno).

✓ **Lineamientos corporativos generales:**

**Nuestra Misión**

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros comensales y con ello contribuir a aumentar la productividad de nuestros clientes”.

**Nuestra Visión**

“Ser una Compañía donde las mejores personas quieran trabajar, clientes que nos recomienden porque superamos constantemente sus expectativas. Éxito medido por el crecimiento de nuestra Compañía, de sus ganancias y de nosotros mismos. El líder mundial en servicios de gestión”.

**Nuestro equipo**

Compuesto por más de 2.000 personas entre personal gastronómico y administrativo.

✓ **Lineamientos RSE generales:**

**Descripción y Objetivos**

Nuestra meta es generar un efecto positivo en la empresa y su entorno integrando armónicamente el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medioambiente. Tenemos como objetivo multiplicar y contagiar nuestro trabajo, convirtiéndonos en una empresa de servicios ética y responsable por excelencia al incrementar el compromiso y la amplitud de nuestra gestión.

**Organismos a los que adherimos:**

**Pacto Global de la ONU:**

Formamos parte de las empresas que adhieren a los principios planteados por el pacto integrándolos con nuestra Política de Conducta para regir nuestro día a día. Este año presentaremos nuestra primer Comunicación de Progreso, documento que legitima ante este máximo organismo nuestro trabajo y compromiso en materia de RSE.



Red Pacto Mundial  
Argentina

**IARSE:**

Es una organización nacional encargada de promover y difundir el concepto y la práctica de la RSE, para impulsar el desarrollo sustentable en la Argentina. Desde Central de Restaurantes somos Miembro Plata desde el año 2009.

**AmCham Argentina**

Somos miembros del Comité de RSE de esta organización que trabaja en pos de la promoción del comercio bilateral impulsando programas de responsabilidad social y sustentabilidad.



## Reconocimientos

Premio Ciudadanía Empresaria 2010 por el *Programa de Compras Locales y Desarrollo de Proveedores Locales*. Esta premiación es entregada por la Cámara de Comercio de los Estados Unidos de América en Argentina (Amcham).



El IARSE ha reconocido la labor de Central de Resaturantes Aramark y el compromiso sostenido en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial.



## Primer Encuentro Latinoamericano Virtual de Emprendedores Sociales



La Fundación Claritas mediante el aval de la Organización de Estados Americanos, la UBA, la Universidad de Córdoba, la UCA, el Foro Social Ecuménico, entre otros organismos; puso en marcha este primer encuentro a realizarse durante todo el mes de Octubre de 2010. Nuestro Programa de Compras Locales y Desarrollo de Proveedores ha sido reconocido y seleccionado como experiencia ejemplar en Argentina para compartir con los asistentes del Tercer Sector, empresas privadas y organismos públicos que participan del encuentro.

Principios		Apoyo y protección de Derechos Humanos y Normas Laborales	
Acciones	Nuestro Compromiso o Política		
	Nuestra Política de Conducta Empresaria, se sustenta en el compromiso de aplicar un trato equitativo para todos los colaboradores, sin tener en cuenta el país o ciudad de origen, religión, edad, género, orientación sexual o discapacidad. Proporcionando y promoviendo un ambiente laboral seguro y saludable; cumpliendo normas políticas y prácticas de seguridad y salud internas y estándares establecidos por organismos internacionales. Central de Restaurantes Aramark gestiona a partir de la divulgación y aplicabilidad de su Código Interno de Conducta el cual es articulado con los principios del Pacto Global. Estas premisas cruzan a la organización de manera transversal de manera tal que se internalice dentro de la cultura de Aramark. Nuestros vínculos con nuestra red de stakeholders (clientes, proveedores, organismos públicos, sindicatos y potenciales clientes) se gestionan de manera transparente, partiendo de la base de la competencia justa, la denuncia de prácticas corruptas y las compras responsables.		
	Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas		
	-La selección de personal es llevada adelante de manera justa e igualitaria, propiciando la igualdad de oportunidades laborales y respetando la zona de influencia en la que la empresa desarrolla su actividad. -Todos los candidatos a ocupar puestos de trabajos son seleccionados en procesos de selección estandarizados. -Todo el personal tiene las mismas oportunidades de perfeccionamiento y desarrollo de carreras profesionales. - En Argentina, el rubro gastronómico es una actividad con un alto porcentaje de rotación y contratación de empleados de manera informal. Frente a esta realidad; Central de Restaurantes Aramark, incorpora colaboradores en el marco legal de convenios de trabajo reforzando el significado de los beneficios y derechos que tienen todos los trabajadores y las posibilidades de crecimiento dentro de la compañía.		
	Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año		
	-Reforzar el programa de incorporación de personal de la zona de influencia de cada uno de nuestros comedores, respetando de esta manera las oportunidades laborales de cada zona o provincia. -Capacitaciones a los colaboradores en toda la línea jerárquica. -Condiciones laborales de máxima seguridad en todos los comedores, reforzando con campañas de Seguridad y Salud Ocupacional implementando normas de preservación de la salud individual y grupal. -Extender las políticas de responsabilidad social a nuestros proveedores mediante una Política de Compra Responsable que garantice que no se hayan realizado abusos en los derechos humanos, no se usado empleo infantil y se respeten los derechos de los trabajadores.		
Resultados	Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía		
	-Empleabilidad local: En 2011 hemos trabajado para mantener en nuestras zonas de influencia y sitios remotos el 90% de contratación de recursos humanos locales. -Implementación de parámetros de medición de prevención de accidentes.		
Comunicación de las acciones de RS- Proceso formal de información.			



	<p>Soporte grafico y digital:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pagina con noticias actualizadas: <a href="http://www.responsabilidad-cdr.com.ar">www.responsabilidad-cdr.com.ar</a></li> <li>- Mail directo con el área: rse@cdr-aramark.com.ar</li> <li>- Newsletter digital mensual enviado a publico interno, clientes, proveedores, organismos gubernamentales, ongs e instituciones relacionadas con el área</li> <li>- Folleto informativo bimestral enviado a público interno, clientes, proveedores, organismos gubernamentales, ongs e instituciones relacionadas con el área.</li> <li>- Reporte de Sustentabilidad anual enviado a publico interno, clientes, proveedores, organismos gubernamentales, ongs e instituciones relacionadas con el área</li> <li>- Envío de gacetillas a medios especializados y organizaciones afines.</li> </ul>
--	--

Principio		Apoyo y protección de las Normas Laborales (extendida a nuestra cadena de valor)
Acciones	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>	
	<p>Políticas relacionadas con stakeholders: comunidad, cliente, proveedores e instituciones de gobierno</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Priorizar la contratación de recursos humanos residentes en la zona de manera directa e indirecta a través de la promoción del comercio local.</li> <li>-Programas de capacitaciones a la comunidad en general o dirigidos a un público específico reforzando potencialidades, promoviendo el emprendedurismo y brindando herramientas de inserción laboral.</li> <li>-Colaboración y asesoramiento profesional in situ</li> <li>-Consultoría con diversos profesionales interdisciplinario</li> </ul>	
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>	
	<p><b>1-COMPRAS DE PRODUCTOS LOCALES</b></p> <p>Promovemos la incorporación de la compra de productos y la contratación de servicios necesarios para nuestra actividad en las comunidades o zona de influencia más cercana a nuestros comedores, ampliando y fortaleciendo nuestra cadena de valor a la vez que generamos compras inclusivas y la divulgación y generación de compras responsables.</p> <p><b>Compras y servicios contratados localmente:</b></p> <p>Bebidas – Frutas y verduras – Dulces– Almacén – Carne – Descartables – Viandas– Indumentaria– Librería- Electrodomésticos – Artículos de electricidad – Artículos de computación – Mobiliario y artículos de carpintería-Materia prima especial- Panificados- Regionales -Granja</p> <p>Transporte – Análisis médicos– Alojamiento – Mantenimiento de lavadero – Alquiler de oficina y limpieza– Reparación y mantenimiento de equipos – Metalúrgica – Mantenimiento automotriz- Alquiler de vehículos- Flete- Consultoría- Logística- Comida- Lavandería- Eventos y servicios varios</p>	
	<p><b>2- DESARROLLO DE PROVEEDORES</b></p> <p>Diseñamos diversos tipos de desarrollo de proveedores gestionados de manera ad hoc dependiendo de las características iniciales de los potenciales proveedores que ingresan al programa y su articulación empírica con las necesidades de la organización, acompañando el desarrollo del emprendimiento en durante todo el ciclo de crecimiento.</p> <p><b>Clasificación de los productos o servicios desarrollados por proveedores locales:</b></p> <p>Dulces y conservas</p>	



Frutas y verduras  
Viandas  
Restaurantes/Alimentación  
Indumentaria  
Productos envasados  
Costura e indumentaria



Planta de hortalizas envasadas al vacío, Tudcum, San Juan

**Aportes, inversión e impacto generado en los proveedores locales:**

- Asesoramiento en Higiene y Seguridad
- Planta procesadora de hortalizas
- Mejoramiento de aspectos productivos en agricultura
- Instalación de mejoras en equipamiento
- Certificaciones en Buenas Prácticas de Manufactura
- Implementación de procesos bromatológicos
- Asesoramiento y optimización de recursos
- Asesoramiento nutricional
- Incorporación de tercerizados locales
- Adquisición de nuevas tecnologías
- Fortalecimiento de capacidades productivas, integradoras y de organizacionales



Dulces Konkashken, Gobernador Gregores, Santa Cruz

**Objetivos de común acuerdo entre proveedores y la compañía:**

- Compromiso de ética profesional
- Confiabilidad mutua
- Solidaridad y cooperación
- Feedback

- Capacitación y acompañamiento en los procesos
- Guía para la obtención de calidad
- Flexibilidad de negociación
- Respeto por los compromisos asumidos
- Cumplimiento de plazos, entregas y pagos
- Evaluación y seguimiento de desempeño
- Acompañamiento en los procesos de habilitación y certificación
- Formalización de emprendimientos

`` Las líneas de acción del **Programa de Compras Locales y Desarrollo de Proveedores** están orientadas al desarrollo productivo regional, la integración de pequeños productores en la cadena de valor y generar conocimientos y aprendizajes competitivos y sustentables``

### 3- PROGRAMAS DE CAPACITACIONES

#### **Ciclo de Talleres Abiertos a la Comunidad**

Gobernador Gregores, Santa Cruz

Abril: Alimentación Saludable

Mayo: Gastronomía

Agosto: Repostería

Octubre: Consultorio Nutricional

Noviembre: Cierre Ciclo 2009-2010- Concurso `Cocinamos Saludablemente`:

Primer Premio: Tarta de Ruibarbo: promoción de comida autóctona y rescate de las raíces culturales-gastronómicas



Taller sobre Alimentación Saludable, Gob. Gregores, Santa Cruz

#### **Ciclo de Capacitaciones para Operadores Turísticos, Gastronómicos y Hoteleros**

Perito Moreno, Santa Cruz

Ejes temáticos:

-Seminario Intensivo de Bromatología

Destinado al Depto. de Bromatología de Perito Moreno y público relacionado al tema

-Taller de Atención y Servicio

-Taller de Gastronomía

Cantidad de horas reloj: 18

Cantidad de asistentes: 66 personas



Atención y servicio, Perito Moreno, Santa Cruz

### **Ciclo de Capacitaciones para Operadores Turísticos, Gastronómicos y Hoteleros** San Julián, Santa Cruz

Ejes temáticos:

Octubre: Taller de Gastronomía

Noviembre: Taller de Repostería

Diciembre: Taller de Sushi

Cantidad de horas reloj: 15

Cantidad asistentes: 56 personas



Taller de Gastronomía, Puerto San Julián, Santa Cruz

### **Ciclo de Introducción al Trabajo en Gastronomía en San Juan**

Programa desarrollado en las localidades de Iglesia y Jachal en San Juan. Los capacitadores y profesionales involucrados viajaron a cada comunidad implementando por primera vez la modalidad itinerante, lo que aseguro el éxito del programa y los altos porcentajes de participación.

El objetivo de este programa es trabajar en los contenidos y lineamientos básicos e imprescindibles requeridos para trabajar en gastronomía. Los contenidos del Ciclo fueron articulados con los que exige el Código Alimentario Argentino en su Artículo N°21 y de esta manera los que asistieron a la totalidad del ciclo recibieron su Certificación de Formación expedido por profesionales habilitados en ésta certificación nacional.

Contenidos:

Enfermedades transmitidas por alimentos

Medidas higiénicas sanitarias durante la manipulación de alimentos

Peligros y riesgos relacionados a las contaminaciones cruzadas

Limpieza y desinfección

Manejo de materias primas, utensilios y equipos

Control de insumos y materias primas,

Trabajo en equipo

## Alimentación en la población argentina

Lugares donde se realizó (Iglesia y Jachal, San Juan):

Jachal

Rodeo

Las Flores

Va. Iglesia

Bella Vista

Tudcum

Angualasto

Cantidad de horas reloj de curso: 35 hs.

Cantidad de horas totales: 228 hs.

Cantidad de participantes: 527 personas



Introducción al trabajo en gastronomía, San Juan

## **Taller de Pastelería abierto a la Comunidad**

Pismanta, San Juan

Cantidad de horas reloj: 5

Cantidad asistentes: 77 personas




Taller de Pastelería, San Juan

## **Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía**

Resultados	<p><b><u>Programa de Desarrollo de Proveedores Locales:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad de horas de asesoría in situ en seguridad alimentaria: 254</li> <li>-Cantidad de horas de asesoría in situ en general: 280</li> <li>-Cantidad de horas de trabajo de campo: 280</li> <li>-Cantidad de Emprendimientos Asesorados:12</li> </ul> <p><b><u>Programa de Capacitaciones:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cantidad total de horas de curso: 80</li> <li>-Cantidad total de horas (visitas, gestión, diagramación, etc): 338</li> <li>-Cantidad total de participantes: 503 personas</li> </ul>
------------	---

Principio	<b>Apoyo y protección de los Derechos Humanos</b> Respeto por la cultura local
Acciones	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	<p>Promovemos la participación colectiva de promoción de actividades que respetan la cultura y tradiciones de los pueblos.</p> <p>Acompañamos las acciones relacionadas al bienestar y la concientización de los hábitos saludables.</p> <p>Apoyamos y promovemos las actividades que incentiven la educación formal.</p>
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>
	<p><b>Patrocinio de actividades educativas, culturales y deportivas</b></p> <p>Desafío Cuesta del Viento Jachal e Iglesia, San Juan</p> <p>Seminario Interdisciplinario sobre Adicciones Gobernador Gregores, Santa Cruz</p> <p>Escuela de danzas Uenon Aoken (grupo folklórico) San Julian, Santa Cruz</p> <p>Test Match Gobernador Gregores, Santa Cruz</p> <p>Inauguración Cyber Educativo Gobernador Gregores, Santa Cruz</p> <p>Curso para docentes sobre Educación Ambiental Gobernador Gregores, Santa Cruz</p> <p>Parlamento por la Paz Gobernador Gregores, Santa Cruz-</p>

--	--

Principio		Protección del Medio Ambiente
Acciones	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>	
	<p>Central de Restaurantes Aramark actúa como un agente comunitario más en cada localidad donde tiene operaciones por lo que respeta y acompaña sus costumbres, festejos y representaciones.</p> <p>A través de nuestros programas de seguridad alimenticia, promovemos e incentivamos el cuidado del medioambiente en la práctica cotidiana de los procesos de elaboración y producción; promoviendo el reciclado, la separación de residuos y difundiendo las nuevas oportunidades en materia de recuperación y reutilización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Filosofía de respeto por el medio ambiente.</li> <li>-Desarrollo sustentable en todos los niveles de la compañía, incorporando gradualmente a nuestros proveedores</li> <li>-Campaña de Seguridad y Prevención de Accidentes</li> <li>-Programa de Alimentación Saludable a través del cual se concientiza sobre calidad de vida y hábitos saludables articulándolo de manera holística con el entorno y el medio ambiente donde las personas viven en sociedad.</li> </ul>	
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>	
	<p><b>-Residuos Electrónicos:</b></p> <p>Central de Restaurantes Aramark es una de las compañías que ha designado a la ONG `Va de Vuelta`, como institución destinataria de los monitores, CPU y demás productos electrónicos que ya no se utilizan en la compañía.</p> <p>Esta ONG se encarga de capacitar en reparación de PC a través de convenios con diferentes Instituciones y Universidades a personas que se encuentran desempleadas. Estas personas se encargan de analizar estos residuos con el fin de poder reutilizarlos o reparar los potenciales repuestos. De esta manera, quienes participan de este programa, tienen la posibilidad de ser partícipes de fuente digna de trabajo y de ampliar sus posibilidades de inserción al ser capacitados.</p>	
		
	Entrega de residuos electrónicos dos veces por año a ONG `Va de Vuelta` organización que recicla residuos electrónicos generando	



trabajo a desempleados

**-Empresa 100% Libre de Humo**

Desde Mayo de 2009, nuestras oficinas centrales han sido declaradas Espacio Libre de Humo de Tabaco por el Ministerio de Salud, cumpliendo con todos los requisitos necesarios para dicha certificación.

**-Programas de Alimentación Saludable (PAS)**

**Pasito -Programa para Niños:**

Escuela Ricardo Güiraldes de Tudcum, provincia de San Juan

Programa informativo y de prevención en temáticas alimenticias a través de una intervención lúdica

Destinado docentes y a niños en escolaridad primaria

**Pas- Joven**

Escuela N°12, Gobernador Gregores, Santa Cruz

Escuela Agropecuaria, Gobernador Gregores, Santa Cruz

Programa informativo y de prevención en temáticas alimenticias relacionadas a la adolescencia

Destinado a docentes y a jóvenes en escolaridad secundaria

**Pas –Adulto**

Casa de la Mujer, Perito Moreno, Santa Cruz

Hotel Adelino, Gobernador Gregores, Santa Cruz

Programa informativo y de prevención en temáticas alimenticias para adultos

Destinado interesados, madres de familia, docentes, etc



Cruz

PAS Colegio 21, Gob. Gregores, Santa

-

**Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía**



Resultados	<p>-<u>Residuos Electrónicos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Productos entregados: CPU, Impresoras, Monitores, UPS</li> <li>• Total de productos entregados: <b>99</b></li> </ul> <p>-<u>Programas de Alimentación Saludable:</u></p> <p>Cantidad total de Beneficiados directos e indirectos: <b>1425</b></p>
------------	--