



## Comunicación de Progreso

Nº 3



Fecha: 16 de octubre de 2012

**Contacto:** Lic. Laura Zahon

**Cargo:** Coordinadora RSE Argentina

**Email:** [zahon-laura@aramark.com.ar](mailto:zahon-laura@aramark.com.ar)

**Teléfono:** 011 5171 7700

**Fax:** 011 5171 7700

---

*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.*

## **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 tercer 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 Aramark 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 Aramark y el compromiso sostenido en el campo de la Responsabilidad Social Empresarial. Año 2010 y 2012



### 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.

<b>Principios</b>		<b>Apoyo y protección de Derechos Humanos y Normas Laborales</b>
<b>Acciones</b>	<b>Nuestro Compromiso o Política</b>	
	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Todos los candidatos a ocupar puestos de trabajos son seleccionados en procesos de selección estandarizados.</li> <li>-Todo el personal tiene las mismas oportunidades de perfeccionamiento y desarrollo de carreras profesionales.</li> <li>- 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; 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.</li> </ul>	
	<b>Actividades emprendidas en el último año / planificadas para el próximo año</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-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.</li> <li>-Capacitaciones a los colaboradores en toda la línea jerárquica.</li> <li>-Ciclos de Formación extensivos a la comunidad en temas de gastronomía y hotelería, optimizando tiempos de incorporación y ampliando las posibilidades de ingreso a la población directa de influencia.</li> <li>-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.</li> <li>-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.</li> </ul>		
<b>Resultados</b>	<b>Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Empleabilidad local: En 2012 hemos trabajado para mantener en nuestras zonas de influencia y sitios remotos el 87% de contratación de recursos humanos locales.</li> <li>-Implementación de parámetros de medición de prevención de accidentes en todos los comedores.</li> </ul>	
<b>Comunicación de las acciones de RS- Proceso formal de información.</b>		

	<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@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>
--	--

<b>Principio</b>	<b>Apoyo y protección de las Normas Laborales</b> (extendida a nuestra cadena de valor)
<b>Acciones</b>	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p> <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 compra 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 externa con diversos profesionales interdisciplinario.</li> <li>-Incorporación de productos y servicios locales.</li> <li>-Desarrollar y promover a productores locales.</li> <li>-Extender criterios de empleabilidad a la cadena de valor de manera gradual.</li> </ul>
	<p><b>Actividades emprendidas en el último año</b></p>
	<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 locamente:</b></p> <p>Bebidas - Frutas y verduras – Dulces - Almacén - Carne - Descartables – Viandas - Indumentaria - Librería - Electrodomésticos - Artículos de electricidad - Artículos de computación - Artículos de Seguridad - Mobiliario y artículos de carpintería - Materia prima especial – Panificados - Regionales – Granja - Transporte – Análisis médicos – Alojamiento – Mantenimiento de lavadero – Blanqueria - 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>

**Clasificación de los productos o servicios desarrollados por proveedores locales:**

Dulces y conservas

Frutas, hortalizas y verduras envasadas

Viandas

Restaurantes/Alimentación

Indumentaria

Productos envasados

Costura e indumentaria

Lácteos

Ganadería (carne bovina)

Profesionales de la industria gastronómica

Profesionales licenciados en nutrición y en bromatología



“Creaciones Ilse”, Perito Moreno, Santa Cruz.

**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

**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



Talleres de Panadería, Gob. Gregores, Santa Cruz

### **3- PROGRAMAS DE CAPACITACIONES**

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

Gobernador Gregores, Santa Cruz

Mayo: Sushi

Agosto: Repostería

Septiembre: Comida Regional



Taller sobre Sushi, Gob. Gregores, Santa Cruz

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

Perito Moreno, Santa Cruz

Agosto: Seminario de Protocolo y Promoción de Eventos

Cantidad de horas reloj: 6 hs

Cantidad de asistentes: 18 personas



Protocolo y Promoción de Eventos, Perito Moreno, Santa Cruz

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

San Julián, Santa Cruz

Mayo: Seminario de Costeo y Economía

Cantidad de horas reloj: 6

Cantidad asistentes: 15 personas



Seminario de Costeo y Economía, Puerto San Julián, Santa Cruz

## **Asesoría en Buenas prácticas de Manufactura y Seguridad Alimentaria en la provincia de San Juan**

Programa desarrollado en las localidades de Iglesia y Jachal en San Juan. Los capacitadores y profesionales involucrados viajaron a cada comunidad en donde se implemente dicho programa. La modalidad itinerante asegura el éxito del programa y los altos porcentajes de participación.

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 visitados (Iglesia y Jachal, San Juan): Rodeo, Las Flores, Va. Iglesia, Tudcum, Angualasto.

Hortalizas procesadas  
Viandas a mineros  
Viandas para minería  
Indumentaria  
Catering  
Restaurante  
Hotelería



Capacitación In Situ, San Juan.

### **Cocinas más Seguras, provincia de San Juan**

Este programa itinerante tiene como finalidad trabajar en la concientización acerca de la manipulación de alimentos los cuales serán ingeridos por niños y de esta manera contribuir en la prevención de enfermedades transmitidas por alimentos. El mismo se dicta in situ a los cocineros de cada escuela que posee comedor aunque la relevancia del tema hizo que también participen docentes, directivos y personal de limpieza.

#### *Junio:*

- Tudcum: Escuela Ricardo Güiraldes
- Rodeo: Escuela Especial Rodeo - Escuela Albergue

#### *Julio:*

- Jáchal: Escuela Juan de Etchegaray - Escuela Bonifacio Palacios - Escuela Rubén Darío
- Escuela 24 de Septiembre



Cocinas más Seguras – Escuela Especial Rodeo, San Juan

### **Asesoría, acompañamiento y desarrollo en la provincia de Santa Cruz: localidades de Gobernador Gregores, Perito Moreno y San Julián.**

#### **Gobernador Gregores**

Dulces regionales  
Catering  
Vajilla

#### **Perito Moreno**

Catering  
Indumentaria  
Restaurante  
Secretaría Protocolo y Ceremonial de la Municipalidad  
Unidad de Gestión Social de lechería

#### **San Julián**

Catering  
Carnes y conservas

	<p>Indumentaria</p> <p><b><u>Taller de Pastas abierto a la Comunidad</u></b> Iglesia, San Juan</p> <p>Cantidad de horas reloj: 5 Cantidad asistentes: 10 personas</p>  <p>Taller de Pastas, San Juan</p>
--	---

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

<p><b>Resultados</b></p>	<p><b><u>Programa de Desarrollo de Proveedores Locales:</u></b> -Cantidad de horas de asesoría in situ en seguridad alimentaria: 150 -Cantidad de horas de trabajo de campo: 3450 -Cantidad de Emprendimientos Asesorados: 23</p> <p><b><u>Programa de Capacitaciones:</u></b> Cantidad aproximada de horas de cursos, talleres y seminarios: 54 hs Cantidad aproximada de horas de cursos, talleres y seminarios (visitas, gestión, diagramación, etc): 4354 horas Cantidad total de beneficiarios: más de 1130</p>
--------------------------	--

<p><b>PRINCIPIO</b></p>	<p><b>Apoyo y protección de los Derechos Humanos</b> Respeto por la cultura local</p>
<p><b>Acciones</b></p>	<p><b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b></p> <p>Promovemos la participación colectiva de promoción de actividades que respetan la cultura y tradiciones de los pueblos. Acompañamos las acciones relacionadas al bienestar y la concientización de los hábitos saludables. Apoyamos y promovemos las actividades que incentiven la educación formal.</p>

## Actividades emprendidas en el último año

### Patrocinio de actividades educativas, culturales y deportivas

*Febrero*

Carnaval de Pismanta  
Iglesia, San Juan.

*Marzo*

Inauguración del Ciber educativo de la UNPA  
Gobernador Gregores, Santa Cruz

Torneo de Pesca  
San Julián, Santa Cruz

*Abril*

Bicicleteada familiar.  
San Julián, Santa Cruz

Fiesta del automovilismo en el Autódromo de la localidad.  
Gobernador Gregores, Santa Cruz

*Mayo:*

*Programa Educativo a Instituciones Educativas "Sonrisas Brillantes, futuros brillantes"*  
Gobernador Gregores, Santa Cruz Torneo de bowling comunitario

San Julián, Santa Cruz

*Junio:*

Proyecto de Extensión Cultural en la biblioteca pública junto a Asociación Identidad.  
Perito Moreno, Santa Cruz

*Agosto:*

Encuentro: 'A 20 años del Volcán Hudson': Asociación Identidad.  
Perito Moreno, Santa Cruz

- Seminario 'Ley de Educación Nacional n°26.206' desarrollado en la UNPA .  
- II Jornada de Orientación Vocacional y laboral realizada en la Escuela local N° 21.  
Gobernador Gregores, Santa Cruz

*Septiembre*

"Encuentro de culturas" "La diversidad...con ojos de niños" – Jardín local Ariskaiken  
Perito Moreno, Santa Cruz

Taller de Prevención de abandono escolar realizado en la Escuela n°21.  
Gobernador Gregores. Santa Cruz

*Diciembre*

Gobernador Gregores, Santa Cruz

Auspicio de las ligas de Vóley femenino del equipo municipal; el cual representa a la comunidad en la provincia.

Perito Moreno, Santa Cruz

Festejos del día del pueblo y presentación de manuales educativos "En tus

	manos, cueva de las manos” junto a la Asociación Identidad.
	<b>Programa Lugares de Mi País: “Viví Perito Moreno”</b>
	Promoción de la Comunidad de Perito Moreno en algunos de los comedores de la Compañía a través de banners, folletería e imágenes turísticas:
	Receptores del programa: 1600 comensales
<b>Resultados</b>	<b>Medición de Resultados y Valor Agregado a la Compañía</b>
	Cantidad de participantes de Patrocino de Actividades Culturales: 4665

<b>Principio</b>	<b>Protección del Medio Ambiente</b>
<b>Acciones</b>	<b>Una descripción breve de nuestros Procesos o Sistemas</b>
	Aramark actúa como un agente comunitario más en cada localidad donde tiene operaciones por lo que respeta y acompaña sus costumbres, festejos y representaciones. 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: -Filosofía de respeto por el medio ambiente. -Desarrollo sustentable en todos los niveles de la compañía, incorporando gradualmente a nuestros proveedores -Campaña de Seguridad y Prevención de Accidentes -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.
	<b>Actividades emprendidas en el último año</b>

	<p><b><u>-Empresa 100% Libre de Humo</u></b>  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.</p> <p><b><u>-Programa de Alimentación Saludable (PAS)</u></b>  Laboratorio Ivax Argentina, Buenos Aires.  Programa informativo y de prevención en temáticas alimenticias para adultos.  Destinado interesados, madres de familia, docentes, etc</p> <p>Promoción de la Comunidad de Perito Moreno en algunos de los comedores de Aramark a través de banners, folletería e imágenes turísticas:</p>  <p>PAS Colegio 21, Gob. Gregores, Santa Cruz</p>
	<p><b>Medición de resultados y valor agregado a nuestra compañía</b></p>
<b>Resultados</b>	<p><b><u>-Programa de Alimentación Saludable:</u></b></p> <p>Cantidad de horas reloj:4  Cantidad de beneficiados: 53</p>