



# 2020

## Reporte de sustentabilidad

Nuestro compromiso con el desarrollo sostenible



**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 esta puesto en cada persona.

Creemos que **una correcta alimentación es esencial para el desarrollo del ser humano.** Creemos que una alimentación digna, dignifica.

**Nuestro compromiso** es trabajar para **garantizar el derecho** de toda persona **sin importar su condición a una alimentación saludable y de calidad.**

Solo en un mundo donde esta necesidad básica esté asegurada, podemos aspirar a cumplir sueños mas grandes.



# Índice

01

---

Carta de la Dirección - Nicolás Lusardi | 4

02

---

Una empresa con propósito | 5

03

---

Acerca de este reporte | 14

04

---

Gobierno Corporativo | 18

05

---

Nuestros Colaboradores | 31

06

---

Nuestros Proveedores | 42

07

---

Nuestros Clientes | 50

08

---

Medio Ambiente | 67

09

---

Comunidad | 74

10

---

Índice de contenidos GRI | 82

# Carta de la Dirección

Nicolás Lusardi | Director



La pandemia de COVID-19 nos puso a prueba como organización, desafió nuestros procesos y capacidades para sostener los servicios en un contexto donde la alimentación se volvió más esencial que nunca. Desde el plano social se agudizaron las condiciones de vida y mucha gente requirió de una asistencia especial para poder cubrir sus necesidades alimentarias.

---

GRI: 102-14

Nuestro propósito estuvo más vigente que nunca, y nos sentimos llamados a sostener nuestros servicios con la calidad y compromiso de siempre, y pensar alternativas para ser protagonistas en la respuesta que los sectores más desfavorecidos de la sociedad requerían en materia alimentaria.

La pandemia y sus restricciones asociadas, lejos de ser un impedimento, nos animó a buscar caminos creativos para seguir generando valor para nuestros grupos de interés y potenciar el desarrollo de nuestros negocios.

En este sentido, lo primero fue garantizar condiciones seguras de trabajo para nuestros equipos. Desarrollamos protocolos de actuación segura frente al COVID-19, habilitamos el trabajo remoto para aquellas posiciones que lo permitieran evitando así situaciones que expusieran a nuestra gente a eventuales contagios. Todas estas medidas fueron certificadas bajo la Certificación de Aplicación Segura de Protocolos COVID-19.

Buscando complementar y potenciar la propuesta de valor a nuestros colaboradores, lanzamos el Programa CRECER con el objetivo de mejorar las condiciones de vida de nuestro personal y sus familias, acompañándolos en cinco líneas de trabajo: condiciones materiales de su vivienda, trabajo, educación, salud y sociabilización y esparcimiento. Este primer año del programa acompañamos a 14 familias, con un esquema de apoyo individualizado según las necesidades específicas de cada una.

Hicimos también un gran esfuerzo para fortalecer nuestra cadena de suministro, a fin de asegurar el abastecimiento de

insumos necesarios para cumplir con todos los compromisos asumidos con nuestros clientes.

En lo que respecta a nuestros servicios, fortalecimos las propuestas retail, integramos la gestión del frigorífico propio e hicimos una apuesta fuerte con la apertura de seis nuevas Escuelas de Gastronomía CREER en los Complejos Penitenciarios Campana, Florencio Varela, La Plata, y Petinatto, que se suman a la del Complejo San Martín y nos permitieron ofrecer oportunidades de formación a más de 1.000 internos del Servicio Penitenciario Bonaerense.

Así mismo, logramos avanzar con un compromiso asumido en años anteriores con el lanzamiento del Programa de Compliance, el cual incluye una serie de documentos normativos que definen compromisos y procedimientos para todas nuestras gestiones, un Comité de Compliance y tres canales de denuncia disponibles para cualquier grupo de interés.

Por último, y no menos importante, en respuesta a la agudización de la situación socioeconómica que afectó especialmente a los sectores más vulnerables, creamos el programa "Olla Llena" a través del cual y en articulación con 8 municipios del Conurbano Bonaerense, entregamos 36.100 raciones de alimentos ya preparados a las familias más afectadas por la crisis.

Estas son algunas de las iniciativas destacadas del 2020 que con gran satisfacción presentamos en nuestro cuarto Reporte de Sustentabilidad, el cual comparto con ustedes en nombre de todo el equipo de Cook Master.

# 02

## Una empresa con **propósito**

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

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

Habernos asociado de manera estratégica con nuestros colaboradores y proveedores en pos de trabajar juntos y con transparencia es lo que nos ha permitido ofrecer soluciones innovadoras de calidad y sustentables atendiendo la necesidad de cada cliente.



(1) Certificación otorgada por B Lab en 2019.

# Qué Creemos

Servir comida no es lo mismo que alimentar.

En Cook Master no ofrecemos un servicio. Diseñamos soluciones a medida. Porque sabemos que cada persona es diferente, cada caso único y que cada cliente enfrenta un desafío distinto.

Estamos en el negocio de la alimentación a grandes comunidades, pero nuestro foco está puesto en cada persona porque creemos que una buena alimentación es esencial para el desarrollo del ser humano.

Creemos que una alimentación digna, dignifica.

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

## Nuestros Valores



### Innovación

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



### Liderazgo

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



### Compromiso

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

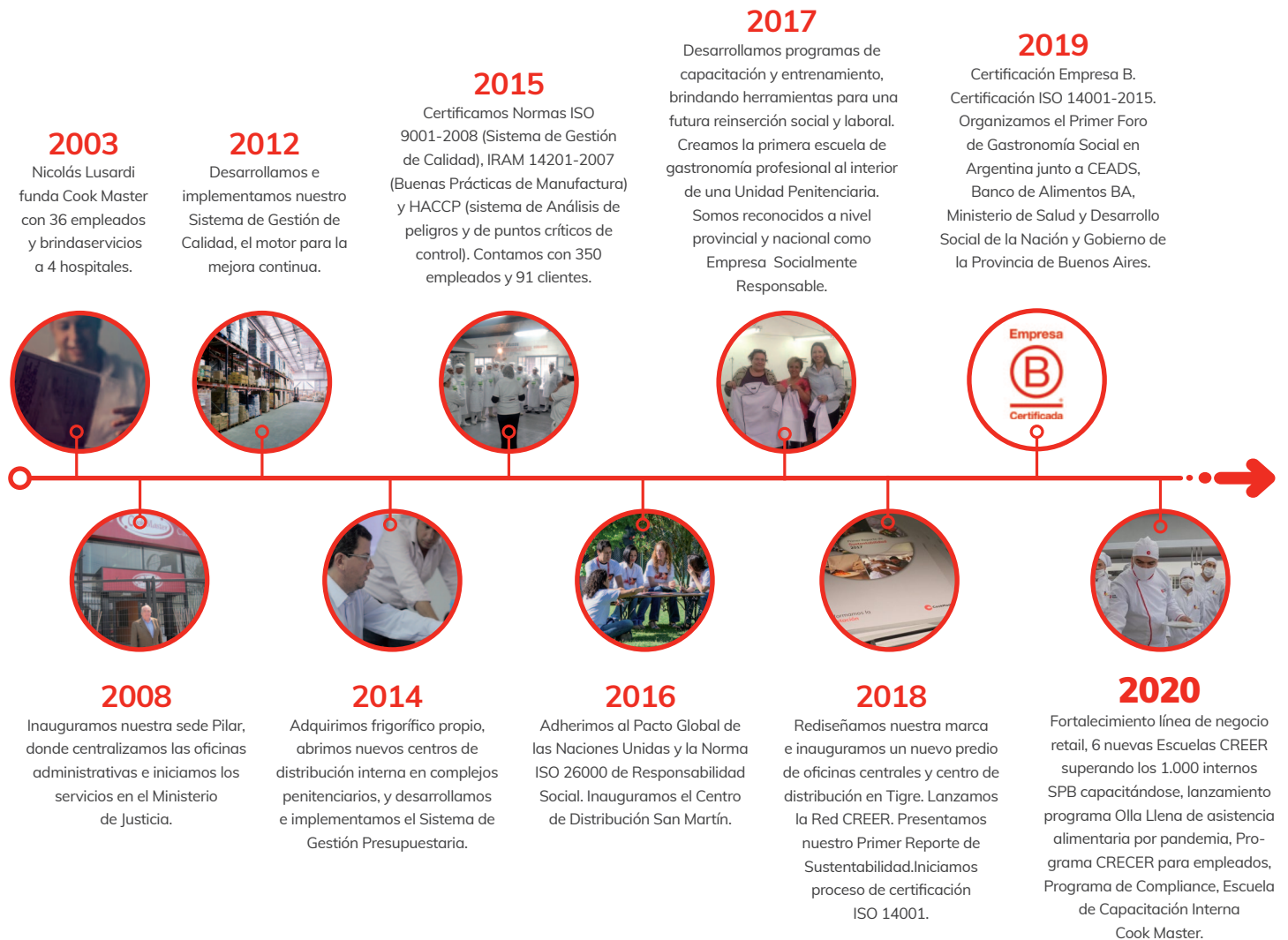


### Desarrollo Sostenible

Promover en todo lo que hacemos el equilibrio económico, social y ambiental.

# Nuestra Historia

Desde nuestros inicios, fuimos creciendo y consolidando el negocio.



¡Apostamos al futuro y seguimos creciendo!

# Cook Master en Números<sup>(2)</sup>



**+ 40**  
Años en el Mercado



**252**  
Colaboradores  
de Cook Master

**+1300**  
Colaboradores Externos  
1.075 Internos del Servicio Penitenciario coordinados por nuestros Cocineros Instructores, 200 trabajadores auxiliares y cocineros Sistema Alimentario Escolar y 50 trabajadores de los Hogares, Casas de Abrigos e Institutos de Menores de la Secretaría de Niñez y Adolescencia de la Provincia de Buenos Aires.



**9.000 Mts<sup>2</sup>**  
Planta de Elaboración  
Frigorífico y Centro  
de Distribución.



**5.000 Mts<sup>2</sup>**  
Cocinas  
Descentralizadas



**35**  
Camiones de  
Flota Logística



**+ 200**  
Provedores  
Activos

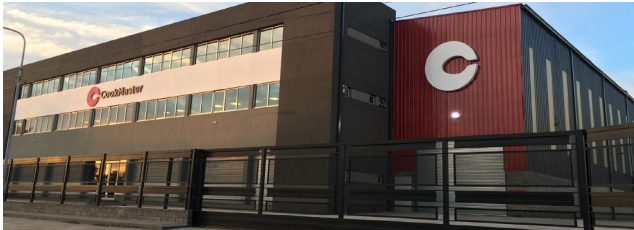


**14**  
Escuelas CREER

(2) GRI: 102-7



# Nuestras Instalaciones



## Oficinas Centrales

Tigre Lamadrid 597 | Los Troncos del Talar - Tigre, PBA

300 mts<sup>2</sup> 110 posiciones para colaboradores. Sala de capacitación  
Iluminación LED Uso de agua no potable para limpieza y sanitarios.  
Certificación ISO 9001:2015, ISO 14001:2015

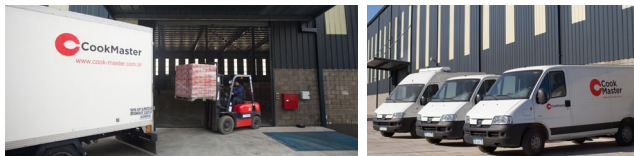


## Centro de Distribución Tigre

Lamadrid 597 | Los Troncos del Talar - Tigre, PBA

- 1000 posiciones de almacenamiento para secos.
- 6 cámaras frigoríficas con 4 niveles de temperatura seleccionables de congelados.
- 72 posiciones de almacenamiento rack para materiales descartables.
- 100 m<sup>2</sup> de área de estiba de equipamiento.
- 600m<sup>2</sup> staging.
- Dársenas para carga y descarga, vestuarios, oficinas de recepción.
- Más de 20 personas operativas en depósito.
- Sistema de preparación de pedidos y ruteo (WMS).

Certificación ISO 9001:2015, ISO 14001:2015.



## Planta Elaboradora

Pilar Colec. Panamericana Km 54,2 (Ramal Pilar) Pilar, PBA

- Superficie total: 900 m<sup>2</sup>.
- Cubierta: 830 m<sup>2</sup>.
- Planta Elaboración: 500 m<sup>2</sup>.
- 3 Cámaras frigoríficas: Capacidad de almacenamiento 30 m<sup>3</sup>.  
Temperatura hasta -5° C.

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



## Frigorífico

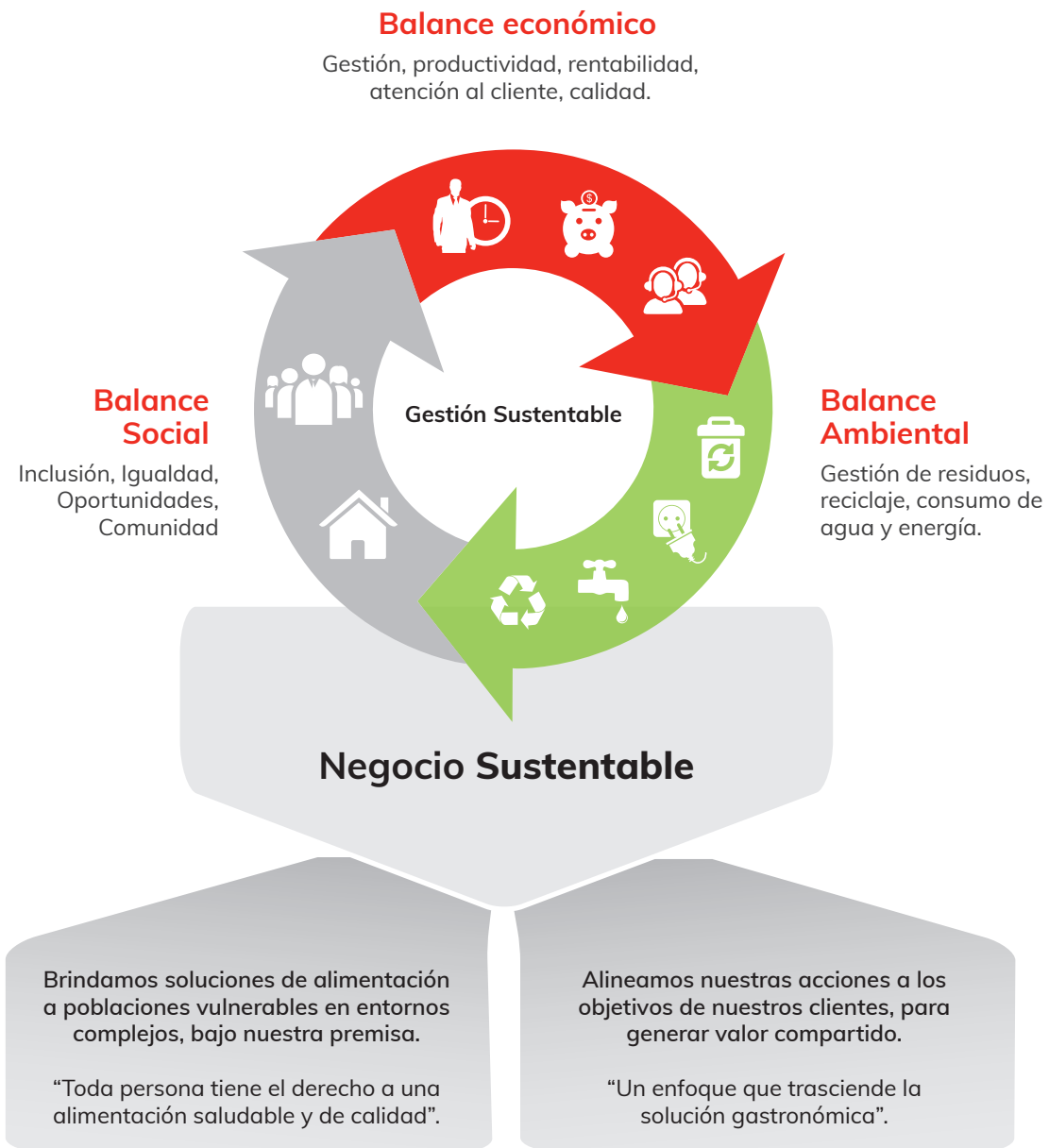
Lafayette 1470 | Barracas, CABA.

- 2.900 mts<sup>2</sup>.
- 600 tn capacidad de procesamiento mensual.
- Abastece 40.000 raciones diarias de Cook Master.
- Playa de Carga.
- Sala Recepción de cuartos y Sector de Depostadas.
- Depósitos, Cintas transportadoras y Sala de Empaque.
- 8 Cámaras frigoríficas entre frío negativo y frío positivo.
- Oficinas.

Validación de SENASA del manual de procedimientos  
APPCC y documentación referida.

# Un modelo de **negocio sustentable**

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



# Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Los ODS plasman los esfuerzos requeridos para cumplir con la agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, aprobada por los países miembro de las Naciones Unidas en 2015. Para encausar nuestro aporte, identificamos objetivos estratégicos y relevantes que se alinean con nuestra actividad, con los cuales ya estamos contribuyendo.



## Nuestros ODS estratégicos

### Contribuciones destacadas



Alimentamos a 60.000 personas diariamente y buscamos brindar mayor aporte nutricional.



Generamos empleo de calidad y oportunidades de inserción laboral para liberados.



Incorporamos a Conciencia como proveedor, y continuamos con las compras inclusivas a la panadería de la UP San Martín y a la fábrica de pastas de la UP Campana.



Impulsamos Red CREER para la inclusión socio-laboral de liberados.

## ODS más relevantes



# Cámaras y Asociaciones<sup>(3)</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.



Ministerio de Desarrollo Social  
Presidencia de la Nación

## 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.

## Sistema



## Consejo Empresario de Sistema B Argentina

Es un grupo de 30 de los principales empresarios del país, comprometidos con tener conversaciones valientes para lograr una economía de Triple Impacto y posicionar el tema en el mainstream empresarial para pasar de ser visibles a relevantes

(3) GRI: 102-13

# Premios y Reconocimientos

Durante 2020, recibimos tres reconocimientos por nuestro compromiso con la sustentabilidad.



## Premio APSAL

Asociación de Profesionales de Salud y Alimentos

Primer puesto en la categoría "Servicios Alimentarios - Desarrollo Sostenible/ Impacto Ambiental" por el programa de Recambio de bandejas descartables por contenedores reutilizables para los servicios brindados al Servicio Penitenciario Bonaerense.



## Premio al Liderazgo Sostenible

Otorgado por la Cámara de Comercio Argentino-Británica (CCAB) por su Programa CREER. La iniciativa obtuvo el Primer puesto en la categoría "Excelencia en Sostenibilidad", que distingue a los proyectos por su aporte, innovación y liderazgo sostenible



## Premio al Emprendedor Solidario

Otorgado por el Foro Ecuménico por programas de asistencia alimentaria a sectores vulnerables en el marco de la pandemia COVID-19.



## Acercas de este Reporte<sup>(1)</sup>

Nuestro Reporte de Sustentabilidad 2020 detalla la gestión llevada a cabo por Cook Master, desde el 1° de enero 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020.

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

El contenido de este Reporte responde al análisis de materialidad realizado para el reporte 2018, buscando una continuidad en la información revelada dado que nuestras operaciones no se han modificado de manera significativa.

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

Las consultas y comentarios sobre el Reporte de Sustentabilidad 2020 de Cook Master pueden dirigirse a Hernán Pantuso: [hpantuso@cook-master.com.ar](mailto:hpantuso@cook-master.com.ar).



(1) GRI: 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54.

## 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>(2)</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>(3)</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.

### Nuestros Colaboradores Principal Grupo de Interés



(2) GRI: 102-42

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

# Análisis de la **Materialidad**<sup>(4)</sup>

Teniendo en cuenta que no hubo modificaciones sustanciales en el objetivo de negocio, actividades principales y situación de contexto, el presente informe se elaboró considerando el análisis de materialidad realizado para el informe 2018.

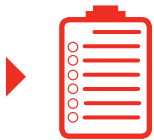
Para definir el contenido de este reporte realizamos un análisis de materialidad siguiendo los Principios para la Elaboración de Informes de GRI: Participación de los grupos de interés, Contexto de Sustentabilidad, Materialidad y Exhaustividad. En este sentido, desarrollamos un proceso en el que relevamos 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:



## 1. Identificación

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:

- Reportes de Sustentabilidad de Cook Master 2017 y 2018.
- 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.



## 2. Validación

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



## 3. Priorización

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.



## 4. Revisión

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

(4) GRI: 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>(5)</sup>.

## Tópicos materiales

Salud y seguridad en el trabajo

Salud y seguridad de los clientes y consumidores

Alimentación saludable y nutritiva

Acceso a una alimentación saludable y de calidad (1)

Reducción y gestión de desperdicios de alimentos

Inclusión

Uso sostenible de Agua

Gestión de Residuos

Atención a poblaciones vulnerables

Involucramiento de la alta dirección en la estrategia de sustentabilidad

Uso sostenible de materiales (Especialmente materias primas)

Prácticas de compra responsables (2)

Calidad de la materia prima

Prevención de la corrupción

Ética y transparencia en el negocio

Empleo (3)

Respeto por los derechos humanos (4)

Sistema de Gestión de la calidad de nuestros alimentos y procesos (5)

Lucha contra el hambre

## Cobertura

Colaboradores, Clientes

Clientes

Colaboradores, Clientes, Comunidad

Colaboradores, Clientes, Comunidad

Toda la organización, Comunidad

Colaboradores, Comunidad

Toda la organización, Comunidad

Toda la organización, Comunidad

Comunidad

Toda la organización

Toda la organización, Comunidad

Proveedores

Clientes, Proveedores

Colaboradores, Clientes

Colaboradores, Clientes

Colaboradores, Comunidad, Sindicatos

Colaboradores, Clientes, Comunidad

Clientes

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.

Teniendo en cuenta que no hubo modificaciones sustanciales en el objetivo de negocio, actividades principales y situación de contexto, el presente informe se elaboró considerando el análisis de materialidad realizado para el informe 2018.

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

# 044

## Gobierno **Corporativo**

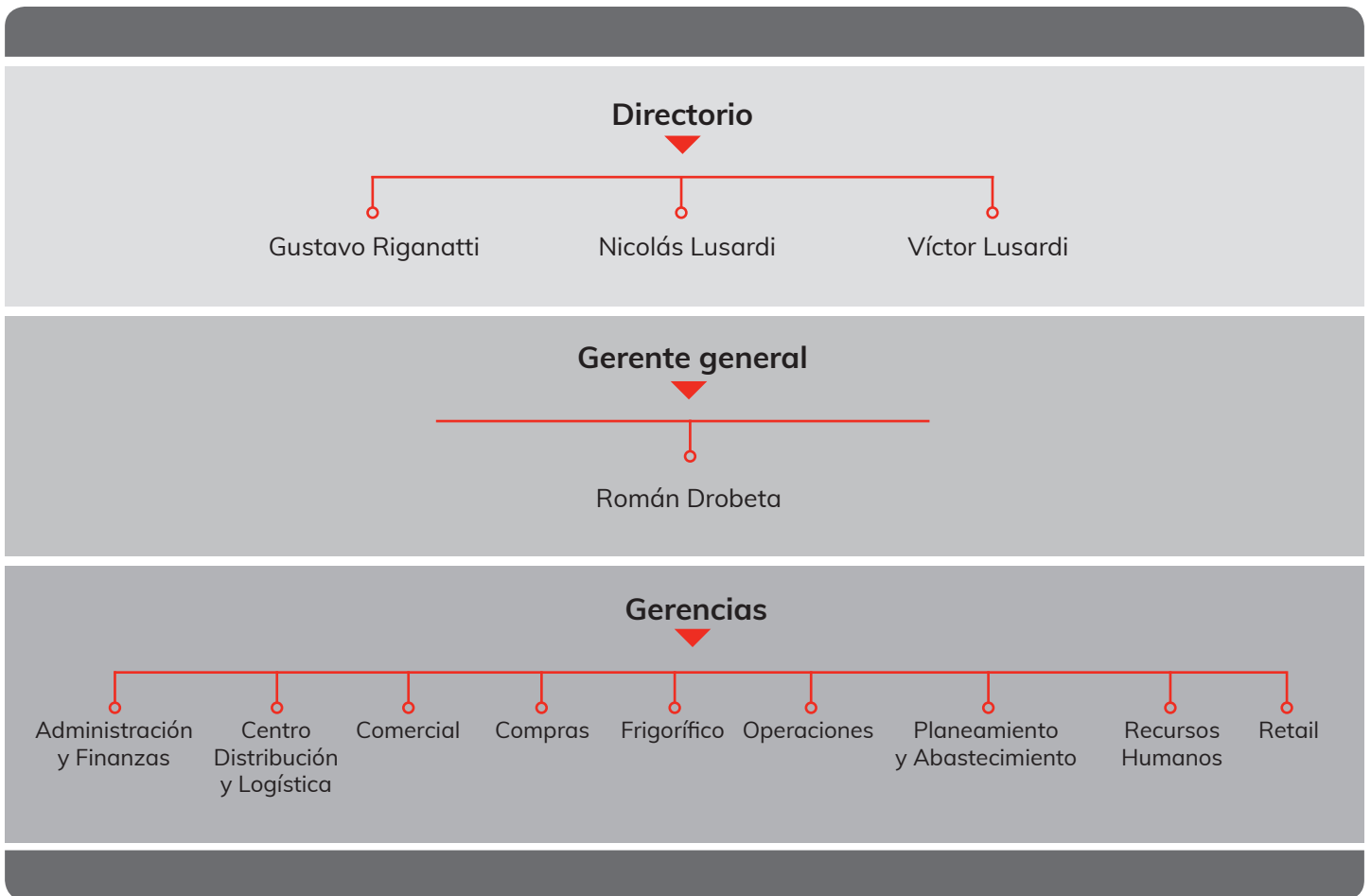
De la estrategia a la acción.



# Estructura de Gobierno <sup>(1)</sup>

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

La Gerencia General actúa como articulador entre las definiciones estratégicas del Directorio y los niveles operativos liderados por las Gerencias. Estos tres niveles interactúan de manera cotidiana buscando la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos, respetando los lineamientos estratégicos y cumpliendo los planes anuales operativos.



Destacamos la participación de un 30% de mujeres en nuestras posiciones gerenciales<sup>(2)</sup>, y que la totalidad de nuestros gerentes integra las comunidades de nuestras zonas de operación.

(1) 102-18; 102-20; 202-2

(2) Para más detalle consultar Capítulo Colaboradores del presente Reporte.

# Plan Anual **Estratégico**

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



En base a estos cuatro ejes estratégicos, cada Gerencia definió sus propios objetivos anuales y se delinearon adicionalmente objetivos grupales a ser trabajados de manera conjunta por más de un área.

La Gerencia General lideró el seguimiento en la implementación de las metas individuales (por gerencia) y aquellas grupales y las comunes a toda la organización, con apoyo de la Jefatura de Control de Gestión.



## Etica e **Integridad**<sup>(3)</sup>

En 2020 dimos un paso significativo en nuestro compromiso con la ética e integridad, al poner en funcionamiento el Programa de Compliance, enmarcado en una Política específica y el Código de Conducta.



Pusimos a disposición de cualquier grupo de interés y/o persona vinculada con nuestras actividades tres canales de denuncia: la web institucional, una dirección de correo electrónico y una línea telefónica. A través de los mismos se puede informar cualquier incumplimiento del marco normativo de ética e integridad ya sea por parte de un miembro de la organización como de un tercero que actúe en representación o a favor de los objetivos de la empresa.

El comportamiento ético es un aspecto fundamental de nuestra cultura como empresa B certificada, por lo cual compartimos el marco normativo de ética e integridad con todo nuevo colaborador al momento de su ingreso, y lo reforzamos durante el desarrollo de su carrera en la empresa.

### Marco normativo de comportamiento ético

- Política Anticorrupción (PL-RH-04)
- Política de Interacción con Funcionarios Públicos (PL-RH-09)
- Política de Conflicto de Intereses (PL-RH-06)
- Política de Donaciones y Patrocinios (PL-RH-08)
- Política de Regalos y Atenciones (PL-RH-05)
- Política de Sanciones (PL-RH-07)

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

### Competencia Leal<sup>(\*)</sup>

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

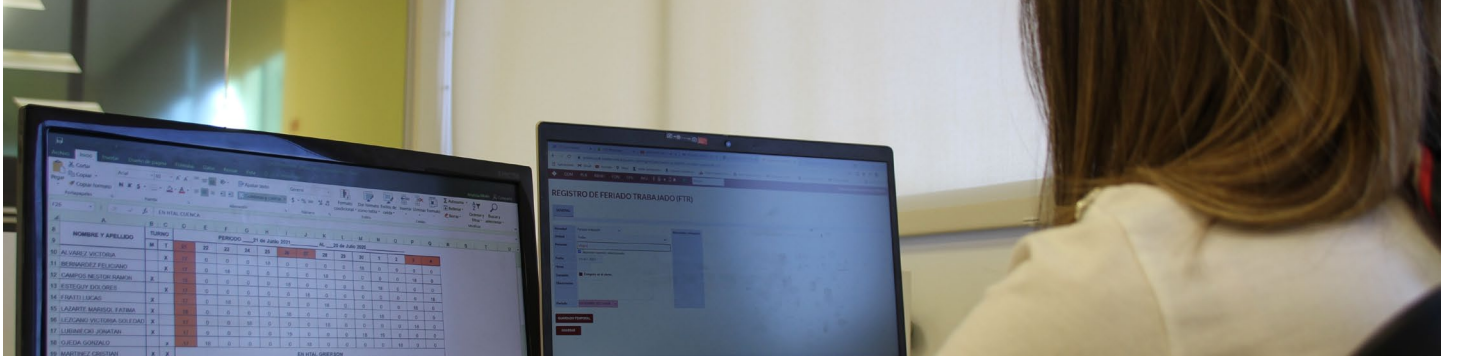
Sostenemos nuestra participación como miembros de la Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrescos, como espacio para fortalecer al sector y promover una competencia leal en las diferentes oportunidades que se nos presentan.

Nuestro compromiso con la ética e integridad refuerza la participación en el mercado a través de decisiones y conductas alineadas a la competencia leal.



(3) GRI: 102-16. PG 10

(\*) GRI: 206



## No Discriminación<sup>(4)</sup>

El compromiso con la inclusión como actitud opuesta a todo tipo de discriminación forma parte de nuestra cultura, inspirados por nuestro propósito según el cual buscamos garantizar el derecho a una alimentación saludable y de calidad para toda persona, sin importar su condición.

Fomentamos la inclusión desde nuestros servicios, buscando ofrecer las mejores propuestas a todos nuestros clientes con especial consideración hacia aquellos grupos vulnerables o en riesgo, los cuales componen la gran mayoría de personas que reciben nuestros servicios.

Cabe destacar que el compromiso con la no discriminación también lo trabajamos hacia el interior de nuestra compañía, fomentando programas y prácticas inclusivas como el Programa CREER a través del cual estructuramos la incorporación a nuestro equipo de personas que estuvieron privadas de la libertad y habiendo cumplido su condena encuentran grandes trabas al momento de insertarse laboralmente.

Nuestras búsquedas laborales se centran en la descripción de la posición y las capacidades del candidato, sin considerar aspectos personales como la edad, la orientación sexual o cualquier otro rasgo que no se vincule a su futuro desempeño laboral.

## Lucha contra la Corrupción<sup>(5)</sup>

Desarrollamos todas nuestras acciones con un profundo compromiso con la ética y transparencia, buscando generar relaciones comerciales de confianza dentro de los marcos legales y normativos vigentes.

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

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

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

El Programa de Compliance lanzado en 2020 refuerza nuestro compromiso con el tema.

## Derechos Humanos<sup>(6)</sup>

Asumimos nuestro compromiso con el respeto a los Derechos Humanos establecido en los Principios Rectores de DDHH para Empresas de Naciones Unidas y como miembros del Pacto Global, y lo desarrollamos en todas nuestras relaciones con grupos de interés internos y externos.

En este sentido, destacamos el cumplimiento de los derechos laborales con nuestros colaboradores, y el diseño y desarrollo de nuestros servicios siempre orientados desde nuestro propósito corporativo "Una alimentación saludable y de calidad para toda persona sin importar su condición.

Sabemos que un plato de comida digno dignifica, entendemos la alimentación como un derecho y eso buscamos en cada servicio prestado.



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

(4) GRI: 406: 103-1, 103-2, 103-3.

(5) GRI: 205: 103-1; 103-2; 103-3. PG 10

(6) GRI 412: 103-1. PG 1 y 2.

## Desempeño económico<sup>(7)</sup>

Como empresa B sabemos que el éxito de nuestro negocio estará definido por el nivel de contribución al desarrollo social y la preservación ambiental, ofreciendo soluciones gastronómicas para grandes comunidades especialmente de grupos en situación de vulnerabilidad.

El cumplimiento de estas aspiraciones que surgen de nuestro propósito institucional, se sustenta en un adecuado desempeño económico entendido como la generación de valor para todos nuestros grupos de interés, con foco en la rentabilidad del negocio. Este equilibrio de la triple línea de resultados es un desafío que asumimos en cada propuesta comercial y decisión de negocio que tomamos.

### Capital Financiero

El capital financiero está definido como los recursos necesarios para lograr solvencia, rentabilidad y sustentabilidad económica de la empresa para el desarrollo del negocio y la generación de valor para los accionistas con una visión en el largo plazo.

Promovemos la utilización del capital financiero, enfocando nuestros esfuerzos en ser una empresa rentable, y entendiendo este objetivo desde la perspectiva económica, financiera, ética y sustentable. Es por eso que, fomentamos una rendición de cuentas transparente para que nuestros accionistas, reguladores, clientes, proveedores, y la comunidad conozcan nuestra dimensión como empresa y los resultados que nos hacen una de las principales empresas de servicios de alimentación de Argentina.

### Analisis de la Evolución Patrimonial y de Resultados

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

Información Financiera (en pesos)	31.12.2020	31.12.2019
Resultado neto del ejercicio	\$ 656.949.705	\$ 542.308.747
Activo	\$ 2.214.390.388	\$ 1.689.191.368
Pasivo	\$ 559.696.089	\$ 283.810.774
Patrimonio Neto	\$ 1.654.694.299	\$ 1.414.380.594

Indicadores %		
ROE <sup>(1)</sup>	39,70%	38,34%
ROA <sup>(3)</sup>	29,67%	31,93%
Margen Bruto <sup>(2)</sup>	43,62%	40,71%
Solvencia <sup>(4)</sup>	395,64%	598,35%
Endeudamiento <sup>(5)</sup>	33,82%	20,07%

(1) Retorno sobre el PN. Resultado del ejercicio dividido (PN)

(2) Resultado Bruto (ventas menos costos) dividido Ventas

(3) Retorno sobre activos. Resultado del ejercicio dividido total de activos

(4) Activo / Pasivo

(5) Pasivo / PN

(7) GRI 201: 103-1; 103-2; 103-3

## Activos y Pasivos

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

### Activos (en pesos)

	31.12.20	%	31.12.19	%
Caja y Bancos	\$70.605.027	3%	\$ 62.159.581	4%
Inversiones	\$317.988.339	14%	\$ 143.079.880	8%
Cuentas a cobrar	\$991.272.849	45%	\$ 752.267.722	44%
Otros créditos <sup>(1)</sup>	\$ 620.117.326	28%	\$ 556.514.050	33%
Bienes de cambio	\$82.643.263	4%	\$ 57.656.995	3%
Bienes de Uso	\$129.039.013	6%	\$123.788.569	7%
Inversiones No corrientes	\$ 2.724.572	0%	\$ 2.724.572	0%
<b>Total activo</b>	<b>\$ 2.214.390.388</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.698.191.368</b>	<b>100%</b>

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

### Cuentas a cobrar

En el ejercicio, el saldo de cuentas a cobrar ascendía a \$ 991.272.848, un 32% superior a los \$ 752.267.721 del ejercicio 2019. Este aumento se justifica en parte por un aumento de 29% en las ventas.

### Pasivo y Patrimonio Neto (en pesos)

	31.12.2020	%	31.12.19	%
Deudas Comerciales	\$ 239.575.678	11%	\$ 196.112.685	12%
Deudas Fiscales	\$13.652.180	1%	\$6.991.663	0%
Deudas Sociales	\$33.623.503	2%	\$ 30.226.278	2%
Deudas Bancarias	\$ 152.295.899	7%	\$10.166	0%
Otras Deudas	\$ 120.548.829	5%	\$50.469.982	3%
<b>Patrimonio Neto</b>	<b>\$ 1.654.694.299</b>	<b>75%</b>	<b>\$1.414.380.594</b>	<b>83%</b>
<b>Total Pasivo + Patrimonio Neto</b>	<b>\$ 2.214.390.388</b>	<b>100%</b>	<b>\$ 1.698.191.368</b>	<b>100%</b>

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



## Estado y Evolución de Resultados

En el ejercicio, Cook Master alcanzó una ganancia neta de \$ 656 millones, registrando un crecimiento de 21% con respecto al resultado del ejercicio 2019.

### Evolución de resultados (en pesos)

	31.12.20	31.12.19
Ventas servicios	\$ 4.527.236.574	\$ 3.509.156.807
Costo	-\$ 2.552.273.904	-\$ 2.080.743.533
<b>Resultado bruto</b>	<b>\$ 1.974.962.670</b>	<b>\$ 1.428.413.274</b>
Gastos administración	-\$ 512.972.498	-\$ 355.900.840
Gastos comercialización	-\$ 236.842.297	-\$ 211.297.424
Gastos financieros	-\$ 20.257.221	-\$ 3.277.460
<b>Total gastos</b>	<b>-\$ 770.072.016</b>	<b>-\$ 570.475.724</b>
<b>Subtotal</b>	<b>\$ 1.204.890.654</b>	<b>\$ 857.937.550</b>
Otros ingresos y egresos	-\$ 216.125.229	\$ 152.945.476
Rtdo. Fin y ten. Inc. RECPAM	-\$ 331.815.720	-\$ 468.574.278
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>\$ 656.949.705</b>	<b>\$ 542.308.748</b>

El incremento anual de los resultados fue producto, principalmente, del crecimiento de las ventas por aumento de precios producto de las cláusulas de redeterminaciones de precios que se dispararon durante el ejercicio.

Este incremento se compensó de manera parcial por un aumento importante del cargo de impuesto a las ganancias.

## Gastos de Comercialización

Los gastos de comercialización totalizaron \$ 236 millones, valor ligeramente superior a los \$211 del ejercicio 2019.

### Gastos de Comercialización (en pesos)

	31.12.20	31.12.19
Gs. Comerc. (viáticos - movilidad)	\$ 16.313.203,26	\$ 6.643.220,04
Alquileres	\$ 149.523,16	\$ 497.226,48
Impuesto ingresos brutos	\$ 177.186.110,40	\$159.668.509,35
Amortización Bienes de Uso	\$ 1.628.418,74	\$ 1.881.095,55
Fletes	\$ 41.034.731,16	\$ 39.483.159,32
Impuesto de sellos	\$ 200.820,39	\$ 3.124.213,60
Publicidad	\$ 329.490,21	-
<b>Total gastos de comercialización</b>	<b>\$ 236.842.297,32</b>	<b>\$ 211.297.424,34</b>

## Gastos de Administración

En el ejercicio 2020, los gastos de administración totalizaron \$ 512 millones, un 44% mayor a los \$ 356 millones del ejercicio anterior. Esto se debe básicamente al mayor cargo de impuesto a las ganancias por \$ 127 millones.

### Gastos de administración (en pesos)

	31.12.20	31.12.19
Sueldos y jornales	\$ 41.773.152,18	\$ 36.685.658,94
Cargas sociales	\$ 12.153.827,87	\$ 10.808.928,84
Gastos de Administración	\$ 26.858.146,41	\$ 30.607.236,53
Alquileres	\$ 16.121.093,67	\$ 16.194.030,66
Electricidad y Servicios Varios	\$ 9.245.999,94	\$ 2.023.912,91
Amortización Bienes de Uso	\$ 2.884.959,40	\$ 1.961.164,89
Impuestos y tasas	\$ 61.163.666,47	\$ 52.294.149,36
Impuesto ganancias	\$ 263.514.874,36	\$ 136.089.855,91
Honorarios	\$ 17.541.462,91	\$ 24.781.663,05
Seguros	\$ 920.444,66	\$ 3.124.444,35
Gastos bancarios	\$ 11.458.479,48	\$ 2.516.133,30
Donaciones	\$ 4.448.422,20	\$ 3.595.566,98
Imp. Ley 25413	\$ 44.887.968,47	\$ 35.218.094,57
<b>Total gastos de administración</b>	<b>\$ 512.972.498,02</b>	<b>\$ 355.900.840,30</b>

## Valor económico directo generado y distribuido<sup>(8)</sup>

### Valor Económico Generado

Ventas de mercaderías, productos y servicios	\$ 4.527.236.574
Otros ingresos	\$ 0

### Valor Económico Distribuido

Insumos adquiridos a terceros	\$ 2.115.918.989
Costo de los productos, mercaderías y servicios vendidos	\$ 1.896.221.750
Materiales, energía, servicios de terceros y otros	\$ 1.896.221.750

(8) GRI 201-1, 203

## Valor económico generado total a distribuir

<b>Valor económico generado total o a distribuir</b>	<b>2.098.380.033,51</b>
<b>Personal</b>	<b>286.238.178,23</b>
Remuneración directa	278.487.681,22
Beneficios	7.750.497,01
Otros	-
<b>Remuneraciones al personal directivo y ejecutivo</b>	<b>3.791.600,00</b>
Función técnica / administrativa	3.791.600,00
Otras	-
<b>Estado (Impuestos, tasas y contribuciones)</b>	<b>873.193.607,51</b>
Nacionales	695.806.676,72
Provinciales	177.386.930,79
Municipales	-
<b>Retribución al capital de terceros</b>	<b>273.758.521,67</b>
Intereses	257.487.904,84
Rentas	16.270.616,83
Otras	-
<b>Retribución a los propietarios</b>	<b>656.949.704,72</b>
Resultados no distribuidos	656.949.704,72
Participación de no controlantes en ganancias retenidas (solo para consolidación)	-
<b>Otras (Donaciones)</b>	<b>4.448.422,20</b>
	<b>Valor económico retenido: \$ 1.654.694.299</b>

## Práctica destacada

En dos de nuestros servicios más populosos (Unidades Penitenciarias San Martín y Campana) contamos con un acuerdo de producción y adquisición de panificados y pastas producidos por los internos y consumidores de nuestro servicio, generando un ahorro significativo en materia económica, pero que además aporta horas de práctica en la instrucción académica para los internos que realizan cursos o que transitan la carrera de cocinero profesional en las Escuelas de Gastronomía CREER que funcionan en 14 unidades penitenciarias de la Provincia de Buenos Aires.

## Salarios<sup>(9)</sup>

Nuestra estrategia salarial busca consolidar una propuesta económica de valor para todos nuestros colaboradores. En lo que respecta a personal dentro de convenio, al mes diciembre 2020 el salario inicial de un colaborador de la Categoría 1 (la más baja conforme al convenio colectivo<sup>(10)</sup>) fue de \$ 40.008 para prestación de servicio en establecimientos públicos.

Este valor representa una mejora del 99% respecto del Salario Mínimo Vital y Móvil, que a valores de diciembre 2020 alcanzaba los \$20.587,50.

En lo que respecta al personal fuera de convenio, el mínimo a diciembre 2020 fue de \$59.920.

El valor distribuido total en concepto de remuneraciones y beneficios asciende a \$278.487.681.

A través del Programa de Inserción Laboral del Ministerio de Trabajo de la Nación, se recibió un aporte de \$783.600 como estímulo a la contratación de nuevos colaboradores.

A raíz de la contratación, en 2020, de una persona con capacidades diferentes se percibió una reducción del 50% en las contribuciones patronales jubilatorias de la misma.

## Cumplimiento Fiscal<sup>(11)</sup>

En materia fiscal, la estrategia está basada en la sostenibilidad del negocio desde un compromiso ético con el cumplimiento de la normativa fiscal. La empresa contempla la cuestión fiscal dentro su matriz de negocio, respetando y haciendo respetar a la cadena (Proveedores) todas las normativas vigentes, tanto a escala nacional, como provincial y municipal.

Las áreas de administración y control de gestión se aseguran de dar cumplimiento y verificar que la política fiscal esté aplicada de manera correcta y satisfactoria respecto de las normas y los procedimientos operativos que para cada caso establecen el modo de operar.

A su vez, la Gerencia General presenta periódicamente informes de cumplimiento fiscal al Directorio de la organización, a fin de monitorear el avance en el tema.

Asimismo, el Código de Ética contempla, por ejemplo, espacio para denuncias sobre temas de incumplimientos del orden fiscal.



(9) GRI 201-4; 202-1

(10) Acuerdo conveniado entre la Unión de Trabajadores Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA) y la Cámara Argentina de Concesionarios de Servicios de Comedores y Refrigerios (CACYR).

(11) GRI: 207-1; 2; 3.

## Presencia en el Mercado<sup>(12)</sup>

Durante 2020 logramos sostener todos los servicios vigentes en 2019, representando la siguiente participación en el mercado:

### 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.
- 1 Hospital Nacional.

### Justicia

- 15 de 52 Unidades Penitenciarias, y 4 Alcaldías del Servicio Penitenciario Bonaerense.
- 1 Organismo del ámbito nacional.

### Seguridad

- 7 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;
- 8 Centros cerrados de menores;
- 7 Centros de contención;
- 4 Centros de recepción;
- 1 Centro terapéutico;
- 12 Hogares o institutos de menores.

### Empresas estatales:

- Aerolíneas Argentinas.

### Sector privado:

- Clientes de frigorífico,
- Pedidos Ya.

Nuestro desempeño a nivel de mercado lo medimos a través de los indicadores financieros (cumplimiento de contratos, ajuste a presupuestos planificados, rentabilidad y mejora de costos), por la renovación e incorporación de clientes y la satisfacción de los mismos.

(12) GRI: 202: 103-1; 103-2; 103-3

# OS

## Nuestros Colaboradores

Un equipo a la altura de las circunstancias.



## Enfoque de Gestión<sup>(1)</sup>

El 2020 nos puso a prueba, liderar a nuestro equipo asegurando condiciones laborales y de salud y seguridad laboral en un contexto de pandemia para una actividad esencial como la de alimentar fue un gran desafío.

Lejos de afectarnos, las restricciones y complicaciones propias de la pandemia de COVID-19 forjaron el carácter de un equipo altamente comprometido con el propósito que orienta las actividades de nuestra organización.

La situación de pandemia nos obligó a rediseñar los esquemas de trabajo para todo el equipo, en dos grandes frentes según el tipo de tareas realizadas: aquellos colaboradores que necesariamente debían sostener la presencialidad (logística y depósito, atención en servicios, entre otros), y aquellos más vinculados a tareas administrativas que podían realizarse de manera remota sin necesidad de concurrir al lugar habitual de trabajo.

Estos ajustes se apoyaron en un fuerte trabajo de comunicación interna y atención de situaciones particulares, así como del desarrollo de protocolos y nuevos procedimientos operativos.

Para algunos equipos de trabajo, el cambio al trabajo remoto, fue considerado positivo en tanto lograban una mayor productividad trabajando desde sus casas. Por otra parte, se abrió la posibilidad por primera vez a tener colaboradores con residencia en otras provincias (Córdoba y Mendoza) que trabajan de manera permanente en formato virtual.

Enfrentar los desafíos de la pandemia implicó un gran esfuerzo para todos los

que formamos parte de Cook Master, esfuerzo que pudimos realizar por una profunda convicción y responsabilidad individual, un gran sentido de pertenencia, un eficiente trabajo en equipo y todo esto orientado por el propósito que tenemos como empresa B: Alimentación Saludable y de Calidad para toda persona sin importar su condición, Alimentación como Derecho. Junto a los desafíos vinculados a la pandemia, la gestión de personal sumó un gran hito al incorporar a los trabajadores del frigorífico dentro del sistema de gestión de RRHH a cargo de la Gerencia de RRHH de Cook Master.

Otros aspectos destacados del año en lo que refiere a la gestión de personal, y sobre los que volveremos más adelante, fueron el inicio de nuestra participación en el programa del Ministerio de Trabajo de la Nación "Acciones de entrenamiento para el trabajo (EPT)", el desarrollo de un nuevo programa propio que llamamos "CRECER" y que se orienta a acompañar a nuestros colaboradores y sus familias en su desarrollo personal y familiar.

Por último, buscando potenciar nuestro desempeño a futuro a nivel individual y como equipo, realizamos una jornada de planificación estratégica con el objetivo de revisar y tener presentes el propósito de la compañía, la misión y visión, y los objetivos estratégicos al momento de pensar y definir las metas para 2021. Fue una jornada de trabajo donde participó la dirección, las gerencias, la línea media (jefes y encargados) y los analistas y administrativos de todas las áreas.



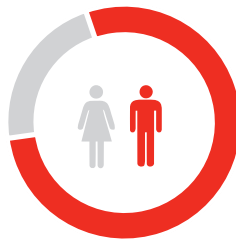
(9) GRI: 401: 103-1; 103-2; 103-3

## El Equipo en Números<sup>(2)</sup>

Contamos con un equipo diverso y dinámico, que se adapta a las particularidades de cada cliente, y genera sinergias con los equipos de los mismos según el tipo de servicio ofrecido. Nuestra nómina de personal sufrió cambios significativos por la incorporación del personal de frigorífico, en su gran mayoría hombres, y por la reducción en ciertos servicios.

**252**  
colaboradores  
bajo modalidad de  
contrato permanente

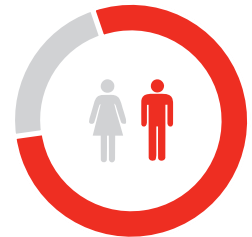
22%  
mujeres



78%  
hombres

**106**  
ingresos

24%  
mujeres



76%  
hombres

**251**  
colaboradores  
jornada completa

22%  
mujeres



78%  
hombres

**1**  
colaborador  
media jornada

0%  
mujeres



100%  
Hombres

**9,4%**  
índice de rotación

**34**  
colaboradores Liberados

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

**1075**

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

(2) 102-8; 401-1



## Diversidad e Igualdad de Oportunidades<sup>(3)</sup>

La diversidad en nuestros equipos es una característica y fortaleza. Ofrecemos oportunidades a aquellos que se sientan motivados por el desafío y cuenten con las competencias necesarias o el interés por desarrollarlas.

Nuestra experiencia de trabajo en servicios con personas de grupos vulnerables y excluidos o marginados como los internos del sistema penitenciario nos permite desarrollar una cultura fuertemente inclusiva centrada en la generación de oportunidades y la valoración a la superación y desarrollo individual.

Nuestra nómina se caracteriza por una fuerte participación de la mujer, de manera creciente en puestos de liderazgos, así como de grupos etáneos.

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Administrativo	Mujer	21 a 29 años	3
		30 a 45 años	11
		45 a 59 años	3
		<b>SubTotal</b>	<b>17</b>
	Hombre	21 a 29 años	5
		30 a 45 años	7
		45 a 59 años	3
más de 60 años		1	
	<b>SubTotal</b>	<b>16</b>	
<b>Total Administrativo</b>			<b>33</b>

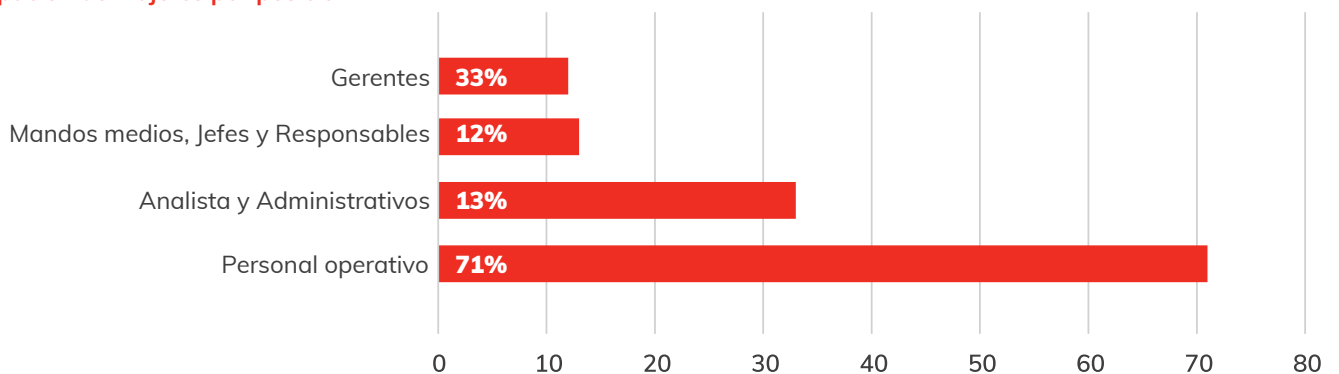
Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Gerente	Mujer	30 a 45 años	2
		45 a 59 años	1
		<b>SubTotal</b>	<b>3</b>
	Hombre	30 a 45 años	3
		45 a 59 años	4
	<b>SubTotal</b>	<b>7</b>	
<b>Total Gerente</b>			<b>10</b>

(3) 405-1

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Mando medio	Mujer	21 a 29 años	1
		30 a 45 años	7
		45 a 59 años	3
	<b>SubTotal</b>		<b>11</b>
	Hombre	21 a 29 años	1
		30 a 45 años	12
45 a 59 años		5	
<b>SubTotal</b>		<b>18</b>	
<b>Total Mando medio</b>			<b>29</b>

Categoría	Sexo	Grupo etario	Cantidad de empleados
Operativo	Mujer	21 a 29 años	2
		30 a 45 años	14
		45 a 59 años	7
		más de 60 años	2
	<b>SubTotal</b>		<b>25</b>
	Hombre	21 a 29 años	47
		30 a 45 años	81
		45 a 59 años	21
más de 60 años		5	
<b>SubTotal</b>		<b>154</b>	
<b>Total Operativo</b>			<b>179</b>
<b>Total General Colaboradores</b>			<b>251</b>

#### Participación de mujeres por posición



Como mencionamos anteriormente, en 2020 comenzamos a participar del Programa del Ministerio de Trabajo "Acciones de Entrenamiento para el Trabajo (EPT)"<sup>(3)</sup>. Este Programa brinda incentivos económicos a las empresas para que entrenen aprendices en los puestos que necesitan, con la posibilidad de incorporarlos como empleados una vez hayan completado su formación.

Durante el desarrollo del proyecto no se establece una relación laboral entre la empresa y los trabajadores, sino un acuerdo de entrenamiento. Los participantes son personas en situación de desempleo que mayormente pertenecen a grupos vulnerables. El programa tiene una duración de 3 meses donde el entrenado se capacita cumpliendo tareas operativas en una jornada reducida y recibe a cambio un incentivo económico, cobertura médica y un seguro de vida. Durante 2020, participaron 12 personas de las cuales 2 fueron contratadas como empleados de Cook una vez finalizado el programa, y 4 más se incorporaron como empleados en 2021 por haber finalizado el programa en diciembre 2020.

### Directorio

- 5 integrantes, 100 % hombres.
- 3 tienen entre 30 y 50 años, y 2 son mayores de 50 años.

Considerando que el liderazgo de la Compañía está conformado por la Dirección, Gerencia General y los Gerentes de cada área, la composición es la siguiente:

- 77% Varones y 23% Mujeres.
- 77% tiene entre 38 y 50 años, y 23% tiene más de 50 años.

## Programa Creer

Durante 2020 sostuvimos nuestro compromiso con el desarrollo del Programa CREER. Logramos la inclusión laboral de 34 personas que pasaron por situación de encierro. De ese grupo, 17 se incorporaron a Cook Master y los otros 17 se sumaron a otras compañías vinculadas a Cook que en muchos casos abrieron sus puertas por primera vez a la inclusión de personas que habían estado privadas de su libertad.

El Programa CREER lo desarrollamos en alianza con el Servicio Penitenciario Bonaerense en el marco de nuestros servicios de solución gastronómica. Promovemos la participación de internos que cumplen su condena en la elaboración de alimentos para la totalidad de la población carcelaria de la unidad correspondiente. Su participación se complementa con la capacitación y acompañamiento en el desarrollo de habilidades blandas y específicas del ámbito gastronómico a cargo de cocineros instructores de nuestro equipo. De manera que una vez cumplida su condena cuenten con una experiencia que facilite su inserción laboral.

Durante 2020 inauguramos 6 nuevas Escuelas de Gastronomía en las Unidades Penitenciarias Varela, Campana, La Plata, Magdalena, Olmos y Petinatto, las cuales se suman a la de la Unidad Penitenciaria San Martín. Con esta ampliación, superamos los 1000 alumnos a fin de 2020.



## 1.075 internos<sup>(4)</sup>

Participan del programa en las diferentes Unidades Penitenciarias donde prestamos servicios.

(3) <https://www.argentina.gob.ar/trabajo/ept>

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

## Equidad en las Remuneraciones<sup>(5)</sup>

Las remuneraciones se definen en base a dos grandes criterios, según si el colaborador está o no dentro de algún convenio colectivo.

Para aquellos que están alcanzados por alguno de los convenios colectivos, se aplican las escalas del convenio. Desarrollamos auditorías externas para controlar la aplicación de las escalas salariales del convenio colectivo para los trabajadores alcanzados por el mismo.

En el caso de los colaboradores fuera de convenio, se trabaja con una escala propia por posición y nivel de responsabilidad, con variaciones por experiencia y formación del colaborador, pero nunca por razones, de género, edad, religión u otros aspectos similares.

Durante 2020, el presupuesto total de remuneraciones abonadas al personal fue de \$318.246.530<sup>(6)</sup>, de los cuales un 79% corresponde a hombres y un 21% a mujeres.

El crecimiento del porcentaje masculino responde a la incorporación del personal de frigorífico, en su mayoría hombres.



(5) 405:103-2.

(6) Incluye sueldo bruto y cargas sociales.

(7) 401-2

## Hacia una Propuesta de Valor Integral

### Los beneficios para nuestro personal<sup>7</sup>

Como empresa B estamos comprometidos a que todo lo que hagamos sea valioso para el planeta y para las personas, y entre éstas nuestros colaboradores tienen un lugar especial.

Es por esto que entendemos nuestra propuesta de valor al empleado de manera integral, complementando las remuneraciones con diferentes beneficios que estando disponibles para todos nuestros empleados puedan atender las necesidades específicas de cada uno.

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

- Kit escolar para hijos.
- Becas escolares para empleados que no hayan completado de sus estudios o sus hijos.
- Comedor en planta o servicios.
- Refrigerio en planta o servicios.
- Caja navideña.
- Préstamos personales a tasa 0%.
- Medicina prepaga para el personal fuera de convenio.
- Horario flexible para el personal fuera de convenio.
- Vacaciones adicionales para el nivel gerencial.

## Gestión del clima interno

Durante 2020 se realizó una nueva encuesta de clima, con un nivel de respuestas positivas del 79% sobre una participación de 74% de la nómina.

**Ranking #60 Mejor Lugar para trabajar en Argentina 2020 – Revista Apertura**

## Programa Crecer



Buscando ampliar las oportunidades y beneficios para nuestro personal, durante 2020 desarrollamos el Programa CRECER cuyo objetivo es contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias de los colaboradores de Cook Master trabajando en forma conjunta con ellos. El programa cuenta con líneas de acción sobre los ejes de Condiciones materiales de la vivienda, Trabajo, Educación, Salud, y Sociabilización y Esparcimiento.

En 2020 trabajamos con un primer grupo compuesto por 14 familias que recibieron préstamos para construcción, ampliación y/o reparación de sus viviendas, subsidios para asegurar el tratamiento de algún miembro de la familia con discapacidad, y formación y micropréstamos para emprendimientos que les permitieran aumentar el nivel de ingresos económicos.

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

La totalidad de beneficios otorgados al personal representó un presupuesto anual de

**\$ 7.750.497.**



## Capacitación y Desarrollo de nuestros Colaboradores<sup>(8)</sup>

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

Dentro del período de prueba el colaborador es evaluado por su superior y recibe una devolución sobre su desempeño con el fin de identificar aspectos a mejorar de manera temprana. Luego, en forma semestral, todos los integrantes de la organización son evaluados en su desempeño.

En dicho proceso, se realiza una primera evaluación a mitad de año a partir de la cual se establece un plan de acción para las habilidades y competencias en la cuales la calificación obtenida es inferior a lo deseable. Durante el segundo semestre del año se desarrolla el plan de acción planteado y se realiza a fin de año una segunda evaluación de desempeño con el objetivo de medir los resultados obtenidos y una calificación final.

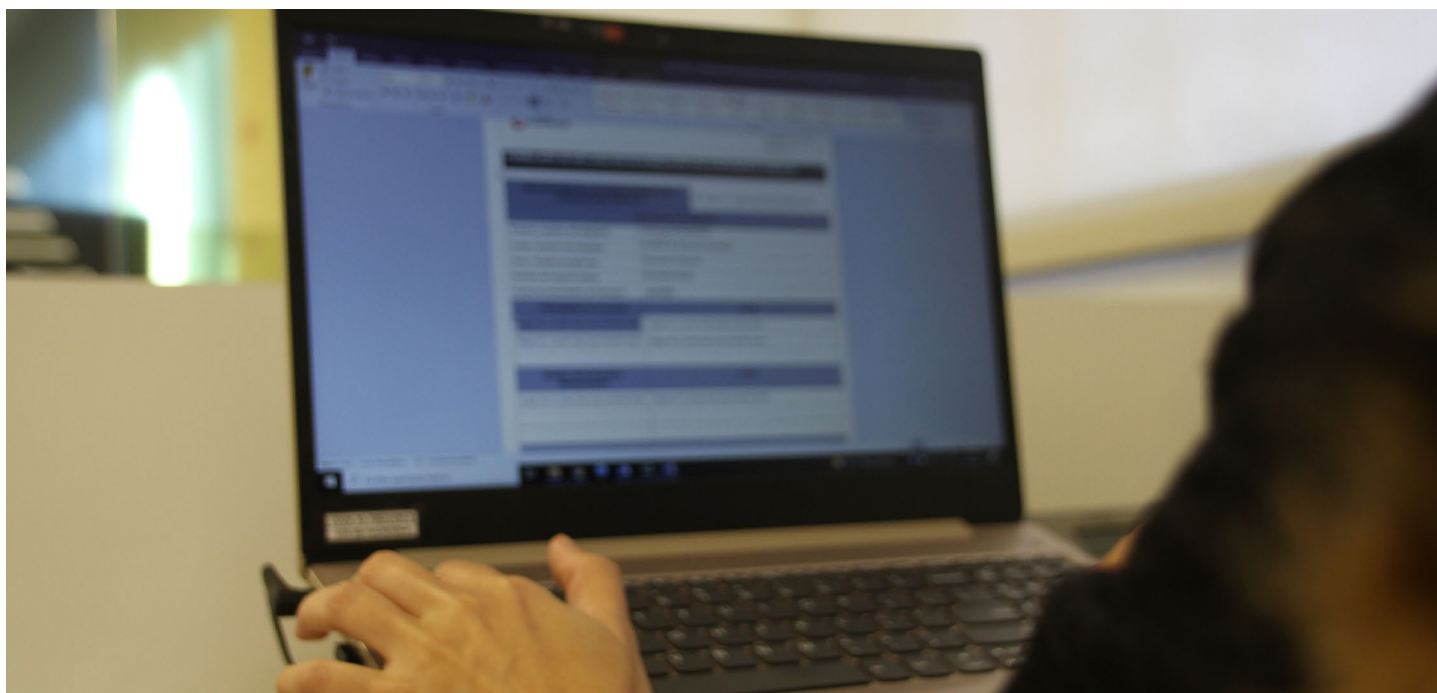
A través de una serie de reuniones mensuales y bimestrales en la que participa la Gerencia General y los responsables de cada sector, se va dando seguimiento a la administración de los recursos, el control presupuestario y al avance de metas y objetivos, evaluando es estado de cada tema y definiendo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

El Plan de Capacitación fue uno de los aspectos más afectados por las restricciones asociadas a la pandemia COVID-19 en tanto algunas de las actividades programadas no pudieron llevarse adelante y muchas debieron adaptarse a formato virtual.

Un gran avance logrado durante 2020, fue la creación de la Jefatura de Capacitación y Escuelas, dentro de la órbita de la Gerencia de RRHH, cuyo objetivo principal consiste en diseñar, implementar, dar seguimiento y evaluar el Plan de Capacitación Interno (dirigido a los colaboradores de Cook Master) y al Plan de Formación de las Escuelas CREER en el cual participan 1000 internos de las unidades penitenciarias donde prestamos servicios.

Durante el año, en las diferentes instancias de capacitación al personal de Cook Master se alcanzó un total de 1.658 horas, con un promedio de 3,6 horas por persona.

Como complemento al Plan de Capacitación Interna, el 50% de los gerentes asistieron a cursos de formación externos.



(8) GRI: 404: 103-1; 404: 103-2; 404: 103-3; 404-1; 404-2; 404-3

Categoría	Sexo	Promedio en horas
Administrativo / Analista		<b>4,59</b>
	Mujer	5,09
	Hombre	3,36
Jerárquico y Mando Medio		<b>3,61</b>
	Mujer	3,41
	Hombre	3,75
Operativo		<b>3,38</b>
	Mujer	3,01
	Hombre	3,44
<b>Total General</b>		<b>3,62</b>

Categoría	Sexo	Suma de horas
Administrativo / Analista		<b>349</b>
	Mujer	275
	Hombre	74
Jerárquico y Mando Medio		<b>274</b>
	Mujer	109
	Hombre	165
Operativo		<b>1035</b>
	Mujer	133
	Hombre	903
<b>Total General</b>		<b>1658</b>

#### Contenido de la Capacitación

Compliance
Limpieza y desinfección
Proceso de logística-Distribución de Cook Master (Módulos 1 y 2)
Protocolo COVID-19
Calidad
Control de Gestión y Selección

#### Alcance

Personal administrativo y gerencial.
Personal Centro de Distribución
Equipos de operaciones y planeamiento.
Total nómina
Encargados y jefaturas
Encargados y jefaturas

Se diseñaron 5 programas de desarrollo destinados a distintos grupos de colaboradores: mandos medios, analistas y perfiles operativos como cocineros, ayudantes de cocina y peones.

Uno de ellos llamado Carrera de Cocinero Profesional inició en 2020 con modalidad virtual, mientras que los demás están previstos a implementarse en 2021.

#### Alcance evaluación de desempeño 2020

**70%**  
de la nómina



## Salud y Seguridad en el Trabajo<sup>(9)</sup>

A nuestro compromiso habitual con la salud y seguridad laboral, especialmente sensible en tareas críticas como la elaboración de alimentos, el contexto de pandemia sumó un desafío adicional que pudimos atender haciendo uso de los sistemas y perspectivas de gestión con los que ya contábamos y que fueron la base para los desarrollos específicos vinculados a la pandemia.

Una vez más, tuvimos muy en claro que cuidar a nuestro personal era requisito y condición para asegurar un servicio de calidad y sin interrupciones para nuestros clientes.

A medida que avanzaba el año y aprendíamos sobre el COVID-19, sus formas de contagio y de prevención fuimos desarrollando diferentes iniciativas para protegernos como equipo y asegurar nuestros servicios.

Estos esfuerzos fueron convalidados en octubre 2020 cuando logramos la Certificación de Aplicación Segura de Protocolos COVID-19. Entre las principales medidas desarrolladas para enfrentar al COVID-19 podemos destacar las siguientes:

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

Respecto de los regímenes laborales y la presencialidad, como comentamos anteriormente lo estructuramos en dos grandes grupos. El personal abocado de manera directa a los servicios continuó trabajando de manera presencial, pero se modificó el esquema de trabajo dividiendo los equipos en dos grupos que trabajan en formato 1 x 1, es decir un día va un grupo y al día siguiente el otro de manera que, si hay algún caso positivo, no haga falta aislar a todo el personal abocado al servicio sino sólo a los integrantes del mismo grupo o célula.

Por otra parte, el personal de oficinas (analistas, administrativos, jefes y gerencia), representaba a dic-20 el 17% de la nómina (43 personas) tuvo un proceso más diverso y con mayor flexibilidad.

De este grupo más de la mitad trabajó en forma remota gran parte del año, pero los esquemas fueron cambiando. Los primeros meses de pandemia se organizó el trabajo presencial en grupos a fin de reducir la cantidad de gente en oficinas, y al ver la buena respuesta y efectividad del trabajo remoto en el domicilio de cada colaborador se amplió la cantidad de gente trabajando fijo desde sus casas. Sin embargo, algunos sectores como administración mantuvieron la presencialidad básicamente porque sus funciones no se podían cumplir en forma remota (ejemplo: facturación, firma de documentos, armando de carpetas para licitaciones, etc).

Considerando la especial sensibilidad del tema en el Frigorífico, incorporamos un médico de planta para dar atención y seguimiento a posibles enfermedades y/o accidentes laborales para el personal afectado. En este aspecto, registramos un total de 25 accidentes, de los cuales 2 fueron in itinere, y 5 enfermedades profesionales.

El aumento en los accidentes laborales, respecto de 2019, responde a la incorporación del frigorífico, que presenta una tasa de siniestralidad mayor por el tipo de tareas que desarrolla el personal. Las enfermedades profesionales afectaron a 1 mujer y 4 varones, de los cuales 3 fueron por contagio de COVID-19.

Un aspecto central en la salud y seguridad de nuestros colaboradores es la provisión de uniformes de trabajo y elementos de protección personal para cada tipo de posición y tareas a realizar, la inversión en estos elementos fue de \$2.521.773.



(9) GRI: 403: 103-1; 403: 103-2; 403: 103-3; 403-2



## Libertad de Asociación y Negociación Colectiva<sup>(10)</sup>

Conscientes del valor de la organización sindical como mecanismo para defender los intereses de los trabajadores y ser un vehículo para canalizar las negociaciones con el empleador, respetamos y garantizamos el derecho a la libertad sindical y la negociación colectiva, en línea con el Principio N°3 del Pacto Global, los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y la legislación argentina.

A las dos organizaciones sindicales a las que estuvo afiliado nuestro personal históricamente, la Unión de Trabajadores del Turismo, Hoteleros y Gastronómicos de la República Argentina (UTHGRA), y la Unión de Trabajadores de Carga y Descarga de la República Argentina, con la incorporación del personal de frigorífico a la gestión del área sumamos al Sindicato del

Personal de la Industria de la Carne, con cuyos representantes sostuvimos reuniones desde el inicio del proceso.

Al momento de ingreso, todo colaborador tiene la oportunidad de manifestar su voluntad de afiliarse al sindicato correspondiente con la firma de su opción que forma parte del legajo de ingreso.

Las conversaciones y relación con los tres sindicatos fueron fluidas y en excelentes términos.

Durante el período objeto del presente informe, no se registraron conflictos sindicales de ningún tipo. 75% de nuestra nómina se encuentra afiliado a alguna de las dos organizaciones sindicales mencionadas.



## Respeto por los Derechos Humanos<sup>(11)</sup>

El cumplimiento de la legislación laboral argentina, alineada con los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, sumado a nuestro compromiso con el Principio N° 3 de Pacto Global garantizan el respeto de los derechos humanos respecto de nuestros colaboradores, y nos aseguran la inexistencia de trabajo infantil y/o trabajo esclavo en nuestros equipos.

Estos compromisos de cumplimiento de la legislación laboral se extienden a los contratistas y proveedores de servicios.

(10) GRI: 407: 103-1; 407: 103-2; 407:102-41; 407:407-1; 412. PG 3.

(11) GRI: 408/409: 103-1; 408:1; 409-1. PG 1, 2, 4 y 5.



## Nuestros Proveedores

Asegurar el abastecimiento incluso en un contexto de escasez.



## Enfoque de Gestión <sup>(1)</sup>

Un desafío especial que representó el 2020 para la gestión de compras y abastecimiento, fue el armado de las cajas del Servicio de Alimentación Escolar para los diferentes municipios que atendemos.

Los cambios en la presencialidad escolar llevaron a modificar el esquema de entrega de alimentos, situación que representó una necesidad de adaptación y respuesta rápida que se pudo superar con buenos resultados.

En líneas generales, se tuvieron que atender diferentes demandas de insumos con carácter urgente y poco margen de planificación, lo cual requirió de un gran esfuerzo y trabajo en equipo a fin de lograr atender la necesidad de cada cliente en el menor tiempo posible.

Las restricciones de la pandemia generaron también dificultades en el abastecimiento por faltantes de productos, situación que nos llevó a buscar proveedores alternativos generando altas inmediatas a fin de atender la demanda de faltantes de nuestros proveedores habituales.



## Cadena de **Suministro**<sup>(1)</sup>

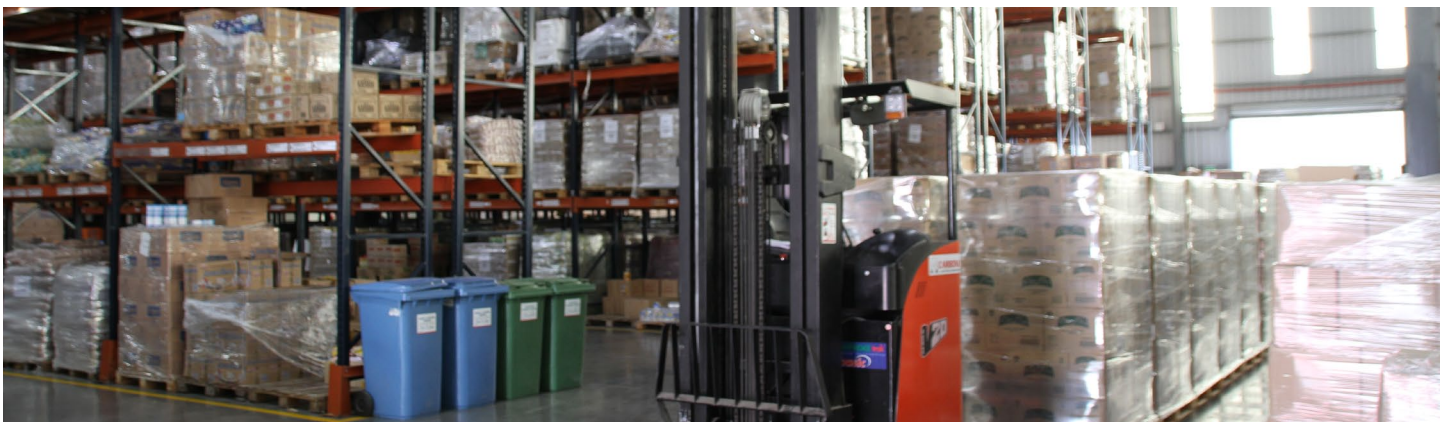
El proceso de abastecimiento, una vez confirmado el servicio correspondiente, se inicia con la planificación de insumos y materias primas necesarios con 90 días de anticipación al consumo. Con esa información se realiza la competencia de proveedores evaluado tres aspectos principales: precio, calidad y capacidad de respuesta. En toda instancia de compras se busca asegurar la participación de, al menos, tres proveedores. Una vez realizado el análisis de las propuestas, se procede a la elección de la mejor opción, y se parametriza en el sistema para que el departamento de Planificación y Abastecimiento emita las órdenes de compra, respetando el precio acordado entre la Gerencia de Compras y el proveedor.

Trabajamos mayormente con segundas marcas, las cuales garantizan la calidad que pretendemos. De haber alguna incorporación de nuevos productos los mismos son validados por nuestro departamento de Calidad.

Durante 2020 se modificó nuevamente la estructura para la gestión de la cadena de suministros. El área de Compras pasó a encargarse de la búsqueda de proveedores y la negociación de precios con aquellos identificados con potencial; y se creó un nuevo departamento de Planificación y Abastecimiento que se ocupa de emitir las órdenes de compra, determinando las cantidades a comprar y realizando la gestión de las entregas, dándole el seguimiento oportuno y garantizando que la materia prima llegue a todos nuestros servicios en los tiempos pautados.

La adquisición de materias primas y demás insumos para la prestación de nuestros servicios representó un total de \$ 1.614.432.176, a continuación, se muestran los principales rubros consumidos:

Carne vacuna, porcina, pollo y huevos	\$788.357.359
Secos (harina, fideos y pastas, arroz, polenta, infusiones, azúcar, panificados)	\$347.476.077
Frutas y verduras	\$175.319.128
Lácteos	\$119.077.303
Insumos no alimenticios	\$ 94.969.165
Otros (bebidas, golosinas)	\$89.233.144



(1) GRI: 102-9; 102-10

## Prácticas de Adquisición<sup>(2)</sup>

Asegurar la disponibilidad de materia prima e insumos de calidad en tiempo y forma para todos nuestros servicios es un aspecto crucial de nuestra actividad y que incide de manera directa en el cumplimiento de nuestros objetivos organizacionales, así como de la satisfacción de nuestros clientes.

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

Todo el proceso de gestión de compras y abastecimiento es auditado internamente a través del plan de auditoría interno, a fin de identificar desvíos respecto del sistema de gestión, oportunidades de mejora o nuevas consideraciones o desarrollos a realizar. Las áreas involucradas en el proceso por su parte definen objetivos y metas anuales que son acordados con la Gerencia General y monitoreados desde el área de Control de Gestión junto con los propios responsables.

Entendiendo el proceso de compras y abastecimiento como una relación y un trabajo colaborativo con nuestros proveedores, es que impulsamos una encuesta de calidad entre los mismos para conocer su mirada respecto al trabajo con Cook Master.

En 2020 realizamos dos encuestas, alcanzando un nivel de satisfacción del 69% en la primera instancia y un 71% en la segunda.

## Compras Inclusivas

Durante 2020 sostuvimos los Convenios de Colaboración con el Servicio Penitenciario Bonaerense a través de la contratación del servicio de elaboración de fideos en la Unidad 41 del Complejo Penitenciario Campana, y el servicio de elaboración de pan en la Unidad 48 del Complejo Penitenciario San Martín.

El mecanismo fue similar al de los años anteriores, desde Cook aportamos las materias primas y contratamos la elaboración de la misma en el marco de la Ley 12.256, favoreciendo así el trabajo de los internos de cara a su futura reinserción social.



(2) GRI: 204: 103-1; 103-2; 103-3; 204-1

## Evaluación Social de Proveedores<sup>(3)</sup>

Nuestro compromiso con la generación de empleo de calidad y registrado buscamos extenderlo y compartirlo a lo largo de nuestra cadena de valor. Razón por la cual exigimos a nuestros proveedores el cumplimiento y respeto de la legislación laboral vigente en la República Argentina. Con esta medida buscamos minimizar las posibilidades de que haya trabajadores informales o a los cuales no se les respeten sus derechos laborales en nuestra cadena de valor.

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

### Requisitos generales para los proveedores

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

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

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

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

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

### Requisitos adicionales para los proveedores de obra:

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

(3) GRI: 414-1 414-1

## Derechos Humanos en la Cadena de Valor<sup>(4)</sup>

Conscientes de que la informalidad laboral, así como la vulneración de derechos laborales de cualquier tipo consagrados en la legislación argentina, en línea con los Principios Fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo, implica una vulneración a los derechos humanos de los trabajadores es que promovemos y exigimos el cumplimiento de la normativa vigente a nuestros proveedores y contratistas.

Al trabajar con empresas formales, que a su vez integran las cadenas de valor de grandes compradores tales como supermercados u otros sectores de la industria alimentaria y gastronómica, encontramos cierto respaldo en este tema que se complementa con nuestras exigencias y controles específicos.

## Evaluación Ambiental de Proveedores<sup>(5)</sup>

Siguiendo con el plan de trabajo del Sistema de Gestión Ambiental, certificado según Norma ISO 14001 en 2019, durante 2020 se centraron los esfuerzos en lograr avances en la propia gestión ambiental. Un aspecto destacable es la medición de la huella de carbono de Cook Master, el cual marca un hito en la gestión ambiental y aspiramos a extender a nuestra cadena de valor a partir de 2021.

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

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



(4) GRI: 408-409; 103-1; 103-2; 103-3; 408-1; 409-1. PG 1 y 2.

(5) GRI: 308; 103-1; 103-2; 103-3; 308-2.

# 07

## Nuestros **Cientes**

Cientes, su satisfacción es nuestro compromiso.





## Enfoque de Gestión<sup>(1)</sup>

En nuestra relación con los clientes el 2020 fue un año particular y desafiante. Asumimos el objetivo de sostener todos nuestros servicios conforme los planes, menús y estándares acordados en cada contrato, para lo cual tuvimos que realizar grandes esfuerzos a fin de asegurar el abastecimiento de insumos, la gestión logística y la presencialidad de nuestro personal.

En lo que respecta a la estructura de vinculación con clientes, en 2020 tomamos la decisión de reorganizar el área comercial reemplazando la Gerencia de Nuevos Negocios, por las gerencias Comercial y Retail.

De esta forma buscamos potenciar la capitalización de oportunidades de negocio con nuestro sistema tradicional desde la Gerencia Comercial, y explorar nuevas oportunidades con un nuevo y atractivo segmento de venta directa al consumidor final y a distribuidores de alimentos desde la Gerencia Retail.

En relación a la pandemia de COVID-19, prestamos servicios adicionales a muchos de nuestros clientes del sector público en su participación en campañas de prevención y atención de la salud, como de control de las medidas impuestas a la circulación por parte del Gobierno.



# La mejora continua como diferencial de nuestros servicios

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



## Alimentación **como derecho**<sup>(1)</sup>

Nuestro negocio se orienta a brindar soluciones de alimentación a grandes comunidades, con especial foco en grupos vulnerables. Este foco, si bien no es excluyente, marca el carácter y propósito de nuestra compañía: hacer de nuestro servicio una herramienta para asegurar un derecho tan básico como vulnerado. Este aspecto es central en nuestra conformación como Empresa B certificada.

Ese propósito con el cual nacimos, nos llevó a generar importantes innovaciones en los servicios de alimentación para grupos vulnerables, a partir de la incorporación de la perspectiva del consumidor final y no solo del organismo contratante, así como la generación de un valor adicional desde un enfoque sustentable.

Todo lo que hacemos tiene como común denominador la consideración de la alimentación como derecho, por lo cual buscamos siempre asegurar altos estándares de calidad, generar aportes nutricionales significativos y la provisión de un servicio digno que dignifique a los consumidores finales.

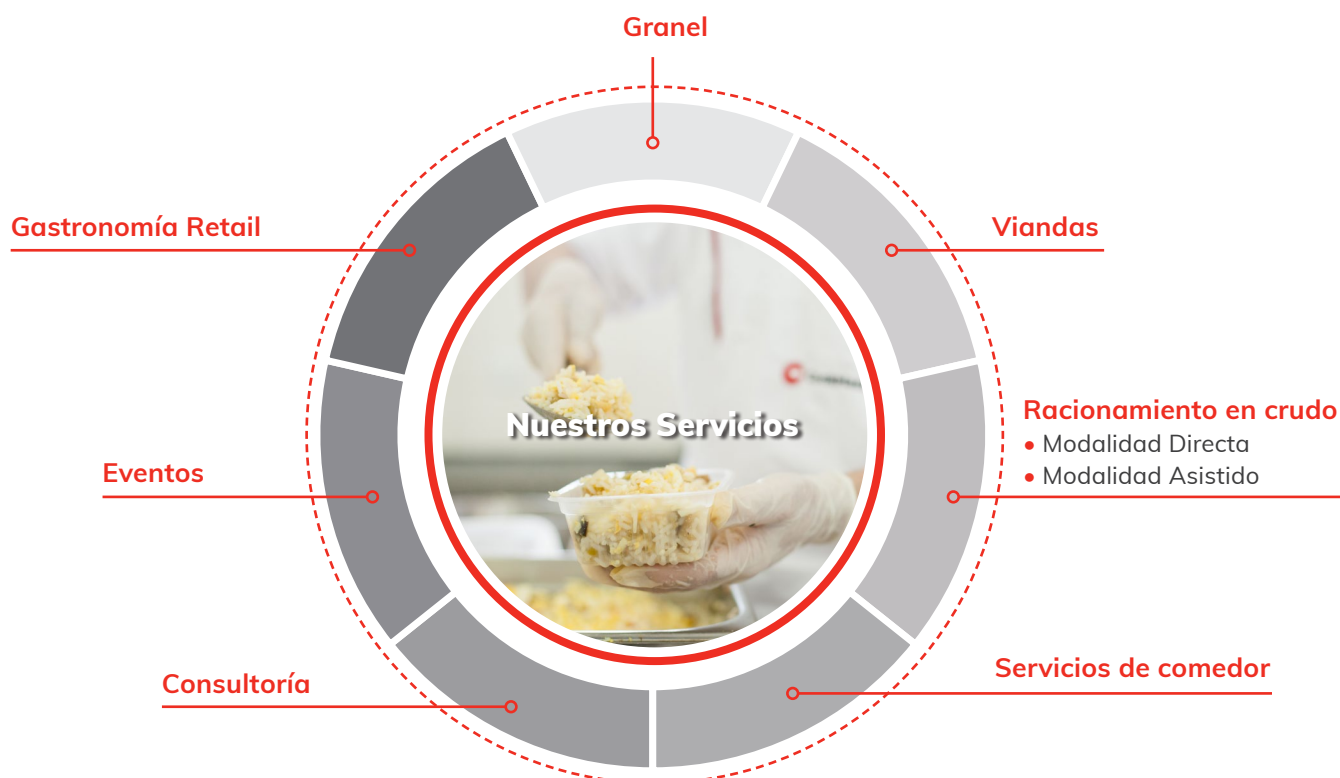
Ante cada oportunidad con un nuevo cliente, realizamos un diagnóstico de la solución gastronómica de base para formular una mejora sustancial para el cliente o contratante del servicio y para el usuario final. Satisfacer a públicos tan diversos es posible. Ese desafío nos apasiona a todos los que formamos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



(1) GRI: 102-2; 102-3; 102-4; 102-6; 102-7

## Servicios que ofrecemos<sup>(2)</sup>

Nuestros servicios buscan ser siempre la mejor solución gastronómica para atender la necesidad del cliente. Para facilitar la gestión y optimizar recursos y costos ofrecemos una serie de servicios estructurados en torno a un modelo de éxito, los cuales pueden adaptarse a requerimientos específicos del cliente en cada caso.



### Granel

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



### Viandas

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

(2) GRI: 102-2



### Racionamiento en crudo

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

- **Modalidad Directa**, es decir, la entrega de alimentos y materiales en cada uno de los establecimientos.
- **Modalidad Asistida**, que incluye la supervisión del montaje, la administración de los depósitos y la asistencia en la elaboración y control de los alimentos y procedimientos que se elaboran en el lugar.



### Servicios de comedor

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



### Consultoría

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

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



### Eventos:

Al servicio tradicional de gastronomía para eventos le sumamos un valor agregado desde la sustentabilidad. Con una mirada ambiental adaptando los menús a la estacionalidad, incluyendo ingredientes orgánicos y de producción responsable y minimizando la huella ambiental. A nivel social generamos oportunidades para personas de grupos vulnerables incorporándolos en el proceso de elaboración o gestión del servicio.



### Gastronomía Retail

Servicios con venta de productos de cafetería y kiosco, con sistema de vending machine, así como carnes de nuestro frigorífico propio a consumidores finales y/o distribuidores.



## Ventas 2020

(Según tipo de servicio)

Servicio	Ventas en \$
Comedor	1.215.980.938
Frigorífico	161.568.746
Granel	328.237.842
Racionamiento en Crudo Asistido	2.420.197.564
Racionamiento en Crudo Directo	362.844.337
Retail	27.885.227
Viandas	10.521.921
<b>Total</b>	<b>4.527.236.574</b>

## Perfil de Nuestros Clientes<sup>(3)</sup>

Nuestra especialización se orienta, principalmente, a atender las necesidades de organismos públicos de áreas diversas tales como Justicia y Servicio Penitenciario, Educación, Desarrollo Social, Salud y Fuerzas de Seguridad, que tienen a su cargo la alimentación de grandes poblaciones.

En la mayoría de los casos, nuestros clientes concentran entre sus destinatarios finales a grupos de sectores en situación de vulnerabilidad socioeconómica, para los cuales el derecho a la alimentación cobra un valor central.

Durante 2020 nuestros servicios se realizaron en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires.

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

### Nuestros clientes se dividen en 3 niveles



(3) GRI: 102-6

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

**Empresas privadas:**

- Aerolíneas Argentinas

**Organismos Nacionales:**

- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Presidencia de la Nación

**Organismos del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA):**

- Ministerio de Salud

**Organismos del Gobierno de la Provincia de Buenos Aires (PBA):**

- Ministerio Desarrollo Social
- Ministerio de Justicia
- Ministerio de Salud
- Ministerio de Seguridad

**Gobiernos Municipales:**

- Berisso
- Campana
- Chascomús
- Esteban Echeverría
- Ensenada
- Ezeiza
- Hurlingham
- La Matanza
- Magdalena
- Saladillo
- San Antonio de Areco
- San Fernando
- San Isidro

**Clientes segmento retail:**

- Consumidor individual, Supermercados minoristas y distribuidores.



**Ventas Totales**

(Por tipo de clientes)

Tipo de Clientes	Ventas en \$
Empresas Privadas	201.742.026
Gobiernos Municipales	362.844.337
Gobierno Ciudad de Buenos Aires	64.389.866
Gobierno de la Pcia. de Buenos Aires	3.546.676.639
Gobierno Nacional	35.633.917
Granel	315.949.789
<b>Total General</b>	<b>4.527.236.574</b>

# Alcance de Nuestros Servicios durante 2020<sup>(4)</sup>

Durante 2020 brindamos un total de 28.100.106 servicios en la CABA y PBA<sup>(5)</sup>.

## Total de servicios (Por categoría de clientes)

Categoría de Clientes	Cantidad de Servicios
Justicia	23.608.601
Desarrollo Social	1.281.051
Salud	1.091.515
Sistema Alimentario Escolar	1.016.300
Seguridad	868.534
Privados	178.763
Otros	55.342



## Localidades donde prestamos servicios



### Ciudad autónoma de Buenos Aires

### Provincia de Buenos Aires

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

(4) GRI: 102-4

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



## Nuestra **Gestión de la Calidad**<sup>(6)</sup>

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

Para alcanzar óptimos niveles de calidad trabajamos desde el desarrollo de procedimientos y políticas, capacitamos a nuestra gente, mejoramos las infraestructuras propias y de nuestros clientes, y todo esto bajo el paraguas del Sistema de Gestión de Calidad, el cual es certificado periódicamente según la norma ISO 9001:2015.

La inversión realizada en obras de mejoramiento de infraestructura en locaciones de nuestros clientes fue de \$ 12.374.566 durante 2020.

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

Durante 2020 invertimos

**\$ 12.374.566<sup>(\*)</sup>**

en la mejora de infraestructura de nuestros clientes.



(6) GRI: 416-1

(\*) GRI: 203-1

# Sistema de **Gestión de Calidad (SGC)**

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

Su diseño e implementación responde a las normas internacionales ISO 9001:2015, 14201:2007, procurando su mejora continua y a través de auditorías y procesos de recertificación periódicos.

El mismo identifica los productos y servicios a vender, define los procesos necesarios y determina su secuencia e interacción, fundamentados mediante cuatro mapas de procesos:

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

El área de Calidad, junto con la Gerencia General velan por el cumplimiento y desarrollo del SGC promoviendo la mejora continua y la ampliación de su alcance a través de la Política de Calidad y procedimientos operativos vinculados.

Nuestra Política de Calidad se organiza en cuatro pilares principales:

Mejora continua e innovación de infraestructura y procesos basados en capacitación



## Auditorías de Calidad, una herramienta para la mejora continua

En el marco de nuestro Sistema de Gestión de Calidad, anualmente realizamos un proceso de auditorías internas para identificar oportunidades de mejora y consolidar los avances logrados.

El proceso es liderado por la Jefatura de Calidad y Ambiente.

**Al cierre del año, el equipo logró un 75% de auditorías nivel Plata y Oro.**

### Certificaciones y procedimientos

En línea con los compromisos asumidos, durante 2020 sostuvimos los procesos de certificación y recertificación.

Norma	Fecha	Sitios
BPM ( IRAM 14201)	Aug-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcaidía San Martín</li> <li>• Vucetich Berazategui</li> <li>• Hosp. Udaondo</li> <li>• Hosp. Héroes</li> <li>• Hosp. Eurnekian</li> <li>• Alcaidía Campana</li> <li>• Planta Pilar</li> </ul>
ISO 9001-2015	Aug-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vucetich Berazategui</li> <li>• Hosp. Udaondo</li> <li>• Hosp. Héroes</li> <li>• Hosp. Eurnekian</li> <li>• Ibarra</li> <li>• UP 48 Internos</li> <li>• Pettinato</li> <li>• Campana</li> <li>• Alcaidía Campana</li> <li>• Hosp. Cuenca Alta</li> <li>• Sede central Tigre</li> <li>• Ctro. Distribución Tigre</li> <li>• Planta Pilar</li> </ul>
ISO 14001-2015	May-19	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hosp. Cuenca</li> <li>• Hospital Eurnekian</li> <li>• Ctro. Distribución Tigre</li> <li>• Sede Central Tigre</li> <li>• Planta Pilar</li> </ul>
Sistema B	Sept-19	Total compañía

# La responsabilidad de **alimentar**<sup>(7)</sup>

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



## Garantizamos el servicio:

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



## Orientación al consumidor:

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



## Garantizamos la igualdad en la calidad de los servicios:

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



## Prevención de la interrupción del servicio:

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

(7) ISO 6.7.8.

# Relacionamiento con **clientes**

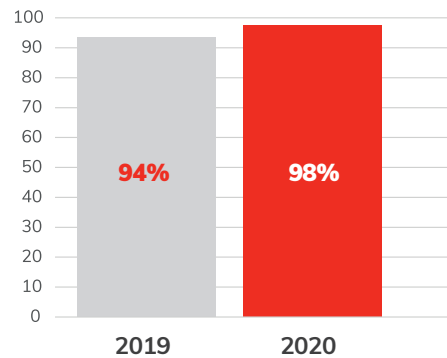
Una herramienta fundamental en la relación con nuestros clientes es la encuesta anual de satisfacción, a través de la cual buscamos:

- Conocer el nivel de satisfacción de los clientes.
- Obtener información que sirva de dato de entrada para mantenerlos satisfechos.
- Detectar áreas de mejora concretas, entendiendo sus necesidades.
- Comprender los factores que fortalecen la relación con los clientes.
- Entender las expectativas de los clientes, saber si recomendarían el servicio.

La encuesta se realiza a todos los Clientes de Nivel I, II y III

- **Nivel I:** Organismos contratantes,
- **Nivel II:** Directivos, Administradores, Ecónomos y/o Jefes de Alimentación.
- **Nivel III:** Consumidor Final. Internos, Pacientes, Niños, Cadetes, Personal Médico, Personal Administrativo, Personal Penitenciario.

Nivel de satisfacción 2019 vs. 2020



**El nivel general de satisfacción 2020 fue del 98%, mostrando una mejora significativa respecto del 2019.**



# Procedimiento de Trabajo

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.

## Salud y seguridad de nuestros clientes<sup>(8)</sup>

Nuestro compromiso con garantizar el derecho a la alimentación, conlleva implícitamente la centralidad de la salud y seguridad del consumidor final en todos nuestros servicios y procesos.



Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad y el esfuerzo continuo para certificar nuestras operaciones con los estándares internacionalmente reconocidos son pilares de este compromiso que asumimos sin concesiones.

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

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

Aunque trabajamos con un estricto control de stock (tanto en el Centro de Distribución como en los depósitos y lugares de almacenamiento de los servicios) y buscamos limitar el descarte al mínimo posible, hay casos en que por vencimiento de la fecha de caducidad o defectos en los insumos se los debe eliminar y evitar su incorporación en el proceso de elaboración de alimentos. Este procedimiento se regula mediante el "Instructivo de Decomiso de Mercadería" (IN-CA-03), que fue revalidado internamente el 18 de diciembre de 2018.

**Nuestro equipo afectado a las tareas de logística, manipulación y elaboración de alimentos se guía en base a los siguientes documentos normativos integrantes del Sistema de Gestión de la Calidad:**

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

(8) GRI: 416: 103-1, 103-2, 103-3, 103-3; 416-1

## Rotulado de alimentos<sup>(9)</sup>

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



### Fraccionamiento de materias primas

En nuestro Centro de Distribución o en los servicios, especialmente para productos perecederos, resaltando su fecha de vencimiento y otros indicadores de inocuidad.



### Rotulación de platos en servicios

con exhibidor o bien para identificar aquellos menús para personas con algún tipo de necesidad alimentaria especial (hipertensos, celíacos, etc.).



### Viandas que producimos

Las normas para el rotulado se desprenden del Proceso de Almacenamiento de Mercadería, que forma parte de nuestra Política de Calidad y busca asegurar los niveles de inocuidad y seguridad alimentaria pertinentes en cada caso.

Estas situaciones donde generamos un rotulado propio son menores en el total del volumen de alimentos gestionados por nuestros servicios.

Para nuestra línea de comercialización retail, desarrollamos para la comercialización de carnes, etiquetas de alto impacto que van dentro de las bolsas de vacío con el rótulo correspondiente al producto, fecha de envasado y vencimiento, identificación del fraccionador y envasador, entre otros.

Complementando lo anterior, y teniendo en cuenta que en el segmento retail puede participar un intermediario entre Cook Master y el consumidor final, incorporamos auditorias en puntos de venta de uno de los clientes "supermercado" a fin de supervisar, sugerir y acompañar las buenas practicas tanto de inocuidad y manipulación de alimentos a fin salvaguardar la seguridad del consumidor final, como de comercialización y presentación de los productos.



(8) GRI: 417: 103-1, 103-2, 103-3





# Medio**Ambiente**

Hacia la consolidación de un sistema de gestión ambiental.



## Enfoque de Gestión<sup>(1)</sup>

Durante 2020 se buscó consolidar la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, y se definieron tres objetivos estratégicos orientados a complementar el plan de gestión ambiental.

### Objetivos Estratégicos Gestión Ambiental

Implementar un Servicio bajo Modelo Sustentable

Comenzar a medir la Huella de Carbono de las propias actividades.

Reemplazar el uso de bandejas plásticas descartables en los servicios al Servicio Penitenciario Bonaerense.



## Nuestro **compromiso Ambiental**<sup>(1)</sup>

El área de Calidad es la responsable de la Gestión de Medio Ambiente en la compañía. Por ser un tema transversal a todas las actividades y servicios, se trabaja de manera articulada con las diferentes áreas desde un enfoque de liderazgo y asistencia, promoviendo el protagonismo de cada sector en la mejora del desempeño ambiental en los procesos bajo su responsabilidad.

Se mantienen reuniones periódicas con la Alta Dirección dónde se informan los avances logrados, se realiza el seguimiento de auditorías, se definen objetivos y validan los planes de acción.

El área de Calidad lidera los procesos de auditoría interna y externa, así como las instancias de certificación externa. Se trabaja con las diferentes gerencias en la preparación de cara a las auditorías e instancias de certificación, así como con el análisis de los hallazgos y las definiciones de planes de mejora.

No se registraron incumplimientos de las leyes o normativas vigentes, teniendo en cuenta la matriz legal de aplicación.

Sostuvimos la difusión de contenidos ambientales a nivel interno como con proveedores y contratistas. Realizamos capacitaciones a nuestros equipos para otorgarles las herramientas necesarias para promover el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental, así como simulacros de derrames de productos químicos.

**Durante 2020, sostuvimos nuestro compromiso ambiental desde la profundización de la implementación del Sistema de Gestión Ambiental, así como su recertificación bajo la norma ISO 14001:2015.**

La certificación, expedida por el organismo certificador TÜV Rheinland, alcanza a nuestras Oficinas Centrales y Centro de Distribución Tigre, Planta Elaboradora Pilar, y nuestros servicios en el Hospital Interzonal de Ezeiza Dr. Alberto Antranik Eurnekian y Hospital de Alta Complejidad Cuenca Alta SAMIC.



Sistema de Gestión  
ISO 9001:2015

www.tuv.com  
ID 9000001357

### **Sistema de Gestión Ambiental Cook Master**

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



(1) GRI: 102-11; 307. PG 7, 8 y 9

# Proyecto<sup>(\*)</sup>

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

Cuando diseñamos el sistema “Racionamiento en Crudo Asistido”, especialmente pensado para el Servicio Penitenciario, priorizamos 4 mejoras respecto del sistema previo:

- Centralización de compras y logística, asegurando la disponibilidad de la materia prima en todo momento.
- Mejoras nutricionales en los menús y mayor eficiencia en el uso de los recursos.
- Envasado individual de raciones para asegurar una ración por interno.
- Participación de internos en las cocinas para favorecer su futura reinserción social.

El sistema resultó ser una mejora significativa en los cuatro ejes identificados, con especial impacto en la calidad de los alimentos ofrecidos y la posibilidad de que cada interno reciba su ración completa según el menú previamente diseñado.

Sin embargo, este sistema representaba un desafío adicional que desde el diseño inicial no se había podido resolver: el alto consumo de plásticos de un solo uso derivado del envasado individual en bandejas descartables. De alguna manera, el centro de la mejora encerraba un desafío que debía ser afrontado.

El porcionamiento individual representaba un consumo diario de 24.000 bandejas plásticas descartables los 365 días del año.

En 2020 el sistema estuvo maduro para recibir una nueva mejora, y el trabajo que nuestros equipos de planificación,

operaciones, compras y sustentabilidad venían realizando logró identificar una alternativa viable: el reemplazo de plásticos de un solo uso, por envases plásticos reutilizables.

En este nuevo esquema, utilizamos tres juegos de envases reutilizables por consumidor, los cuales se alternan entre ciclos de uso y ciclos de lavado a fin de asegurar los tiempos de cada instancia y la disponibilidad del envase al momento de servir las raciones. Al cabo de cuatro meses de uso<sup>(2)</sup> los envases son retirados del sistema y enviados a reciclaje previa instancia de lavado final para asegurar condiciones compatibles con el reciclado. Esto nos garantiza la generación de cero residuos.

De esta manera, logramos sostener la dignificación de la alimentación desde la porción individual conforme al menú, con un desempeño ambiental mucho más eficiente para nuestra solución gastronómica al Servicio Penitenciario Bonaerense. Evitamos así el consumo de 4.380.000 bandejas descartables, con su correspondiente huella de carbono, y el posterior e inevitable descarte. Las posibilidades de reciclado eran muy bajas tanto por el tratamiento del plástico sucio con restos de comida, como por la gestión logística necesaria.

El ahorro económico generado por el menor consumo de insumos, se destinó a la ampliación de cupos de la Escuela de Gastronomía ISMM CREER y a la apertura de nuevas sedes en otras Unidades Penitenciarias.



(\*) GRI: 301-3

(2) La vida útil de los envases con el ritmo de uso diario que les damos es de cinco meses. Por medidas de seguridad e inocuidad, realizamos el recambio cada cuatro meses.

## Usosostenible de Recursos<sup>(1)</sup>

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental identifica dos ejes principales respecto del uso sostenible de recursos, la reducción de desperdicios de alimentos y la gestión integral de residuos sólidos. Los consumos de energía y agua son elementos significativos sobre los cuales avanzamos año a año a fin de mejorar la eficiencia de los mismos, conscientes de los impactos asociados.

### Reducción y gestión de desperdicios de alimentos

El compromiso que surge de nuestro propósito organizacional, unido a la búsqueda de una mayor eficiencia que maximice los costos, definen como un aspecto central de nuestra gestión sustentable el adecuado uso de materias primas (especialmente alimentos), su gestión y tratamiento, la minimización de desperdicios, así como el aprovechamiento de los mismos desde un esquema de circularidad.

Entre las principales iniciativas que nos permiten evitar o reducir las mermas de alimentos podemos destacar:

- Una adecuada planificación de los insumos necesarios para cada servicio.
- La optimización de la logística, asegurando la provisión en tiempo y forma de los insumos necesarios, junto con el control de stocks en cada servicio y el Centro de Distribución.
- La gestión centralizada de materias primas en nuestro Centro de Distribución.
- La gestión de proveedores.
- La capacitación a nuestro personal respecto de la manipulación, uso y conservación de materias primas.
- La realización de auditorías en cocinas, centro de distribución, despensas y depósitos descentralizados y planta de elaboración Pilar.
- El desarrollo de recetas y la exigencia de cumplimiento en los servicios.
- La utilización de alimentos pre-elaborados.



Todas estas medidas nos permiten reducir las mermas de materias primas, y en aquellos casos en que el sobrante es inevitable contamos con dos estrategias de aprovechamiento. En aquellos casos donde los alimentos están en buen estado de conservación y dentro de su fecha de vencimiento y no serán utilizados en el servicio se procede a su donación a una entidad de bien público para su aprovechamiento. Por otra parte, cuando los alimentos están en mal estado, excedidos en su vencimiento o presentan algún factor de riesgo para la salud, son derivados al proceso de compostaje<sup>(4)</sup>.

(3) GRI: 301: 103-1-2-3; 301-1. PG 7, 8 y 9.

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

## Energía<sup>(5)</sup>

La gestión del consumo de energía se realizó siguiendo el procedimiento operativo de Aspectos Ambientales, a partir del cual se identificaron aspectos significantes en la etapa 4 (Desarrollo del servicio), actividad de plato terminado: consumo de agua, gas y electricidad. El registro del consumo energético se realiza tomando los indicadores de las facturas de las prestatarias para nuestras Oficinas Centrales, Centro de Distribución Tigre y Planta Elaboradora Pilar, y a partir de un cálculo técnico para los servicios alcanzados por la certificación de norma ISO 14001:2015. Se registró un consumo total de electricidad y gas para las locaciones mencionadas de 144.709.200 KJ.

Tipo de energía	Consumo en KJ	Locaciones de consumo
Electricidad	115.434.000	Sede Central, Centro Distribución, Planta Pilar, Hospital Eurnekian y Hospital Cuenca Alta.
Gas	29.275.200	Hospital Eurnekian y Hospital Cuenca Alta
<b>Total consumo energético locaciones certificadas: 144.709.200 KJ</b>		

El consumo de energía para fines de refrigeración alcanza los siguientes niveles:

<b>Consumo total:</b>	<b>104.582.016 KJ</b>
Hospital Cuenca Alta:	5.743.872 KJ.
Hospital Eurnekian:	4.447.872 KJ.
Planta Pilar:	3.670.272 KJ.
Centro Distribución Tigre:	90.720.000 KJ.

## Agua y Efluentes<sup>(6)</sup>

Reutilizamos  
**21.600 m<sup>3</sup>**  
de agua no renovable  
para tareas de limpieza.

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

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

Los consumos de agua se calculan para aquellas locaciones certificadas bajo Norma 14001, con un consumo anual estimado en 1.277 metros cúbicos<sup>(7)</sup>, los cuales se componen de la siguiente manera.

- Suministro Municipal: 777 m3 (Hospital Cuenca Alta, Hospital Eurnekian y Planta Pilar).
- Extracción propia de agua subterránea: 500 m3(Sede Central y Centro de Distribución).

Para la limpieza del Centro de Distribución se utiliza el agua generada por las cámaras frigoríficas a través de un sistema de elaboración propia para la captación y almacenamiento de la misma. **Se aprovecha un total de 21.600 metros cúbicos de agua no renovable y no apta para consumo humano, lo que representa un 38% del consumo total de las locaciones con medición de consumo.**

(5) GRI: 302: 103-1. PG 7, 8 y 9.

(6) GRI: 303, 103-1; 103-2; 303-1; 303-3. PG 7, 8 y 9.

(7) Cálculo en base a consumos de limpieza, lavado de verduras, preparación de alimentos, uso sanitario, etc.

## Emisiones<sup>(8)</sup>

A partir de 2020 comenzamos a realizar el cálculo de Huella de Carbono teniendo en cuenta el servicio de entrega de mercadería y elaboración in situ de alimentos, abarcando todos nuestros servicios.

Para lograr este objetivo, se diseñó una matriz a partir de la cual se calcula la emisión de carbono asociada a los consumos vinculados con cada proceso, a saber: cada ingrediente e insumo orgánico e inorgánico utilizado en las preparaciones de alimentos, combustible para los diferentes circuitos logísticos que abastecen los servicios, electricidad y gas. En el caso de consumo energético (electricidad y gas) se tomó el dato real derivado del consumo en aquellos lugares donde se tiene medición asociada al servicio (Centro de Distribución y Oficinas Centrales Tigre, Planta Elaboradora Pilar, Frigorífico), y un cálculo teórico para las demás locaciones.

La aplicación de la fórmula de cálculo definida en la matriz, junto con la lectura de los consumos reales para el rubro energía, arrojaron los siguientes valores de CO2 generados a nivel año 2020:

### Huella de Carbono 2020

Insumo asociado	Tn CO2 generadas
Electricidad	688,63
Plástico	590,62
Gas	385,2
Cartón/Papel	289,07
Orgánicos	191,98
Combustible	98,68
Lata	86,02
Agua	5,8
<b>Total</b>	<b>2336</b>

Se mantuvo el trabajo de optimización de rutas en los procesos logísticos, y de mantenimiento de equipos, especialmente aquellos de refrigeración en oficinas, los cuales poseen freones ecológicos, solicitando al proveedor una constancia del gas refrigerante ecológico en casos de recambio.



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

## Tratamiento de residuos<sup>(9)</sup>

El tratamiento de residuos se gestiona siguiendo el procedimiento de “Segregación de Residuos”, definido en el marco de nuestro Sistema de Gestión Ambiental. Esta normativa interna define un sistema para separar y disponer los residuos generados de una manera ambientalmente adecuada, y es de aplicación tanto en instalaciones propias como en la de nuestros clientes.

La generación de residuos sólidos se vincula básicamente a los siguientes procesos:

- Consumo de materiales en oficinas sede Central.
- Manipulación de alimentos e insumos en Centro de Distribución Tigre.
- Elaboración de alimentos en Planta Pilar y servicios.

Los residuos sólidos generados se clasifican de la siguiente manera:

### Orgánicos:

Restos y sobrantes de alimentos; desperdicios del proceso de elaboración, limpieza y consumo.

### Reciclables:

Papel, cartón de embalaje, papel de impresión, film de embalajes, botellas PET de consumo individual, packaging y envoltorio de alimentos PEAD y similar, bandejas de polipropileno.

### No Reciclables:

Packaging elaborado a partir de la mezcla de metal y plástico, reciclables sucios o que por algún motivo no pueden ser incorporados al proceso de reciclado.

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

Una parte significativa de los residuos generados tiene lugar en los servicios, los cuales por realizarse en locaciones de nuestros clientes cuentan con una gestión de residuos propia y sobre al cual como proveedor no tenemos injerencia. Esto representa un desafío adicional en el tema. En aquellos lugares donde la gestión de residuos está a cargo de la empresa, promovemos un abordaje combinado de estrategias a fin de minimizar el envío de residuos a disposición final. En este sentido y a partir de la segregación segmentada de residuos promovemos el reciclado como alternativa a los residuos secos reciclables, y el compostaje para los orgánicos.



(9) GRI: 306. PG 7, 8 y 9.



En 2020 logramos  
reciclar

**6.743 kilos**  
de residuos

## Reciclado<sup>(10)</sup>

Respecto del reciclado, el mismo se realiza en nuestras Oficinas Centrales y Centro de Distribución Tigre, gracias al compromiso de todos los colaboradores que realizan la disposición diferenciada de reciclables. Principalmente se genera cartón y film procedentes de embalajes de insumos y materias primas gestionadas en el Centro de Distribución.

Durante 2020 la gestión del reciclado de los residuos separados para tal fin, estuvo a cargo de la empresa B GEA Sustentable durante la primera mitad del año, y en la segunda trabajamos con Fundación Reciduca. Este cambio nos permitió apoyar los programas de educación e inclusión de jóvenes de sectores vulnerables que realiza la fundación, complementando el aspecto ambiental del reciclado.

Gracias al compromiso de nuestro equipo y la participación de nuestras organizaciones aliadas, logramos reciclar 6.743 kilos de residuos, evitando así su envío a disposición final.

Reciclado	Cartón	Film	Papel	Vidrio
Total Año (kilogramos)	4.623	2.015	102	3

A la segregación diferenciada para envío a reciclado en las locaciones propias, durante 2020 se sumó la segregación en el servicio del Hospital Eurnekian. Logrando un recuperó de 1381 kilogramos de papel y cartón, y 476 de plástico para ser enviados al proceso de reciclado.



(10) 303: 103-1, 103-2, 103-3; 303-1.

## Compostaje<sup>(11)</sup>

El procesamiento de frutas y verduras en nuestro Centro de Distribución Tigre, es una fuente de generación de residuos orgánicos. Las tareas asociadas son básicamente de fraccionamiento y selección de la materia prima para el armado de los envíos a los diferentes servicios.

Habiendo identificado este desafío, en el año 2019 iniciamos un proceso de compostaje con el asesoramiento y apoyo de Proyecto Cultivarte. Instalamos una estación de compostaje para procesar todos los residuos orgánicos, generando de este modo un abono de alta calidad y evitando el envío de los residuos a disposición final.

Los buenos resultados de la experiencia en nuestro Centro de Distribución, nos animaron a replicar esta práctica en la Escuela de Gastronomía CREER que funciona en el Complejo Penitenciario San Martín, en nuestro servicio en la Unidad Penitenciaria N° 54 de Florencio Varela y en la Escuela de Policía Juan Vucetich de Berazategui. En cada sitio se instaló una estación de compostaje para el tratamiento de residuos orgánicos generados en la locación, y una huerta orgánica que permite el aprovechamiento del compost generado, la producción de verduras a ser utilizadas en el servicio y una instancia de formación para internos en el caso de las Unidades Penitenciarias.

Locación	Sistema de Compostaje	Litraje Total	Capacidad de procesamiento Kg/Día	Cantidad de M2 de Huerta
Centro de Distribución Tigre	2 composteras industriales de 1200 litros construidas en madera plástica.	2400 litros	80 kg/día	No hay huerta en CD. El compost se deriva a las huertas del Penal San Martín.
Unidad 46 SPB (San Martín) - Escuela CREER	Compostera 260 litros	260 litros	8 kg/día	13 m2
Unidad 54 SPB (Florencio Varela)	Compostera de 450 litros en madera plástica	450 litros	15 kg/día	14m2
Escuela de Policía Juan Vucetich (Berazategui)	Compostera industrial de 1200 litros + Composteras rotativas de 300 litros	1500 litros	50 kg/día	12m2



(11) PG 7, 8 y 9.

# 09

## Comunidad

Desarrollarnos en y con la comunidad.



## Enfoque de **Gestión**<sup>(1)</sup>

Definimos objetivos y metas que nos acercan desde el día a día hacia esa visión que nos inspira:  
Alimentación saludable y de calidad para toda persona, alimentación como derecho.

Elegimos recorrer este camino con otros, desde un enfoque colaborativo que potencie e integre recursos y capacidades propias y de terceros, para lo cual desarrollamos vínculos y alianzas con actores clave de la comunidad local como externos especialmente convocados para sumar su potencial a la mesa de trabajo. Todo este proceso lo realizamos con el apoyo del Gobierno Corporativo para estar siempre enfocados en una gestión efectiva y de triple impacto.

Entendemos que nuestras mayores contribuciones son desde nuestro negocio, desde lo que sabemos hacer y lo que hacemos en el día a día. Por eso hemos definido dos grandes ejes que articulan las iniciativas que emprendemos: alimentación e inclusión social.

Desde esta estrategia buscamos alinearnos a las expectativas y necesidades de las comunidades donde prestamos servicios, y nos relacionamos con aquellos actores que están trabajando en el tema o bien tienen interés en comenzar a hacerlo. Contar con un foco nos ordena, potencia nuestras contribuciones y nos permite establecer un marco claro en la interacción con terceros y nos habilita también a generar nuevas iniciativas en respuesta a situaciones de contexto como es la pandemia de COVID-19 y sus implicancias socioeconómicas, especialmente para los sectores más vulnerables de nuestra comunidad.

En este sentido, durante 2020 desarrollamos el Programa Olla Llena, a través del cual buscamos contribuir a la alimentación de las familias más afectadas por la crisis con nuestras propias soluciones gastronómicas.

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



(1) GRI: 413: 103-1; 103-2; 103-3

## Atender la emergencia sin perder la mirada de mediano plazo<sup>(2)</sup>

La crisis sanitaria, social y económica generada en nuestro país por la pandemia de COVID-19, puso a prueba nuestra estrategia de contribución al desarrollo comunitario y nos desafió a generar nuevas respuestas que no compitieran con las iniciativas previas, al tiempo que nos animó a redoblar apuestas.

Es así que, durante 2020, sostuvimos la implementación del programa Alimentar, potenciamos el desarrollo del Ecosistema CREER con un fuerte compromiso con la creación de nuevas escuelas CREER, nos sumamos a la implementación del programa “Educar para el Trabajo” del Ministerio de Trabajo de la Nación<sup>(3)</sup> y creamos los programas Olla Llena y CRECER<sup>(4)</sup>.

### Ecosistema CREER

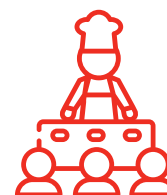
Durante 2020 el Ecosistema CREER, conformado por el Programa CREER, las Escuelas CREER y la Red CREER se potenció y consolidó en todos sus frentes, logrando resultados más que alentadores que nos confirman el modelo elegido y nos animan a seguir redoblando la apuesta.

### Ecosistema CREER en números

#### Educación

Materiales educativos, contratación docentes, desarrollo de contenidos, utensilios, materiales de cocina, etc

**\$ 10.780.540.-**



#### Infraestructura

Obras de construcción y remodelación de Cocinas-escuela y aulas. Mobiliarios.

**\$ 4.200.783**



#### Personal

Inversión directa aplicada a salarios de los participantes del programa CREER

**\$ 35.918.469**



### Inversión en 2021 \$ 50.899.479

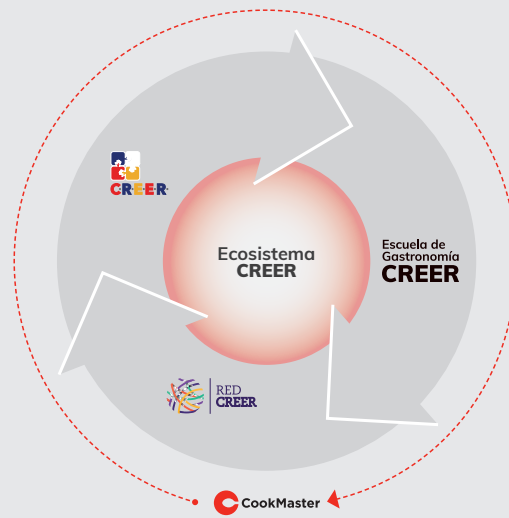
Estimamos invertir en los próximos 3 años un total de \$ 229.113.783.-

El Ecosistema CREER es una instancia complementaria a los demás esfuerzos y acciones que realiza el Estado, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil para lograr la inclusión sociolaboral de internos e internas, a través de la promoción de la educación y el trabajo en contextos de encierro.

(2) GRI: 413-1

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

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



**Ecosistema CREER: 3 Objetivos fundamentales**

Generar sentido de pertenencia a través de la gastronomía como herramienta de transformación social.

Brindar a los internos y las internas herramientas técnicas que permitan su reinserción sociolaboral sustentables.

Desarrollar capacidades y habilidades blandas, orientadas a generar nuevas dinámicas vinculares hacia adentro y hacia fuera de los contextos de encierro, posibilitando construir proyectos de vida positivos y sustentables.



## Programa CREER

35 Personas liberadas ingresaron a Cook Master desde 2017 provenientes de 13 Unidades Penitenciarias donde, al tiempo que cumplían su condena, pudieron realizar sus prácticas profesionales y estudiar Gastronomía.

**22**

Personas liberadas aún trabajan en Cook Master de las 35 incorporadas.

**13**

Meses de permanencia promedio en el trabajo.

**32**

Colaboradores tutores que siguen el desempeño y desarrollo de las personas liberadas.

**17**

Personas liberadas fueron contratadas por otras empresas en 2020.

## Escuela de Gastronomía CREER

Oportunidades que transforman.

## Escuelas CREER

Las buenas experiencias capitalizadas con la primera Escuela en la Unidad Penitenciaria San Martín nos animaron a ampliar esta iniciativa sumando centros de formación en 5 unidades del Servicio Penitenciario Bonaerense, donde prestamos servicios, y sumar dos en complejos del Sistema Penitenciario Federal.

Gracias a estos esfuerzos logramos incluir en estos espacios de formación profesional a más de 1100 internos de los Servicios Penitenciarios Bonaerense y Federal.

**1184**

Estudiantes

**3**

carreras con título oficial

**+14**

Centros de Formación con su cocina profesional: La Plata, Campana, Magdalena, Florencio Varela, San Martín, Alcaldía Pettinato, Complejos Federales Ezeiza y Devoto.

**17**

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



## Red CREER

El 2020 fue para la Red CREER un año de consolidación y obtención de los primeros resultados positivos. A nivel organizacional, se amplió la cantidad de integrantes de la Red con la incorporación de un nuevo tipo de actor: las cooperativas de personas liberadas, aspecto por demás significativo que le imprime a la Red la visión de los protagonistas como miembros activos. En lo que respecta a los resultados alcanzados, se destaca la incorporación a un trabajo formal de 191 personas liberadas.

**40**

Organizaciones trabajando articulados para generar oportunidades

**10**

Organismos Estatales

**20**

Empresas

**191**

personas liberadas se han incorporado a un trabajo formal.

**5**

Cooperativas de Personas Liberadas

**15**

ONG's

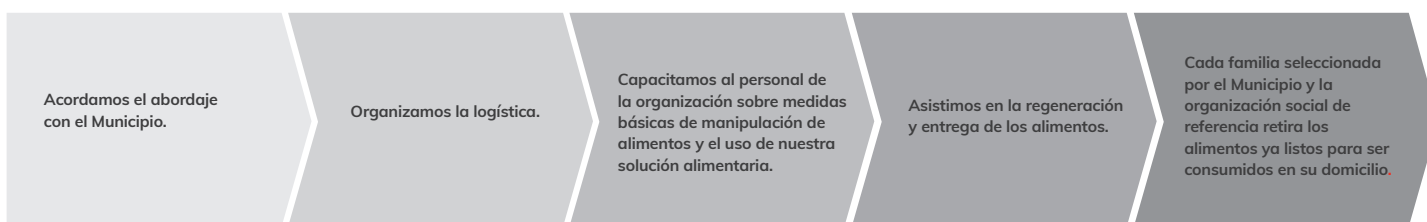
**36.100**  
raciones cocidas  
donadas

## Olla Llena

Los efectos de la pandemia de COVID-19 en los sectores más vulnerables de la comunidad nos interpelaron a generar una respuesta desde lo que mejor sabemos hacer: alimentar a grandes comunidades. Es así que, por iniciativa de nuestro Directorio, creamos y pusimos rápidamente en implementación el Programa Olla Llena.

Esta iniciativa tuvo como objetivo contribuir a la alimentación de familias de los sectores más afectados por la pandemia, a través de nuestra solución gastronómica de alimento pre-elaborado y en articulación con Municipios del Conurbano.

### Una solución simple a un problema complejo



Durante la campaña realizada en el momento más álgido de las restricciones entregamos 36.100 raciones en 8 Municipios: Almirante Brown, Ezeiza, Hurlingham, Lomas de Zamora, La Matanza, San Fernando, Tigre y Vicente López.

---

Algunos de los platos servidos durante la campaña: Risotto de Ternera, Cazuela de Arroz con Pollo, Guiso Especial de Lentejas.

---

## Donaciones a Organizaciones Sociales

Complementando las acciones comentadas más arriba, durante 2020 realizamos donaciones y contribuciones voluntarias a organizaciones sociales por un valor de \$ 869.125.-





# 100

## Indice de Contenidos **GRI**



# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Perfil de la Organización</b>					
102-1	Nombre de la organización	2. Una empresa con propósito	5		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	2. Una empresa con propósito	5, 52		
102-3	Ubicación de la sede		9		
102-4	Ubicación de las operaciones	"2. Una empresa con propósito. 7. Nuestros Clientes"	9, 56		
102-5	Propiedad y forma jurídica			La forma jurídica es Sociedad de Responsabilidad Limitada.	
102-6	Mercados servidos	"2. Una empresa con propósito. 7. Nuestros Clientes"	5, 54, 55, 56		
102-7	Tamaño de la organización	2. Una empresa con propósito / Cook Master en números 4. Gobierno Corporativo / Desempeño económico. 5. Nuestros Colaboradores / El equipo en números. 7. Nuestros Clientes	8, 9, 23 y ss, 32, 51		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5. Nuestros Colaboradores	32 y ss.		
102-9	Cadena de suministro	6. Nuestros proveedores / Cadena de Suministro	44 y ss.		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	0,6 Nuestros Proveedores	44		
102-11	Principio o enfoque de precaución	8. Medioambiente	67 y ss		
102-12	Iniciativas externas				
102-13	Afiliación a asociaciones	02. Una empresa con propósito. Objetivos de Desarrollo Sostenible. Cámaras y asociaciones.	11, 12		
<b>Estrategia</b>					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	1. Carta de la Dirección	4		
<b>Ética e integridad</b>					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	21		
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	21		
<b>Gobernanza</b>					
102-18	Estructura de gobernanza	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	19		
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	19		
102-25	Conflictos de intereses	04. Gobierno corporativo. Ética e Integridad.	21		

Gri 102:  
Contenidos  
Generales

# Índice de Contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones	
<b>Participación de los grupos de interés</b>						
GRI 102: Contenidos Generales	102-40	Lista de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva	05. Nuestros colaboradores. Nuestra dotación.	41	Derecho a huelga: Porcentaje de tiempo de trabajo perdido por disputas industriales, huelgas y/o bloqueos: 0%	
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	03. Acerca de este reporte. Grupos de Interés.	15		
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	17		
	<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 coberturas del tema	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	16		
	102-47	Lista de temas materiales	03. Acerca de este reporte. Listado de temas materiales y su cobertura.	17		
	102-48	Reexpresión de la información				No se realizaron reexpresiones de información de informes anteriores.
	102-49	Cambios en la elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	14		No se realizaron cambios significativos respecto a los informes previos.
	102-50	Períodos objeto del presente informe	03. Acerca de este reporte.	14		
	102-51	Fecha del último informe				El informe anterior al presente corresponde al período 1 de enero de 2019 al 31 de diciembre de 2019.
	102-52	Ciclo de elaboración de informes	03. Acerca de este reporte.	14		
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	03. Acerca de este reporte.	14			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	03. Acerca de este reporte.	14			
102-55	Índice de contenidos GRI	10. Índice de contenidos GRI.	82			
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."	
<b>Desempeño económico</b>						
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	23 y ss		
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	23 y ss		
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. / Desempeño Económico / Presencia en el mercado	23 y ss		
GRI 201: Desempeño Económico 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido	04. Gobierno corporativo / Desempeño económico	26		
	201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno	04. Gobierno corporativo / Salarios	28		

# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Presencia en el mercado</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	29	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	29	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Desempeño Económico Presencia en el mercado	29	
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	04. Gobierno corporativo Salarios	28	
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	04. Gobierno corporativo. Estructura de gobierno.	19	
<b>Impactos económicos indirectos</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	26 y ss	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	26 y ss	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo Desempeño económico	26 y ss	
GRI 202 Presencia en el mercado 2016	203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	07. Nuestros Clientes Nuestra gestión de la calidad	57	
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos	04. Gobierno Corporativo	26 y ss	
<b>Prácticas de adquisición</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	45 y ss.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	45 y ss.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	45 y ss.	
GRI 204 Prácticas de adquisición 2016	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	06. Nuestros proveedores. Prácticas de adquisición.	45 y ss.	Todos nuestros proveedores son 100% nacionales.
<b>Anticorrupción</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	22	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	22	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	22	
GRI 205 Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	04. Gobierno corporativo. Lucha contra la corrupción.	22	"Todos los integrantes del Directorio conocen y aplican el Código de Ética. Todos los colaboradores (100%) reciben el Código de Ética y se les comunica la necesidad de cumplimiento y eventuales sanciones ante un incumplimiento."
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas.			Cook Master no identificó en el periodo reportado casos de corrupción confirmados.

# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Competencia desleal</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	21	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	21	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo. Competencia leal.	21	
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.
<b>Materiales</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	69	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	69	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente. Uso sostenible de recursos.	69	
GRI 301 Materiales 2016	301-1	Materiales utilizados por peso y volumen	-	-	Información no disponible.
	301-2	Insumos reciclados	-	-	No se utilizan insumos reciclados.
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	08. Medio Ambiente	68	No se utilizaron productos reutilizados.
<b>Energía</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Energía	70	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Energía	70	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Energía	70	
GRI 302 Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	08. Medioambiente / Energía	70	
	302-2	Consumo energético fuera de la organización	08. Medioambiente / Energía	70	Se incluye en el presente informe consumo energético en locaciones fuera de la organización bajo certificación ISO 14001:2015.
<b>Agua</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Agua	73	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Agua	73	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Agua	73	
GRI 303 Agua 2018	303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	08. Medioambiente / Agua	73	
	303-3	Extracción de agua	08. Medioambiente / Agua	73	
	303-4	Vertido de agua	08. Medioambiente / Agua	73	No se realiza medición de vertidos.
	303-5	Consumo de agua	08. Medioambiente / Agua	73	

# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Emisiones</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medio Ambiente / Emisiones	71	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medio Ambiente / Emisiones	71	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medio Ambiente / Emisiones	71	
GRI 305 Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI	08. Medio Ambiente / Emisiones	71	
<b>Residuos</b>					
GRI 306 Residuos 2020	306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	72, 73, 74	
	306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	08. Medioambiente / Residuos	72, 73, 74	
	306-3	Residuos generados	08. Medioambiente / Residuos	72, 73, 74	
	306-4	Residuos no destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	72, 73, 74	
	306-5	Residuos destinados a eliminación	08. Medioambiente / Residuos	72, 73, 74	
<b>Evaluación ambiental de proveedores</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	47	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	47	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores Evaluación ambiental de proveedores	47	
GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	-	47	La totalidad de nuevos proveedores fueron evaluados con criterios ambientales.
	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	-	-	No se identificaron. Información no disponible.
<b>Empleo</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores.	31 y ss.	
GRI 401 Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	05. Nuestros colaboradores El equipo en números	31 y ss.	
	401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	05. Nuestros colaboradores Hacia una propuesta de valor integral	36	
	401-3	Permiso parental	Notas Tabla GRI.		

# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	40	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	40	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	40	
GRI 206 Competencia desleal 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	05. Nuestros colaboradores Salud y Seguridad en el trabajo	40	
<b>Formación y enseñanza</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
GRI 404 Formación y enseñanza 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
	404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
	404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	05. Nuestros colaboradores Capacitación y desarrollo de nuestros colaboradores	38, 39	
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	33 a 37	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	33 a 37	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros Colaboradores Diversidad e igualdad de oportunidades	33 a 37	
GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	04. Gobierno corporativo Estructura de gobierno	33, 34	

# Indice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>No Discriminación</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo No Discriminación	22	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo No Discriminación	22	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo No Discriminación	22	
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 su cobertura	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	41	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	41	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH 06. Nuestros proveedores DDHH en la cadena de valor	41	
GRI 408 Trabajo Infantil 2016	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	-	-	Con respecto a proveedores y contratistas, se solicita la documentación laboral para los casos en que personal externo deba realizar tareas en locaciones propias o en los servicios. La realización de controles sobre trabajo infantil o forzoso en las actividades realizadas en las instalaciones de los proveedores o contratistas puede ser una mejora a realizar a futuro. No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. No se avanzó en la generación de una declaración voluntaria para nuestros proveedores donde se manifiesten en contra del trabajo infantil, se comprometan a su abolición y asuman no tener menores de edad realizando tareas en sus establecimientos.
<b>Trabajo forzoso u obligatorio</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	08. Medioambiente / Agua	41	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	08. Medioambiente / Agua	41	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	08. Medioambiente / Agua	41	
GRI 409 Trabajo forzoso u obligatorio 2016	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio			No se identificaron proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso.



# Índice de Contenidos GRI

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Evaluación de Derechos Humanos</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	41, 47	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	04. Gobierno corporativo/ DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	41, 47	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	04. Gobierno corporativo / DDHH 05. Nuestros colaboradores Respeto por los DDHH	41, 47	
GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos 2016	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	-	-	La totalidad de la operación.
	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	-	-	
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidas a evaluación de derechos humanos.	-	-	Todas las contrataciones de servicios que implican trabajo de personal de terceros en instalaciones propias se solicita presentación de documentación laboral que acredite que no hay violaciones a DDHH.
<b>Comunidades Locales</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	09. Comunidad	76 y ss	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	09. Comunidad	77 y ss	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	09. Comunidad	78 y ss	
GRI 413 Comunidades locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	09. Comunidad Alimentación y formación dos herramientas de inclusión	79 y ss	
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales.			Sin impactos negativos identificados.
<b>Evaluación social de los proveedores</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	46, 47	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	46, 47	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	46, 47	
GRI 414 Evaluación social de los proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	06. Nuestros proveedores Evaluación social de proveedores	46, 47	

# Indice de Contenidos **GRI**

Estándar GRI	Título del Contenido	Capítulo/Título	Página	Comentarios	Omisiones
<b>Salud y Seguridad de los Clientes</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	57, 63	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	57, 63	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	57, 63	
GRI 416 Salud y Seguridad de los Clientes 2016	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	07. Nuestros Clientes / Nuestra Gestión de la calidad Salud y Seguridad de nuestros clientes	57, 63	
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios			No se registraron incumplimientos significativos.
<b>Marketing y Etiquetado</b>					
GRI 103 Enfoque de Gestión 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	64	
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	64	
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	64	
GRI 417 Marketing y Etiquetado 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	07. Nuestros clientes / Rotulado de alimentos	64	
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios			No se registraron.
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing			No se registraron.
<b>Cumplimiento Socioeconómico</b>					
GRI 419 Cumplimiento socioeconómico	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico.			No se recibieron multas ni sanciones.

## Cook Master

# Reporte de Sustentabilidad 2020

### Coordinación general:

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

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

### Asesoramiento para la elaboración del informe:

Santiago Sarachian  
santiagosarachian@gmail.com

### Diseño:

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

### Agradecimientos:

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



### Nos interesa su opinión.

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

Teléfonos  
(011) 6841-7220

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

