

# Reporte de sustentabilidad 2020



  
**GRUPO L**  
Cultura Empresarial

# Contenidos

## 1. Presentación

Carta del Director Ejecutivo

Nuevas respuestas a nuevos desafíos

Lo más importante 2020

pág. 4

## 2. Un modelo de gestión sostenible

Sostenibilidad como guía y motor

Un modelo de gestión sostenible

Historia: un camino de crecimiento

Marcas

- Nutrire
- Blue Catering & Eventos
- Pulcrus
- Elevare

Gobierno corporativo

Política de calidad

Innovación

pág. 10

## 3. Negocio con propósito

Datos financieros

Recursos Humanos

Programa de Agentes de cambio

Programa Primer empleo registrado

Programa de Beneficio para los colaboradores

Grupos de interés

pág. 32

# Contenidos

## 4. Medio Ambiente

Plan de gestión ambiental

Iniciativas 2020

pág. 40

## 5. Compromiso con la comunidad

Ejes de trabajo

- Desarrollo comunitario
- Calidad alimentaria / Salud
- Educación

Donaciones

Organizaciones / Instituciones beneficiadas

pág. 42

## 6. Desafíos

Retos 2020

Retos 2021

pág. 49

# 1.

# Presentación



# Carta del Director Ejecutivo

Por quinto año consecutivo, tengo la enorme satisfacción de compartir los resultados de nuestra gestión por la calidad de nuestros servicios, el cuidado del ambiente y las personas, asegurando condiciones de vida para las próximas generaciones.

Durante este 2020 -que seguramente será recordado como “el año de la pandemia”-, gracias a la responsabilidad de cada uno de nuestros profesionales y los colaboradores de operaciones, continuamos trabajando.

Responder a lo urgente fue mucho más que vital. Salud y alimentación estuvieron en la lista de los “servicios esenciales” y en nuestro eje principal de la propuesta de responsabilidad social empresarial. Trabajamos en alianza para atender lo que no puede esperar garantizando la distribución de alimentos y los servicios de limpieza y mantenimiento en escuelas, comedores, hogares convivenciales, centros de primera infancia, hospitales y empresas que siguen apoyando a la comunidad.

La pandemia nos enseñó que no solo alcanza con ocuparnos del presente. Tuvimos que ir construyendo futuro con una mirada multidisciplinaria y el esfuerzo colaborativo de nuestra gente y todos los sectores.

La sociedad demanda cada vez más inclusión, equidad de género, derechos humanos, soluciones a la pobreza, libertad y cuidado del ambiente. Líderes de todos los sectores, no solo del estado, tenemos que acompañar con recursos y experiencia.

El Reporte de Sustentabilidad 2020 vuelve a iluminar el esfuerzo y compromiso de cada uno de los colaboradores que este año más que nunca, nos mostraron qué representa nuestro “saber hacer”.



**Sebastián Lusardi**  
Director Ejecutivo

# Nuevas respuestas a nuevos desafíos

El 2020 nos obligó a profundizar aún más nuestra capacidad de adaptarnos y dar respuesta a las urgencias. En Grupo L adoptamos una serie de acciones de prevención desde el inicio de la cuarentena, que nos permitió atravesar la pandemia resguardando la salud y seguridad de todos nuestros colaboradores.

Esta *forma de hacer* fue validada con la certificación IRAM 3820 : 2020 que confirma nuestro liderazgo en el mercado. Fuimos la 11° empresa en el país que obtuvo esta legitimación.



Nuevas respuestas a nuevos desafíos

# Prevención general



Nuevas respuestas a nuevos desafíos

# Organización en Unidades de Gestión frente al COVID

Los colaboradores de Grupo L formaron 6 unidades de trabajo:

## Un Comité de Emergencia por COVID 19:

a su cargo decisiones estratégicas sobre la implementación del Protocolo para la prevención del coronavirus en la operación.

## Un Comité Mixto:

responsable de la supervisión de la implementación del protocolo, la propuesta y análisis de situaciones de mejora de procedimientos desde las distintas perspectivas profesionales de análisis (médica, seguridad, higiene, gremio, empresa) y la atención de necesidades puntuales de la operación sobre cómo trabajar en los escenarios que plantea la pandemia, entre otros.

## Cuatro Brigadas COVID-19:

todas trabajan en el control de la implementación del protocolo en las sedes de trabajo del cliente o propias, y la propuesta y análisis de situaciones de mejora. En particular:

- la Brigada para **PULCRUS** y **ELEVARE** se focaliza en la atención de necesidades puntuales de la operación de higiene y mantenimiento.
- la Brigada para **NUTRIRE** se focaliza en la atención de necesidades puntuales de la operación de gastronomía.

## ARCOS, CABINAS Y TÓTEMES SANITIZANTES PARA PERSONAS Y TRANSPORTES

- Medición de temperatura con termómetros adquiridos para todas las sedes.
- Cartelería de control de limpieza y desinfección.
- Sanitización de cargas y descargas.



# Lo más importante 2020



# 2.

# Un modelo de gestión sostenible



# Sostenibilidad como guía y motor

## Nuestros valores y las gestiones más destacadas:

“”

“Nos exigimos al mayor nivel. El **compromiso fue inmenso**, más allá de las tareas encomendadas. Compromiso con nuestros compañeros colaborando para que todos puedan cumplir en momentos en donde debemos trabajar en formas diferentes. **Compromiso** en ponernos en lugar del otro, buscar empatía y ayudarnos juntos” Mariana Ferrari, Gerente Coordinador de Control de gestión, Legales y Auditoría.

“**Innovación fue la clave de este año**. Tuvimos que adaptar nuestro trabajo a formas nuevas y modalidades que pudieran garantizar el servicio al cliente y por supuesto, cuidarnos entre todos. Hubo mucha incertidumbre y tuvimos que vencer nuestros propios límites a nivel personal y laboral” Omar Wopr, Gerente Coordinador de Compras, Planeamiento y Operaciones gastronómicas.

“**El 2020** nos puso el gran desafío de adaptación y **flexibilidad** en las formas de trabajar y lograr objetivos y satisfacción de clientes con demandas crecientes, y hemos demostrado que se puede.” Ernesto Lasnier, Gerente Coordinador de Administración y Finanzas, RRHH, Calidad y Procesos.



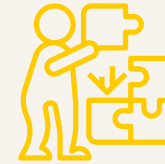
### Flexibilidad

Adaptación del negocio  
en el marco de la  
Pandemia COVID 19.



### Compromiso

Campañas de prevención  
y responsabilidad en el  
marco de la pandemia  
COVID 19.



### Integración

Brigadas de  
colaboradores.



### Innovación

Adquisición de equipo  
MDS de 3M.



### Calidad

Estudio ambiental en  
planta elaboradora.

# Nuestros compromisos: Pacto Global

En términos de compromiso con la sustentabilidad y la mejora de la calidad de vida de las personas, este año también se buscó un equilibrio entre la rentabilidad, desarrollo social y el impacto ambiental.

Pudimos cumplir con el Pacto Global de Argentina y Objetivos de Desarrollo Sostenible y los principales lineamientos de la Norma ISO 26.000.

El año 2020 representó un desafío aún mayor en nuestro compromiso para encarar acciones “con propósito” como lograr cambio de hábitos, instalar capacidades, acortar brechas y acompañar en las necesidades básicas para que las personas y las instituciones puedan seguir creciendo.





# Historia: un camino de crecimiento



2006 → 2020

Nuestra historia ha sido reinventarnos constantemente. El foco en el cliente nos llevó a detectar necesidades y encontrar una solución, para satisfacer la nueva demanda. Así, fuimos incorporando servicios, que nos permitieron diversificar nuestras actividades. Esta actitud emprendedora ha sido desde el inicio el motor de nuestro crecimiento. Somos un grupo de empresas en continuo crecimiento.

Iniciamos nuestra actividad hace más de 40 años, ofreciendo soluciones integrales para la provisión de alimentos, con el soporte de una sólida capacidad logística y profesional.

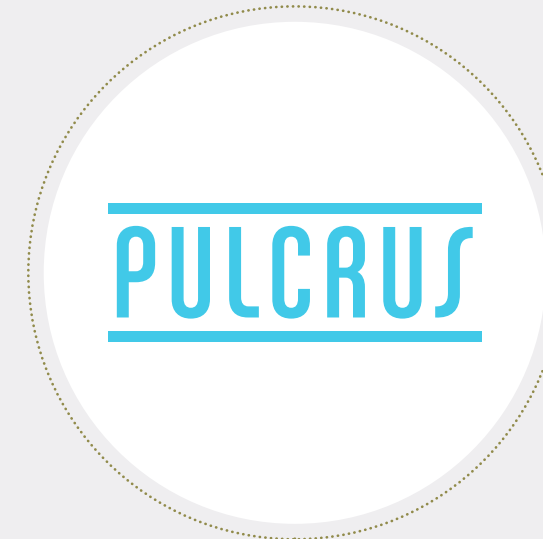
Luego comenzamos a prestar servicios de higiene urbana y contenerización de residuos, limpieza, mantenimiento y construcción.

La permanente innovación y rapidez de respuesta han hecho de GRUPO L un socio estratégico de instituciones públicas y empresas.

# Marcas



**Alimentación  
para grandes comunidades**



**Limpieza institucional  
e higiene urbana**



**Mantenimiento  
e Infraestructura**

# Alimentación



# Nutrire

Soluciones de alimentación orientadas a grandes comunidades.

**Desde el inicio de la pandemia, trabajamos para garantizar servicios esenciales como la alimentación de las personas en situación de vulnerabilidad. También aseguramos el funcionamiento de comedores de empleados de empresas que brindaron servicios esenciales.**



## Medidas de prevención que se tomaron en los servicios de alimentación



Distanciamiento social.



Comedores con mesas con separadores acrílicos.



Mesas con Alcohol en Gel y Alcohol líquido.



Ampliación de rangos horarios en los comedores.



Comunicación (cartelería) relativa a medidas de prevención ante el COVID-19.



Uso de barbijos tanto para los comensales como para los empleados de Grupo L que prestan servicio.



En los SAE: a) entrega de bolsones de alimentos secos en reemplazo de alimentos para cocinar en los comedores, b) distribución en diferentes días para la entrega de alimentos con el objetivo de evitar aglomeraciones.



En los Centros Infantiles de UCSA, entrega de bolsones de alimentos secos en reemplazo de alimentos para cocinar en los comedores.



Presentación a nuestros clientes de protocolos por COVID-19.



# Nutrire en números


**7500**

viandas en colonias de verano por día (enero y dos semanas de febrero) en dos municipios del conurbano.


**9.647.097**

litros de leche anuales para los alumnos de 1085 escuelas de la ciudad de Buenos Aires (UAT por 9.427.104, maternizada por 59.179 y yogurth por 160.814 litros).


**2.374.125**

raciones (entrega en bolsones mensuales con alimentos secos y crudos de acuerdo a menú del cliente) promedio para el Servicio Alimentario Escolar (SAE), alcanzando 582 instituciones en 8 municipios hasta julio y 7 hasta diciembre 2020.


**44.957.991**

raciones (entrega de alrededor de 500.000 cajas de alimentos para preparar desayunos, almuerzos, meriendas de acuerdo a especificaciones del cliente) en 278 comedores sociales, merenderos, centros de primera infancia y hogares convivenciales.


**370.000**

viandas diarias para personal de Aysa (anual).


**110**

servicios diarios promedio (desayuno, almuerzo, merienda y cena) en 2 predios donde se aislaron personas con Covid positivo sin sintomatología, personal de seguridad y cuerpo médico.

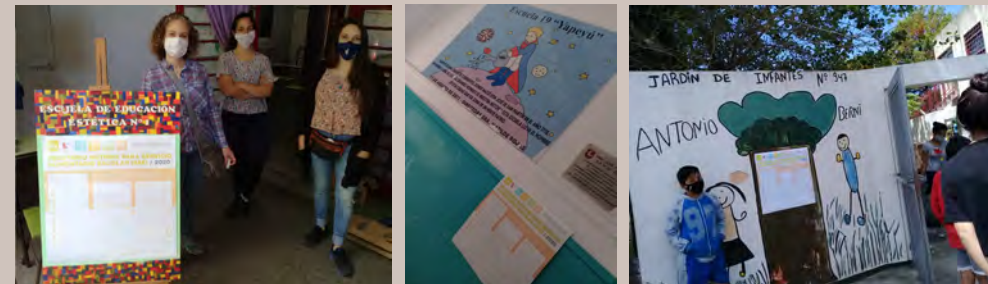

**1.005.000**

raciones de alimentos a la Armada que incluye desayunos, almuerzos, merienda y cenas (anual).


**619.136**

raciones de alimentos cocidos con servicio de cocción en la sede del cliente, de las cuales 18.406 raciones (desayuno, almuerzo, merienda y cena) se destinaron a pacientes y empleados de Hospitales Públicos de CABA (Udaondo, Ferrer y Santa Lucía), desde septiembre a diciembre 2020. Mientras que también entregamos 532.644 raciones de alimentos cocidos para regenerar en la institución del cliente (sin servicio). La propuesta de racionamiento cocido con y sin servicio, en 2020 incluyó organizaciones públicas y privadas como el Colegio de Farmacéuticos de la provincia de Buenos Aires, Compañía General de Fósforos, Conuar, Ecoparque, Ezeta, Hospital Thompson, Hospital Ferrer, Hospital Santa Lucía, Hospital Udaondo, Indeval Madero, Ministerio de Seguridad (Vucetich), Parador Costanera Sur, Parador José Bepo Ghezzi, Ruhrpumpen, Sherwin Williams, Topps Argentina y Varifarma.

Preparamos piezas de apoyo con Información consejos saludables nutritivos para las familias que reciben los bolsones y canastas del servicio alimentario escolar y los comedores sociales. Además, nuestro Chef ejecutivo preparó una serie de videos con recetas que se pueden preparar con los alimentos entregados.



# Logística

En el marco de la pandemia por coronavirus, las escuelas públicas adaptaron su propuesta alimentaria para acompañar a los alumnos en casa: la cocción diaria del menú pasó a una entrega quincenal de productos a cada familia, de acuerdo con un listado de alimentos esenciales.

Este bolsón o canasta se repartió desde el inicio de la cuarentena en las escuelas, por alumno.

Este cambio requirió una adaptación inmediata de los proveedores para prestar el servicio en tiempo y forma, de acuerdo con el nuevo esquema. A grandes rasgos, tuvimos que adquirir mayores cantidades de productos, algunos faltantes, para distribuir en plazos mucho más cortos que antes repartían en forma diaria, en vehículos más grandes o agregar más rutas a los recorridos.

De la misma forma, adaptamos la operación para responder a la demanda de nuestros otros clientes. El desafío fue muy grande.

## Centros de distribución 3

**CD Moreno | CD Moreno2 | CD Ciudadela**

Posiciones de almacenado  
**Más de 3500**

Legajos armados semanales:  
**2800**

Recepción diarias:  
**400 Pallets Promedio**

Flota:  
**Propia: 6 / Tercerizada: 110**

Cantidad de raciones:  
**441.000 diarias Promedio**

Cantidad de Puntos de entrega:  
**1466**

Cantidad de remitos diarios:  
**850 Promedio**

Promedio de entregas por día:  
**230**

Recepciones de Proveedores diarios:  
**40 promedio**

**Compromiso social y ambiental:  
análisis ambiental en 13 puntos  
de la planta elaboradora.**

# Hotelería y turismo





## Blue catering & eventos

Esta unidad de negocio tiene como misión la concesión de confiterías y restaurantes y la organización de encuentros sociales y corporativos. Por disposición de las autoridades su actividad se vio ampliamente restringida durante el 2020.



Servicio de catering para  
**400 personas\***

\*El único servicio que prestamos antes del inicio de la pandemia. Sin embargo, estamos preparados para reanudar operaciones cuando las condiciones lo permitan.





# Limpieza institucional y servicios urbanos

PULCRUS



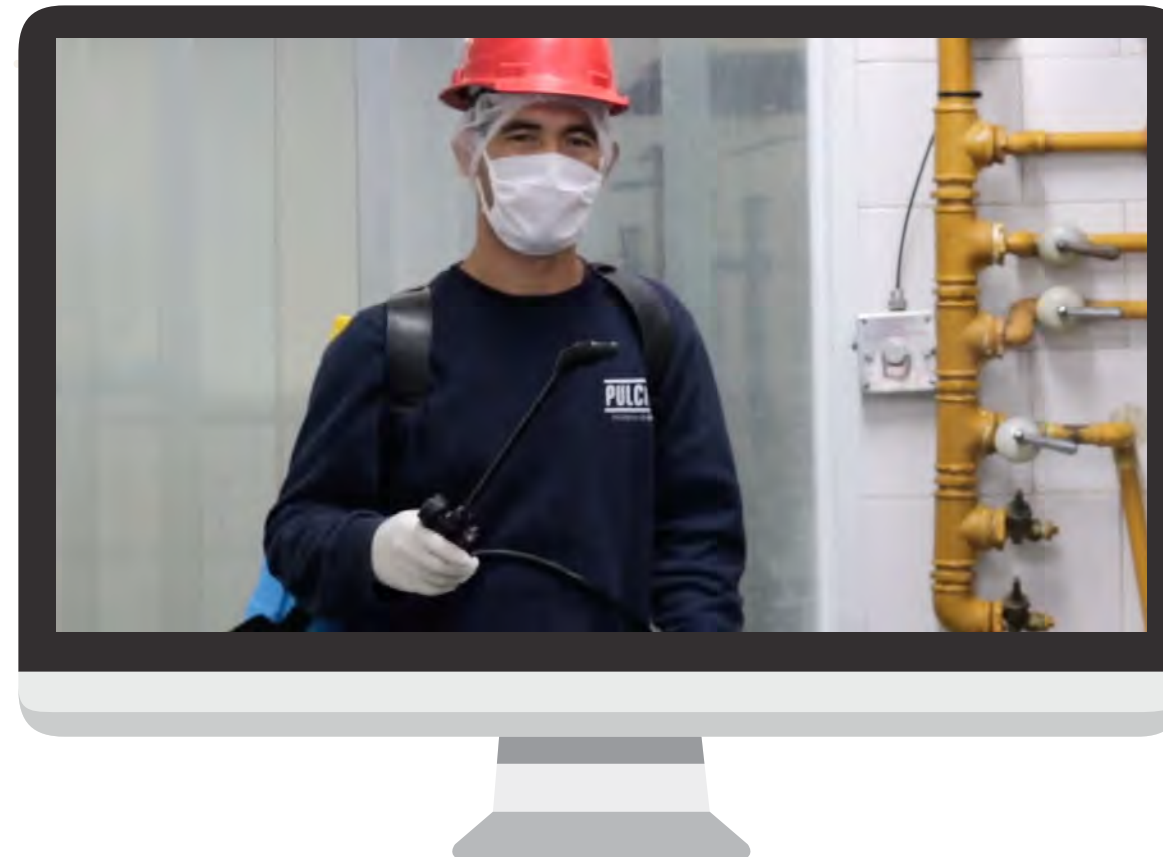
# Pulcrus

Brindamos servicios de limpieza, mantenimiento de espacios verdes, control de plagas, y vidrios en alturas. Además, realizamos limpieza en lugares críticos como hospitales, hoteles de aislamiento e instituciones de salud, entre otros críticos como Laboratorios y Petroleras. Aseguramos la capacitación y la provisión de insumos y EPP para garantizar a nuestro personal la protección necesaria para realizar su labor y poder realizar nuestra tarea que es clave para el control de la propagación de enfermedades, entre ellas el COVID-19.

**Durante 2020 capacitamos a nuestro personal de las otras unidades de negocio para enfrentar los desafíos de la pandemia, con su conocimiento y experiencia en limpieza de hospitales.**



Contamos con equipos de alta tecnología y eficiencia para optimizar los tiempos y recursos de cada operación.



Video:  
Pulcrus frente a COVID

# Pulcrus en números



**+80 edificios**



**750 personas**

## Reconocimiento a nuestra gestión:

El cuerpo de auditores externos de TÜV resaltaron las siguientes fortalezas de nuestra gestión:



Fuerte compromiso del equipo.



Sistemas de comunicación interna, formas y cantidad.



Salto cualitativo del SGI (Sistema de Gestión Integrado), fuerte Liderazgo encontrado en los niveles más altos de la organización. Estadísticas por motivo de la accidentología y trabajo en conjunto con Medicina Laboral.



Orden y limpieza en visitas a sitio.

→ Todas las tareas se llevan a cabo bajo estándares internacionales como ISO 9001:2015 (calidad), 14001:2015 (medio ambiente) y 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo) IRAM certificó en agosto de 2020 nuestro protocolo de trabajo en pandemia con la Norma 3820:2020, obteniendo el puesto 11° entre las empresas del país (4ta. en Limpieza).

→ Nuestros planes operativos estandarizados de sanitización (POES) se construyen para cada cliente a partir de las características de la operación y layout del edificio. Este año logramos un promedio de 8 puntos en la encuesta de satisfacción al cliente.

**Nuevo servicio 2020:** Limpieza de un Centro de Zoonosis, que realiza tareas asistenciales veterinarias para perros y aves. Centro de Aislamiento en Cuartel de Bomberos de Chilavert; Centro de Aislamiento en CEDEM; Centros de Atención Vecinal; Centro de Atención Primaria y Oficina de Desarrollo; Hospital Agote; Hospital Marengo; Hospital Fleming.



### Compromiso social y ambiental

Utilizamos activos biodegradables y conformes a la norma ISO 14001:2015.



# Mantenimiento y construcción





# Elevare

Desde esta marca de Grupo L nos dedicamos a la gestión integral de los servicios de mantenimiento de instituciones.

Durante el verano 2020 trabajamos en el programa “Escuelas del futuro” que incluyó tareas de infraestructura escolar para 6 instituciones educativas. Se realizó la colocación de pantallas interactivas, tendido de HDMI, colocación de vidrios y films de seguridad, cortinas roller, tareas de pintura e iluminación LED.

Debido a las disposiciones nacionales, durante 2020 estos últimos proyectos de Obra y Construcción fueron suspendidos.

Mientras que sobre los servicios de mantenimiento, declarados “esenciales” durante la pandemia, garantizamos el funcionamiento de la infraestructura necesaria en cada uno de nuestros clientes como hospitales y lugares afectados a prestaciones básicas pudieran asegurar su operación. Entre ellos: Hospital Oncológico de Lanus, Polideportivos de Ciudad de Buenos Aires y Municipalidad de Tres de Febrero.

## Calidad



Certificaciones internacionales como ISO 9001:2015 (calidad), 14001:2015 (medio ambiente) y 45001:2018 (seguridad y salud en el trabajo).



**Este año logramos un promedio de 9 puntos en la encuesta de satisfacción al cliente para mantenimiento.**

## Infraestructura



Máquinas y herramientas de última generación.



Logística y distribución: vehículos propios para supervisión, control y coordinación de servicios.



Capacidad edilicia: oficinas corporativas.



### Compromiso social y ambiental

Realizamos campañas de uso racional de recursos en nuestros espacios de trabajo.

Gobierno corporativo

# Estructura del negocio

**Sebastián Lusardi**  
Director Ejecutivo de Grupo L

**Víctor Lusardi**  
Presidente

**José Luis Vicini**  
Director de Operaciones  
Pulcrus y Elevare

Vigencia de los cargos:  
diciembre 2020.

**Ernesto Lasnier**

Gerente Coordinador Administración y Finanzas, Recursos Humanos,  
Calidad y Procesos

**Mariana Ferrari**

Gerente Coordinador de Control de Gestión, Legales y Auditoría

**Omar Wopr**

Gerente coordinador de Operaciones gastronómicas

**Daniel Cottini**

Gerente de Limpieza institucional, Servicios urbanos y Matenimiento

**Cristian Losada**

Gerente de Infraestructura

**Mariano Gomar**

Gerente de Logística

**María Clara Torresagasti**

Gerente de Relaciones Institucionales y RSE

**Rodolfo Sosa**

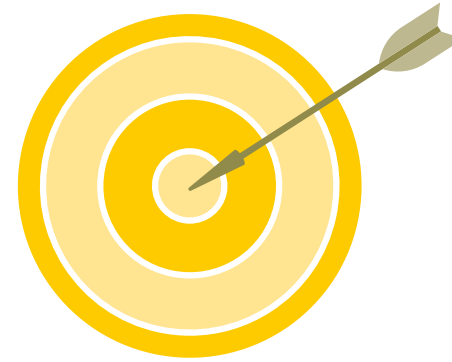
Gerente de Compras

**Mauro Beduino**

Gerente de Ventas y Nuevos negocios

## Gobierno corporativo

# Plan estratégico anual: objetivos 2020



## En clientes:

- a) Lograr los estándares de satisfacción **-75% con calificación 8-** en todas las unidades de negocios,
- b) Mantener la cartera de clientes fidelizables,
- c) Aumentar la cartera de clientes.

## En crecimiento y desarrollo de las personas:

- a) Formación e implementación efectiva de un programa de Desarrollo de Carrera,
- b) Mejorar el clima interno (77%),
- c) Lograr una rotación inferior (14%).

## En Resultados:

- Cumplimiento del Plan Comercial y lograr el resultado presupuestado.

## En Procesos internos y estructura:

- a) Consolidar y optimizar los desarrollos de software implementados en 2018, con énfasis en la capacitación de los usuarios, y
- b) Gestionar de manera eficaz bajo el Sistema de Gestión Integrado.

# Ética e integridad

En el marco de nuestra propuesta de mejora continua, incorporamos en los procesos de gestión una **perspectiva de sustentabilidad económica, social y ambiental que acompañe el progreso de las personas y de la empresa** en su vínculo con colaboradores, clientes, proveedores, beneficiarios, la comunidad y otros grupos de interés.

La **Política de Sustentabilidad** de Grupo L, transversal a todas las áreas, fomenta desde 2017 la gestión diaria en base a los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU), la Norma internacional ISO 26.000 de Responsabilidad Social, La Ley 27.401 de Responsabilidad Penal Empresarial y el Código de Ética Vigente.

Mientras que el **Código de Conducta Empresarial**, vigente desde 2019, responde a las inquietudes de cuándo y cómo consultar, situaciones más comunes, cómo funciona el Código y denunciar incumplimientos. En síntesis, describe el comportamiento que cada empleado debería cumplir, al formar parte de la compañía y al asumir las responsabilidades y compromisos laborales.

## Política de calidad

# Logros de calidad 2020

Realización de simulacros de trazabilidad en planta elaboradora para mantener la integridad y confiabilidad del sistema.

Armado de equipo de inocuidad interdisciplinario enfocado al tratamiento de los desvíos e implementación de oportunidades de mejora.

Aseguramiento de la calidad en recepción de materias primas por personal calificado en ambos Centros de Distribución con una tasa de rechazo del 23% al comienzo y del 6.8% a Dic 2020.

En mayo 2020 bajaron 3.6% los reclamos de calidad del servicio de racionamiento en crudo, logrando un valor de 0.7% en diciembre 2020 con un valor acumulado anual de 0.97%

Realizamos verificaciones diarias del cumplimiento de puntos críticos para asegurar la inocuidad de los alimentos en planta elaboradora.

Implementamos sistemas de inducción al puesto que abarca el eje operativo como también calidad, inocuidad, medio ambiente, salud y seguridad ocupacional.

Verificaciones presenciales en operaciones tanto de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) y SySo (Salud y Seguridad ocupacional) alcanzando 11 auditorías mensuales respectivamente.



Política de calidad

Normas y Certificaciones

En el marco de la pandemia, obtuvimos la 11° certificación nacional del Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) bajo la norma 3820:2020 por el protocolo de trabajo frente al covid-19.

**Pulcrus** alcanzó el 4to. aval otorgado por IRAM para la prestación del servicio de limpieza en las Instalaciones de uno de sus principales clientes del sector bancario y luego en el hospitalario.

**Nutrire** obtuvo la 2° certificación de IRAM para las actividades que se desarrollan en la Planta de Ciudadela, de almacenamiento y distribución de alimentos no procesados y la elaboración y distribución de alimentos procesados.

“Asegurar los máximos estándares de seguridad e inocuidad forma parte del ADN de Grupo L desde sus comienzos. Con la aparición del covid-19, lo que hicimos fue incorporar protocolos especiales para extremar la salubridad en nuestras plantas y sedes de trabajo, y las certificaciones lo confirman. Estamos comprometidos más que nunca con el cuidado de las personas y la calidad de los servicios que ofrecemos.”

Sebastian Lusardi, Director Ejecutivo

**Nuestro sistema de gestión integrado (SGI)** incluye las siguientes normas: 90001 - Calidad / 14001 - Medio Ambiental / 45001 - Seguridad y Salud ocupacional / 22000 - Inocuidad / 3820 - Protocolo COVID

Alcances de aplicación

ISO 9001:2015/ ISO 14001:2015/ ISO 45001:2018	Servicio de Higiene que comprende las actividades de Limpieza y Mantenimiento de Espacios Verdes en Organismos Públicos y Privados. Servicio de fumigación, desratización, desinsectación y/o desinfección en organismos públicos y/o privados
ISO 9001:2015/ ISO 45001:2018	Servicio de Construcción, Obras Civiles y Mantenimiento Integral en Organismos Públicos y Privados
ISO 14001:2015/ ISO 45001:2018/ ISO 22000:2018 (*)	Elaboración, Envasado y Expedición de Refrigerios en Organismos Públicos y Privados
ISO 9001:2015	Elaboración de comidas, recepción, almacenamiento y/o logística integral de alimentos y otros productos para comedores institucionales y otras organizaciones
IRAM 3820:2020	Prestación de Servicio de limpieza y control de plagas en las Instalaciones del Cliente Banco Santander Central
IRAM 3820:2020	Almacenamiento y distribución de alimentos no procesados en Planta Ciudadela. Elaboración y distribución de alimentos procesados en Planta Ciudadela
IRAM 3820:2020	Servicios de Higiene y Mantenimiento Hospital Cuenca Alta Cañuelas Hospital El Cruce Av. Calchaquí 5401, Florencio Varela Hospital Posadas Avenida Presidente Arturo U. Illia s/n y Marconi Morón 386, B1684 El Palomar

(\*) ISO 45001:2018 fue una Certificación de esta nueva norma que reemplazó a la OHSAS 18001:2007. La Fase 1 se realizó en noviembre 2020 y Fase 2 fue planificada para febrero de 2021

Retos 2021

- Pasar de auditorias de BPM (Buenas Prácticas de Manufactura) a Seguridad alimentaria en los servicios externos.
- Monitoreo de los resultados de auditorías por Indicadores de performance dando mayor visibilidad a los temas a mejorar y los logros obtenidos.
- Incrementar el plan de monitoreo ambiental en planta elaboradora como una herramienta preventiva.

## Política de calidad

# Sistema de Gestión Integrado (SGI)

Nuestro Sistema de Gestión Integrado nos permite mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las operaciones que llevan adelante todas las áreas de la empresa. Los principales beneficios son:

- Proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
- Demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión integral específicos.

**Tres veces por año realizamos la presentación de los avances de cada área de Grupo L para Directores, las áreas corporativas e invitados.**

**Nuestro SGI, desde su marco conceptual, tiene base en la Gestión por Procesos, el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar, actuar) y la gestión de Riesgos.**

## Encuesta de Cliente Primario

Se realiza hace varios años en el marco de la mejora continua, el Sistema de Gestión Integrado y las certificaciones internacionales con las que contamos (ISO 9001:2015, ISO 14.001: 2015, ISO 45.001:2018, ISO 22.000:2018, ISO: 3820:2020 + sello IRAM COVID-19).

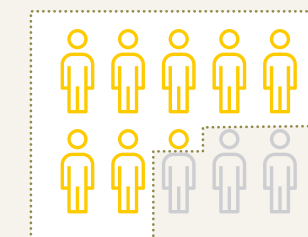
### Meta pautaada

al menos el 75% de la totalidad de los encuestados, debería responder con una calificación de 8 ó más, para obtener un promedio ponderado de todos los puntos evaluados en más de 8.

### Resultados obtenidos

81.90% de la totalidad de los encuestados calificaron con 8 ó más.

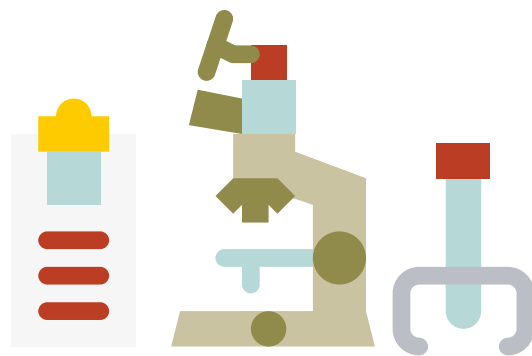
calificación de 8 o más



# Innovación

## En nuestro laboratorio bromatológico

- Implementación de un estudio/mapeo ambiental de todas las áreas de la planta elaboradora -objetivo: evaluar la carga microbiana en el ambiente.
- Adquisición de equipo propio MDS de 3M para detección de patógenos.
- En total durante el año se analizaron 247 muestras.



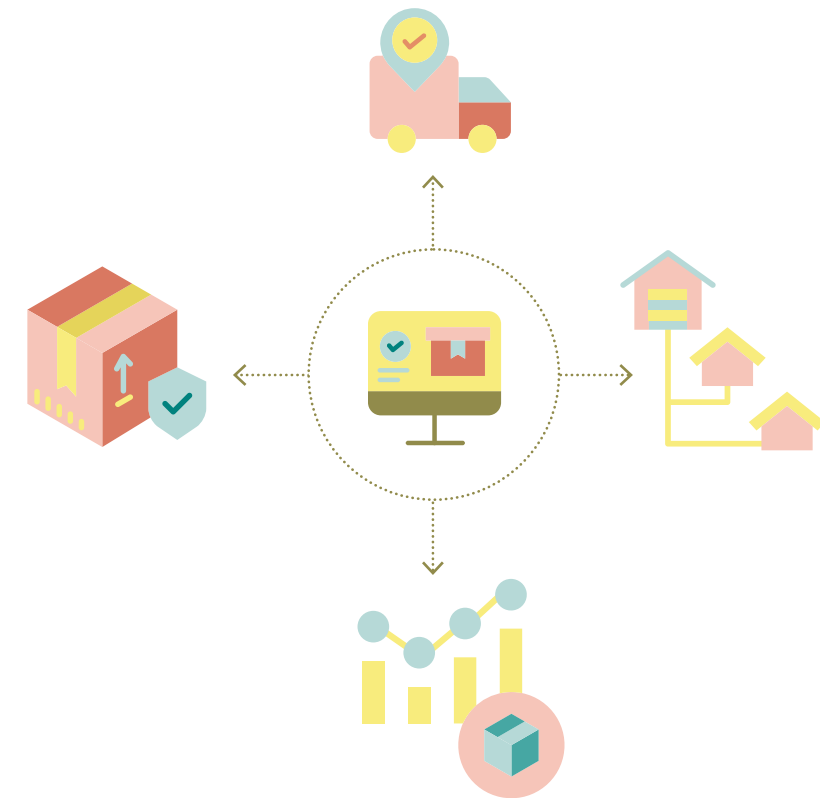
## Apoyo economías regionales

- Contacto con productores directos de frutas y verduras en el interior del país: Córdoba, Santa Fe, Tucumán, Gran Buenos Aires y provincia de Buenos Aires



## Tecnología

- Implementación de un nuevo sistema informático UNIGIS TMS (Transport Management System), software de distribución y logística.





# 3. Negocio con propósito



# Datos financieros

Ventas brutas

**\$8.668.403.000**

Gastos operativos

**\$778.250.000**

Sueldos y prestaciones de los empleados

**\$847.934.000**

Proveedores

**\$4.007.264.000**

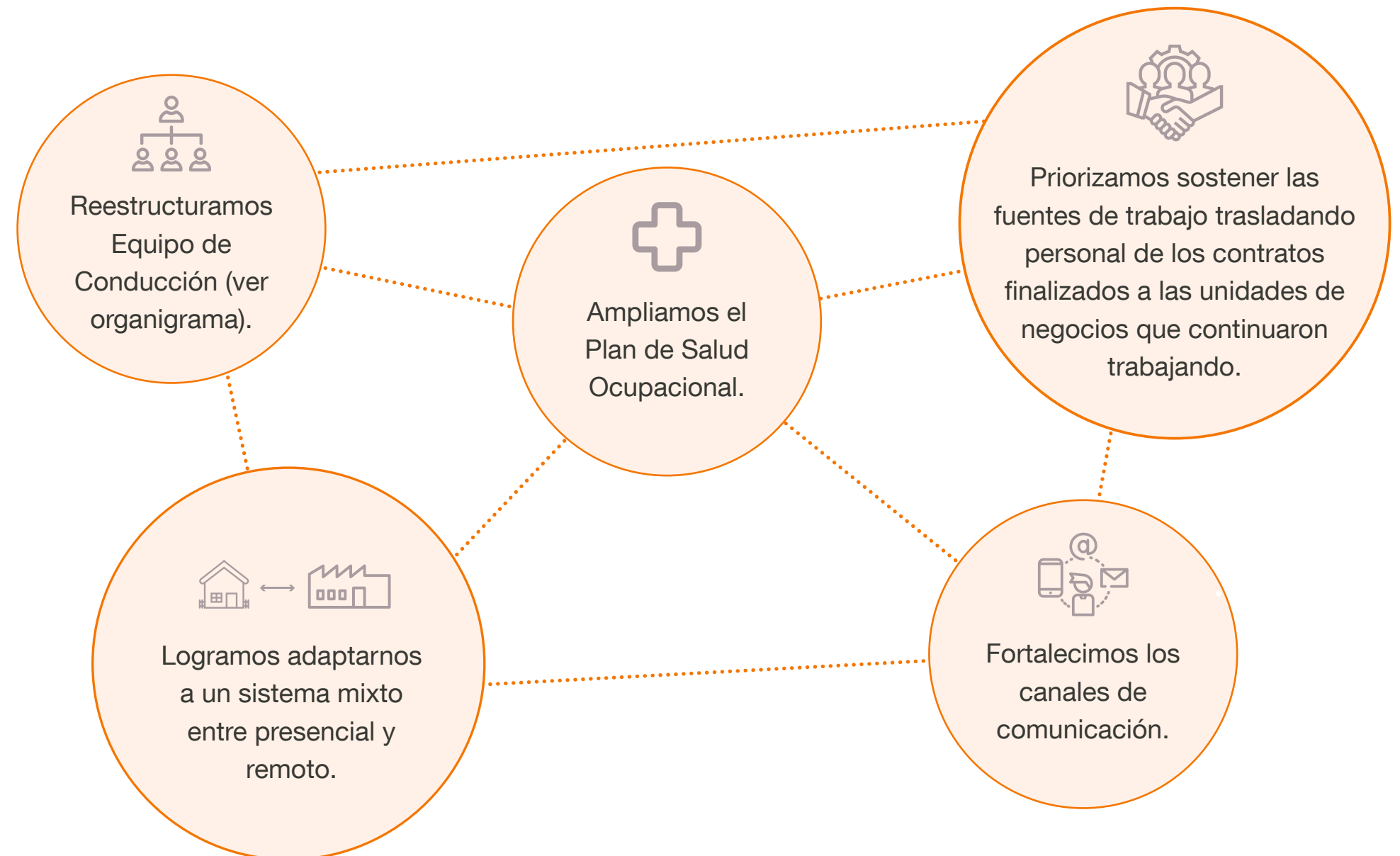
Impuestos y cargas sociales

**\$1.566.902.000**

Reporte de sustentabilidad 2020

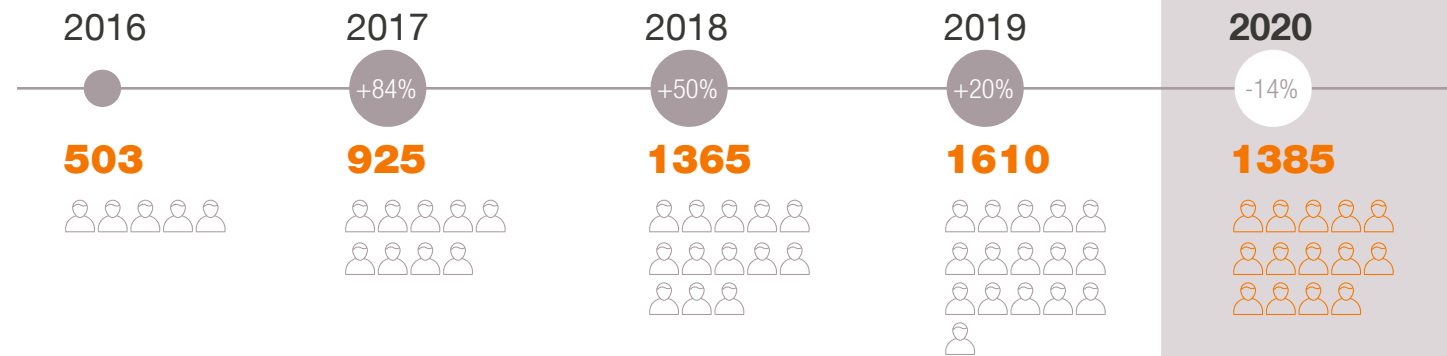
# Recursos Humanos

La estrategia de sustentabilidad de Grupo L está fuertemente centrada en nuestros colaboradores, y en 2020 ese eje cobró aún más relevancia.



## Recursos Humanos

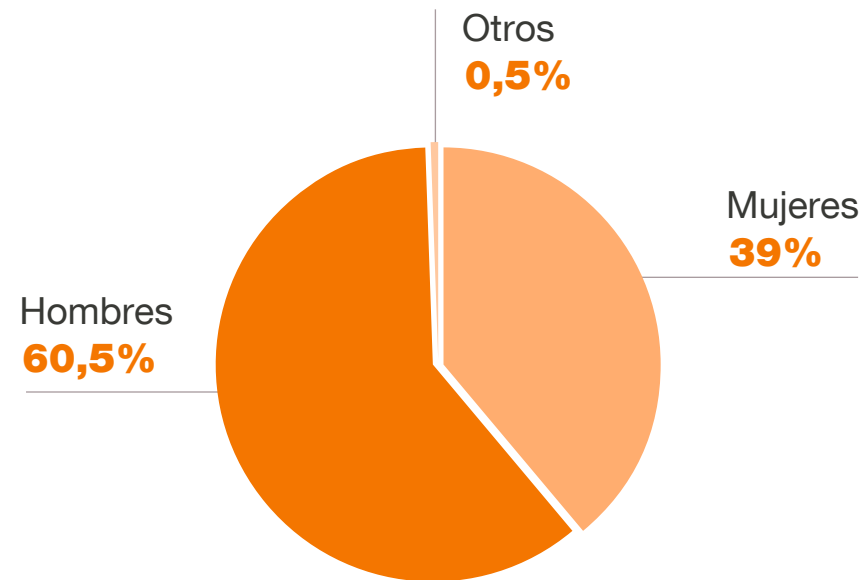
## Indicadores de RRHH

Colaboradores  
totales

La disminución de colaboradores estuvo relacionada con el contexto de pandemia:

- Finalización de los servicios
- Cierre de operaciones en gastronomía
- Renuncias de colaboradores por situaciones personales
- Reestructuración de las áreas de soporte optimizando los recursos

## Composición



Tasa de ausentismo  
**4,5%** → objetivo: <3,9%

Tasa de accidentes anuales  
**2,3%** → objetivo: 2%

## Canales de Comunicación interna de Grupo L

- Buzón de sugerencias
- Comités de trabajo
- Denuncias - Código de Conducta Empresarial
- Protocolo Covid 19
- Grupos de trabajo en Whatsapp
- Encuesta de Satisfacción del colaborador (clima interno)
- Evaluación de Desempeño
- Reuniones de gestión
- Reuniones de indicadores
- Encuentros por Plan Estratégico
- Mailing Novedades Mundo L
- Revista Mundo L
- Carteleras en sitio del cliente y la empresa

## Recursos Humanos

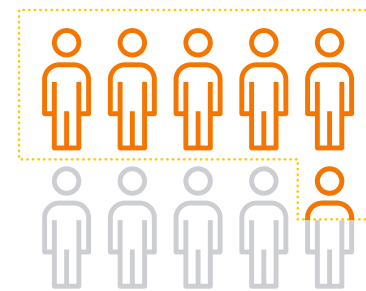
# Encuesta clima laboral

## Resultados encuesta de Satisfacción del Colaborador 2020

Se realiza desde hace 8 años.

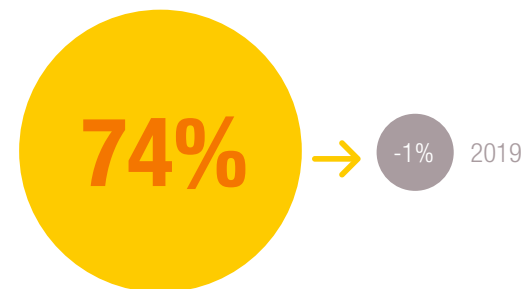
Evaluamos los servicios prestados por las áreas de Mantenimiento, Recursos Humanos y Sistemas para los comedores en la sede del cliente, Planta elaboradora, Centros de distribución y oficinas corporativas.

### Participación



54% → +2% 2019

### Índice de satisfacción



Se observó un incremento en la satisfacción respecto a 2019 para:

- **Ambiente físico +6%**
- **Liderazgo +1%**
- **Organización del trabajo +3%**

### Reto 2021

- lograr por lo menos 75% de satisfacción del colaborador con iniciativas puntuales de gestión, programa de beneficios, entre otros.



## Recursos Humanos

### Evaluación de desempeño

Se realizaron las evaluaciones de desempeño a todo el personal que tiene una antigüedad mayor a 6 meses.

→ el 64% de los empleados alcanzaron un puntaje mayor a 3 (siendo 4 el máximo puntaje).

calificación >3



### Gestión del conocimiento

Nuestro plan de capacitación anual ha sido uno de los pilares de nuestra gestión en Recursos Humanos. El 2020 representó un gran desafío en ese sentido, y logramos reconvertirlo, alcanzando a través del formato virtual **5695 horas de formación**.

**Ejes de formación:**

- calidad
- higiene y seguridad
- medicina laboral
- herramientas de gestión

### Plan de Salud Ocupacional

Durante el contexto de pandemia ampliamos y profundizamos las acciones del Plan de Salud Ocupacional. Para ello:



Aumentamos la cantidad de horas del médico en planta.



Realizamos capacitaciones sobre medicina laboral en el cliente y en las sedes operativas, identificando problemáticas de salud puntuales de nuestra operación.



Dictamos talleres focalizados en la prevención de enfermedades y cuidado de la salud (Tabaquismo, alimentación saludable, prevención de accidentes in itinere).



Implementamos un protocolo de emergencia sanitario COVID - 19, que obtuvo la certificación IRAM 8320:2020.

# Programa Agentes de cambio

Es una iniciativa que desde 2019 busca la de formación continua para colaboradores que voluntariamente se inscriben para mejorar la gestión diaria en su área de trabajo.

Durante 2020 se realizaron charlas abiertas con el gerente de RRHH para poder crear un espacio abierto de propuestas, mejoras, análisis y evaluaciones entre áreas para todos los mandos medios.

Para el 2021 se evalúa realizar un programa de formación individual enfocándose en habilidades blandas.



# Programa Primer empleo registrado

Tiene como objetivo incorporar personas en condiciones de vulnerabilidad al empleo formal, priorizando a los jóvenes, que es uno de los grupos más afectados por la falta de oportunidades.

Durante el 2020 buscamos la continuidad de esta propuesta a pesar de la crisis laboral que ocasionó la pandemia, es así que sumamos al equipo:

- 2 personas de nuestra base de datos,
- 5 personas de Bolsa de Empleo Municipal,
- 3 personas liberadas de Red Creer.  
Buscamos acompañar la inserción laboral de las personas que estuvieron privadas de libertad.



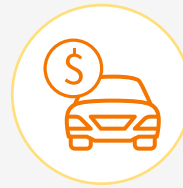
# Programa Beneficios para los colaboradores

El programa de beneficios de Grupo L busca reconocer y retribuir el trabajo de los equipos y generar un mejor equilibrio entre la vida personal y laboral. También tiene el objetivo de ayudar a gestionar proyectos propios, estimular la creatividad, la proyección de carrera y el crecimiento de cada empleado.

**Entre las propuestas más importantes:**



20% descuento en la compra de viandas de Chef Gourmet a domicilio.



Financiación de la compra de autos de la flota.



Asistencia emocional y contención para empleados y familias en situaciones críticas.



Comedor sin cargo para el personal con sede en Planta Ciudadela, Moreno y Oficinas corporativas.



Descuento en la contratación de un seguro de caución para alquileres.



Entrega de Kit escolares en el comienzo del ciclo lectivo.



Adelantos de sueldo.



Evaluaciones de desempeño.



Día libre por cumpleaños.



Recibo electrónico.



Entrega de Cajas Navideñas.



# Grupos de interés

## Nuestra vinculación en tiempos de pandemia

### Clientes

Flexibilidad y rapidez para la implementación de protocolos.

### Colaboradores

Compromiso con la seguridad laboral, campañas de prevención, instalación de equipos, tecnología y formación.

### Proveedores

Realizamos un Ciclo de Diálogo para mantenernos en contacto.

### Comunidades

Acciones de comunicación, apoyo y fortalecimiento de capacidades.

### Organismos públicos

Trabajo conjunto para el cumplimiento de las normas establecidas como consecuencia de la pandemia COVID-19.

### Sindicatos

Trabajo en red para proveer elementos de protección y cuidado para el cumplimiento de protocolos y comportamiento en comunidad.



# 4. Medioambiente



# Plan de gestión ambiental

Se consolidó un comité de Gestión Ambiental con el objetivo de revisar desde la óptica de nuestro Sistema de Gestión Integrado (SGI) el impacto ambiental que tiene nuestra actividad.



## Iniciativas 2020

- Aceite que se devuelve para reutilización.
- Retiro de residuos orgánicos y especiales para disposición final.
- Separación de residuos electrónicos, cartón y plásticos para reciclar.
- Entrega de 250 kg. de papel a la Fundación del Hospital Garrahan.

**El consumo responsable de energía permite reducir los costos de la operación y ser más eficientes del manejo de los recursos. En 2020 en la planta de Ciudadela, tenemos un ahorro acumulado del 28,5% respecto al 2019.**



A principios de año participamos del Taller de eficiencia energética para contribuir con la gestión por el cuidado del medio ambiente del municipio de Tres de Febrero, en donde se encuentra una de nuestras sedes operativas.

## Planta de Efluentes

En el marco de nuestro sistema de mejora continua, el plan de mantenimiento y el cuidado del ambiente, continuamos avanzando en la mitigación de las descargas de efluentes industriales de nuestra Planta Ciudadela. En 2020 invertimos en una serie de modificaciones que lograron superar los resultados del tratamiento biológico que incluye ahora una fase físico-química. De esta manera se reforzó el desempeño de la fosa de hormigón para la carga orgánica, compuesto por los efluentes industriales generados por limpieza en la cocina.

**Para ello se tomaron las siguientes medidas:**

- Acopio de los efluentes para su ecualización.
- Agregado de productos químicos en línea previo al ingreso del tratamiento primario, luego el líquido clarificado ingresa en el tratamiento secundario o biológico donde termina de tratar para llegar a los valores de vuelcos en cloaca.

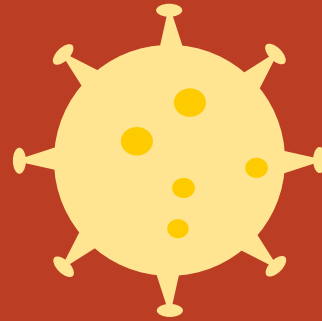


# 5. Compromiso con la comunidad



# Áreas de trabajo 2020: hambre, salud y género.

La irrupción de la pandemia Covid-19 nos obligó a reorganizar nuestra estrategia de compromiso comunitario.



Muchas de las acciones que venimos implementando desde hace varios años se tuvieron que suspender debido a las normas impulsadas por el Gobierno Nacional en el marco del Aislamiento y luego Distanciamiento Social Obligatorio. Esperamos poder volver a incorporarlas siempre que las medidas de cuidado epidemiológico lo permitan.

Desde hace varios años nuestra estrategia de vinculación con la comunidad tiene 3 ejes de desarrollo:

- 1) Educación: porque es la base de la igualdad de oportunidades y crecimiento social.
- 2) Calidad Alimentaria / Salud: porque es lo que sabemos hacer y podemos transmitir.
- 3) Desarrollo Comunitario: para acompañar las problemáticas de las zonas en las que trabajamos y cuidar el medio ambiente.

Debido a las circunstancias coyunturales, desde marzo/abril 2020 decidimos, dentro de nuestros ejes estratégicos, impulsar tres áreas de acciones en particular que contribuyeron con la mitigación de los efectos de la pandemia:

## DESARROLLO COMUNITARIO



### Hambre

Intensificamos las donaciones de alimentos.

## CALIDAD ALIMENTARIA/SALUD



### Salud

Aumentamos las donaciones de elementos de prevención de la salud en el marco de la pandemia.

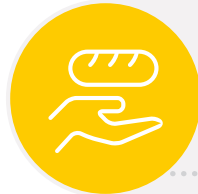
## EDUCACIÓN



### Género

Promovimos activamente una agenda de género al interior de Grupo L.

# Desarrollo comunitario



## Hambre

Monto total donado:  
**\$12.474.956**

- Desde el inicio de la gestión de Sustentabilidad de Grupo L, la donación de alimentos fue uno de nuestros grandes pilares. En 2020, esta acción cobró vital importancia.



## Arte

- Programa de Mecenazgo: por segundo año consecutivo, apoyamos varios proyectos artísticos a través de la Ley de Mecenazgo\*: “Contala como quieras”, “A puro teatro y cine”, “Vientos de Latinoamérica”, “A fuego vivo” y “Arte en acción”.

Monto total asignado: **\$947.000**

*\*El sistema de Mecenazgo Cultural del GCBA permite que empresas destinen un porcentaje de sus impuestos a financiar proyectos de promoción cultural.*

- Apoyamos el desarrollo del teatro local con la obra “Ojalá las paredes gritaran” con el aporte de \$20.000.



## Relacionamiento comunitario

- Acciones directas para mejorar la convivencia con la comunidad de nuestra sede operativa principal.



## Contribuciones

Monto total donado:  
**\$1.168.818**

- Colaboramos con los **eventos de recaudación** de fondos de las siguientes fundaciones y asociaciones: Cippec, Cimientos, Red de Innovación local y Fundación Franciscana.

### Ayudar a los que ayudan:

- Realizamos un adelanto de capital y una donación de equipo tecnológico a:
  - Cooperativa Textil JAC, de la Ciudad de Buenos Aires, para potenciar la **innovación productiva**.
  - Cooperativa de trabajo para la fabricación de pastas La litoraleña, puesta a punto de una cámara de frío para aumentar la producción.
- Donamos **espacios publicitarios** en medios de comunicación para difundir causas sociales.
- Trabajamos desde hace 2 años con **Tomá Conciencia** de Julián Weich, que destina el 50% de sus ganancias a Fundación Huésped, Techo, Hospital Gutiérrez y Ruta 40.
  - En 2020, compramos a Tomá Conciencia 1.312.740 de unidades de puré de tomate y 780.000 kilos de arroz.

- Difusión de información pública sobre protocolos Covid-19.
- Establecimiento de un canal directo de comunicación con vecinos.

# Calidad alimentaria / Salud



## Salud

Monto total donado:  
**\$464,162**

→ El eje de salud cobró especial relevancia en 2020.

- Prevención: aumentamos las donaciones de salud, se realizaron charlas y talleres de concientización, donación de elementos de limpieza y prevención del COVID19.
- Sanidad: participamos de la iniciativa “+ que un baño” de *Fundación Habitat para la Humanidad*, con la instalación de 2 baños para mejorar las condiciones de vivienda, higiene y salud de personas en condiciones de vulnerabilidad.
- Deporte: acompañamos instituciones deportivas que promueven los valores en la práctica y su vinculación con la salud.



## Calidad alimentaria\*

→ Realizamos una campaña para redes sociales y otras plataformas digitales con recetas saludables para preparar con los bolsones de alimentos que entregamos en las escuelas y en los comedores sociales. En octubre, llevamos esta información y algunos datos adicionales a posters para las puertas de las escuelas y las Directoras de los colegios.

*\*La inversión realizada en este eje está contemplada en el eje Hambre.*



## RECETARIO NUTRIRE PARA SERVICIO ALIMENTARIO ESCOLAR (SAE) 2020



**Propuestas fáciles y ricas para alimentarnos en familia.**  
Te acercamos algunas opciones de platos saludables que nuestro chef ejecutivo pensó especialmente para vos.







## Calidad alimentaria

- Desde hace varios años colaboramos con la donación de alimentos para los comedores de los barrios en donde prestamos servicios.
- Durante la pandemia aumentamos ese aporte a otras fundaciones y comedores sociales que asisten a personas de vulnerabilidad.
- Celebramos el Día Mundial de la Alimentación Saludable con una campaña para los colaboradores de Grupo L, redes sociales y comedores en donde trabajamos, con el objetivo de concientizar sobre la importancia de comer sano.
- Colaboramos con la infraestructura de los comedores de las escuelas y de otros emprendimientos sociales.
- Participamos en los Premios Dircoms de comunicación con **“Campaña de Alimentación de calidad 2020”**. De esta manera contribuimos a la difusión en el sector privado de la importancia de la inocuidad y buenas prácticas en la manipulación de alimentos.



# Educación



## Género

- Taller de prevención en Acoso Callejero, organizado por Fundación Pescar, Stand-up, Hollaback y L’Oreal Paris.
- Participamos de la mesa de trabajo por la igualdad de género del Municipio de San Martín que busca empoderar a la mujer de las pyme y concientizar sobre su incorporación a los espacios de trabajo.
- Nos sumamos a las iniciativas Mujeres en publicidad (MEP), Agenda x igualdad y la Iniciativa Nacional por la Paridad de Género (IPG).
- Formación interna en perspectiva de género.
- Se empezó a trabajar en la elaboración de una Política y Protocolo de género e igualdad, que tiene como objetivo su implementación para el día de la mujer 2021.



## Educación / Empleabilidad

**Monto total donado:**  
**\$811.900**

- Programa de Articulación de nuevos Alcances Laborales (PANAL) junto al Municipio de Vicente Lopez, Organizaciones de la Sociedad Civil y otras 14 empresas. Colaboramos en el diseño del proyecto de acompañamiento de jóvenes para la inclusión sociolaboral. Participamos en un programa de voluntariado corporativo con 5 tutorías.
- Aporte de mantenimiento (donación pintura escuela).
- Juegos para alumnos del servicio alimentario escolar.

# Inversión social

2017 → **\$3.672.742**

2018 → **\$4.800.000**

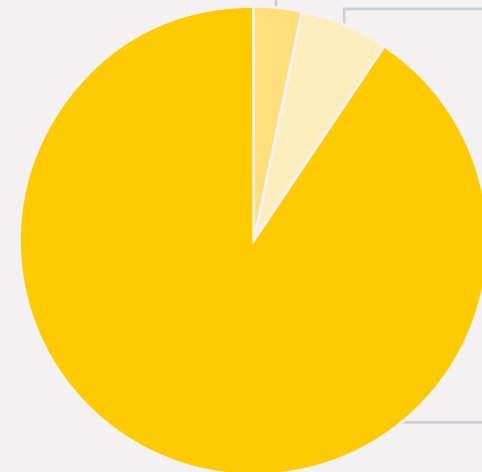
2019 → **\$6.407.554**

2020 → **\$14.939.836**

+30%

+34%

+133%



Educación **5,94%**  
**\$811.900**

Donación escuelas (infraestructura y juegos ingenio) **99%**

Empleo **0,5%** | Género **0,5%**

Salud y Calidad Alimentaria **3,40%**  
**\$464.162**

Prevención **82,78%**  
**\$384.223**

Sanidad **10,41%**  
**\$40.000**

Deporte **9,85%**  
**\$ 39.939**

Desarrollo comunitario **91,46%**  
**\$13.663.774**

Hambre **91,30%**  
**\$12.474.956**

Contribuciones: **9,53%**  
**\$ 1.188.818**

Arte\* **0,15%**  
**\$ 20.000**

Eventos de recaudación **\$231.000**

Espacios publicitarios: **\$582.048**

Innovación productiva: **\$355.770**

*\*No contempla el Programa Mecenazgo.*

# Organizaciones / instituciones beneficiadas

- Albergue de mujeres en situación de violencia de género, Mar del Plata
- Asociación civil Conciencia
- Asociación civil Evita Pueblo
- Asociación civil La Poderosa
- Cimientos
- Cippec
- Comedor Caritas Felices de Ramallo
- Comedores de Pilar y Tres de Febrero
- Comedor de Villa La Cava
- Comedor Merlo - Fundación Papa Francisco
- Comedor Piccolinos, Mar del Plata
- Comedor Sociedad de Fomento Ciclon Fortin San Martin
- Comedores en La Banda, Santiago del Estero
- Club Atlético Barracas Central
- Club Los Hornos, Benavidez
- Curas villeros (Barrio 1.11.14, Flores)
- Destacamento de infantería Ciudadela - Policía Provincia de Buenos Aires
- Empresa social Conciencia
- Estrellita de Belén
- Fundación Banco de Alimentos
- Fundación Club Atlético San Isidro
- Fundación Conurbano
- Fundación Cristiana Nuevo Comienzo
- Fundación De la Calle a la Vida
- Fundación Feliz Cumpleaños
- Fundación La Matanza
- Fundación Manos en Acción
- Fundación Papa Francisco
- Fundación Salesiana
- Fundación Vida Solidaria
- Hábitat para la Humanidad
- Hogar B. de Escobar
- Hogar de Ancianos Colegio Marin
- Hospital de Chacabuco
- Iglesia Siquem
- Jardín de infantes “José Luis del Hierro”, Mar del Plata
- La Rotonda, comedor Moreno
- Luchamos por la razón de mi vida, Mar del Plata
- Merendero Mi Esperanza
- Merendero Semillitas de Dios, Moreno
- Ollas populares en Barrio Mitre
- Ollas populares de Boca Juniors
- Parroquia Santísima Trinidad
- Red CREER
- Red de innovación local (RIL)
- Scouts



# 6. Desafíos



# Retos 2019

## Status de cumplimiento



**Comunidad:** **cumplido.**



**Calidad:** **cumplido.**



**Clientes:** **cumplido.**



**Recursos Humanos:** se realizó en forma parcial.



**Compras:** la pandemia desaceleró la evolución del desarrollo de proveedores con productos/servicios sustentables por falta de oportunidades.



**Proveedores:** el Programa pyme fue interrumpido para darle respuesta a las nuevas demandas que impuso la pandemia.



**Medio ambiente:** **cumplido.**

# Retos 2020



### Comunidad

Aumentar nuestra participación en iniciativas vinculadas a la mejora de la calidad de vida de nuestra comunidad.



### Calidad

Certificar ISO 50.001 para mantener y mejorar el sistema de gestión de la energía.



### Clientes

Acompañar la gestión en las sedes de trabajo con iniciativas de cuidado de las personas y el ambiente.



### Proveedores

Promover y generar condiciones para el trabajo igualitario y el respeto por la diversidad.



### Compras

Aumentar la participación de propuestas sustentables en los procesos de adquisición de bienes y servicios.



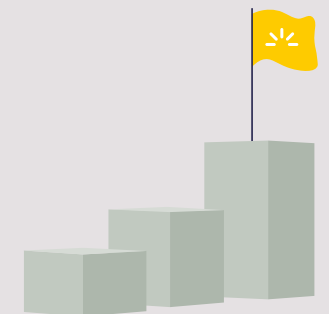
### Medioambiente

Acompañar al cliente con iniciativas conjuntas por el cuidado del planeta.



### Recursos Humanos

Mejorar el Programa de beneficio y las características de nuestra marca empleadora e incluir la perspectiva de género en la gestión diaria.



# GRUPO L

Cultura Empresarial

Este documento es propiedad de Grupo L y sus empresas asociadas. Todos los derechos se encuentran reservados. Fue elaborado con la contribución de nuestros colaboradores, la consultora L184 - Desarrollando potencial y Cintia Di Cónsoli | Comunicación visual.



[www.grupolargentina.com](http://www.grupolargentina.com)



@GrupoL



/GrupoLArgentina



/GrupoL



Grupo L Argentina