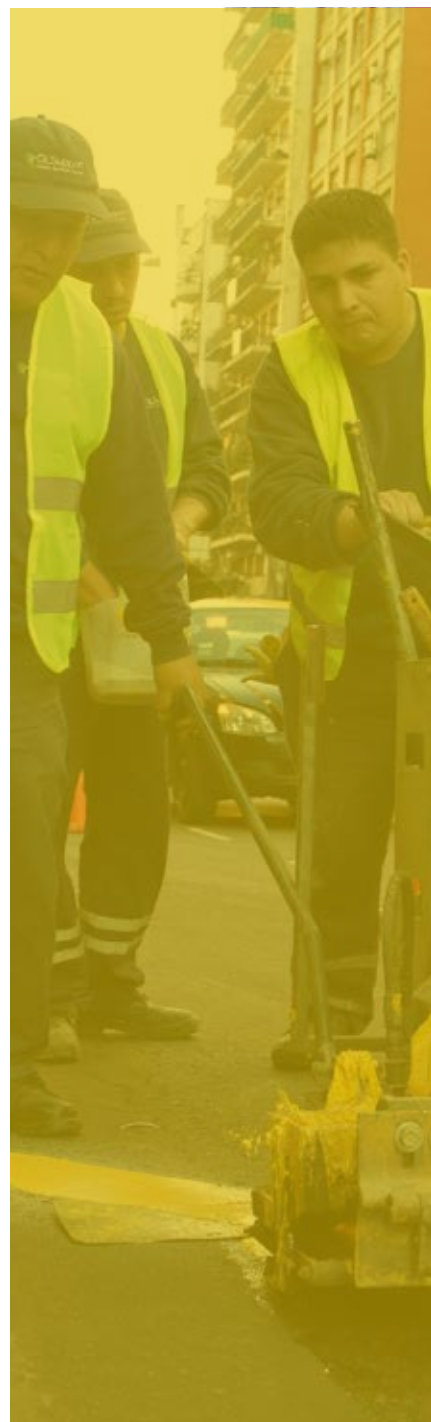


Reporte de sustentabilidad 2017




GRUPO L
Cultura Empresarial

Índice

01. Carta de nuestro Director	4
02. Sobre este reporte	5
Principales resultados 2017	6
03. Acerca de Grupo L	7
Historia	7
Qué hacemos	8
Gobierno corporativo, ética e integridad	9
Política de calidad	9
División Alimentos	10
División Servicios de Soporte	14
04. Compromiso con la sustentabilidad	19
Equilibrio	19
Política de Sustentabilidad	19
Pacto Global Argentina y ODS	20
Grupos de interés	24
Nuestro negocio	25
Innovación	25
Recursos Humanos	26
Medioambiente	29
Comunidad	31
05. Desafíos 2018	36

01.

Carta de nuestro Director



Con mucho orgullo les presento los resultados de nuestra gestión en términos de sustentabilidad para 2017, a partir de la redacción de este segundo Reporte, un proceso de revisión de aciertos y oportunidades de mejora de nuestra performance en busca de la excelencia.

Este informe refleja el enorme compromiso que todos los que formamos Grupo L hacemos diariamente, no sólo para que la empresa continúe creciendo, sino también para mejorar la vida de las personas. Una responsabilidad transversal a todas las áreas que se refleja en nuestras acciones con: a) empleados, sumando beneficios y generando más empleo b) clientes ya que en base a su opinión realizamos mejoras en forma continua y apoyamos sus acciones de responsabilidad social empresarial c) el medio ambiente promoviendo una cultura de respeto y cuidado del planeta y d) la comunidad, con una inversión social anual de más de 3 millones de pesos. En 2017 inauguramos nuestro Laboratorio Bromatológico, que nos ha permitido tener un seguimiento mucho más estricto y eficiente de la calidad de los alimentos y servicios que brindamos. Este año nos sumamos también al Pacto Global presentando nuestra Comunicación de Progreso dónde reiteramos nuestro compromiso y avances con relación a los 10 principios universales que fomentan la responsabilidad de las organizaciones. Además, orientamos nuestras acciones de acuerdo con el espíritu de colaboración que promueven los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) acordados por las Naciones Unidas.

En 2017 incorporamos 422 colaboradores a la compañía, lo cual implicó un crecimiento de 84%, 10 mil horas de capacitación, el otorgamiento de un número mayor de becas para completar estudios primarios, secundarios y universitarios (beneficio al personal); y la puesta en marcha de un programa de fortalecimiento de líderes.

Estoy muy orgulloso de poder afirmar que todos los retos que nos propusimos en 2016 fueron alcanzados en el transcurso del 2017, lo cual nos impulsó a redoblar esfuerzos para el 2018.

Entender la sustentabilidad como una práctica de nuestro negocio nos permite elegir opciones superiores para mejorar la calidad de vida de la sociedad. Y aunque nos quedan muchos desafíos por delante, estamos fuertemente comprometidos en acompañar el progreso de las personas y de la empresa desde esta perspectiva.

Sebastián Lusardi
Director Ejecutivo de Grupo L

02.

Sobre este reporte

A partir de la elaboración del 2° Reporte de Sustentabilidad de Grupo L, vamos a compartir la manera en la que trabajamos para responder a las expectativas de nuestros grupos de interés, y nuestra gestión en cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible enunciados por Naciones Unidas.

El desarrollo de este informe incluye una revisión profunda de los procesos y las metas alcanzadas en términos del cuidado de las personas y el ambiente para las próximas generaciones, en un marco de ética empresarial y bajo los principios de la sustentabilidad.

Etapas de desarrollo de los contenidos:

01. Búsqueda de datos



02. Diálogo con las áreas



03. Revisión de temas de interés para Grupo L



04. Análisis de oportunidades de mejora



05. Comunicación y difusión



06. Revisiones internas



07. Redacción de informe

Principales resultados 2017



10 mil horas

de capacitación de
nuestro personal



Puesta en marcha

del Laboratorio Bromatológico
para control de calidad de
procesos/mercadería internos y
de nuestros proveedores



Vinculación

con más de 130
Organizaciones de la
Sociedad Civil



Inversión social \$3.672.742

Comunidad: 7 programas en
3 áreas programáticas

GRUPO L
Cultura Empresarial



72 becas

para la promoción de
la educación formal de
nuestros empleados y
sus familias



Construcción

de la planta
de tratamiento
de efluentes



Locaciones:

Ciudadela y Moreno



Campaña de comunicación

para el uso racional de
recursos naturales

03.

Acerca de Grupo L

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. Diversificamos nuestros servicios a los sectores de higiene urbana y contenerización de residuos, limpieza, mantenimiento y construcción. La permanente innovación y rapidez de respuesta nos posicionaron como un socio estratégico de instituciones públicas y empresas.

En GRUPO L sabemos que el crecimiento depende de todos. Por eso asumimos un compromiso cotidiano con la comunidad y la sociedad de la que formamos parte, respetando las leyes, las normas, los derechos humanos, la diversidad y el medio ambiente.

Operamos en un “Marco de trabajo” que contempla normas, procedimientos y nuestros valores que guían la forma de hacer las cosas.

Compromiso	Construimos una planta de tratamiento de efluentes
Integración	Aumentamos la nómina de empleados en más de un 80%
Flexibilidad	Dos áreas de negocios (Alimentación y Servicios) y 13 unidades de gestión que nos permiten ser flexibles y atender las necesidades específicas de cada cliente
Innovación	Pusimos en marcha el Laboratorio Bromatológico
Calidad	Reformulamos la política de calidad de la compañía aumentando los estándares y objetivos

Historia

2006 > Comenzamos

- > 12 empleados
- > Ventas \$13 M
- > 2 vehículos

2016

- > 503 empleados
- > Ventas: \$1.160.260.000
- > Inicio de construcción del Laboratorio Bromatológico
- > Certificación ISO 14001, 22000 y OHSAS 18001
- > Nuevo departamento de comunicación y Sustentabilidad
- > Planes de carrera

2017

- > Incrementamos nuestra nómina en un 84% (925 empleados)
- > Ventas \$1.891.829.000
- > Flota: más de 100 vehículos entre propios y tercerizados
- > Contamos con más de 11.600 m2 de operación con la apertura del nuevo Centro de Distribución en Moreno (suma 6000 m2 a los 5615 m2 de Ciudadela)

Qué hacemos

Misión

Brindar soluciones integrales con alta capacidad de respuesta a nuestros clientes de manera rápida, sustentable y con la más alta calidad.

Visión

Ser líderes regionales en la provisión de soluciones integrales, generando impacto positivo en todos nuestros ámbitos de influencia.



División Alimentos

- > Racionamiento en crudo
- > Racionamiento cocido c/servicio
- > Racionamiento cocido s/servicio
- > Alimentos a granel
- > Viandas
- > Lácteos
- > Gastronomía y Eventos



División Servicios de Soporte

- > Limpieza e Higiene Urbana
- > Obras y Mantenimiento
- > Limpieza institucional
- > Contenerización
- > Digitalización
- > Hotelería y Turismo



Gobierno corporativo, ética e integridad

Llevamos a cabo reuniones de Calidad y revisiones del Directorio como procedimiento para supervisar la identificación y gestión del desempeño económico, social y ambiental.

Nos adherimos a los estándares acordados a nivel internacional (ISO 14001), códigos de conducta y principios de las industrias en las que participamos.

Trabajamos en la generación de un marco de coherencia, respeto y confianza en nuestra vinculación con los grupos de interés.

Política de Calidad

Nos comprometemos a proporcionar soluciones integrales, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

Asumimos un fuerte compromiso con el uso eficiente de la energía y su conservación en cumplimiento de nuestras responsabilidades sociales y medioambientales, buscando satisfacer las expectativas de los clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y demás partes interesadas

La política de Calidad de Grupo L propone:

- Mejora continua de procesos e infraestructura
- Liderazgo, cuidado, capacitación, evaluación y reconocimiento de su equipo
- Sostenimiento de un ambiente de trabajo que comprometa la participación de todo el personal y la comunicación interna y externa de la organización
- Prevención de riesgos de seguridad y salud laboral
- Generación de relaciones confiables con los proveedores y clientes
- Respeto por la Comunidad y el Medio Ambiente, prevención de la contaminación, el uso eficiente y conservación de las energías
- Cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios aplicables
- Gestión por objetivos, que permitan evaluar el grado de implementación de esta política, del sistema de gestión y que a su vez impulsen la mejora continua.

A fin de cumplir con esta forma de trabajo, Grupo L desarrolló e implementó un Sistema de Gestión Integrado que se basa en las Normas ISO 9001, ISO 22000, ISO 14001, OHSAS 18001.¹

¹ ISO 9001: calidad y gestión de calidad, ISO 22000: Gestión de la Seguridad Alimentaria, ISO 14001: Gestión ambiental, OHSAS 18001: Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional

Qué hacemos

División Alimentos

Soluciones de alimentación

Racionamiento en crudo

Racionamiento cocido c/servicio

Racionamiento cocido s/servicio

Alimentos a granel

Viandas

Lácteos

Gastronomía y Eventos



Soluciones de alimentación

Somos líderes en la provisión de servicios de alimentación a nivel nacional, ofreciendo soluciones para proveer alimentos de calidad en grandes volúmenes de forma eficiente y flexible.

La modalidad del servicio incluye:

- › Viandas producidas en nuestra planta y entregadas en el sitio del cliente
- › Gestión integral de comedores con servicio en el lugar
- › Alimentos a granel y administración de stock en nuestros depósitos y cámaras de frío
- › Raciones en crudo de alimentos frescos en forma diaria y de alimentos no perecederos en forma periódica, de acuerdo con un menú diseñados específicamente para ser elaborados en la cocina del cliente

Infraestructura

1. Planta elaboradora con tecnología de punta que opera bajo estrictos procedimientos para asegurar la inocuidad y calidad de los alimentos
2. Cámaras de frío, depósitos y centros de almacenamiento en el Gran Buenos Aires
3. Flota de camiones
4. Profesionales capacitados para planificar, coordinar y brindar asesoramiento
5. Dos centros de distribución:

Ciudadela:

Superficie: **5615 m2.**

Posiciones para almacenar productos secos: **463**

Posiciones para almacenar productos frescos: **393**

Novedad 2017: Moreno

Comenzó a funcionar en febrero de 2017. Tuvo como objetivo abastecer a algunos de sus clientes principales (como los comedores de la Ciudad de Buenos Aires) en forma integral. En 2017 se puso en marcha el proyecto con el almacenamiento y despacho de alimentos secos, y se prevé para 2018 el almacenamiento y despacho de alimentos frescos.

Superficie: **6000 m2**

Posiciones para almacenar productos secos: **1100**



DESAFÍOS

Para 2018 prevemos implementar el WMS, “Sistema de gestión de depósitos”, en ambos Centros de distribución.

Modalidades del servicio

Raciones cocidas sin servicio		Total de locaciones	16
		Total de raciones	160.494
Raciones cocidas con servicio		Total de locaciones	13
		Total de raciones	675.108
Raciones crudas		Locaciones	662
		Servicios brindados	79.096.086
Kits de limpieza		Locaciones	1411
		Servicios brindados	7055
AÑO 2017	Locaciones	2102	
	Servicios brindados	79.938.743	

Nueva unidad de negocios

Novedad 2017: Proyecto Lácteo

Este año comenzamos a trabajar en la distribución diaria de yogures y leches UAT a 1068 establecimientos de la ciudad de Buenos Aires

- › Esta unidad de negocios comenzó a operar en **abril 2017**
- › Entregamos **6.200.000 lts. de producto**
- › Abastecemos **1068 establecimientos**
- › Entregamos un promedio de **180.000 raciones diarias**

Gastronomía y eventos

Durante el año 2017 la Unidad de Negocios “Blue Catering & Eventos” se transformó en “Gastronomía y Eventos”, una propuesta más amplia y versátil que propone una experiencia gastronómica superior destinada al cliente particular o una institución. Esta iniciativa incluye también la planificación y el desarrollo de eventos sociales con el Servicio de Blue Catering.

Durante el 2017 sumamos nuevos clientes: la Honorable Cámara de Diputados de la Nación y el Hospital Nacional Profesor Alejandro Posadas. Para acompañar la nueva demanda, incorporamos profesionales con experiencia de los rubros de Hotelería 5*, Gastronomía de Restaurantes Gourmets y Servicios de alto nivel y exigencias.

- **Honorable Cámara de Diputados de la Nación** (Edificio: Anexo – Comedor de empleados)
- **Hospital Posadas** (Cafetería y Comedor)
- **Club Americano** (5 salones y Deck)



Qué hacemos

División Servicios de Soporte

Limpieza e Higiene Urbana

Obras y Mantenimiento

Limpieza institucional

Contenerización

Digitalización

Hotelería y Turismo

La Unidad de negocios Grupo L Support ofrece soluciones de Limpieza e Higiene Urbana, Obras y Mantenimiento, Limpieza institucional, Digitalización y Hotelería y Turismo.

Su forma de trabajo contempla los lineamientos y la certificación de las Normas ISO: 9001, 14001 y 18001 vinculadas con calidad, medio ambiente, seguridad e higiene. Además, incluye auditorías permanentes para evaluar las condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo, como así también de la eficiencia en las tareas realizados.

En términos de ventas se facturaron \$147,5 millones de pesos en 2016 y **\$325 millones de pesos en 2017**. El área de limpieza institucional fue la que sostuvo el mayor crecimiento durante el período y la que más cantidad de personal contempló en nómina para su funcionamiento.

Esta unidad de negocios brinda servicios al sector público y privado y **empleó, durante el 2017 a 570 personas** que fueron capacitadas en: seguridad e higiene, liderazgo, gestión de normas de calidad, buenas prácticas de manufactura, entre otros.



Limpieza e higiene urbana

Acompañamos a nuestros clientes en los desafíos vinculados con el crecimiento poblacional; la aglomeración en las ciudades como así también el cuidado de los recursos ambientales.

Para ello brindamos soluciones integrales de limpieza a instituciones públicas y privadas y al espacio público.

Además, diseñamos e implementamos distintas alternativas para la separación en origen de material reciclable; prestamos servicios de limpieza de oficinas, instituciones y plantas industriales; proveemos de mobiliario de higiene urbana a los municipios; realizamos tareas de mantenimiento, reparaciones y puesta en valor de empresas.

Esta unidad de negocios incluye también la limpieza de mobiliario urbano, mantenimiento de espacios públicos como plazas y demarcación vial, entre otros.

› Campañas verdes instaladas en vía pública

Durante 2017 brindamos servicio a 3200 campanas verdes instaladas en la vía pública.

› Cestos Papeleros en vía pública y dependencias públicas

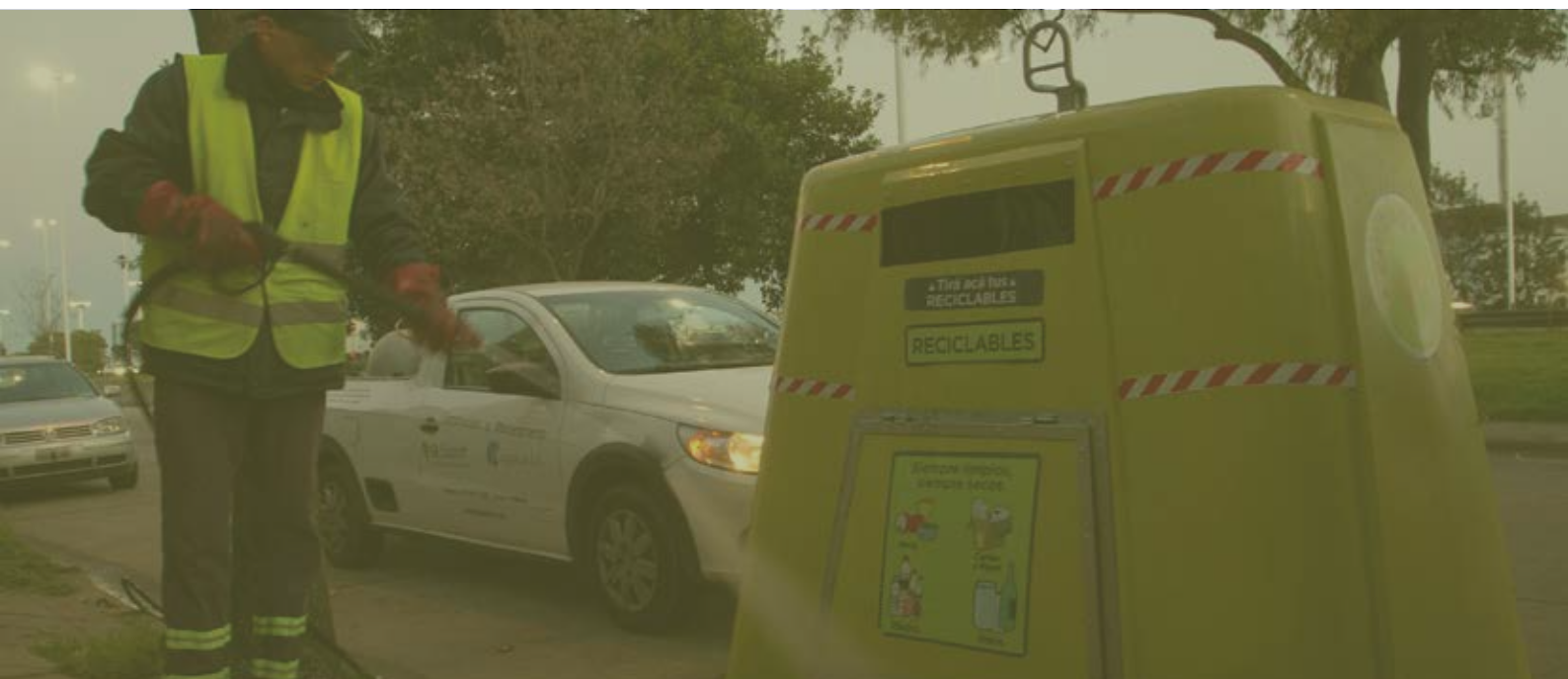
Se entregaron más de 18.100 cestos papeleros en dependencias públicas (oficinas, hospitales, etc.)

› PEV (Puntos de Entrega Voluntaria)

Se gestionaron 8 Puntos de entrega voluntaria en Morón y el Municipio de 3 de febrero

› Delimitadores

Se provisionaron y colocaron más de 1800 dárseas para contenedores de reciclado en vía pública





Limpieza institucional

Esta línea de servicios incluye la limpieza de instituciones públicas y privadas, como oficinas y plantas industriales. En 2017 empleamos a más de 500 personas, y nuestro trabajo contempló la limpieza de pisos, paredes y vidrios interiores y exteriores, pasillos, baños, escaleras y ascensores, además del retiro de residuos y el recambio de insumos de dispensers. También trabajamos en los espacios verdes de los edificios, terrazas, patios internos parqueizados y playas de estacionamiento cubiertas y al aire libre.

Durante 2017 mantuvimos los 14 puntos de servicio de 2016 y, además, incorporamos nuevos clientes: 2 hospitales, 4 instituciones públicas (1 de ella con 9 dependencias, otra con 15 y una con 12) y 1 empresa privada con 5 locaciones.

Todas las tareas de este servicio se llevan a cabo bajo los estándares internacionales y lineamientos propios de la industria.

Mantenimiento y construcción

Desde esta unidad de negocios brindamos servicios integrales de gestión de proyectos, ingeniería, suministros y construcción a nivel nacional para obras civiles. En cada iniciativa aseguramos el cumplimiento de los estándares más altos de seguridad, calidad, respeto por el medio ambiente y el desarrollo de la sustentabilidad.

Trabajamos en obras de construcción, remodelación, mantenimiento general de edificios y escuelas, centros de reciclado y hospitales, entre otros. Además realizamos soporte eléctrico, mobiliario, plomería, calefacción, albañilería, etc.

Durante el 2017 empleamos a más de 100 personas y sumamos equipamiento propio para realizar tareas de mantenimiento y obras de infraestructura de gran alcance. Eligieron trabajar con nosotros 5 nuevos hospitales que se suman a los trabajos realizados en 18 locaciones el año anterior. Mientras que realizamos trabajos de construcción y obras de infraestructura en 2 hospitales, 3 estaciones de tren y 1 escuela.





04.

Compromiso con la sustentabilidad



Equilibrio

Durante 2017 mantuvimos nuestro compromiso con la sustentabilidad y con la mejora de la calidad de vida de las personas, buscando un equilibrio entre la rentabilidad, el desarrollo social y el impacto ambiental. Se trabajó fuertemente para afianzar las acciones ya realizadas y en la búsqueda por generar conciencia sobre la importancia de la transversalidad de la *gestión sustentable*.

Nuestra forma de hacer negocios contempló los siguientes ejes de trabajo:

- **Educación:** formamos personas que se sumaron a nuestro plantel de empleados como primer empleo registrado. Establecimos alianzas con Universidades para promover una educación de excelencia y dictamos cursos sobre calidad alimentaria y buenas prácticas
- **Comunidad:** nos acercamos a los vecinos de nuestras áreas de influencia apoyando proyectos sociales que buscaron el crecimiento material y cultural de esas poblaciones
- **Medioambiente:** aumentamos nuestra responsabilidad en el cuidado del medioambiente a partir de la construcción de la planta de tratamiento de efluentes y de mejoramiento del plan integral de gestión ambiental.

Política de Sustentabilidad

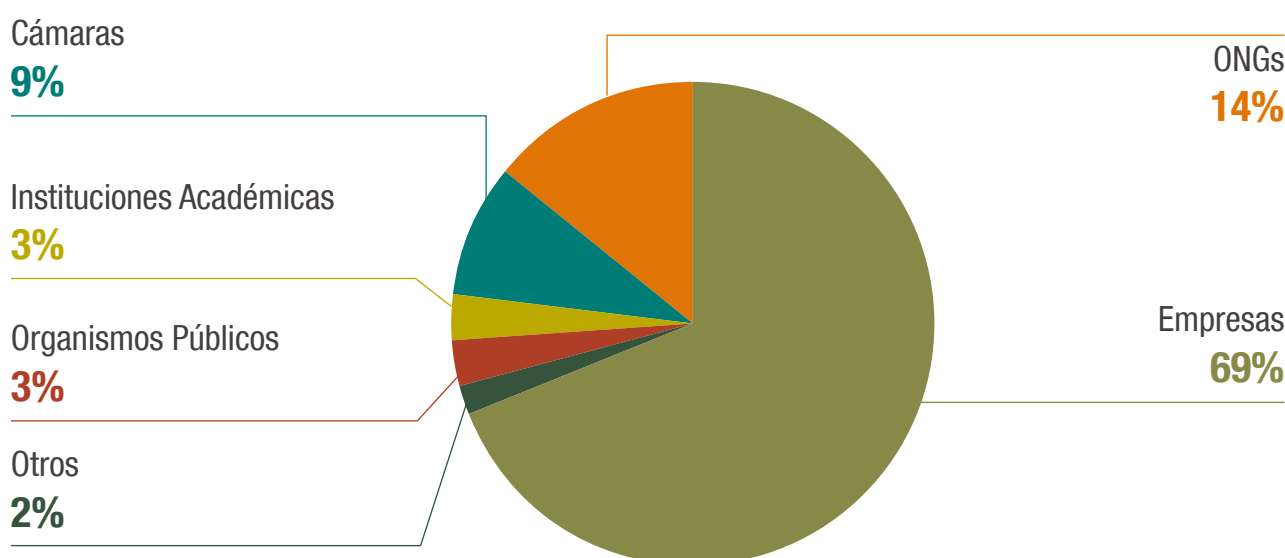
Continuamos trabajando en base a la Política de Sostenibilidad de Grupo L que, establecida en 2016, propone lineamientos transversales a todas las áreas de la compañía de alcance internacional como los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (ONU) y la Norma internacional ISO 26000 de Responsabilidad Social.



Pacto Global Argentina y ODS

En el último trimestre de 2017 nos comprometimos a contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por Naciones Unidas en 2015 a través de la incorporación de la empresa al Pacto Global de Argentina. Este proyecto, integrado por más de 650 participantes, busca tratar estos Objetivos Globales como asuntos locales con la colaboración de todos los actores, públicos y privados, para avanzar en una Agenda 2030 común y compartida para el cuidado de las personas y el planeta.

Perfil de los miembros



Fuente: <http://pactoglobal.org.ar/>

Distribución de firmantes



699 TOTAL

483 empresas 69%

101 ongs 14%

62 cámaras 9%

21 Instituciones Académicas 3%

18 Organismos Públicos 3%

14 otros 2%

Fuente: <http://pactoglobal.org.ar/>

Apoyar acciones sostenibles por un planeta para todos

Los 17 objetivos de desarrollo sostenible (ODS) definidos por la Organización Naciones Unidas (ONU) enmarcan el programa de desarrollo sostenible para el 2030. Estas metas subrayan que, a pesar de los progresos significativos, el acceso a los servicios esenciales sigue siendo una de las principales desafíos sociales y económicos en todo el mundo. Los ODS tienen validez universal, lo que implica la responsabilidad, tanto de los países como de las empresas, para contribuir a su implementación de acuerdo con sus capacidades.

En este marco, el Pacto Global de Argentina propone comprometer al sector empresarial argentino a cumplir con 10 principios universales de las Naciones Unidas en términos de medio ambiente, anticorrupción, derechos humanos y estándares laborales.

Estos 10 principios y sus metas específicas se encuentran incluidos en varios de los objetivos estratégicos de Grupo L que podríamos identificar en 4 pilares fundamentales:

- **Cuidado del medioambiente**
(ODS 6 y 12)
- **Rol como empleador**
(ODS 5, 8, 12 y 17)
- **Promoción de la salud y los hábitos de alimentación saludable**
(ODS 1, 2 y 4)
- **Compromiso con las comunidades**
(ODS 1, 2, 4, 12 y 17)



Pacto Global Argentina	Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas	Ubicación en el Reporte
Derechos Humanos	Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Recursos Humanos pág. 26
	Principio 2: Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Ética y transparencia pág. 9 Proveedores pág. 24
Estándares Laborales	Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Grupos de interés pág. 24 Recursos Humanos pág. 26
	Principio 4: Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Recursos Humanos pág. 26
	Principio 5: Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Recursos Humanos pág. 26 Proveedores pág. 24
	Principio 6: Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Recursos Humanos pág. 26
Medioambiente	Principio 7: Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Medioambiente pág. 29
	Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Medioambiente pág. 29
	Principio 9: Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Medioambiente pág. 29
Anticorrupción	Principio 10: Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Negocio: Todas las empresas que componen Grupo L presentan Balances en forma anual y además, son observadas por auditores externos. pág. 25

Objetivo de desarrollo sostenible	Cómo colabora Grupo L a su cumplimiento
 <p>1. Fin de la Pobreza</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Donación de alimentos -Charlas de alimentación sustentable -Recursos Humanos -Programa de formación para el empleo
 <p>2. Hambre cero</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Donación de alimentos -Charlas de alimentación sustentable -Recursos Humanos
 <p>4. Educación de calidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Programa de formación y capacitación interna -Becas -Charlas de alimentación saludable -Programas de formación para el empleo -Apoyo a Fundación Cimientos y CIPPEC
 <p>5. Igualdad de Género</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos Humanos
 <p>6. Agua limpia y saneamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Medioambiente -Tratamiento de afluentes -Recursos Humanos -Calidad
 <p>8. Trabajo decente y crecimiento económico</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Recursos Humanos -Negocio -Comunidad -Primer Empleo Registrado
 <p>12. Producción y consumo responsables</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Negocio -Innovación -Medioambiente
 <p>17. Alianzas para lograr los objetivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires -Universidad de La Matanza -Municipalidad de 3 de Febrero -Pacto Global, Organizaciones del Sector Social, IARSE, CIPPEC, Cámara de Comercio de Tres de Febrero y UAPE, entre otras.

Grupos de interés

Entendemos que la sustentabilidad debe estar presente en el día a día de nuestras actividades y por lo tanto forma parte de nuestra cultura organizacional, para ello, hemos trabajado con nuestros grupos de interés a fin de alinear acciones y estrategias que permitan avanzar en una agenda compartida.

Clientes

Plan de relacionamiento: Visitas a planta y charlas de alimentación saludable

Encuestas de satisfacción: Realizamos 4 encuestas por año a nuestros clientes primarios (quienes contratan nuestros servicios) y 2 veces por año a los secundarios (los responsables de las distintas bocas a las que llegamos) Contemplamos todos los aspectos que impactan sobre el servicio, y con el análisis de los resultados se generan planes de acción encabezados por los ejecutivos de cuentas que trabajan en conjunto con las demás áreas para satisfacer al cliente, lograr la mejora continua, asegurar la calidad de nuestros productos y servicios y la eficientizar procesos.

Colaboradores

Beneficios para empleados
programas de capacitación interna (10.028hs hombre de formación)

Becas de estudio (formalización de estudios básicos y continuar estudios superiores)

Calidad de vida: 74% de satisfacción en encuesta de clima laboral

Comunidad

Capacitación: charlas y formación en alimentación saludable, buenas prácticas de manufactura, programa de empleabilidad e inclusión juvenil

Sindicatos

76 % de empleados sindicalizados
Encuentros periódicos con sindicatos.

- ATILRA
- UTHGRA
- SOM
- UTCYDRA
- UOCRA
- UPSRA

Proveedores

Llevamos a cabo una encuesta anual para mejorar el circuito de pago, atender las necesidades, mejorar la comunicación con los proveedores, generar vínculos estratégicos y mejorar la cadena de valor.

Instituciones educativas y Organizaciones del sector social

UNLAM: Acuerdo Marco de prácticas pre profesionales en planta

Escuelas: donaciones y visitas a planta

Alianzas estratégicas con más de 7 Organizaciones del sector social

Dependencias públicas

Alianzas: jardines municipales, Municipalidad de 3 de febrero, Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Nuestro negocio

Datos financieros

En un marco de equilibrio entre la rentabilidad, el desarrollo social y el impacto ambiental.

Ventas brutas	\$1.891.829.000
Gastos operativos	\$ 106.899.000
Sueldos y prestaciones de los empleados	\$ 234.675.000
Pagos a proveedores	\$ 903.420.000
Impuestos y cargas sociales	\$ 433.613.000
Inversión social	\$ 3.672.742

Todas las empresas que componen Grupo L emiten Memorias y Balances en forma anual, las cuales son auditados por profesionales externos.

Innovación

Estamos convenidos que el progreso del negocio debe ir acompañado de la búsqueda constante de nuevos métodos, ya sea para mejorar lo que ya existe, como para dar soluciones a los desafíos que propone el día a día.

Uno de nuestros logros más importantes en 2017 fue la puesta en marcha del Laboratorio Bromatológico para realizar análisis microbiológicos o bacteriológicos que determinan la calidad de los alimentos, tanto para las materias primas como para los productos terminados.

Este tipo de estudios que realizamos en nuestra Planta como así también en las instalaciones de los proveedores con los que elegimos trabajar, determinan niveles de aptitud y calidad que incluyen toda la cadena productiva: materia prima, proceso de elaboración y producto terminado.

Equipamiento

EL MDS es el sistema de detección molecular que nos permite analizar muestras de alimentos (materias primas, productos terminados y semielaborados). El equipo puede procesar hasta 96 pruebas en 75 minutos, y sus resultados son precisos y confiables. Las placas de petrifilm de 3M son placas listas para usar, que testean indicadores de calidad que permiten controlar y monitorear los estándares de calidad necesaria, tanto de alimentos como de superficies en contacto con alimentos y ambiente. Los resultados se obtienen en 24 o 48 hs dependiendo de la bacteria en estudio.

Hoy, el 90% de los análisis se realizan en nuestro laboratorio, aunque mantenemos análisis externos a fin de controlar nuestros procedimientos y corroborar resultados.

Recursos Humanos

Grupo L estuvo formado en 2017 por un plantel de 925 personas. En comparación con 2016 tuvimos un crecimiento de más del 84%. En total trabajan un 35% de mujeres, mientras que más del 76% del personal forma parte de algún convenio colectivo de trabajo.

Calidad de vida y bienestar laboral

Desde 2009 realizamos una encuesta de clima laboral, que en 2017 obtuvo una participación anónima y voluntaria del 72% de la nómina

- > **Se relevaron + de 50 locaciones**
- > **Se incrementó la satisfacción en 5 puntos** (Índice de satisfacción 2017 fue de 74% vs. 69% 2016)
- > **Se superó el objetivo previsto que era de 74% de satisfacción**
- > **Reto 2018: alcanzar los 75% de satisfacción y un 80% de participación**
- > **Se evaluaron ocho dimensiones, que superaron los resultados del año anterior con excepción de dos casos que se mantuvieron.** En detalle por dimensión:

Ambiente físico **8% +**

Compromiso e identificación **4% +**

Desafíos y desarrollo **3% +**

Estructura organizacional **10% +**

Imagen corporativa y valores **7% +**

Liderazgo =

Organización del trabajo **20% +**

Remuneración y beneficios =

Además, el total de los empleados participó en 2017 de las instancias de **evaluación de desempeño y desarrollo profesional** en donde se analizó: aprendizaje continuo, autonomía, compromiso, relaciones interpersonales, resolución de problemas, logro de objetivos, planificación y organización, calidad, innovación, flexibilidad, integración y compromiso.

La tasa de ausentismo fue de un 4,5% en el año, sobre un objetivo de >5% y la tasa de accidentes fue de 1,6% anual.

Nos interesa el empleo formal



Por eso en 2017 implementamos el programa "Primer empleo registrado" del cual participaron 30 personas.

Beneficios para empleados

El personal de Grupo L cuenta con una oferta de privilegios que buscan complementar la retribución y premiar el buen desempeño en busca de la mejora continua:

- > **Servicio de comedor sin cargo:** promovemos una alimentación saludable para todos nuestros empleados en Ciudadela y Moreno
- > **Servicio de café y snack** en Ciudadela y Moreno
- > **Programa de becas para empleados e hijos de empleados** (*Ver más información en sección "comunidad"*)
- > **Préstamos al personal**
- > **Celebraciones:** nos gusta juntarnos y compartir momentos que nos unen
 - Día de la primavera
 - Día de la Familia
 - Presentación del Plan estratégico
 - Fiesta de Fin de año
- > **Siempre cerca:** acompañamos a nuestros empleados en las fechas importantes
 - Vuelta al cole: kit de útiles escolares
 - Pascuas: huevos para las familias

Gestión del conocimiento

En Grupo L la política de Capacitación y Desarrollo es determinante en el crecimiento personal y profesional del equipo de trabajo.

Los ejes de formación del programa de capacitación interna en 2017 fueron:

Inducción



Seguridad e Higiene



Calidad



Herramientas de Gestión



De esta manera, alcanzamos
10.028 horas hombre
de formación y perfeccionamiento

Programa “Líderes en acción”

Comprometidos con la actualización y capacitación continua de nuestros colaboradores, implementamos este programa que busca fortalecer a los participantes en 4 temas:

- › **Rol del líder en Grupo L** (Motivar, desarrollar, comunicar, reconocer y capacitar).
- › **Herramientas de Administración de personal**
- › **La CALIDAD en Grupo L** (Normas que avalan nuestro servicio ISO 9001 Sistema de Gestión de Calidad - ISO 22000 Gestión de Seguridad Alimentaria - ISO 14001 Gestión Ambiental OHSAS 18001 Seguridad y Salud Laboral)
- › **Rol del Líder en la Seguridad e Higiene laboral.**

→ **Participaron 60 personas**

Políticas de prevención del riesgo para la salud y la seguridad de los empleados

Con el objetivo de cuidar a las personas que trabajan en la Planta y en las instalaciones del cliente, Grupo L implementó en 2017 un programa general de gestión de seguridad y salud ocupacional que cuenta con cuatro áreas de trabajo: Reducción de accidentes, Acciones correctivas y preventivas, Control operativo y Prevención de la salud laboral.

Además, esta propuesta incluye una propuesta de Control de riesgos organizada por área de trabajo y un sistema de identificación de peligros, evaluación de riesgos y determinación de controles para cada área, detallada por actividad.

El programa General de **SYSO 2017** tuvo como objetivos:

- › **Reducir la Cantidad de Accidentes**
- › **Implementar herramientas de Gestión de Acciones Preventivas**
- › **Capacitar al personal expuesto en el control operativo de los riesgos inherentes**
- › **Planificar Acciones de Prevención de la salud Laboral**

Además, **el 100% de nuestros trabajadores se encuentra representado** en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo

Medioambiente

“Tenemos como objetivo adoptar un enfoque integrado que considere los impactos ambientales directos e indirectos de las decisiones y actividades de Grupo L, identificando opciones para reducir y eliminar patrones nocivos de producción y consumo”. Sebastián Lusardi, Director Ejecutivo de Grupo L

En el marco de este lineamiento y los Principios del Naciones Unidas #7: **“Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”**, #8: **“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”** y #9: **“Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”**, durante 2017 comenzamos a tratar los efluentes buscando reducir el impacto de este residuo, el que genera el aceite que utilizamos en la cocción, realizamos iniciativas vinculadas a la instancia de separar para reciclar y promover el uso racional de recursos naturales.

En 2017 construimos una Planta de Tratamiento de Efluentes que busca eliminar o reducir la contaminación de los residuos líquidos a través de procesos físicos, químicos y/o biológicos. Contamos con un plan de monitoreo a cargo de la referente de la norma ISO 14001, con el que verificamos que el vuelco de efluentes cumpla con los límites admisibles establecidos en la legislación vigente y de esta forma contribuir al cuidado del medio ambiente.

Entre las ventajas de este sistema, encontramos que las Plantas de tratamiento colaboran con:

- Remover potenciales contaminantes causantes de enfermedades, a través de un sistema de filtrado que bloquea el camino y realiza un tratamiento adicional que acaba con los organismos dañinos. Este mantiene a las enfermedades y bacterias potenciales lejos de otras fuentes de agua o del suelo, y que pueden causar daño a las personas, animales y plantas
- Eliminar cierto tipo de olores que puedan ser dañinos o molestos para las personas que trabajan en la empresa y para la comunidad local.

Separación de residuos:

Este año se trabajó también en la separación de aceites - grasas dentro de la cocción en la Planta de elaboración de alimentos de Ciudadela para lograr el tratamiento y la disposición final correspondiente a este tipo de residuo.

Además, **separamos en origen:**



Nuestro Sistema de control de Impacto ambiental nos permite detectar en cada actividad que realizamos en la Planta y el cliente, el aspecto de gestión que compete un recurso del ambiente y su consecuente impacto. Para cada caso se controla: la frecuencia, la relación con la empresa, el alcance, la peligrosidad, la medida de control, la significancia, el requisito legal, y la cantidad.

El Plan de gestión ambiental de Grupo L incluyó durante 2017 las siguientes acciones:

1. Separación y disposición final de residuos electrónicos
2. Plan de reducción del consumo de papel
3. Separación de residuos reciclables
4. Control de eventuales derrames de productos químicos y fluidos de automotor
5. Identificación, separación y disposición final de aceites-grasas / Inducción al personal
6. Plan de monitoreo de efluentes líquidos
7. Plan de concientización sobre el uso racional de recursos naturales

Este año realizamos una campaña de comunicación dirigida al personal para concientizar sobre la importancia del uso racional de recursos naturales como el agua y la energía. Además, colocamos cartelería sobre la necesidad de restringir el consumo de papel.

RETO 2018

- **Certificación de ISO 9001 versión 2015**
- **Certificación de ISO 14001 versión 2015**
- **Certificación de ISO 50001**
- **Realizar acciones de concientización sobre el uso racional de los recursos en el cliente y nuestras sedes operativas**
- **Continuar trabajando en el cuidado del ambiente**

Comunidad

En Grupo L creemos en la necesidad de contribuir con el desarrollo y crecimiento social de las comunidades vinculadas a las zonas en donde prestamos servicios, promoviendo una mejora en la calidad de vida de las personas.

OBJETIVO 2017

Consolidar la perspectiva de sustentabilidad, de acuerdo con el plan de RSE en los diferentes procesos de gestión.

- **Inversión social 2017: \$3.672.742**
- **Acciones consolidadas: 7**
- **Ejes de trabajo: educación y calidad alimentaria**
- **Organizaciones beneficiadas:**
 - Organizaciones del sector social: 7 de forma directa y más de 135 en forma indirecta
 - Instituciones educativas: 5
 - Dependencias públicas: 2
 - Voluntarios que participaron de acciones de responsabilidad social: 23

Con el objetivo de apoyar y respetar la educación como uno de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, Grupo L trabajó este año en distintas iniciativas vinculadas con la formación de las personas como base de crecimiento y desarrollo social.

Programas

ALIMENTACIÓN SALUDABLE

Huertas en escuelas mediante articulación con Huerta Niño

Continuando con nuestro compromiso de fomentar hábitos de alimentación saludable desde la infancia, durante 2017 continuamos la alianza con la organización Huerta Niño, a fin de completar la instalación de huertas en escuelas de diferentes localidades de la Provincia de Buenos Aires. En ese marco se completó la construcción de huertas en 10 escuelas desfavorecidas de la Provincia (Municipios de Quilmes, 3 de Febrero, Munro, San Martín, Lanús, Moreno y Vicente López).

La Fundación, no solamente brinda información relevante de la temática, sino que, además, participa de todo el proceso de construcción, mantenimiento y seguimiento del proyecto en cada institución.

Donación de alimentos

Mantenemos una política de donación de alimentos a diversas organizaciones, comedores, e instituciones de la Ciudad de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires con el objetivo de mejorar la calidad alimentaria de las poblaciones vulnerables y contribuir con el proyecto Hambre Cero².

² Nos orientamos en el objetivo de Desarrollo Sostenible #2 que propone: "Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición y promover la agricultura sostenible", entendiendo que el sector alimentario tiene la capacidad de ofrecer soluciones claves para el desarrollo y son vitales para la eliminación del hambre y la pobreza.

ORGANIZACIONES SOCIALES	DONACIONES REALIZADAS
Fundación Banco de Alimentos	\$ 893.958,92
Fundación Cristiana Nuevo Comienzo	\$ 3.790,63
Fundación de Frailes y Laicos Franciscanos Pies Descalzos	\$ 26.711,93
Fundación De la Calle a la Vida	\$ 305.289,26
Proyecto Plato Lleno	\$ 5.782,14
TOTAL GENERAL	\$ 1.235.532,87

RUBROS				
Fruta y Verdura	Panadería	Carnicería	Almacén	Lácteos
Viandas	Bebidas	Leche en polvo	Regalos Navideños	Otros

En el caso de Plato Lleno, las donaciones fueron realizadas al Comedor Madre Teresa, el cual asiste a 80 personas, de Villa Ballester.

A través de las donaciones realizadas a la Fundación Banco de Alimentos, se entregó mercadería a 134 organizaciones, brindando alimentos para 25.657 personas

Dependencias públicas: Todos los primeros domingos del mes de marzo a octubre se donaron viandas para el torneo de fútbol organizado por el área de deporte del Municipio de Tres de Febrero. Se entregaron un total de 720 viandas. Asimismo, se agregaron 180 viandas para la Feria INNOVA que organizó el mismo municipio, alcanzando un total de 900 durante todo el año.

Jardines municipales: Durante todo el año (enero a diciembre) se donaron viandas a dos jardines maternas, alcanzando un total de 14.820 viandas donadas a mi Casita y 34.580 viandas donadas a Estrella de Belén.

Charlas y capacitaciones en alimentación saludable

Con el objetivo de contribuir a mejorar la calidad de la alimentación de nuestra comunidad, durante 2017 mantuvimos nuestro compromiso con la formación y concientización sobre la temática. Para ello, llevamos a cabo 29 charlas en alimentación saludable para más de 400 personas.

Vista a planta

Apoyando la formación integral de los niños y niñas, invitamos a alumnos de las escuelas a que nos visiten y conozcan el proceso productivo que llevamos a cabo en nuestra planta. En 2017 nos visitaron 30 alumnos de la Escuela Laboral N°1 de Vicente López y otros 30 estudiantes de la Escuela Primaria N°29 de Tres de Febrero.

Junto a CIPPEC y CEPEA por una alimentación de calidad

Desde 2016 y durante 2017 financiamos el trabajo de investigación sobre la “Lineamientos para una política federal de alimentación escolar” con el objetivo de visibilizar la problemática de la alimentación en Argentina. Este estudio que realizamos junto a CIPPEC (Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento) y CEPEA (Centro de Estudios sobre Políticas y Economía de la Alimentación) busca además informar al gobierno acerca de estrategias políticas para la promoción de hábitos saludables e intervenciones y regulaciones efectivas; a partir de la participación del sector privado, el público y la sociedad civil.

CIPPEC es una organización sin fines de lucro que produce conocimiento y ofrece recomendaciones para construir mejores políticas públicas. Y **CEPEA** estudia y describe los principales problemas alimentario-nutricionales, informa y propone lineamientos para intervenciones y marcos regulatorios, con base en la evidencia y vocación por el diálogo público-privado.

FORMACIÓN PARA EL EMPLEO

“Centro PESCAR – Educando para el trabajo” de formación laboral en planta y Fundación Franciscana

Este año realizamos nuestra segunda edición de los Centros PESCAR para trabajar por la empleabilidad de los jóvenes de las comunidades cercanas a la Planta de Ciudadela. A partir de una alianza con Fundación Pescar Argentina y la Fundación Franciscana, desarrollamos durante 4 meses de 2017 dos centros de formación sobre orientación laboral con foco en Logística y manipulación de alimentos. Además, se trabajaron conceptos vinculados al “Proyecto de vida” como el autoconocimiento para la toma de decisiones, orientación vocacional y el acompañamiento en la inscripción en centros de formación terciaria y universitaria. Y también se preparó a los participantes en el trabajo en equipo, expresión verbal, capacidad de adaptación y flexibilidad, entre otras.

- **Egresados: 17 alumnos**
- **308 horas de formación**
- **Participación de 2 coordinadoras de Pescar, 23 empleados de Grupo L y 7 voluntarios de Fundación Franciscana**

Durante los meses de capacitación empleados de Grupo L de distintos sectores, en forma voluntaria, dictaron charlas, compartieron historias de vida y promovieron la cultura del trabajo entre los jóvenes participantes de los Centros.

El programa se trabaja en forma conjunta con la Municipalidad de Tres de Febrero y Fundación Franciscana que abrió sus puertas para recibir (3 veces por semana desde agosto a diciembre de 2017) a los participantes de los Centros en su sede del barrio Ejército de los Andes.

La Fundación Pescar Argentina es una organización de la sociedad civil sin fines de lucro cuyo objetivo principal es promover y ejecutar acciones orientadas al fortalecimiento del vínculo entre educación, juventud y empleo.

El programa busca fomentar el desarrollo integral de los jóvenes estimulándolos a adoptar nuevos hábitos, actitudes de convivencia y de ciudadanía; con el fin de recobrar el sentido de la “cultura del trabajo” y favorecer su plena inclusión sociolaboral. Los Centros funcionan dentro de las empresas a través del modelo de franquicia social, y constituyen la Red Pescar, que en la actualidad posee un alcance nacional. Pescar posee una fuerte relación con ONGs y organismos gubernamentales que se especializan en otras

temáticas vinculadas al desarrollo y la educación. En base a ello participa en diversos programas como socio estratégico en las áreas de gestión, capacitación y monitoreo y evaluación de proyectos sociales. En este sentido, Pescar se vincula forjando una alianza que potencia las fortalezas de cada una de las organizaciones con las que emprende acciones conjuntas.

Prácticas profesionalizantes

En 2017 firmamos un acuerdo de trabajo con la Universidad de la Matanza, para realizar prácticas pre-profesionales. En total 9 alumnas de 5to. año de la carrera de Licenciatura en Nutrición realizaron prácticas en Grupo L para completar su formación.

BECAS EDUCATIVAS

Becas Cimientos

Por segundo año consecutivo apoyamos a la Fundación Cimientos en la realización de programas educativos dirigidos a niños y jóvenes en situación de vulnerabilidad; como parte de nuestra gestión de responsabilidad social empresaria.

Cimientos es una organización de la sociedad civil que promueve la equidad educativa mediante programas que favorecen la permanencia y el egreso de la escuela secundaria, mejoran la calidad de la educación e impulsan la continuidad educativa y/o la inserción laboral de jóvenes que viven en contextos vulnerables. Implementan programas en Argentina, Uruguay y Colombia. Y trabajan con la visión de que todos los jóvenes accedan a oportunidades para construir un futuro mejor a través de la educación.

Becas para el personal dirigidas a completar estudios de grado

Con el objetivo de acompañar las necesidades de nuestro equipo y promover las distintas instancias de educación formal, este año se realizó la segunda edición del Programa de becas para la finalización de estudios primarios, secundarios y universitarios.

Esta propuesta está dirigida a los empleados de Grupo L y sus familias, y durante 2017 participaron 62 personas.

	Becas para empleados	Becas para hijos de empleados	Becas universitarias para empleados
2016	3	12	
2017	9	20	18

Esta propuesta sumó un empleado becado que completó sus estudios secundarios y tres sus estudios terciarios o universitarios.

En 2017 las 18 becas para estudios universitarios otorgadas fueron para carreras que potencian la formación de nuestros recursos humanos:

- > **Licenciatura en Relaciones Laborales**
- > **Formación de Consultores Psicológicos**
- > **Contador**
- > **Técnico Superior en Diseño Gráfico**
- > **Lic. en Administración**
- > **Técnico Superior en Logística**
- > **Tecnicatura Superior en Consultoría Psicológica**
- > **Lic. en Administración Pública**
- > **Tecnicatura Superior en Higiene y Seguridad en el Trabajo**
- > **Licenciatura en Logística**
- > **Prof. de Educación Musical**
- > **Capacitación Profesional en Gastronomía y Alta Cocina**

En todos los casos el programa consiste en una ayuda económica mensual y el apoyo y asesoramiento para la inscripción a programas de educación para adultos. El objetivo es incentivar la finalización de estudios, a fin de mejorar las posibilidades de acceso y las competencias en el mercado laboral, propiciando la calidad de vida de los colaboradores y sus familias.

Se firmaron convenios con el Ministerio de Educación de la Ciudad de Buenos Aires, para participar del programa de secundaria para adultos **“Adultos 2000”**. Bajo esta iniciativa, Grupo L forma parte de los Centro de Apoyo y ofrece a sus empleados la posibilidad de incorporarse a partir de asesoramiento e inscripciones.



05.

Desafíos 2018

MEDIO AMBIENTE

Mejorar el sistema de tratamiento de los efluentes y comenzar a trabajar en el uso racional de la energía.

PROVEEDORES

Certificar ISO 14001/15 vinculada con la sustentabilidad del proceso de selección y contratación de nuevos proveedores.

CLIENTES

Seguir trabajando con calidad, innovación y compromiso. Colaborar con la formación de recursos internos propios de cada institución en calidad alimentaria: buenas prácticas en la manipulación de alimentos y la importancia de una dieta saludable.

COMPRAS

Modernizar la gestión de abastecimiento con herramientas digitales como MRP (sistema de información de compras para toma de decisión), Digitalización de Legajo de Proveedores y Liberación digital de Ordenes de Compras.

RECURSOS HUMANOS

Incrementar índices de primer empleo formal, mejorar la propuesta de beneficios al personal y colaborar con las bolsas de empleo local.


COMUNIDAD

Incrementar la participación en proyectos de desarrollo social y crecimiento de las personas en nuestras zonas de influencia y prestación del servicio.

CALIDAD

Implementar un Programa de Compliance que unifique las gestiones realizadas en los últimos años, en cumplimiento con la normativa vigente en base a principios éticos y la ley 27.401 (BO 01/12/2017)

MEJORAR LA CALIDAD:
una política con la que todos
estamos de acuerdo


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 colaboración de nuestros empleados, la consultora L184 - Desarrollando potencial, Cintia Di Cónsoli | Comunicación visual y Akian Gráfica Editora S.A., que cuenta con la certificación FSC para las mejores prácticas y procedimientos sobre gestión forestal.





Cultura Empresaria

www.grupolargentina.com

 @Grupol

 /GrupolArgentina

 /Grupol

 Grupo L Argentina

