

Comunicado de Progresos



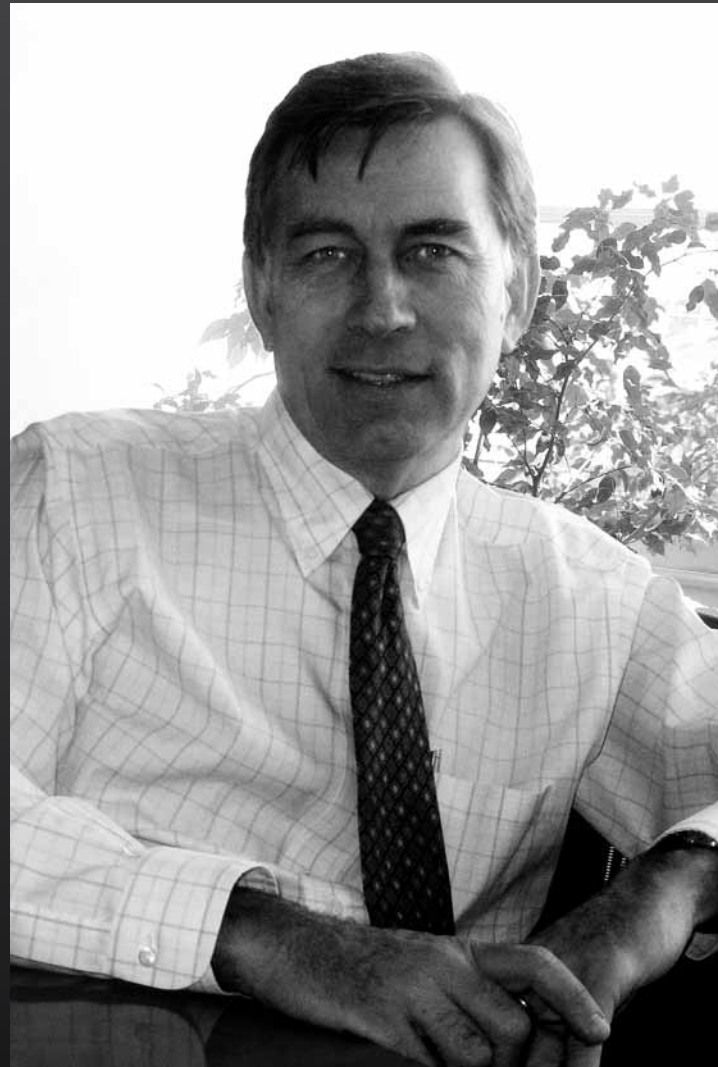
2010

INDICE DE CONTENIDOS

Comunicación de Progresos 2010

ARAMARK soluciones profesionales de excelencia	4
ARAMARK internacional líder en servicios de clase mundial	5
Atendiendo la diversidad presente en 22 países	6
Un modelo de negocio admirado	7
Pacto global compromiso con el mundo	8
ARAMARK chile servicios a nivel nacional	9
Misión y visión pilares de la compañía	10
Quiénes somos una empresa de personas al servicio de las personas	11
Excelencia distintiva de aramark pasión por el servicio	12
Características del personal de ARAMARK	13
Nuestra gente	14
Profesionales con vocación de servicio	15
Programa de inclusión de personas con discapacidad	14
Programas específicos de RRHH	16
Para el desarrollo de nuestras personas y su entorno laboral	16
Seguridad y calidad: nuestra constante	20
Vínculo y desarrollo de comunidades	26
Programas de responsabilidad	27
Social estableciendo lazos	27
Programa de empleabilidad	27
Local y capacitación	27
Programa de educación modular y rescate cultural	29
Programa de compras	30
Locales y desarrollo de proveedores	30
Apoyo a la comunidad en situaciones de catástrofe	32
Terremoto y tsunami 27 de febrero 2010	32
Rescate de los 33 mineros de la mina san José	34

Soluciones profesionales de excelencia



En esta comunicación de progreso hemos resumido la gestión realizada durante el 2010, año marcado por el terremoto que sacudió a gran parte de Chile y que llevó a múltiples actores, entre ellos nuestra empresa, a acudir con la ayuda necesaria para superar esta catástrofe. Es así como damos cuenta del apoyo generado en Constitución, con la instalación de la Carpa de circo Comedor.

Este año también nos marcó el rescate a los 33 mineros atrapados en la mina San José, donde nuestra compañía se encargó de mantenerlos alimentados y en óptimas condiciones para su rescate.

No sólo nos hemos preocupado por la contingencia local, sino que seguimos participando en el Pacto Global, un proyecto de las Naciones Unidas que nos insta a contribuir a la construcción de un mercado global más inclusivo y equitativo.

Así también este año 2010 nos marca el honor de una serie de reconocimientos en diversos ámbitos, lo que avala la excelencia de nuestra compañía.

Es verdad que aun hay mucho por hacer para generar una mejora continua de nuestra gestión, sin embargo, el comunicado de progreso de este año 2010 nos deja muy felices por la labor realizada.

Pablo Achurra Fontaine
Presidente Latinoamericano ARAMARK

INTERNACIONAL

Líder en servicios de clase mundial

ARAMARK es una de las compañías privadas más grandes de Estados Unidos (Nº19 Ranking Forbes 2010). Su casa matriz está en la ciudad de Philadelphia. Posee operaciones globales de servicios de alimentación, Facility Services y Retail en el mercado de la salud, educación e industrias productivas y extractivas en todo el mundo.

- » Ventas por **+12.600** millones de dólares anuales
- » Presencia en **22** países con un total de **255** mil empleados.
- » Servicios en **+160** sitios remotos y plataformas petroleras alrededor del mundo.
- » Operaciones en **+1.500** Hospitales y Clínicas en el mundo.
- » **+2.200** colegios y universidades, con **+5** millones de estudiantes atendidos diariamente.
- » Gestión en **+500** instalaciones de cárceles en Estados Unidos.
- » Servicios a **+5.400** casinos de oficinas alrededor del mundo.
- » Mantenimiento de alta tecnología a **5** millones de mts² de edificios e instalaciones industriales.
- » Alimentación a **+400** estadios y **16** parques nacionales con **+99** millones de visitantes.

Atendiendo la diversidad

PRESENTE EN 22 PAÍSES

Clientes de estos países le han confiado ARAMARK la alimentación y los servicios de hotelería de sus trabajadores, estudiantes y pacientes.

AMÉRICA:

Canadá
Estados Unidos
México
Colombia
Perú
Chile
Argentina

EUROPA:

Irlanda
Inglaterra
Holanda
Bélgica
Alemania
Luxemburgo
República Checa
España

ASIA:

Qatar
Emiratos Árabes
India
China
Corea
Japón
Azerbaián



ARAMARK gestiona para sus clientes presupuestos de diversos tamaños y complejidad. Desde el aseo de instalaciones de oficinas e industrias hasta la construcción y atención de sofisticados equipos en el área hospitalaria.

UN MODELO

De negocio admirado



Seleccionado por Canadá Top 100 Employers como una de las empresas más verdes por su programa Green Thread de manejo de residuos, uso de empaques biodegradables y reciclables, utilización de insumos orgánicos y por patrocinar a empresas que promueven el uso de producción orgánica y sustentable



Elegidos por tercer año consecutivo como la empresa más admirada en la industria de servicios. Consistentemente la compañía ha ranqueado en los últimos nueve años entre los tres primeros lugares del The World's Most Admired Companies, publicado anualmente por la revista Fortune.



Reconocidos por un comité de expertos en ética comercial, responsabilidad social corporativa, anticorrupción y sustentabilidad como una de las empresas más éticas del mundo, según el ranking mundial de Ethisphere.



Premiados por el National Business Group on Health como uno de los mejores empleadores en la promoción de ambientes de trabajo saludables. A través de sus programas innovadores que incentivan a sus empleados y familiares a tomar mejores decisiones sobre su propia salud y bienestar.



PACTO GLOBAL

Compromiso con el mundo

En el año 2007 ARAMARK Chile fue acogida como nuevo miembro de la **Red Pacto Global de las Naciones Unidas**. Desde entonces, la empresa ha tenido una activa presencia participando en el Comité Ejecutivo y, a contar de 2008, en la comisión de Relaciones Laborales.

Esta comisión se basa en 4 principios de los 10 que promueve el Pacto Global:

- La **eliminación** del trabajo infantil
- La **eliminación de la discriminación** en lo relacionado al empleo y la ocupación
- Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del **derecho** a la negociación colectiva
- La **eliminación de todas** las formas de trabajo forzado y obligatorio A su vez **ARAMARK Chile fue destacado** en el Informe de Buenas Prácticas de la Red Pacto Global Chile como ejemplo del Principio 6 con su programa de **inclusión laboral de personas con discapacidad**.



Chile

Servicios a Nivel Nacional

ARAMARK Chile en Cifras

Más de **18** mil trabajadores

Chile es la casa matriz de los 3 países de Sudamérica en que estamos presente:
Argentina, Perú y Colombia

Más de **350** millones de dólares en facturación anual

Certificados en **ISO 9001-2000**,
APL, OHSAS 18001

Propósito Del Negocio

- **Conocer** y anticipar las necesidades de nuestros clientes y sus trabajadores.
- Desarrollar el **compromiso**, la creatividad y las competencias de nuestra gente.
- Proporcionar a nuestros clientes y consumidores una **experiencia** de clase mundial.
- **Generar valor sostenible** en el largo plazo para nuestros trabajadores, consumidores, clientes y accionistas.
- **Fomentar** la integridad, el orgullo y respeto de todos quienes forman parte de ARAMARK a nivel mundial.

Misión y Visión Pilares de la compañía

MISIÓN

- Desarrollar en forma contundente nuestro propósito de negocios para nuestros clientes y consumidores.
- Mantener cifras financieras sustentables (Crecimiento rentable, flujo de caja y retención de clientes.)
- Seremos una sólida plataforma de negocios para nuestro desarrollo en América Latina.

VISIÓN

Seremos para nuestros clientes el mejor proveedor de servicios profesionales para su negocio, y por lo tanto, su socio más importante, entregándoles valor incomparable, ganándonos su lealtad y la de sus consumidores.

Quiénes Somos

Una empresa de personas al servicio de las personas

- Somos una organización de servicios profesionales **comprometidos** con la excelencia.
- **Desarrollamos y mantenemos** nuestra posición de liderazgo congregando y apoyando a nuestro activo más valioso y destacado.
- **Entregamos a nuestros clientes** experiencias, ambientes y propuestas de **clase mundial**.
- Ayudamos a nuestros clientes a **concretar su misión principal**, anticipándonos a las necesidades y expectativas de cada uno de ellos. De consumidores y usuarios, dedicando **todas nuestras habilidades y competencias** en la prestación de servicios profesionales.
- Construimos **valores sostenibles y a largo plazo**, capturando las mayores oportunidades para todos quienes forman parte de ARAMARK. Nuestro personal, clientes, consumidores, comunidades y accionistas a través del crecimiento rentable y sostenible en ventas, utilidades y flujo de fondos, en una compañía global que se ha **construido sobre la base de la Integridad, el orgullo y el respeto**.



Excelencia ARAMARK

Pasión Por El Servicio

Queremos aportar a la productividad de nuestro cliente, impactando en forma positiva en el bienestar y calidad de vida de sus trabajadores. Nuestras soluciones profesionales se orientan a satisfacer las necesidades de nuestros clientes y consumidores en cuatro ámbitos:

1 Necesidades del Ambiente Laboral

- Temperaturas
- Control de Polvo
- Desechos y residuos
- Traslados
- Ruidos
- Radiación UV

2 Necesidades Referidas al Entorno

- Relación con las Comunicaciones
- Preocupación por el Medio Ambiente

3 Necesidades Básicas

- Alimentación
- Limpieza
- Seguridad
- Descanso

4 Necesidades del Tiempo Libre

- Deporte
- Esparcimiento
- Actividades culturales
- Entretenimiento



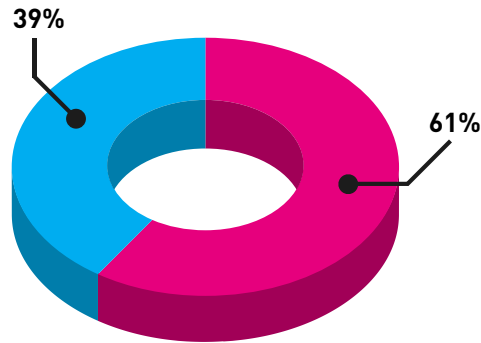
Características del Personal

de ARAMARK

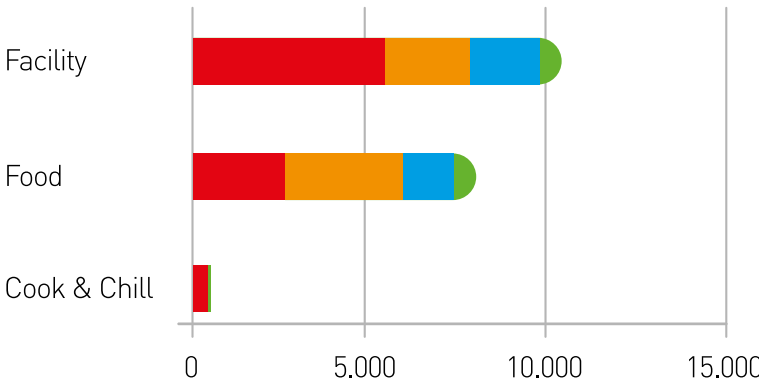
Somos la quinta empresa empleadora del país, con más de 18.000 trabajadores, que equivale a un 0,34% del total de la fuerza laboral del país.

Distrubición dotación según Géneros

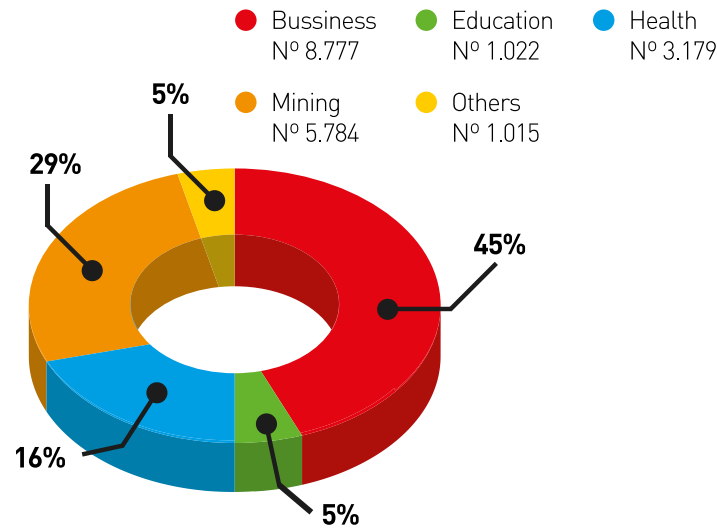
Nº Hombres = 7.720 Nº Mujeres = 12.057



Distrubición dotación según LoB (Operaciones)



Distrubición dotación según División



	Cook & Chill	Food	Facility
● Bussiness	218	2.855	5.704
● Mining		3.306	2.478
● Health		1.437	1.742
● Education	31	439	552

Nuestra Gente



Profesionales con Vocación

Programa de Inclusión de Personas con Discapacidad

Se presenta como un proceso bilateral entre las organizaciones que desarrollan iniciativas de intermediación laboral para discapacitados y nuestra empresa, teniendo como fin último oportunidades de integración laboral para las personas beneficiadas, además de adquirir una nueva contratación para la compañía en algunos de los servicios operantes.

Este año 2010 se ha firmado convenio con 9 instituciones asociadas:

- 1. Fundación TACAL
- 2. Fundación COANIL
- 3. Escuela Juan Sandoval Carrasco
- 4. Centro de Capacitación Laboral Santiago D-84
- 5. Centro de Rehabilitación Laboral Fundación Rostros Nuevos
- 6. Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda
- 7. Oficina de la Discapacidad Municipalidad de Las Condes
- 8. Municipalidad de Huechuraba
- 9. Universidad Central

Indicadores del Programa de inclusión de Personas con discapacidad

Modalidad	Cantidad
Contrato Indefinido	57
Contrato Plazo Fijo	7
Práctica	4
Desvinculado	6
Práctica sin contratación	19

Reconocimientos

Profesionales con Vocación



Premio Internacional 2010 a la Innovación en la Diversidad” del Diversity Journal.



Gran Premio al Buen Ciudadano Empresarial AMCHAM 2010.



Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Programas específicos de RRHH

Para el desarrollo de nuestras personas y su entorno laboral

Durante el 2010 esta área realizó una serie de capacitaciones para los trabajadores de ARAMARK. Esto no sólo asegura que sus conocimientos sean **óptimos para su desempeño laboral**, sino que **promueve** el desarrollo personal con el fin de lograr un bienestar y una **mejor calidad de vida** para las personas que forman esta empresa.

PLAL – PROGRAMA LATINOAMERICANO DE LIDERAZGO

Programa Desarrollado por la Universidad Adolfo Ibáñez, el cual fue impartido a los Ejecutivos ARAMARK para el **desarrollo de proyectos o a la toma de decisiones estratégicas** y a agentes de cambio actuales o potenciales involucrados en procesos de transformación de nuestra compañía.

El objetivo del programa, es entregar a nuestros ejecutivos una comprensión fundada y práctica de lo que es el **liderazgo**, recurriendo al modelo conceptual que la Universidad de Harvard viene desarrollando desde hace varios años, en el cual trabajan técnicas o aspectos de la personalidad y de las **relaciones interpersonales**, enfocándose en el concepto de “ser líder”.

En el año 2010, durante dos semanas de capacitación, nuestra compañía llevo a cabo el PLAL durante dos semanas para 23 ejecutivos con potencial, llevando a cabo **más de 1.700hrs.**



PROGRAMA NIVELACION DE ESTUDIOS

En alianza con el Centro Cultural Emprender, se invitó a aquellos trabajadores que no contaban con su enseñanza básica o media completa, a participar de este programa.

El objetivo es dar a nuestros trabajadores la oportunidad de terminar sus estudios a través de instituciones especializadas en la educación para adultos, ofreciendo los certificados de estudios correspondientes y válidos para todos los efectos legales.

Se inscribieron **65 personas**, los que se encontraban distribuidos de la siguiente manera:

Nivel 2: Educación Básica (5° y 6° básico): 3 personas.

Nivel 3: Educación Básica (7° y 8° básico): 4 personas.

Ciclo 1: Educación Media (1° y 2° medio): 28 personas.

Ciclo 2: Educación Media (3° y 4° medio): 30 personas.

Con estos alumnos participando del programa, se llegó a más de 11.500 hrs de capacitación.

PROGRAMA DE ALFABETIZACION DIGITAL

Su objetivo es **reducir la brecha digital** y favorecer la transferencia tecnológica en el personal base o con menor acceso a tecnologías. En conjunto con Cybercis y Edutecno, quienes a través de sus laboratorios, programas e-learning facilitaron el acceso y conocimiento a nuestros trabajadores a estas tecnologías.

Llegamos a **más de 500 personas** entregando más de **16.000 hrs de capacitación**, distribuidas en conocimientos elementales desde manejo de un pc y navegación de internet hasta el manejo básico de herramientas de MS Office.

DIPLOMADO DE GESTION EFICIENTE DE UNIDADES DE NEGOCIO

Desarrollado en conjunto con La Universidad Tecnológica de Chile INACAP, programa que va dirigido a los Administradores de Contratos de ARAMARK, el cual se enfoca en **desarrollar habilidades** en ámbitos como:

- La gestión de los recursos.
- Optimizar y Mejorar los proceso de toda unidad de negocio.

Para esto, se desarrollaron módulos que **profundizaron los conocimientos** de nuestro personal en materias como:

- Control de Gestión.
- Calidad.
- Logística.
- Producción.
- Supervisión.
- Entre Otras.

Pasaron por este programa **46 administradores**, los que en total sumaron **más de 6.700 hrs.** de capacitación, siendo estos los **primeros egresados de un Diplomado** que sin duda dará muy buenos resultados en nuestra compañía.

DATOS CAPACITACIÓN 2010					
ASISTENCIA	PARTICIPANTES	% ASISTENCIA	HORAS DE CAPACITACIÓN	% HORAS	PROMEDIO GRS /PERS
Ausente	4.596	24,45%	86.054	23,39%	18,72
Presente	14.203	75,55%	281.830	76,61%	19,84
Total General	18.799	100%	367.884	100%	19,28

Seguridad y Calidad:

NUESTRA CONSTANTE

ARAMARK se encuentra muy comprometido con el tema de la Seguridad y Calidad de nuestros procesos. Con el propósito de asegurar el cumplimiento de metas corporativas y la proyección nacional e internacional en estas materias, durante el 2010 los lineamientos estratégicos fueron las siguientes:

- **Reducir** la siniestralidad en un 25% en el índice de frecuencia y gravedad.
- Dar **soporte y apoyo** a la operación para que integren programas de seguridad.
- **Optimizar** la efectividad de la gestión del Departamento de Prevención de Riesgos.
- Cumplir con **la meta** de buenas prácticas de manufactura.
- Cumplir con la meta de **Cero ETAS confirmadas**.
- Cumplir con la meta **Cero de Elementos** extraños con daño.



Actividades de Gestión de Alto Impacto en Resultados

El 2010 fue un año en el que se vivieron gratos y grandes momentos en el tema de Seguridad y Calidad, entre las cuáles se destacaron:

- Realización de una **Convención Nacional** de los profesionales de la Prevención de Riesgos de la empresa para actualizar las estrategias y revisar los resultados de los programas implementados.
- **Capacitación de la línea de Supervisión** de los centros de negocios (Front Line Manager), mediante 22 workshops, entre Enero - Septiembre, en los que participaron 350 FLM, totalizando **890 FLM** capacitados en los **3 últimos años**. Cada FLM ha salido a levantar su mapa de riesgo y gestionar su propio programa de seguridad.
- De una manera **interactiva y lúdica**, y basados en un stand modular, pc y mascotas, se han realizado cincuenta (50) **Campañas de Seguridad**, orientadas al uso de los Equipos de Protección Personal (EPP) llegando a **1900 trabajadores** en sus lugares de trabajo (fig. N°2).
- Mantención de un **calendario de liderazgo** visible efectuado por la jefatura de la Gerencia SSO en contratos estratégicos.
- Desarrollo e implementación de una **Guía de Campo** para operacionalizar el liderazgo visible en seguridad de Gerentes y Jefes de Operaciones.

Logros / Reconocimiento

En relación con los Objetivos y Metas propuestas para el año 2010 en seguridad y prevención de riesgos se puede indicar que los resultados han sido muy favorables, siendo los más destacable, lo siguiente:

- Reducción en **19% en Índice de Frecuencia y en 5% en Índice de Gravedad** de los accidentes.
- Se obtuvo la **certificación OHSAS 18001/2007** de 1 centro de negocios, CASINO BANCO CENTRAL
- A nivel corporativo, los resultados también son promisorios, al **reducir en forma sostenida** la accidentabilidad en todas las líneas de negocios año a año en el IF, índice de frecuencia y el IG, índice de gravedad, tal como se ilustra en los gráficos N° 6 y 7.

Gráfico N° 6 - Índice de Frecuencia

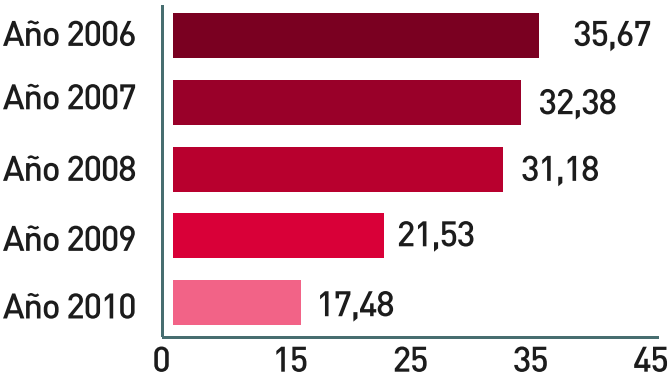
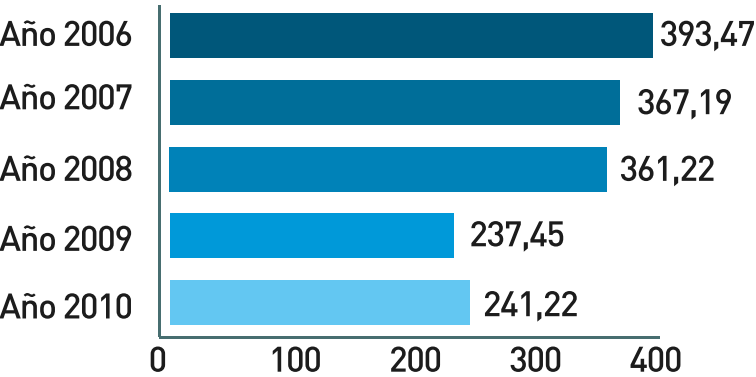


Gráfico N° 7 - Índice de Gravedad



Calidad y Certificados

Obtención del Up-grade ISO 9001- 2008, por parte de la empresa certificadora BUREAU VERITAS en Noviembre del 2010.



27 Certificados ISO9001

7 en Minería

- Minera Collahuasi
- Minera Cerro Colorado
- Minera Lomas Bayas (*)
- Minera Zaldivar (*)
- Minera Andina Saladillo

4 en Clínicas

- Clínica Indisa
- Clínica Univ. Católica
- Clínica Las Condes
- Clínica Santa María

11 en Empresas

- Cámara Chilena de la Construcción
- Banco Central
- Banco Santander Agustinas
- Banco Santander Bandera
- Banco Santander Santiago
- Banco Estado Principal
- Fundación Chile
- Lever Carrascal
- Laboratorio Chile
- El Mercurio
- Endesa

2 en ...

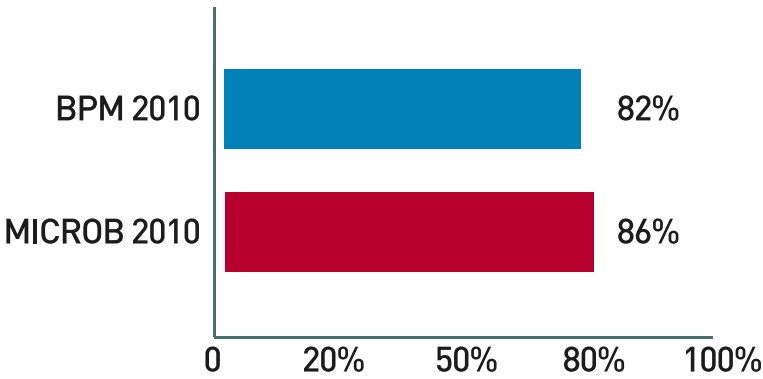
- Embotelladora Andina
- C.T.I.

3 en Colegios

- Colegio Grange
- Colegio Saint George
- Colegio Villa María

Resultados KPI's 2010

Resultado Auditorías BPM
Muestras Microbiológicas Año 2010



Desafíos 2011

Para mejorar los estándares en seguridad y calidad y medio ambiente contemplamos para el año 2011 nuevas estrategias:

- Completar el proceso de talleres del Plan Cero Accidente, para las once áreas de negocio.
- Continuar con Programa de Entrenamiento a los Front Line Manager, en una 2º etapa en Seguridad y Salud ocupacional].
- Control Estratégico de los Accidentes más Frecuentes.
- Desarrollar programa de entrenamiento a los Front Line manager en temas de calidad y medio ambiente.
- Desarrollo de Programa de Comunicación Interna.
- Desarrollar campañas de sensibilización en calidad y medio ambiente.
- Implementación de Programas de Capacitación, Entrenamiento y Auditorias a Aramark-Latinoamérica.

Vínculo y Desarrollo

De Comunidades

El Programa de Responsabilidad Social Comunitaria busca **contribuir al desarrollo sustentable** de las comunidades cercanas al área de influencia próxima donde ARAMARK está presente. Para esto, cuenta con una **herramienta de intervención comunitaria** participativa, la cual permite identificar las principales necesidades locales en conjunto con la comunidad.

Desde el año 2004, se ha trabajado en impulsar los programas. La iniciativa ha priorizado la **Responsabilidad Local Comunitaria**, debido a que ella incide directamente en nuestra estrategia de negocios.

De igual manera, nos hemos preocupado en forma permanente por **los trabajadores, el cuidado del medio ambiente y el respeto por la diversidad cultural y las comunidades** que se encuentran en el entorno de los lugares donde operamos.

Su contribución al desarrollo sustentable se gestiona y ejecuta a través del Área de RSC, conformada por un equipo especializado en esta materia, quienes se relacionan con los clientes y sus respectivos equipos de RSC. La visión comunitaria y la relación con los habitantes del territorio de las distintas operaciones se lleva a cabo mediante un **modelo de intervención** que se destaca por su co-diseño, es decir, por la participación y el diálogo horizontal de los distintos stakeholders presentes en un área de influencia.

Programas Responsabilidad Social

Estableciendo Lazos

Programa de Empleabilidad Local y Capacitación

Proporciona **oportunidades de empleo y capacitación** a la población de la zona de influencia de cada operación, valorando así el recurso humano local.

Como producto de una búsqueda de **mejores oportunidades**, muchos habitantes provenientes de localidades rurales se ven en **la necesidad de emigrar** hacia las grandes ciudades, produciéndose un efecto de la alta concentración de personas en los polos de desarrollo y con ello un posible deterioro de su calidad de vida.

Conciente de que esta problemática **existe en localidades cercanas a las faenas** donde se entregan nuestros servicios, ARAMARK integró dentro de su trabajo de Responsabilidad Social, un programa **destinado a abrir perspectivas** de trabajo para los habitantes de las comunidades aledañas, este es el Programa de Empleabilidad Local, permitiendo **entregar una solución real** a las necesidades laborales de las personas.

Flujo de Acciones

REGION	CLIENTES	AREA DE INFLUENCIA	Nº BENEFICIADOS	MUJERES	HOMBRES	GRUPO ETAREO	% SATISFACCION BENEFICIARIOS Bien - Muy Bien	CICLO PROGRAMA	COSTO POR BENEFICIARIO Inversión Social
I	Collahuasi	Pica Matilla	31	12	19	20-30	91%	1 año	\$ 88.000
	CMCC	Quipisca							
	Teck QB	Parca Huatacondo							
	Spence	Sierra Gorda	18	12	6	20-50	72%	1 año	\$ 88.000
	Lomas	Baquedano;							
	Bayas	Calama.							

- Definición de la comunidad seleccionada **para aportar con la dotación de personal local**, basada en el resultado de un diagnóstico de percepción comunitaria previamente realizado.
- Referencias de contactos
- En la medida en la que es requerida la presencia de nueva mano de obra local, el área de recursos humano realiza la **selección del personal** destinado a la faena de trabajo.
- Con el fin de asegurar el buen desarrollo de la labor a desempeñar, cada uno de las personas contratadas, recibe un **curso de inducción referente a lo que es ARAMARK**, su política interna de acción, además de las capacitaciones propias sobre el tipo de trabajo específico a desarrollo

Programa de Educación Modular y Rescate Cultural

Actividades y acciones diseñadas de manera participativa orientadas a promover la educación, la difusión de la riqueza cultural y la identidad de las comunidades de la zona de influencia, a través de profesionales de la compañía y se ordenan de la siguiente manera:

Módulos Educativos: Pretende apoyar el desarrollo cultural-social de los habitantes de las localidades. Los Módulos Educativos son desarrollados por profesionales de la compañía en jornadas prácticas de 12 horas.

Educación Escolar: Programa de charlas modulares realizado para los colegios y liceos técnicos de las localidades. Los propios profesionales de la compañía, entregan una visión y conocimientos técnicos de realidad laboral.

Rescate de la Cocina Local: Destinado a desarrollar un proceso de rescate y difusión de las raíces culinarias locales propias de la comunidad en trabajo por medio de tres procesos: a través de módulos educativos, a través de la inclusión de platos típicos en los casinos mineros

REGION	CLIENTES	AREA DE INFLUENCIA	Nº BENEFICIADOS	MUJERES	HOMBRES	GRUPO ETAREO	% SATISFACCION BENEFICIARIOS Bien - Muy Bien	INGRESO BOLSA DE TRABAJO	CICLO PROGRAMA	COSTO POR BENEFICIARIO Inversión Social
I	Collahuasi	Pica Matilla	127	82	45	20-50	87%	24%	1 año	\$ 19.600
	CMCC	Quipisca								
	Teck QB	Parca Huatacondo								
	HMC ACF Delta	Macaya Pintados								
II	SQM	Toconao María Elena	101	72	29	20-50	92%	18%	1 año	\$ 21.500
	Spence	Sierra Gorda								
	Lomas	Baquedano;								
	Bayas	Calama								
	El Abra	Ayquina,								

Programa de Compras Locales y Desarrollo de Proveedores

Desarrolla una **estrategia de compra** entre agricultores locales y los casinos. Asegurando por un lado una compra mensual para los agricultores, y por otro, materias primas en los casinos. El proceso **consta de 3 líneas de trabajo:**

- Diagnóstico de la **capacidad de producción** de materias primas locales, potencialmente incorporables al sistema
- Identificación de los **estándares de calidad** necesarios, y desarrollo de proveedores (tamaño de los productos, modalidad de envasado, entre otros)
- Compromiso de un **sistema de compra** de aquellas materias primas

Como una manera de mejora continua se realizó una **auditoria en terreno** con una plantilla de evaluación estándar para los tres módulos:

- Gestión de Calidad
- Buenas prácticas de Manufactura
- Proveedores agrícolas de Frutas y Verduras frescas



Resultados Auditoría

- 1 Muchos de los temas internos a evaluar en cada módulo no eran aplicables a la realidad de los comuneros por bajo desarrollo en tema técnico.
- 2 Hubo controles de madurez, calibre y color a las materias primas durante la auditoria, los que se ejecutaron de acuerdo a la experiencia (evaluación Subjetiva) donde no llevan registro.
- 3 Del estudio se obtienen resultados diferentes en cada uno de los tres módulos, con baja disponibilidad de calidad y con poca probabilidad de sostenibilidad de los proveedores.

REGION	CLIENTES	AREA DE INFLUENCIA	NUMERO BENEFICIADOS FAMILIA	PRODUCTOS REGION	NUMERO AUDITORIAS BV	% BRECHA CALIDAD	% SATISFACCION CLIENTES Bien - Muy Bien	TOTAL VENTAS 2004	TOTAL VENTAS 2010	CICLO PROGRAMA	COSTO POR BENEFICIARIO Inversión Social
I	Collahuasi	Pica Matilla	9	Naranjas Tomates	1	55%	67%	\$ 2.200.000	\$180.004.110	2 años	\$418.000
	CMCC	Quipisca Parca	33	Naranjas Limones Pepinos Tomates Membrillos Cebollas	1	35%	95%				
	Teck QB	Pica-Huatacondo	13	Naranjas Limones Pepinos Tomates Membrillos Cebollas	1	20-30	92%				

Apoyo a la Comunidad

en Situaciones de Catástrofe

Constitución INTERVENCIÓN INMEDIATA para Terremoto y Tsunami 27 de Febrero 2010

ARAMARK en apoyo comunitario en situaciones de catástrofe (Pisco y Tocopilla) nos facilitó la labor de articular acciones efectivas y pertinentes en la zona inmediata a nuestra operación de Celco en Constitución.

ARAMARK instaló una gran carpa cocina para acoger a personas que lo habían perdido todo. Durante 35 días, tiempo que duró la situación más inmediata de la emergencia, se sirvieron un total de 1.500 almuerzos, acompañados por actividades lúdicas de tipo circense. Se generaron equipos comunitarios y se apoyó a la red institucional que actuaba en la zona: ONEMI, MINSAL etc. Cartillas y afiches especialmente elaborados ayudaron a informar y formaron parte de la huella que la empresa dejó en la zona.

Para cerrar esta etapa del proceso se generó una evaluación por parte de los distintos actores donde se obtuvieron los siguientes resultados:



Evaluación Autoridades

Fortalezas

- La ayuda fue oportuna, abarcando necesidades emocionales y lúdicas de la familia.
- Se vio un trabajo con entrega y dignidad por las personas.
- Todo lo anterior enmarca la diferencia como un atributo diferenciador positivo.

Debilidades

El modelo depende de la sensibilidad de las personas de los equipos que están en la intervención y no se visualiza que este espíritu se manifieste en todos los niveles de la empresa.

Oportunidades

- Arauco hoy es vista como una empresa que se la juega por Constitución.
- Entienden la evaluación como parte del proceso, viendo la oportunidad de continuar la intervención con mejoras.

Amenazas

Que la intervención responda a la urgencia y no sea un apoyo sostenible en tiempo, transformándose en un momento y no en un proceso como establece el modelo.

Taller de Evaluación con Beneficiarias de la Comunidad

En lo emocional

- Se vio Calidad Humana.
- ARAMARK era una gran burbuja de alegría.
- Nos quitó el estrés post terremoto.
- Favoreció la unión de las familias.
- Nos subió el autoestima y alegría.

En lo técnico

- Aseo Personas.
- Contaminación de los alimentos.
- Presentación de los platos.
- Simplicidad, Calidad.
- La Higiene

Del Futuro

- Que tomen el ejemplo otras empresas.
- Que se unan ARAMARK y Celulos Arauco para capacitar y mejorar la fuente laboral de las mujeres.
- Apoyar el anhelo de las mujeres de ser en el futuro microempresarias y ayudar a las familias.
- Continuar con mayor profundidad los talleres.

Apoyo en Rescate de Los 33 mineros de la Mina San José



5 de Agosto de 2010 una explosión en una mina de cobre y oro en Copiapó dejó a 33 mineros atrapados a unos 720 mts bajo tierra.

Luego de 17 días de búsqueda y 7 intentos fallidos la maquinaria pesada 'rompió fondo' al refugio donde se encontraban los mineros. La primera evidencia de que se encontraban con vida fue una nota diciendo que se encontraban todos bien en el refugio. Los rescatistas se enteraron de que estaban sobreviviendo con raciones que consistían en dos cucharaditas de atún, un sorbo de leche y media galleta cada 48 horas.

Conscientes de la urgencia y complejidad de las necesidades nutricionales de los mineros, la **Asociación Chilena de Seguridad** comprometió los servicios de ARAMARK, concientes de su experticia en salud y nutrición y por estar en la vanguardia de procesos de preparación en lugares remotos. ARAMARK rápidamente organizó **un equipo de ingenieros de alimentos, chefs, nutricionistas** y otros especialistas para proveer a los mineros con los alimentos que requerían con desesperación.



Trabajando de la mano con el gobierno y consultores de la NASA, ARAMARK usó **técnicas derivadas de sus labores en sitios remotos** alrededor del mundo para enviar un flujo constante de comidas saludables y reconfortantes a los mineros a través de un angosto tubo que bajaba a las entrañas de la tierra.

Los mineros respondieron a ARAMARK por escrito con un **sentido agradecimiento al equipo** con la cual habían forjado un fuerte vínculo.

Luego de 68 días bajo tierra los mineros subieron a una góndola y emergieron a la superficie. Durante la emergencia ARAMARK preparó y envió 6.000 raciones a los atrapados, incluyendo minutas especiales para un minero diabético.

ARAMARK fue homenajeado en la Casa Blanca por el Presidente Barak Obama por su eminente rol y esfuerzo heroico en el rescate de Los 33.



