



Informe de Sustentabilidad 2012

- Dimensión Económica
- Dimensión Social
- Dimensión Ambiental





Informe de Sustentabilidad
2012

1.
MENSAJE DEL GERENTE GENERAL
Pág. 7

2.
PERFIL CORPORATIVO
Pág. 9
Nuestra Estructura Corporativa
Pág. 12
Nuestras Marcas
Pág. 13
Misión
Pág. 16
Pilares Estratégicos
Pág. 17
Políticas y Normativas
Pág. 18
CCU y el Pacto Global
Pág. 21
Membresías
Pág. 21

3.
ALCANCE DEL INFORME Y DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS
Pág. 23
Acerca de este Informe
Pág. 25
Cambios Significativos
Pág. 26
Índice del Contenido Global Reporting Initiative (GRI)
Pág. 26
Participación de los Grupos de Interés
Pág. 26

4.
DIMENSIÓN ECONÓMICA
Pág. 29
Desempeño Económico
Pág. 31
Presencia en el Mercado
Pág. 33



5.

DIMENSIÓN SOCIAL

Pág. 35

- CCU y sus Trabajadores *Pág. 37*
- CCU junto a sus Clientes y Consumidores *Pág. 58*
- CCU, Gobierno Corporativo y Accionistas *Pág. 68*
- CCU siempre cerca de la Comunidad *Pág. 72*
- CCU y sus Proveedores: Colaboración y Confianza *Pág. 84*

6.

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Pág. 89

- Sustentabilidad Medioambiental *Pág. 91*
- Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medioambiente *Pág. 94*
- Nuestros Hitos 2012 *Pág. 96*
- Utilización Responsable y Eficiente de los Recursos *Pág. 98*
- Difundiendo la Conciencia Ecológica en la Comunidad *Pág. 108*

7.

RECONOCIMIENTOS

Pág. 111

8.

INDICADORES GRI

Pág. 115

Índice



“Reportar nuestro desempeño es muestra del esfuerzo y compromiso por realizar, como plantea nuestra misión, **“un trabajo bien hecho, por el bien de las personas”**, en el marco de un crecimiento sostenible en lo económico, social y ambiental”.

Mensaje del Gerente General



Antes que todo, y representando a nuestra Compañía, los saludo cordialmente y me es muy grato presentarles nuestro Informe de Sustentabilidad 2012. Este documento representa el interés de CCU por entender y satisfacer las necesidades y preferencias de los diferentes públicos con los cuales interactúa, y se realiza gracias a la retroalimentación constante que recibimos de ellos.

Reportar nuestro desempeño es muestra del esfuerzo y compromiso por realizar, como plantea nuestra misión, **“un trabajo bien hecho, por el bien de las personas”, en el marco de un crecimiento sostenible en lo económico, social y ambiental.**

Podemos decir que el año 2012 fue un período con varios objetivos y desafíos por cumplir. Para lograrlo, todos nuestros esfuerzos se enfocaron en aportar con trabajo, interés, pasión e innovación.

Para la realización de este documento hemos seguido las pautas que plantea la organización Global Reporting Initiative (GRI-G3), manteniendo la misma estructura bajo las Dimensiones Económica, Social y Ambiental.

Entrando en materia, me gustaría comenzar analizando la Dimensión Económica. Podemos decir que el 2012 fue un año muy desafiante para CCU, tanto para sus operaciones en Chile como en Argentina, pero satisfactorio en sus resultados. La adquisición de Manantial, que nos permite participar en el negocio de HOD (Home

Office Delivery), el ingreso a un tercer país como es Uruguay y las importantes innovaciones en todas nuestras categorías, nos indican que estamos en el camino correcto de la gestión y el fortalecimiento de la empresa.

Lo antes mencionado, permitió que los ingresos por ventas fueran 10,9% superior al año 2011, alcanzando un récord histórico de la Compañía de \$1.075.690 millones y un nuevo máximo histórico con la venta de 19,8 millones de hectolitros.

En la Dimensión Social, fue un año muy intenso, en el que continuamos con nuestros programas en beneficio de la sociedad. En Consumo Responsable de Alcohol, el programa “Educar en Familia CCU” enfocó su acción en estar presente en las comunas donde tenemos operaciones. Fue así como hicimos talleres en las ciudades de Antofagasta, Temuco y Santiago, llegando a padres y apoderados de colegios municipalizados y particulares, Carabineros y Gendarmería de Chile, Clientes y Trabajadores de CCU reuniendo a más de 3.200 personas. Asimismo, continuamos con el desarrollo de nuestros programas “CCU en el deporte” y “CCU en el Apoyo Solidario”. En Arte y Cultura, desarrollamos un nutrido calendario de exposiciones en nuestra Sala de Arte y finalizamos el año con la exposición de la ganadora de la Beca Arte CCU, Alejandra Prieto, reconocimiento que en 2013 se entregará a otro artista nacional.

Por último, en la Dimensión Ambiental, como CCU seguimos avanzando de manera

significativa. Ya en 2011 informamos sobre la puesta en marcha de nuestra visión Medioambiental 2020 que tiene tres objetivos claros: disminuir la generación de los gases efecto invernadero (o huella de carbono) en 20% por hectolitro producido, incrementar la valorización de los residuos industriales a 100% y disminuir el consumo del recurso hídrico en 33% por hectolitro producido. Para el año 2012 mostramos los avances alcanzados, y que nos permiten seguir trabajando para alcanzar las metas propuestas. La información la pueden ver en la Dimensión Ambiental de este reporte.

Como siempre, CCU trabajó basada en sus tres pilares estratégicos: Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad, que significa entregar el máximo para responder a la confianza de nuestros accionistas y hacer que nuestra labor asegure las sustentabilidad de nuestras operaciones.

Me despido agradeciendo a nuestros consumidores, clientes, proveedores, trabajadores y accionistas por su continuo apoyo y los invito a revisar estas páginas y conocer la forma en que CCU desarrolla su negocio de manera amigable y cercana con el entorno y la comunidad.

Atentamente
Patricio Jottar N.
Gerente General
CCU S.A.





INDICADORES REPORTADOS
2.1 / 2.2 / 2.3 / 2.4 / 2.5 / 2.6 / 2.7 / 4.8 / 4.13 / HR6 / HR7





Perfil Corporativo

2

CCU es una empresa que enfrenta el futuro basada en sus pilares estratégicos de **Rentabilidad, Crecimiento y Sustentabilidad**, respondiendo a la preferencia de miles de personas por más de **160 años de historia**.



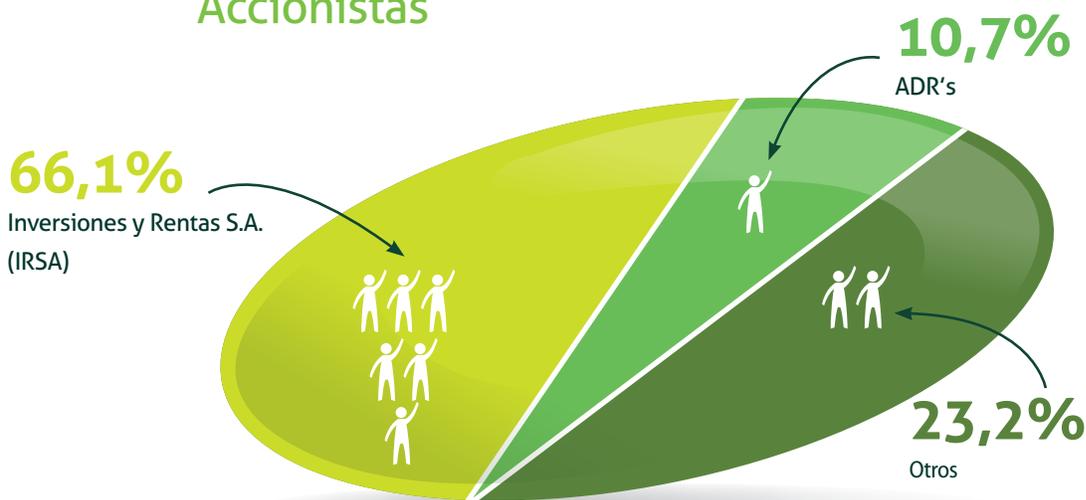
Perfil de CCU

Compañía Cervecerías Unidas S.A. (CCU) es una sociedad anónima abierta, constituida conforme a las leyes de Chile, con operaciones en Chile, Argentina y Uruguay. Sus acciones son transadas en los mercados bursátiles de Chile y en la Bolsa de Valores de Nueva York. Sus principales accionistas al 31 de diciembre de 2012 son: Inversiones y Rentas S.A. (IRSA), sociedad controladora que tiene de manera directa e indirecta el 66,1% de las acciones de CCU. IRSA a su vez es una sociedad de propiedad, en partes iguales, de Quiñenco S. A., holding del grupo Luksic, y de Heineken Chile Ltda.

El "free flote", correspondiente al 33,9% de las acciones, se encuentra en la forma de ADR's (10,7%) y de acciones (23,2%), de propiedad de inversionistas minoritarios.

En 2012, CCU comercializó 19,8 millones de hectolitros (hl) de bebestibles, en comparación a los 18,4 de 2011, con los que atendió a sus clientes de supermercados, restaurantes, botillerías, almacenes, fuentes de soda y otros.

Accionistas



CCU es:

- El mayor actor del mercado de las cervezas en Chile y el segundo cervecero en Argentina.
- El segundo mayor productor en el segmento de las gaseosas y el mayor embotellador de agua mineral y néctares en Chile.
- El segundo mayor productor de vinos en Chile.
- Uno de los mayores fabricantes de licores.
- Un actor relevante en la industria de los productos listos para consumir.

Además, CCU mantiene contratos de licencia con Heineken Brouwerijen B.V., Anheuser-Busch Incorporated, PepsiCo Inc., Paulaner Brauerei AG, Schweppes Holdings Limited, Guinness Brewing Worldwide Limited, Nestlé S.A, Sociéte des Produits Nestlé S.A. y Nestec S.A.

Las oficinas corporativas de CCU se ubican en Vitacura 2670, Las Condes.





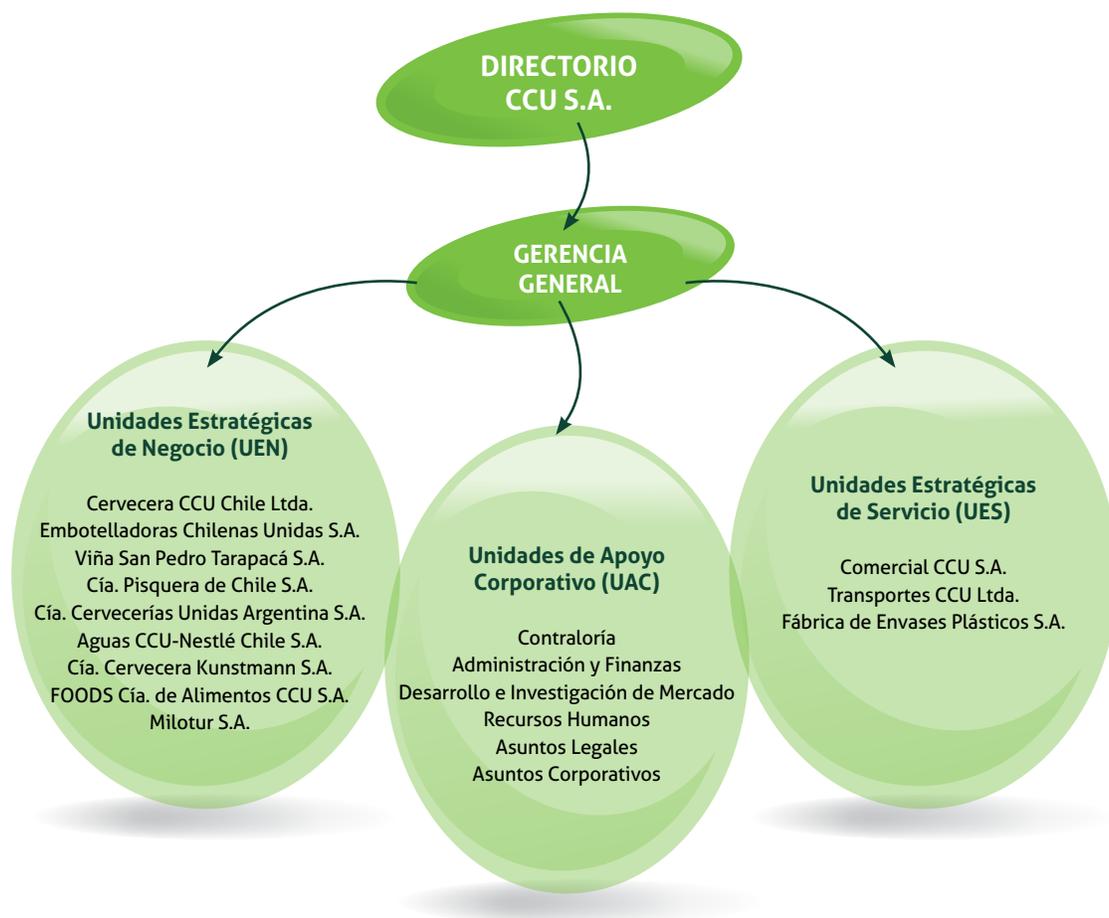
1. Nuestra Estructura Corporativa

En CCU y sus filiales trabajan más de seis mil cuatrocientas personas que desarrollan sus labores en alguna de las distintas unidades de la Compañía:

-Unidades Estratégicas de Negocio (UEN): Su trabajo se centra en la producción, comercialización y marketing de los productos de la Compañía, y busca satisfacer las necesidades de consumidores y clientes. Las UEN de CCU son Cervecera CCU Chile Ltda., Embotelladoras Chilenas Unidas S.A. (ECCUSA), Viña San Pedro Tarapacá S.A., Compañía Pisquera de Chile S.A. (CPCh), Compañía Cervecerías Unidas Argentina S.A., Aguas CCU-Nestlé Chile S.A., Compañía Cervecera Kunstmann S.A., FOODS Compañía de Alimentos CCU S.A. y Milotur S.A.

-Unidades de Apoyo Corporativo (UAC): Entregan servicios corporativos a todas las UEN en las áreas de Contraloría, Administración y Finanzas, Desarrollo e Investigación de Mercado, Recursos Humanos, Asuntos Legales y Asuntos Corporativos.

-Unidades Estratégicas de Servicio (UES): Proporcionan a las UEN servicios estratégicos especializados en torno a la logística y distribución de sus productos en todo Chile y la producción de envases. Las UES de CCU son Comercial CCU S.A., Transportes CCU Ltda. y la Fábrica de Envases Plásticos S.A..



2. Nuestras Marcas

CCU grafica responsablemente a sus consumidores, en sus distintas ocasiones de consumo, mediante un amplio portafolio de marcas, productos y formatos:



Cervezas en Chile

En Chile, por medio de su filial Cervecera CCU Chile, lidera el mercado con Cerveza Cristal en sus versiones Lager, CERO, 0° y Light. Se suman a su portafolio las marcas Escudo, Royal Guard, Morenita, Dorada, Lemon Stones, Heineken, Budweiser, Paulaner, Austral, Kunstmann y D'olbek.



Vinos

Viña San Pedro Tarapacá reúne a las viñas San Pedro, Tarapacá, Santa Helena, Misiones de Rengo, Altaïr, Leyda, Viña Mar y Casa Rivas en Chile, además de Finca La Celia y Bodega Tamarí en Argentina. Por medio del Grupo San Pedro Tarapacá, CCU llega a más de 80 países en el mundo.



Licores

Compañía Pisquera de Chile produce y comercializa las marcas de pisco Mistral, Control C, Horcón Quemado, Tres Erres, Campanario, Ruta Norte y La Serena. En la categoría Ice Premium Blend participa con Mistral Ice. En materia de ron, cuenta con Sierra Morena y Cabo Viejo, y en licores, con Fehrenberg. En 2011 estableció alianzas estratégicas para la distribución de las marcas de Pernod Ricard y Pisco Bauzá.



Gaseosas

ECCUSA produce y comercializa las marcas Bilz y Pap, Kem y Nobis, además de las marcas licenciadas de PepsiCo, 7Up y Pepsi, y de Schweppes Holdings Limited, Crush, Limón Soda, Canada Dry Ginger Ale y Canada Dry Agua Tónica.



Jugos y Néctares

A través de Promarca, propiedad compartida en partes iguales con Watt's S.A., CCU participa en el mercado de los néctares y bebidas de fruta.



Aguas minerales, purificadas, saborizadas

Por medio de su filial Aguas CCU Nestlé, la Compañía cuenta con las marcas Cachantun, Mas de Cachantun, Mas Woman de Cachantun, Porvenir, Perrier y Nestlé Pure Life.



Home and Office Delivery

A través de su filial Aguas CCU-Nestlé, la Compañía participa en el negocio de Home and Office Delivery (HOD) con la marca Manantial.



Bebidas Funcionales

CCU comercializa la bebida isotónica Gatorade, las energéticas SOBE Adrenaline Rush, Kem Xtreme y el té helado Lipton Ice Tea.



Alimentos listos para consumir

Con su filial FOODS Alimentos CCU, la Compañía participa en el negocio de los productos alimenticios listos para consumir (Ready to Eat) en tres categorías: cereales, con la marca Natur; productos horneados, con la marca Nutra Bien, y confites con Calaf.





CCU Argentina

CCU Argentina elabora las marcas Schneider, Imperial, Salta, Santa Fe, Palermo, Bieckert, Córdoba, Budweiser y Heineken. Es distribuidora exclusiva de Guinness, Corona, Negra Modelo, Paulaner, Kunstmann y Birra Moretti. También, participa en el mercado de la sidra con las marcas Sidra Real, Sidra La Victoria y Sáenz Briones 1888, y de otros licores mediante la marca El Abuelo. A partir del 2012, CCU inició la comercialización de pisco a través de esta unidad.

Además CCU Argentina distribuye cervezas en Paraguay.



CCU Uruguay

A mediados de septiembre de 2012, la Compañía ingresó a Uruguay, por medio de Miltur S.A., cumpliendo de esta forma con uno de los objetivos establecidos en su Plan Estratégico 2011-2013.

La llegada a este nuevo país se concretó mediante la compra de una moderna planta que produce agua mineral y bebidas gaseosas. A través de las marcas Nativa, en aguas minerales, y Nix, en gaseosas, CCU controlará el segundo lugar del mercado en aguas, con el 17% de participación, y el tercero en gaseosas, con el 7% del "market share".





Análisis Certificado de
N° 28148 Lab. Rab. MSP
Composición (mg/l)

| | |
|-------------------|--|
| Residuo seco..... | |
| Cloruros..... | |
| Calcio..... | |
| Magnesio..... | |
| Sodio..... | |
| Potasio..... | |
| Nitratos..... | |
| Nitritos..... | |

Set. 2010
Ingredientes: Agua Mineral
y Anhídrido Carbónico
M.S.P. N°37784
I.M.M. S.R.A. N°1828
I.M.M. N°2233/06
INDUSTRIA URUGUAY

AGUA MINERAL NATIVA

NATIVA

NATIVA



3. Misión

De acuerdo con la definición contenida en el Plan Estratégico 2011-2013, la Misión de CCU es:

“En CCU nos gusta el trabajo bien hecho, por el bien de las personas. Y nos hemos propuesto como misión gratificar responsablemente a nuestros consumidores, en todas sus ocasiones de consumo, mediante marcas de alta preferencia”.

Para CCU **“el trabajo bien hecho”** representa aspirar a la excelencia operacional en cada uno de sus procesos, y se expresa en la calidad del servicio a sus clientes, en la confianza que imprime en todos sus desarrollos y en las mejores prácticas de su gestión. CCU cuenta con un Proceso Directivo de Calidad que permite alinear e inspirar a toda la organización bajo un concepto integral de calidad, que de manera transversal apoya el Plan Estratégico de toda la Compañía.

Por el **“bien de las personas”** implica que CCU, además de buscar el legítimo beneficio propio, procura también el beneficio de sus trabajadores, accionistas, consumidores, clientes y comunidad en general.

“Gratificar responsablemente a nuestros consumidores” señala que CCU busca por medio de sus productos que los consumidores disfruten y vivan buenos momentos, pero siempre en forma responsable.

“Mediante marcas de alta preferencia” indica que CCU es una empresa orientada al marketing, y que vela por construir marcas fuertes y valoradas en la mente y en el corazón de sus consumidores.





4. Pilares Estratégicos

CCU desarrolla su negocio basada en tres orientaciones estratégicas:

RENTABILIDAD

Maximizar el valor de sus negocios en su dimensión actual, optimizar el capital empleado e incrementar los márgenes directos, reduciendo gastos y generando eficiencia operacional en todos sus procesos.

CRECIMIENTO

Incrementar la dimensión actual del valor de los negocios vía nuevos productos, atendiendo nuevas necesidades, nuevos canales, nuevas ocasiones de consumo y entrando a nuevos negocios y categorías.

SUSTENTABILIDAD

Asegurar el valor de la Compañía a largo plazo sobre la base de la rentabilidad y el crecimiento, fundamentada en la consideración de que la empresa busca perdurar en el tiempo y debe contribuir a que ocurra lo mismo con el medio ambiente.



5. Políticas y Normativas

CCU cuenta con diversas políticas, procedimientos, reglamentos y otros documentos que orientan el actuar de quienes trabajan en la Compañía o que se relacionan de algún modo con esta.

Dichos documentos están contenidos en la "Biblioteca de Políticas y Procedimientos", disponibles en su Intranet con el objetivo de que todo el personal pueda acceder a ellos. De los más de 3 mil documentos que se encuentran publicados, mil corresponden a políticas y procedimientos que se aplican a nuestros negocios y operaciones y que están en permanente revisión y actualización. Los otros documentos están relacionados con la implementación de normas ISO y HACCP, entre otras.

a) Código de Conducta en los Negocios

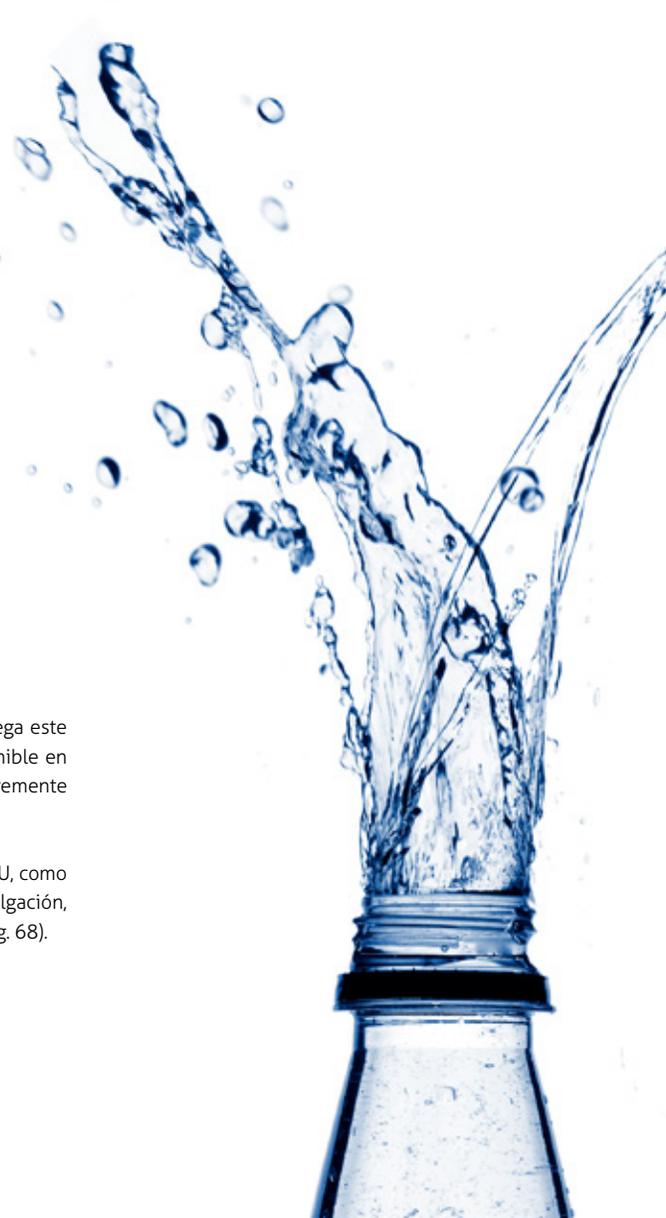
Los criterios, pautas y reglas aplicables a todos los trabajadores de CCU y sus filiales están reunidos en el "Código de Conducta en los Negocios", documento que debe ser utilizado en el ejercicio laboral para mantener siempre altos estándares de conducta en las actividades que desarrolla cada uno de los integrantes de CCU.

El "Código de Conducta en los Negocios" de CCU establece guías en los siguientes ámbitos:

- Principios y valores generales de la Compañía
- Cumplimiento de la ley y normas reglamentarias
- Conflictos de interés
- Exactitud de la información
- Información confidencial
- Información privilegiada
- En relación con la competencia
- En relación con los clientes
- En relación con los proveedores
- En relación con la comunidad y el medio ambiente
- Políticas contables
- Independencia de los auditores externos
- Conducta y deberes del Directorio y ejecutivos principales
- Controles internos
- Fraude
- Procedimiento de Denuncias
- Comité de Conducta en los Negocios
- Comité de Divulgación

Con el propósito de contribuir al conocimiento y entendimiento de su contenido, CCU entrega este documento a todo el personal que ingresa a la Compañía. Adicionalmente, mantiene disponible en su Intranet el curso sobre el Código de Conducta en los Negocios, al que pueden acceder libremente todos sus trabajadores.

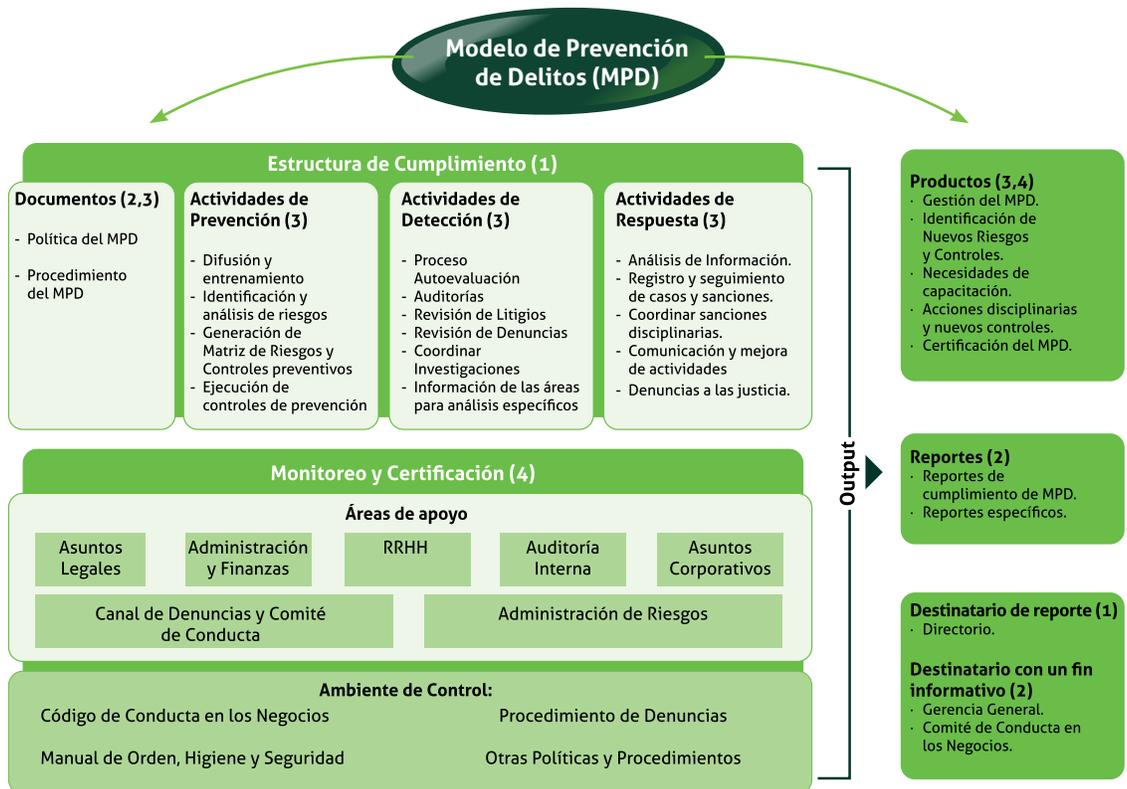
Mayores detalles en relación con los ámbitos del Código de Conducta en los Negocios de CCU, como el Comité de Conducta en los Negocios, el Procedimiento de Denuncias, y el Comité de Divulgación, se encuentran en el capítulo "CCU, Gobierno Corporativo y Accionistas" de este informe (Pág. 68).



b) Política de Prevención de Delitos

CCU ha implementado una Política de Prevención de Delitos, la que contiene un Modelo de Prevención de Delitos (MPD). Su objetivo es prevenir los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y cohecho a funcionario público nacional o extranjero -que pueden cometer sus dueños, controladores, responsables, ejecutivos principales, representantes o quienes realicen actividades de administración y supervisión o personas naturales que estén bajo la dirección o supervisión directa de alguno de los anteriormente mencionados- que vayan en beneficio de la Compañía.

El MPD de CCU y filiales contiene todos los elementos que le permiten cumplir con su deber de supervisión y dirección de acuerdo con lo señalado en la Ley 20393. Es por ello que durante el año 2012, como una de las actividades de prevención, se continuó con el proceso de difusión del MDP a todos sus funcionarios.



Referencia numerales Art. 4 ley 20393:

1. Designación de un encargado de prevención por los Directorios de todas las Personas Jurídicas.
2. Definición de medios y facultades del encargado de prevención de delitos.

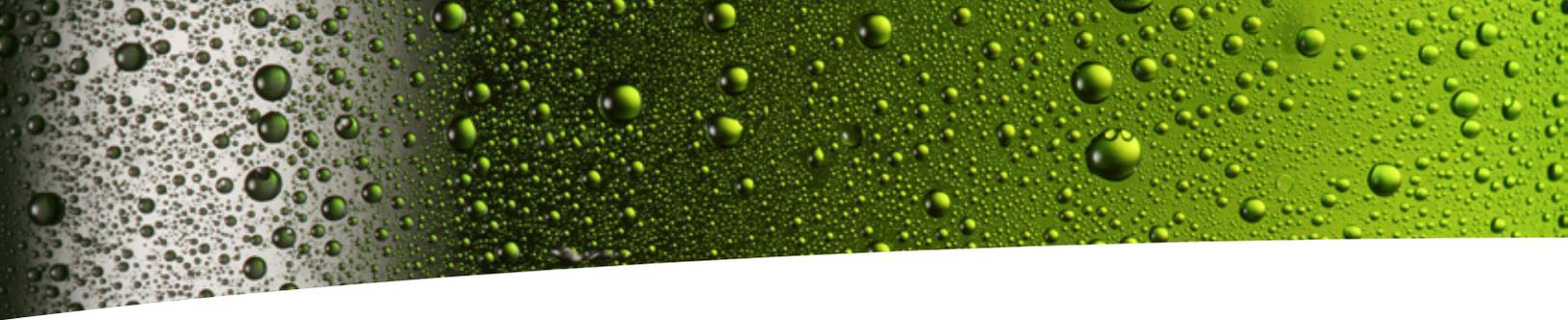
3. Establecimiento de un sistema de prevención de los delitos.
4. Supervisión y certificación del sistema de prevención de delitos.

c) Política Medioambiental

Todas las actividades y procesos productivos de CCU buscan operar en armonía con el medio ambiente, la eficiencia energética y la optimización de los recursos. Para regular dichas acciones se estableció la Visión Medioambiental 2020 de CCU, la que busca cumplir tres objetivos: disminuir la generación de los gases efecto invernadero (o huella de carbono) en 20% por hectolitro producido, incrementar la valorización de los residuos industriales a 100% y disminuir el consumo del recurso hídrico en 33% por hectolitro producido.

Para mayor información, revisar la sección **Dimensión Ambiental** de este informe (Pág 89).





d) Política de Alcohol

CCU es una empresa de productos listos para consumir con una amplia oferta para todas las ocasiones de consumo, entre los cuales está la categoría de bebidas con alcohol. La Compañía considera que el alcohol, como la mayoría de los productos para consumo humano, es beneficioso si se ingiere en forma moderada y de manera responsable, y perjudicial si se hace en exceso.

Mediante el documento Política de Alcohol CCU que se entrega a cada trabajador al ingresar a la Compañía, así como a sus asesores externos, tales como oficinas de comunicación, agencias de publicidad o productoras, CCU orienta a todos sus colaboradores en el fiel cumplimiento de las normas relativas a los productos con alcohol.

Principios de Política de Alcohol

1. CCU cumple con la legislación vigente en los países en los que desarrolla sus negocios.
2. Para CCU el consumo responsable de alcohol es compatible con un estilo de vida balanceado y positivo.
3. CCU se compromete con la promoción del consumo responsable de alcohol.
4. CCU exige un comportamiento responsable de todos sus trabajadores en su consumo de alcohol.
5. CCU informa sobre sus actividades relacionadas con la Política de Alcohol CCU.
6. CCU desarrolla sus comunicaciones comerciales con responsabilidad.
7. CCU exige que la implementación de la Política de Alcohol CCU sea obligatoria para todas sus empresas relacionadas.
8. CCU busca contribuir con todas sus acciones a que la sociedad sea cada día mejor.

e) Código sobre Comunicaciones Comerciales Responsables

En coherencia con su Política de Alcohol CCU, la Compañía entrega a cada uno de sus colaboradores en las áreas de marketing y comerciales el documento "CCU: Código sobre Comunicaciones Comerciales Responsables", orientado a autorregular la publicidad, ventas y eventos especiales de sus negocios con alcohol de acuerdo con los más altos estándares de responsabilidad corporativa.

f) Términos y Condiciones Generales de Políticas Comerciales de CCU

Tiene por finalidad contar con un instrumento general que refleje las políticas comerciales y que sirva de guía en el desarrollo de la gestión comercial que CCU y sus filiales realizan. Incluye normas de conducta para los directores, ejecutivos y empleados.

6. CCU y el Pacto Global

Desde 2003, CCU adhiere a los principios del Pacto Global, acuerdo internacional promovido por la Organización de las Naciones Unidas.

Nacido en 2000, el Pacto Global invita a las empresas a adoptar diez principios universales:

DERECHOS HUMANOS

- 1- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados a nivel internacional.
- 2- También, deben evitar verse involucradas en abusos a los derechos humanos.

NORMAS LABORALES

- 3- Las empresas deben respetar la libertad de asociación y reconocer el derecho a la negociación colectiva.
- 4- Deben eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.
- 5- Deben propiciar la abolición del trabajo infantil.
- 6- Deben, además, eliminar la discriminación respecto del empleo y la ocupación.



MEDIO AMBIENTE

- 7- Las empresas deben apoyar la aplicación de un criterio de precaución respecto de los problemas ambientales.
- 8- Deben adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.
- 9- Deben alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inocuas para el medio ambiente.

ANTICORRUPCIÓN

- 10- Las empresas deben actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.

7. Membresías

CCU participa en diversas asociaciones, gremios e iniciativas del sector público y privado, que incluyen los ámbitos industrial, publicitario y comercial.

Entre ellas se encuentran: Asociación de Cerveceros Latinoamericanos, Asociación de Cerveceros de Chile (ACECHI), Vinos de Chile A.G., Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes (ANBER), Asociación Chilena de Empresas de Bebidas Espirituosas Pro Consumo Responsable (APROCOR), Asociación Nacional de Avisadores (ANDA), Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA), Acción RSE, Generación Empresarial, Cámara Chileno Croata, Comisión Nacional de Educación de Tránsito (CONETRA) y las iniciativas gubernamentales Elige Educar, Elige Vivir Sano y Sello Pro Pyme.





INDICADORES REPORTADOS

2.9 / 3.1 / 3.2 / 3.3 / 3.4 / 3.5 / 3.6 / 3.7 /
3.9 / 3.11 / 3.13 / 4.14 / 4.15 / 4.16





Alcance del Informe y Diálogo con los Grupos de Interés

3



Para lograr la elaboración de este Informe de Sustentabilidad participaron diferentes áreas de la Compañía que entregaron la información necesaria para cumplir con los requerimientos del Global Reporting Initiative (GRI).



1. Acerca de este Informe

A partir de 2005, CCU reporta anualmente sus actividades según la guía generada por el Global Reporting Initiative (GRI). De esta manera, el Reporte de Sustentabilidad CCU 2012 se estructura a partir de la Dimensión Económica, Social y Ambiental, así como también de acuerdo con los tipos de públicos con los que la Compañía interactúa, comunicando la relación con sus trabajadores, clientes y consumidores, accionistas, comunidad y proveedores en cada uno de sus capítulos.

Otros indicadores que la Compañía considera para sus propias mediciones son:

- **Para la Dimensión Ambiental se utilizaron los datos generados por la nueva estrategia de Visión Medioambiental de CCU 2020 y el Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medio Ambiente, un modelo que sistematiza y homologa los indicadores medioambientales de las plantas de la Compañía.**
- **Para la Dimensión Económica se analizaron los datos de la Memoria Anual CCU 2012.**
- **Para la Dimensión Social se recopiló información de distintos modelos de gestión de la Compañía.**

Los contenidos se definieron analizando los intereses de los públicos con los que CCU se relaciona. Se consideraron aspectos internos de la Compañía, como la Misión, Pilares Estratégicos y Compromisos, y las Políticas y Códigos internos.

Toda la información incluida ha sido validada por cada una de las áreas responsables.

La decisión de elaborar el Informe bajo la guía desarrollada por el Global Reporting Initiative (GRI) se fundamentó en que quisimos adherirnos a un marco de ejecución que fuera ordenado y que permitiera en las áreas económica, social y ambiental reportar de manera clara y precisa. Además, bajo esta modalidad informa la mayoría de las empresas del mundo, lo que permite compararse e ir mejorando.

Este informe se realizó de acuerdo con la versión actualizada del GRI G3.1, lo que contribuye a la continuidad y coherencia en el tiempo de la información entregada, tanto en su contenido como en su forma.

De acuerdo a la clasificación de los reportes de sustentabilidad del GRI, este documento corresponde al Nivel B de aplicación de los indicadores.

Para posibilitar su difusión, además de la edición digital, el Informe de Sustentabilidad CCU está disponible en la página web de nuestra compañía. (www.ccu.cl).

► **Para más información, contactar a:**
Gerencia Asuntos Corporativos
Tel: (56 2) 2427 3000
Fax: (56 2) 2427 3333
Correo electrónico: cvallejo@ccu.cl
Dirección: Vitacura 2670, Las Condes



2. Cambios Significativos

No se registraron cambios significativos en relación a 2012. Tampoco se modificó el período en el que se da a conocer el Informe, que continúa siendo en el mes de abril de cada año y junto a la Memoria de CCU.

3. Índice del Contenido Global Reporting Initiative (GRI)

Este Informe cuenta con un Índice en el que se detallan todas las secciones y contenidos del presente Informe de Sustentabilidad CCU 2012.

De la misma manera, la tabla de contenidos de indicadores del GRI reportados está detallada en la sección **Indicadores GRI** (Pág. 115).

4. Participación de los Grupos de Interés

CCU desarrolla sus negocios enfocada en establecer y mantener la confianza, cercanía y respeto de sus trabajadores, clientes, consumidores, accionistas, proveedores, autoridades, líderes de opinión y comunidad en general.

Trabajadores: la preocupación por el bienestar de los trabajadores de CCU es un tema primordial en la Compañía, ya que son su motor de desarrollo y quienes comparten la convicción por un trabajo bien hecho y, además, son el capital esencial para mantener y acrecentar el liderazgo de CCU en el mercado.

Clientes: CCU mantiene una estrecha relación con sus clientes, a quienes considera socios principales para un crecimiento conjunto. Para la Compañía, sus clientes son el puente a través del cual sus marcas están siempre disponibles para millones de consumidores, y entiende esta relación como una asociación estratégica con beneficios mutuos.

Consumidores: parte fundamental de la misión de CCU es gratificar responsablemente a sus consumidores. La Compañía realiza esta tarea gracias al profundo conocimiento que tiene de ellos para adelantarse o reaccionar a sus necesidades; a la calidad de sus productos, que se logra con el esfuerzo, compromiso y rigurosa metodología con que trabajan todos los que forman parte de la organización; a la innovación, que está presente en la gestión de todas las unidades de la Compañía, y a la información clara y las comunicaciones responsables.

Accionistas: la política de Comunicación y Transparencia de CCU garantiza que todos sus accionistas tengan acceso a información

relevante y actualizada en forma íntegra, oportuna y veraz. Esta información permite a los accionistas y a potenciales inversionistas formarse una opinión clara acerca de los negocios que conduce la Compañía.

Proveedores: CCU establece con sus proveedores relaciones responsables, basadas en la mutua confianza, en el respeto a las normas y al medio ambiente, y, especialmente, en la búsqueda por ofrecer productos de mejor calidad a clientes y consumidores.

Autoridades: es parte de la política de CCU cumplir con todas las exigencias y mantenerse en permanente contacto con las autoridades pertinentes. A su vez, CCU participa en iniciativas que representen un verdadero aporte para la comunidad.

Líderes de Opinión: como Compañía, estamos entregando periódicamente información sobre el comportamiento de la empresa y sus innovaciones para que los líderes de opinión tengan conocimiento sobre nuestro actuar.

Comunidad: buscando ser un agente activo en el bienestar de la comunidad, CCU participa y apoya programas ligados al consumo responsable de alcohol, al deporte, a la cultura y al apoyo solidario, siempre focalizados en el aspecto de la educación.

El compromiso de CCU con sus distintos grupos de interés se detalla en la sección **Dimensión Social** del presente Informe (Pág. 35).







INDICADORES REPORTADOS
EC1 / EC3 / EC4 / EC6 / EC7





Dimensión Económica

4



El año 2012 fue muy desafiante para CCU, tanto en sus operaciones en Chile como en Argentina, pero satisfactorio en los resultados. Se concretó el **ingreso a un tercer país como es Uruguay** a través de la operación en aguas y gaseosas, cumpliendo así con lo establecido en el Plan Estratégico 2011-2013. Además, **se adquirió el 51% de Manantial en Chile**, la cual desarrolla el negocio de venta a hogares y oficinas de aguas purificadas en botellones que funcionan con dispensadores, negocio que se conoce internacionalmente como "HOD" (Home and Office Delivery) y en el que CCU tiene hoy una muy reducida presencia. En 2012 **los ingresos por ventas fueron 10,9%** superiores al año 2011, alcanzando un récord histórico de la Compañía de \$1.075.690 millones y un nuevo **máximo histórico con la venta de 19,8 millones de hectolitros**. Finalmente, otro punto a resaltar fueron las diferentes innovaciones desarrolladas en las categorías en las que participa CCU.

1. Desempeño Económico

El año 2012, CCU, a nivel consolidado, continuó creciendo, a pesar de las presiones de costos, del ambiente de mayor competitividad que se enfrentó en la mayoría de los negocios en Chile y del impacto en el canal inmediato, que provocó en las categorías alcohólicas la modificación a la Ley de Tránsito en materia de conducción a partir de marzo 2012. Asimismo, los negocios en Argentina no estuvieron exentos de presiones inflacionarias que impactaron los márgenes a lo largo del año.

Todos los segmentos en Chile contribuyeron al crecimiento en los volúmenes, las bebidas no alcohólicas aumentaron 16,5%, los licores crecieron 15,7%, los vinos aumentaron 5,3% y los volúmenes de cervezas en Chile crecieron 1,1%. En Argentina, los volúmenes fueron 1,6% menores, sin embargo, las cervezas en el mercado doméstico crecieron 0,8% respecto a 2011. La venta en Uruguay representó 211 mil hectolitros, con lo que los volúmenes consolidados alcanzaron un nuevo máximo histórico con la venta de 19,8 millones de hectolitros.

Los ingresos por ventas fueron 10,9% superiores a los obtenidos en 2011, alcanzando \$1.075.690 millones. Ello fue producto de un crecimiento de 7,9% en los volúmenes consolidados y un precio promedio 4,4% mayor.

En relación a los resultados de la Compañía, podemos señalar que el Estado de Resultados Consolidado exhibe un crecimiento del Margen Bruto de 11,7%, alcanzando a \$582.603 millones. Los gastos de administración,

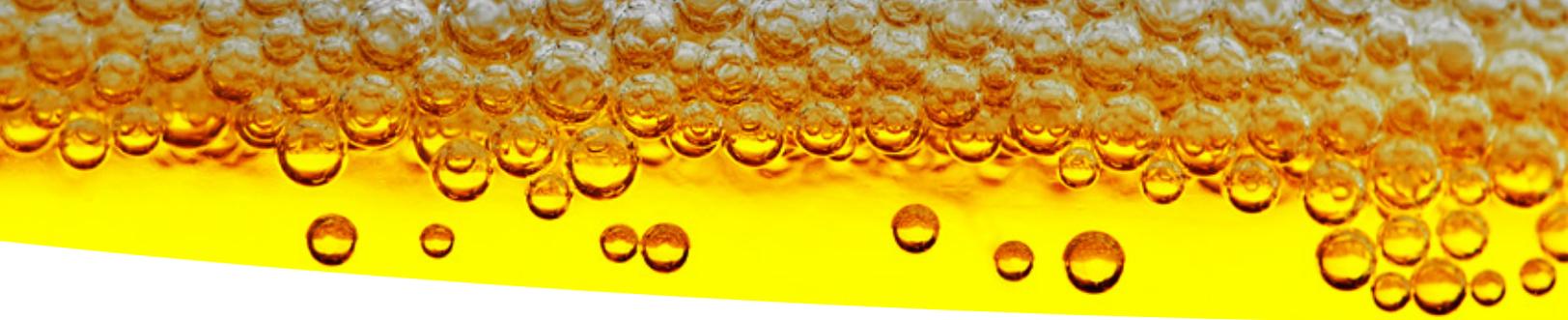
comercialización y distribución, como porcentaje de los ingresos por ventas, crecieron de 36,0% a 37,7% en 2012 debido principalmente a mayores gastos de distribución y marketing en Chile y a las presiones inflacionarias en Argentina.

El Resultado Operacional (ó EBIT por sus siglas en inglés) normalizado aumentó 0,7%, alcanzando \$181.188 millones. El EBITDA normalizado de \$235.948 millones fue 3,6% mayor que en 2011, no obstante el margen EBITDA normalizado se redujo 1,6 puntos porcentuales, de 23,5% a 21,9% en 2012. Este crecimiento del EBITDA normalizado de 3,6% fue impulsado por todos los segmentos, a excepción de cervezas en Chile, que decreció 5,3% debido a una particular competitividad en precios y presiones en costos.

La Utilidad normalizada atribuible a los propietarios de la controladora disminuyó 3,8%, alcanzando \$114.433 millones en 2012, por un menor resultado no operacional compensado parcialmente por el mayor resultado de la operación (EBIT Normalizado) y menores impuestos. Excluyendo el efecto del aumento en la tasa de impuesto a la renta, la Utilidad normalizada aumenta 1,2% respecto del año 2011, alcanzando \$119.698 millones.

La Compañía da a conocer públicamente sus resultados de manera trimestral y además publica su Memoria Anual CCU y el 20-F con información específica para inversionistas y público en general. Para más detalles visitar www.ccuinvestor.com.





ESTADOS DE RESULTADOS CONSOLIDADOS RESUMIDO 2012 (MM\$)

| | 2011 | 2012 | Variación % 2011-2012 |
|-------------------------------------|---------|-----------|--------------------------|
| Ingresos por Ventas | 969.551 | 1.075.690 | 10,9% |
| EBIT | 192.818 | 181.188 | -6,0% |
| Margen EBIT (%) | 19,9 | 16,8 | |
| Utilidad | 122.752 | 114.433 | -6,8% |
| EBITDA | 240.600 | 235.948 | -1,9% |
| Margen EBITDA (%) | 24,8 | 21,9 | |
| EBIT normalizado ^(1,3) | 179.912 | 181.188 | 0,7% |
| Margen EBIT normalizado (%) | 18,6 | 16,8 | |
| Utilidad normalizada | 118.972 | 114.433 | -3,8% |
| EBITDA normalizado ^(2,3) | 227.694 | 235.948 | 3,6% |
| Margen EBITDA normalizado (%) | 23,5 | 21,9 | |
| Volumen (Miles de hectolitros) | 18.397 | 19.847 | 7,9% |

(1) Resultado operacional (para propósitos de la administración, hemos definido como la utilidad antes de gastos financieros netos, utilidad (pérdida) de negocios conjuntos y asociadas por el método de la participación, diferencias de cambio, resultado por unidades de reajuste, otras ganancias (pérdidas) e Impuestos). EBIT es equivalente al resultado operacional usado en el formulario 20-F y a los Estados Financieros adjuntos en la Memoria de CCU.

(2) EBIT más depreciación y amortización. EBITDA es equivalente al ORBDA (Operating Results Before Depreciation and Amortization), usado en el formulario 20-F y a los Estados Financieros adjuntos en la Memoria de CCU.

(3) Cifras normalizadas excluyen ítem excepcionales.

Inversionistas: CCU cuenta con una Política de Dividendos que reparte como mínimo el 50% de las utilidades líquidas del año. Durante 2012 declaró dividendos por \$61.376 millones a sus accionistas.

Impuestos: En el año 2012, el impuesto a la renta disminuyó \$8.062 millones debido principalmente a un menor resultado operacional este año y a la ausencia de impuestos excepcionales pagados en el 2011, parcialmente compensado con el alza del impuesto a la renta

a 20% realizada por el gobierno de Chile en el 2012.

Donaciones a la Comunidad: CCU destinó durante 2012 recursos con fines sociales y deportivos a proyectos educacionales, institutos profesionales, universidades y a instituciones culturales, entre otros, equivalentes a \$1.390 millones.

Valor económico generado

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO EN MILLONES DE \$

| | |
|------------------------------|---------|
| Costo de Ventas | 493.087 |
| Gastos de Administración (*) | 405.243 |
| Pagos a Inversionistas | 61.376 |
| Impuestos a las Ganancias | 37.133 |
| Donaciones a la Comunidad | 1.390 |

* Corresponde a gastos de administración, comercialización, distribución y otros gastos e ingresos por función.





Cobertura de las obligaciones de la organización para planes de pensiones

CCU cumple con la Ley Nacional de Fondos de Pensión, que establece un sistema independiente de planes de pensión administrado por las Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP).

Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos

La Compañía se acoge a beneficios del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) y a los beneficios tributarios de la Ley de Donaciones Educativas, la Ley de Donaciones Culturales y la Ley del Deporte. En otros aspectos, CCU no recibe subsidios ni ningún otro tipo de ayuda financiera significativa del Gobierno.

2. Presencia en el Mercado

Mercados y participación de los segmentos

CCU participa de los negocios de cerveza, vino, bebidas gaseosas, aguas embotelladas, néctares, licores y confites en el territorio nacional. Con cerveza, vino, sidra y licores en Argentina y aguas embotelladas y bebidas gaseosas en Uruguay. Además, está presente en el resto del mundo a través de las exportaciones de vino de su filial Grupo San Pedro Tarapacá.

PARTICIPACIÓN DE MERCADO 2012

| Cervezas en Chile* | Cervezas en Argentina** | Gaseosas*** | Aguas Embotelladas*** | Néctares ***** | Vino Doméstico*** | Vino Exportación Envasado***** | Pisco * | Ron * |
|--------------------|-------------------------|-------------|-----------------------|----------------|-------------------|--------------------------------|---------|-------|
| 78,8% | 23,1% | 25,2% | 52,0% | 53,1% | 26,7% | 13,1% | 55,7% | 20,6% |

- * Cierre 2012. Fuente: Nielsen y ajuste información interna CCU.
- ** Cierre 2012. Fuente: Estimación Interna CCU Argentina.
- *** Cierre 2012. Fuente: Nielsen.
- **** Cierre 2012. Fuente: Asociación Viñas de Chile.
- ***** Cierre 2012. Fuente: Nielsen. La cifra representa la participación de CCU solo en el negocio de néctares embotellados.



Relación con proveedores locales y extranjeros

La Compañía cuenta con aproximadamente 5.365 proveedores locales en los países en los que opera (incluye Chile y Argentina), los que representan el 93% del total de empresas con las que se abastece. Para más detalles, referirse al capítulo "CCU y sus Proveedores" en la Dimensión Social de este Informe (Pág. 84).

Procedimientos para la contratación local

La contratación de CCU se hace de manera local en la comunidad en la que opera sus negocios. Esta práctica se da a todo nivel de trabajadores y ejecutivos.





INDICADORES REPORTADOS
LA 1 / LA 3 / LA 4 / LA 6 / LA 7 / LA 8 / LA 10 / LA 11 / LA 13 / LA 14 / HR6 / HR7





Dimensión Social

5



CCU cree que **para lograr un desarrollo sustentable en el tiempo es fundamental trabajar de la mano con la comunidad**, lo que incluye la preocupación por el bienestar de sus trabajadores, la satisfacción de sus clientes y consumidores, la confianza de sus accionistas, el trabajo en conjunto con sus proveedores y la elaboración de programas que transmitan valores positivos.

En 2012 se fortaleció el apoyo a los colaboradores para su desarrollo profesional, lo que permitió que se realizaran 897 cursos, a los que asistieron 6.208 participantes, sumando un total de 118.229 horas de capacitación.

Los consumidores pudieron disfrutar de un año que se destacó por la cantidad de innovaciones en los productos. En materia de trabajo con la comunidad, las acciones continuaron con el Programa Educar en Familia CCU, que en 2012 enfocó su labor en las ciudades donde la Compañía tiene Plantas Productivas, llegando a más de 3.200 personas. También se continuó con el trabajo en el Deporte, el Apoyo Solidario y en el Arte.

CCU y sus Trabajadores

1. Dotación CCU

La mayor riqueza y fortaleza de CCU radica en las personas que la integran. Más de seis mil cuatrocientas personas trabajan en la Compañía, las que constituyen su motor de desarrollo, las que constituyen su motor de desarrollo, comparten la convicción por un trabajo bien hecho y son el capital esencial para mantener y acrecentar el liderazgo de CCU en el mercado.

| EMPRESAS | | | |
|---|--------------------------------------|-----------------------|---------------|
| | Gerentes, Ejecutivos y Profesionales | Empleados y Operarios | Total General |
| CCU S.A. ⁽¹⁾ | 365 | 54 | 419 |
| Cervecera CCU Chile | 192 | 422 | 614 |
| ECCUSA ⁽²⁾ | 161 | 882 | 1.043 |
| Grupo San Pedro Tarapacá ⁽³⁾ | 385 | 735 | 1.120 |
| Compañía Písquera de Chile | 78 | 165 | 243 |
| PLASCO | 23 | 130 | 153 |
| Transportes CCU | 180 | 854 | 1.034 |
| Comercial CCU | 115 | 312 | 427 |
| Compañía Cervecera Kunstmann | 23 | 42 | 65 |
| CCU Argentina ⁽⁴⁾ | 428 | 820 | 1.248 |
| Milotur ⁽⁵⁾ | 2 | 112 | 114 |
| Total | 1.952 | 4.528 | 6.480 |

(1) CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.

(2) Incluye vending y Aguas CCU Nestlé.

(3) Incluye Viña San Pedro Tarapacá, Viña Valles de Chile, Vitivinícola del Maipo, Viña Mar, Viña Misiones de Rengo y Finca La Celia.

(4) CCU Argentina incluye negocio Sidras (Saenz Briones - La Victoria).

(5) Milotur corresponde a las operaciones de CCU en Uruguay.

Por su parte, Foods Compañía de Alimentos CCU cuenta con una dotación de 412 personas y en Cervecería Austral trabajan 78 colaboradores.

La antigüedad media de empleados en CCU es de 8 años.

6.480
personas
trabajan en CCU





2. Beneficios para los Trabajadores

Más de 3.800 trabajadores de CCU obtienen asignaciones, bonos y aguinaldos cada año con el fin de ir mejorando su programa de beneficios.

BENEFICIOS OTORGADOS A LOS TRABAJADORES

| | | 2011 | 2012 | 2011 | 2012 |
|--|--|---------------------|--------------|---|--------------|
| DOTACIÓN TOTAL CCU | | 5.758 | 6.480 | 5.758 | 6.480 |
| PROGRAMA | DESCRIPCIÓN | N° DE BENEFICIARIOS | | PORCENTAJE DE TRABAJADORES CON BENEFICIOS | |
| Asignación de Escolaridad | Cantidad de dinero otorgada al trabajador de acuerdo a los hijos que acrediten cursar algún nivel de escolaridad. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Bono Feriados | Cantidad de dinero otorgada al trabajador cuando hace uso de a los menos 10 días de vacaciones. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Aguinaldo Fiestas Patrias y Navidad | Beneficio en dinero durante las Fiestas Patrias y Navidad. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Bono Movilización | Cantidad de dinero otorgada al trabajador por motivo de su traslado al lugar de trabajo. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Transporte de Acercamiento Turnos Nocturnos | Movilización otorgada por CCU que facilita el acercamiento del trabajador al lugar de trabajo en horarios con poca movilización pública. | 4.525 | 4.936 | 79% | 76% |
| Vestuario de Trabajo | Vestuario otorgado por la empresa según la naturaleza de las labores. | 3.771 | 4.078 | 65% | 63% |
| Fiesta de Navidad Familiar | Beneficio que entrega a los funcionarios un momento de camaradería y esparcimiento en compañía de su familia con motivo de la Navidad. | 4.609 | 5.017 | 80% | 77% |
| Regalo de Navidad a hijos de funcionarios | Regalo de la Compañía a los hijos menores de 12 años de los funcionarios con motivo de la Navidad. | 4.609 | 5.017 | 80% | 77% |
| Regalo de Canasta Familiar. | Beneficio que busca compensar los gastos en que incurre el trabajador durante las Fiestas Navideñas. | 4.609 | 5.017 | 80% | 77% |
| Bonos Matrimonio (dinero y días de vacaciones) | Cantidad de dinero otorgada al trabajador con motivo de su matrimonio. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Gastos de Fallecimiento Familiar directo | Cantidad de dinero otorgada al trabajador con motivo del fallecimiento del algún familiar directo. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Seguro de Vida | Cantidad de dinero (prima) pagada por la empresa a las compañías de seguros por cada trabajador. | 3.481 | 3.897 | 60% | 60% |
| Asignación de Natalidad | Cantidad de dinero otorgada con motivo del nacimiento de un hijo del trabajador. | 3.537 | 3.844 | 61% | 59% |
| Servicio de Bienestar/Seguro de Salud | Cantidad de dinero pagada por la empresa a los Servicios de Bienestar o Prima de Seguro de Salud por cada trabajador. | 2.463 | 2.491 | 43% | 38% |
| Sistema de Incentivos (bonos) | Cantidad de dinero pagada por la empresa a los trabajadores, en función de la productividad y estándares de rendimiento de la Compañía. | 3.883 | 4.229 | 67% | 65% |



3. Relación con los Trabajadores



“2012 se caracterizó por ser un año en que se intensificaron las actividades de desarrollo para nuestros trabajadores y por el avance sostenido en la disponibilidad de información para la toma de decisiones de supervisión”.

Pablo de Vescovi,
Gerente Corporativo de RR.HH. CCU S.A.



La política de CCU es de apertura a la formación y desarrollo de sindicatos. Se garantiza la más completa libertad de asociación. En Chile, alrededor del 58% de la dotación de la Compañía está sindicalizado y existen actualmente 46 sindicatos.

El proceso de negociación colectiva se desarrolla normalmente, primando en el planteamiento y debate de las ideas un diálogo directo, franco y respetuoso. Los resultados generales de las últimas negociaciones han sido fructíferos para las partes lo que ha permitido que, en el año 2012, 1.875 trabajadores renovaran sus contratos o convenios colectivos.

4. Ambiente de Trabajo Respetuoso

CCU considera a cada uno de sus trabajadores como una persona integral, con responsabilidades y compromisos en el trabajo, el hogar y la comunidad. La Compañía rechaza tajantemente toda forma de trabajo forzoso y no emplea a menores de edad.

desempeñarse sin ningún tipo de intimidación, discriminación o acoso.

Clima Organizacional

Para CCU es prioritario promover un ambiente laboral de respeto mutuo, creando las condiciones necesarias de seguridad, dignidad y equidad para que sus trabajadores puedan

Para analizar el entorno interno, anualmente se realiza un proceso formal de encuestas que miden y administran el clima organizacional, que es concebido como indicador de la sustentabilidad de la Compañía y que a partir de 2002 se realiza al 100% del personal.

ANÁLISIS CLIMA ORGANIZACIONAL CCU S.A. Y SUS FILIALES

| PORCENTAJE DE SATISFACCIÓN LABORAL | | | | | | | | |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| UNIDAD | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
| CCU S.A. * | 78 | 78 | 82 | 85 | 85 | 85 | 83 | 82 |
| Cervecería CCU Chile | 75 | 83 | 80 | 76 | 80 | 78 | 78 | 77 |
| Comercial CCU | ND | 78 | 74 | 75 | 82 | 87 | 86 | 79 |
| Compañía Písquera de Chile | 71 | 78 | 74 | 71 | 72 | 67 | 68 | 72 |
| CCU Argentina | 71 | 71 | 73 | 73 | 72 | 77 | 70 | 68 |
| Transportes CCU | 68 | 73 | 70 | 74 | 79 | 79 | 78 | 79 |
| ECCUSA | 66 | 65 | 67 | 73 | 79 | 78 | 78 | 78 |
| Grupo San Pedro Tarapacá | 67 | 66 | 67 | 67 | 69 | 69 | 70 | 67 |
| PLASCO | 70 | 64 | 67 | 67 | 68 | 65 | 76 | 81 |
| FOODS Compañía de Alimentos CCU | 51 | 46 | 46 | ND | 57 | 53 | 52 | 71 |
| Aguas CCU-Nestlé | ND | ND | ND | 72 | 77 | 74 | 78 | 60 |
| Compañía Cervecería Kunstmann | ND | ND | ND | 55 | 54 | 81 | 83 | 45 |
| ** Consolidado | 70 | 72 | 72 | 73 | 77 | 77 | 76 | 74 |

* CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.

** No considera el resultado de FOODS Alimentos CCU.





PORCENTAJE EN RELACIÓN AL CLIMA LABORAL DE CCU Y SUS FILIALES

| | 2005 | 2006 | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sé lo que se espera de mi trabajo | 82 | 85 | 83 | 82 | 87 | 85 | 85 | 82 |
| Dispongo de los recursos necesarios para hacer mi trabajo | 66 | 68 | 70 | 69 | 75 | 74 | 73 | 70 |
| Puedo utilizar mis capacidades, habilidades y conocimientos en mi trabajo | 79 | 79 | 80 | 80 | 84 | 82 | 82 | 81 |
| Se reconoce mi buen trabajo | 60 | 62 | 62 | 60 | 68 | 64 | 63 | 62 |
| Se entregan posibilidades de desarrollo acordes a las oportunidades que se generan | 49 | 53 | 53 | 54 | 62 | 58 | 60 | 58 |
| Mi trabajo tiene relación con los objetivos de mi Empresa | 89 | 89 | 88 | 89 | 91 | 90 | 90 | 87 |
| Existe en mi departamento o sección preocupación por realizar un trabajo bien hecho | 84 | 83 | 83 | 83 | 86 | 85 | 84 | 81 |
| Soy informado periódicamente acerca de la marcha de mi unidad y de la Empresa | 61 | 66 | 64 | 65 | 73 | 70 | 70 | 67 |
| En mi departamento o sección se toma en cuenta el interés de los demás | 60 | 63 | 63 | 60 | 70 | 68 | 67 | 65 |
| Los medios de comunicación internos de la empresa que se utilizan son los adecuados para mantenernos informados | 64 | 67 | 67 | 66 | 73 | 72 | 72 | 67 |
| Las condiciones de seguridad al interior de la compañía son adecuadas | 75 | 75 | 76 | 75 | 78 | 77 | 78 | 75 |
| Me siento orgulloso de trabajar en CCU | ND | ND | ND | 83 | 89 | 86 | 88 | 83 |
| En mi departamento o sección se trabaja en equipo | ND | ND | ND | 77 | 81 | 81 | 85 | 77 |
| Estoy satisfecho con mi Empresa | 77 | 75 | 77 | 76 | 83 | 82 | 77 | 78 |
| Consolidado | 70 | 72 | 72 | 73 | 77 | 77 | 76 | 74 |

Igualdad de oportunidades

La Política de Recursos Humanos de CCU afirma que "el personal es nuestro principal recurso" y que entre los principios básicos que serán aplicados con el objeto de obtener una eficaz administración de los Recursos Humanos está el "proveer condiciones tales que el personal sea seleccionado y promovido por mérito, sin otras consideraciones, como raza, religión u otros".

En CCU las mujeres participan en todas las actividades de la Compañía. De las empresas que consolidan, la participación es mayor en CCU S.A., mientras que la más baja es en Plasco.

Para efectos de la administración de las remuneraciones, CCU no hace diferencias entre hombres y mujeres para un mismo cargo.





DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE TRABAJADORES DE CCU Y SUS FILIALES, POR GÉNERO, A DICIEMBRE DE 2012

| Unidad | % Mujeres | % Hombres |
|------------------------------|-----------|-----------|
| CCU S.A. * | 37 | 63 |
| Cervecera CCU Chile | 11 | 89 |
| ECCUSA | 7 | 93 |
| Grupo San Pedro Tarapacá | 23 | 77 |
| Compañía Písquera de Chile | 14 | 86 |
| CCU Argentina | 7 | 93 |
| PLASCO | 2 | 98 |
| Transportes CCU | 5 | 95 |
| Comercial CCU | 6 | 94 |
| Compañía Cervecera Kunstmann | 22 | 78 |
| Milotur | 2 | 98 |
| **Total Promedio | 12 | 88 |

* CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.

** No considera el resultado de FOODS Alimentos CCU.

5. Prevención de Riesgos

CCU y sus empresas filiales gestionan la prevención de riesgos y salud ocupacional de sus trabajadores con una visión integral, impulsando y apoyando diferentes iniciativas tendientes a cambiar conductas en las personas para disminuir el número de accidentes y generar mejores condiciones ambientales de trabajo en sus instalaciones.

La Compañía ha seguido avanzando en la implementación de una estrategia tendiente a consolidar una gestión preventiva en materia de prevención de riesgos, seguridad industrial e higiene ambiental, cultivando la responsabilidad de los propios trabajadores para internalizar en la organización conceptos de control de comportamientos críticos, eliminando de este modo conductas permisivas.

ÍNDICE DE ACCIDENTABILIDAD DE CCU Y SUS FILIALES

| Unidad | Promedio de Trabajadores ** | N° de Accidentes | Días Perdidos | Tasa de Accidentabilidad | Tasa de Riesgo o Siniestralidad |
|------------------------------|-----------------------------|------------------|---------------|--------------------------|---------------------------------|
| CCU S.A. * | 422 | 1 | 103 | 0,24 | 25,00 |
| Cervecera CCU Chile | 631 | 11 | 562 | 1,77 | 90,60 |
| CCU Argentina *** | 1.432 | 119 | 2.316 | 8,31 | 161,70 |
| ECCUSA | 942 | 27 | 247 | 2,87 | 27,82 |
| Aguas CCU Nestlé | 139 | 5 | 49 | 4,10 | 40,14 |
| Grupo San Pedro Tarapacá | 1.726 | 50 | 1.048 | 2,89 | 60,70 |
| Compañía Písquera de Chile | 306 | 14 | 229 | 4,46 | 73,01 |
| PLASCO | 157 | 8 | 157 | 5,10 | 82,23 |
| Transportes CCU | 1.044 | 64 | 785 | 6,10 | 75,00 |
| Comercial CCU | 417 | 6 | 39 | 1,44 | 9,35 |
| Compañía Cervecera Kunstmann | 67 | 8 | 47 | 11,87 | 69,70 |
| ****Total | 7.283 | 313 | 5.582 | 4,30 | 76,60 |

* CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.

** Este promedio incluye tanto a los trabajadores con contrato indefinido como con contrato a plazo fijo. Incluye a todos los trabajadores de planta y de temporada 2012.

*** CCU Argentina incluye negocio Sidras (Saenz Briones - La Victoria).

**** No considera los resultados de FOODS Alimentos CCU, pero en el capítulo se explican las acciones desarrolladas en esta Unidad de Negocio.



Comentarios por Unidad

CCU S.A.

En el año 2012 bajó la Tasa de Accidentabilidad de 0,73 a 0,24 respecto de 2011. Sin embargo la Tasa de Siniestralidad aumentó de un 1 a 25 por el mayor número de días perdidos.

El Comité Paritario de Higiene y Seguridad apoya constantemente las actividades de prevención de riesgos.

En materia de emergencias, se adquirieron distintos elementos de primeros auxilios, como equipo de reanimación cardíaca, camillas, entre otros.

Además, se dio continuidad al Plan de Emergencia implementado en sus dependencias. Este se encuentra liderado por los Monitores de Evacuación, entrenados y equipados, que ante una eventual situación de amago, sismo, entre otros, actúan en la protección y el traslado del personal hacia las zonas de seguridad.

Para el año 2013 se espera reducir los días perdidos, disminuyendo así la Tasa de Siniestralidad.

CERVECERA CCU CHILE

Los resultados en las Tasas de Accidentabilidad y Siniestralidad obtenidos el año 2012 fueron menores en relación al mismo indicador del año 2011. El número de accidentes disminuyó en tres, con respecto al 2011, y la baja de esta tasa en comparación al período anterior fue de un 22,4%, pasando de un 2,28 a 1,77. Respecto a la siniestralidad, disminuyó en 9,9%, de 100,5 a 90,6.

En septiembre 2012, la Planta Santiago logra indicadores de clase mundial en Tasa de Accidentabilidad y Siniestralidad, es decir, 1,1% y 10% respectivamente. Además, se cumple con metas en las mismas tasas, propuestas a comienzos del año 2012.

Por otra parte, en la Planta de Temuco la Tasa de Accidentabilidad del año 2012 fue menor en 2,69% en relación al indicador de 2011, llegando a 1,45% debido a que se mantuvo en 1 el número de accidentes. Por otra parte, la Tasa de Siniestralidad fue de 8,71%, logrando la meta propuesta acorde a los días perdidos por accidentes.

En noviembre de 2012 se certificó satisfactoriamente la segunda auditoría de seguimiento o de mantenimiento al Sistema Integrado de Gestión (SIG) en las Plantas de Santiago y Temuco, lo cual, respecto a OHSAS 18001:2007, es un gran aporte a la gestión de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional en Cervecería CCU Chile.

Durante el año 2012 se aplicó el Programa de Prevención de Riesgos y Salud Ocupacional, en el cual se establecen las responsabilidades, funciones y actividades que se desarrollan en materia de prevención de riesgos, centrando los esfuerzos en la identificación de peligros y evaluación de riesgos y aplicación de las medidas de control de todas las actividades de acuerdo al sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional OHSAS 18001:2007.

Los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad de Cervecería CCU Chile aplicaron durante el año 2012 una serie de campañas como las siguientes: Control de Riesgos Obras de Ampliación, Revisión de Matrices de Identificación de Peligros y Evaluaciones de Riesgos en las plantas de Temuco y Santiago, respectivamente. Estas tuvieron la finalidad de mostrar la preocupación por el trabajo seguro de todos los integrantes de la organización, asegurando de esta manera el desarrollo continuo de una cultura preventiva.

En materia de emergencias, se realizó el 100% de las capacitaciones propuestas a los equipos de emergencia y a la Brigada de Emergencia de la Planta Santiago.

Para el año 2013 se espera continuar avanzando para reducir los Indicadores de Accidentabilidad y Siniestralidad, apuntando al objetivo cero accidente y obtener tasas a nivel de clase mundial.



COMERCIAL CCU

En 2012, la Tasa de Accidentabilidad fue de 1,44 y la Tasa de Siniestralidad de 9,35, valores que fueron mejores en relación al 2011, con 2,60 y 31, respectivamente. Esto permitió que Comercial CCU mantuviera su cotización adicional de 0%.

El trabajo desarrollado durante el año 2012 tuvo como propósito enfatizar la relevancia del autocuidado por parte del personal de ventas, que desarrolla su labor en forma independiente y expuesto a peligros que no necesariamente pueden ser controlados por una

gestión directa, como condiciones de tránsito, condiciones climáticas o condiciones específicas de los locales de nuestros clientes. Además, se realizaron actividades de capacitación al personal de Servicio Técnico, reconociendo los peligros propios de su labor.

Se destaca la importancia de la función de las distintas jefaturas en mantener la condición de seguridad de las personas como parte de la gestión e inculcar que "la seguridad es un valor personal que debemos desarrollar en todo ámbito, tanto laboral como personal".

ECCUSA

Los resultados de los indicadores estadísticos de accidentabilidad para el año 2012 se mantuvieron dentro de lo esperado y mejoraron considerablemente respecto a 2011, disminuyendo la Tasa de Accidentabilidad en 42% en relación con el año anterior, pasando desde 4,9% a 2,87%.

La Tasa de Siniestralidad, en comparación al año 2011, bajó 57%, desde 64,1 a 27,82% en el período 2012.

De acuerdo a lo planificado para el año 2012, continuó la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), alcanzando la certificación en las Normas OHSAS 18001 de Salud y Seguridad Ocupacional e ISO 14001 de Normas de Medio Ambiente.

En el marco de la "Semana de la Seguridad" que ECCUSA realiza en agosto de cada año, denominada "Eco-Prevención 2012", se desarrollaron actividades de capacitación en manejo de sustancias químicas peligrosas, como tema central; manejo de extintores para todo el personal; charlas para contratistas y también el simulacro de preparación ante emergencias en

el que participó todo el personal y contratistas. Esta actividad fue coordinada por la Brigada de Emergencias ECCUSA y participó la 22 Cía. de Bomberos de Santiago con su personal, carros bombas, material mayor y los representantes del Instituto de Seguridad del Trabajo con ambulancias y paramédicos.

Continuando con la implementación del programa OCA (Optimización de la Cadena de Abastecimiento), el objetivo principal para el año 2012 fue consolidar la Etapa Tres en todos los pilares. Se trabajó particularmente el tema de la seguridad en el trabajo a través de la mantención de un espacio despejado, limpio y ordenado. Esta actividad fue apoyada por equipos multidisciplinarios para fortalecer su implementación y desarrollo. Durante el año se realizaron capacitaciones en los diferentes pilares de OCA, con la finalidad de nivelar, reforzar y mejorar continuamente el aprendizaje de las prácticas, tanto a líderes de equipos, como también a trabajadores del proceso.

Para el año 2013 esperamos continuar mejorando los indicadores en prevención de riesgos.



AGUAS CCU-NESTLÉ

Aguas CCU-Nestlé desarrolló en 2012 la gestión preventiva sobre la base del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 y Ambiente ISO 14001.

Durante el año 2012 disminuyó la Tasa de Accidentabilidad respecto del año anterior de 5,31 a 4,1 y la Tasa de Siniestralidad disminuyó de 46,77 a 40,14. Cabe señalar que durante 2012 la dotación tuvo un crecimiento importante, ya que en promedio creció 48%. Esta situación implica un mayor número de trabajadores expuestos y mayor número de horas hombre de exposición a los riesgos en el trabajo.

Las actividades más importantes realizadas durante el año fueron:

- Por tercer año consecutivo se realizó la "Semana de Sistema Integrado, Inocuidad, Seguridad y Ambiente" que incluyó: taller de ergonomía, rutinas de ejercicios de activación y compensación, baile entretenido, charlas de ahorro de energía y agua, exámenes ocupacionales y una obra de teatro. Además, hubo un reconocimiento a los trabajadores que destacaron por su aporte al Sistema Integrado de Gestión

(SIG), talleres de manejo de extintores y primeros auxilios, simulacro integrado de Inocuidad, Seguridad y Ambiente, y una tarde entretenida denominada "Viviendo la prevención en familia", con participación de los trabajadores y sus familiares.

- Se incorporó la realización de ejercicios de iniciación en el puesto de trabajo. Esta actividad se lleva a cabo semanalmente bajo instrucción de un profesor y su propósito es educar a los trabajadores en la realización de rutinas que fomenten la actividad física.
- Otras actividades que se realizaron fueron una capacitación externa e interna en seguridad y salud ocupacional, un programa de inducción para trabajadores nuevos, charlas de prevención para ejercicios de mantenimiento autónomo y talleres de riesgos eléctricos con el propósito de promover el comportamiento seguro de los trabajadores.

En diciembre de 2012 se eligió a los nuevos miembros y se constituyó el Comité Paritario de Higiene y Seguridad de la Planta Cachantun para el período diciembre 2012 – diciembre 2014.





FOODS COMPAÑÍA ALIMENTOS CCU

En FOODS Compañía de Alimentos CCU, durante el año 2012 se logró disminuir la Tasa de Accidentabilidad año móvil de 28,2 a 14,5%, lo que se traduce en 48,6% menos de incidentes con tiempo perdido que el año anterior. Respecto a la Tasa de Siniestralidad año móvil, esta disminuyó desde 356,4 a 330,7 respecto al año anterior, lo que se traduce en 7,2% menos de días perdidos por cada 100 trabajadores.

FOODS enfrenta el desafío de mejorar y desarrollar una cultura de prevención de riesgos para consolidarse como una empresa con estándares de clase mundial.

Las acciones o actividades más importantes realizadas en el 2012 en relación con Prevención de Riesgos fueron:

- Exámenes preventivos (Programa de Vigilancia Epidemiológica)
- Gimnasia Laboral
- Capacitación en materia de aseguramiento de calidad y de la inocuidad de los alimentos.

La planta de La Reina ha disminuido la Tasa de Accidentabilidad año móvil en 47,9%, aunque la tasa de Siniestralidad se ha mantenido sin variaciones significativas. En definitiva, se han producido menos incidentes con tiempo perdido. Las actividades de capacitación se enfocaron en la certificación de la norma ISO 22.000 de Inocuidad Alimentaria, para luego dar paso a capacitaciones de nivelación tecnológica orientadas a mejorar las competencias de los trabajadores.

En la planta de Talca se logró disminuir también la Tasa de Accidentabilidad año móvil en 46,0% y la tasa de Siniestralidad en 42,8%. Para fomentar una cultura preventiva en la organización, se trabajó en la implementación y certificación de la norma internacional ISO 22.000 que será la base para la implementación de las normas ISO 14.001 y OHSAS 18.001.

Para el 2013 los desafíos son consolidar la norma ISO 22.000 de Inocuidad Alimentaria, implementar las normas ISO 14.001 de Medio Ambiente y OHSAS 18.001 de Seguridad y Salud Ocupacional.





COMPAÑÍA PISQUERA DE CHILE

El 2012, CPCh aumentó su dotación en 8,9% con respecto al año anterior. La Tasa de Riesgos se incrementó en 11,1% con respecto al año anterior, producto del aumento de 44 días perdidos durante el 2012 en comparación con el año anterior. De 65,76% pasó a 73%.

No obstante, la Tasa de Accidentabilidad disminuyó en 37,3% con respecto al año anterior debido a la disminución de seis accidentes, bajando de 7,11 a 4,46.

La mayor parte de los accidentes reportados fueron de menor gravedad.

Como meta 2013 nos hemos planteado reducir la tasa de riesgos de este año y el número de accidentes, que básicamente se sustentará en el inicio de la implementación OSHAS 18.001 en todas las instalaciones productivas de CPCH.





TRANSPORTES CCU

Los resultados del 2012 en temas de prevención de riesgos en Transportes CCU muestran un aumento de nueve accidentes, que representan 16% de incremento respecto del 2011. Sin perjuicio que los días de reposo aumentaron en 1,7%, la gravedad de los accidentes bajó, generando con esto que la Tasa de Siniestralidad disminuyera en 6,9% respecto del año anterior, de 80,56 a 75.

El 2012 se estableció un Programa de Prevención de Riesgos a nivel nacional, sustentado por la incorporación de expertos en prevención de riesgos en todos los Centros de Distribución del país.

El programa consideró la realización de actividades de auditorías, capacitaciones, apoyo a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, realización de mediciones de higiene industrial, aplicación de un sistema de gestión para empresas contratistas y subcontratistas, desarrollo de procedimientos de prevención de riesgos, entre otras tareas.

COMPAÑÍA CERVECERA KUNSTMANN

En Cervecería Kunstmann, durante 2012 aumentaron la Tasa de Accidentalidad desde 7,66 % a 11,87% y la Tasa de Siniestralidad desde 53,6 % a 69,7%.

La razón de estos aumentos se debió a que hubo tres accidentes laborales y 12 días perdidos más en 2012. Con el objetivo de revertir estos resultados se desarrolló el "Programa de Gestión de Riesgos de Seguridad y Salud Ocupacional 2012-2013", que se tradujo en el cumplimiento de varios objetivos planteados, como alcanzar el compromiso real del Comité Paritario de Higiene y Seguridad de hacer valer su experiencia y dedicación en cada uno de los temas preventivos.

A su vez, hubo un seguimiento por parte de cada una de las jefaturas, tanto al interior como de las empresas contratistas, mediante un sistema de gestión integral enfocado al desarrollo y mejoramiento continuo del proceso productivo, buscando el resguardo de la salud del personal.

Se implementó a nivel nacional un software para el control del cumplimiento del marco legal vigente en materias de seguridad y salud ocupacional para todas las empresas contratistas y subcontratistas, con el objetivo de resguardar la responsabilidad de Transportes CCU como empresa principal bajo el régimen de subcontratación.

Las metas y desafíos para el año 2013 consideran la certificación bajo la norma internacional "OHSAS 18001", que establece los Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en los Centros de Distribución asociados a plantas productoras de las distintas unidades de negocio de la Compañía. Además se pretende reducir la tasa de accidentabilidad a 4% para el año 2014, según lo indican las actuales políticas gubernamentales en materia de prevención de riesgos.

Al mismo tiempo, se buscó apoyar la difusión del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional a la empresa y sus contratistas y realizar un seguimiento en la elaboración de procedimientos de trabajos considerados como críticos. También se dio inicio a la implementación de un plan de emergencia y del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, de manera de obtener el año 2013-2014 la certificación OHSAS 18.001:2007. Además se generó el Plan de Colaboración con la Asociación Chilena de Seguridad, abordándose las diversas perspectivas de apoyo en seguridad y salud en el trabajo para fortalecer y mejorar la gestión de prevención de riesgos en todos los niveles de la organización.

Para el año 2013 se espera continuar avanzando en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional para certificar con OHSAS 18.0001:2007.





CCU ARGENTINA

En el año 2012, CCU Argentina continuó trabajando en Seguridad y Salud Ocupacional con foco en todas las plantas, desarrollando las políticas y la gestión para su cumplimiento.

En la Planta de Santa Fe se disminuyó el número de accidentes en 11,1%, y los días perdidos disminuyeron 45,6% respecto al año 2011. En la Planta de Salta se incrementó la cantidad de accidentes anuales en 10% y los días perdidos en 300% respecto al año 2011.

En la Planta de Luján se disminuyó la cantidad de accidentes en 4,5% y los días perdidos se incrementaron 36% respecto al año 2011.

A nivel consolidado se incrementó la dotación de trabajadores en 3,59%, se disminuyó el número de accidentes en 6,17% y el número de días perdidos aumentó 26%. La Tasa de Accidentalidad disminuyó en 9,43%.

A su vez, continuaron las reuniones mensuales de coordinación de la implementación de las Normas OHSAS 18001 en las tres plantas, cerrando el año con un avance consolidado de 51,67% en la implementación de dicha norma.

Por otro lado, siguieron los entrenamientos de las Brigadas de Emergencia voluntarias en las plantas de Santa Fe, Salta y de Luján y en todas ellas se han implementado mejoras en las condiciones de seguridad de maquinarias y equipos.

En 2013 se espera mejorar los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad como respuesta a la participación de los trabajadores en los Comités de Salud y Seguridad en el Trabajo y la implementación de inspecciones mensuales de seguridad y auditorías de uso de los elementos de protección personal en todas las plantas. También en 2013 se conformará el Comité de Salud y Seguridad en el Trabajo de la Planta Luján y se ha planificado certificar bajo la Norma OHSAS 18001 las plantas de Salta, Luján y Santa Fe.

En la planta de Saenz Briones & Cia., respecto al 2011 se incrementó el número de accidentes en 93,3%, así como los días perdidos en 63,7%.

En la planta de Sidra La Victoria, a su vez, se incrementó el número de accidentes en 33,3% y los días perdidos en 146,8%.

A nivel consolidado, se disminuyó la dotación de trabajadores en 7,4%, se incrementaron los accidentes en 109,5% y el número de días perdidos en 106,7%.

En las plantas de Ciudadela y Pilar se implementaron importantes mejoras en las condiciones de seguridad de maquinarias y equipos. Se dieron capacitaciones de uso de los elementos de protección personal, manejo de extintores y tendido de líneas y recolección selectiva.

En 2013 se espera mejorar los indicadores de accidentabilidad y siniestralidad, fruto de la participación de todo el personal, en todos sus niveles (operarios, mandos medios y jerárquicos), e implementar inspecciones mensuales de seguridad, capacitaciones periódicas y auditorías de uso de elementos de protección personal en todas las plantas.

A partir de enero, en Ciudadela y Pilar se llevará a cabo la conformación de las Brigadas de Emergencia con el objetivo de reclutar al personal idóneo.





GRUPO SAN PEDRO TARAPACÁ

Es importante consignar que para el período 2012 la Tasa de Siniestralidad de 60,7 fue muy superior a la del período anterior, que fue de 36. Esto ocurrió porque se registraron tres accidentes que aumentaron los días de licencias médicas. Sin embargo, corresponde a un hecho puntual y se espera normalizarlo durante el año 2013.

En relación con la Tasa de Accidentabilidad, que alcanzó 2,89%, esta se mantiene en relación con 2011, aunque ocurrieron cinco accidentes menos. Esto se explica por una baja en el promedio de trabajadores.

Los indicadores, aún se mantienen por debajo de la media nacional y esperamos mejorar durante el próximo año.

En cuanto a certificaciones, en mayo de 2012 se alcanzó la Certificación en la Norma OHSAS 18.001, versión 2007 para la planta de Isla de

Maipo, completando de esta forma la tercera planta certificada en OHSAS.

En septiembre de 2012 se comenzó con la Implementación de OHSAS en la planta de Lontué y se espera obtener la certificación para marzo de 2013, y así alcanzar cuatro instalaciones certificadas.

En las tres principales plantas, Molina, Isla de Maipo y Lontué, se hicieron simulacros de evacuación masivos en los tres turnos de trabajo (mañana, tarde y noche) con lo que se ha podido probar el funcionamiento de los Planes de Emergencia. Esto, se repetirá durante el año 2013.

En temporada de primavera, se organizaron actividades como la "Campaña de Protección Solar para trabajadores Agrícolas", con el apoyo de la Asociación Chilena de Seguridad, totalizando un alcance de 400 trabajadores.

PLASCO

El año 2012, PLASCO certificó las normas OHSAS 18.001 de Seguridad y Salud Ocupacional e ISO 14.001 del Medio ambiente y se terminó de completar la aplicación del Sistema Integrado de Gestión, con lo que se comenzó a avanzar en una mejora continua rumbo a la clase mundial.

En 2012, PLASCO realizó la primera jornada dedicada a seguridad y ambiente. Se detuvo totalmente la producción de la planta y se dedicó exclusivamente a educar en temas de autocuidado, peligros existentes en cada área, clasificación de residuos, plan de emergencia y uso práctico de extintores, culminando cada jornada con un simulacro de evacuación.

Durante el año, luego de la jornada de seguridad y ambiente, se continuó reforzando con capacitaciones orientadas al Sistema Integrado de Gestión (SIG); Manipulación Segura de Puentes Grúa, Inmovilización y traslado de pacientes, buenas prácticas para inocuidad y la importancia del autocuidado en el trabajo.

Concluyendo el año, PLASCO realizó trabajos para la instalación de un nuevo sistema de detección y extinción de incendio, proporcionando una mejora sustancial para enfrentar una emergencia.

La participación del Comité Paritario también tuvo un repunte el año 2012, participando mucho más en las actividades antes mencionadas y organizando premiaciones para incentivar la importancia de la Seguridad en el trabajo.

Respecto a resultados numéricos, la Tasa de Accidentabilidad nuevamente se redujo en relación con el año anterior, cumpliendo con nuestra meta planteada de mantener la tasa bajo el 6%. La Tasa de Siniestralidad también se redujo, pasando de 91,17 a 82,23.

Todo esto es el resultado de la mayor preocupación en temas de seguridad laboral, aumento de capacitaciones, mejoras de infraestructuras y una mayor participación por parte de todo PLASCO.



6. Promoviendo el Desarrollo de los Trabajadores

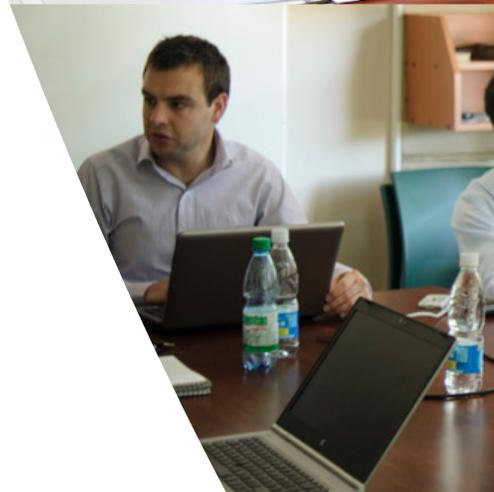
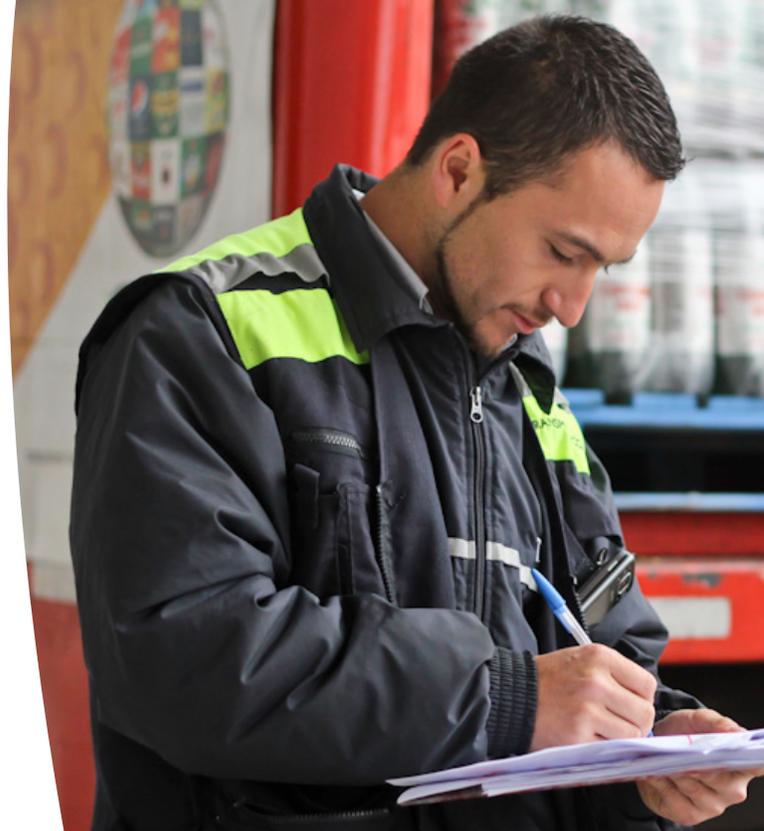
Consistente con el primer Objetivo del Plan Estratégico de RR.HH para el período 2011-2013, **"Proveer el talento necesario para posibilitar el crecimiento"**, durante el año 2012 CCU consolidó procesos formales para el desarrollo ejecutivo en los negocios de la Compañía y estableció diseños de planes de carrera en los niveles operativos. En las unidades de CCU, ambas acciones han estado centradas en identificar talento y potencial para establecer los programas, actividades y experiencias de aprendizaje para el desarrollo de su gente.

El segundo objetivo del Plan Estratégico de RR.HH, **"Incrementar el rol de Socio Estratégico"**, se ha traducido en un decidido compromiso y gestión para proveer las más eficientes acciones que apoyen iniciativas como PPM 2.0 en Ventas, OCA en nuestras unidades productivas y el Programa de Excelencia Operacional en Transportes CCU. Este segundo objetivo estratégico también demanda una mejora de la calidad de supervisión, ámbito gestionado a través de evaluaciones ascendentes y programas de capacitación.

El rol de las personas, su capacitación y desarrollo, es clave para resolver los desafíos de competitividad, pues el compromiso, la innovación y la flexibilidad de todos quienes forman CCU son los ingredientes fundamentales para superarlos y cumplir los objetivos de la compañía. En este contexto, las unidades de CCU han implementado consistentes acciones tendientes a desarrollar la excelencia operacional en sus procesos industriales, comerciales, logísticos y administrativos mediante el desarrollo y empoderamiento de sus colaboradores, para responder a las exigencias de un trabajo bien hecho la primera vez y siempre.

Que en CCU nuestra gente se desarrolla y crece laboral y profesionalmente se ve reflejado en las 801 personas que mediante procesos de postulación interna y acciones de promoción han asumido nuevos cargos, incrementando su aporte en la cadena de valor de la Compañía y la consiguiente mejora de su condición laboral.

Durante el año 2012, las acciones gestionadas por la Unidad Corporativa de Capacitación ascendieron a 897 cursos, a los que asistieron 6.208 participantes, sumando un total de 118.229 horas.



DESARROLLO PROFESIONAL

| | |
|---------------------------|------------|
| Carreras Profesionales | 55 |
| Carreras Técnicas | 32 |
| Diplomados | 17 |
| Magister / Master | 14 |
| Fortalecimiento de Inglés | 37 |
| Total | 155 |

PARTICIPANTES SEGÚN TIPO DE CARGO

| | |
|----------------------------|--------------|
| Gerentes | 53 |
| Ejecutivos y Profesionales | 327 |
| Empleados y Operarios | 5.828 |
| Total | 6.208 |



Durante 2012 destacaron diferentes acciones destinadas a la capacitación de nuestros Colaboradores:

Buscando mejorar la calidad en la supervisión

Con la asistencia de jefaturas y subgerentes de las distintas unidades de CCU se han realizado nuevas aplicaciones del taller "Rol del Supervisor CCU" tanto en Santiago como en regiones. La actividad de 16 horas de duración permite a los participantes compartir un marco conceptual para la gestión de personas inspirado en nuestra Misión: "El trabajo bien hecho por el bien de las personas". En él se definieron las acciones que debe realizar el Supervisor CCU para mejorar su liderazgo, se estableció un marco conceptual del Proceso de Gestión del Desempeño y se desarrollaron habilidades prácticas de retroalimentación y coaching.

Además de acordar las acciones más efectivas para construir clima y productividad, los participantes realizaron una autoevaluación de estilos y efectividad de liderazgo, ejercicios individuales y grupales, juego de roles; metodologías que facilitan la reflexión y el aprendizaje para construir las bases de un Plan de Desarrollo Personal de Liderazgo y un Plan de Acción específico para implementar en sus equipos de trabajo.

Durante el 2012, 90 nuevos capacitados se suman a las 610 jefaturas de las unidades de Chile y Argentina capacitadas en años anteriores.



Perfeccionando nuestras habilidades comerciales

Consistente con el tercer Objetivo del Plan Estratégico de CCU, "Excelencia en la Ejecución", durante 2012 se realizaron diversas iniciativas con el propósito de contribuir al perfeccionamiento de las habilidades comerciales de nuestras Fuerzas de Venta. Tanto las Unidades de Negocios como Comercial CCU capacitaron a sus equipos en la versión 2.0 del Plan Punto Máximo.

La herramienta PPM 2.0, una evolución del Plan Punto Máximo, reflejada en una nueva Ficha

de Segmentación, ha permitido avanzar en nuestro modelo de segmentación, homologar las prácticas en las distintas unidades y simplificar los procesos, apoyando a nuestras Fuerzas de Venta con importantes mejoras tecnológicas, las que permiten llegar al cliente/punto de venta con una propuesta perfeccionada y sofisticada, con criterios claros y prácticas eficaces, potenciando el trabajo bien hecho y manteniéndolos al día de las competencias requeridas para una realidad de mercado distinta.



"Para CCU es importante preocuparse de nuestros trabajadores y entregar herramientas que les permitan desarrollarse y sirvan, a la vez, para el crecimiento de la Empresa".

Javier Vivanco,
Subgerente de Capacitación y Desarrollo CCU S.A.



Promoviendo nuestra excelencia operacional

FOODS

Siguiendo la premisa "compromiso de todos, éxito compartido", en FOODS el equipo de inocuidad trabajó junto con todos quienes laboran en las plantas de Santiago y Talca para lograr la certificación ISO 22.000 de estándar internacional, una herramienta de gestión preventiva para la salubridad de los alimentos.

Para lograr esta certificación, tanto el personal de operaciones como todos los miembros de la planta están sujetos a procedimientos y normas reglamentarias. Para la consecución de la certificación fue necesario desarrollar desde el año 2011 un gran número de horas de capacitación en Buenas Prácticas de Manufactura y Normas de Inocuidad Alimentaria.

Transportes CCU

Después de un trabajo sistemático de acciones de capacitación y el esfuerzo de todos sus colaboradores, el Centro de Distribución de Quilicura logró obtener una nueva certificación. Esta vez se trata de ISO 14.001, norma de estándar internacional que dicta el proceso correcto para un mejor control y rendimiento medioambiental de la empresa. Para lograr la legitimización de este sistema de gestión se trabajó en dos etapas, primero en un proceso de implementación de alrededor de un año y luego en la ratificación de la certificación con una empresa auditora.

PLASCO

Tras implementar una exhaustiva metodología de trabajo y con el compromiso de todos, los trabajadores de PLASCO lograron la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), una plataforma común para unificar los sistemas de gestión de Calidad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente.

Junto con certificar por primera vez las normas ISO 14.001 y OHSAS 18.001, se aprobó exitosamente la auditoría de seguimiento de ISO 22.000 (Inocuidad).

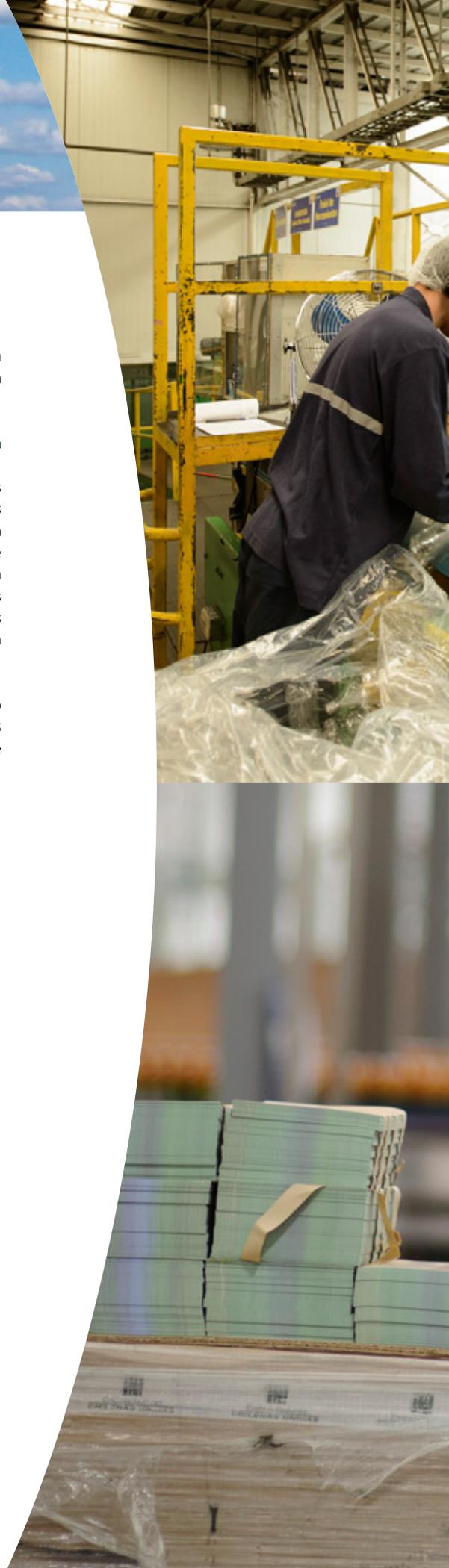
Con la certificación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), los trabajadores de Plasco conocen y cumplen los exigentes estándares de desempeño que establecen las normas,

mejorando su empleabilidad y facilitando su desarrollo al interior de las unidades de la Compañía.

Unidades con Sistema Integrado de Gestión (SIG)

Las unidades ya certificadas con Sistemas Integrados de Gestión (SIG) mantuvieron las actividades de capacitación asociadas a la certificación, en particular cursos específicos de Buenas Prácticas de Manufactura, Interpretación y Análisis Normas ISO y Formación de Auditores internos para asegurar que todos los nuevos operadores industriales y líderes cumplan con las exigencias de las tres normas ISO.

Las actividades desarrolladas durante el año 2012 consideraron la participación de 98 trabajadores con un total de 2.048 horas de capacitación.





Actualizando los conocimientos de nuestros colaboradores

Las áreas de operaciones de las distintas Unidades de CCU mantienen un fuerte foco en la actualización y nivelación de competencias laborales de nuestros trabajadores con el propósito de mantenerlos al día en los conocimientos y habilidades asociadas a los procesos productivos en los que participan; manejar las complejidades tecnológicas de automatización y del sistema de gestión de activos (Infor Eam), y fortalecer el empoderamiento de sus roles para responder a las demandas de aseguramiento de calidad en origen y mantenimiento autónomo de su equipamiento.

Para asegurar el logro de estos objetivos, junto con el desarrollo de actividades de capacitación internas, varias unidades de negocios de CCU han elaborado, en conjunto con la Universidad Tecnológica Inacap, detalladas descripciones de tareas y funciones para los distintos cargos del proceso productivo, como input para que la entidad educacional desarrolle mallas de nivelación técnica con cursos y contenidos ajustados a la complejidad y desafíos productivos específicos de cada unidad/planta, a los requerimientos conductuales requeridos para un trabajo bien hecho y a las brechas detectadas en los miembros del equipo humano que la componen.

Los operadores de los procesos participan en estos programas de certificación de competencias laborales asistiendo a cursos técnicos del área industrial (metrología, neumática, electromecánica, hidráulica, etc.), integrados en una malla de formación técnica de dos a cuatro años. Estos programas de certificación de competencias a través de una malla estructurada constituyen los fundamentos de los planes de carrera, base del desarrollo profesional de nuestra gente en los niveles operativos.

Con la asistencia de 477 participantes a 29 aplicaciones de módulos de la malla de nivelación técnica, las áreas industriales de CCU sumaron un total de 13.088 horas de capacitación.





Apuntando hacia la clase mundial

Durante 2012, debido a que la consultora internacional CCI ha puesto a disposición de CCU la nueva versión (V5) de los TRACC de Prácticas Fundacionales y Pilares del proyecto de Optimización de la Cadena de Abastecimiento OCA (TPM), las unidades productivas han visto copadas sus agendas de capacitación con nuevos talleres que son parte de nuevas acciones de implementación establecidas como necesarias para consolidar los avances de madurez rumbo a una operación de clase mundial.

Las unidades avanzan consistentemente en el proceso de cambio para construir una nueva cultura de trabajo, que a través del empoderamiento del operador industrial alcanza desempeños de excelencia, satisfacción laboral y desarrollo de carrera de los trabajadores, incrementando su agregación de valor en los procesos en que participa.

En intensas sesiones de capacitación, las estructuras de implementación de las unidades productivas de CCU en Chile y Argentina, Comité Ejecutivo, Comité de Dirección de sitio y Task Force, avanzaron en el conocimiento e implementación de las prácticas en su nueva versión, y a partir de la actualización de la

Carta de Transición, se definieron hitos claros para construir una nueva manera de trabajar, desarrollar a nuestra gente y alcanzar la maduración del proceso de cambio.

Con el propósito de capacitar a los nuevos miembros de los equipos de trabajo y asegurar una mirada compartida respecto a los ritos y valores de la nueva manera de hacer el trabajo diario, las unidades han realizado numerosas aplicaciones del taller "Iniciación a las Operaciones de Clase Mundial".

Los planes de extensión incorporan nuevas plantas y áreas que han permitido que nuevos miembros de CCU inicien su viaje rumbo a la clase mundial, capacitándose en competencias básicas para ser un operador empoderado que por medio de un plan de carrera pueda desarrollarse hasta su máximo potencial.

Con la asistencia a diversas aplicaciones de 18 distintos talleres OCA (para equipos, líderes de equipo y estructuras de implementación), 2.020 participantes totalizaron 24.401 horas de capacitación.





Formando equipos de alto desempeño

El Programa de Excelencia Operacional 2012 tuvo como principal objetivo facilitar la comprensión de los indicadores de desempeño y posicionar el concepto de equipo como pilar fundamental para el logro de objetivos comunes, integrando los contenidos aprendidos en los años anteriores: 2010 "Buenas Prácticas" y 2011 "Medio Ambiente y Prevención de Riesgos".

Para llegar con el material de capacitación a los trabajadores que están en la operación de los centros de distribución se realizó un intenso programa de capacitación, que consideró, en una primera etapa, tres aplicaciones del Programa "Formación de Monitores TCCU" para contar con los conocimientos respecto de conceptos claves como: Trabajo en equipo; Comunicación en los equipos; Objetivos del equipo; Indicadores de Productividad; Eficiencia y Calidad, y las variables que influyen en estos. Asistieron 79 jefaturas de todo el país a los programas desarrollados en la Sala de Capacitación del Edificio Corporativo CCU.

Con el propósito de reforzar las buenas prácticas para la excelencia operacional en Transportes CCU, los participantes desarrollaron competencias para facilitar el proceso de capacitación de sus equipos de trabajo.

En una segunda etapa del programa, utilizando un atractivo material gráfico con un diseño de auto instrucción, el monitor y los miembros de los equipos del centro de distribución desarrollan un proceso de reflexión y análisis del trabajo diario y de la importancia de las buenas prácticas para ser un equipo de alto desempeño, alcanzar las metas colectivas asociadas a los indicadores de desempeño y lograr las recompensas establecidas.

Para capacitar a los nuevos integrantes se realizó una nivelación de los Programas de Excelencia Operacional 2010 y 2011. Sumando ambas actividades, se contabilizaron 1.055 participantes con un total de 7.672 horas de capacitación.





Fomentando el desarrollo profesional

En CCU, gracias a los procesos de gestión del capital humano previstos en el Proceso Directivo de Recursos Humanos, se ha logrado una adecuada identificación de trabajadores con potencial para establecer acciones precisas de desarrollo profesional. El Proceso formal de Evaluación del Desempeño, que se realiza anualmente, ayuda a los supervisores a gestionar meritocracia y a identificar tanto brechas para la capacitación como también potenciales para el desarrollo profesional.

En este contexto, empresas CCU ha definido una serie de acciones tendientes a facilitar la movilidad laboral del personal destacado y a generar diversas experiencias de aprendizaje para el logro de tales propósitos

Durante 2012, 155 trabajadores de las unidades de CCU participaron en experiencias de aprendizaje formales, entre las que se destacan 104 estudios de carreras profesionales, técnicas y diplomados; ocho estudios de posgrado; seis estudios en el extranjero y 37 en el fortalecimiento de conocimientos de inglés.

CCU Argentina con foco en la excelencia

Durante el año 2012 se realizaron 17.710 horas de capacitación a 1.089 empleados de Buenos Aires y de las plantas Santa Fe, Salta y Luján. Continuamos con la búsqueda de la excelencia y la mejora continua de nuestros procesos y productos a través del desarrollo y empoderamiento de nuestra gente. Mediante la realización de actividades de capacitación se formaron y desarrollaron las competencias necesarias para la implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG), que considera las normas ISO 22.000, 14.001 y OHSAS 18.000, así como también las relativas al proyecto

OCA (TPM) para la excelencia operacional en los procesos productivos. Además, se inició el Programa de bienvenida a CCU Argentina, orientado a guiar a los nuevos profesionales en su proceso de incorporación a nuestra compañía, brindándoles información completa sobre CCU y sus negocios, para facilitar su ajuste al cargo y a la cultura organizacional CCU. Con el propósito de compartir nuevos enfoques y desarrollar competencias ad hoc se realizó el Taller del Modelo de Gestión de Ventas CCU, actividad a la que asistieron los supervisores y jefes de ventas de Buenos Aires del área comercial.

CAPACITACIÓN POR TRABAJADOR *

| UNIDAD | HORAS |
|------------------------------|-------|
| CCU S.A. ** | 48 |
| Cervecera CCU Chile | 37 |
| ECCUSA | 18 |
| Aguas CCU-Nestlé | 34 |
| Compañía Písquera de Chile | 19 |
| PLASCO | 69 |
| Transportes CCU | 27 |
| Comercial CCU | 31 |
| Compañía Cervecera Kunstmann | 13 |

* La tabla no considera los resultados de FOODS Alimentos CCU.

** CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.





“Realicé el curso de cocina internacional, donde aprendí demasiado. Agradezco la iniciativa de incluir a los familiares de los trabajadores de CCU en los beneficios de la empresa”.

Claudia Vera,
Beneficiada con Beca Social.

Comprometidos con las familias de nuestros colaboradores

En CCU, parte de los excedentes acogidos a la franquicia tributaria SENCE son destinados al programa de becas sociales de capacitación. Mediante cursos de capacitación laboral gratuitos, de 80 a 100 horas de duración, y que cuentan con subsidio para gastos de movilización y alimentación, personas cesantes o que buscan trabajo por primera vez, mujeres jefas de hogar de escasos recursos, trabajadores de menor calificación, acceden a la oportunidad de mejorar sus oportunidades laborales.

En estas actividades de capacitación y desarrollo de la empleabilidad participan personas asociadas al grupo familiar y relacionados de nuestra gente en Santiago, Antofagasta, Ovalle, Coinco, Talca, Talcahuano y Temuco.

En Santiago y regiones se realizaron cursos para el desarrollo de oficios de alto impacto en empleabilidad y emprendimiento, destacando

peluquería unisex con emprendimiento, manicure, pedicura y depilación, primeros auxilios y cuidado del enfermo, masajes terapéuticos, masajes corporales, reflexología y rehabilitación del adulto mayor, cuidado del enfermo postrado, cuidado del enfermo pediátrico, primeros auxilios y prevención de accidentes infantiles, repostería y amasandería con emprendimiento, banquetería y coctelería con emprendimiento, chocolatería y pastelería con emprendimiento y cocina internacional.

Junto con el desarrollo de las actividades mencionadas, CCU orientó parte de sus aportes a la capacitación de padres de Teletón, desarrollo de empleabilidad de cesantes vía Infocap, capacitación de reos vía Coresol, programas de rehabilitación/discapacidad realizados por Fundación La Esperanza y Chilecap, Escuela para Ciegos.

CAPACITACIÓN POR UNIDAD DE NEGOCIO DURANTE 2012

| Unidad | Gestión | | | Financiamiento (M\$) | | |
|------------------------------|------------|---------------|-----------------------|----------------------|----------------|----------------|
| | Cursos | Participantes | Horas de Capacitación | SENCE | Empresa | Total |
| CCU S.A. * | 196 | 396 | 18.962 | 30.660 | 88.782 | 119.442 |
| Cervecera CCU Chile | 230 | 1.887 | 22.131 | 51.003 | 83.752 | 134.755 |
| ECCUSA | 174 | 995 | 15.680 | 56.608 | 50.817 | 107.425 |
| Aguas CCU-Nestlé | 31 | 269 | 4.565 | 13.298 | 6.253 | 19.551 |
| Compañía Písquera de Chile | 34 | 256 | 4.003 | 10.308 | 12.938 | 23.246 |
| PLASCO | 38 | 274 | 10.871 | 30.577 | 25.239 | 55.816 |
| Transportes CCU | 146 | 1.822 | 28.143 | 82.848 | 89.831 | 172.679 |
| Comercial CCU | 38 | 290 | 12.992 | 24.623 | 37.277 | 61.900 |
| Compañía Cervecera Kunstmann | 10 | 19 | 882 | 1.266 | 2.991 | 4.257 |
| **TOTALES | 897 | 6.208 | 118.229 | 301.191 | 397.880 | 699.071 |

* CCU S.A. corresponde a colaboradores que trabajan en las Unidades de Apoyo Corporativo.

** No considera los resultados de FOODS Alimentos CCU.



CCU junto a sus Clientes y Consumidores

1. Nuestros Clientes Principales Socios

Los clientes son nuestros principales socios. Gracias a ellos llegamos diariamente con nuestros productos a millones de consumidores.

En Chile, la fuerza de ventas de CCU está integrada por más de mil personas que atienden en forma directa a los más de 100 mil clientes que comercializan cervezas, vinos, destilados, bebidas refrescantes y confites.

En Argentina, la Fuerza de Venta directa está compuesta por más de 240 personas, las que se relacionan con los 154 mil clientes. Los productos de CCU se venden en cerca de 300 mil puntos en todo el país, considerando clientes tradicionales, autoservicios, supermercados, kioscos y mini mercados.

Apoyo permanente

Buscando potenciar un crecimiento conjunto, la Compañía ofrece a sus clientes una amplia variedad de elementos y soportes de venta, desde un completo plan de mejoramiento de los centros de distribución del país hasta los equipos de frío, letreros luminosos, promociones, activaciones y animaciones, además de material de apoyo, como exhibidores, muebles, estantes y pizarras. A través de este apoyo buscamos potenciar la calidad de servicio que nuestros clientes brindan a los consumidores.



“El Día de la Venta da la posibilidad de que otras áreas de la Compañía vean en terreno la comercialización de nuestros productos y entiendan sus complejidades”.

Rafael Fontecilla,
Gerente Ventas Zona Santiago, Cervecería CCU Chile.



Durante 2012 se implementaron proyectos, programas e iniciativas para los distintos tipos de clientes:

Centros de Distribución: CCU siguió desarrollando el plan de construcción de diferentes Centros de Distribución que buscan responder con eficiencia al crecimiento de la industria y a las exigencias de Clientes y Consumidores en cada región. El plan representa una inversión de US\$ 140 millones y ya han empezado a operar los centros de Arica, Antofagasta, Copiapó, Santiago Sur y Coyhaique.

Negocio Redondo: esta iniciativa busca entregar herramientas de gestión a los comerciantes mediante diferentes módulos, tales como marketing y ventas, aspectos legales y contabilidad, con énfasis en compartir experiencias entre los participantes.

Cervecera CCU Chile desarrolló este programa y llegó a las ciudades de Concepción, La Serena, Rancagua, Santiago y Viña del Mar, capacitando a más de 240 clientes.

Se estableció una alianza con la Universidad Católica de Chile para la realización de Negocio Redondo en el Centro de Extensión UC. Además de clases presenciales, se agregó

la modalidad semipresencial intercalando sesiones presenciales y trabajos a distancia. Cada cliente tuvo un tutor que lo contactó semanalmente para avanzar en los contenidos del programa, lo que permitió un mayor compromiso y asistencia de clientes a los cursos.

Cliente Preferente Cristal: este clásico programa continuó con la entrega de beneficios mediante el sistema de una tarjeta giftcard "Cliente Preferente Cristal", donde los clientes de Cervecera CCU Chile acumulan puntos que pueden ser canjeados en los puntos de venta de la cadena Cencosud.

Informativo Info Cristal: es uno de los principales canales de comunicación de Cervecera CCU Chile con sus clientes. Entrega información respecto a nuevos lanzamientos, promociones, unidades comerciales, nuevos beneficios y todas las novedades de la Compañía.

Capacitaciones, clínicas de coctelería y maridajes: Compañía Pisquera de Chile realiza capacitaciones, clínicas de coctelería y maridajes para sus clientes. Se trabajó destacando las diferentes bondades y opciones del portafolio de CPCh.





Plan Punto Máximo 2.0

Plan Punto Máximo 2.0 (PPM 2.0) es una herramienta de gestión del Punto de Venta que permite identificar claramente los intereses y necesidades de los distintos tipos de clientes y consumidores que tiene CCU.

PPM 2.0 se fundamenta en sus cuatro pilares, que son: máxima segmentación, máxima ejecución, máximo margen y máxima satisfacción.

Lo anterior permite que el vendedor, a través de una ficha específica para cada segmento, se transforme en un asesor con los conocimientos suficientes para aconsejar a sus clientes en el proceso de compra.



Durante 2012 se trabajó en las capacitaciones de la fuerza de ventas y se entregó tecnología de punta a los vendedores para atender a nuestros clientes de manera óptima.

“PPM 2.0 es una herramienta dinámica que nos desafía a la mejora continua y exige una revisión que vaya en beneficio de nuestras Fuerza de Ventas, Clientes y Consumidores”.

Beatriz Fried,
Gerente Investigación de Mercado, CCU S.A.



Cercanía y diálogo con el cliente

Las Fuerzas de Venta de las filiales de CCU están organizadas de forma que cada punto de venta sea visitado varias veces en la semana por un vendedor profesional.

CCU cuenta con varios canales de diálogo con sus Clientes:

Convención con Clientes Santiago

CCU se reunió con sus clientes de la Región Metropolitana en una nueva versión de la Convención 2012 Punto Máximo CCU, "Al Máximo". En la oportunidad, el Gerente General de CCU, acompañado por los gerentes de todas las Unidades de Negocio de la Compañía e integrantes de las Fuerzas de Venta, comparten con clientes de supermercados, mayoristas, distribuidores, dueños de restaurantes, almacenes, botillerías y representantes del comercio. En 2012 la actividad se realizó en el Centro de Eventos del Parque Araucano (CEPA), donde se presentó un adelanto de las campañas publicitarias que apoyarán la comunicación de sus principales marcas durante la temporada.

Día de la Venta

Con el objetivo de conocer en terreno la labor que realiza el equipo de ventas con los clientes, CCU Chile organizó la segunda versión del Día de la Venta. En la ocasión, equipos del área de Marketing, Trade Marketing, Operaciones, Ventas, Supermercados, Industrial, Finanzas, Recursos Humanos y Transportes CCU salieron a la ruta con los vendedores de Santiago y pudieron conocer mejor las necesidades de nuestros clientes.

Revista "EnCCUentro"

Esta es la principal herramienta de comunicación que tiene CCU con sus clientes. En 2012, Revista EnCCUentro cumplió 20 años entregando una completa información de la Compañía. Con un tiraje de más de 28.000 ejemplares por edición, EnCCUentro llega a los trabajadores de CCU y a Clientes de todo Chile.

Análisis de calidad de servicio

La calidad de servicio al cliente que entrega CCU es medida anualmente mediante una encuesta que evalúa el nivel de satisfacción y busca conocer aspectos del servicio que se podrían mejorar.



2. Máxima Satisfacción para Nuestros Consumidores

CCU desarrolla, en sus diferentes Unidades de Negocio, productos de calidad que entregan al consumidor, tal como lo plantea nuestra Misión, una gratificación responsable en todas sus ocasiones de consumo con marcas de alta preferencia.

Profundo conocimiento de nuestros consumidores

Con el objetivo de obtener información periódica sobre los gustos y preferencias de los consumidores y ser capaces de gratificarlos responsablemente, CCU desarrolla, desde hace más de 25 años, un Estudio de Consumidores a nivel nacional. Este recoge la opinión de miles de personas sobre temas como recordación, imagen de marcas y hábitos de consumo de los productos de CCU.

Calidad, un principio fundamental

La calidad es un principio fundamental para CCU, y se logra gracias al esfuerzo, compromiso y rigurosa metodología con que trabajan todos los que forman parte de la organización.

“hacerlo bien a la primera”, que busca optimizar permanentemente la eficiencia de nuestros procesos y, por ende, la calidad de nuestros productos.

La preocupación por la calidad es transversal a todos los procesos en la elección de las materias primas, en la eficiencia de la logística y en las condiciones de trabajo de sus colaboradores.

La variable Sistema Integrado de Gestión (SIG), que se refiere a la implementación y certificación de normas internacionales de excelencia industrial, como HACCP, ISO, OHSAS, BRC, IFS, está avanzando en las distintas unidades de la Compañía y ha culminado en 2012 con el 85,2% de sus instalaciones con certificación de Inocuidad de Alimentos (HACCP o ISO 22.000); 60,0% con ISO 14.001 sobre Gestión Ambiental, y 36,7% con certificación ISO 18001 OHSAS sobre Gestión de Salud y Seguridad Laboral.

El Proceso Directivo (PD) reúne las múltiples variables de Producción, Calidad y Medio Ambiente y permite alinear e inspirar a toda la organización bajo el concepto de mejora continua. El módulo de calidad de cada unidad de CCU es un conjunto de múltiples variables, como el FTR (First Time Right), sigla que significa

CERTIFICACIONES

| | Inocuidad Alimentos (HACCP – ISO 22000) | Gestión Ambiental (ISO 14001) | Seguridad y Salud Laboral (OHSAS 18001) |
|----------------------|---|-------------------------------|---|
| Plantas Certificadas | 23 | 18 | 11 |
| Total | 27 | 30 | 30 |
| (%) | 85,2% | 60,0% | 36,7% |

Un hito del período 2011-2012 ha sido la certificación del sistema integrado de gestión de la planta ECCUSA en la ciudad de Antofagasta que comprende las tres normas: ISO 22000, ISO 14001 y OHSAS 18001, a un año de iniciadas sus actividades industriales.

planta productora han aplicado un programa de buenas prácticas de almacenamiento y distribución. El Programa de Buenas Prácticas que contribuye a la mejora continua es auditable y permite extender la garantía de inocuidad de CCU desde la producción al proceso de almacenaje, transporte y distribución de los productos de la Compañía.

Cabe mencionar que los centros de distribución de TCCU que no comparten recinto con una





Así también, se continúa con el proceso de implementación de estas normas en las plantas que aún no se encuentran certificadas para

alcanzar el objetivo corporativo de certificación de todas las plantas industriales bajo las tres normas: ISO 22000, 14001 y 18001.

Innovación: respondiendo a las expectativas de los consumidores

La innovación es parte fundamental de las estrategias de negocio de CCU y está presente en todas las unidades de la Compañía. Con nuevos productos y formatos se busca gratificar responsablemente a los consumidores con marcas de alta preferencia.

CCU es una empresa de procesos y los consumidores son su pilar fundamental. Es por esto que la Innovación se define como un procedimiento riguroso, que empatiza con el público objetivo y que involucra a toda la Compañía, para luego incorporar nuevos productos, marcas, categorías, sabores y empaques al portafolio.

Durante 2012 CCU desarrolló las siguientes innovaciones:

Cervezas

Cerveza Cristal innovó ampliando la categoría Light en Chile a través del lanzamiento de Cristal Light. Esta nueva propuesta destaca por su proceso de filtrado en frío a -2 grados, obteniendo como resultado una cerveza lager de 3,7 grados de alcohol, de textura liviana y refrescante.

En nuevos formatos, Cristal presentó al mercado la botella 1,2 litros retornable con la finalidad de otorgar a los consumidores una oferta de mayor conveniencia y promover la retornabilidad en el punto de compra.

Lemon Stones cambió su imagen y fórmula y sumó el sabor Mango. Ahora es una cerveza con 0% azúcar adicionada y baja en calorías, siguiendo con la tendencia de "verse y sentirse bien".

Cervecera CCU Chile introdujo nuevos empaques de cartón para los diferentes formatos de cervezas. Además trabajó en la elaboración de la botella *long neck* más liviana del mercado para sus marcas: Escudo, toda la línea de Cristal, Royal Guard y Lemon Stones.

Gaseosas y Néctares

Bilz y Pap innovó con Bilz y Pap Zero, endulzada con sucralosa y con el mismo sabor de siempre. Además la marca lanzó al mercado una edición limitada que rescató su historia con un diseño de antaño. La campaña se denominó Bilz y Pap Retro y tuvo gran aceptación entre los consumidores.

Kem presentó la nueva Kem Zero, que reemplaza a Kem Light, para complacer a todos los consumidores. Kem Zero está endulzada con sucralosa y mantiene intacto su clásico sabor tropical.

Watt's lanzó Watt's Clear Pera e innovó con una nueva botella retornable de 1,25 litros, formato disponible para los sabores Durazno, Damasco y Watt's Clear Uva.

Frugo sumó a su conocido sabor naranja el nuevo sabor piña, ampliando sus productos para estar presentes en la casa de todos los chilenos.

Un año de importantes cambios tuvo Gatorade. Lanzamientos de sabores, nuevos formatos y un cambio total de su imagen. Sus sabores Frutas Tropicales, Mandarina y Cool Blue están ahora disponibles en formato de litro. Y finalizando el 2012, presentó su nuevo sabor Fresandia.

Aguas Embotelladas

Cachantun presentó un nuevo sabor de agua mineral saborizada, MAS WOMAN Cedrón Limón, complementando su portafolio, que ya cuenta con Frutos del Bosque y Ginger Limón.

Además, Mas de Cachantun introdujo una línea de agua sin gas y jugo de fruta en tres sabores: Manzana, Pera y Uva.

Cachantun implementó su botella de vidrio de 750 cc con gas y sin gas, especial para restaurantes tradicionales.

Para mayor información, revisar la sección **CCU y sus Proveedores** de este informe (Pág 84).

Destilados y cócteles

Durante 2012, Compañía Pisquera de Chile (CPCh) realizó una gran variedad de innovaciones.

Mistral amplió su gama de sabores de la categoría ICE y presentó Mistral Ice Dry.

Bauzá innovó a través de la categoría de nuevos formatos presentando Bauzá Litro.

Campanario cócteles lanzó Campanario Suspiro Limeño y un nuevo formato de Campanario Litro Sour.

C Control Premium presentó una nueva imagen que busca transmitir la pureza de este Triple Destilado premium a través de un concepto vanguardista y elegante.

Sierra Morena realizó un cambio de imagen a toda su línea de productos con un diseño único para cada uno de ellos: Dorado, Blanco, Añejo, Extra Añejo 5 años e Imperial. Además de potenciar el sabor de Sierra Morena 5 años, Sierra Morena Dorado y Sierra Morena Añejo. También presentó un nuevo sabor, Sierra Morena Mojito Ice, que mezcla el Ron Sierra Morena blanco con toques de limón y hierbabuena, suavemente gaseificado.

Productos listos para consumir

En 2012, FOODS Alimentos CCU presentó a sus consumidores las variedades de Galletas de Soda y Agua Natur, destinadas a quienes buscan productos libres de colesterol, bajos en grasas y sodio.

Además se lanzaron las nuevas Malva Mint, bombones de marshmallow bañados, con suave sabor a menta, que se suman a su portafolio de Choc y Fruit.

Otras innovaciones del 2012 fueron el Alfajor premium Frambuesa y Pelacable Masticable, exquisitos masticables de uva, frambuesa, naranja, piña y manzana verde.

Todo esto sumado a la presentación de las gomitas Bilz y Pap con sus sabores de otro mundo y las galletas saladas de Nutra Bien, con sus sabores romero, linaza y ciboulette, que están incluidas en las cajitas que se entregan a los pasajeros de LAN.

Vinos

Las novedades de VSPT en el 2012 estuvieron orientadas a los espumantes. Viña Leyda presentó Extra Brut, su primer paso en esta categoría. Viñamar lanzó dos nuevas variedades provenientes del Valle de Casablanca, Rosé y Extra Brut.

En nuevos formatos, VSPT presentó el botellín varietal de 187 cc de Misiones de Rengo, y el nuevo empaque de los vinos tetra de Santa Helena.

CCU Argentina

Durante 2012 Cerveza Santa Fe celebró sus 100 años de historia y para celebrarlo incluyó etiquetas alusivas en todos sus formatos. Se incluyó el portafolio la cerveza Kunstmann Anwandter y se lanzaron las nuevas variedades de Imperial Scotch Ale.

En la categoría Sidra, CCU Argentina lanzó Apple Storm Cider.





Etiquetado de los productos: informando a los consumidores

El año 2006 entró en vigencia la ley que modifica el Reglamento Sanitario de Alimentos y que establece el etiquetado nutricional para los productos alimenticios envasados.

En 2008, CCU, además de cumplir con la normativa vigente, comenzó a incorporar en las etiquetas de sus productos analcohólicos el etiquetado nutricional propuesto por Chile Alimentos, que indica la cantidad porcentual de grasas, azúcar, calorías, grasas saturadas y sodio en cada alimento. Esta información, conocida internacionalmente como GDA (Guideline Daily Amount), considera parámetros basados en una dieta ideal equivalente a 2.000 calorías. Esto permite a los consumidores saber qué cantidad de cada elemento están consumiendo de acuerdo a una dieta estándar equilibrada.

Los productos con contenido de alcohol, en tanto, se norman en lo relativo a etiquetado por la Ley de Alcoholes, que incluye disposiciones acerca de la incorporación de información sobre graduación alcohólica, tipo de producto y origen de envasado.

Además, desde hace ocho años CCU incorpora en forma voluntaria mensajes de consumo responsable de alcohol en etiquetas y material gráfico de sus productos con contenido alcohólico:

Los productos y avisos publicitarios incluyen en sus etiquetas la frase **"Disfruta con responsabilidad. Producto para mayores de 18 años"**.

Sistema de Mensaje CCU (SMCCU): en 2011 CCU desarrolló e implementó el nuevo Sistema de Mensaje CCU, con el objetivo de generar mayor cercanía con los consumidores, facilitando información para su decisión de compra. Se destaca que el Sistema de Mensaje incorpora diferentes tipos de cápsulas con información como las siguientes: Comunícate con Nosotros, que incluye el teléfono del Servicio de Atención al Consumidor (SAC), la página Web corporativa y de la marca, si es que la tiene. En 2012, los cambios en el Sistema de Mensajes fueron la realización de las cápsulas para etiquetas, envoltorios, empaques primarios y empaques secundarios de todos los productos.

En total fueron 451 diseños definidos y aprobados por la Gerencia de Asuntos Corporativos y las marcas: 280 en ECCUSA, 43 en CCU Chile, 36 en CPCh y 92 en FOODS.

Se espera que a mediados de agosto de 2013 se encuentre el SMCCU implementado al 100%.





Comunicaciones Comerciales Responsables

En coherencia con su "Política de Alcohol", la Compañía cuenta con el documento "CCU: Código sobre Comunicaciones Comerciales Responsables", con el objetivo de guiar la publicidad, ventas y eventos especiales de la Compañía, de acuerdo a los más altos estándares de responsabilidad corporativa.

El texto, que apunta a complementar la legislación vigente en Chile con una autorregulación seria y estructurada, incorpora un conjunto de normas y reglas básicas que orientan todas las comunicaciones comerciales de la Compañía.

Principios generales

1. Cumplir con toda la legislación vigente
2. Ser honestos, verdaderos y responsables
3. Adecuarse a los principios aceptados de competencia leal y de la buena práctica comercial
4. Evitar ir en contra de las normas del gusto y la decencia
5. Promover la dignidad e integridad de toda persona con independencia de su condición, sexo, nacionalidad, raza o religión

Principios aplicables a productos con alcohol

Incorporan los siguiente ámbitos:

1. Genéricos a productos con alcohol
2. Consumo responsable de alcohol
3. Menores de edad
4. Conducción de vehículos
5. Deporte
6. Consumo de alcohol, rendimiento y lugar de trabajo
7. Violencia y peligro
8. Aspectos de salud y contenido alcohólico
9. Éxito social y sentimental
10. Muestras gratis



Comunicándonos las 24 horas: Servicio de Atención al Consumidor (SAC)

En todas sus etiquetas y envases, CCU tiene el número de teléfono gratuito de Servicio de Atención al Consumidor (SAC). Esta línea abierta funciona de 8:00 hrs. hasta 20:00 hrs. los siete días de la semana y permite que los llamados de cualquier parte del país sean atendidos y derivados a las unidades competentes.

La página web también cuenta con un espacio mediante el cual se pueden hacer llegar todo tipo de solicitudes, inquietudes y opiniones que responde un grupo de profesionales.



Conociendo las instalaciones de CCU

CCU, interesada en dar a conocer a sus consumidores, clientes y comunidad sus diferentes procesos productivos, realiza visitas guiadas en sus plantas en Chile y Argentina.

Las plantas cerveceras y las bodegas de vinos abren sus puertas durante todo el año a un público mayor de 18 años. En el caso del grupo VSPT, las viñas ofrecen recorridos, degustaciones y otras actividades para que el público se interiorice con el mundo del vino, brindando una experiencia enoturística única.

En Pisco Elqui se encuentra la Destilería Pisco Mistral de Compañía Pisquera de Chile. Esta ofrece visitas guiadas a través de sus instalaciones para conocer la planta productiva y los procesos de este destilado, su historia y realizar una degustación de su portafolio de productos.

En CCU Argentina, durante 2012, las Plantas de Santa Fe y Salta recibieron 12.153 y 1.446 visitantes, número que se ha ido incrementando anualmente, sobre todo en Santa Fe, donde se alcanzó un total histórico que hasta 2012 suma 94.331 personas.

También se realizaron diversas actividades para fomentar el Programa de Visitas, como reparto de folletería, visitas durante los fines de semana, programas de visitas de verano y recorridos para los nuevos alumnos de la Facultad de Ingeniería Química y de la Universidad Tecnológica Nacional Regional Santa Fe.

Destaca el Paseo del Polo, donde los asistentes recorrieron la historia de la centenaria planta cervecer de Santa Fe, el Museo y el Polo Cervecer, aportando así culturalmente a la ciudad.

N° DE VISITANTES A PLANTAS DE CCU Y FILIALES EN 2012

| | |
|-----------------------------|---------------|
| Compañía Pisquera de Chile | 15.503 |
| Viña Tarapacá | 14.400 |
| CCU Argentina | 13.599 |
| ViñaMar | 8.500 |
| Viña San Pedro | 2.356 |
| Viña Altaír | 581 |
| Viña Santa Helena | 392 |
| Compañía Cervecer Kunstmann | 200 |
| Viña Leyda * | 100 |
| Cervecería Austral ** | 70 |
| Cervecer CCU Chile *** | 0 |
| Total | 55.701 |

* Sólo visitas comerciales.

** Debido a trabajos de remodelación, las visitas a la planta de Cervecería Austral en Punta Arenas estuvieron suspendidas hasta noviembre, cuando se retomaron.

*** Todavía no están habilitadas las visitas a la planta debido a trabajos en la Casona de CCU y en las instalaciones.



CCU, Gobierno Corporativo y Accionistas

CCU desarrolla sus operaciones bajo los más altos estándares empresariales y principios éticos compartidos por todos quienes la integran.

1. Gobierno Corporativo

CCU está comprometida con los más altos estándares del gobierno corporativo y administra sus negocios con apego a las normas éticas y legales contenidas en la legislación vigente en Chile, particularmente en la Ley de Sociedades Anónimas y la Ley de Mercado de Valores. A su vez, cumple con las leyes en Argentina y observa la leyes en los países que opera. Asimismo, como emisor de valores que se transan en la Bolsa de Nueva York (NYSE), CCU también se rige por la Securities and Exchange Act y las modificaciones introducidas por la Ley Sarbanes-Oxley de Estados Unidos.

Para más información relativa a las diferencias entre las prácticas de gobierno corporativo seguidas por la Compañía de acuerdo a las reglamentaciones de Chile y aquellas aplicables a los emisores de los Estados Unidos - NYSE y otros aspectos relacionados con esta materia, se puede consultar el Formulario 20-F publicado en el sitio de Relación con Inversionistas CCU, www.ccuinvestor.com.

El Gobierno Corporativo de CCU se ejerce, entre otras instancias, por medio del Directorio, el Comité de Directores, el Comité de Auditoría y la Gerencia General:

Directorio: está constituido por nueve directores que son elegidos en la Junta Ordinaria de accionistas. El Directorio completo se renueva cada tres años y puede designar reemplazantes para llenar cualquier vacante que se produzca durante los períodos entre las juntas de accionistas.

Los ejecutivos principales son designados por el Directorio por el período que este determine. El Directorio sesiona regularmente una vez al mes; las reuniones extraordinarias son especialmente convocadas por el Presidente a solicitud de cualquiera de los miembros del Directorio. El Directorio no cuenta con un Comité Ejecutivo. No obstante, existe un Comité de Negocios formado por algunos directores que sesiona solo en las ocasiones en que es necesario revisar temas de especial

relevancia que luego son sometidos a la consideración del Directorio.

Comité de Directores: está formado por tres miembros. Tiene la responsabilidad directa de revisar los estados financieros de la Compañía y el informe de los auditores independientes y emitir una opinión sobre dichos estados financieros y redactar un informe para la aprobación de los accionistas. Además, entrega recomendaciones al Directorio en relación con el nombramiento de auditores externos independientes y su contratación para servicios fuera de auditoría y agencias clasificadoras de riesgo; revisa las transacciones entre empresas asociadas e informa sobre dichas transacciones; revisa las políticas y planes de remuneraciones de los gerentes y principales ejecutivos y prepara un informe anual sobre el desempeño de sus deberes, incluyendo las principales recomendaciones a los accionistas.

En 2012, el Comité sesionó en 15 oportunidades y dentro de las actividades destacadas se cuenta la revisión y análisis de los estados financieros trimestrales y anuales previo a su aprobación por el Directorio. Se reunió con los auditores externos PricewaterhouseCoopers, socio a cargo y equipo de auditoría para interiorizarse de las actividades que estos realizan, particularmente el plan de auditoría externa para los procesos de confección de estados financieros, declaración de independencia, fraude y plan de comunicación con el Comité y el análisis y revisión del sistema de remuneraciones y compensaciones a gerentes, ejecutivos y trabajadores, entre otras acciones de importancia para la Compañía.

Comité de Auditoría: establecido en 2005 en cumplimiento a la Ley Sarbanes-Oxley





de EE.UU., está integrado actualmente por dos directores independientes, de acuerdo a la citada normativa. Sus funciones dicen relación con ser responsable de la contratación, remuneración y supervisión del trabajo de las firmas de contabilidad pública que preparan o emiten los informes de auditoría, revisar o certificar dichos informes, debiendo los auditores externos reportarle directamente estas materias al Comité. También se encarga de resolver los desacuerdos entre la administración y los auditores externos respecto de los informes financieros. También debe aprobar en forma previa la contratación de servicios distintos a los de auditoría que vaya a prestar la firma de auditores externos.

El Comité de Auditoría además establece un procedimiento para conocer y tratar quejas recibidas por el emisor respecto de la contabilidad, controles contables u otras materias de auditoría y para el envío anónimo y confidencial por parte de empleados de preocupaciones relacionadas con estas materias. Adicionalmente, debe fijar un presupuesto anual de gastos y contratar asesores externos.

Dentro de las actividades realizadas por este Comité en 2012, se puede mencionar que sesionó en doce oportunidades y que se reunió con diferentes gerencias para analizar los criterios contables y política de provisiones utilizadas en la confección de los estados financieros de la Sociedad y filiales. Analizó las "Recomendaciones sobre Procedimientos Administrativos Contables" elaboradas por los auditores externos para el ejercicio 2012 y anteriores, conoció del avance de su implementación y se informó acerca de las denuncias recibidas dentro del procedimiento de quejas establecido en cumplimiento de las normas contenidas en la ley Sox, entre otras acciones.

Gerencia General: reporta su accionar al Directorio, y para llevar a cabo la gestión empresarial cuenta con la colaboración del Comité de Dirección.

El Comité de Dirección está integrado por gerentes de las Unidades de Negocio (UEN) y Unidades de Apoyo Corporativo (UAC). Este Comité participa en el diseño del Plan Estratégico de la Compañía y sus filiales, debiendo, una vez aprobado por el Directorio, velar por su cumplimiento.

2. Ética y Transparencia

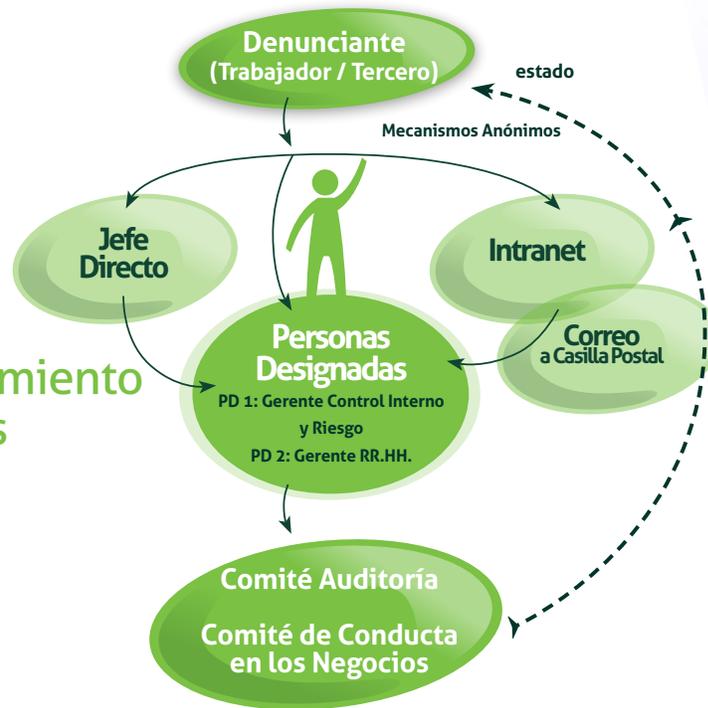
La política de comunicación y transparencia de CCU garantiza que todos sus accionistas e inversionistas tengan acceso a información relevante y actualizada en forma íntegra, oportuna y veraz, permitiendo que se formen una opinión clara acerca de los negocios que conduce la Compañía.

Los principios éticos y de transparencia que gobiernan el actuar de la Compañía, que están descritos en el capítulo **Perfil Corporativo de CCU** de este informe, consideran la existencia de dos Comités, el de Divulgación y el de Conducta en los Negocios y un Encargado de Prevención de Delitos, implementado conforme a la ley 20.393. (Ver más detalle respecto al Modelo de Prevención de Delitos en Perfil Corporativo). Además, CCU cuenta con un Manual de Manejo de Información de Interés para el Mercado, que regula la divulgación de Información de Interés, resguarda la información confidencial y establece las normas sobre transacciones de valores por directores, ejecutivos y personas relacionadas.

El Comité de Conducta en los Negocios: está presidido por el Gerente Corporativo de Recursos Humanos e integrado por el Gerente General, el Contralor General, el Gerente Corporativo de Administración y Finanzas, el Gerente Legal y el Gerente de Control Interno y Administración de Riesgos. Tiene por objeto velar por el cumplimiento del Código de Conducta en los Negocios de CCU.

El Comité de Divulgación: está integrado por el Gerente General, el Gerente Corporativo de Administración y Finanzas, el Contralor General, el Gerente Legal, el Gerente de Asuntos Corporativos, el Gerente de Relación con Inversionistas y el Gerente de Control Interno y Administración de Riesgos. Este comité debe supervisar el proceso de comunicaciones que efectúe la Compañía al mercado, a sus accionistas, a las entidades fiscalizadoras o reguladoras y al público en general.

Flujo Procedimiento de Denuncias



Encargado de Prevención de Delitos: rol ejercido por el Contralor General. Tiene por objetivo velar por el correcto establecimiento y operación del Modelo de Prevención de Delitos. Para mayor información, revisar el **Modelo de Prevención de Delitos** en capítulo **Perfil CCU** (Pág 19).

En 2005, en el marco de las buenas prácticas comerciales y como exigencia de la Ley Sarbanes-Oxley de EE.UU, CCU puso en marcha un Procedimiento de Denuncias que se incluye en el Código de Conducta en los Negocios. Este permite a todos los trabajadores de CCU y sus filiales, y a personas externas, informar o denunciar actividades cuestionables que puedan violar procedimientos de contabilidad y controles internos, materias de auditoría, principios éticos de la Compañía, así como también, incumplimientos al Modelo de Prevención de Delitos o la posible comisión de los delitos tipificados en la ley 20393.

Las denuncias pueden ser anónimas. Para canalizarlas existe la Intranet, el envío de una carta confidencial o contactar a las personas designadas para estos efectos.

Respecto a personas externas, en el Portal de Proveedores se informa de este procedimiento y la forma como ellos pueden hacer sus denuncias.

En sus siete años y medio de aplicación, el procedimiento ha recibido 138 denuncias, de las cuales 26 se realizaron en 2012.

Mayoritariamente, la vía de comunicación es a través de correo electrónico, cartas e intranet. Las denuncias provienen de prácticamente todas las unidades de la Compañía y de ellas fueron investigadas 111. En este período, producto de las investigaciones, se produjeron 49 desvinculaciones o renuncias, de las cuales un 22% afectó al nivel gerencial, un 54% al nivel de jefatura y supervisión y un 24% a otros trabajadores.

De las 26 denuncias, efectuadas el 2012, en 50% fueron de origen interno (trabajadores), un 50% de origen externo (proveedores, clientes, otros). Las materias de las denuncias corresponden principalmente a vulneración de controles e incumplimiento de procedimientos (50%), sustracción o uso indebido de activos (27%), temas referidos al ámbito laboral (18%) y temas referidos a conflictos de interés y negociación incompatible (5%).

Como resultado de las investigaciones producto de las denuncias, se produjeron 10 desvinculaciones o renuncias, además de cartas de amonestación y recomendaciones para mejorar procesos de control.

Por su parte, el Código de Conducta en los Negocios de CCU cuenta con un capítulo en el que define y entrega directrices a los trabajadores para evitar posibles conflictos entre sus intereses particulares y los de la Compañía. Esto sin perjuicio de que el conflicto de interés respecto de los directores y los ejecutivos principales esté regulado por la Ley de Sociedades Anónimas.



3. Proceso de Administración de Riesgos Estratégicos

Con el objetivo de administrar y mejorar los riesgos a que podrían estar sujetas las operaciones de la Compañía, desde 2006 la gestión de este tema se encuentra de manera explícita en la agenda de la administración de CCU.

Definida como una actividad de la alta gerencia de la organización, el Proceso de Administración de Riesgos Estratégicos tiene como meta otorgar un nivel razonable de seguridad respecto de la identificación y administración de los riesgos a los que está expuesta la Compañía. Para ello se definió una metodología, basada en una autoevaluación, que entrega un marco integrado de administración de riesgos para identificar, evaluar, priorizar, administrar, monitorear y

comunicar.

La estructura de este proceso está integrada por el Directorio, el Gerente General CCU, el Comité de Dirección de CCU, los Gerentes Generales y los Gerentes Corporativos de las Unidades de Negocio, el Área de Administración de Riesgos y la Auditoría Interna.

El Proceso de Administración de Riesgos Estratégicos está implementado en las principales unidades, y durante el año 2012 se actualizaron los riesgos según los nuevos Lineamientos Estratégicos definidos para el año 2013 y se actualizaron los planes de mitigación.

4. CCU cerca de sus Accionistas

CCU realiza varias acciones orientadas a entregar información oportuna a sus accionistas y a la comunidad en general:

- La Compañía entrega trimestralmente un detallado análisis de sus resultados por cada área de negocios.
- Luego de esta entrega, el Gerente General realiza una conferencia telefónica en la que explica los lineamientos estratégicos de CCU y responde las preguntas de analistas e inversionistas, tanto locales como del exterior

- Adicionalmente, la Compañía hace públicos sus volúmenes de ventas en forma trimestral.
- CCU participa en conferencias y realiza *roadshows* anualmente en Estados Unidos y Europa.
- Entrega información adicional, tanto a nivel consolidado como por segmento de negocio, en su Memoria Anual y en el Formulario 20-F.
- La información acerca de la Compañía es constantemente actualizada y detallada en el sitio de Relación con Inversionistas de CCU, www.ccuinvestor.com.

CCU siempre cerca de la Comunidad

En CCU creemos que el desarrollo de una Compañía se sustenta en la sostenibilidad, y para lograr ese objetivo, a través de los años hemos desarrollado diferentes programas y campañas dirigidas a los públicos con los que interactuamos y en los países donde tenemos presencia. En ese marco, CCU ejecuta su gestión de Responsabilidad Social en cuatro áreas:

- CCU en el Consumo Responsable de Alcohol
- CCU en el Deporte
- CCU en la Cultura
- CCU en el Apoyo Solidario

1. CCU en el Consumo Responsable de Alcohol

Para CCU, el consumo de alcohol, al igual que el consumo de la mayoría de los productos, es beneficioso si se hace en forma moderada y responsable, y perjudicial si se hace en exceso. En este sentido, educar en el Consumo Responsable de Alcohol (CRA) representa una contribución concreta en la búsqueda de bienestar de la comunidad y, como tal, constituye uno de sus propósitos como empresa.

Para lograr las metas propuestas durante el año 2012 continuamos nuestro trabajo con todos nuestros públicos objetivos y enfocándonos en difundir nuestras acciones en las ciudades donde CCU tiene operaciones, tanto en Chile como en Argentina. Los públicos fueron Trabajadores, Clientes y Consumidores de CCU, funcionarios de Carabineros y Gendarmería de Chile, Internos

de Centros Penitenciarios y Colegios Particulares y Municipalizados.

Además, durante todo el año se continuó con la campaña preventiva en medios masivos, haciendo un llamado a la comunidad a cuidarse, sobre todo en Fiestas Patrias y las Fiestas de fin de año.



Para Padres

Programa Educar en Familia CCU

El Programa Educar en Familia CCU cumplió 13 años difundiendo, tanto para padres como para apoderados, un Consumo Responsable de Alcohol, destacando siempre que el alcohol debe ser ingerido por mayores de 18 años.

En 2012 fueron más de 3.200 personas las que concurrieron a los diferentes talleres del Programa Educar en Familia CCU, demostrando el interés que existe en la comunidad por abordar y participar en la difusión de un Consumo Responsable de Alcohol.

El desarrollo del Programa estuvo enfocado en la realización de talleres en lugares donde CCU tiene plantas productivas, como las ciudades de Antofagasta, Temuco y Santiago.

Destacó el trabajo que se hizo junto a las municipalidades de Renca y Quilicura, donde se firmaron convenios con las autoridades comunales. Las charlas se hicieron al 100% de los colegios municipalizados.

Además, CCU preparó a 67 monitores del Programa, quienes podrán difundir los contenidos de Educar en Familia en su comunidad.

Para el año 2013 se han establecido metas que apuntan a seguir trabajando en el ámbito escolar tanto particular como municipalizado, apoyar a instituciones como Gendarmería de Chile y continuar realizando el Programa en las diferentes Unidades de Negocio de CCU.





“Es destacable que CCU esté comprometida con la difusión del Consumo Responsable de Alcohol y sobre todo en instituciones como Gendarmería y Carabineros de Chile”.

Oswaldo Gaete,
Relator Programa Educar en Familia CCU.

Educar en Familia en Colegios Municipalizados y Particulares

Como se mencionó con anterioridad, destaca la realización de talleres en todos los colegios municipalizados de las comunas de Rencó y Quilicura. Además, se continuó con las charlas en colegios particulares. En 2012, el taller se efectuó en siete colegios particulares de la Región Metropolitana y Temuco. En total asistieron más de 900 personas.

Educar en Familia en Cárceles

En su constante búsqueda por difundir el Programa Educar en Familia, hace 6 años se formuló la posibilidad de realizar el taller en centros penitenciarios del país. En 2012 se amplió la cobertura incorporando las cárceles de Antofagasta y Temuco, sumadas a Santiago 1 y la ex Penitenciaría. El gran interés por participar de los internos permitió que en 2012 llegaran más de 1.500 asistentes. También en un trabajo en conjunto con las autoridades de Gendarmería de Chile y sus áreas sociales se continuó con los talleres dedicados a los funcionarios de la institución, totalizando 175 gendarmes formados en los contenidos del Programa.



ALCANCE HASTA 2012

| Educar en Familia en Colegios Municipales | Educar en Familia en Colegios Particulares | Educar en Familia en Argentina |
|---|--|--------------------------------|
| 37 comunas | 65 colegios | 115 colegios |
| 561 colegios | 16.000 familias | 9.450 familias |
| 45.500 familias | | |
| 1.025 monitores | | |
| 2.620 funcionarios e internos | | |

Para Trabajadores

Entendemos que como empresa productora de alcohol tenemos la misión de difundir un Consumo Responsable en nuestros colaboradores. Fue así como en 2012 se retomaron las charlas del Programa, partiendo por la Planta de Antofagasta en mayo, continuando con una charla en el Edificio Corporativo para terminar en la Planta de Temuco. Las convocatorias fueron exitosas, logrando reunir a más de 200 personas.



Para la Comunidad

Campaña Festividades

Desde 1994 que CCU trabaja en campañas que transmitan el llamado a un Consumo Responsable de Alcohol. Desde el recordado "Pasa las Llaves" de Cerveza Cristal hasta nuestros días con "Cuida tu vida, cruza con Responsabilidad". En 2012 se crearon campañas publicitarias preventivas para Fiestas Patrias y Fin de Año con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de disfrutar con responsabilidad en las festividades.

Para Nuestros Clientes

Programa Educar en Familia CCU en Negocio Redondo

El programa "Negocio Redondo" es una iniciativa de Cervecería CCU Chile que busca entregar herramientas básicas de gestión de la microempresa y computación a los clientes preferentes de almacenes y botillerías. Como comerciantes responsables, es importante que conozcan y manejen a la perfección el concepto de Consumo Responsable de Alcohol. En 2012 se incluyeron los contenidos del programa a la malla curricular, lo que permitió a los participantes obtener todos los conocimientos sobre el Programa.

NEGOCIO REDONDO

“Tener la oportunidad de capacitarme y aprender sobre cómo manejar mejor mi negocio es fundamental para el futuro”.

Sara Pardo,
Cliente CCU y alumna Negocio Redondo.





En Argentina

"Disfrutar con Responsabilidad SUMA. Pasarse con el Alcohol RESTA"

En 2012 CCU Argentina lanzó una campaña integral, en las localidades de Salta y Santa Fe, para promover el Consumo Responsable de Alcohol.

"Disfrutar con Responsabilidad SUMA. Pasarse con el Alcohol RESTA" fue el mensaje de una campaña que combinó durante 30 días una serie de acciones en la vía pública, medios gráficos, radiales y digitales; charlas dirigidas a empleados, clientes y a la comunidad en general; difusión en bares y restaurantes, que tuvieron como objetivo informar y concientizar acerca de la venta y el consumo responsable de alcohol.

Disfrutá con Responsabilidad

Esta campaña acompañó los eventos más importantes en las ciudades de Salta y Santa Fe, difundiendo el decálogo del consumidor responsable de alcohol e invitando a la comunidad en general a mantener una actitud responsable en el consumo de bebidas alcohólicas. La acción se realizó mediante campañas publicitarias de radio, TV y gráfica, y el reparto de material informativo en los eventos.

Educando en el Consumo Responsable de Alcohol

Desde el año 2006, CCU Argentina realiza el Programa "Educando en el Consumo Responsable de Alcohol" con foco en las localidades de Salta y Santa Fe. El mismo tiene como objetivo promover hábitos responsables en torno al consumo de bebidas con alcohol y está basado en una serie de iniciativas adaptadas a cada uno de los públicos objetivos a los cuales van dirigidas. Se realizaron 58 charlas en establecimientos educacionales, siendo beneficiadas más de 1.800 familias. También se dictó la charla en las jornadas de inducción para los nuevos trabajadores.

No venta de alcohol a menores

Los más de 9.000 comercios minoristas que venden nuestros productos en Salta y Santa Fe recibieron la campaña "No Venta de Alcohol a Menores", a los cuales se les entregaron *stickers* con el mensaje "Aquí Sumamos, no vendemos alcohol a menores de edad" junto a un folleto explicativo de las leyes vigentes.



2. Promoviendo la Actividad Física: CCU en el Deporte

El deporte es una actividad que despierta gran interés en la vida de los chilenos. Además de contribuir a la salud y bienestar físico y psíquico, fomenta valores como el trabajo en equipo, el encuentro con los amigos y la entretención familiar. Junto con una buena alimentación, es fundamental para tener un estilo de vida saludable, equilibrando nutrición y gasto calórico, lo que ayuda en la prevención de la obesidad.

CCU es reconocida como una empresa que apoya con fuerza el desarrollo del deporte por medio de sus marcas comerciales, las que destinan parte importante de su presupuesto de marketing al auspicio de jugadores, clubes y actividades deportivas, buscando con ello mejorar la calidad de vida de las personas.

CCU continuó apoyando económicamente a la destacada tenista nacional en silla de ruedas Francisca Mardones, quien gracias a ello ha podido fortalecer su trabajo, encontrándose hoy entre las 25 mejores tenistas profesionales a nivel mundial. En 2012, Mardones tuvo una destacada campaña, llegando a cumplir su sueño de participar en los Juegos Paralímpicos de Londres.

El año 2013, CCU firmó una alianza deportiva con el equipo de básquetbol paralímpico "Los Dominicos". Este apoyo será fundamental para el quinteto santiaguino, que podrá jugar torneos en diferentes ciudades del país.



"Significa muchísimo saber que es la primera empresa que confía en nuestro trabajo y que nos brinda el apoyo económico para cumplir con nuestros objetivos".

Francisco Rojas,
Director Club Deportivo Los Dominicos.



CCU y sus marcas: todos apoyando el deporte y la vida saludable

- Cerveza Cristal siguió apoyando en forma permanente al deporte, que se destaca al ser el auspiciador oficial de la Selección Nacional de Fútbol, a la cual acompaña rumbo al Mundial de Brasil 2014.
- Cerveza Cristal continuó auspiciando a la Asociación de Deportistas Olímpicos, ADO Chile, corporación que desde 2006 apoya y contribuye al desarrollo del deporte de Alto Rendimiento. Esto permitió la participación de la delegación chilena en los Juegos Olímpicos de Londres 2012.
- Cerveza Cristal, con su producto Cristal Cero, estuvo presente en uno de los eventos más importantes del mundo del automovilismo como fue la fecha del World Rally Car en Argentina, donde fue el auspiciador oficial de Eliseo Salazar, quien destacó en la categoría máxima ubicándose dentro de los 10 primeros lugares.
- Cerveza Cristal fue también auspiciador de otros deportes, como el rodeo y la hípica.
- En 2012, Heineken continuó como auspiciador oficial de la UEFA Champions League y desarrolló interesantes promociones para premiar a sus consumidores.
- Bilz y Pap: por tercera vez consecutiva, Bilz y Pap fue el auspiciador oficial de la carrera Cartoon, una corrida familiar en que participaron más de 8.000 asistentes y 4.000 competidores.
- El Canada Dry Golf Tour es el primer circuito de golf amateur de alcance nacional. Comenzó en 2002 y se ha desarrollado en diferentes ciudades del país. En 2012, tuvo una importante participación de más de 450 golfistas. Los ganadores tuvieron la oportunidad de disputar la final en Miami y de asistir a una fecha del Tour Mundial de Golf.
- Gatorade fue el hidratador oficial del Ironman de Pucón 2012, y en abril, de la Maratón de Santiago apoyando a los más de 25 mil competidores. A lo largo del año, la principal marca de bebidas isotónicas del país se hizo presente en más de 165 actividades deportivas.
- Agua Mineral Cachantun nuevamente fue auspiciador del Torneo ATP de Viña del Mar. Por su parte, el team de hidratación de Cachantun estuvo presente en las principales corridas, campeonatos, ligas y eventos deportivos del país durante todo el año.
- CCU a través de su marca Cachantun apoya desde 2011 el programa público privado "Elige Vivir Sano", impulsado por el Gobierno de Chile y liderado por la Primera Dama, Cecilia Morel.

Dentro de los objetivos de "Elige Vivir Sano" (EVS) en 2012 estuvo convertir los establecimientos educacionales en espacios que promovieran la alimentación saludable y actividad física, así como aumentar la realización de actividad física en la población infantil y adulta. En este sentido, se desarrollaron intervenciones urbanas y activaciones con el Team EVS, acciones en colegios, seminarios regionales. También se realizaron corridas y cicletadas en las que de forma gratuita toda la familia tuvo la oportunidad de practicar deporte, reuniendo en 2012 a 112.804 personas en total.

• La Copa Natur de Atletismo es otra muestra del importante esfuerzo que realiza CCU por masificar la práctica del deporte y generar mayor cultura por la vida sana. Este evento deportivo se realiza hace 15 años, y es la segunda competencia atlética escolar más importante en organización y convocatoria de Chile. En 2012, luego de seis fechas que se efectuaron en las ciudades de Coquimbo y Santiago, reuniendo a deportistas desde la IV a la VIII Región, se realizó la fecha final, en la que los ganadores fueron los colegios San Isidro de Buin en categoría mujeres y La Salle de La Florida, en hombres.

• CCU Argentina estableció acuerdos con los principales clubes de rugby de la ciudad de Santa Fe para incentivar la práctica del deporte y además para involucrar a los jugadores en la promoción de un consumo responsable de alcohol.



3. CCU en el Arte

Desde hace más de 19 años CCU ha "Acercado el Arte a la Gente", apoyando el trabajo de artistas nacionales, emergentes y consagrados, posibilitando que miles de chilenos puedan conocer y disfrutar de sus obras.

Internacionalizando el arte nacional Alejandra Prieto, ganadora Beca Arte CCU

Con la Beca Arte CCU buscamos reconocer y fortalecer el desarrollo e internacionalización de artistas chilenos contemporáneos, generar instancias que promuevan el diálogo e intercambio de experiencias y conocimientos con artistas e instituciones ligadas al arte mundial, así como también difundir sus obras y crear redes de contacto.

Durante 2012, la artista Alejandra Prieto, ganadora de la primera Beca Arte CCU, viajó a Nueva York, donde realizó una residencia de cuatro meses en el Internacional Studio & Curatorial Program (ISCP), Brooklyn, y una exposición individual, "Invisible Dust" en la Y Gallery, ubicada en Manhattan.

Luego de esa muestra, la Y Gallery ha comercializado y difundido las obras de Alejandra en ferias internacionales en Buenos Aires, Rio de Janeiro y Miami.

En diciembre, Alejandra realizó la exposición "Relación de Aspecto", en Sala de Arte CCU. En esta ocasión presentó la evolución de su obra, a través de una instalación de 28 piezas de carbón, que en su formato cita a una pantalla *widescreen*.

Durante 2013, CCU convocará a participar en la segunda versión de la Beca de Arte CCU.





Exhibiendo a nuestros artistas Sala de Arte CCU

Inaugurada en agosto de 2008, la Sala es un referente de la escena plástica nacional. Exhibe proyectos de artistas nacionales de diversas generaciones y trayectorias, con énfasis en expresiones de vanguardia, y aporta a la comprensión y disfrute del arte para el bien de las personas.

Junto con esta línea de trabajos curatoriales, CCU cuenta con un espacio especialmente desarrollado para muestras de foco social.

Durante 2012 recibió más de 8.500 visitas.

Muestras de foco curatorial

- "Estética de la superficie". Instalación. Jesús Román. (marzo-abril).
- "Fragil". Técnicas Mixtas. Exposición colectiva. Curada por Carlos Montes de Oca. (mayo-junio).
- "Pintura". Pinturas. Claudia Hidalgo. (julio-septiembre).
- "A la Salida di la Sala". Fotografía, pintura y video. Felipe Cooper. (octubre-noviembre).
- "Relación de Aspecto". Instalación. Alejandra Prieto, ganadora Beca Arte CCU 2011. (diciembre-enero).
- "Confluencias". Escultura. Exposición colectiva. Artistas egresadas Universidad Finis Terrae (diciembre-enero).

Muestras de foco social

- "Piezas Textiles". Arte textil. Jóvenes del Taller Flor de Arte, de Fundación Coanil. (marzo-abril).
- "Derechos de los Niños". Arte textil. Bordadoras del Taller Bordadoras del Sur del Maipo. (mayo-julio).
- "Huellas". Pinturas. Pacientes, doctores, familias de la Fundación Arturo López Pérez. (julio-septiembre).
- "Zoom al Paisaje". Pinturas. Niños y jóvenes del Taller de Arte Teletón (octubre-noviembre).
- "Mi Familia III". Esculturas. Estudiantes de los colegios Cardenal Raúl Silva Henríquez y Cardenal Juan Francisco Fresno de Fundación Belén Educa. (noviembre-enero).

Proyecto Educativo

Este proyecto busca fomentar el acercamiento habitual a la cultura y ampliar nuestra colaboración en la educación artística de la comunidad, enfocándonos en niños y jóvenes en etapa escolar.

A través de la realización de este proyecto se promueve el aprendizaje visual y teórico, por medio del análisis e interpretación de las obras.

En 2012 hubo 43 visitas guiadas a colegios, a las que asistieron 1.145 alumnos.

Material gráfico

Cada muestra curatorial que se realiza en la sala cuenta con material gráfico de excelencia. En 172 páginas, con un formato de bolsillo, artistas, curadores, teóricos, profesores, pueden desplegar toda su creatividad en un manuscrito que, más que un catálogo de la muestra, es un compendio que resume su obra y trayectoria.

Apoyo a exposiciones externas

CCU apoya a artistas chilenos contemporáneos emergentes y consagrados en distintas disciplinas en galerías, museos, centros culturales, etc., llegando a auspiciar anualmente a más de 50 proyectos expositivos.

Nuestra colección

CCU ha formado una valiosa colección de más de 400 obras de artistas nacionales, emergentes y consagrados. Gran parte de ellas son exhibidas en exposiciones itinerantes, a través de nuestra página web (ccu.cl o ccuenelarte.cl) o instaladas en oficinas o plantas de CCU, dentro y fuera de Santiago.





CCU Argentina en la Cultura

CCU Argentina también trabaja con el arte en su interacción con la comunidad. Es así como en las ciudades de Salta y Santa Fe se realizaron en 2012 las siguientes iniciativas:

- **Sala Cerveza Salta en Pro Cultura:** se realizó un ciclo de muestras colectivas de artistas salteños, abiertas al público y con entrada gratuita. Más de 1.000 personas recorrieron las cinco exposiciones realizadas a lo largo del año.
- **La Casa Salta por la Ventana:** con el objetivo de promover la cultura local joven, la Compañía organizó, junto al Ministerio de Turismo y Cultura de la Provincia, un ciclo de conciertos gratuitos de músicos salteños. Se realizaron ocho recitales con una asistencia de 1.400 personas.
- **Paseo del Polo Cervecerero:** una propuesta cultural basada en la historia de la Cervecería Santa Fe. En el marco del Polo Cervecerero que la compañía tiene en la ciudad, el Paseo del Polo permitió recorrer los 100 años de la compañía en la ciudad a través de muestras fotográficas, complementadas con paseos por el museo. Se realizaron cuatro visitas en el año, en las que participaron 800 personas. En noviembre, se realizó durante tres días consecutivos en el marco del Bierfest y el Paseo fue visitado por 553 personas.
- **Padrinazgo Museo Municipal Sor Josefa Díaz:** auspicio y padrinazgo de las muestras del Ciclo Cervecería Santa Fe del museo más importante de la ciudad.



4. CCU en el Apoyo Solidario

CCU busca mejorar la calidad de vida de la comunidad con programas que apoyen la educación y actividades de voluntariado que fomenten el crecimiento personal de sus trabajadores.

Programa Apoyando la Educación

Elige Educar

Durante 2012, CCU continuó su apoyo como socio estratégico con la alianza público privada Elige Educar. Esta iniciativa busca mejorar la calidad de la educación en Chile, convirtiendo la docencia en una alternativa profesional atractiva. El objetivo es aumentar el ingreso de personas con vocación y talento a carreras de pedagogía.

La meta de Elige Educar es que en 2014, los matriculados en todo el sistema universitario chileno provengan del 30% de los mejores estudiantes, y que la carrera docente se sitúe dentro de las cinco profesiones con mayor valoración social.

En este marco, durante 2012 Elige Educar realizó distintas instancias para dar a conocer esta iniciativa. Entre estas destacan visitas a universidades, intervenciones en colegios para cambiar la percepción de los alumnos secundarios sobre la profesión docente e incentivar el ingreso de alumnos con altos puntajes a carreras de educación. También se desarrolló en Valdivia y Punta Arenas la "Feria de Oportunidades para Apasionados por la Educación" para dar a conocer la Beca Vocación de Profesor e informar a alumnos de 3.º y 4.º medio sobre los distintos planes y programas impartidos en dichas regiones, entre otras actividades.

Además, en 2012 Elige Educar presentó el documental "Profes", dirigido por el realizador Sebastián Moreno, en el que se muestra el día a día de cinco profesores dando a conocer al espectador cómo cada uno de ellos vive con pasión el desafío de enseñar y las dificultades que los educadores deben enfrentar diariamente. "Profes" fue exhibido también en Sala de Arte CCU para los trabajadores de la Compañía, donde también pudieron conversar y reflexionar con los protagonistas y realizadores acerca de la educación en nuestro país.



CCU Te Apoya

El programa CCU Te Apoya busca contribuir con la educación de los hijos de sus trabajadores, reconociendo y premiando el esfuerzo por alcanzar la excelencia académica. Este beneficio está dirigido a todos los trabajadores de CCU y sus unidades, incluyendo a ejecutivos, profesionales, técnicos y operarios.

En 2012 se entregaron siete becas de estudios superiores. Además se premiaron a 35 hijos de trabajadores de CCU de todas las filiales a lo largo de Chile, entregándoles computadores en reconocimiento de su desempeño escolar. A la fecha se ha beneficiado a 165 alumnos.

Argentina

En Argentina, la Compañía también implementa un plan de apoyo a la educación, destacándose el programa de Becas de Investigación, orientado a estudiantes avanzados de carreras de Ingeniería, con el objetivo de apoyar proyectos de mejoras e innovación con foco en la industria cervecera y/o las problemáticas de las plantas de CCU Argentina. Se otorgaron cuatro Becas en Santa Fe a alumnos de la Universidad Nacional del Litoral y dos en Salta, para alumnos de la Universidad Nacional de Salta. Cada becario tiene un tutor dentro de la compañía y uno en la Universidad y debe presentar un trabajo final cuando cierra la investigación.

Cervecería Santa Fe y Cerveza Salta, junto a la Universidad Nacional del Litoral y a la Universidad Nacional de Salta, desarrollaron el programa anual de talleres que tuvo su primera edición en Salta y su quinta en Santa Fe, bajo las temáticas de Manufactura de Clase Mundial y Calidad como pilar de las organizaciones.





Apoyando al Voluntariado

El programa Voluntariado Corporativo CCU "Con Compromiso Unidos" busca mejorar la calidad de vida de la comunidad, permitiendo a todos quienes trabajan en CCU participar de actividades solidarias. "Con Compromiso Unidos" cuenta con varias áreas de participación:

Tutorías a Jóvenes

Trabajadores de CCU apadrinaron a once jóvenes del Colegio Juan Luis Undurraga de Quilicura, perteneciente a la Fundación Belén Educa, entregándoles durante todo el año académico 2012 apoyo social y educativo en su último año de enseñanza media, con el fin de incidir positivamente en su continuidad de estudios superiores. Dos de estos alumnos recibieron la Beca CCU, orientada a becas técnicas buscando apoyarlos para lograr un mejor futuro laboral.

Este programa se desarrolla desde 2006, y 77 jóvenes han participado de él.

Asesoría a Microempresarios

Mediante este programa, ejecutivos CCU y alumnos de Ingeniería Comercial de la Universidad Católica asesoran a microempresarios para que mejoren sus negocios a través de consejos en temas financieros, comerciales y de imagen.

En esta iniciativa participaron activamente siete colaboradores de CCU, beneficiando en 2012 a siete microempresarios. Hasta la fecha se han formado 45 emprendedores.

Compartir con un Amigo en Navidad

CCU S.A., CCU Chile, VSPT, ECCUSA y Plasco apadrinaron a seis hogares de menores en situación de vulnerabilidad social. En esta actividad, los colaboradores de CCU tienen la oportunidad de compartir con los niños y entregarles un momento de entretenimiento y alegría en una fiesta navideña.



Campaña 1+1

Los trabajadores CCU y la empresa realizan un aporte monetario a diferentes instituciones de beneficencia. En 2012 fueron alrededor de 618 trabajadores los que colaboraron con las fundaciones.

Aportes Solidarios

CCU ha participado en la Teletón desde sus inicios y durante 2012 los trabajadores y sus principales marcas colaboraron nuevamente con esta causa.

En 2012 CCU realizó una campaña interna 1+1, en la cual los 6.500 trabajadores reunieron \$50.375.000. Las marcas Cristal Cero, Campanario Sour, Nestlé Pure Life y Bilz y Pap aportaron \$453.299.955, totalizando \$503.674.955, monto que fue entregado en el Estadio Nacional.

Anualmente la Compañía entrega donaciones en los ámbitos social, cultural, deportivo y educacional, los que en 2012 totalizaron \$1.390 millones con los que se apoyó a alrededor de 90 empresas.

En Argentina, la Compañía implementa un plan de actividades para motivar el voluntariado corporativo con iniciativas como el apadrinamiento de la Escuela Coronel Diego Lucero de Salta. Un grupo de voluntarios viaja para llevar donaciones y colaborar en la construcción y refacción de la institución.

En Santa Fe, en el marco del año del centenario de la Compañía, más de 25 empleados conformaron el equipo de voluntarios Compromiso Centenario, el cual definió las iniciativas del año. Se realizó una jornada de construcción de muebles con pallets que posteriormente fueron donados a instituciones necesitadas de la ciudad y se preparó un Taller de Sustentabilidad que fue dictado por los Voluntarios en cuatro establecimientos educativos.



CCU y sus Proveedores: Colaboración y Confianza

CCU se relaciona con proveedores de materias primas, insumos, equipos y servicios. La relación entre la empresa y sus proveedores se basa en la confianza, el respeto a las normas y al medio ambiente, con el fin de entregar productos de calidad a clientes y consumidores.

CCU trabajó con aproximadamente 2.100 empresas proveedoras locales y con 250 extranjeras, materializando compras anuales por un monto aproximado de US\$ 920 millones. En Argentina, la Compañía se relacionó con más de 3.265 proveedores locales y más de 254 fuera del país. Esto significa que en Chile y Argentina el 93% se privilegió a productores del mismo país.

En el mercado local, CCU es uno de los principales compradores de insumos y materias primas en su rubro, contribuyendo al desarrollo de las industrias relacionadas con productos como azúcar, botellas de vidrio y plásticas, cebada malteada, concentrados de sabores, envases de aluminio, etiquetas, lúpulo, pulpas de fruta, resinas, tapas, uva y vino.

1. Botellas más livianas

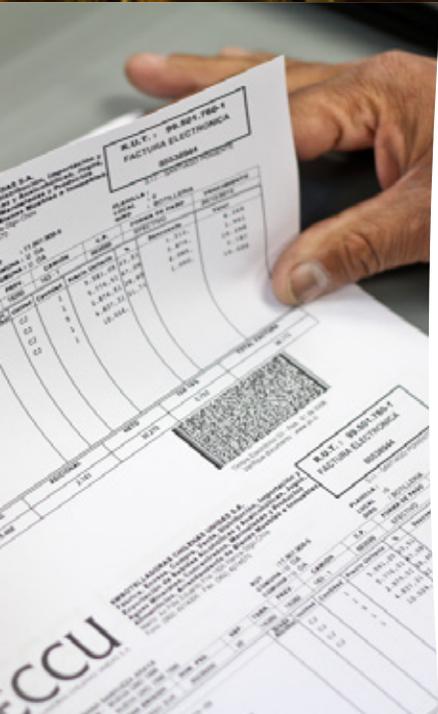
Uno de los importantes avances logrados durante el año 2012 fue desarrollar junto a Cristalerías Chile un proyecto para la reducción del peso en las botellas *long neck* que se envasan en Cervecería CCU Chile y que incluye las marcas Cristal, Escudo, Royal Guard y Lemon Stones.

Este proyecto fue llevado a cabo en conjunto por las áreas de Abastecimientos, equipo de División Industrial, Envasado y Marketing de Cervecería CCU Chile, las que aportaron desde

su experiencia para el desarrollo de esta iniciativa. El resultado de este trabajo fue la botella *long neck* más liviana en su formato en Chile. Pesa 200 gramos y este cambio de gramaje también aporta a la disminución de la huella de carbono en nuestras operaciones.



Las nuevas botellas *long neck* de Cervecería CCU son las más livianas del mercado



2. Sello Pro Pyme

A finales de 2011, CCU postuló al Sello Pro Pyme, convenio impulsado por el Ministerio de Economía cuya principal recomendación es que los pagos a las empresas de menor tamaño, es decir, empresas que facturan menos de UF 100.000 anuales, se realicen en un plazo máximo de 30 días desde que la factura es recibida por nuestra Compañía.

Algunas de las unidades que están en proceso de adherirse al Sello son: CCU S.A., CCU Chile, ECCUSA, Vending y Servicios, Transportes CCU, PLASCO y Comercial CCU. Durante este año CCU se preocupó de transmitir a sus trabajadores la importancia de postular a este Sello, los pasos por seguir y se realizaron cambios operacionales para lograr un buen seguimiento de las facturas.

Para ello se entregó una guía práctica, se efectuaron inducciones y cambios en el sistema interno de ingreso de las facturas.

Durante el 2013 se espera generar un cambio en la cultura organizacional y cumplir con las exigencias de este Programa.



3. Política de Proveedores CCU

La selección de proveedores está normada de acuerdo al Código de Conducta en los Negocios CCU y la Guía de Buenas Prácticas-Proveedores CCU. Los principios vigentes en CCU, que interesa sean compartidos por sus proveedores, abarcan tres áreas:

- Conducta en los negocios
- Respeto por las personas
- Respeto por el medio ambiente

La Compañía tiene como desafío traspasar a sus proveedores la necesidad de cumplir con principios establecidos en su "Código de Conducta en los Negocios CCU", principalmente los que dicen relación con conceptos como no discriminación, abolición de la explotación infantil, prevención del trabajo forzoso y prácticas de seguridad.

Esta política está permanentemente respaldada a través de las siguientes actividades:

1. Búsqueda y desarrollo continuo de proveedores idóneos y apoyo a su fortalecimiento y especialización.
2. Certificación y evaluación periódica de proveedores para las distintas unidades.
3. Promoción continua de la aplicación de las mejores prácticas legales, comerciales, industriales, laborales y administrativas.
4. Entrega de herramientas tecnológicas que apoyen la gestión administrativa.
5. Perfeccionamiento de los recursos humanos de la Compañía que interactúan con proveedores en cuanto a conocimientos técnicos, comerciales y administrativos.

Para 2013 se tiene programado, durante el primer semestre, un nuevo envío del Código de Conducta en los Negocios CCU y la Guía de Buenas Prácticas-Proveedores CCU con el fin de recalcar los derechos y deberes de cada proveedor que trabaja con la Compañía.



4. Convenio con SII para impulsar Mipymes

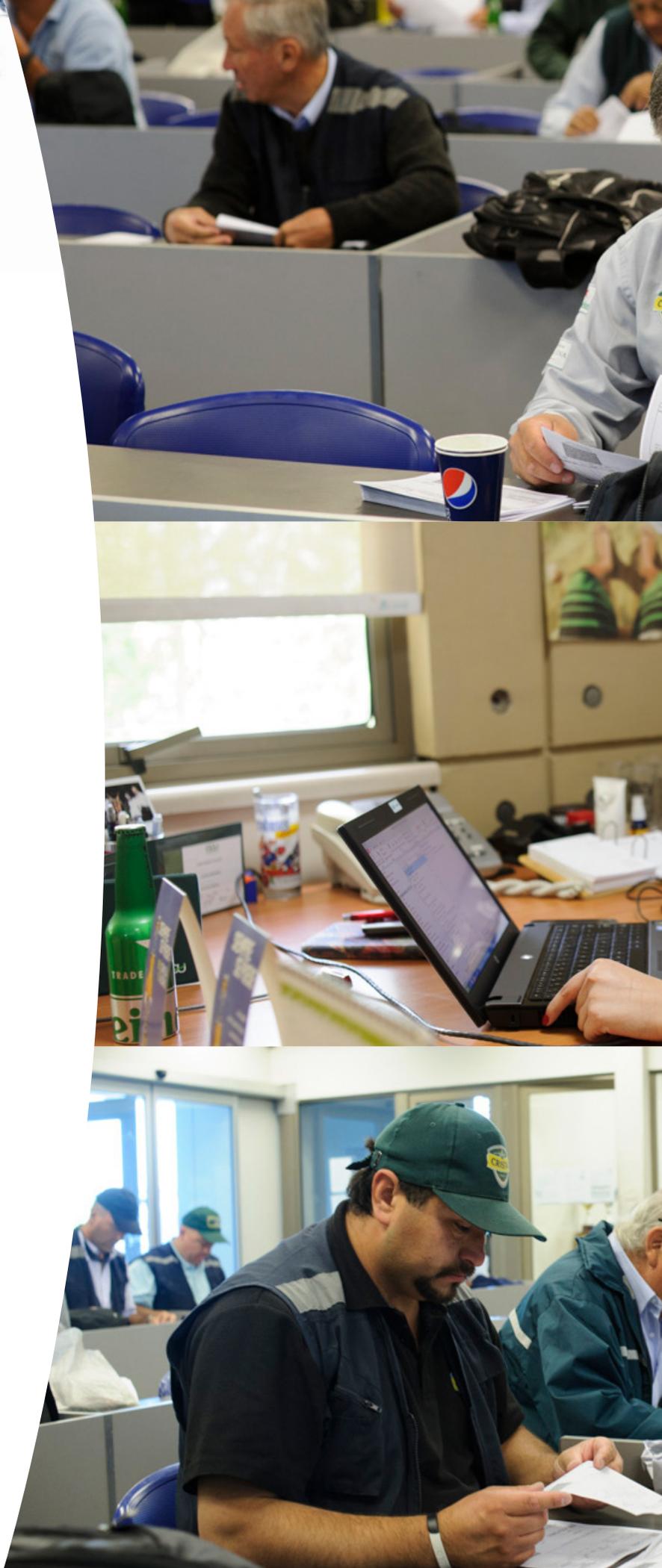
Junto con el compromiso adquirido por CCU para implementar el Sello Pro Pyme que obliga al pago de facturas en un máximo de 30 días a los proveedores Pyme, durante 2012 se consolidó el desarrollo del convenio suscrito en 2009 con el Servicio de Impuestos Internos (SII) para entregar herramientas que mejoren la competitividad y participación en la economía del país de las micro, pequeñas y medianas empresas, adoptando tecnologías y prácticas de negocios que favorezcan su desarrollo y correcta tributación, potenciando así su capacidad de gestión.

La iniciativa, denominada Programa de Responsabilidad Social Empresarial Tributaria (RSET), busca que las grandes compañías contribuyentes promuevan, impulsen y apoyen la capacitación de sus proveedores Mipymes en la adopción de la facturación electrónica.

Las principales ventajas de este sistema son: ahorro en costos de impresión, timbraje y envío de documentación al cliente, ahorro en costos de almacenaje y búsqueda de documentación de facturas de venta, así como asegurar la recepción inmediata de facturas por parte de los clientes, acelerar operaciones de *confirming* a menores costos que el *factoring* tradicional y contribuir a evitar multas por eventuales pérdidas de documentos timbrados sin emitir.

Este convenio permite:

- Aplazar el pago del IVA del 12 al 19 de cada mes
- Ahorrar en la impresión de las facturas
- Ahorrar en el despacho de las facturas
- Existe respaldo de las facturas
- Efectuar un pago más expedito (Sello Pro Pyme)





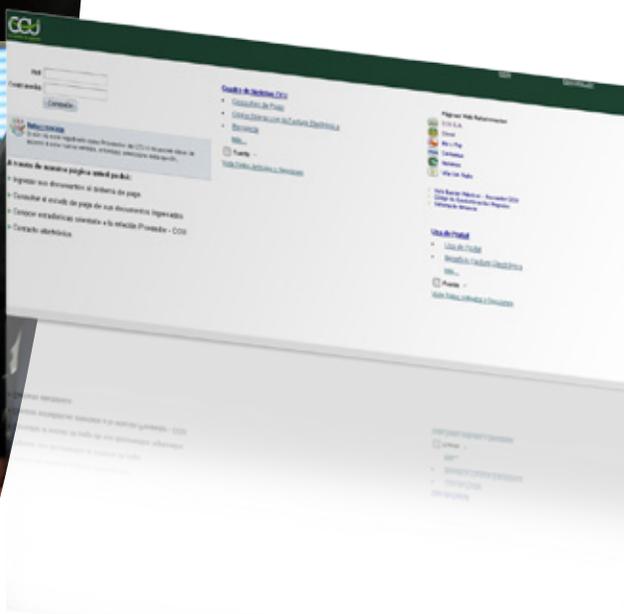
5. Portal de Proveedores

El Portal de Proveedores busca facilitar el proceso de adquisiciones. Así CCU pone a disposición de sus empresas proveedoras un portal en Internet que contiene un módulo de Compras por Catálogo y uno de Administración de Contratos que permiten efectuar transacciones en línea, optimizando de esta manera las funciones administrativas.

El sistema permite optimizar los inventarios de materias primas, reducir los plazos de reposición, disminuir los gastos administrativos por un menor número de transacciones y minimizar los errores asociados a la digitación de documentos.

Durante el año 2012 se renovó el diseño del portal, lo que posibilitó a los proveedores una navegación más fácil y expedita para el proceso de adquisiciones.

- Los montos transados mediante el módulo de compras por catálogo en 2012, correspondientes a pedidos de elementos menores efectuados directamente por los usuarios de CCU, alcanzaron a un total de US\$ 1,8 millones.
- Para este mismo año, la suma de las transacciones efectuadas mediante el módulo de Administración de Contratos alcanzó a US\$ 145 millones.





INDICADORES REPORTADOS

EN1 / EN2 / EN3 / EN4 / EN5 / EN6 / EN7 / EN8 / EN10 / EN11 / EN16 /
EN 17 / EN18 / EN19 / EN21 / EN22 / EN24 / EN26 / EN27 / SO1





Dimensión Ambiental

6

El cuidado del medioambiente, así como la protección y convivencia armónica de sus operaciones productivas con el entorno, es uno de los pilares de la sustentabilidad de CCU. En 2011 se presentó la Visión Medioambiental 2020, que define las metas por cumplir en los próximos años y que involucra a sus trabajadores y proveedores en el cumplimiento de estas. En 2012 se trabajó con todas las Unidades de Negocio, definiendo proyectos de inversión que ayuden a lograr las metas trazadas. En este Informe se muestran los avances alcanzados.

Otro paso fundamental fue el comienzo del proyecto denominado "Responsabilidad Extendida del Productor"(REP), en el que CCU participa a través de asociaciones gremiales y del Ministerio del Medio Ambiente, el que contribuye a la promoción del cambio cultural en las empresas y la sociedad en materia de sustentabilidad medioambiental. También se destacan las iniciativas desarrolladas por las diferentes unidades para difundir una conciencia ecológica en la comunidad.



1. Sustentabilidad Medioambiental

El año 2011, CCU definió una Visión Medioambiental que exige metas concretas por cumplir para el año 2020 y plantea la misión de posicionar a CCU como referente en gestión medioambiental en Chile.

Otro importante paso fue nuestra participación como CCU en el Proyecto denominado Responsabilidad Extendida del Productor (REP). Este fue presentado por varias asociaciones gremiales al Ministerio de Medio Ambiente con la finalidad de incentivar la recolección de los residuos en los hogares antes de que lleguen a los vertederos. (Ver más información en **Hitos 2012** de esta Dimensión).

CCU continuó con el trabajo en todas sus Unidades de Negocio, definiendo su planificación anual y los proyectos de inversión que ayudarán a alcanzar las metas que plantea

la Visión Medioambiental 2020 de manera paulatina. Estos proyectos están destinados a bajar los consumos de energía eléctrica y térmica, consumo de agua, optimizar la eficiencia en diferentes procesos buscando una mayor eficiencia energética.

La Visión Medioambiental 2020 de CCU tiene tres objetivos que son: Disminuir la Generación de Gases Efecto Invernadero (GEI) en 20%, Incrementar la Valorización de los Residuos Industriales a 100% y Disminuir el Consumo del Recurso Hídrico en 33%. Además hay ocho prioridades que se fundamentan en el Agua, Agricultura y Proveedores, Energía, Residuos Industriales, Logística y Comercialización, Responsabilidad Extendida del Productor, Compensación de CO_{2e} y Seguridad y Salud Laboral, que se visualizan en la siguiente imagen:

Lema Sustentabilidad Medioambiental:

Nuestra ambición para el 2020 es:

A través de tres objetivos claves:

Con ocho prioridades y varias iniciativas iniciales:

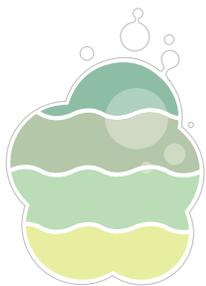


Objetivo Clave 1

Reducir nuestros indicadores de emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI), alcances 1 y 2, en 20% para el año 2020, considerando la línea base del año 2010.

Emisiones GEI Alcance 1+2

(kg CO_{2e}/hl)

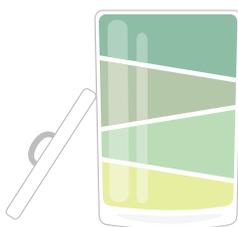


Objetivo Clave 2

Incrementar la valorización de los Residuos Industriales a 100%.

Valorización de Residuos Industriales Sólidos

(%)



Residuos No Reciclados Ponderados (kg/hl)



* 2010 influenciado por escombros (residuos no reciclables) generados por el sismo del 27 de febrero.

Objetivo Clave 3

Disminución del consumo directo de agua en 33%, hasta alcanzar un consumo específico ponderado de 3,5 hl por hl de producto para el año 2020, considerando la línea de base de 2010.

Consumo ponderado de Agua (hl/hl)



2. Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medioambiente

El Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medio Ambiente (PD PC&MA) estandariza las actividades industriales, de producción, calidad y gestión medioambiental, poniendo metas y objetivos a los centros productivos. Asimismo, establece procedimientos de seguimiento y de acción correctiva para la organización y para la cadena de suministro.

En su módulo de Producción (ICEP, Indicador Compuesto de Eficiencia y Producción) resume los indicadores clave de gestión respecto de la productividad y eficiencia en el uso de instalaciones industriales, materias primas y materiales de fabricación y del desarrollo y evolución en la implementación de Manufactura Clase Mundial en los centros industriales.

El módulo de Calidad (ICC, Indicador Compuesto de Calidad) incluye indicadores clave de desempeño que hablan del nivel de implementación y certificación de los respectivos sistemas de gestión ISO en cada una de las instalaciones productivas de CCU, de los productos y procesos de la Compañía desde el punto de vista de la calidad y la resultante satisfacción de los consumidores.

El tercer módulo se refiere a Medio Ambiente (ICMA, Indicador Compuesto de Medio Ambiente). Se mide por unidad y se conforma a partir de los indicadores de cumplimiento de normativa y gestión medioambiental que incluye consumo de agua y energía, emisiones, valorización de residuos, siniestralidad y accidentalidad.

Para los indicadores corporativos de CCU S.A. presentados en este capítulo se utilizaron como fuente los datos obtenidos por el Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medio Ambiente, ponderados por los respectivos volúmenes de producción de cada Unidad de Negocios. Los volúmenes de producción de bebestibles se expresan en hectolitros (hl). En el caso de FOODS Alimentos CCU S.A., la producción se expresa en unidades de 100 kilogramos. En el presente Informe, para efectos de simplificar la expresión gráfica de los resultados, se ha utilizado como medida de producción la unidad hectolitros.

En este capítulo se incluyen los datos de Cervecería CCU Chile, Cervecería CCU Argentina, Embotelladora CCU, Aguas CCU-Nestlé, Grupo San Pedro Tarapacá, Compañía Pisquera de Chile, Compañía Cervecería Kunstmann,

Transportes CCU, PLASCO, FOODS Alimentos CCU y Cervecería Austral, considerando el año 2000 como la base para visualizar el avance en materia de optimización en el uso de recursos. Cabe señalar que a lo largo de la última década se han incorporado paulatinamente las nuevas unidades de CCU al análisis. Cuando aplica, las Unidades Estratégicas de Servicios (UES) Transportes CCU y PLASCO se reportan con indicadores independientes y específicos debido a la naturaleza de su giro.

El Proceso Directivo se desarrolla bajo la visión de Sustentabilidad de CCU. Para impulsar esta visión se creó un Comité Medioambiental, que coordina las acciones al interior de cada unidad de negocio y que está conformado por los respectivos coordinadores medioambientales de las unidades industriales de CCU S.A.





Evaluación de los impactos de las operaciones en las comunidades

Las normas vigentes establecen que ciertas categorías de proyectos industriales deben someterse al Sistema de Evaluación Ambiental (SEA), ante el Ministerio del Medio Ambiente, mediante una declaración o estudio de impacto ambiental, dependiendo del efecto que genere la nueva actividad. En esta materia, a diciembre del año 2012 las filiales de CCU cuentan con 30 proyectos con resolución de calificación ambiental (RCA) y otros dos proyectos están en proceso de tramitación.



“La participación de CCU junto a asociaciones gremiales y el Ministerio de Medioambiente promueve el sistema denominado “Responsabilidad Extendida del Productor”. Es una contribución a la promoción de un cambio cultural en materia de sustentabilidad medioambiental”.

Roelf Duursema,
Contralor General CCU



3. Nuestros Hitos 2012

Responsabilidad Extendida del Productor

Durante 2012 CCU participó, a través de distintas Asociaciones Gremiales, en la formación del Programa denominado "Responsabilidad Extendida del Productor" (REP). La generación del REP busca incentivar los ámbitos de recolección selectiva de los desechos de domicilios, su clasificación, reciclaje y acondicionamiento. Involucra, entre otros desechos: vidrio, plástico, aluminio, papely cartón. Esta iniciativa contribuye a una mayor valorización de los residuos que son transformados en materias primas para otros procesos industriales y además permitirá la promoción del cambio cultural en la comunidad en materia de sustentabilidad medioambiental.

Como parte de la continuidad del trabajo, CCU participó en la creación del Comité Pro Reciclaje del Empresariado que integran ocho gremios, entre los que figuran la Asociación de Productores de Cervezas de Chile, la Asociación Gremial de Industrias Proveedoras y la Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes, las que representan a un total de 193 empresas. Este Comité, aparte de organizar talleres para analizar las experiencias internacionales sobre REP, también generó una propuesta que se hizo llegar al Ministerio de Medio Ambiente con el fin de que sea incorporada en el marco del anteproyecto de ley que promueve el reciclaje y la valorización de residuos.



"Las plantas de Riles y Fotovoltaica de CPCh permiten contribuir directamente al cuidado del medioambiente y a la comunidad".

Marco Pinto,
Subgerente Técnico Compañía Pisquera de Chile (CPCh).





Nuevos Centros de Distribución de Transportes CCU

Enmarcado en el plan de inversiones de la Compañía, Transportes CCU inició la apertura de nuevos Centros de Distribución en distintos puntos del país y también la ampliación de instalaciones ya existentes, incorporando en ellas tecnologías que permitan un importante ahorro energético.

La ampliación y modernización del Centro de Distribución Copiapó y las nuevas instalaciones en Ovalle, y Santiago Sur en el año 2012, son un ejemplo de ello. Estos centros utilizan tecnología

LED e inducción magnética de ahorro de energía en sus luminarias.

Al igual que el Centro de Distribución Curauma, inaugurado el año 2011, Santiago Sur opera en un 100% con energía eléctrica. Esta se emplea en las actividades domésticas y en la operación, donde se utilizan exclusivamente grúas y traspaleas eléctricas para la movilización de la carga en forma rápida, silenciosa y no contaminante.

CPCh: Inversiones en busca de la Sustentabilidad

CPCh puso en marcha la planta de tratamiento de residuos industriales líquidos en Ovalle que recibe los Riles generados por la operación de su planta productora. El tratamiento de los Riles permite cumplir con los compromisos ambientales adquiridos con la autoridad en las declaraciones de impacto ambiental presentadas previo al inicio del proyecto y contribuye a evitar la contaminación de suelos y aguas.

A su vez, CPCh incorporó un sistema de paneles fotovoltaicos en la planta de Monte Patria que permite captar la energía del sol, generando suficiente electricidad para abastecer completamente la planta de tratamiento de aguas servidas. Este proyecto de inversión es una verdadera innovación en la industria pisquera.



Recuperación de energía en el área de Elaboración de Planta Temuco

Se puso en funcionamiento el sistema denominado PFADUKO en el área de Elaboración de la planta de CCU en Temuco. El sistema consiste en captar los vapores provenientes del cocedor de mosto para utilizarlos en un intercambiador de calor para calentar agua. Esta agua a su vez pasa por un segundo

intercambiador y permite subir la temperatura del mosto desde aproximadamente 75 a 95°C, contribuyendo al ahorro de energía térmica. La incorporación del sistema de recuperación de energía ha permitido reducir el consumo de energía térmica del área de elaboración en 30%.



Certificaciones en ECCUSA, Transportes CCU, PLASCO y FOODS

Durante el año 2012 y a un año de iniciadas sus actividades industriales como planta exclusiva de gaseosas, la planta de ECCUSA en la ciudad de Antofagasta aprobó con éxito la auditoria del sistema integrado de gestión de las normas ISO 14001, OHSAS 18001 e ISO 22000, alcanzando en un tiempo récord este objetivo estratégico corporativo.

A su vez, el Centro de Distribución de Transportes CCU ubicado en Quilicura aprobó la auditoria de certificación ISO 14001 sobre gestión medioambiental, sumándose a los Centros de Distribución de Antofagasta, Talca, Talcahuano y Temuco, que obtuvieron esta certificación durante el año 2011.

PLASCO alcanzó la certificación ISO 14001 de gestión medioambiental y OHSAS 18001 sobre gestión de salud y seguridad de las personas. La aprobación de estas normas se suma a la certificación ISO 22000, ya obtenida el año 2011, y permite a PLASCO alcanzar el estándar definido por CCU a sus filiales.

FOODS logró un importante avance certificando, en 2012, sus dos plantas productivas con la norma ISO 22.000 que define los requerimientos para desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Inocuidad de los Alimentos.



4. Utilización Responsable y Eficiente de los Recursos

CCU busca maximizar la preservación de los recursos, así como potenciar la reutilización y valorización de residuos mediante tecnologías apropiadas y económicamente viables. En otras palabras, la Compañía se esfuerza por cuidar los recursos y utilizarlos de manera responsable y eficiente.

Materias primas y materiales de fabricación

A continuación se enumeran las principales materias primas y materiales de fabricación que se emplean en los distintos procesos productivos de las distintas unidades estratégicas de la Compañía:

| PRINCIPALES MATERIAS PRIMAS | UNIDAD | TOTAL |
|---|--------|----------------|
| Agua | [lt] | 10.089.285.629 |
| Cebada Malteada | [kg] | 116.230.827 |
| Malta Tostada | [kg] | 293.935 |
| Arroz | [kg] | 31.156.037 |
| Azúcar Líquida | [kg] | 7.287.700 |
| Azúcar Granulada | [kg] | 61.071.080 |
| Jarabe Alta Maltosa | [kg] | 13.007.086 |
| Concentrado de Gaseosas | [kg] | 138.808.760 |
| Pulpa de Fruta | [kg] | 6.178.206 |
| Gas Carbónico (CO ₂) | [kg] | 32.062.940 |
| Uva | [kg] | 134.643.885 |
| Alcohol 100 concentrado | [lt] | 4.473.300 |
| Vino | [lt] | 99.820.800 |
| Resina para botellas PET y Tapas Plásticas. | [kg] | 21.264.000 |
| Harina Galletera | [kg] | 2.127.540 |
| Grasa Origen Vegetal | [kg] | 836.100 |

| PRINCIPALES MATERIALES DE FABRICACIÓN | UNIDAD | TOTAL |
|---|--------|------------|
| Botellas Vidrio Retornable (reposición) | [kg] | 8.332.979 |
| Botellas Vidrio No Retornable | [kg] | 97.718.316 |
| Botellas PET Retornables (reposición) | [kg] | 1.410.497 |
| Botellas PET No Retornable | [kg] | 7.888.359 |
| Latas [aluminio] | [kg] | 8.860.983 |
| Tapa Corona [metálicas] | [kg] | 1.521.002 |
| Tapas Rosca [metálicas] | [kg] | 501.324 |
| Tapas Rosca y otras Plásticas | [kg] | 2.533.153 |
| Corchos | [kg] | 269.400 |





Considerando la totalidad de la producción del 2012, hay que mencionar que el 44,9 % fue envasado en botellas de vidrio, el 36,3 % botellas plásticas PET y el 15,9% en envases metálicos de aluminio y acero inoxidable, correspondiendo el restante 2,9% a envases del tipo *bag in box*, tetrapak y combibloc.

Respecto a la retornabilidad de los envases, es importante señalar que el 43,3% del volumen consolidado de nuestros productos CCU es comercializado en envases retornables.

En el siguiente gráfico se pueden observar distintos tipos de envases y su respectivo porcentaje de reutilización.

Envases CCU 2012

Otros No Retornable (Bag in Box, Tetra) **2,9%**

Vidrio No Retornable **11,3%**

Metálico No Retornable **14,6%**

Plástico No Retornable **27,9%**

Metálico Retornable **1,3%**

Plástico Retornable **8,4%**

Vidrio Retornable **33,6%**



Consumo de Energía

CCU busca constantemente lograr un menor consumo de energía, optimizando los procesos productivos dentro de sus unidades y, en lo posible, reemplazando los combustibles utilizados por aquellos que son más amigables con el medioambiente. En este contexto, considerando que las emisiones generadas por el gas natural (metano) resultan menos contaminantes, durante 2011 el consumo de este aumentó 46% respecto del año 2010 y durante el año 2012 alcanzó 65% respecto del mismo año 2010.

| CONSUMO DE ENERGÉTICOS O COMBUSTIBLES POR FUENTES PRIMARIAS | | | |
|---|--|--------------------|-------------|
| Combustibles para Generación de Vapor (Calderas) | Gas Natural | [Nm ³] | 24.162.674 |
| | Biogás | [Nm ³] | 675.880 |
| | GLP (gas licuado petróleo) | [kg] | 8.391.282 |
| | Diesel | [kg] | 165.776 |
| | Petróleo 6 | [kg] | 3.528.727 |
| | Carboncillo | [kg] | 613.680 |
| | Leña | [kg] | 7.250.332 |
| Combustibles para Casinos – Baños | GLP | [kg] | 149.874 |
| | Gas Natural | [Nm ³] | 115.306 |
| Grúas | GLP (productoras) | [kg] | 861.005 |
| | GLP (centros de distribución TCCU) | [kg] | 1.626.595 |
| Combustibles para Generación de EE (respaldo) | Diésel | [kg] | 91.537 |
| Consumo Energía Eléctrica | Adquirida (Productoras) | [kWh] | 180.916.109 |
| | Adquirida (Centros de Distribución TCCU) | [kWh] | 7.308.351 |
| | Autogenerada | [kWh] | 561.756 |
| | Total | [kWh] | 188.786.216 |
| | % Generación | [%] | 0,30% |

La energía eléctrica autogenerada es utilizada en casos de emergencia para que los equipos industriales críticos puedan continuar con sus procesos sin sufrir alteraciones.



“Lograr las certificaciones ISO 22.000 es un paso muy importante, pues significa para FOODS alcanzar estándares de nivel internacional”.

Yessica Montaña,
Jefe de Gestión y Proceso OCA FOODS.

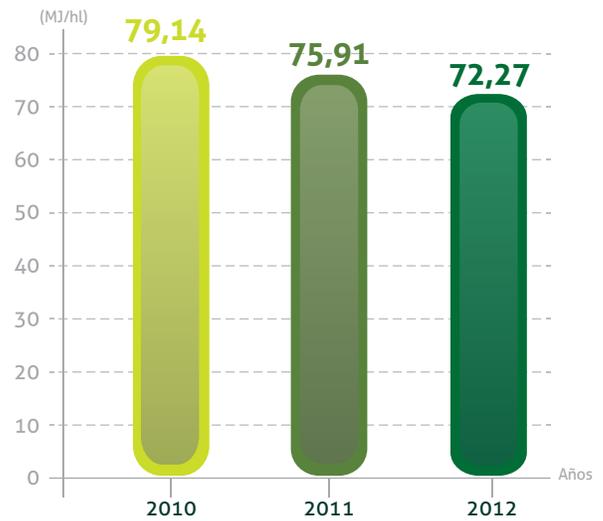
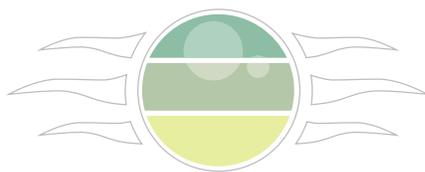




Consumo de Energía Térmica CCU 2012

Durante el año 2012, nuevamente se ha logrado mantener la tendencia favorable en la reducción de consumo de energía térmica, a pesar de la continua incorporación de nuevos productos y procesos. La reducción en el consumo de energía térmica se debe principalmente a mejores eficiencias de las plantas industriales, así como menores pérdidas.

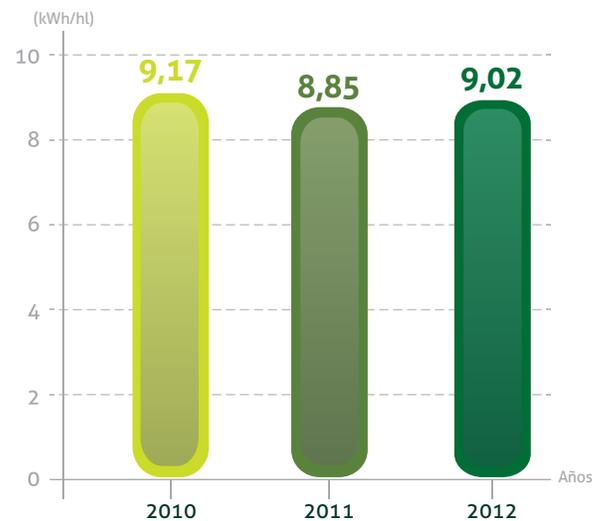
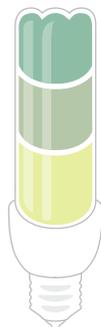
Energía Térmica ponderado CCU S.A. (MJ/hl de producto)



Consumo de Energía Eléctrica CCU 2012

El aumento en el consumo eléctrico que experimentamos durante el ejercicio 2012 se debe principalmente a la puesta en marcha de las plantas de tratamiento de RILES de CCU Chile en Santiago y de CPCh en Ovalle.

Energía Eléctrica ponderado CCU S.A. (kWh/hl de producto)



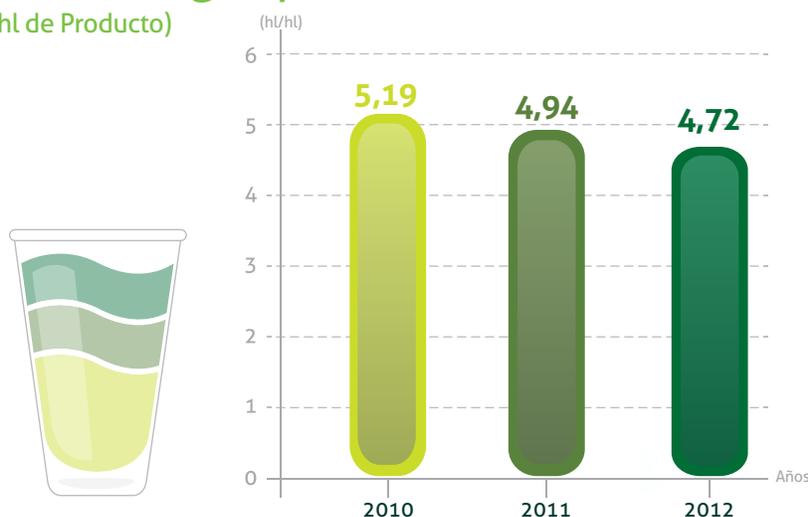
Consumo de Agua CCU 2012

El agua constituye la principal materia prima en todas las operaciones de la Compañía. Adicionalmente es usada como agente de limpieza y sanitización de superficies de equipos que están en contacto con el producto en los procesos de elaboración y envasado. Por esta razón, es una permanente preocupación de CCU hacer más eficiente el uso de este recurso natural.

Durante 2012, CCU nuevamente logra reducir el consumo consolidado de agua por hl/hl de producto. Esta baja se explica por el esfuerzo constante que hacen todas las unidades buscando oportunidades de optimizar y cuidar el recurso agua. En relación con el agua reciclada, esta corresponde a la tratada en plantas que posee la Compañía. Del total del agua captada, aproximadamente el 1,24 % (254.317 m³) fue reciclada y reutilizada principalmente en el riego de áreas verdes de las plantas de Compañía Pisquera de Chile, ECCUSA Antofagasta y predios de Viña San Pedro Tarapacá.

Consumo Agua ponderado CCU S.A.

(hl/hl de Producto)



Las instalaciones industriales de la Compañía son abastecidas principalmente por pozos profundos. La totalidad de las aguas que utiliza CCU en sus procesos se someten a un tratamiento de potabilización y acondicionamiento para ajustar el recurso a las necesidades y especificaciones de cada etapa de los procesos productivos que las requieren.

Origen Agua CCU 2012



Emisiones Gases Efecto Invernadero / Huella de Carbono

La huella de carbono de una empresa es el inventario de los gases de efecto invernadero (GEI) emitidos por efecto directo o indirecto a raíz de sus respectivas actividades. Las emisiones de GEI se expresan en masa (g, kg, ton) de CO₂ equivalente (CO_{2e} o CO_{2eq}), siguiendo normativas internacionales reconocidas, tales como ISO 14064-1, PAS 2050 o GHG Protocol.

Para la cuantificación de la huella se consideran los tres alcances:

| EMISIONES | |
|--|--|
| Emisiones Alcance 1 (CCU SA 10 %) | Emisiones directas generadas por consumo de combustibles para procesos industriales, transporte de personas, productos y otros gases con efecto invernadero (principalmente refrigerantes). |
| Emisiones Alcance 2 (CCU SA 9 %) | Emisiones indirectas producidas por terceros para la generación de la Energía Eléctrica usada en los procesos industriales. |
| Emisiones Alcance 3 (CCU SA 81 %) | Otras emisiones indirectas generadas en la fabricación y transporte de las principales Materias Primas y Materiales de Fabricación. No se incluyen las emisiones generadas en la fase de comercialización ni de consumo. |

La medición de la huella de carbono incluye las siguientes unidades: Cervecera CCU Chile, Cervecera CCU Argentina, Embotelladora CCU, Aguas CCU-Nestlé, Grupo San Pedro Tarapacá, Compañía Písquera de Chile, Cervecería Austral, Compañía Cervecera Kunstmann, Transportes CCU, PLASCO y FOODS Alimentos CCU.

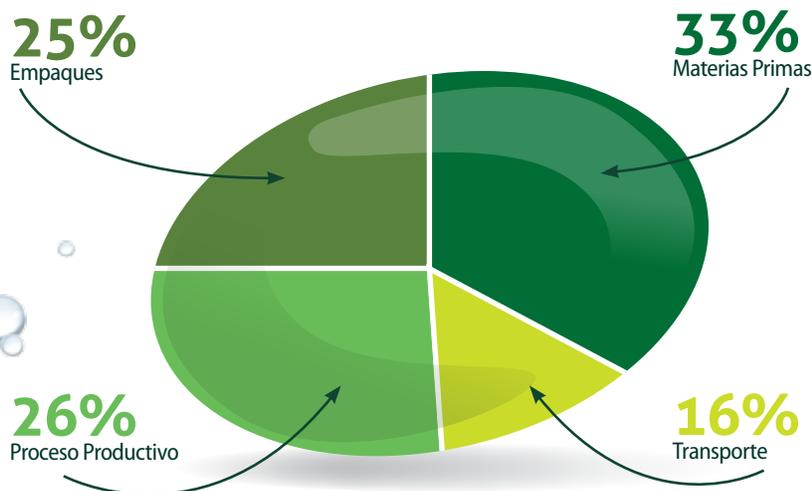
CCU ha estado trabajando desde hace más de 10 años en esta temática, desarrollando y robusteciendo las distintas herramientas empleadas para este fin. En 2010 llevamos a

cabo la cuantificación de nuestra línea base, mientras que durante los años 2011 y 2012 desarrollamos y realizamos planes y actividades conducentes a reducir las emisiones en línea con nuestras metas.

En resumen, en 2012 fuimos responsables de la emisión de aproximadamente 870.000 toneladas de CO₂ equivalentes.

El gráfico a continuación resume la distribución de estas emisiones:

Distribución de Emisiones



No se incluye las emisiones generadas en la fase de comercialización ni de consumo de nuestros productos, ni las generadas en el edificio corporativo.



Emisiones por Gases Refrigerantes 2012

En lo referente a sustancias que afectan la capa de ozono, CCU adhiere a las mejores prácticas internacionales. Los principales medios refrigerantes utilizados en los procesos industriales, así como en oficinas y ambientes especiales, son Hidroclorofluorocarbonos o HCFC (principalmente R22) e Hidrofluorocarbonos o HFC, todos debidamente autorizados por la normativa internacional y nacional vigente. De acuerdo a

la visión de sustentabilidad medioambiental de la Compañía, se sustituyó la utilización de Clorofluorocarbonos o CFC, Halones y Bromuros en todas las Unidades de Negocio. Además, para los sistemas de refrigeración industrial, la Compañía ha optado por el uso de amoníaco (R717), refrigerante que por no contener halógenos no deteriora la capa de Ozono (ODP) y no contribuye al calentamiento Global (GWP).

Residuos Líquidos CCU 2012

A través del Proceso Directivo de Producción, Calidad y Medioambiente, CCU se ha propuesto una óptima valorización de los residuos líquidos. En esta línea, se desarrolla una serie de proyectos, como la captura de polución, reutilización, reciclaje de aguas y separación de flujos en origen (aguas limpias, aguas lluvia, aguas servidas y residuos industriales) para minimizar los volúmenes y contaminantes, permitiendo realizar un manejo más eficiente en el uso del recurso agua antes de su ingreso a las plantas de tratamiento. Se suma la optimización

de los procesos productivos, elaboración de protocolos o procedimientos de operación y capacitación, orientados a mitigar el consumo de agua o su carga orgánica e inorgánica, promoviendo tecnologías limpias de producción.

Todos los Residuos Industriales Líquidos (RILES) de CCU provenientes de los procesos productivos de las distintas plantas pasan por algún sistema de tratamiento, dando efectivo cumplimiento a las normativas de vertido correspondientes.

| RILES SEGÚN TRATAMIENTO | | |
|---|------------------|----------------------|
| Tratamiento Anaerobio | 192.142 | m ³ |
| Tratamiento Aerobio | 59.526 | m ³ |
| Tratamiento Mixto Anaerobio/Aerobio | 2.026.047 | m ³ |
| Evaporación Forzada | 16.104 | m ³ |
| Tratamiento Físico-Químico | 338.833 | m ³ |
| Tratamiento Aerobio Tercerizado (empresa sanitaria) | 3.382.587 | m ³ |
| Tratamiento Emisarios Tercerizado | 1.055.385 | m ³ |
| Otros | 37.568 | m ³ |
| Total | 7.108.192 | m³ |

| RILES SEGÚN DISPOSICIÓN | | |
|--|------------------|----------------------|
| Redes de Alcantarillado de Empresas Sanitarias | 4.503.239 | m ³ |
| Cursos Superficiales de Agua | 2.253.830 | m ³ |
| Uso Interno Calidad de Riego | 291.444 | m ³ |
| Evaporación Forzada | 16.104 | m ³ |
| Infiltración | 39.761 | m ³ |
| Mejoramiento Caminos | 3.814 | m ³ |
| Total | 7.108.192 | m³ |



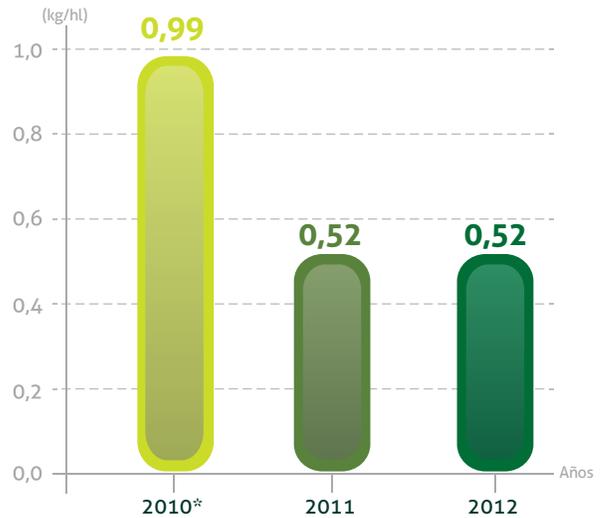
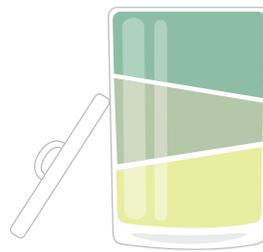


Residuos Sólidos CCU 2012

La totalidad de los residuos industriales sólidos (RISES) generados en las instalaciones de CCU se clasifican en los siguientes grupos:

- Subproductos del proceso (reciclables); por ejemplo, levadura, orujo, medio grano, escobajo, tártaro agotado, etc.
- Residuos secundarios (reciclables), entre ellos vidrio, aluminio, chatarra, plásticos, papeles y cartones, maderas, etc.
- Residuos domésticos asimilables a domésticos (no reciclables): basura, lodos, entre otros.

Residuos No Reciclados Ponderados CCU S.A. (kg/hl de Producto)



* 2010 influenciado por escombros (residuos no reciclables) generados por el sismo del 27 de febrero.

El objetivo de CCU para el año 2020 es reciclar o reutilizar el total de los residuos sólidos generados en sus procesos industriales.

Valorización de Residuos Sólidos Industriales y Peligrosos 2012

Un indicador fundamental de las definiciones medioambientales de CCU es la valorización de los residuos industriales sólidos originados por los procesos de producción. En línea con este objetivo estratégico, se han establecido metas rigurosas al año 2020, buscando una valorización del 100%.

Como resultado de la gestión industrial en referencia a este punto, CCU logra un índice muy favorable. En 2012 la Compañía alcanzó un factor de Valorización de Residuos Industriales de 94,9%.

Uno de los principales residuos de la industria cervecera es el orujo (cáscara de cebada malteada), que tiene un reconocido uso como alimento de vacunos. Por esta razón, los índices de las cervecerías entregan un factor de valorización del 95%. A su vez, otros residuos industriales orgánicos o subproductos de procesos que son valorizados se comercializan con empresas autorizadas que les otorgan diversos destinos tales como elaboración

de alimento para animales o formulación de compost para abono y enriquecimiento de suelos, entre otros usos. Del mismo modo ocurre con los remanentes de papeles, cartones, vidrio, aluminio, otros metales, resinas PET, filmes plásticos, etc.

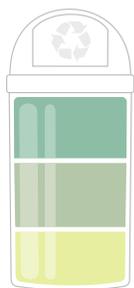
En 2011 se alcanza un índice de 0,52 kg/hl de Residuos Sólidos No Reciclados y depositados en vertederos, volviendo a indicadores normales, sin influencia del terremoto del 27 de febrero de 2010. Aproximadamente el 0,07% (141 toneladas) de los Residuos Industriales Sólidos (RISES) correspondieron a residuos peligrosos, fundamentalmente aceites lubricantes usados y materiales procedentes de las operaciones de mantenimiento.

En 2012, el 0,04% (85 toneladas) de los Residuos Industriales Sólidos (RISES) fueron aceites lubricantes usados que se entregaron a empresas que los reciclan para fabricar aceites de relleno o los reutilizan como combustible en otros procesos.



Factor de Reciclaje CCU S.A.

(%)



A su vez, los residuos o subproductos de procesos que son reciclados también son comercializados a empresas autorizadas, que les otorgan diversos destinos, como alimento para animales y enriquecimiento de suelos, entre otros usos.

Iniciativas para mitigar impactos ambientales

Las medidas para mitigar los impactos ambientales durante el año 2012 estuvieron orientadas principalmente a la eficiencia energética, que se traduce en la reducción de emisiones a la atmósfera y el tratamiento de residuos industriales líquidos.

Una de las iniciativas destinadas a la eficiencia energética es la aislación térmica de las líneas de los suministros vapor y amoníaco en la Planta Temuco, donde se renovaron los recubrimientos aislantes de las líneas de vapor, retorno de condensado y succión de amoníaco. La aislación térmica permite reducir las pérdidas de energía en la línea causadas por el enfriamiento del vapor y condensado o aumento de la temperatura del amoníaco utilizado en los sistemas de refrigeración.

En el laboratorio de Viña San Pedro se puede encontrar la primera iniciativa a pequeña escala de uso de luces LED de ahorro de energía. La misma tecnología LED forma parte de las

luminarias del nuevo centro de distribución de Transportes CCU Santiago Sur.

Otras iniciativas destacables resultan de la constante preocupación por encontrar oportunidades de ahorro en el consumo de agua al revisar y optimizar la frecuencia de los retrolavados que se realizan de los filtros de tierra y carbón en planta de agua de CCU Chile en Temuco y la racionalización del agua caliente en los aseos de la planta en Viña Tarapacá, que consiguió un ahorro de un 3,6% de energía térmica respecto al año anterior.

La Organización ha definido que las distintas unidades de negocios de CCU tienen que contar con un sistema integrado de gestión basado en las normas ISO, entre las cuales se encuentra la norma ISO 14001 de Gestión Ambiental, que busca robustecer, a través de la confección de las matrices IAAS (Impactos de Aspectos Ambientales Significativos), la Visión de Sustentabilidad Ambiental 2020 de CCU.



Iniciativas para recuperar materiales de embalaje y envases al final de su vida útil

Siguiendo los pasos de Viña Tarapacá en el uso de botellas livianas, durante 2012 se desarrolló, en conjunto con el fabricante de botellas de vidrio, un envase liviano también para cervezas. Estas botellas de 355 cc no retornables están señalizadas con el logo "botella liviana".

En Viña San Pedro se implementaron prensas al final de las líneas de envasado para separar, prensar y empaquetar en el mismo origen los residuos plásticos y de cartón generados por el proceso.

Biodiversidad

CCU no tiene plantas en terrenos adyacentes a zonas protegidas o de alta diversidad o ubicados en espacios naturales protegidos.



"La puesta en marcha de la planta de tratamiento de residuos industriales de CCU Chile en Santiago es un paso importante hacia nuestra visión medioambiental 2020".

Andreas Albert,
Gerente Corporativo Calidad y Medioambiente
CCU S.A.





5. Difundiendo la Conciencia Ecológica en la Comunidad

En CCU se desarrollan diferentes proyectos que buscan responder a las exigencias de nuestros públicos objetivos, en especial, los que se refieren a temas medioambientales. A continuación se destacan las iniciativas que durante 2012 colaboraron en la difusión de la conciencia ecológica en la comunidad.

CCU, líder en Cambio Climático 2012

El Tercer Ranking de Líderes en Cambio Climático, elaborado por Fundación Chile y Revista Capital, ubicó a CCU en el Primer Lugar en la categoría de Alimentos.

La Compañía alcanzó además el décimo lugar del ranking general, mientras que Viña San Pedro Tarapacá obtuvo el noveno puesto. Los organizadores de la medición destacaron a CCU por medir emisiones de Gases Efecto Invernadero en todos sus productos, con el objetivo de reducir en 20% por hl las emisiones producidas

al año 2020. Esto se suma al ahorro de agua y energía, de manera de transmitir la preocupación ambiental a toda la cadena de producción.

Para elegir a las 10 mejores empresas, Fundación Chile identificó cuatro atributos de gestión de cambio climático: Medición, Comunicación, Política y Acción, y evaluó su implementación en las distintas compañías. En los tres años de historia de este ranking, CCU ha estado entre las diez mejores, lo que reafirma su compromiso con la sustentabilidad medioambiental.

VSPT 360° Sustentable

Dentro de las actividades del Programa 360° Sustentable de VSPT, se lanzó el primer Programa de Desarrollo de Proveedores (PDP) en Responsabilidad Social y Sustentabilidad con el fin de extender la sustentabilidad hacia los productores estratégicos de uva vinífera. De esta forma, se busca mejorar la cadena de abastecimiento mediante la implementación de prácticas sustentables en sus campos y el aumento de las competencias de sus recursos humanos.

Además, como parte del Concurso 360° Sustentable interno, se hizo el taller "Recicleta", en el que los colaboradores de la Viña Santa Helena realizaron un taller de reparación de bicicletas para los vecinos de la localidad de Angostura con el fin de encontrar todas aquellas bicicletas en desuso y ponerlas otra vez en circulación para la comunidad.

Al finalizar 2012, VSPT lanzó su segundo Reporte de Sustentabilidad GRI, en el que se reportan los años 2010 y 2011, y que puede ser revisado en www.be360.cl.





CCU Argentina: Apoyo a Pymes y Semana Mundial del Medio ambiente

CCU Argentina firmó un compromiso junto con la Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Desarrollo Sustentable de la Provincia Santa Fe para apoyar a Pymes proveedoras y difundir entre ellas prácticas de Producción Limpia en sus procesos. En 2013, CCU seleccionará las empresas interesadas y comenzará el trabajo en conjunto.

En Santa Fe se realizó la "Semana Mundial del Medio Ambiente", ocasión en que se discutió el uso indiscriminado de bolsas plásticas. Por lo anterior, CCU entregó bolsas reutilizables, difundiendo entre la comunidad el mensaje "Más Sustentabilidad, Menos Bolsas".

CCU Argentina continuó con su participación en la Fundación para el Desarrollo Sostenible del NOA, que trabaja en el diseño de proyectos, programas y estrategias que promueven acciones para impulsar una cultura de respeto y cuidado del medio ambiente en la sociedad salteña, utilizando como herramientas fundamentales la educación ambiental, la capacitación para el desarrollo sostenible y la comunicación educativa.







Reconocimientos

7

Reconocimientos a CCU

CCU y sus marcas tienen el honor de ser reconocidas en *rankings* y premios que destacan el trabajo, esfuerzo y orgullo del capital humano de nuestra Compañía.

Los principales premios de los últimos años son:

2012

- CCU obtiene el séptimo lugar en Ranking de Reputación Corporativa de La Tercera y Hill & Knowlton Captiva.
- CCU y Grupo VSPT entre las 10 mejores Empresas Mejor Preparadas para enfrentar el Cambio Climático en los premios entregados por Fundación Chile y Revista Capital.
- CCU obtiene el undécimo lugar en las Empresas Más Respetadas en el Ranking Merco.
- CCU se ubica en el duodécimo lugar entre las Empresas Más Respetadas en el estudio elaborado por Adimark y La Segunda.
- Cristal Cero obtiene Oro en el Festival Internacional "Ojo de Iberoamérica".
- Pepsi gana el Effie Oro en la categoría Idea de Medios.
- Escudo ganó el Grand Prix en la categoría radio de los premios de la Asociación Chilena de Agencias de Publicidad (ACHAP).
- CCU y Cachantun son destacadas en el Ranking Top 100 Brand Asset Valuator de revista Qué Pasa.





2011

- CCU destacada en Ranking de Reputación Corporativa de La Tercera - Hill & Knowlton Captiva.
- Festividad de Publicidad ACHAP. Grand Prix Televisión - Campaña "Please don't go" - Cerveza Cristal.
- CCU reconocida en el ranking Empresas más respetadas - Adimark - La Segunda.
- CCU obtiene el quinto lugar en las Empresas Mejor Preparadas para Enfrentar el Cambio Climático. Fundación Chile - Revista Capital.
- En el Wine Stars Awards, Viña San Pedro obtuvo el premio a la "Viña del Nuevo Mundo", realizado por la revista Wine Enthusiast. • CCU recibió premio "Gestión del Capital Humano" - Revista Gestión.
- CCU reconocida como la Mejor Empresa Avisadora - MKTG Best.
- Cerveza Escudo obtiene EFFIE Oro en la categoría Éxito Sostenido.
- CCU: octavo lugar en Ranking de Reputación Corporativa - Merco.
- CCU: Brand Asset Valuator. Revista Capital. The Lab Y&R 2011.
- EFFIE Plata: Éxito Sostenido. EFFIE Chile - Watt's.
- Compañía Pisquera de Chile recibe Oro en Desarrollo de Capital Humano. Innovación Sustentable. Universidad Autónoma de Chile - El Mercurio.
- Festival de Publicidad ACHAP Plata, Campaña "Heineken Champion's rooms" - Heineken.
- Festival de Publicidad ACHAP Plata, Campaña "Pachanga" - Crush.
- Festival de Publicidad ACHAP Plata, Campaña "Trota" - Cachantun.

2010

- Sexto lugar en el Ranking Empresas más Admiradas. Diario Financiero y PriceWaterhouseCoopers.
- Decimoquinto lugar Ranking Empresas más Respetadas. La Segunda y Adimark.
- Quinto lugar Ranking Empresas Mejor Preparadas para Cambio Climático. Fundación Chile y Revista Capital.
- Decimosexto Ranking de Reputación Corporativa. La Tercera y Hill & Knowlton Captiva.
- Decimoctavo lugar en Estudio de Reputación Corporativa Facultad de Comunicaciones de la Universidad Católica, Reputation Institute y Revista Qué Pasa.
- Decimocuarto Ranking Medición Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). Villafañe y Asociados y El Mercurio.
- Bilz y Pap. Marketing Hall of Fame. Gran Marca Chilena Producto.
- CCU distinguida entre las 50 Super Ventas, selección realizada por el Diario Financiero y FIT Research.
- Pepsi. Best Shareable Idea categoría Innovación en Medios. Conferencia Global OMD/Pepsico. Praga.
- Pisco Mistral Gran Nobel. Medalla de Oro categoría Envases Plegadizos. Concurso Australis.





Indicadores GRI



Indicadores GRI

| Código GRI | Descripción | Página |
|---|---|---------|
| PERFIL | | |
| 1. Estrategia y análisis | | |
| 1.1 | Declaración del Gerente General | 7 |
| 2. Perfil de la Organización | | |
| 2.1 | Nombre de la Organización | 11 |
| 2.2 | Principales marcas/ productos | 13 |
| 2.3 | Estructura operativa de la Organización | 12 |
| 2.4 | Localización de la sede principal | 11 |
| 2.5 | Número de países en los que opera la organización | 11 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica | 11 |
| 2.7 | Mercados servidos y tipos de clientes | 11 |
| 2.8 | Dimensión de la Organización Informante | 31 y 37 |
| 2.9 | Cambios significativos en la Organización | 26 |
| 2.10 | Premios y distinciones | 112 |
| 3. Parámetros del Informe | | |
| Perfil del Informe | | |
| 3.1 | Período cubierto por la información | 25 |
| 3.2 | Fecha del Informe anterior | 26 |
| 3.3 | Ciclo de presentación del Informe | 26 |
| 3.4 | Punto de contacto | 25 |
| Alcance y cobertura del Informe | | |
| 3.5 | Proceso de definición del contenido del Informe | 25 |
| 3.6 | Cobertura del Informe | 25 |
| 3.7 | Limitaciones del alcance o cobertura | 25 |
| 3.9 | Técnicas de medición de datos | 25 |
| 3.11 | Cambios significativos relativos al alcance, cobertura o valoración del Informe | 26 |
| 3.12 | Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria | 26 |
| 3.13 | Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria | 25 |
| 4. Gobierno, compromisos, y participación de los Grupos de Interés | | |
| Gobierno | | |
| 4.1 | Estructura del Gobierno | 68 |
| 4.2 | Indicación si el Presidente ocupa un cargo ejecutivo en la organización | 68 |
| 4.3 | Número de miembros del Directorio independientes o no ejecutivos | 68 |
| 4.4 | Participación de accionistas y empleados | 68 y 69 |
| 4.6 | Procedimientos para evitar conflictos de interés | 69 |
| 4.8 | Declaraciones de misión, visión, valores, códigos de conductas y principios relevantes | 16 y 68 |
| 4.9 | Mecanismos de identificación y evaluación de riesgos y oportunidades | 71 |
| Compromisos con Iniciativas externas | | |
| 4.12 | Principios o programas desarrollados externamente | 58 y 72 |
| 4.13 | Principales asociaciones a las que pertenece | 21 |
| Participación de los Grupos de Interés | | |
| 4.14 | Relación de Grupos de Interés que la organización ha incluido | 26 |
| 4.15 | Base para la identificación y selección de los Grupos de Interés | 26 y 27 |
| 4.16 | Enfoques adoptados para la inclusión de los Grupos de Interés | 26 |

| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | |
|--------------------------------|---|----|
| Desempeño Económico | | |
| EC1 | Valor económico directo generado | 31 |
| EC3 | Cobertura de la organización de planes de pensión | 33 |
| EC4 | Ayudas financieras recibidas de gobiernos | 33 |
| Presencia en el mercado | | |
| EC6 | Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales | 33 |
| EC7 | Procedimiento para la contratación local y proporción de altos ejecutivos | 33 |

| DESEMPEÑO AMBIENTAL | | |
|--|--|-----|
| Materiales | | |
| EN 1 | Materiales utilizados | 98 |
| EN 2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son valorizados | 98 |
| Energía | | |
| EN 3 | Consumo directo de energía | 100 |
| EN 4 | Consumo indirecto de energía | 100 |
| EN 5 | Ahorro de la energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia | 101 |
| EN 7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía | 101 |
| Agua | | |
| Ayudas financieras recibidas de gobiernos | | |
| EN 8 | Captación total de agua | 102 |
| EN 10 | Volumen de agua reciclada | 102 |
| Biodiversidad | | |
| EN 11 | Terrenos adyacentes o ubicados en espacios naturales protegidos | 107 |
| Emisiones, Vertidos y Residuos | | |
| EN 16 | Emisiones de gases de efecto invernadero | 103 |
| EN 18 | Iniciativas para reducir las emisiones de gases efecto invernadero | 103 |
| EN 19 | Sustancias destructoras de la capa de ozono | 104 |
| EN 21 | Vertimiento de aguas residuales | 104 |
| EN 22 | Residuos gestionados según tipo de tratamiento | 104 |
| EN 24 | Residuos tratados que se consideran peligrosos | 104 |
| Productos y Servicios | | |
| EN 26 | Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios | 106 |
| EN 27 | Productos vendidos que son recuperados al final de su vida útil | 107 |

| DESEMPEÑO SOCIAL | | |
|---|---|---------|
| Desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo | | |
| Empleo | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores | 37 |
| LA3 | Beneficios sociales para los empleados | 38 |
| Relaciones empresa / trabajadores | | |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos | 38 |
| Aspecto salud y seguridad en el trabajo | | |
| LA 6 | Porcentaje de trabajadores representados en comités de seguridad y salud | 41 |
| LA7 | Tasas de absentismo, accidentes, días perdidos y número de víctimas mortales | 41 |
| LA8 | Programas de prevención de riesgos | 41 |
| Formación y educación | | |
| LA10 | Promedio de formación al año por empleado | 50 |
| LA11 | Programas de gestión de habilidades formación continua | 50 |
| Diversidad e igualdad de oportunidades | | |
| LA13 | Composición de la plantilla desglosada por sexo y otros indicadores de diversidad | 41 |
| LA 14 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres | 40 |
| Desempeño de Derechos Humanos | | |
| HR2 | Porcentaje proveedores objeto análisis de Derechos Humanos | 84 |
| Explotación infantil | | |
| HR6 | Incidentes de explotación infantil | 21 |
| Trabajo Forzoso | | |
| HR7 | Incidentes de trabajo forzoso | 21 |
| Desempeño de Sociedad | | |
| Comunidad | | |
| SO1 | Evaluación de los impactos de las operaciones en las comunidades | 94 |
| Corrupción | | |
| SO2 | Unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos de corrupción | 69 |
| SO3 | Formación de los empleados en procedimientos anticorrupción | 69 |
| SO4 | Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción | 70 |
| Desempeño de la Responsabilidad sobre Productos | | |
| Salud y Seguridad del Cliente | | |
| PR1 | Impacto de los productos en la salud y seguridad de cliente, productos sujetos a tales evaluaciones | 62 |
| Etiquetado de Productos y Servicios | | |
| PR3 | Tipo de información sobre los productos requeridos por la normativa y productos sujetos a tales requerimientos informativos | 65 |
| PR5 | Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente | 58 |
| Comunicaciones de Marketing | | |
| PR6 | Adhesión a códigos voluntarios en comunicaciones de marketing, publicidad y actividades promocionales. | 20 y 63 |

| SUPLEMENTO SECTORIAL PARA INDUSTRIAS PROCESADORAS DE ALIMENTOS | | |
|--|---|----|
| FP4 | Programa de promoción de vida sana | 72 |
| FP5 | Certificación de lugares de producción (HACCP) | 62 |
| FP 6 y 7 | Productos reducidos en grasas, azúcares y sodio | 65 |
| FP 8 | Buenas prácticas de comunicación al consumidor | 66 |
| FP1 y FP 2 | Práctica de abastecimiento de materias primas | 84 |







Contacto:

Para más información, contactar a:
Gerencia Asuntos Corporativos CCU
Tel: (56 2) 2427 3000
Fax: (56 2) 2427 3333
Correo electrónico: cvallejo@ccu.cl
Dirección: Vitacura 2670, Las Condes
www.ccu.cl



2012

Diseño y Producción:
Grupok

Fotografía:
Archivo CCU
Cristóbal Marambio
Franco Sovino
Shutterstock®

Impresión:
Ograma



Este producto proviene
de bosques manejados
en forma sustentable
y fuentes controladas.

PEFC
PEFC / 24-31-1200 www.pefc.org



Informe de Sustentabilidad



Vitacura 2670 / Las Condes / Teléfono: (56 2) 2427 3000 / Fax: (56 2) 2427 3333
www.ccu.cl

