

REPORTE DE **SOSTENIBILIDAD** ARAMARK SUDAMÉRICA

2013



aramark 

Comentario o sugerencia, contactar a:

Sandra Miranda S.

Coordinadora Responsabilidad Social Aramark Sudamérica

Teléfonos: (562) 23852200 - (562) 23851765

E-mail: miranda-sandra@aramark.cl

Diego Poblete M.

Analista de Gestión en Responsabilidad Social Aramark Sudamérica

Teléfono: (562) 23852077

E-mail: poblete-diego@aramark.cl

Ana Clemente

Coordinadora Responsabilidad Social Aramark Argentina

E-mail: clemente-ana@aramark.com.ar

Marcela Prieto

Líder de Responsabilidad Social Aramark Colombia

E-mail: Prieto-marcela@aramark.com.co

Christian Arzapalo

Jefe Relaciones Comunitarias Aramark Perú

E-mail: arzapalo-christian@aramark.com.pe

Coordinación, Edición y Redacción de Contenidos:

Diego Poblete M.

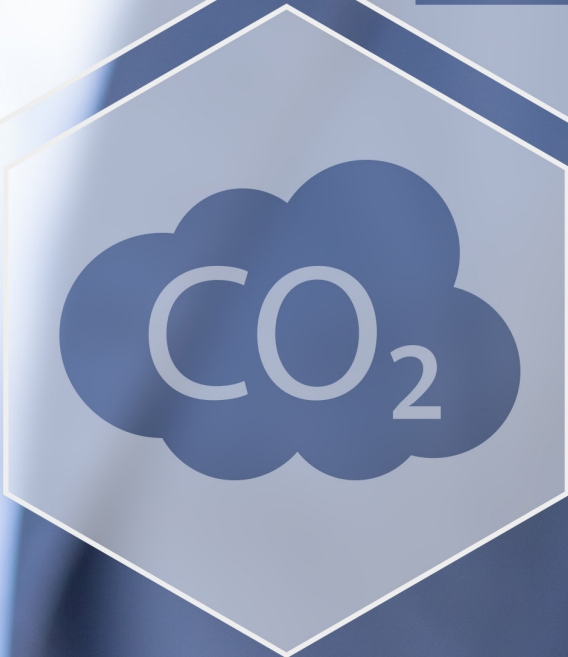
Diseño:

www.cuatroojos.cl

Fotografías:

Archivo Aramark Sudamérica





ÍNDICE DE CONTENIDOS

Mensaje
del **Presidente**
Aramark Sudamérica
Pablo Achurra Fontaine.

01

Alcances del Reporte

- 2.1 Límites y Alcances del Reporte.
- 2.2 Metodología de Elaboración del Reporte.
 - 2.2.1 Definición de Materialidad.
 - 2.2.2 Consulta a Grupos de Interés.

02

Niveles de Aplicación
del Reporte.

03

Adscripción
The Global Compact.

04

Política de
Responsabilidad
Social Aramark
Sudamérica.

05

Avance de los
Compromisos en
Materia de
Sostenibilidad 2012-2013.

06

Quiénes somos
y hacia dónde vamos.

07

Premios y
Reconocimientos
del periodo.

08

Aramark y su
Gobierno Corporativo

10

Modelo de Aramark
Sudamérica en el
periodo reportado
9.1 Desafíos y Metas
Planteadas: La
importancia de
la gestión del riesgo.

09

Ética Corporativa y Conducta de negocio.

11

12

Dimensión Económica

- 12.1 Desempeño Económico Aramark Sudamérica.
- 12.2 Distribuyendo nuestro Valor.

Nuestros Trabajadores

- 13.1 Dotación y Perfil de Nuestros Trabajadores.
- 13.2 Inclusión y Gestión de la Diversidad.
- 13.3 Potenciando el Talento.
- 13.4 Evaluación para el Desarrollo interno.
- 13.5 Relaciones Laborales.
- 13.5.1 Remuneraciones.
- 13.5.2 Beneficios Sociales de los Trabajadores.
- 13.6 Comunicaciones Internas.
- 13.7 Salud y Seguridad Ocupacional de Nuestros Trabajadores.

13

14

Proveedores

- 14.1 Perfil de Nuestros Proveedores.
- 14.2 Política de Conducta y Compras.
- 14.3 Sistema de Reclamos y Auditorías.
- 14.4 Desarrollo de Proveedores y Compras Locales.

15

Clientes

- 15.1 Comercio y Marketing Responsable.
- 15.2 Satisfacción de Nuestros Clientes.
- 15.3 Oferta de Valor en Calidad de Productos y Servicios.
- 15.4 Calidad de Vida para Nuestros Clientes

Dimensión Medioambiental

- 16.1 Compromiso Medioambiental.
- 16.2 Consumo Energético.
- 16.2.1 Agua.
- 16.2.2 Electricidad.
- 16.2.3 Combustibles.
- 16.3 Gestión de Residuos y Waste Reduction.

16

17

Compromisos Sociales y Comunitarios.

- 17.1 Compromisos Públicos.
- 17.2 Política de Comunidades.
- 17.3 Programas Comunitarios.
- 17.4 Alimentación Saludable.



MENSAJE DEL PRESIDENTE ARAMARK SUDAMÉRICA

En Aramark Sudamérica, entendemos que nuestra misión es “entregar experiencias que enriquezcan y nutran la vida” con foco en nuestros trabajadores, consumidores, clientes, accionistas y comunidades. Es por ello que presento a ustedes el tercer Reporte Anual de Sostenibilidad Aramark Sudamérica, el cual informamos de nuestra gestión durante el año fiscal 2013, dando cuenta de nuestro desempeño ambiental, social y económico.

La metodología utilizada en este documento es de la Global Reporting Initiative en su versión G3.1. Nuestro ejercicio de reportar es permanente y se gestiona de manera interna, permitiendo la transparencia empresarial de nuestro trabajo, y del relacionamiento con nuestros stakeholders en los países de la región donde realizamos nuestros servicios: Colombia, Perú, Argentina y Chile.

Para el año 2015 asumiremos el desafío de reportar bajo los estándares de la versión G4.

Durante el año 2013, Aramark reestructura su estrategia con la llegada del nuevo CEO, Eric Foss, a nuestra casa matriz en Filadelfia. Su mirada de la compañía significó implementar una bajada de la estrategia global que hiciera sentido a las diversas partes de la empresa. Entre nuestras prioridades estratégicas del FY2013, monitoreamos los objetivos, tareas y actividades que nos habíamos fijado; a modo de verificar nuestro compromiso en temas ambientales, gestión de la diversidad, salud y bienestar, comportamiento ético y la participación y diálogo con las comunidades. Lo integramos a nuestra cadena de valor, por medio de la gestión de todas las Gerencias que realizaron un trabajo de relacionamiento, cuidando los principios orientadores del desarrollo sostenible. Sudamérica, durante el año 2013, sufrió la reducción en sus cifras de expansión, que se vieron mediadas por la situación económica mundial. Nuestra economía se contrajo debido a la crisis Europea y al moderado crecimiento de EEUU y China, sin embargo, pese al escenario mundial, la región fue la segunda locomotora de la economía mundial, después de Asia.

El crecimiento de Aramark Sudamérica fue positivo; nuestras expectativas de crecimiento las cumplimos, entregando soluciones a nuestros clientes que a su vez también alcanzaron sus objetivos. Esto significó un proceso de adaptación a un

mercado cambiante, que observamos en el comportamiento del sector minero. Nuestros clientes debieron hacerse cargo de la desaceleración de los países emergentes como China, principal comprador de la minería; y esto los impactó, especialmente en la producción de cobre de Chile que está viviendo una disminución de su precio y el aumento relevante de sus costos. Con este contexto nuestros clientes nos solicitaron incorporar los conceptos de productividad y baja de costos en nuestros servicios y oferta de valor.

La región también experimentó un vuelco promovido por las demandas sociales que abogaron por mayor justicia social.

En Colombia, las paralizaciones del año 2013 desafiaron a la industria. Por nuestra parte, tuvimos que generar mejoras en la logística y en las transacciones con nuestros proveedores, para no afectar el negocio de nuestros clientes en sitios remotos.

La agenda medioambiental en los cuatro países también nos hizo integrar de manera más agresiva los sistemas de impacto ambiental de proyectos de inversiones o extensiones y sus resultados, a nuestra gestión. En el período reportado, en Chile, la discusión se volcó durante el año 2013 a la matriz energética y a la profunda sequía que afectó y afecta al país. Este efecto del cambio climático incidió en Aramark Sudamérica, ya que impactó en el precio de los alimentos y la escasez de productos en algunas zonas.

En materia laboral, Chile mantuvo el contexto de escasez de mano de obra calificada. Este escenario intensificó la gestión del recurso humano, por lo que aumentaron los costos, lo que motivó la búsqueda de reemplazos por equipamiento, impactando la calidad de servicio.

Tuvimos que rediseñar nuestras operaciones, introducir más tecnología y usar mayor equipamiento. Todos esos cambios, implicaron nuevas conversaciones y tomas de decisión con los clientes imbuidos en la misma problemática.

Argentina pasó y se mantiene en condiciones complejas, por cuestiones políticas y económicas: hiperinflación, el devaluó, y políticas gubernamentales difíciles. En el período reportado hicimos un buen trabajo de equipo en el país trasandino, conteniendo los escenarios fluctuantes y dándoles soluciones de impacto a nuestros clientes. Uno de los desafíos más complejos del 2013 fue el reajuste permanente de los precios.

En Perú los temas gravitantes durante el año fiscal 2013 fueron consecuencia de nuestra gestión 2012, donde el crecimiento enfrentó el escenario de la paralización de un gran proyecto de expansión minera, acciones de presión comunitaria y por otro lado las dificultades en la negociación y la partida de contratos de construcción. El 2013 fuimos capaces de restituir ambos casos con un trabajo de equipo notable, donde todas nuestras habilidades relucieron y por sobre todos permitió asentar el modelo matricial de la organización; donde los liderazgos regionales respondieron a las distintas geografías, con equipos multifuncionales y multiláteros que permitieron revertir en una 100% el escenario 2012.

En términos de RSE y vínculo comunitario avanzamos generando un modelo que nos permitiera como compañía entendernos y darnos a entender bajo lenguajes universales y lo logramos no sólo incorporando GRI, sino también las herramientas del Consejo Internacional de Minería y Metales, esto estandarizado bajo la pertinencia de cada uno de los países donde operamos en la región. A modo de ejemplo, en materia laboral creemos firmemente en la inclusión laboral y la gestión de la diversidad, por eso mantuvimos la gestión de Personas en Situación de Discapacidad (PsD) y nos acercamos a nuevas organizaciones de la sociedad civil vinculadas al desarrollo de las habilidades de las PsD, teniendo a la fecha trece instituciones colaboradoras. En Chile, incrementamos un 20% nuestra inclusión respecto del periodo anterior. Durante el año 2013 sumamos en esta iniciativa a nuestra filial en Argentina, y tenemos el propósito de integrar a Perú y Colombia en esta práctica laboral, para el año 2014.

Si revisamos los compromisos de impacto en el desarrollo local, comunidades como Moquegua, Challhuahuacho en Perú; Pica, Matilla, Quillagua en Chile; veredas de la zona de Arauca en Colombia; San Juan y Santa Cruz en Argentina; se dan sistemáticamente con nuestro modelo participativo Desarrollo de Proveedores, donde los productores hortofrutícolas cubren la brecha que los transforma en proveedores de una gran compañía.

Podemos resumir que el año 2013, trabajamos fuertemente en una estrategia global compañía integrando los acontecimientos que ocurren en la sociedad y el mercado; para dar respuesta a nuestros diversos stakeholders, reafirmando nuestros compromisos sociales y nuestros valores del desarrollo sostenible, dadas las oportunidades que devela la región. Entendemos que nuestro desempeño gravita en el proceso de adaptación ante los distintos escenarios que inciden en nuestra gestión. Los contextos de cada país donde operamos en la región, son relevantes para la toma de decisiones, porque nos hacemos cargo de que nos impactan.

Los invito a conocer la historia que Aramark Sudamérica construyó durante el período a reportar.



A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end.

Pablo Achurra Fontaine
Presidente Aramark Sudamérica

ALCANCES DEL REPORTE

Aramark Sudamérica se fundamenta en la guía ISO 26000, con la finalidad de entender la Responsabilidad Social, la relación con sus grupos de interés y el vínculo comunitario; comprendiendo su incidencia en la cadena de valor de nuestros clientes. En ese sentido, se compromete con el valor de la transparencia y la rendición de cuentas, principio que consiste en “rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medioambiente”. (ISO 26.000, 2010, Pág. 11)

Siguiendo esta premisa, la empresa ha desarrollado por tercer año consecutivo su reporte de sostenibilidad, bajo los parámetros y protocolos del Global Reporting Initiative en su versión (GRI-3.1). En este documento se da cuenta de la gestión de la empresa en el período comprendido entre el 1 de octubre del 2012 y el 30 de septiembre del 2013, que coincide con los informes financieros y revisión de resultados anuales de la compañía a su casa matriz en EE. UU.

Este documento anual nos permite entregar la Comunicación de Progreso de los diez principios que voluntariamente adherimos con Pacto Global de las Naciones Unidas, que apuntan a fortalecer los derechos humanos, normas laborales, protección del medioambiente y lucha contra la corrupción.

Iván Mergudich, Vicepresidente de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, es miembro permanente del Directorio.

En este Reporte se expone la gestión de Aramark Sudamérica, durante el año fiscal 2013 en sus operaciones en Chile, Perú, Colombia y Argentina, teniendo siempre presente el foco de sus pilares en materia de sostenibilidad que son: el gobierno corporativo y su gestión en la organización, la promoción y protección de los derechos humanos, las prácticas laborales, el medio ambiente, prácticas justas y valores de anticorrupción en las operaciones, comercio responsable y su permanente relación con nuestros trabajadores, clientes, proveedores y comunidades.



2.1

La metodología utilizada para la elaboración del Reporte de Sostenibilidad, responde a las indicaciones pertinentes en la guía GRI 3.1. En el levantamiento de información participó un equipo multidisciplinario y transversal de las diferentes áreas, que contó con la coordinación de un líder y el equipo de Responsabilidad Social. Además, se utilizó metodología combinada (cualitativa y cuantitativa), según los principios de las ciencias sociales.



PLANIFICACIÓN

Revisión de Prensa Interna y Externa del Periodo a Informar.

En la Primera reunión, llevada a cabo en Diciembre del 2013; se llevó a cabo una evaluación del impacto esperado del Reporte de Sostenibilidad, de lo cual se recoge la importancia de aumentar la participación de los países en el reporte de Sostenibilidad, trabajando de manera coordinada entre las diversas Gerencias. Además se selecciona a un coordinador regional del proceso, quien da los lineamientos de la metodología y un equipo recolector de datos en las diversas materias a reportar en los diferentes países. En el mes de Enero del 2014 se presenta al órgano máximo de la compañía, estableciendo los compromisos del Reporte.

2.1

METODOLOGÍA DE ELABORACIÓN DEL REPORTE.

Revisión de diversas fuentes de material primario, como documentos oficiales de la compañía (procedimientos, políticas, declaraciones) del período abordado, así como también material de prensa y bibliográfico para elaboración de contexto.

PLANIFICACIÓN

Reunión Inicial de Evaluación Reporte de Sostenibilidad 2012.

PLANIFICACIÓN

Levantamiento de los principales temas gestionados por la Organización.

Proceso de Entrevistas a cada líder de la Organización en los 4 países que Aramark Sudamérica tiene operaciones. Estas entrevistas, permiten analizar los objetivos, liderazgos y procesos de gestión desde la sostenibilidad del negocio por parte de nuestros líderes.

CONECTAR

Conectar Consulta a Grupos de Interés

Se realiza Consulta vía Mail a Trabajadores, Proveedores y Clientes de los cuatro países donde Aramark Sudamérica tiene operaciones.

DEFINICIÓN

Definición de Materialidad

Combinación de factores internos y externos en la definición de la materialidad con el grupo organizado en la reunión inicial.

SUPERVISIÓN

Solicitud y Recepción de Indicadores

Supervisión de la solicitud de Indicadores basado en una pauta estándar, aplicada a los diversos países, en la cual se requerían datos sin procesar, datos procesados y tablas o gráficos que dieran cuenta de la información. Cada uno con los datos visados por las responsabilidades de cada interlocutor válido en la entrega.

COMUNICACIÓN

Redacción del Reporte

Redacción de reporte paralelo a la recepción de indicadores. Edición de texto. Cotización de empresa de diseño para la publicación del mismo.

2.2.1 DEFINICIÓN DE MATERIALIDAD

Para definir los contenidos del reporte y sus indicadores de desempeño, se consideraron los contenidos de GRI en el principio de materialidad. Se revisaron los impactos, riesgos y oportunidades que afectan la sostenibilidad; la importancia de temas para los grupos de interés y la relevancia para la organización de acuerdo a sus valores, políticas y acciones. Se enfatizó en:

a) Contexto Externo: Se abordaron a través de revisión de prensa y análisis descriptivo sobre el contexto externo de cada país. Este trabajo, nutrió a las distintas Gerencias a comprender cómo ello impacta la toma de decisiones de la organización.

b) Entrevista a Líderes de la Organización: Se realizaron entrevistas guiadas individuales en torno a los siguientes conceptos como el liderazgo, la sostenibilidad y su visión de los procesos y herramientas con los que cuentan; dejando espacio al surgimiento de temas distintos a los propuestos por el entrevistador. Para ello, nos apoyamos en la definición de: “reiterados encuentros cara a cara entre el investigador y los informantes, estos encuentros están dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tienen los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras” (Taylor & Bogdan, 1987).

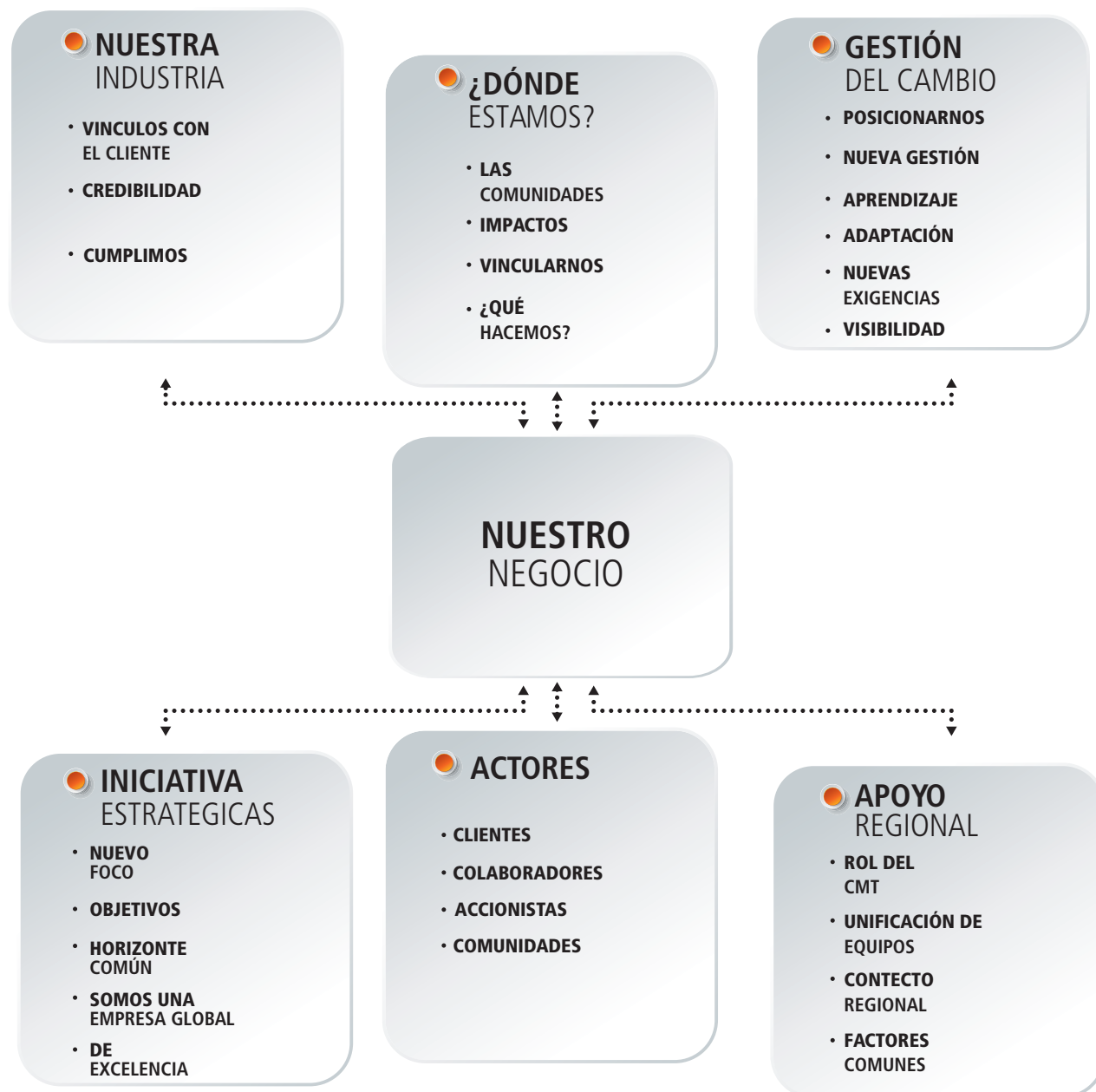
Los datos fueron analizados desde la perspectiva de la Teoría Fundamentada (Glaser & Strauss, 1967) de manera de utilizar nuestros marcos conceptuales como referentes, sin que éstos impusieran categorías preestablecidas a los datos producidos, adoptando finalmente una aproximación que les “dé voz a los datos”.

Todas las entrevistas fueron grabadas en registro magnetofónico y posteriormente transcritas. De ellas, se vacía información en una matriz de análisis, dejando que emergieran contenidos, lo que permite la identificación de categorías a tratar en el reporte de sostenibilidad.

Los resultados de ese proceso, los presentamos en el siguiente esquema, siguiendo un modelo de surgimiento de ideas o mapa de categorías:









■ Además, revisamos y documentamos los principales objetivos y metas de gestión que tenía aramark Sudamérica durante el año 2013, estableciendo una comparación con el discurso de los líderes en su proceso de gestión en búsqueda de la sostenibilidad del negocio. Para basar nuestra información en temáticas importantes para nuestros grupos de interés, se realizó una encuesta, la cual preguntó por los principales aspectos de interés, según las materias que nos indica la guía GRI 3.1

2.2.2 CONSULTAS A GRUPOS DE INTERÉS

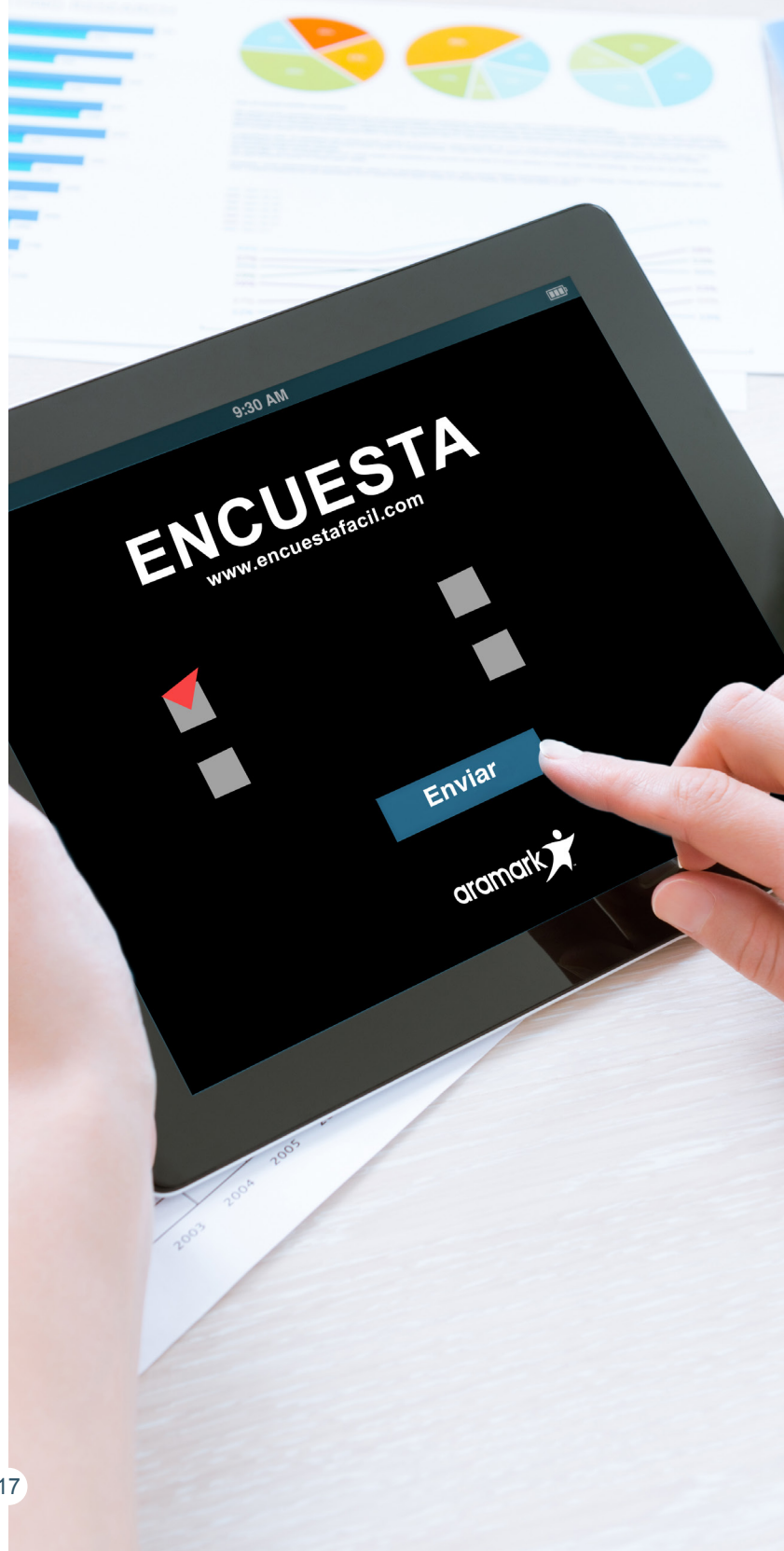
Esta consulta se realizó mediante un instrumento de medición de carácter cuantitativo, basado en una encuesta, con preguntas que jerarquizaron temas de interés sobre la gestión de Aramark Sudamérica. El método de distribución del instrumento fue vía e-mail, con acceso a una plataforma en encuestafacil.com.

La muestra de Grupos de Interés encuestados se vislumbra en el siguiente cuadro:

Grupo de Interés	Total Universo	Total Respuestas	% de Respuestas
Trabajadores	2500	766	30,64%
Clientes	673	153	22,8%
Proveedores	200	72	36%

El método de análisis de datos es descriptivo, se analizan las tendencias de priorización de los diversos grupos de interés bajo la pregunta **¿Qué temas, en relación a la sostenibilidad le gustaría conocer a usted de Aramark Sudamérica?** haciendo valer lo mismo para cada grupo de interés. Por lo tanto existe una ponderación igualitaria para cada respuesta por grupo de interés, dado que el objetivo de la encuesta fue conocer los puntos de interés de nuestros stakeholders.

En ese sentido, la priorización de temas de los grupos de interés, en relación a las materias de Sostenibilidad, fue la siguiente en orden de prioridad según dimensión:

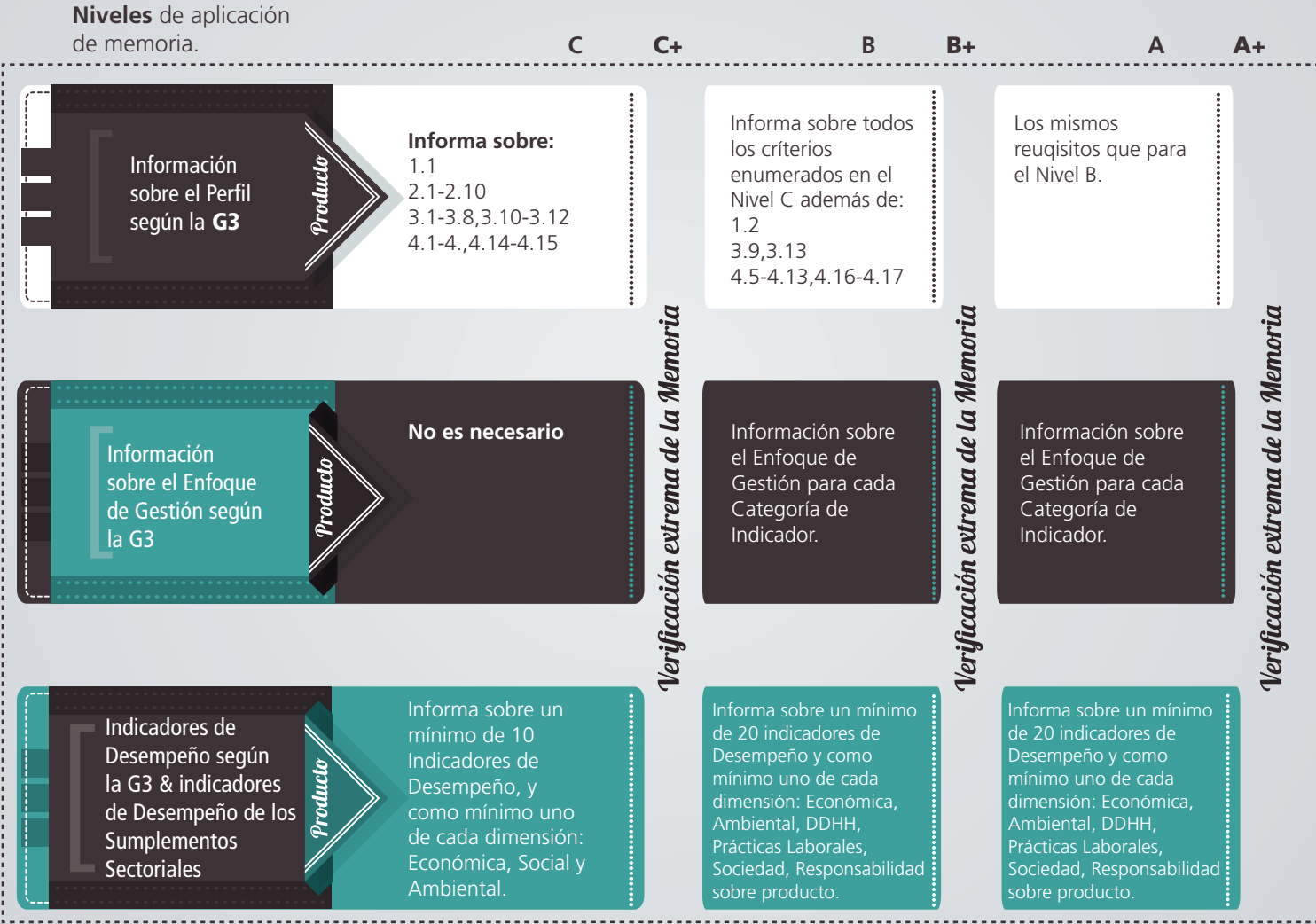


DIMENSIÓN	TEMA
ECONOMÍA	1. Impactos Económicos Indirectos
	2. Nuestra Presencia en el Mercado
	3. Aspectos de Desempeño Económico
MEDIOAMBIENTE	1. Materiales Utilizados para el Proceso de Producción
	2. Cumplimiento Normativo en Materia Medio Ambiental
	3. Emisiones, Tratamiento y Gestión de Residuos
	4. Descripción de Impactos sobre la Biodiversidad
	5. Captación y Consumo de Agua
	6. Consumo, Ahorro y Fuentes de Energía
	7. Iniciativas Medioambientales
SOCIAL / PRÁCTICA LABORALES	1. Seguridad y Salud Laboral
	2. Capacitación, Formación y Educación a los Trabajadores
	3. Desarrollo e Igualdad de Oportunidades
	4. Caracterización y Beneficios de los Trabajadores
	5. Relación y Comunicación de la Empresa con los Trabajadores
	6. Diversidad e Inclusión Laboral
SOCIAL / DDHH	1. Inversión Basada en Políticas de Respeto a los DDHH
	2. Políticas de no Discriminación
	3. Libertad de Asociación y Convenios Colectivos
	4. Explotación Infantil
	5. Trabajos Forzosos u Obligatorios
	6. Políticas Indígenas
SOCIAL / SOCIEDAD	1. Corrupción y Transparencia
	2. Asociatividad en Políticas Públicas
	3. Tratamiento y Planes con la Comunidad
	4. Competencia Desleal
SOCIAL / RESPONSABILIDAD SOBRE LOS PRODUCTOS	1. Aspectos de Salud y Seguridad del Cliente
	2. Resguardo y Privacidad de Datos de los Clientes
	3. Información Sobre Etiquetados de Productos y Servicios
	4. Comunicaciones de Marketing Responsable

Además se consultó sobre la forma de comunicación de este, a lo cual mayoritariamente nuestros grupos de interés prefieren un formato digital en PDF vía Mail y con acceso desde nuestra pág. web.

NIVELES DE APLICACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD

■ La presente memoria fue elaborada sobre la base de las orientaciones metodológicas de la Global Reporting Initiative (GRI). Aramark Sudamérica autodeclara un nivel de aplicación B, considerando la cantidad de indicadores a reportar exigidos por este nivel.



ADHESIÓN A PACTO GLOBAL DE ONU

Aramark se adscribe al Pacto Global de Naciones Unidas, donde participa de forma activa promoviendo los diez principios de la organización y que están fundamentados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas:

Derechos Humanos:

- Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- Las empresas deben asegurarse de que no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

Estándares Laborales:

- Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

Medio Ambiente:

- Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

Anticorrupción:

- Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.



PÓLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



Damos y mantenemos el ejemplo de una mejora continua en las áreas de control directo de nuestro negocio. Mantenemos una estrecha relación y colaboración con nuestros clientes y proveedores para desarrollar productos innovadores y opciones de servicios que conlleven a lograr los objetivos de la responsabilidad social corporativa. En este esfuerzo por alcanzar nuestros objetivos mutuos alrededor de una Responsabilidad Corporativa (RC) o sustentable:

- Trabajamos estrechamente con nuestros colaboradores, clientes, proveedores y comunidades, para desarrollar productos innovadores y opciones de servicio que conlleven a la práctica de objetivos sustentables.
- Lideramos con el ejemplo en las áreas de negocio que controlamos, tomando un enfoque responsable para nuestras operaciones y desarrollando las mejores prácticas que podamos compartir con nuestros clientes.
- Potenciamos y ayudamos a nuestros clientes a alcanzar los altos estándares de sustentabilidad en sus operaciones comerciales, proporcionándoles conocimientos y soluciones.
- Ofrecemos una amplia gama de productos sostenibles y opciones de servicio.
- Operamos con prácticas sustentables respetando nuestro medio ambiente.
- Investigamos y desarrollamos nuevas soluciones sustentables, innovadoras y rentables.



AVANCES DE LOS COMPROMISOS 2012 A 2013

MATERIA**COMPROMISOS 2012****AVANCE 2013****Gobierno Corporativo**

Declaración de política de RS

OK

Derechos Humanos

Extender la visión de DDHH a la cadena de valor: estándar/condiciones de trabajo.

- Investigación sobre DDHH y su aplicación en las organizaciones.
- Diseño de Material Informativo sobre DDHH y Derechos Fundamentales a entregar a los trabajadores al ingresar a la compañía.

Prácticas Laborales

Diagnóstico Vida Familiar & Jornada de Trabajo.

-Se comienza a trabajar en proyecto de Georreferenciación, el que permitirá referenciar la dirección de residencia de los trabajadores para acortar los plazos de desplazamiento.

Proveedores

Diagnóstico Vida Familiar & Jornada de Trabajo.

-Sin avance. Se espera que el año 2014 se realice un diagnóstico.

Clientes

Guía para la salud y el buen vivir
Programa de Alimentación Saludable

-Se realiza programa ATV para clientes, implementado en su totalidad en SODIMAC con buenos resultados por parte de los consumidores.

Medioambiente

Aumentar la eficiencia energética a través de la compra de equipamiento
Diagnósticos de Residuos en los contratos
Medición de Consumo de Agua

-Se realiza la compra de equipos con ahorro energético.
-Se realizan 6 estudios de diagnóstico, observando la realidad de los desechos.
-Se focaliza la medición para el año 2015.

Comunidades

Replicar en más zonas los programas de vínculo comunitario.

-Se replican programas de Vínculo Comunitario en las zonas de Pica, Colchane, Baquedano, etc.

¿QUIÉNES SOMOS Y HACIA DÓNDE VAMOS?

Aramark ofrece experiencias que enriquecen y nutren la vida de las personas, a través de servicios innovadores en los alimentos y gestión integral de instalaciones. Proporcionamos servicios para empresas e industrias, minería, salud y educación en 22 países alrededor del mundo.

En 2013, la revista FORTUNE reconoció nuevamente a Aramark en su lista de "Las compañías más admiradas del mundo." Desde 1998, Aramark ha sido clasificada como una de las tres principales empresas más admiradas en su industria, según lo estimado por sus compañeros y analistas. Por otra parte, y también en 2013, Aramark fue honrado como uno de las Compañías Más Éticas del Mundo por el Instituto Ethisphere.

Como líder en un mercado cada vez más grande, Aramark atiende a su base de clientes a través de servicios de alta calidad e innovación para satisfacer sus necesidades. Seguridad, calidad y la excelencia en el servicio, son valores fundamentales que definen a la empresa.

Aramark está comprometido a tratar de forma responsable los temas que son importantes para nuestros clientes, empleados, accionistas y comunidades, centrándose en la promoción de los empleados, cuidado del medio ambiente, la salud y el bienestar, y participación de la comunidad.

Con sede en Filadelfia, Aramark está compuesto de 270.000 estrellas de servicio en todo el mundo.

En Sudamérica estamos presentes en Argentina, Colombia, Chile y Perú compuesto por más de 20.000 trabajadores.





Nuestra Misión

Entregar experiencias que enriquezcan y nutran la vida.

Nuestros Valores

Vender y Servir con pasión	Primera línea Primero
Fijar Metas, Actuar, Ganar	Integridad y Respeto Siempre

Nuestros Focos

Construir Nuestra Dedicación al **Consumidor**
Construir el éxito para Nuestros **Clientes**
Construir el Compromiso para Nuestros **Empleados**
Construir Valor para Nuestros **Accionistas**
Construir **Comunidades Locales**

Estructura Jurídica

Las sociedades operativas en la región son las siguientes:

COLOMBIA



1. **Aramark** Colombia S.A.S.

PERÚ



1. **Aramark** Perú S.A.C.
2. **Aramark** Perú Servicios de Intermediación S.R.L.

ARGENTINA



1. Central de Restaurantes
2. Central Multiservicios S.R.L.
3. Centrapal S.R.L.

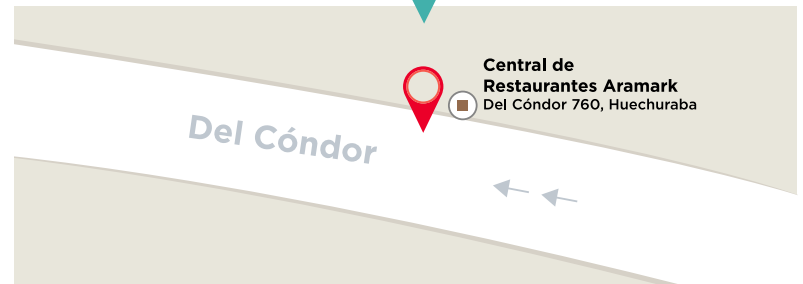
CHILE



1. Central de Restaurantes **Aramark** Limitada.
2. Central de Restaurantes **Aramark** Multiservicios limitada.
3. **Aramark** Servicios Mineros y Remotos Limitada.

Todas estas sociedades están formadas por diversas entidades creadas en distintas jurisdicciones, controladas todas finalmente por la empresa Aramark Corporation, la que se encuentra registrada ante la Securities and Exchange Commission (SEC).

La casa matriz de Sudamérica se encuentra ubicada en **Avda. del Cóndor 760, Huechuraba, Santiago de Chile.**



- **Aramark Soluciones Integrales**

Aramark Sudamérica gestiona en Chile, Argentina, Perú y Colombia una gama de servicios especializados según las demandas de las distintas áreas del quehacer económico. Día a día nuestra compañía entrega servicios de alimentación, entretenimiento y gestión de campamentos.

PRINCIPALES MARCAS

aramark 

 **ALIMENTA
TU VIDA®**
by Aramark

(getaway)

SOLUNA®
CAFE • BAKERY



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DE CASINOS PARA EMPLEADOS Y PÚBLICO

Modelo Menú Básico subsidiado para empleados

- Línea de Autoservicio
- Eventos Especiales

Modelo retail para público

- Estaciones
- Modelo retail mixto
- Menú Básico Subsidiado
- Estaciones
- Servicios Pagos

CAFETERÍA Y SERVICIOS DE RETAIL

- Formato Corners, Express y Café & Bakery
- Platos elaborados a la carta
- Menús preestablecidos
- Servicio a la mesa

PROGRAMAS DE ALIMENTACIÓN SALUDABLES

- Propuesta culinaria basada en Dieta Mediterránea
- Información Nutricional en pantallas menú
- Medición de las variables metabólicas (IMC)
- Sitio web de consulta y seguimiento

SERVICIOS INTEGRALES DE LIMPIEZA Y MANTENCIÓN

- Administración de Campamentos y Hotelería
- Limpieza de Industrias, colegios, Universidades y Campamentos
- Mantenimiento Menor de Equipos e Instalaciones
- Central de Despacho Mensajería
- Extracción de basura y residuos

SERVICIOS INTEGRALES ÁREA SALUD

- Transporte Centralizado de Pacientes (CTD)
- Central de Despacho Mensajería
- House Keeping Report System (HRS)
- Localización, Trazabilidad e Inventario de Equipos Móviles
- Higienización de Pabellones
- Mantenimiento Integral
 - o Mantenimiento Menor de Habitaciones
 - o Climatización
 - o Mantenimiento de Planta
 - o Mantenimiento de Rodados
 - o Mantenimiento de Áreas Verdes y Paisajismo
 - o Mantenimiento de Equipos Médicos de baja Complejidad
- Lavandería y Ropería

SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN A PACIENTES

Servicio estándar de distribución de bandejas

Room service:

- Call Center
- Horario Libre
- Menú permitido según ficha médica

COCKTAILS Y BANQUETES

- Servicio especiales en base a requerimientos del cliente
- Carta menú pre-costeada y estandarizada

PROGRAMA RESCATANDO NUESTRA RAÍCES

- Productos y recetas típicas

SERVICIOS DE INGENIERÍA Y ESPECIALIZACIÓN

- Obras Civiles Menores
- Instalación, reparación y mantenimiento de Equipos de Climatización
- Tratamiento de Aguas
- Auditoría y Eficiencia Energética

ADMINISTRACIÓN AMBIENTAL

- Mantenimiento de Áreas Verdes, regadío de caminos y paisajismo
- Saneamiento Ambiental (Control de Plagas y Desinfección)

PREMIOS Y RECOMENDACIONES DEL PERIODO

2013 WORLD'S MOST ETHICAL COMPANIES:

Ethisphere Institute, que cuenta con un comité mundial de expertos en ética comercial, responsabilidad social corporativa, anticorrupción y sostenibilidad, eligió a Aramark como la "Empresa más ética del rubro" en la categoría Servicios de Alimentación. Siendo escogida entre miles de empresa nominadas provenientes de alrededor de 100 países del mundo.



Premio Davre Davidson:

Reconocimiento entregado a Aramark Sudamérica, por el gran crecimiento alcanzado durante el año fiscal 2012. Representa al equipo de Aramark que mejor cumple con las promesas de: **pasión por la excelencia en el servicio al cliente y por tratar a las personas con respeto y dignidad.**

Reconocimiento Visión Empresarial de la Asociación Chilena de Seguridad 2012:

Por promover y trabajar por un ambiente seguro para nuestros trabajadores. El premio recibido destaca la labor de la empresa y sus directivos en la prevención de riesgo y el resguardo a la calidad de vida laboral de sus trabajadores.



■ **2012 SELLO DE ORO:** Aramark CHILE recibió el máximo reconocimiento por parte del Servicio Nacional de la Discapacidad (SENADIS) por el desarrollo de políticas de inclusión laboral y accesibilidad universal para personas con discapacidad, premio otorgado en la ceremonia de Sello Chile Inclusivo 2012. Este premio fue por la gestión 2012 y dura 2 años, por tanto se mantiene hasta el 2014.



■ **Reconocimiento de la Industria Salmonera en Chile:** Alejandro Simon, Gerente Comercial Aramark Chile; Pablo Plummer, Gerente de Operaciones Zona Sur y Matías Fellhandler, Jefe de Proyectos Comerciales Zona Sur; fueron destacados, por su compromiso con el crecimiento y desarrollo de la acuicultura del sur de Chile, transformándose en un socio estratégico para las empresas de este rubro.



■ **Programa de Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad de Aramark fue reconocido como buena práctica por la SOFOFA y la OIT:** En el manual "Empresa Inclusiva", se destacó la gestión del área de RSE, representada por Sandra Miranda, Coordinadora de Responsabilidad Social de nuestra compañía, enfatizando la experiencia que lleva Aramark Chile, lo que nos permite ser un aporte para otras organizaciones que quieran incluir a personas con capacidades diferentes en sus equipos de trabajo.



Reconocimiento de OXY por Convivencia ciudadana: Por nuestro Compromiso con iniciativas que fortalecen la implementación de RS.





MODELO DE GESTIÓN ARAMARK SUDAMÉRICA EN EL PERIODO REPORTADO

Cuando conocemos cómo funciona nuestro negocio -es decir, el mercado, los desafíos financieros, sociales y ambientales- podemos entender mejor el poderoso efecto de nuestras propias acciones y aceptar los cambios como parte del crecimiento de nuestra compañía.

Mientras más aprendemos sobre nuestro negocio, más fácil es entender nuestro papel en el éxito del mismo. Sin embargo, en el pasado “aprender” significaba estar sentado durante horas frente a alguien que nos enseñaba aquello que él creía que necesitábamos saber.

Es por ello que hablamos de la gestión para lograr el éxito que nos imponemos, definiendo las estrategias y planes para lograr una ventaja competitiva y lograr resultados extraordinarios. Para ello, el proceso de planificación estratégica se basa en analizar la situación actual y la que se espera para el futuro, determinar la dirección de la entidad y desarrollar medios para lograr la misión. Este extenso y complejo proceso requiere de un enfoque sistemático para identificar y analizar factores externos a la organización y confrontarlos con las capacidades de la empresa (Koontz & Weihrich, 1994).

El año 2013, “nuestro proceso de planificación estratégica se fundamentó en mejorar nuestra ejecución e implementar metodologías de ejecución; una vez comprobados los resultados obtenidos del año 2012 para poder mejorar el proceso. De esta manera, revisar año a año, con un horizonte de tres años en el mediano plazo, la ejecución de los distintos planes” (Directora OpX, Aramark Sudamérica)

De esta manera, Aramark, para cumplir con su misión identificó cuatro factores claves, que llamamos

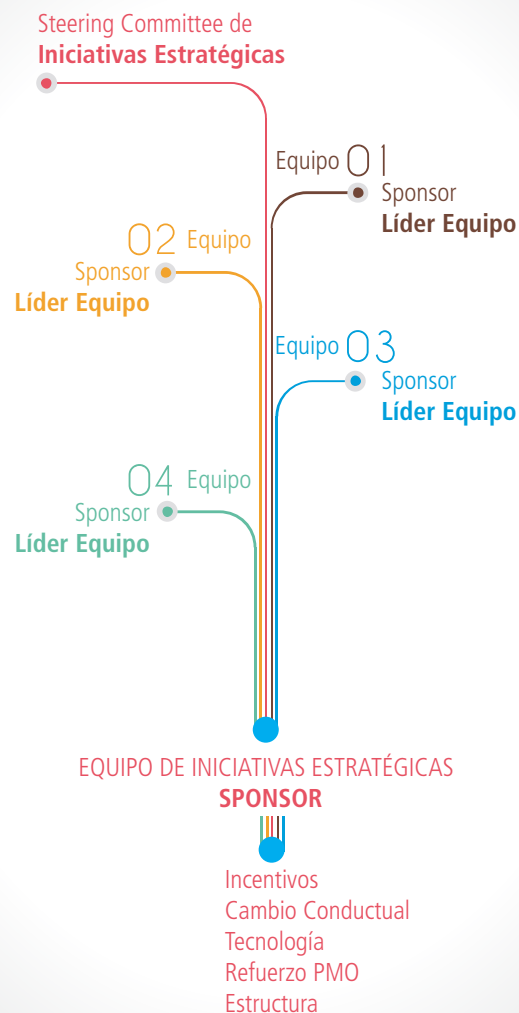
imperativos estratégicos:

- Definir Trayectoria para Crecimiento Sustentable
- Impulsar Productividad para el Crecimiento
- Desarrollar una Organización de Alto Desempeño
- Cumplir los Compromisos de Desempeño

Modelo de excelencia.

Este proceso de generación de objetivos y metas, se instrumentaliza a partir de esfuerzos en multifases, las cuales son lideradas por ejecutivos de alto rendimiento y con un alto compromiso de tiempo.

En el siguiente cuadro, se puede observar el proceso y las responsabilidades:



Steering Committee

Un Equipo de stakeholders de alto nivel responsable de guiar procesos y equipos en una dirección estratégica.
Responsabilidades Claves:

Asegurar que las prioridades del proyecto son consistentes con la dirección y metas estratégicas.

Tomar la decisión final cuando se presentan barreras en el proyecto.

Asegurar un amplio apoyo en decisiones de impacto transversal y regional.

Ratificar procesos de administración de proyectos.

Sponsor

Propiedad (Ownership)

Responsable de los resultados del equipo del proyecto.

Guiar/Asesorar al líder y al equipo de proyectos.

Resolver problemas y gestionar riesgos.

Aprueba recursos necesarios para ejecutar proyectos.

Lider

Navegación

Influencia estratégica en el trabajo de proyecto.


Control de Calidad del producto desarrollado.

Desarrollo del Equipo

Diseñar el plan, definir KPIs, liderar al equipo, controlar avances, dar cuenta al Steering Committee.

Adhesión del equipo a protocolos.


Comunicación con PMO



Aramark Sudamérica, cuenta con equipos multidisciplinarios para la configuración de sus iniciativas estratégicas. Ellas durante el FY2013 se focalizaron en la estandarización, la eficiencia y la eficacia de los procesos, el crecimiento y la productividad en los negocios; lo que refleja un proceso donde “tenemos metas ya establecidas... que vienen desde la casa Matriz, y otras que adicionamos como iniciativas locales por temas que ya son más contingentes en Sudamérica” (Directora OpX, Aramark Sudamérica)

El proceso de generación de planes para el año 2013, implementó talleres, workshops, y contó con la participación de asesores externos, que aseguraron la metodología del proceso.

De esta manera, durante el 2013, existe un avance en relación con la metodología de ejecución de las iniciativas estratégicas. Esto permite obtener mejores niveles de ejecución en los resultados, por lo tanto, herramientas concretas para la gestión de proyectos, que basa su aspecto principal en la conformación de equipos para la ejecución de planes de manera participativa y holística. Además existe un líder que gestiona que la metodología se cumpla que es el Project Manager Objective (PMO), rol que a partir del 2013 se oficializa al interior de Aramark Sudamérica.



Todas las iniciativas deben tener sus propias metas y KPIs. Esto se comparan mes planificado y mes real para calcular cumplimiento con una escala.

El asentamiento de la metodología no es un proceso inmediato, sino que durante el 2013 estuvo permeado por la llamada “contingencia del negocio”: “... aún sigo viendo dificultad para lograr la realización de esa disociación, entre el largo plazo y la contingencia. Dado que no tenemos la estructura de que algunos de nuestros ejecutivos están pensando siempre en el mañana y otros siempre en el hoy. Eso no existe” (Directora OpX, Aramark Sudamérica) Con ello, las distancias geográficas también juegan un rol en la comunicación e implementación de las iniciativas estratégicas, “...no sé si se esté cumpliendo con la misma celeridad que se está proponiendo desde casa central en Chile” (Gerente de Finanzas, Aramark Colombia) “Me pasó con el proyecto de producción 5P, debimos estipular fechas de implementación de herramientas que aún no estaban, pues no llegaban... Yo creo que es un tema de volumen. La realidad es que a veces somos chicos para tan gran proyecto, queda más concentrado en Chile.” (Gerente HSEQ, Aramark Argentina)

A pesar de ello, esta metodología es un proceso necesario para la compañía permitiendo no perder el foco; ratificando que la mejor manera de gestionar, cuando no existen suficientes recursos, es saber dónde apostar y dar el salto cuántico; salir del statu quo y establecer a nuestra compañía en un medio más competitivo.

Durante el 2013, se consolida la construcción de este modelo de gestión, permitiendo que las iniciativas estratégicas instalen el trabajo en equipo, la participación, seguimiento de los procesos, revisión de los riesgos, etc.

Se genera accountability, que permite la mejora continua de los procesos y de la gestión de los liderazgos. “Llevo casi cinco años en esta empresa y nunca había visto una visión, una misión y un plan sobre lo que teníamos que hacer. Por primera vez se vio eso, la claridad de lo que quería esta nueva dirección” (Gerente Supply Chain, Aramark Perú)

- Desafíos y Metas Planteadas: La importancia de la gestión del riesgo.
- El riesgo es inherente a cualquier proyecto.
- Es necesario analizar los eventos futuros que pueden
 - Identificar los potenciales riesgos que pueden ocurrir.
 - Evaluar las posibles consecuencias de estos riesgos,



ARAMARK SUDAMÉRICA Y SU GOBIERNO CORPORATIVO

La estructura de gobierno corporativo de Aramark Sudamérica está encabezada por un Consejo de Dirección Regional (Sudamérica). Los miembros del Consejo son ocho, quienes establecen las políticas y los objetivos a corto, mediano y largo plazo, dirigen la elaboración e implementación de las estrategias del negocio; buscando maximizar la rentabilidad de la empresa y representar los intereses de los accionistas a través de un modelo de desarrollo sostenible.

El máximo ejecutivo de Aramark Sudamérica es su Presidente, Pablo Achurra Fontaine, quien dirige el Consejo de Dirección, órgano de máxima decisión regional. A su vez, actúa como Gerente General para Chile. En ambos cargos reporta de manera directa al Presidente de Mercados Emergentes de Aramark en Estados Unidos.

El organigrama presenta a los máximos ejecutivos de la compañía para Sudamérica Regional Management Team (RMT).

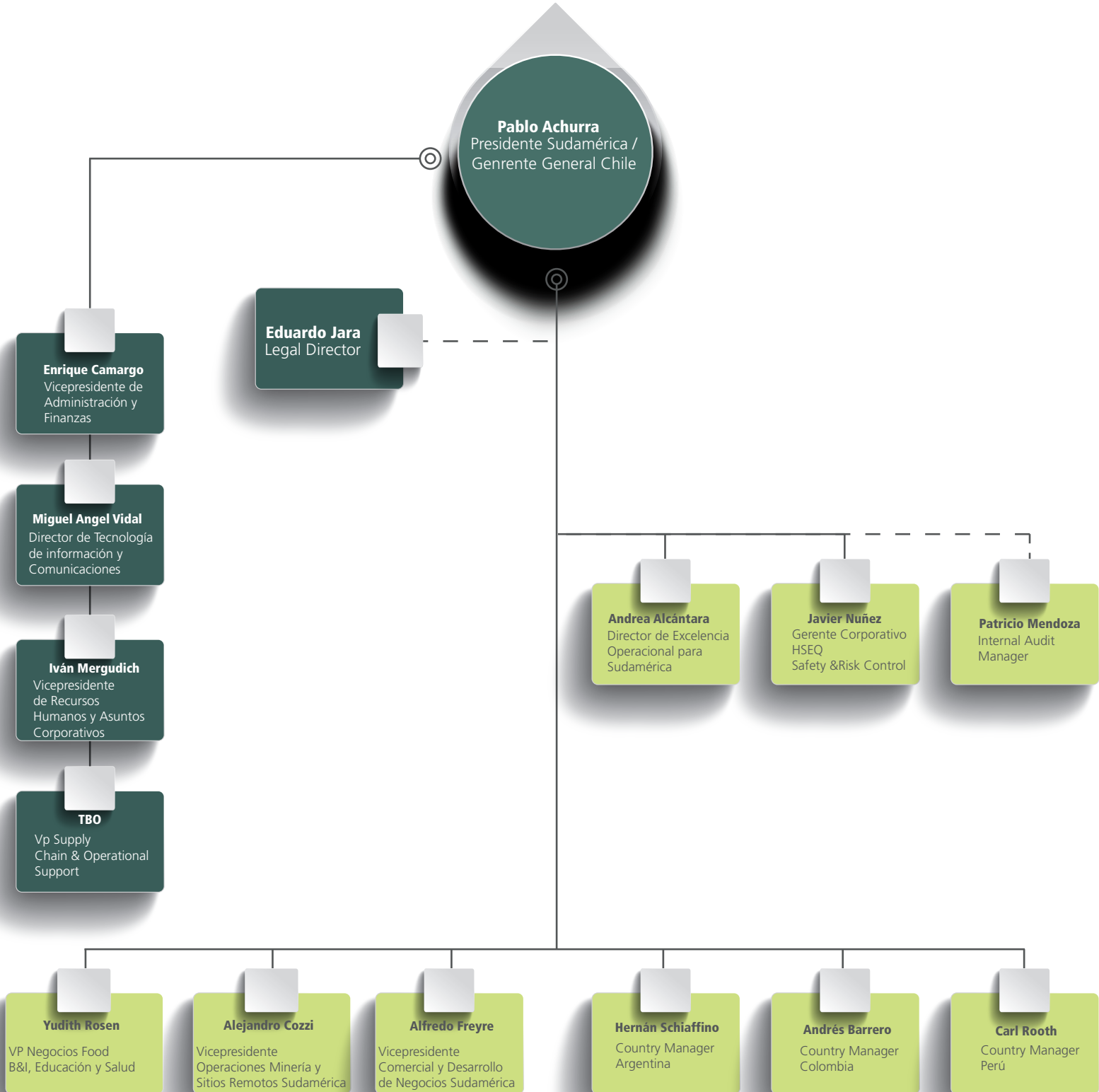
Una de las fortalezas del RMT de Aramark Chile es su diversidad. Una integrante mujer y tres de los 8 no son chilenos, procedentes de otros países latinoamericanos, principalmente Argentina.

La relación de los accionistas con el RMT no es directa, sino que a través de reportes e información económica, medioambiental y social, donde los accionistas definen las diversas acciones a seguir en la compañía.

Los trabajadores mantienen canales de diálogo abiertos a través de los Líderes directos de cada unidad de negocio, quienes reportan a los Gerentes y ellos a cada Vicepresidente.

Además cada línea de negocio tiene mando o dirección propia.







ÉTICA CORPORATIVA Y CÓDIGO DE CONDUCTA

Aramark entiende la necesidad de responder a sus acciones en el desarrollo sostenible, frente a la sociedad, revisando sus patrones de conducta en cada lugar donde desarrolla su negocio. Aquello lo hace desde una perspectiva ética.

Cuando pensamos en este concepto y en una organización que decide velar por un cumplimiento basado en la responsabilidad de sus acciones, no se trata tan sólo de normas y valores; sino que Aramark entiende la ética como un accionar desde el hombre, una forma de ver el fundamento de la praxis humana.

De esta forma, “Operando con integridad, respeto y un alto estándar ético en todo momento es el núcleo de lo que somos” (Eric Foss, Chief Executive Officer and President).

Con ello, Aramark se guía entendiendo que un comportamiento ético es:

“Una organización basada en los valores de la honestidad, equidad e integridad. Estos valores implican la preocupación por las personas, animales y medio ambiente, y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas” (ISO 26000, 2010).

Lo anterior desde una perspectiva de contribución pública. Por tanto, asume el compromiso de llevar a cabo sus actividades de negocios con la máxima integridad y responsabilidad en el mundo social; no sólo a nivel de sus líderes, sino a nivel de cada uno de los afectados en la gestión de la compañía.

En ese sentido, Aramark cumple con las leyes de cada país en el que lleva a cabo actividades de negocios, por lo que hace todo lo posible para evitar cualquier acto que pudiera sugerir, aunque sea remotamente, una conducta impropia en nuestro quehacer. En esa dirección, Aramark cuenta con una guía que explica las políticas básicas de la conducta de los negocios de la empresa, la cual aplica para todos los empleados.

Esta política es de aplicación internacional, por tanto, existe un proceso acucioso en caso de existir conocimiento de alguna violación o sospecha de incumplimiento de la

Política de Conducta de Negocios o alguna trasgresión de la ley o de una norma o reglamentación gubernamental.

Aramark ha creado una Línea Directa para Empleados, administrada por una compañía de servicios independiente para documentar sus denuncias y responder a sus preguntas. Las denuncias pueden hacerse de forma anónima. Los trabajadores pueden optar por comunicar sus inquietudes a los directivos de Aramark responsables de las cuestiones relacionadas con la Política de Conducta de Negocios.

La organización entiende que la clave de nuestro negocio es la confianza que nuestros clientes tienen en Aramark, suprimiendo toda acción que vulnere nuestro principio de confiabilidad.

La empresa estima que la sostenibilidad, en los ámbitos sociales, económicos y medioambientales de sus actividades, pasa por instalar y fortalecer los mecanismos que salvaguarden el respeto de los derechos humanos en toda su expresión, de los valores y los principios éticos, y el rechazo a las prácticas de corrupción.

Adicionalmente, la compañía adhiere y participa en iniciativas locales que promueven, estandarizan y fomenten la comunicación de los principios y valores de la sostenibilidad: Pacto Global de las Naciones Unidas, AmCham, ISO 26000, Acción RSE, Global Reporting Initiative (GRI).

Los principales aspectos que cubre nuestra Política de Conducta de Negocios son:

■ Cumplir y Denunciar

La compañía toma muy en serio la Política de Conducta de Negocios. Todos los empleados deben cumplir con la Política de Conducta de Negocios de Aramark. Además, éstos deben denunciar las violaciones o presuntas trasgresiones de dicha política .

■ **Conflictos de Intereses y Transacciones con Terceros con Vínculos de Parentesco o Amistad.**

Es política de Aramark prohibir conflictos de intereses existentes, aparentes o posibles, a menos que tales conflictos específicamente se comuniquen y se aprueben conforme se especifica. Es imprescindible que todos los empleados de Aramark eviten cualquier situación o interés que pudiera afectar su criterio con respecto a sus obligaciones para con Aramark.

■ **Cumplimiento con las Leyes.**

Es política de Aramark cumplir con las leyes de cada país en el que Aramark hace negocios como, por ejemplo, leyes laborales, leyes de medio ambiente, leyes antimonopolio y leyes sobre valores, así como con la Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero (United States Foreign Corrupt Practices Act). Es responsabilidad de cada empleado de Aramark cumplir con las restricciones y los estándares impuestos por esas leyes y reglamentaciones.

■ **Empleo/Igualdad de Oportunidades.**

Aramark se compromete a aplicar una política de trato equitativo para con todos los empleados y posibles empleados.

■ **Acoso sexual u Otras Formas de Acoso Laboral.**

El acoso sexual y otras formas de acoso en el trabajo no se tolerarán. Todo empleado que sienta que ha sido víctima en el trabajo de acoso sexual o de otras formas de acoso deberá denunciar el incidente de inmediato.

■ **Violencia en el Trabajo.**

Es política de Aramark fomentar un ambiente de trabajo seguro para sus empleados.

■ **Medio Ambiente, Salud y Seguridad.**

Es política de Aramark cumplir con las leyes aplicables de protección del medio ambiente, salud y seguridad de todos los países en los que Aramark hace negocios.

■ **Antimonopolio.**

Es política de Aramark cumplir con todas las leyes aplicables de comercio y de antimonopolio. Los empleados de Aramark deben evitar cualquier acto que pueda constituir una violación de las leyes de comercio y de antimonopolio.

■ **Prácticas comerciales justas.**

Es política de Aramark competir de forma justa y honesta. Ningún empleado debe involucrarse en un acto de manipulación, ocultamiento, abuso de información privilegiada, tergiversación de hechos materiales ni de cualquier otra práctica intencional de comercio desleal.

■ **Colusión.**

Es política de Aramark determinar de forma independiente los precios, comisiones y otros términos contractuales que se ofrecen a clientes o posibles clientes.

■ **Soborno Comercial y Ley Estadounidense de Prácticas Corruptas en el Extranjero**

Es política de Aramark cumplir con todas las leyes antisoborno y en particular con la FCPA en Estados Unidos y en toda jurisdicción en la que Aramark opere.

■ **Violación de los Derechos de Autor y Piratería Informática**

Es política de Aramark respetar los derechos de autor de terceros y utilizar los materiales protegidos por derechos de autor según lo permita la ley o un contrato.

■ **Contribuciones Políticas**

Toda contribución o gasto político hecho por Aramark o a su nombre deberá cumplir con las pautas establecidas en la Política de Conducta de Negocios. En líneas generales, va en contra de la política de Aramark que una unidad de negocios haga una contribución o gasto político o reembolse a un empleado tales gastos.

■ **Libros Contables e Informes Exactos**

Es política de Aramark cumplir con todas las leyes aplicables, que requieren que sus libros y registros contables reflejen de forma exacta la verdadera naturaleza de las transacciones registradas. Se prohíbe el ingreso de asientos falsos, artificiales o engañosos en los libros o registros contables de Aramark por cualquier motivo, por parte de cualquier persona o por instrucción de cualquier persona. Se prohíbe establecer o mantener un fondo o activo no registrado u otras cuentas inapropiadas a nombre de Aramark por cualquier motivo. Por ningún motivo deberán omitirse intencionalmente los pasivos en los libros y registros contables de Aramark.

■ **Protección y Uso de los Activos de la Compañía**

Los empleados deben respetar la propiedad de Aramark. El uso de los activos de Aramark, incluidas las computadoras así como sus bienes de tecnología de la información, debe cumplir con las políticas establecidas por Aramark. El uso inapropiado o no autorizado de los activos de Aramark constituye una violación de la Política de Conducta de Negocios.

■ **Obsequios y Actividades de Entretenimiento**

Los empleados de Aramark deben cumplir con altas normas éticas al tratar con clientes, posibles clientes y proveedores. Para asegurar el cumplimiento de las leyes y evitar posibles actos que puedan en apariencia ser impropios, Aramark ha impuesto restricciones a obsequios y actividades de entretenimiento. El costo y la naturaleza de los obsequios y actividades de entretenimiento deberán planificarse e implementarse de manera que apropiada y razonablemente fomenten las actividades de negocios de Aramark.

■ **Comisiones por Intermediación y Comisiones por referencias**

Se prohíbe el pago de comisiones por intermediación o comisiones por referencias, en efectivo o en especie, sin la aprobación escrita del abogado de Aramark responsable de la unidad de negocios.

■ **Privacidad**

Es política de Aramark proteger la información personal tanto médica, financiera o de consumo, así como toda otra información delicada que Aramark obtenga o mantenga sobre sus empleados o clientes, tal cual lo exigen las leyes de privacidad y de protección de información, las reglamentaciones y los tratados aplicables.

■ **Confidencialidad**

Los empleados deberán mantener la confidencialidad de la información que Aramark, sus proveedores o clientes les han confiado, salvo que la divulgación esté autorizada por el Departamento Legal de Aramark o sea exigida por la ley o por alguna reglamentación.

■ **Oportunidades Corporativas**

Se prohíbe a los directores y ejecutivos sacar provecho personal de las oportunidades que se descubran a través del uso de los bienes, la información o los cargos de la compañía sin la aprobación del Comité de Auditoría y Prácticas Corporativas de la Junta Directiva de Aramark. Se prohíbe a los demás empleados sacar provecho personal de las oportunidades que se descubran a través del uso de los bienes, la información o los cargos de la compañía sin la aprobación del Departamento Legal.

■ **Relaciones Personales entre Jefes y Subordinados**

Responde a los intereses de Aramark y a los de sus empleados que toda persona contratada para llevar a cabo tareas gerenciales cumpla con los más altos estándares profesionales, los cuales incluyen el mantener relaciones personales apropiadas con sus subordinados.

■ **Empleos Fuera de la Empresa**

Las actividades fuera de la empresa de un empleado de aramark no deben estar en conflicto con sus deberes para con Aramark.



Respuestas a Investigaciones Gubernamentales o de Otras Fuentes

Es política de Aramark cooperar con todas las solicitudes razonables con respecto a las operaciones de Aramark hechas por las agencias gubernamentales federales, estatales y municipales de cada país en el que Aramark lleve a cabo actividades comerciales.



Relaciones con los Medios de Comunicación y con los Inversionistas

Con el fin de asegurar un trato profesional y coherente, los empleados deberán dirigir todas las solicitudes hechas por los medios de comunicación al Vicepresidente Ejecutivo de Asuntos Corporativos o al Departamento Legal. Todas las solicitudes hechas por un analista de la industria o por un investigador o consultor de mercado deberán dirigirse al Vicepresidente de Relaciones con los inversionistas.



Sustancias Ilegales

Es política de Aramark mantener un ambiente laboral libre de drogas y sin abuso de alcohol.



DIMENSIÓN ECONÓMICA



Argentina

En Argentina durante el año fiscal 2013, una de las características del mandato ejercido por la Presidenta Cristina Fernández de Kirchner fue el aumentar el gasto público de un 30 al 47 % del Producto Interno Bruto (PIB).

Al mismo tiempo, se elevaron los planes sociales a 110 diferentes tipos de prestaciones; se obsequiaron cuatro millones de jubilaciones a personas sin aportes previsionales; se congelaron las tarifas de transporte y energía en un marco inflacionario cada vez más pronunciado, mientras se eludía el pago de la deuda externa.

En un escenario económico caracterizado por los controles de precios y un proteccionismo exacerbado, la inflación llegó casi al 30 % anual, mientras el peso se devaluaba.

Los antecedentes comerciales y administrativos de Argentina resultan relevantes, porque permiten comprender el impacto que sufrió durante 2013 la filial Aramark en este país.

Las decisiones económicas, políticas, laborales y sociales que adoptó el gobierno central, permeó a la organización; "Argentina estuvo convulsionada desde un punto de vista más social. Para nosotros fue un desafío poder conciliar nuestra capacidad de mantener el negocio con las presiones locales de la zona sur, consistentes en políticas de preferir proveedores de la región versus empresas extranjeras, lo que constituyó nuestro mayor desafío para poder operar en el sector minero...(VP Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, Aramark Sudamérica)



A lo anterior, se agregó un serio problema inflacionario lo que dificultó la gestión, hubo momentos en que era muy difícil cambiar los precios, pagos y sueldos a la velocidad con que variaba la espiral inflacionaria. "Asegurar la fuente de financiamiento necesaria en un contexto financiero cada vez más complicado para Argentina es todo un desafío... además de no generar más problemas dentro de un contexto, donde las demandas son crecientes".(Gerente de Finanzas, Aramark Argentina)

De hecho, Argentina experimentó en 2013 el mayor nivel de inflación de la región, la única que se aceleró en 2012, exhibiendo un alza anual de los precios minoristas del 28,38 %, según el índice difundido por grupos de consultoras privadas,⁷ específicamente el denominado "índice Congreso"; una inflación considerada la más alta de la década.

Ante este escenario se tomaron medidas como:

- a) Mejorar los canales de información para asegurar la toma de decisiones oportunas.
- b) Mejorar la capacidad de negociación y de generación de nuevos negocios, liberándolos de ataduras respecto de listas de precios.
- c) Trabajo realizado desde el 2012 con Proveedores.

Como resultado de estas medidas, mientras la inflación nacional superaba al 28%, en Aramark Argentina, el aumento de precios tenía el desafío de alcanzar al menos la inflación.



Colombia

Durante 2013, Colombia tuvo una consistente posición macroeconómica. Su economía creció en un 4,3 %, con el agregado de un inesperado aumento del empleo a un 7,8 % a nivel nacional; una tasa de inversión del 28,4, que fue la más alta en 50 años y la segunda en toda Sudamérica.

El flujo de Inversión Extranjera Directa (IED) ascendió a 15 mil 171 millones de dólares, de los cuales poco más de 12 mil millones se orientó al sector de la minería y el petróleo. La inflación, en tanto, fue la más baja desde 1955 y llegó al 2%. Se logró un dólar alto, ideal para los exportadores.

El crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) llegó al 3,7 % y no sólo se focalizó en el área minera.

Las autoridades colombianas enfatizaron en el hecho de que las fuerzas que desarrollaron la economía fueron internas, de modo que el consumo gubernamental se expandió a un ritmo del 5,7 % y el de los hogares al 4%.

Sin embargo, el aspecto social no estuvo al mismo nivel del rendimiento económico: para muchos analistas, 2013 fue el año de las mayores protestas sociales en Colombia.

En febrero, los arroceros se manifestaron por la crisis en el sector; en mayo, los campesinos e indígenas reclamaron un mayor apoyo por parte del Gobierno frente al alto costo de insumos y abonos.

En julio, el turno fue para los mineros, que protagonizaron huelgas, protestas, bloqueos de caminos y carreteras que obstruyeron el abastecimiento de la población rural. Exigieron al Gobierno políticas de protección al medio ambiente; mejoras a las condiciones de seguridad social y los riesgos profesionales de los trabajadores de las minas.

En agosto se produjo una huelga nacional conjunta del agro, camioneros y mineros, por el incumplimiento del Gobierno de varios subsidios y diversas promesas.

Uno de los factores que más influyó en la actividad de Aramark Colombia fue precisamente la situación de las huelgas y los bloqueos, en específico, la interrupción de labores en dos centros

mineros que representan importantes contratos para la filial en ese país.

Ambos hechos tuvieron un impacto en el desempeño financiero de la filial. Por su parte, los clientes necesitaron soluciones que implicaron suspensión de contratos y sobrecostos, única manera de abastecer a las mineras, debido a la obstrucción de vías y caminos.

A lo anterior se sumaron las presiones de las organizaciones sindicales, cuyos dirigentes agitaban el ambiente y exigieron distintas reivindicaciones económico-sociales.

Las expectativas económicas se cumplieron hacia fines del año, debido a la materialización de dos nuevos e importantes contratos.





PERÚ

La economía de Perú destaca en toda Sudamérica, desde hace una década, con uno de los mayores crecimientos de toda la región. Ocupa la quinta ubicación respecto a su Producto Interno Bruto (PIB), y la cuarta posición de los 20 principales países y mercados del mundo para invertir, según la revista Bloomberg Markets.

Debido a sus reformas estructurales, que implicaron la liberalización del mercado entre 2001 y 2011, la expansión promedio anual fue del 5,8% comparada con el 3,9 regional. A esto se agrega una de las más bajas tasas de inflación del continente, correspondiente a 2,5% promedio; mientras que en el resto de los territorios de la zona llegó al 7,6%, según el Fondo Monetario Internacional (FMI).

Gran parte de la generación de riquezas de Perú se la debe al sector minero, al punto de que en los últimos años esa sola industria produjo el 58% de las exportaciones totales; el 16% de ingresos fiscales y el 14,4% del PIB.

No obstante lo anterior, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) informó que Perú cerró el año 2013 con un crecimiento económico de 5,2%; una cifra que superó a Argentina, Chile, Colombia y a varios otros países de la región. En el mismo período, correspondió a la cifra más baja lograda por ese mismo territorio desde 2009.

De acuerdo con la Sociedad de Comercio Exterior ComexPerú, el año 2013 se caracterizó por frenos, trabas y desincentivos a la inversión privada minera, al punto de que hasta noviembre de ese año, el 42% de la cartera de proyectos mineros se encontraba paralizado.

La inversión prevista ascendía a US\$ 57 mil 403 millones y estaba compuesta por 50 iniciativas, pero tan solo 10 se llevaron a cabo y apenas 11 contaron con un estudio de compatibilidad ambiental (EIA) aprobado.

Los estallidos sociales en las zonas mineras, influyeron también en el crecimiento económico, al punto de que sólo en septiembre de ese año se registraron 223 conflictos, de acuerdo con la Defensoría del Pueblo del Perú.

Uno de los peores enfrentamientos ocurrió a raíz del proyecto Conga de la Minera Yanacocha, del Grupo Newmont, un problema que se arrastraba de 2012, y en la que la población local se opuso al desarrollo de esta actividad. Debido a ello surgieron fuertes disturbios en la ciudad de Cajamarca y sus provincias.

La inversión de Conga llegaba a alrededor de tres mil millones de dólares, una de las mayores en el país. Las protestas por el desarrollo de esta iniciativa, se produjeron por el temor de la comunidad residente de verse privada de agua y ser excluida socialmente, ya que en la zona donde se emplazan los trabajos existen cuatro lagunas que alimentan a 200 casas.

Desde Aramark Perú se respaldó fuertemente a los clientes en temas sociales; “nosotros los apoyamos con nuestras acciones de acercamiento a las comunidades; hemos sido un puente dorado, porque ejercemos una actividad que no amenaza al medio ambiente, que es la gran bandera de lucha de algunos activistas. (VP Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, Aramark Sudamérica)

Así y todo, los problemas de nuestros clientes con las comunidades y habitantes próximos a las operaciones mineras, afectaron también a nuestra filial en Perú, debido a proyectos que no se aprobaron el año 2013.

De acuerdo a la Sociedad de Comercio Exterior ComexPerú, el 42% de la cartera de iniciativas mineras estuvo paralizado a noviembre del 2013.



CHILE

Chile, casa matriz de Aramark Sudamérica, presentó un importante crecimiento. Históricamente el territorio ha demostrado atractivas cifras de expansión y 2013 no constituyó una excepción respecto de su comportamiento pasado. Para continuar en su camino de expansión debió realizar cambios e innovaciones en materia de Recursos Humanos, los cuales impactan directamente en la gestión económica de Aramark Chile.

Enfrentar un nuevo contrato significa disponer de personal ad-hoc, preparado y dispuesto a asumir el desafío, pero las fuentes de talento van agotándose cuando se experimenta un crecimiento sostenido por años; y cuando, por motivos de disminución de las tasas de desempleo, comienza a escasear el personal.

A partir de este contexto, para Aramark Chile, el desafío estuvo centrado en:

- a) Agregar Tecnología en los contratos
- b) Mejorar las horas de capacitación a los trabajadores de operaciones.

Esto generó eficiencia en los servicios, como por ejemplo en la entrega de alimentación al interior de algunas minas, aprovechando los conocimientos de Aramark en Cook & Chill.

Otro foco estuvo puesto en realizar una nueva ingeniería para nuestros clientes en la entrega de servicios.

Considerando que Chile es un país maduro la perspectiva fue buena, con un amplio campo de maniobra para continuar en la senda de crecimiento. De hecho, en Chile, durante 2013 se concretaron varios procesos de licitación.



Cientes Nuevos

Línea de Negocios/País

Argentina

- **Food B&I**; Health and Education
- **Food and Facility** Minería y Sitios Remotos
- **Food B&I**; Health and Education

13
2
0

Chile

- **Food B&I**; Health and Education
- **Food and Facility** Minería y Sitios Remotos
- **Food B&I**; Health and Education

7
4
5

Colombia

- **Food B&I**; Health and Education
- **Food and Facility** Minería y Sitios Remotos
- **Food B&I**; Health and Education

0
2
0

Perú

- **Food B&I**; Health and Education
- **Food and Facility** Minería y Sitios Remotos
- **Food B&I**; Health and Education

1
0
0

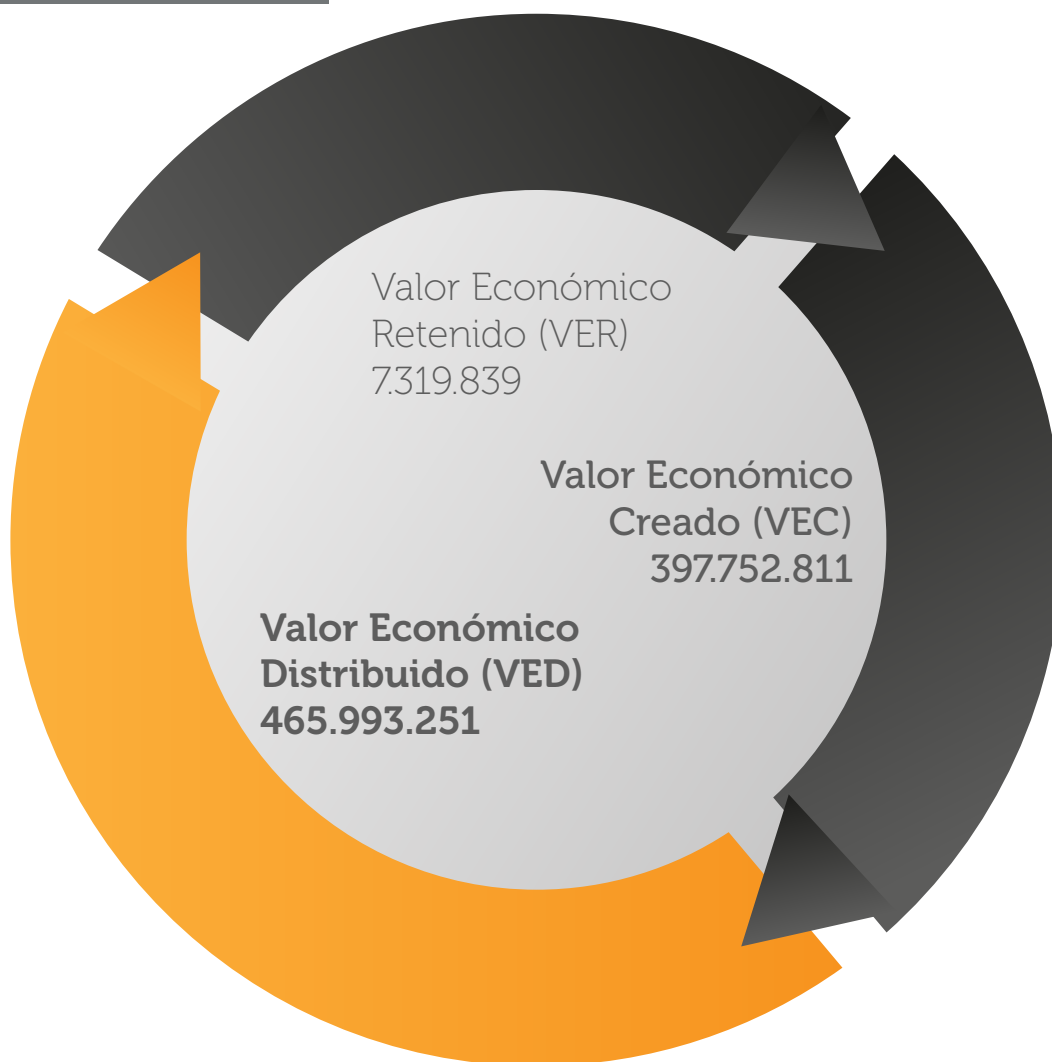
(Equipo de Finanzas Chile)



DISTRIBUYENDO NUESTRO VALOR

Nuestra creación de valor económico se distribuye entre los distintos grupos de interés que participan del negocio de la siguiente estructura.

Cifras en CLP000
Valores referidos al ejercicio
Aramark Oct'12-sep'13





NUESTROS TRABAJADORES

Aramark desarrolla un modelo de gestión de capital humano con foco en la productividad y motivación de las personas, mediante la capacitación permanente y la incorporación de equipos y tecnología, que permiten eficientar la entrega de los servicios y la gestión de excelencia en relaciones laborales.

En ese sentido, Aramark pone énfasis en la capacidad para atraer, desarrollar y retener a los mejores talentos y capacidades de las personas, pilar fundamental para el éxito de nuestra empresa, ofreciendo oportunidades de desarrollo y formación; así como entornos de trabajos seguros y saludables.

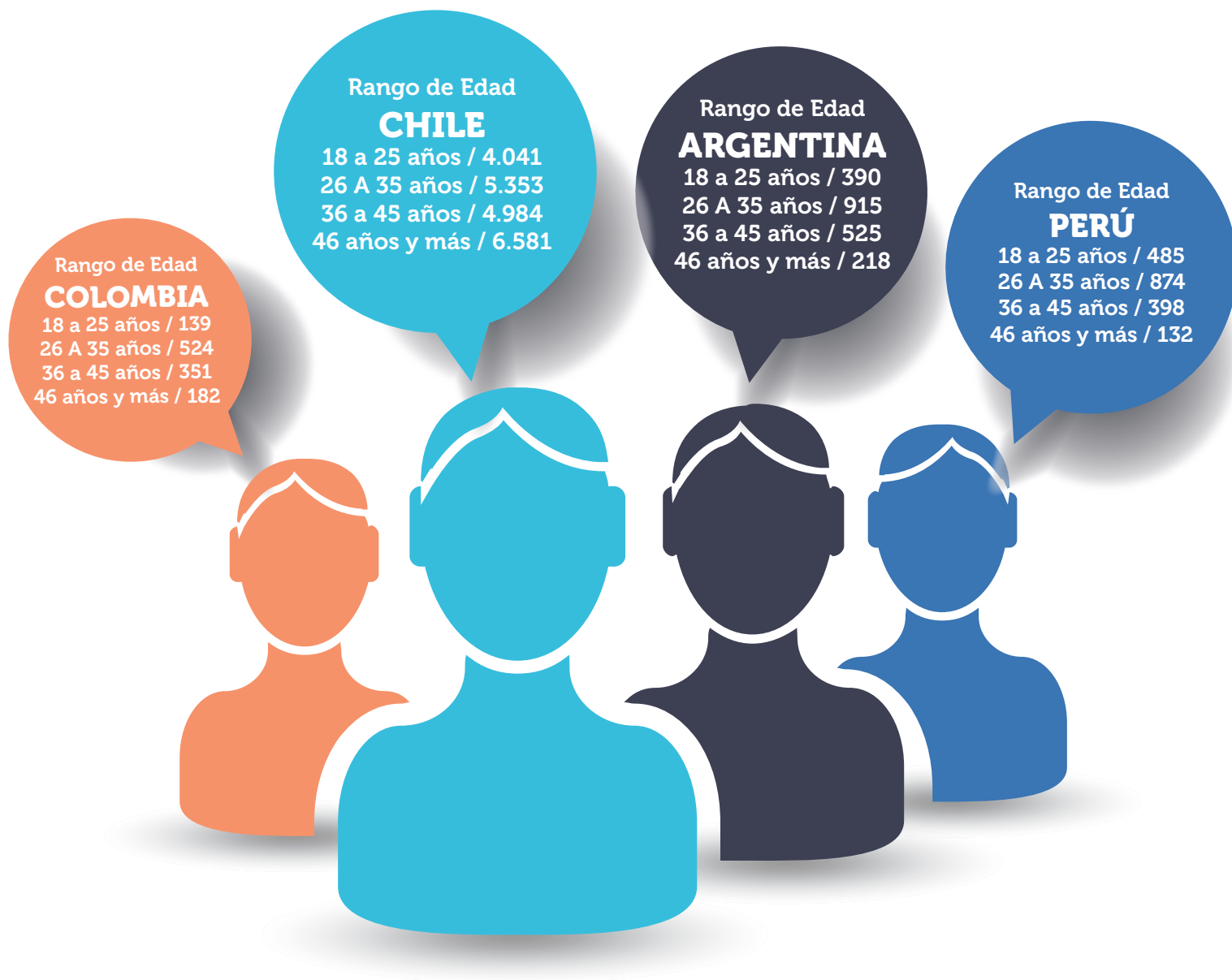
“Solo con empleo productivo se puede lograr el objetivo de alcanzar niveles de vida dignos, integración social y económica, y desarrollo personal y social. La promoción de la empresa y el desarrollo de recursos humanos son claves para lograr estos objetivos” (Declaración de la OIT, 2012)



Dotación y perfil de Nuestros Trabajadores



Rango Etario



En Aramark Sudamérica, el mayor % de trabajadores se encuentra en la primera línea en los 4 países donde estamos presentes.

Uno de los grandes temas que enfrentó Aramark Chile, respecto de su composición de plantillas fue el de la rotación de sus trabajadores, aun cuando el período anterior se implementaron planes de retención que se esperaba tuvieran resultados durante el año 2013. El primer test fue a partir del crecimiento que sostuvo la compañía, **"tuvimos un crecimiento muy grande y ese crecimiento que se ve muy bonito desde los números, desde el punto de vista de RR.HH es muy complejo; implica el cómo tengo que desarrollar los talentos suficientes para poder responder a ese crecimiento.**

(VP Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, Aramark Sudamérica).

El año 2013 fue complejo debido a que se registró la cifra más alta de pleno empleo en Chile. Las estrategias de reclutamiento se diversificaron, teniendo no sólo al "reclutador en el pueblo"; sino que ampliar el territorio de búsqueda de talentos a otras regiones del país. Por ejemplo, en el periodo reportado los trabajadores de minería en Aramark Chile, provienen de ciudades del norte.



En Aramark Argentina, también se vivió una situación dificultad relativa para acceder a talentos **"... tener a la gente a tiempo para las operaciones nos hizo cambiar**



nuestra manera de hacer las cosas tomamos una forma diferente de trabajar, que era trasladarnos desde RR.HH al lugar y hacer las contrataciones desde ahí, tomar otros centros médicos y no hacer viajar a la gente hacia Buenos Aires" (Gerente de RRHH, Aramark Argentina).

Para Aramark Perú, también el tema pasó por responder a un crecimiento en la composición de plantillas.

■ **Inclusión y Gestión de la Diversidad.**

En Aramark valoramos la Diversidad como parte del modelo de gestión de personas. Es política de Aramark atraer, contratar, capacitar, ascender, trasladar y rescindir el contrato de las personas sin consideración de su raza, color, religión, país de procedencia, edad, sexo, condición de madre, discapacidad, orientación sexual, identidad sexual, información genética, si es militar, si es adulto mayor u otra clasificación local pertinente. Aramark garantizará que todas las otras medidas relacionadas con el personal, tales como remuneraciones, beneficios, despidos, contrataciones, capacitación patrocinada por la empresa, educación, ayuda para colegiatura, programas sociales y recreativos, sean administradas sin considerar ningún tipo de discriminación. Por tanto, se considera un trato justo a todos nuestros empleados, quienes reciben igualdad de oportunidades en todos los niveles de la organización, sin prejuicio alguno.

Aramark Sudamérica durante el año fiscal 2013, bajo el modelo de inclusión de la diversidad, ha gestionado el desarrollo activo y consciente de la aceptación y utilización de diferencias y similitudes como potencial en la organización, para los procesos de selección y reclutamiento.

Este modelo de inclusión, está dirigido a los grupos vulnerables de nuestra sociedad, los cuales son:

“Un grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás” (ISO 26.000).



De esta manera, el área de RRHH de Aramark Sudamérica documentó el proceso de gestión de la diversidad previniendo la discriminación, entendida como:

“Dos personas que tienen igual productividad y condiciones para el mismo puesto pero son miembros de distintos grupos, reciben diferentes tratamiento en sus lugares de trabajo en términos de acceso, salarios y/o de sus promociones de determinadas posiciones” (Declaración Pacto Global).

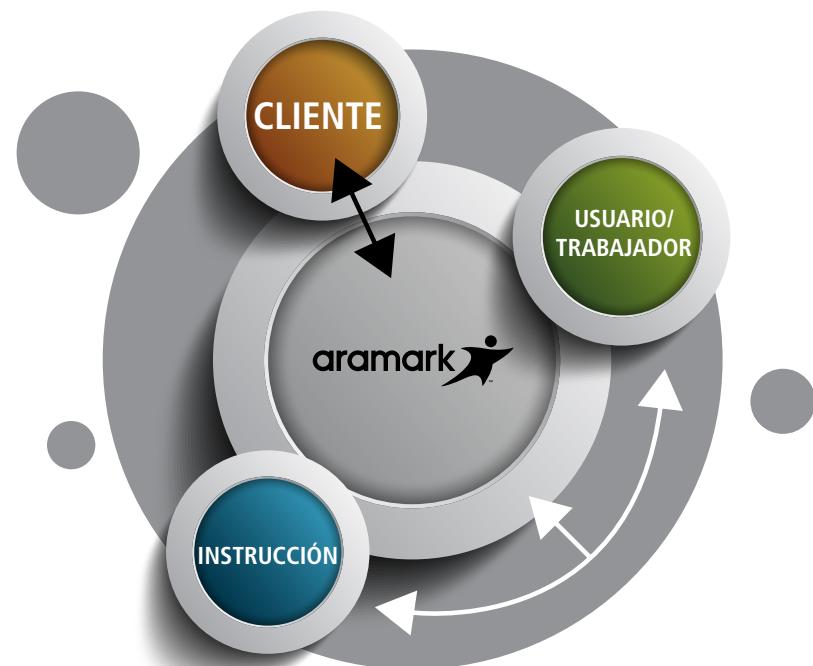
Tal discriminación que se pudiera producir, los excluye al producir un quiebre de los vínculos que une a los individuos con el conjunto de la sociedad (Gacitúa, 2001); en este caso el vínculo con el sistema laboral. Exclusión que agrava la situación de vulnerabilidad de los grupos mencionados (Gacitúa, Sojo & Davis, 2000), imposibilitando que se genere un cambio en su estado de desventaja y la superación de la pobreza.

■ Datos de Inclusión

Mujeres Dueñas de Casa: es uno de los principales grupos vulnerables que históricamente ha tenido que vivir un proceso de inserción laboral. El enfoque de género que presenta la FAO es el de la “existencia de relaciones de jerarquía y desigualdad entre hombres y mujeres, expresadas en opresión, injusticia, subordinación, discriminación hacia las mujeres en la organización genérica de las sociedades. Esto se concreta en condiciones de vida inferiores de las mujeres en relación con la de los hombres” (FAO, 1996). Este contexto instala el debate sobre la paridad género en la búsqueda de condiciones igualitarias.

El colectivo femenino que sigue en esta situación de desventaja es en su mayoría jefas de hogares, a quienes se les torna más difícil el ingreso al sistema laboral; ya sea por su falta de calificación o por lo complejo que es conciliar el trabajo con las obligaciones del hogar y el cuidado de los hijos. Aramark Sudamérica promueve la inclusión de la mujer, especialmente las que provienen de sectores sociales vulnerables, conciliando el trabajo con la vida familiar.

Durante el año
2013
ingresaron **40 mujeres**
dueñas de casa apoyadas
por un programa
del SERNAM sobre
**“Mujer Trabajadora y
Jefa de Hogar”**



Situación de Calle: el enfoque de vulnerabilidad define la pobreza como “aquellas personas o grupo social que se encuentra desprotegidos, al no poseer los activos necesarios para poder hacer frente a los impactos externos que los hacen proclive a caer en una situación de menores recursos. Estos activos pueden ser el capital social, capital físico, capital humano, capital natural y financiero” (MIDEPLAN, 2002).

En este caso, el proceso de selección y reclutamiento en Aramark está enfocado en la inclusión y asociación con instituciones que trabajan con personas en situación de vulnerabilidad, otorgando oportunidades a través del mercado laboral para generar y desarrollar nuevas capacidades en las personas.

Durante el año 2013, en colaboración con FOSIS, con sus programas “Yo Trabajo” (mayores de 29 años) y “Yo Trabajo Jóvenes” (de 18 a 29 años), se realizó el apresto laboral para personas con ficha de protección social igual o inferior a 8.500 puntos; ya sean personas vulnerables, de campamentos y en situación de calle.

Ingresaron

19

personas del programa

**“Yo trabajo”
del FOSIS.**

Jóvenes: La discriminación por razones de edad en el mercado del trabajo afecta a jóvenes y adultos mayores.

A los primeros, la Organización de Naciones Unidas (ONU) los define como: “El conjunto de la población entre 15 y 24 años de edad (...) estos son un factor determinante en el cambio social, el desarrollo económico y el progreso técnico. Su imaginación, sus ideales, sus perspectivas y su energía resultan imprescindibles para el desarrollo de las sociedades en las que viven” (ONU, s. f.); de esta definición podemos desprender la necesidad de una empresa de integrar este segmento como parte de su personal, ya que son un aporte en la innovación del negocio, al poseer perspectivas nuevas.

Aun así, en América Latina hay baja oferta laboral para este sector y la que existe en su mayoría es para realizar trabajos precarios, con bajos salarios y sin oportunidades de una proyección profesional. En Chile, la encuesta de ocupación y desocupación en el Gran Santiago realizada por la Universidad de Chile en junio del 2012 indicó que el desempleo juvenil alcanzó un 23,4% (Universia Chile, 2012), siendo el país latinoamericano con mayores niveles de desempleo juvenil.

Los jóvenes más afectados, que tienen menos oportunidades de encontrar un empleo de calidad, son aquellos que sólo poseen la enseñanza media completa o no la han terminado. Otra causante del problema, aparte de la poca calificación, es el perfil educativo adquirido en los liceos técnicos y establecimientos de educación superior. Este, no estaría correspondiendo con las necesidades del mercado laboral existente, faltando una verdadera interacción entre el sistema educativo y el mercado laboral.

Para enfrentar el desempleo juvenil, el Estado ha intentado incentivar la contratación de jóvenes por parte de las empresas a través de iniciativas como el subsidio de empleo joven que bonifica a los jóvenes contratados y a sus empleadores y el programa aprendices del SENCE que fomenta la capacitación de jóvenes por parte de sus empleadores.

Durante el FY 2013
ingresaron

150
jóvenes

por el programa

"Aprendices"

del SENCE y 457 jóvenes
a realizar prácticas laborales.

Discapacidad: se entiende por discapacitado a toda aquella persona que, teniendo una o más deficiencias físicas, mentales —por causa psíquica o intelectual— o sensoriales, de carácter temporal o permanente, al interactuar con diversas barreras presentes en el entorno, ve impedida o restringida su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás (Herranz, 2009).

Es un término genérico, que incluye deficiencias de las funciones y/o estructuras corporales, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación, indicando los aspectos negativos de la interacción entre un individuo (con una "condición de salud") y sus factores contextuales (factores "ambientales y personales") (FONADIS, 2004).

Bajo estas definiciones, la Inclusión Laboral de Personas en situación de Discapacidad (PILD), ejecutado por Aramark Sudamérica, empresa inclusiva, es parte de la esencia de la compañía desde el año 2006. El proceso de mejoramiento continuos orienta a trabajar en la permanencia y el desarrollo de las personas en situación

de discapacidad en trabajos dignos y competitivos. Si bien nuestras cifras nos alientan, hoy sentimos la necesidad de incrementarlas.

El desafío como compañía para el año 2014: el 1% de puestos laborales en nuestras plazas de operaciones en Chile serán ocupadas por personas en situación de discapacidad y tener a personas en situación de discapacidad en Argentina, Colombia y Perú.

El total de reclutamiento
para el FY 2013
de Personas en
Situación de
Discapacidad
fue de

22
personas.





Este proceso de inclusión de Personas en Situación de Discapacidad (PsD), está estandarizado mensualmente.

El equipo de Selección y Reclutamiento genera los ingresos de todos los postulantes a nuestra empresa y el área de RSE, junto a las fundaciones asociadas a Discapacidad realiza seguimientos y acompañamientos.

Las organizaciones que firmaron convenio al año 2013 son:

Nº	Nombre Institución
1	Fundación TACAL
2	Fundación COANIL
3	Escuela Juan Sandoval Carrasco
4	Centro de Capacitación Laboral Santiago D-84
5	Centro de Rehabilitación Laboral Fundación Rostros Nuevos
6	Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda
7	Oficina de la Discapacidad Municipalidad de Las Condes
8	Oficina de la Discapacidad Municipalidad de Las Condes
9	Universidad Central
10	Teletón
11	Centro de empleos y emprendimiento Municipalidad de Lo Barnechea
12	Municipalidad de Rancagua
13	Municipalidad de Pudahuel



Los seguimientos permiten sensibilizar a todos los trabajadores de un equipo, ya que disipan todas las dudas que surgen en torno al tema de la Discapacidad.

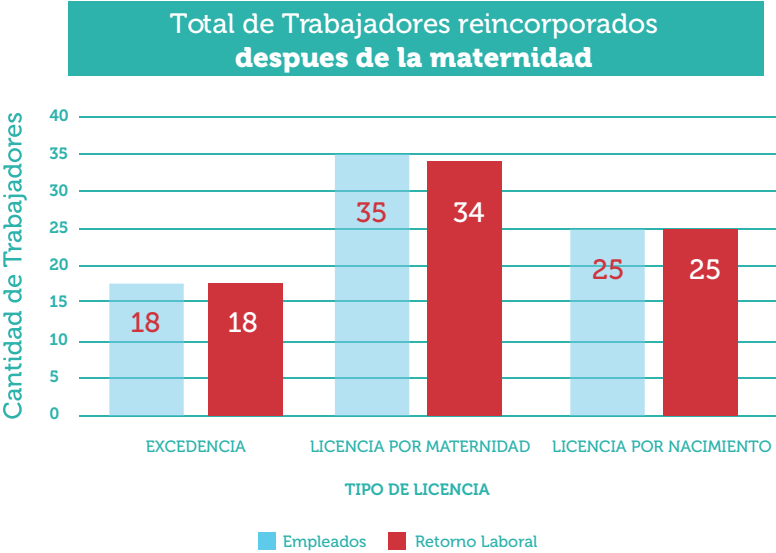
De los compromisos adquiridos en materia de Discapacidad, el avance ha sido:

PROPUESTAS FY 2013		AVANCE FY 2013	PROPUESTAS 2014
NECESIDAD	RESPUESTA		
Capacitación a administradores	Manual de apoyo al PILD	Entregado Manual de Discapacidad en cada Jornada de Inclusión Laboral y Seguimiento realizado.	Fortalecer inducción de administradores y jornadas de sensibilización.
Capacitación operaciones inclusivas	Jornadas de sensibilización contra la discriminación	Se avanzó en documentar metodología que permitiera la implementación de mejores jornadas.	Implementación de metodología participativa.
Capacitación trabajadores del programa	Nivelación escolar u otros	Sin avance.	Seguimiento a evaluación de desempeño (SAD) e ingreso a Plan de Carrera Aramark.
Seguimiento	Monitoreo anual Seguimiento telefónico trimestral	Se implementó Pauta de Seguimiento Trimestral por la empresa.	Implementación de metodología participativa.

Para el año 2014, estos seguimientos tendrán un primer reporte sobre el desempeño, la rotación, la asistencia y otras variables sociales del grupo de PsD.

Pensar en un modelo de la diversidad, incluye no sólo el generar modelos de inclusión, sino también fomentar ciertos escenarios laborales propicios para la maternidad o paternidad responsable, que permitan a los trabajadores poder vincular de mejor manera su vida laboral, afectiva y familiar.

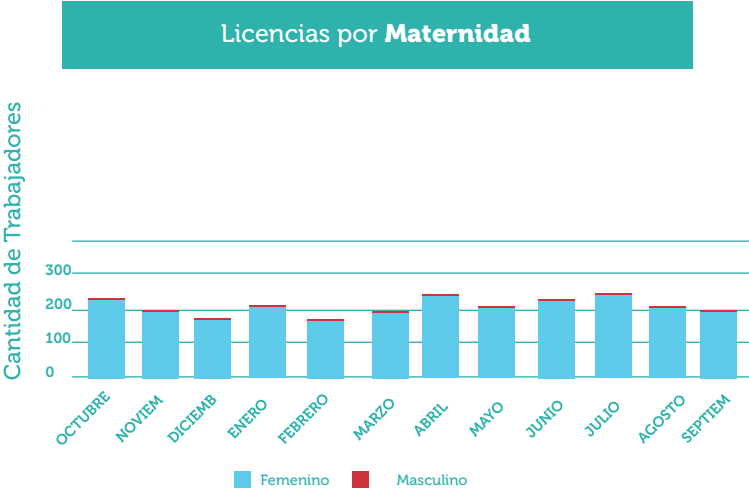
En Argentina, de un total de 78 licencias por maternidad, volvieron 77 trabajadores, según el siguiente gráfico:



En Aramark Perú, del total de trabajadores con licencia por maternidad fue de **40**, con un retorno del 100%.

En Aramark Colombia, se registraron **14 licencias por maternidad y 32 por paternidad, los cuales se reincorporaron a sus labores en un 100%.**

En Aramark Chile, las licencia por maternidad y paternidad se vislumbran en el siguiente cuadro:



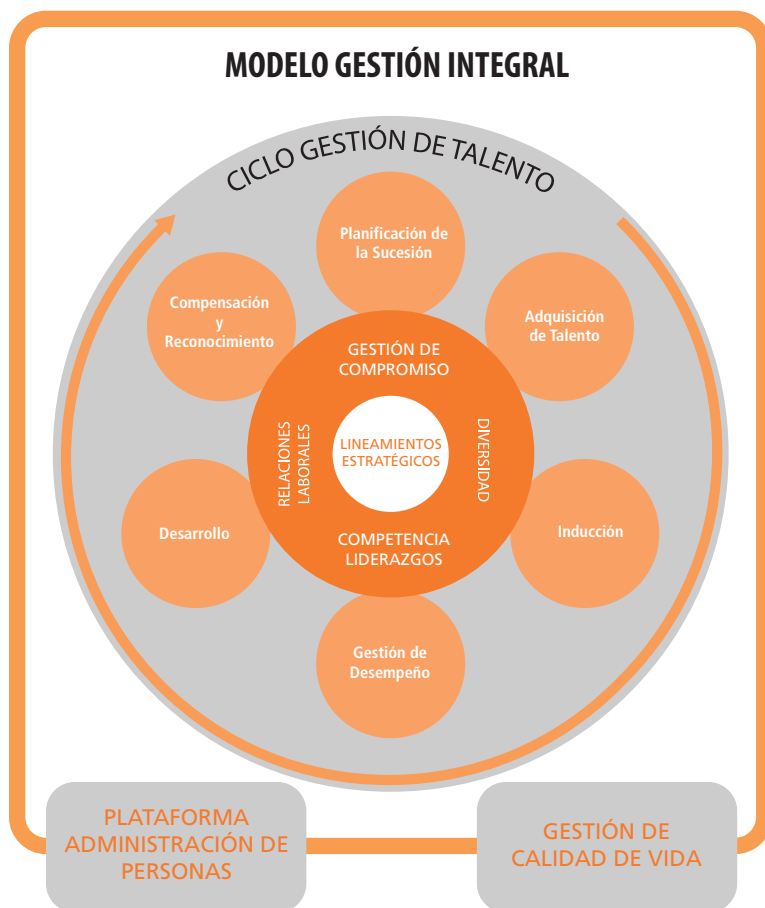
Modelo de Gestión Integral

El Modelo Integral de Gestión de Personas articula nuestra visión de Recursos Humanos: entregamos experiencias a través de las personas, por lo que nuestro modelo se basa en nuestros trabajadores, su entorno y su experiencia de trabajo; enfocándonos en el compromiso, liderazgo, respeto por la diversidad y la solidez en la gestión de las relaciones laborales.

El Cido de Gestión de Talento busca atraer, retener y desarrollar nuestro capital humano, logrando responder a las necesidades del negocio y brindar las oportunidades y herramientas necesarias a nuestros trabajadores.

Las prácticas específicas de Recursos Humanos referidas a la Plataforma de Administración de Personas y la Gestión de Calidad de Vida de nuestros trabajadores, sustentan este modelo integral, garantizando continuidad operacional y excelencia en el servicio, basados en el compromiso y efectividad de nuestros empleados.

Las prácticas específicas de Recursos Humanos referidas a la Plataforma de Administración de Personas y la Gestión de Calidad de Vida de nuestros trabajadores, sustentan este modelo integral, garantizando continuidad operacional y excelencia en el servicio, basados en el compromiso y efectividad de nuestros empleados.



Dentro de la gestión de Aramark otorgamos una especial importancia a lograr proveer de herramientas y oportunidades que ayuden a que nuestros trabajadores logren un desarrollo permanente dentro de la empresa y tengan una carrera ascendente. Aramark tiene una serie de instrumentos que

permiten potenciar el talento dentro de la organización, logrando así captar y potenciar un modelo de talento.

Aramark Sudamérica ha tenido un crecimiento sostenido en el tiempo debido a su firme compromiso de contar con personal altamente calificado en todos sus frentes. Esto ha sido posible gracias a su Política de Capacitación y Desarrollo, la que, entre otros factores, ha implicado invertir anualmente los recursos necesarios para alcanzar los objetivos de aprendizaje, a través de una amplia gama de cursos reconocidos por los servicios de empleo y trabajo de cada país.

Bajo este marco, Aramark Sudamérica desarrolló una iniciativa basada en la adquisición, retención y desarrollo de talentos. Esta iniciativa posee “tres segmentos, una que es atraer, otra que es retener y otra que es desarrollo. Entonces, el “atraer” configura el programa training segmentado, ¿a qué se refiere el programa training segmentado?, que hay un perfil específico para cada línea de negocio. No toda las líneas requiere un ingeniero civil industrial, no todas las líneas requieren un ingeniero en alimentos. Entonces se segmenta la necesidad y definimos tres tipos de perfil para ese programa, con eso sabemos qué tipo de carrera hemos de ir a buscar, qué tipo de experiencia íbamos a traer y cuál iba a ser el proceso de entrenamiento en que ellos iban a estar. Ese programa de training, es una lógica que tenemos que tener como parte del hábito organizacional de estar permanentemente teniendo gente en entrenamiento” (Gerente de Desarrollo

Organizacional y Capacitación, Aramark Sudamérica)
El N° de Trainees FY 2013 fue de **17 personas**.

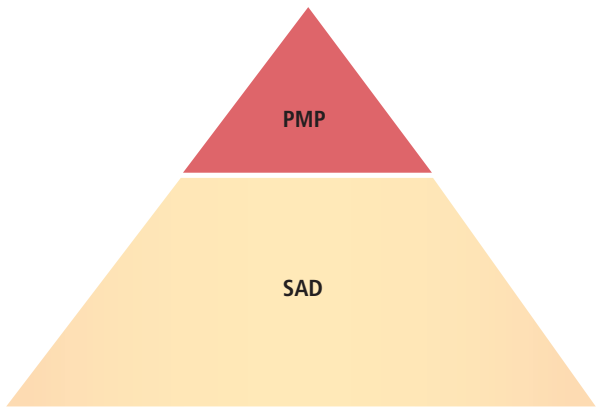
Como complemento a la mirada de atraer, se generó una oferta interna que permitiese a la gente que ya es parte del equipo Aramark tener oportunidades de progresar hacia esos mismos cargos de destino que se definieron:

- a) **Mallas curriculares**
- b) **Plan de inducción**



Gestión del Desempeño

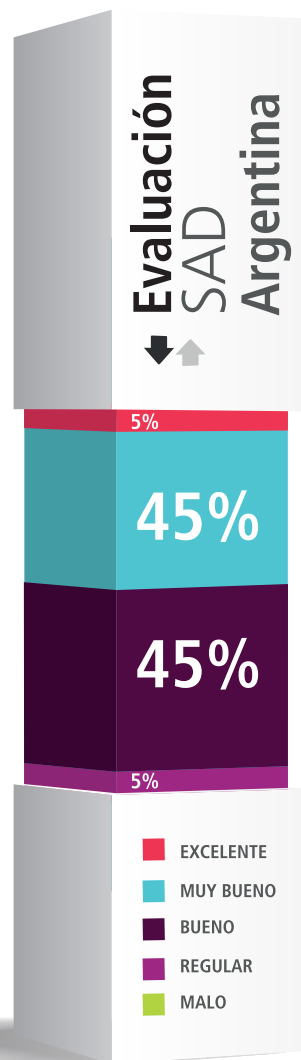
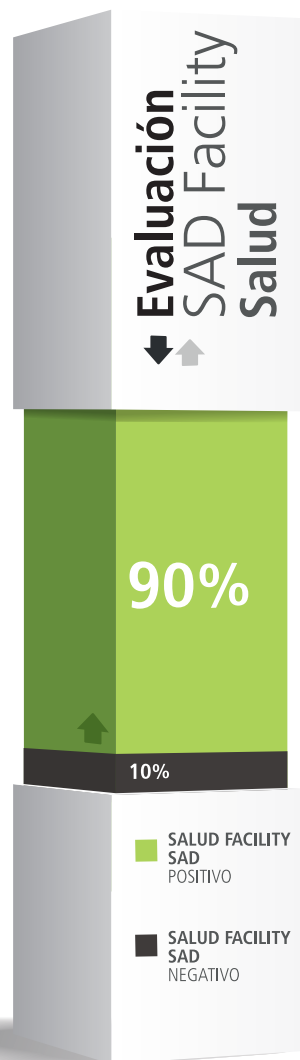
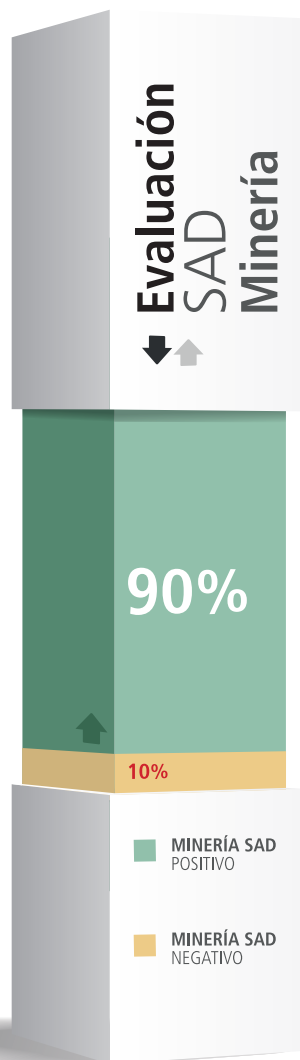
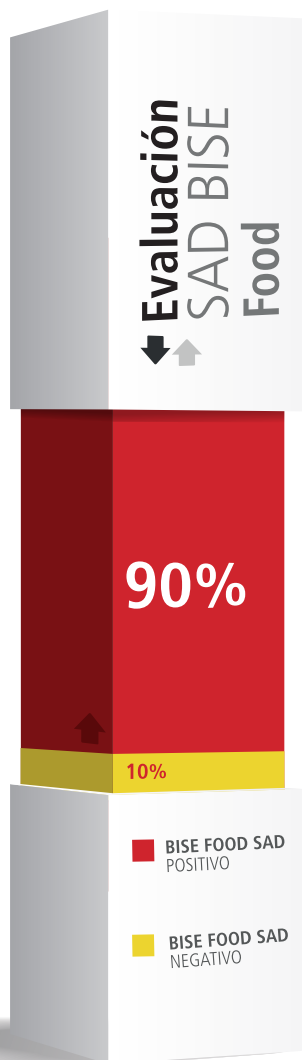
La evaluación de desempeño en Aramark, permite identificar el nivel de logro alcanzado en un rol específico, con el propósito de gestionar el desempeño y potenciar su desarrollo hacia el cumplimiento de los resultados y estrategia organizacional. En ella se cuentan con dos tipos de evaluaciones, Sistema Apreciación del Desempeño (SAD) la cual se utiliza para medir los cargos operacionales y administrativos donde son calificadas todas las personas que se encuentran bajo la dependencia del Administrador de Contrato, en el período de evaluación y pertenecen al área BISE Food, Facility Salud y Minería.



Los resultados de la evaluación SAD se aplicó a:

País	Total SAD Aplicado
Argentina	1086 ↗
Chile	7660 ↗
Colombia	Se aplicara el 2014 ↗
Argentina	Se aplicará el 2014 ↗





Este sistema, permite evaluar las tareas o factores de desempeño de cargos operacionales, directamente relacionados con la productividad y eficiencia de las funciones en el puesto de trabajo. Tiene como objetivo proporcionar información estandarizada del desempeño de los trabajadores, la cual alimentará el sistema de movilidad interna y planes de capacitación de la compañía.

El segundo tipo de evaluación es la Performance Management Process (PMP) la cual es aplicada a los cargos con metas anuales y que se clasifican desde la banda 3 a la 8 (cargos profesionales y del gobierno corporativo). La evaluación del PMP que tiene la siguiente secuencia:



La revisión del Desempeño, se establece a partir de evaluación DIME:

Escala	Concepto
D	No cumple con las expectativas para el cargo desempeñado
I	Sólo cumple algunas de las expectativas para el cargo
M	Consistentemente cumple con lo esperado para el cargo
E	Consistentemente cumple todo lo esperado para el cargo y a veces excede las expectativas

El Plan de Metas se establece a partir de metas SMART, las cuales deben ser:

- Específicas
- Medibles
- Alcanzables
- Relevantes
- Tiempo limitado

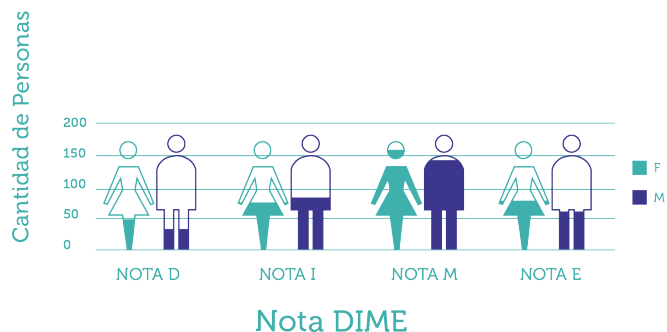
Las metas deben estar orientadas según:

- Los imperativos estratégicos de Aramark
- Las iniciativas estratégicas de Aramark
- El aseguramiento de calidad, seguridad y mejora interna del área

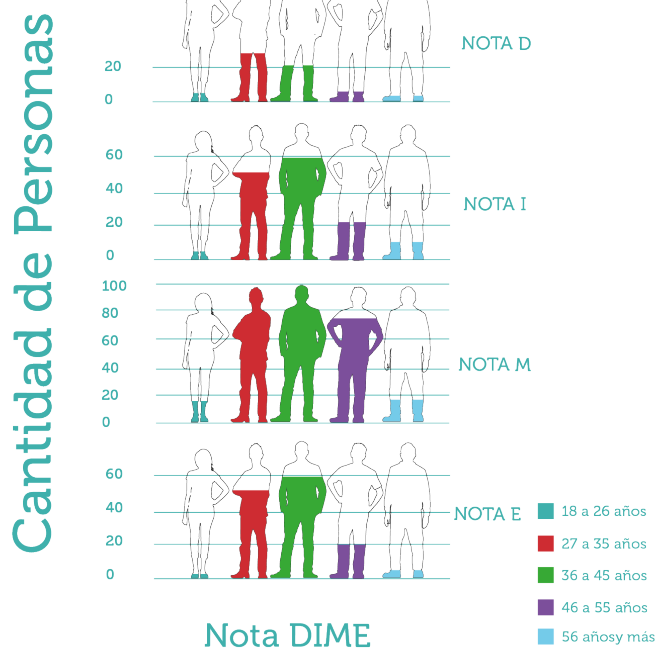
Los resultados de la evaluación PMP se aplicó a:

País	Total PMP
Argentina	151 sin validar
Chile	640 personas
Colombia	Se aplicara el 2014
Perú	Se aplicara el 2014

Evaluación de Desempeño por Género ARAMARK Chile



Evaluación PMP por Edad ARAMARK Chile



Aramark Sudamérica no evalúa ni califica a:

- El personal que tenga menos de seis meses de permanencia en la empresa a la fecha de término del período de evaluación que corresponda.
- El personal que haya permanecido afectado por una licencia médica por un lapso igual o superior al 50% del período de evaluación que haya correspondido.
- El trabajador que haya sido trasladado de unidad durante el período sujeto a evaluación, será calificado por la nueva jefatura sí y sólo sí el empleado ha desempeñado el cargo por un lapso superior a los dos meses. Caso contrario, el jefe actual debe indagar desempeño con jefe anterior. Si el jefe anterior no estuviera en compañía, se debe recurrir a la jefatura superior que tenía en el antiguo cargo.

Desarrollo de Carrera:

Las actividades y programas de capacitación representan el vehículo más importante para el desarrollo profesional y personal de los trabajadores, lo que se traduce en un servicio de alta calidad y satisfactorio para el cliente.

Aramark Sudamérica concibe la expansión de la empresa como un esfuerzo mancomunado con su público interno, el cual debe estar cohesionado y sensibilizado con la estrategia de negocio, para otorgar la mejor experiencia de servicio a los clientes. La compañía está consciente que esto se logra implementando políticas que ayuden a generar un mayor compromiso de sus empleados, permitiéndoles desarrollarse al interior de la organización y compatibilizando plenamente sus labores en la cadena, con su vida personal.

De esta manera, se forja el desarrollo de carrera a través de:

- Habilitación de trabajadores para un desempeño exitoso en el rol.**
- Entrega de oportunidades de desarrollo de carrera.**

La capacitación se ha gestionado en Aramark sudamérica con más de **230 cursos** gestionados de manera interna como externa.

Suma de Horas Curso

Género	Total Horas
--------	-------------

 Femenino	160.924
--------------------------------------------------------------------------------------------	---------

 Masculino	103.251
---------------------------------------------------------------------------------------------	---------

Total Trabajadores Activos

20.959

HR. CAP. Promedio por Persona

12,6

Género	Total Horas 2012	Total Horas 2013
 Femenino	124.264	160.924
 Masculino	91.117	103.251

Suma de Horas Curso

Total 10001,5

Total Trabajadores Activos

1933

HR. CAP. Promedio por Persona

5,01

Se realizaron más de 19 cursos, los cuales estuvieron enfocados a la primera línea y formación de habilidades en la utilización de herramientas de gestión.

Suma de Horas Curso

Total 1243.46

Total Trabajadores Activos

1889

HR. CAP. Promedio por Persona

0,65

Suma de Horas Curso

Total 8105

Total Trabajadores Activos

1197

HR. CAP. Promedio por Persona

6,77



Education

Strategy



Además, durante el año 2013, en Aramark Chile se llevaron a cabo dos ferias de capacitación con los Administradores de todo el país de las áreas de Alimentación y Facility.

En estas actividades, participaron más de **1500 trabajadores**, quienes tuvieron capacitación de cada una de las áreas de la empresa y les permitió resolver dudas y recoger mejoras para los equipos de trabajos.



Reconocimiento: Encore, Encore

Durante el año 2013 se inició el proceso de implementación de prácticas globales de reconocimiento que tuvo como primera expresión el "1° Día Global de Reconocimiento al Empleado" (DRE) en marzo del 2013. Esta fecha es festejada por más de 270 mil empleados en todo el mundo.

"Encore Encore, como manera de reconocimiento, es porque somos una compañía de personas, por lo tanto, nuestra obligación es reconocer el trabajo que hacemos todos los días. Uno a veces se le olvida que tiene que reconocer el buen trabajo, así que el tener un día especial para nosotros, es fantástico. Las personas trabajan muy duro, durante todo el día y son nuestros trabajadores quienes entregan el servicio al cliente. Entonces deben recibir su reconocimiento como debe ser". (VP. Operaciones B&I, Health and Education, Aramark Chile)



La celebración del DRE se inserta en el Programa de Reconocimiento Encore Encore la que contempla tres categorías:

- a) **Notar y reconocer el esfuerzo**
- b) **Premiar los resultados**
- c) **Celebrar los años de servicio.**

El programa se respalda en una plataforma web a la que tienen acceso todos los trabajadores de la compañía.

DÍA DEL RECONOCIMIENTO



DÍA DEL RECONOCIMIENTO



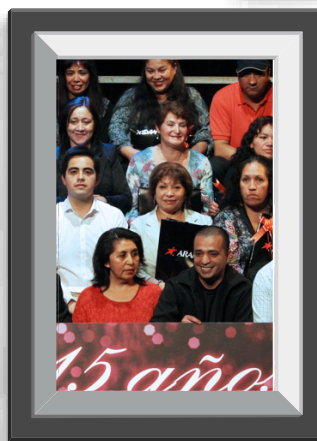
DÍA DEL RECONOCIMIENTO



DÍA DEL RECONOCIMIENTO



Aramark Chile, además realiza una ceremonia a la trayectoria de los trabajadores, la que en el año 2013 destacó a todos aquellos que cumplieron más de 10 años en la empresa.



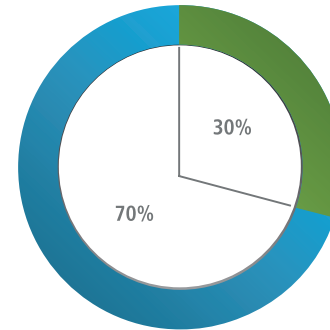
■ Relaciones Laborales

En Aramark las relaciones laborales son producto de la gestión permanente de todos los líderes de la compañía. Aquello se refleja en el resultado del trabajo realizado por todas las partes involucradas, quienes siempre han destacado las condiciones laborales y el trato que reciben al interior de nuestra empresa.

Aramark vela por el cabal respeto a todos los derechos y garantías fundamentales que asisten a sus trabajadores en el marco de la relación de trabajo. Sin embargo, cuando nos referimos a las relaciones laborales de los trabajadores, estamos hablando de “prácticas laborales socialmente responsables que son la esencia para la justicia social, la estabilidad y la paz” (ISO 26.000, 2010).

Con el contexto de una sociedad que está en transformación constante, con un sinnúmero de movimientos sociales emergentes, que van desde las manifestaciones estudiantiles hasta la defensa del patrimonio por los recursos naturales y la lucha por la sustentabilidad; todo esto, con un eje común que es el descontento y las demandas ciudadanas insatisfechas y la búsqueda de soluciones a problemas cada vez más complejos; es que Aramark considera este escenario para la gestión de sus políticas laborales.

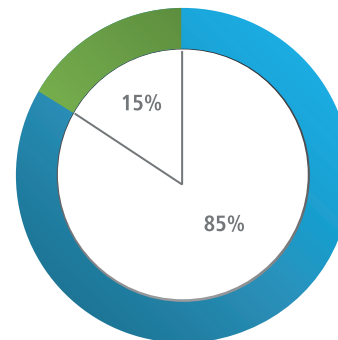
% Trabajadores con Convenio Colectivo en Aramark Colombia



■ Convenio Colectivo

■ Fuera de Convenio

% Trabajadores con Convenio Colectivo en Aramark Argentina



■ Convenio Colectivo

■ Fuera de Convenio

En Aramark Chile, el 50% de nuestros trabajadores pertenece a un convenio colectivo.

De esta forma y en virtud de lo dispuesto en los Art. 19 n° 16 y 19 del capítulo III de los derechos y deberes constitucionales de la Constitución Política de la República de Chile, se asegura a todo trabajador:

- El derecho a la negociación colectiva con la empresa en que laboren, salvo los casos en que la ley expresamente no permita negociar. Estableciendo a través del Código del Trabajo las modalidades de la negociación colectiva y los procedimientos adecuados para lograr en ella una solución justa y pacífica.
- El derecho de sindicarse en los casos y forma que señale la ley. La afiliación sindical será siempre voluntaria.

En virtud de lo expresado en los numerales citados anteriormente, ninguna empresa, empleador o sus representantes pueden realizar actos que contravengan las disposiciones legales. En caso contrario se exponen a un procedimiento judicial de tutela laboral por vulneración de derechos, cuyas sanciones corresponden a multas a beneficio fiscal 150 UTM (6,2 millones de pesos) y la prohibición de poder celebrar contratos con órganos de la administración central del Estado.

Aramark Sudamérica se compromete a través del Código de Conducta de Negocio y el Reglamento Interno, a velar por el resguardo de sus trabajadores, mediante un procedimiento de denuncia formal en materia de vulneración de derechos. "La empresa velará por el cabal respeto a todos los Derechos y Garantías Fundamentales que asisten a sus trabajadores en el marco de la relación de trabajo.

Cualquier infracción a estos deberá ser denunciada, dándose curso a un procedimiento objetivo de investigación que en este capítulo se indicará, sancionando aquellas conductas lesivas y vulneradoras que se encuentren debidamente acreditadas" (Reglamento Interno Aramark, 2013).



Durante el período FY 2013, se registraron 30 casos de denuncias por vulneración de derechos debido a temáticas de DDHH o temas de discriminación. De los 30 casos sólo un caso llegó a Tribunales, el cual fue desestimado por tribunales de primera (Tribunal Laboral) y segunda instancia (Corte de Apelaciones).

A partir de estos antecedentes, la empresa incorporó en su Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, procedimientos y sanciones para el caso de denuncias en materias tales como:

acoso sexual, igualdad de remuneraciones entre hombres y mujeres, acoso laboral (mobbing), además de integrar estas materias dentro de las capacitaciones formales para aquellos colaboradores que tienen gente a cargo.

Capacitación	Total Personas
Aramark: THE FCPA AND OTHER ANTICORRUPTION LAWS	815

Remuneraciones

La creación de puestos de trabajo, así como los salarios y otras compensaciones que se pagan por el trabajo realizado, se encuentran entre las contribuciones sociales y económicas más importantes de una organización (ISO 26.000, 2010).

Aramark Sudamérica durante su gestión del año 2013, implementó el proyecto de estandarización de sistemas, en el cual se incorporaba la modalidad de pagos de la compañía Payroll. Este sistema se implementó durante el FY 2011 en Chile y durante el FY 2013 en Perú y Colombia, teniendo como plan para el 2014 Argentina.

La inversión permitió mejorar los sistemas de pago al personal, disminuir los niveles de eventual descédito laboral, ofrecer mayor satisfacción al empleado y, además, imputar correctamente los gastos; todo lo cual incide en elevar las tasas de retención, bajar las de rotación, mejorar el clima laboral con los sindicatos y, entre otras cosas, abrir

un círculo virtuoso reduciendo los riesgos del cliente, porque permite ser un socio estratégico en la gestión de remuneraciones. Anteriormente, “teníamos un margen de error bastante alto que impactaba directamente en la acreditación laboral, en la medida en que pagas mal, te impactan en los días calle (DSO)” (Gerente de Personas y Relaciones Laborales Aramark Chile).

Si entendemos que la remuneración es la contribución económica más importante para los trabajadores, Aramark Sudamérica respeta la legislación vigente en materia de salarios y aumenta su nivel en el pago de remuneraciones mínimo.

Salud y Seguridad del Trabajador

En Aramark Sudamérica se vive la cultura “Cero Daño”, la cual se operativiza a través de su programa de SEGURIDAD, SALUD, MEDIO AMBIENTE & CALIDAD HSEQ (Health, Safety, Enviroment & Quality).

Para la gestión de los programas HSEQ, Aramark posee un modelo que consigna el liderazgo de la operación de cada contrato en la ejecución de los planes y programas.

El área corporativa provee el soporte que asegura la visibilidad de las mejores prácticas de la industria, entregando a la operación herramientas estandarizadas para su aplicación en terreno.

CULTURA "CERO DAÑO"

SEGURIDAD, SALUD, MEDIO AMBIENTE & CALIDAD = HSEQ

PLANIFICACIÓN

ORGANIZACIÓN

LIDERAZGO

SISTEMA DE
CONTROL

SISTEMA
DE GESTIÓN

HSEQ TOOL BOX

ESTÁNDARES DE
DESEMPEÑO

PROGRAMA
STOP

GESTIÓN
OPERACIONAL

HERRAMIENTAS DE
SOPORTE CORPORATIVO

VALORES, PRINCIPIOS & POLÍTICAS

LIDERAZGO DE LA ALTA DIRECCIÓN

La estrategia de Aramark en materia de Seguridad, Salud, Medio Ambiente y Calidad (HSEQ) es desarrollar y promover una cultura operativa de "Cero Daño":

Cultura Cero Daño

▶ Cero Daño

a los **Trabajadores** de
nuestra operación.

▶ Cero Daño

a los **Usuarios** de
nuestros servicios.

▶ Cero Daño

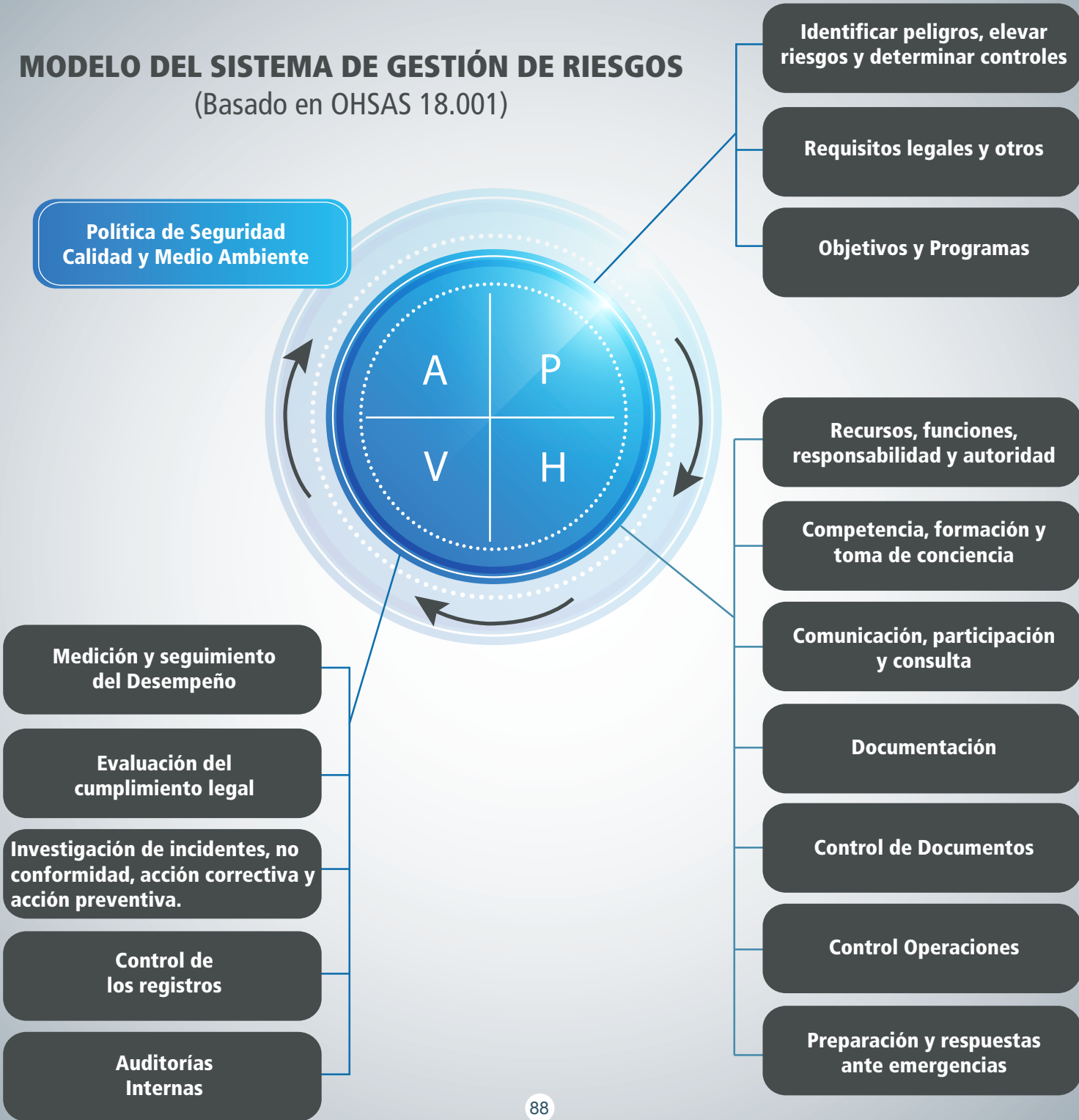
a las **Instalaciones** de
nuestro cliente.

▶ Cero Daño

al **Medio ambiente**.

MODELO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

(Basado en OHSAS 18.001)



PROGRAMA STOP

Es un programa de seguridad en el trabajo que mediante la observación preventiva controla los riesgos de incidentes laborales.

Características y Beneficios de STOP:

- Es un programa no punitivo.
- Se centra en las personas mientras realizan su trabajo.
- Aplica un procedimiento de observación coherente y cercana.
- Mejora los canales de comunicación y cooperación y promueve un trabajo seguro
- Reduce las lesiones e incidentes al plantear una visión de seguridad participativa y activa

■ Ciclo de Observación STOP

1. Planificar las observaciones

a. Ciclo de observaciones: Se define el número de observaciones por periodo que deberá realizar cada trabajador en los distintos niveles de la organización. Partiendo por la Presidencia de la compañía.

b. Mapa de riesgo: Antes de realizar la observación se debe conocer el mapa de riesgo específico de la operación a visitar.

2. El proceso de la observación

a. La Tarjeta STOP: Cada observación de conducta se registra de acuerdo a las categorías del mapa de riesgo: reacción de las personas, equipos de protección personal, seguridad laboral, seguridad alimentaria, posiciones y posturas, seguridad ambiental, procedimientos y estándares.

3. Proceso de Ingreso de Datos

a. Software STOP Data Pro: El Observador debe registrar en el sistema sus observaciones realizadas.

b. Sistema de reporte: El software genera gráficas comparativas y monitorea el cumplimiento individual de los ciclos de observación.

4. Análisis de los reportes

a. Periodicidad: Mensualmente el gerente del contrato se reúne con sus reportes directos y el comité paritario a analizar la información de observación

b. Plan de Acción: A partir del análisis se construye un plan de acción por categoría que tiene una fecha de ejecución, un líder responsable y un indicador de éxito.

■ Educación y Comunicación “Cero daño”

Durante el año 2013, se desarrollaron diversos tipos de comunicación y educación en la cultura “0 daño”, bajo este marco, se pudo “...cumplir **5 millones de horas sin accidentes incapacitantes**” (Jefe Nacional de HSEQ, Aramark Colombia)

Es por esto, que, en Aramark Chile, se realizaron capacitaciones en temas de Seguridad, alcanzando **61.384** horas de capacitación. Estas actividades, tenían con objetivo, sensibilizar a los trabajadores en materias de seguridad y minimizar las condiciones y conductas de riesgo, así como en potenciar el autocuidado a través de la campaña “Te Quiero Seguro”.

En la filial de Colombia, durante el año 2013, el programa de capacitación tuvo una cobertura del 78% de los trabajadores.

En Aramark Argentina, se dedicaron **700 horas de capacitación** en temas de seguridad, bajo el programa STOP. Además, se realizó workshop del programa STOP.

En Perú, se dedicaron 290 **horas de capacitación** en temas de seguridad, medio ambiente y salud ocupacional, bajo el programa STOP.

Además, se brindaron capacitaciones de 30 minutos en todos los contratos, sobre el cuidado que se debe tener por la “Influenza”

Para cuidar a sus trabajadores, Aramark Chile, establece un plan de inducción el cual se basa en:

Objetivos	Contenidos
Prevención de Riesgos: Comprender y conocer los procedimientos de prevención de riesgos.	<ul style="list-style-type: none">- Propósito y compromiso con la prevención de riesgos.- Diferencias entre incidente, accidente y enfermedad profesional.- Exigencias de la ley N°16744 y cuadros asociados cubiertos y no por la ley.- Los accidentes y formas de prevenirlos.
Inducción Calidad Integral: Comprender y conocer los conceptos, definiciones y procedimientos relacionados a la calidad e higiene de los alimentos.	<ul style="list-style-type: none">- Definiciones importantes en la higiene y calidad de los alimentos.- Manipuladores de alimentos y la higiene personal.- Procedimientos de limpieza y sanitización.- Etapas y aspectos importantes en la elaboración de platos preparados y sus controles de calidad, desde la recepción de alimentos hasta la entrega del servicio.

■ **Tasa de siniestralidad, accidentabilidad y ausentismo**

Aramark Sudamérica vigila, asesora y promueve el cumplimiento del Programa de Prevención de Riesgos en conjunto con los comités paritarios. Dichos comités están presentes en todos los lugares donde Aramark tiene operaciones con representación del 100% de los trabajadores.

Aramark Chile	Tasa Accidentabilidad	Tasa Siniestralidad	Nº de Accidentes	Nº de Días Perdidos	Nº Accidentes Fatales o Graves
centrapal	0,25	12,00	11	677	0
cdr aramark ltda.	4,64	63,00	288	3.924	0
aramark serv. mineros y remotos ltda.	3,90	68,62	300	5.010	0
cdr aramrk multiservicios ltda.	1,96	19,00	5	50	0
aramark chile	2,93	46,94	604	9.661	0

En Aramark Perú, la Estadística que se presenta a continuación contiene los datos de todos los contratos que Aramark PERÚ ha administrado en el FY 2013.

Estas cifras muestran:

- Los accidentes con/sin tiempo perdido
- Los índices más relevantes: - Índice de Frecuencia
- Índice de Frecuencia Total
- Índice de Severidad

Estadísticas de Seguridad - Indicadores de gestión de prevención

FY	Horas Hombre Trabajadas	índice de frecuencia	índice de frecuencia total	índice de severidad	Nº de víctimas fatales
2013	3,509,093	0.51	4.73	1.71	0

Cuadros de Número de Accidentes

Año	2013
Accidentes con tiempo perdido	9
Número de días perdidos	30
Accidentes leves	74
Total Nº Accidentes	83

En Aramark Colombia, se registraron 17 accidentes laborales leves.

Respecto de Aramark Argentina, no se cuenta con la información para el presente periodo, sin embargo se espera reportar para el año 2014.

Beneficios Sociales y Laborales

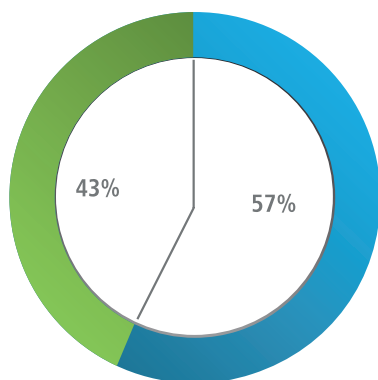
Para valorar el esfuerzo y la contribución que los trabajadores hacen al crecimiento de la empresa, Aramark Sudamérica ha establecido una serie de beneficios laborales.

Estos beneficios abarcan distintas dimensiones con el objetivo de premiar el desempeño y generar incentivos para que los equipos de trabajo sigan progresando y, a la vez, se provean condiciones para compatibilizar la vida personal y laboral de los trabajadores.

Aramark Sudamérica cuenta con equipos preocupados por el bienestar de sus trabajadores. Existe un Fondo de Bienestar, que se gestiona por medio de descuentos autorizados por el trabajador por convenios suscritos a través del Departamento de Servicios al Personal (Bienestar).

Los asociados al Servicio de Bienestar en Aramark Chile, se presentan en el siguiente cuadro:

% Afiliados al servicio de Bienestar Aramark Chile



- Afiliados
- No Afiliados

En Aramark Chile, los beneficios que se entregan son:

- **REEMBOLSOS MÉDICOS.**

Consiste en reembolsar el 65% de las prestaciones médicas y/o gastos en medicamentos en que incurra un afiliado con un tope anual de \$180.000.-

- **PREMIACIÓN BIENESTAR.**

Evento anual que premia a trabajadores estudiantes y sus cargas familiares que se destaquen por su buen rendimiento académico. Las categorías a reconocer son: Rendimiento, Esfuerzo, Espíritu Deportivo, Espíritu Artístico y Mejor Compañero.



Bonos
Fallecimiento Padres
Matrimonio
Nacimiento
Defunción afiliados y cargas
Obtención Vivienda
Bono Navidad
Ayuda Social cargas
Préstamos
Auxilio
Asistencial
Salud
Escolar

CONVENIO

Consiste en generar convenios con diversas instituciones con la finalidad de obtener descuento en compras y adicionalmente tener la posibilidad de descuento por planilla para el trabajador. Los convenios actuales son:

- Calzados Bata
- Farmacias Ahumada
- Ópticas Schilling
- Pluss Dent y Pluss Visión

BENEFICIOS EMPRESA

- Seguro de Vida: otorgará el equivalente a 9 rentas muerte Natural, 18 rentas muerte accidental.
- Sala Cuna: beneficio que se extiende para las trabajadoras con hijos menores de 2 años.

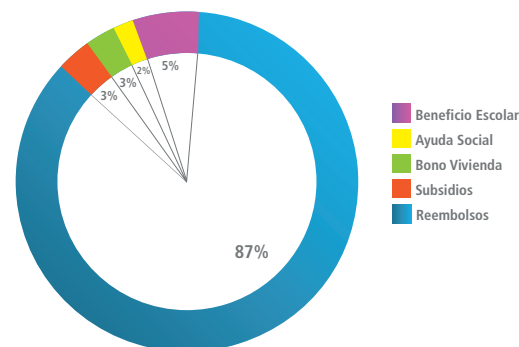
- Fiesta Navidad: Santiago y regiones (para todas las empresas, en el caso de trabajadores que prestan servicios para la empresa Central de Restaurantes Aramark Multiservicios Ltda., sólo se extiende para algunos sindicatos, previo acuerdo en convenio colectivo)

CONVENIO COLECTIVO

- Bono Matrimonio
- Bono Nacimiento
- Bono Defunción (Cargas y no cargas, según este pactado en convenio colectivo)
- Bono Escolaridad

Del total de beneficios al año 2013, en Aramark Chile se gestionaron de la siguiente manera:

Beneficios Sept. 2013



Además, los trabajadores de Aramark Chile, tienen el beneficio de la alimentación y el uniforme.

La filial de Aramark Perú, contiene los siguientes beneficios para sus trabajadores:

CONVENIO COLECTIVO

- Essalud
- SCTR

- Vida Ley
- EPS
- Chequeos de salud preventivos

■ PRESTAMOS

- Préstamos 0 interés a colaboradores por temas de salud

■ CONVENIOS

- Convenios con establecimientos de salud para el otorgamiento de crédito en atenciones ambulatorias.
- Convenio con OMNIA VISION para la atención oftalmológica de nuestros colaboradores y sus familiares directos con una tarifa preferencial.
- Convenio educativo con Euro idiomas con descuentos preferenciales para el colaborador y su familia directa.
- Convenio financiero con Banbif para préstamos a los colaboradores con tasas de interés preferencial.

En Aramark Colombia, se generan los siguientes beneficios:

■ SUMINISTRO DE CALZADO Y VESTIDO DE LABOR.

■ ALIMENTACION.

■ PAGO DE INCAPACIDADES.

■ FESTIVIDADES DE DICIEMBRE.

■ PERMISO POR CALAMIDAD DOMÉSTICA.

■ SEGURO DE VIDA.

■ ESTUDIOS TECNICOS, TECNOLOGICOS Y UNIVERSITARIOS.

■ FONDO ROTATORIO DE VIVIENDA.

■ AUXILIO EXTRALEGAL NO SALARIAL DE TRANSPORTE.

■ MONTURAS Y LENTES.

■ AUXILIO DE NACIMIENTO.

■ GASTOS DE DEFUNCION.

■ EDUCACION HIJOS.

■ AUXILIO DE GASTOS DE ARRIENDO Y VIVIENDA.

■ PRIMA DE NAVIDAD.

■ PRIMA DE JUNIO.

En Aramark Argentina, los beneficios para los trabajadores fuera de convenio se desglosan de la siguiente manera:

BENEFICIOS PARA EMPLEADOS FUERA DE CONVENIO	
Beneficio	Observacion
COMEDOR	- Almuerzo en planta.
COBERTURA MÉDICA PREPAGA	- Cobertura médica prepaga Galeno, con diferentes planes de acuerdo al cargo.
VIERNES FLEXIBLE	- Otorgado al personal de la oficina central, una vez cada 15 días, el 50% del personal puede tomarlo a partir del mediodía.
CONVENIOS DE DESCUENTOS	- BGH, Megatlon
ESTACIONAMIENTO	- Gerentes
BONO	- Coordinadores, mandos medios y gerencia.
CLASES DE INGLÉS	- De acuerdo a la necesidad del área.
SEGURO DE VIDA	- Trabajadores vigentes en la empresa.

Calidad de Vida de nuestros Trabajadores

Aramark Sudamérica, impulsa algunos planes que están orientados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores a través de un eje de "Vida Saludable". Es por ello, que durante el año 2013, Aramark Chile, género un plan, en conjunto con SENDA de prevención de Drogas.

Este Programa se realiza ya que el consumo de alcohol y otras drogas es variable importante en los accidentes laborales, entre el 15 y el 30% de todos ellos están relacionado con el fácil acceso de alcohol y drogas en el lugar del trabajo, entre el 20 y 25% de los accidentes del trabajo tiene relación directa o indirecta con el abuso de alcohol.



Los trabajadores con dependencia a las drogas tiene tres veces más probabilidades de pedir licencias médicas por enfermedad y cinco veces más probabilidad de postular a indemnizaciones a pensiones de invalidez por lesiones sufridas en el trabajo.

El Objetivo del Programa era implementar iniciativas preventivas universales dirigidas a trabajadores y trabajadoras, siendo estos abordados en sus respectivos espacios laborales a través de un programa denominado "Trabajar con calidad de vida ", que aborda condiciones laborales que puedan estar actuando como factores de riesgo para el consumo de alcohol, drogas y otro tipo de estupefacientes, como también aquellas que puedan actuar como factores protectores tomando en cuenta la interacción entre la organización, sus trabajadores, sus familias y el entorno.

Actualmente, el Programa sigue su continuidad en el área Minería y se espera para el 2014 y 2015 este pueda replicarse en otras zonas del país.





Además, se realizó inmunización contra el tétano y la fiebre amarilla colocando 96 dosis de toxoide tetánico y 10 de fiebre amarilla.



Se realizaron Citologías vaginales a nuestras empleadas, examen que detecta de forma temprana la aparición de Cáncer de cuello uterino. Estas se realizaron por Pro familia.



En Aramark Colombia, se realizaron acciones para el cuidado de la salud de los trabajadores, donde se realizaron valoraciones de riesgo cardiovascular e inmediatamente se entregaba las respectivas remisiones por consulta externa al trabajador.



En el marco del día Internacional de la Lucha Contra el Cáncer de Seno se celebró este día, en el cual se dictó una charla de sensibilización en la prevención de este cáncer, importancia del autoexamen exploratorio, se entregaron folletos y un recordatorio alusivo a esta campaña.



Por ser el **Día Mundial de la Lucha del VIH/SIDA** se llevó a cabo una campaña de concientización acerca de este tema explicando las diferentes formas de transmisión y métodos preventivos. También se hizo la proyección de dos videos educativos y la entrega del símbolo de la Lucha. Esta campaña participaron personal de los dos contratos Aramark Cerrejón y Aramark Lavalin.



■ Comunicaciones Internas

El Área de Comunicaciones Internas de Aramark Sudamérica, durante el FY 2013 estuvo centrada en gestionar y ejecutar la estrategia de comunicaciones internas que permita el flujo de información de manera transparente, oportuna e integradora entre y para los trabajadores de Aramark y que, a su vez, estos conozcan, internalicen e incorporen a su gestión, los conceptos esenciales de la estrategia de la compañía.

Una de sus funciones es mantener informados a todos los trabajadores de la compañía respecto de:

- Políticas de la compañía.
- Procedimientos y procesos de gestión interna de todas las áreas.
- Estructuras organizacionales.
- Cambios organizacionales.
- Estrategia de la compañía.
- El cambio organizacional debe ser validado por el Vicepresidente de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos (dependiendo de la responsabilidad ejercida por el cargo).
- Área solicitante del cambio pide a Comunicaciones Internas la redacción del comunicado.
- Comunicaciones Internas redacta, válida y emite la comunicación solicitada.
- Plazo máximo para comunicar cambios en la organización: durante la misma semana en la que éste se produjo.

Medios Corporativos Oficiales de Comunicación Interna

La Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos mantiene medios oficiales que permiten el flujo de la información de manera oportuna y pertinente, los cuales son evaluados periódicamente por sus usuarios.

Los medios oficiales son los siguientes:

Intranet Corporativa: medio de actualización diaria que busca agilizar la comunicación, integrando en un sólo lugar la información corporativa y los recursos necesarios para la gestión de los trabajadores. Su administración central se encuentra en la Vicepresidencia de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos, a través de Comunicaciones Internas, sin embargo, la publicación de archivos, documentos y datos puntuales son de responsabilidad de cada área, en cuanto a su actualización como su contenido. Está dirigida a todos los trabajadores, aunque cada usuario tendrá acceso a la información que le corresponda según su cargo y funciones.

Correo electrónico: es el medio que permite entregar información dirigida y personalizada de comunicados oficiales, formales y utilitarios en el tiempo y forma que sea convenido entre el área solicitante y Comunicaciones Internas.

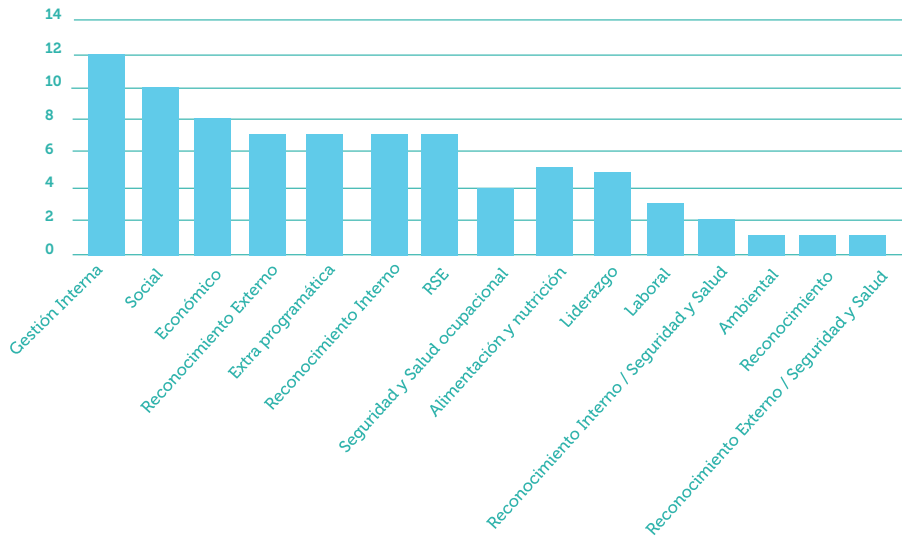
Revista Corporativa: medio dirigido a todos los trabajadores. Sus contenidos serán definidos por la Gerencia de Capacitación y Desarrollo Organizacional, la cual vela por la representatividad igualitaria de cada una de las áreas que conforman nuestra compañía. La producción, redacción, edición periodística y diseño estarán a cargo de Comunicaciones Internas y la edición general del Vicepresidente de Recursos Humanos y Asuntos Corporativos. Cada edición se publica trimestralmente y se imprime en la razón de una revista cada dos trabajadores.

Aramark Noticias: medio audiovisual en forma de noticiero informativo de edición mensual, disponible en la Intranet Corporativa e Internet. Su objetivo es informar a todos los trabajadores sobre los acontecimientos de la empresa, con el fin de alinear y comprometer según la estrategia de la compañía.

Eventos Corporativos: se realizan dependiendo de las necesidades de la compañía, definiendo, según estrategia, los contenidos y audiencias de cada ocasión.

De esta forma, durante el FY 2013, se realizaron:

Total por tipo de Información Difundida



Dentro de las novedades del área y su relación con los trabajadores, esta la sección de "Un día con ", la cual es transmitida por el canal interno de Aramark TV, lo que permite, conocer a distintos trabajadores y sus funciones al interior de la empresa. Durante el 2013, estos fueron los trabajadores que pudieron ser conocidos por los 20.000 en Chile.

Nº	Fecha	Un día con	Cargo
1	Oct-12	Rodrigo Saez	Jefe de operaciones
2	Nov-12	Hector Daho	Administrador de Facility
3	Dic-13	Nataly Calderón	Supervisora de Mantención en el contrato de Cerro Colorado Contrato minera El Abra
5	Feb-13	Susana Solano	Supervisora de Facility en el contrato de Arquimed
6	Mar-13	Sebastián Castillo	Supervisor de eventos contrato Collahuasi
7	Abr-13	Juan Carlos Veloso	Ecónomo Contrato minera HCM
8	May-13	Patricio Villacura	Maestro de Cocina Contrato Hospital Padre Hurtado
9	Jun-13	Joshua Macedo	Auxiliar Contrato Banco Santander
10	Jul-13	Victor Muñoz	Garzón A Edificio Corporativo
11	Ago-13	Myriam Chiappe	Supervisora de limpieza del Contrato SONDA
12	Sep-13	Ernesto Meza	Jefe de cocina Contrato Soprole



Aramark considera que sus prácticas en materia de Sostenibilidad, son la fuente para la replicabilidad en su cadena de valor, de esta forma:

“Una organización puede influir sobre otras organizaciones, a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras. Mediante su liderazgo y tutoría a lo largo de la cadena de valor, puede promover la adopción y el apoyo de los principios y las prácticas de responsabilidad social” (ISO 26000. 2010)

Las relaciones entre Aramark y sus proveedores están basadas en la confianza y transparencia y son relaciones bidireccionales. Nuestros proveedores son aliados importantes y deben estar alineados con las políticas de RSE y sostenibilidad de nuestra empresa.

De esta forma, Aramark cuenta con un “Reglamento de Proveedores”, el cual vela por:

- Proceso Compra
- Licitación y Contratación Directa
- Precios, Facturación y Pago por la adquisición de Productos
- Entrega, Almacenamiento, Transporte y Distribución de Productos.
- Calidad de los Productos, envases y etiquetado; Inspección.
- Devolución de Productos
- Daños a Terceros
- Seguros
- Prohibición de tratativas ilícitas
- Propiedad Intelectual e Industria
- Confidencialidad

Perfil de Nuestros Proveedores.

Cada año, ejecutivos de Aramark Sudamérica recorren diversos mercados del mundo buscando los mejores productos, al mejor precio y con el respaldo de fabricantes de confianza.

Además del precio, la estrategia de aprovisionamiento de Aramark considera una evaluación de proveedores que persigue conseguir mejoras en la gestión con ellos a través de la aplicación de acciones correctivas derivadas de la misma.

Estas evaluaciones se basan en 3 criterios:

- Evaluación técnica del proveedor
- Evaluación del nivel de servicio
- Cumplimiento en la entrega de precios

Estas evaluaciones cuentan con la guía establecida por el SERNAC en el “Reglamento Sanitario de los Alimentos D.S. N° 977, 2000”

- De la evaluación Técnica:

Establece y regula los pasos necesarios para la evaluación de los proveedores Food a través de auditorías o solicitud de antecedentes que acrediten que cumplen con los estándares Aramark Sudamérica.

Todos los proveedores Food son evaluados al menos cada dos años y son clasificados en Categorías según su criticidad.

Categoría	GMP	HACCP	ISO 9001	OSHAS 18,000	Auditoría ARAMARK	Programa Medio Ambiente
A	X	X	O	O	NA	O
B	X	O	O	O	X	O
C	O	NA	NA	NA	X	NA

X: Exigible
O: Deseable
NA: No Aplica

- Categorización de nuestros Proveedores

Los Sub grupos de alimentos están clasificados según su criticidad:

- A: Sub grupo de riesgo.
B: Sub Grupo de riesgo medio.
C: Sub grupos de bajo riesgo.

Auditorías Aramark.

Las auditorías Aramark pueden ser ejecutadas con un tercero o internas. Lo anterior se basa en el tamaño del proveedor. Definición de proveedores, según CORFO en: Pequeños; Medianos; Grandes.

Además Aramark Sudamérica para incorporar a un nuevo proveedor debe cumplir con ciertos estándares en calidad, precios y producción.

- **Sistema de Compras y Reglamento de Proveedores**

Para Aramark, asegurar el abastecimiento de nuestros contratos es la responsabilidad primordial. Esta tarea se lleva a cabo considerando que la calidad y seguridad alimentaria son los valores intransables tanto para nuestra operación como para nuestros Clientes.

Esto lo realizamos:

1. Exigiendo los más altos estándares de la industria.
2. Generando negociaciones eficientes.
3. Estableciendo negociaciones de largo plazo.
4. Desarrollando alianzas con proveedores líderes de la industria.
5. Con un equipo de profesionales de alta experiencia en el área.

El área de Compras diferencia a los proveedores dentro de dos grandes categorías: Food y Non Food. Los proveedores Food se dividen en preferentes (con acuerdo comercial de largo plazo) y alternativos. Dentro de estos tipos de proveedores, además se diferencian por categorías de productos que nos entregan.

Dentro de los Proveedores Non Food se diferencian aquellos que nos abastecen de equipamiento de instalaciones y cocinas, insumos de todo tipo, productos para operaciones de Facility y Servicios.

Food

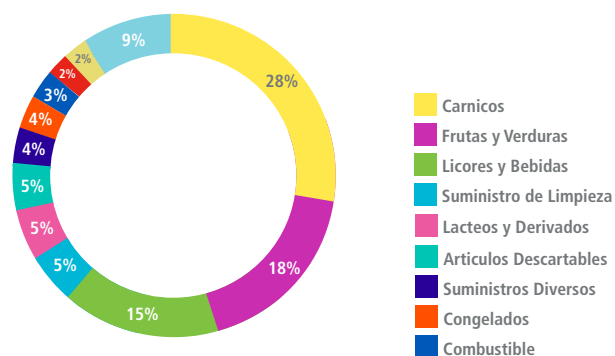
**Preferentes
Alternativos
Categoría de
Alimentos de
Calidad**

Non Food

**Servicio
Equipamiento
Insumos
Facility**

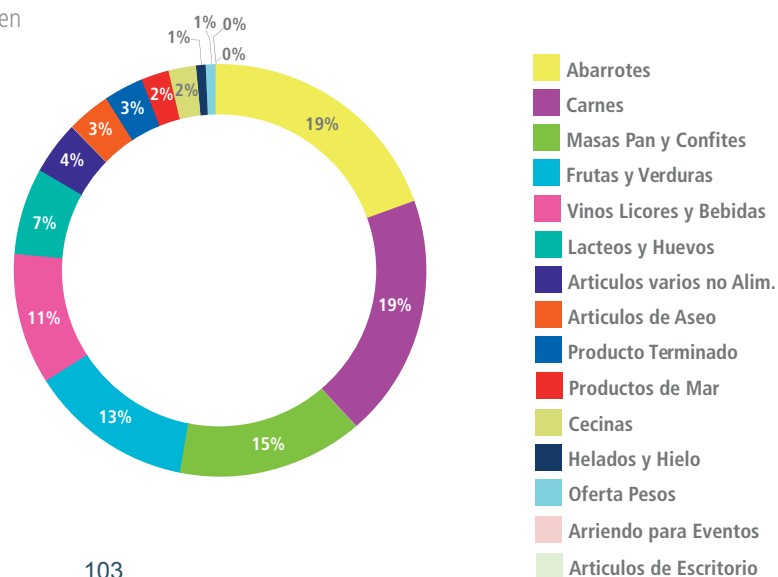
En ese sentido, también se puede visualizar, el total de compras de Productos y Materia Prima en Aramark Chile, durante el FY 2013:

% del Total Compra de Productos



% del Total Compra de Productos

Por su parte Aramark Perú, tiene un total de compras en Productos y Materia Prima durante el FY 2013:



Además Aramark Chile cuentan con un Centro de Distribución (CDA), el cual se basa en un proceso logístico donde, los pedidos de los casinos indican sus requerimientos de Food, productos químicos, implementos de aseo, productos descartables al Centro de Distribución a través de nuestro sistema . En éste, los casinos indican sus requerimientos, el cual genera pedidos tanto para el CDA como para los Proveedores Directos. Todos los requerimientos deben ser enviados con 96 horas de anticipación al despacho.

Los contratos de Facility indican sus requerimientos a través de nuestro programa "Clean Soft" al Centro de Distribución Aramark.

Los requerimientos de las unidades de negocios (pedidos) son gestionados con proveedores directos o en el Centro de Distribución según corresponda.

La verificación de las materias primas alimentarias en el Centro de Distribución se realiza en el control recepción de cada área, con diversos controles de:

- Congelados y Refrigerados:
- Frutas y Verduras
- Abarrotes

Los productos son almacenados en el Centro de Distribución hasta su despacho. La reposición del stock de materias primas se realiza según planificación establecida.

La distribución de alimentos se realiza en camiones de terceros con Resolución Sanitaria y Certificados de Sanitación al día, según planificación en base a lugar geográfico, días de recepción y necesidades específicas del centro de negocio.

Las mediciones del CDA, se realizan a través de su estadística mensual.



Con ello, Aramark Chile y operan con un centro de distribución propio (CDA), ubicado en Santiago, respectivamente que cuenta con un equipo capacitado para gestionar solicitudes de materias primas e insumos, con foco en el cumplimiento de los niveles de servicio definidos.

En cuanto a vehículos, la compañía cuenta con una flota subcontratada de camiones equipados con sistema de control GPS, equipos de frío y resoluciones sanitarias vigentes.

- **Sistema de Reclamos.**

Ahora bien, la compañía en su constante preocupación por entregar un servicio óptimo evalúa a sus proveedores en materia de calidad, asegurándose que los productos se entreguen en condiciones según su estándar. Tarea designada al Área de Calidad para que sean investigados con la finalidad de prevenir su uso o entrega no intencional. Con ello, se entregan recomendaciones técnicas objetivas al Jefe de Logística para el manejo y disposición de productos sub estándar.

La metodología de investigación de productos sub estándar detectados al interior del Centro de Distribución Aramark, que no tengan opción de ser recuperados deben ser informados para la investigación realizada por el Coordinador de Calidad asignado. No pretende determinar las causales de una condición sub estándar sino definir posibles soluciones a la situación.

Si bien los productos vencidos se encuentran claramente en una condición sub estándar, para efectos de este procedimiento no se considerarán. Es decir, no deben ser informados al Coordinador de Calidad, ya que su condición de no aptos para el consumo hace improcedente realizar una investigación técnica al respecto. Es responsabilidad del Jefe Logística definir su disposición final.

El término “Producto Sub estándar” se aplicará a aquellos productos próximos a vencer y/o que no cumplan con uno o más requisitos del Reglamento Sanitario de los alimentos vigente. Los típicos casos de alimentos que se consideran en esta condición son:

- Productos próximos a vencer, es decir, productos que, al momento de ser pesquisados tengan una vida útil remanente de 10 días o menos y de 20 días o menos en el caso de carnes al vacío.
- Productos mal rotulados o con rotulación incompleta.
- Productos con resultados microbiológicos fuera de estándar.
- Productos con alteraciones organolépticas evidentes (sabor, color, aroma, textura y apariencia).
- Productos con envases dañados.
- Productos perecibles que ingresen a la empresa como “Devoluciones” de casinos.
- Reclamos o No Conformidades reiteradas de productos envasados.

Durante el año fiscal 2013, no se produjeron eventos de investigación por productos sub estándar.

Ahora bien, Aramark también se preocupa por establecer una metodología estandarizada para el adecuado proceder frente a un incidente alimentario y no alimentario, que cause un reclamo de calidad del cliente interno. Atender oportunamente los reclamos de los clientes determinando las acciones correctivas y preventivas a efectuar.

- **Desarrollo de Proveedores y Compras Locales.**

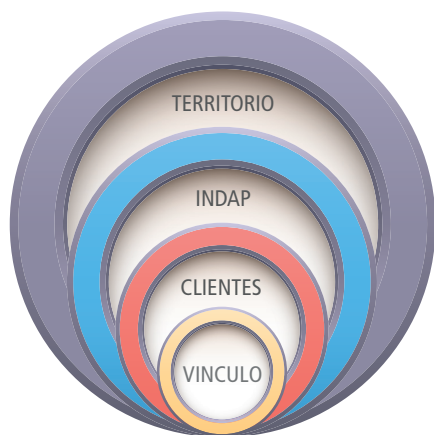
Aramark Sudamérica, cuenta con el Desarrollo de Proveedores y Compras Locales, el cual se sustenta bajo su política de Responsabilidad Social que Aramark ha implementado a partir del año 2006, con el objeto de ser reconocidos como una empresa Socialmente Responsable, participando en el desarrollo económico local, respetando las costumbres, valores y culturas de los lugares donde opera.

A través de esta acción, se busca fortalecer las relaciones con proveedores locales que no cuentan con el músculo operativo y financiero necesario, pero que sí contribuyen al crecimiento del negocio y a la generación de valor a lo largo de la cadena de suministro. En este sentido, se puede describir a partir de la necesidad de construir alianzas estratégicas con los clientes y proveedores locales, y/o desde la Responsabilidad Social Empresarial que ejerce Aramark con todos los actores con los que interactúa.

Empresarial que ejerce Aramark con todos los actores con los que interactúa.

La relación con los proveedores se fundamenta en la transparencia, la cooperación, la solidaridad y la responsabilidad social empresarial, para crear valor compartido junto a las PYMES, como proveedores socialmente responsables

El Modelo se basa en:



Aramark Chile, tiene su piloto en la zona de Pica y Matilla, donde se ha desarrollado el plan de desarrollo para los productores y durante el período se ha posibilitado la compra de Productos para nuestros casinos de **61 toneladas en el año.**

Aramark Chile compra el 83% de la producción de estos agricultores de Pica. Esto representa el 6% de la compra hortofrutícola de nuestro contrato en la zona. Existe el flujo y la estacionalidad de productos diferenciados por naranjas, tangelos, limones y tomates.

En Aramark Argentina, se diseñaron diversos tipos de desarrollo de proveedores gestionados de manera ad hoc

dependiendo de las características iniciales de los potenciales proveedores que ingresaron al programa y su articulación

empírica con las necesidades de la organización, acompañando el desarrollo del emprendimiento en durante todo el ciclo de crecimiento. En muchos casos estos desarrollos pasan a ser proveedores de Aramark, como en los casos de **Valle de Tudcum, Alfredo Díaz, Agro Industria Manufacturera, Sabor a Mí directos o indirectos como Buffet el Minero, Viandas Tudcum o restaurante Montana.**

Clasificación de los productos o servicios desarrollados por proveedores locales:

- Dulces y conservas
- Frutas, hortalizas y verduras envasadas
- Viandas
- Restaurantes/Alimentación
- Indumentaria
- Productos envasados
- Costura e indumentaria
- Lácteos
- Ganadería (carne bovina)
- Profesionales de la industria gastronómica
- Profesionales licenciados en nutrición y en bromatología

Aportes, inversión e impacto generado en los proveedores locales:

- Asesoramiento en Higiene y Seguridad
- Planta procesadora de hortalizas
- Mejoramiento de aspectos productivos en agricultura
- Instalación de mejoras en equipamiento
- Certificaciones en Buenas Prácticas de Manufactura
- Implementación de procesos bromatológicos
- Asesoramiento y optimización de recursos
- Asesoramiento nutricional
- Incorporación de tercerizados locales
- Adquisición de nuevas tecnologías
- Fortalecimiento de capacidades productivas, integradoras y de organizacionales

Objetivos de común acuerdo entre proveedores y la compañía:

- Compromiso de ética profesional
- Confiabilidad mutua
- Solidaridad y cooperación
- Feedback
- Capacitación y acompañamiento en los procesos
- Guía para la obtención de calidad
- Flexibilidad de negociación
- Respeto por los compromisos asumidos
- Cumplimiento de plazos, entregas y pagos
- Evaluación y seguimiento de desempeño
- Acompañamiento en los procesos de habilitación y certificación
- Formalización de emprendimientos

Emprendimientos desarrollados en el período:

- Montana, restaurante, Rodeo, San Juan
- Viandas Tudcum, servicio de viandas, Tudcum, San Juan
- Buffet el Minero, restaurante Tudcum, San Juan
- Sabor a Mí, servicios de viandas Tudcum, San Juan
- Valle de Tudcum, dulces regionales, Tudcum, San Juan
- Alfredo Díaz, hortalizas prelavadas, Tudcum, San Juan
- Dulzuras Tudcum, panadería, Tudcum, San Juan
- Agro Industria Manufacturera, hortalizas prelavadas, Perito Moreno, Santa Cruz
- Proyecto Tambo, dulce de leche, Perito Moreno



Inauguración planta de hortalizas pre lavadas, Septiembre 2013, Perito Moreno, Santa Cruz



Logo Dulzuras Tudcum Inicio de actividades: Julio 2013 Tudcum, San Juan.

CLIENTES



Para Aramark, sus clientes y consumidores son parte fundamental de su negocio, con ello, hoy tienen a su disposición una vasta variedad de productos y servicios, circunstancia que los ha vuelto más sofisticados en sus decisiones de compra y más exigentes en cuanto a la calidad, procedencia y métodos de elaboración.

En relación a esto, Aramark entiende que:

“la responsabilidad incluye proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los más vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario” (ISO 26000. 2010).

Aramark busca agregar valor a sus clientes, convirtiéndonos en aliados estratégicos para su negocio.

Para satisfacer este objetivo, la compañía mantiene contacto con ellos a través de diversas instancias, como reuniones, conferencias, etc. Escuchando sus inquietudes y al mismo tiempo proponiendo nuevas estrategias que nos permitan superar a diario nuestras propias metas.

- **Comercio y Marketing Responsable.**

Aramark ha asumido el compromiso de llevar a cabo sus actividades de negocios con la máxima integridad y de acuerdo con los más altos estándares éticos.

Todos los empleados de Aramark deben cumplir con ciertas políticas respetando los principios y siguiendo las conductas que se describen en el Manual de Política de Conducta y Negocios.

Nuestras principales políticas respecto a prácticas y conductas comerciales.

- **Confidencialidad:** Los empleados deberán mantener la confidencialidad de la información confidencial que Aramark, sus proveedores o clientes les han confiado.

- **Libros contables e informes exactos:** Es política de Aramark cumplir con todas las leyes aplicables

que requieren que sus libros y registros contables reflejen de forma exacta la verdadera naturaleza de las transacciones registradas.

- **Comisiones por intermediación y comisiones por referencias:** Se prohíbe el pago de comisiones por intermediación o referencias.

- **Protección y uso de los activos de la compañía:** Los empleados deben respetar la propiedad de Aramark.

- **Obsequios y actividades de entretenimiento:** El costo y la naturaleza de los obsequios y actividades de entretenimiento a clientes, deberán planificarse e implementarse de manera que apropiada y razonablemente fomenten las actividades de negocios de Aramark.

- **Contribuciones políticas:** Toda contribución o gasto político hecho por Aramark o a su nombre deberá cumplir con las pautas establecidas en la Política de Conducta de Negocios.

- **Privacidad:** Es política de Aramark proteger la información personal tanto médica, financiera, o de consumo, así como toda la información delicada que aramark obtenga o mantenga sobre sus empleados o clientes.

- **Oportunidades corporativas:** Se prohíbe a los directores y ejecutivos sacar provecho personal de las oportunidades que se descubran a través del uso de bienes, la información o los cargos de la compañía sin la aprobación del Comité de Auditoría y Prácticas Corporativas de la junta directiva de Aramark.

- **Medio ambiente, salud y seguridad:** Es política de Aramark cumplir con las leyes aplicables de protección del medio ambiente, salud y seguridad de todos los países en los que Aramark hace negocios.

- **Violencia en el trabajo:** Es política de Aramark fomentar un ambiente de trabajo seguro para sus empleados.

En los 4 países, la gestión se realizó en base a las siguientes acciones:

- Publicaciones en revistas
- Publicaciones en Periódicos
- Newsletters dirigidas a clientes
- Mails de comunicación a clientes
- Participación en eventos
- Página Corporativa en Internet

Acción	Q° Argentina	Q° Perú	Q° Chile Q	° Colombia
Newsletters dirigidas a clientes	12	No existe información	3	No existe información
Publicaciones en revistas de minería	18	No existe información	22	No existe información

Respecto a la comunicación con el cliente, Aramark la gestiona mediante sus administradores de Contrato, quienes están en permanente relación con los clientes.

● **Satisfacción de Nuestros Clientes.**

Para lograr satisfacción, Aramark comprende que se debe escuchar a los clientes, para acentuar la base de una relación fuerte entre Aramark y sus clientes, siendo clave para conocer y anticiparse a sus necesidades.

Aramark para conocer la opinión que sus clientes tienen de ellos, se utilizan dos instrumentos:

- a) PVI
- b) Encuesta de Satisfacción

Durante el año 2013, Aramark Chile, tuvo una iniciativa sobre “mejorar la experiencia del consumidor”, la cual se resume como mejorar la satisfacción de los consumidores del área empresa, y se trata por medio de un indicador duro como la satisfacción general.

La satisfacción general, es un indicador o métrica que se utiliza recurrentemente en nuestra compañía. Se nutre a partir de la información de las encuestas de satisfacción, la cual se aplica a todos los servicios de alimentación, donde el indicador general es la satisfacción general.

Se esperaba poder aumentar la satisfacción de nuestros clientes, mejorando está satisfacción general en 10 puntos en el área de negocios FOOD Bussines.

“Nosotros aspirábamos con el proyecto aumentar el nivel de excelencia en diez puntos, de hecho regularmente en esta línea de negocios, con un contrato, una excelencia que bordeaba los treinta puntos en excelencia, nosotros lo queremos llevar a cuarenta” (Gerente de Marketing, Aramark Chile).

● **Oferta de Valor en Calidad de Productos y Servicios.**

Aramark Sudamérica, resguardar la calidad y seguridad en el servicio que ofrece a sus clientes, asegurando que en sus procesos se apliquen criterios de sostenibilidad del negocio.

Uno de los aspectos en los que Aramark Sudamérica pone especial énfasis es a relevar la posición de la alimentación y el rol que desempeña en la salud de las personas, es por ello, que se ha generado una propuesta culinaria que busca generar una experiencia que permita:

- Hacer del comer un placer.
- Asegurar un adecuado aporte nutricional acorde al gasto energético.
- Variedad de preparaciones para elegir.
- Pertinencia a la ubicación geográfica
- Entregar una opción de alimentación enfocada a la salud.

Aramark entiende que a través del servicio puede y debe influir positivamente en los hábitos de alimentación de los trabajadores y de sus clientes. La misión es informar a los consumidores y motivar a nuestros clientes a desarrollar en conjunto programas que incentiven a sus empleados a adoptar prácticas más responsables de nutrición y estilos de vida más saludables.

Con ello, Aramark se hace cargo del escenario Nutricional en Sudamérica, y entiende la importancia de la Alimentación Saludable, la cual se guía a través de su línea de acción "Alimenta tú Vida" el cual es un programa integral donde lo básico (el alimento) es un elemento más de toda la ecuación. A través de éste, alimentas toda tu vida: el alma, el intelecto, los buenos momentos, el cuerpo y lo más importante, alimentas tu propia historia.

De esta forma, se espera afectar positivamente la calidad de vida de los trabajadores y sus familias a través del aprendizaje colectivo e individual que permitan la modificación gradual de hábitos y la prevención de enfermedades crónicas no transmisibles.

Además, Aramark en su gestión cuenta con la elaboración de Menú cíclicos los cuales, son un conjunto de preparaciones que componen una planificación considerada para un periodo de 6 semanas de menú diseñada para un grupo de casinos, que integran una segmentación, para cada línea de negocio: salud, educación, empresas e industrias, éste se repetirá una vez que termina la semana 6 y tendrá una rotación de 4 meses aproximadamente.

Esto debido, a que los menús tienen usuarios diversos según las evaluaciones de nuestro departamento de Planificación de Menú, quienes evalúan nutricionalmente a los usuarios de nuestro menú.

Por tanto, se realizan Menú Estacional, los cuales son acordes a: invierno, primavera, verano; los menús deberán contener preparaciones representativas a cada una de las estaciones del año, en algunos casos la frecuencia de estas marcará una diferencia de estacionalidad. Las estaciones aplicarán según se indica a continuación:

Menú Estacional	Meses en que aplica
Invierno	Abril-Mayo-Junio-Julio
Primavera	Agosto-Septiembre-Octubre-Noviembre
Verano	Diciembre-Enero-Febrero-Marzo

Con ello, además se ponen en ejecución actividades en torno a promoción de "Estilos de Vida Saludable"

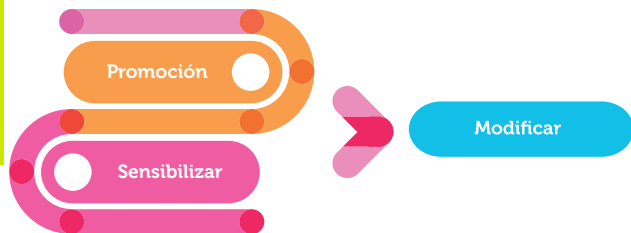
- Comité Alimenta Tu Vida (ATV)
- Representantes de Cliente
- Representante de los trabajadores del Cliente
- Representante de Aramark
- Nutricionista Coordinador Aramark

Caso de éxito de asociatividad por la Alimentación Saludable
Con todo esto Aramark Chile entiende que ayudar en la alimentación saludable de sus usuarios, permite mejorar la calidad de vida. Con ello durante el año 2013, conjunto con nuestro cliente SODIMAC, se realizó la continuidad de un programa exclusivo de Alimentación Saludable, el cual consistió en que el Departamento de Calidad de Vida de SODIMAC, se hace cargo de la realidad nutricional del país y de sus trabajadores teniendo un programa de Alimentación Saludable aplicado en todo el país, el cual se denominó "+ Sano"



En esta iniciativa participaron equipos multidisciplinarios de SODIMAC y Aramark, entre Nutricionistas, Chefs, Psicólogos, etc.

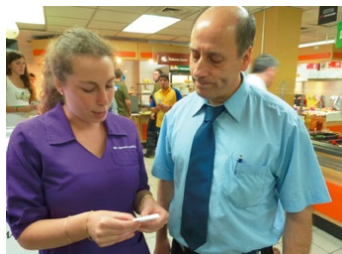
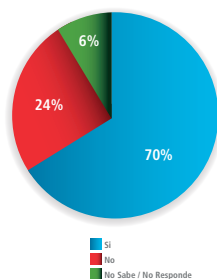
El programa consistía en promover y apoyar el cambio de hábitos alimentarios de los trabajadores de SODIMAC, incorporando conocimientos que permitan la modificación gradual de hábitos alimenticios.



Uno de los principales resultados del programa es que, el 70% de los trabajadores de SODIMAC, reconocen haber comido el plato saludable de día en nuestros casinos.

Se realizaron charlas de etiquetado nutricional a 1.536 trabajadores, campañas comunicacionales con afiches, mailing y videos abarcando a todos los trabajadores y se replicó la Encuesta de Hábitos Alimentarios y Calidad de Vida a 2.653 colaboradores.

¿ Ha consumido el Menú Saludable del día en el casino?



En aramark Colombia, también se realiza un programa de vida saludable, el cual busca disminuir en 5% o más el peso inicial de las personas que presenten un Índice de Masa Corporal (IMC) superior a 35 kg/m², o al menos frenar la tendencia al alza de peso.

Las Actividades desarrolladas fueron:

- Realización de charlas con temas enfocados a la promoción y prevención de enfermedades cardiovasculares o generadas por sobrepeso.
- Realización de capacitaciones en estilos de vida y hábitos saludables.
- Realización de capacitaciones en enfermedades de transmisión sexual, enfermedades endémicas propias de cada región y enfermedades transmitidas por el agua o alimentos.
- Realización de la semana de la salud en el trabajo.

En Aramark Argentina, durante el periodo 2013, se realizó programa G.P.S., el cual consta de cuatro programas destinados a poblaciones diversas donde el objetivo principal es promover y difundir temáticas de prevención nutricional y hábitos saludables. Mediante charlas, talleres y consultas con profesionales, el G.P.S. acciona como agente que contribuye a generar comunidades más saludables.



Taller sobre 'Mitos de la alimentación'
Laboratorio Ivax
Octubre 2012



SOMOS AMIGABLES CON EL MEDIO AMBIENTE

En Aramark nos hemos comprometido a mitigar los impactos ambientales de nuestras actividades y nos hemos fijado metas exigentes en materia ambiental, dando cumplimiento de esta forma a la normativa ambiental vigente e incorporando las mejores prácticas del mercado que nos permitan alcanzar la excelencia en gestión ambiental.

Aramark considera que “La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos” (ISO 26000. 2010)

Aramark Sudamérica a través de su Política Integral de Seguridad, Calidad y Medioambiente, concuerda que sus compromisos se gestionan a partir de:

- Cumplimos las disposiciones legales vigentes en materia de, salud ocupacional, seguridad en el trabajo, inocuidad en la producción de los alimentos y normativas relativas al medio ambiente aplicables a nuestras operaciones.
- Nos aseguramos que nuestras compras se realizan a través de proveedores autorizados y que nuestras prácticas de almacenamiento, manipulación y preparación de alimentos también contribuyan a la seguridad y calidad de nuestros servicios.
- Capacitamos frecuentemente a nuestra gente para que asuman su responsabilidad de mantener un ambiente de servicio y trabajo, seguro y saludable.
- Revisamos y mejoramos frecuentemente nuestros estándares, prácticas y programas de seguridad, calidad y medioambiente.
- Aseguramos la participación activa de nuestros trabajadores y alentamos a nuestros clientes, consumidores y proveedores a colaborar con el cumplimiento de los objetivos de calidad y seguridad.
- Fomentamos una cultura en la que todos los miembros del equipo reciben el apoyo necesario para reducir los riesgos de seguridad, evitar incidentes, daños y enfermedades alimentarias.

- Aseguramos que todos tienen el derecho y la obligación de prevenir o detener situaciones que ponen en riesgo su seguridad personal, la seguridad de otros, o la seguridad de nuestros servicios.

Aramark Sudamérica asume el compromiso de preservar el medioambiente mediante una gestión y prácticas ambientales responsables, controlando nuestros procesos y materiales.

Capacitamos a nuestros empleados para reducir los impactos ambientales asociados con nuestro trabajo y reconocemos nuestra responsabilidad de proveer a los clientes productos y servicios de alta calidad que no dañen el medioambiente.

■ **Nuestros objetivos se basan en:**

- Cumplir o exceder los requerimientos legales existentes
- Buscar la mejora continua en nuestras prácticas ambientales.
- Reducir los residuos y la contaminación
- Involucrar a todos los empleados en temas ambientales aumentando la toma de conciencia y alentando la participación y capacitación
- Lograr que nuestros ámbitos de trabajo sean un modelo de desarrollo sustentable.

Además, Aramark cuenta con un Plan de Implementación y Certificación Sistema de Gestión Ambiental ISO 14001:2004.

Los objetivos son:

- Establecer, implementar, mantener y mejorar un sistema de gestión ambiental;
- Asegurar su conformidad con su política ambiental establecida;

- Certificar bajo la norma ISO 14001:2004 por:
 - La realización de una autoevaluación y auto declaración.
 - La búsqueda de confirmación de dicha conformidad por las partes interesadas en la organización, tales como clientes.
 - La búsqueda de confirmación de su auto declaración por una parte externa a la organización.
 - La búsqueda de la certificación/registro de su sistema de gestión ambiental por una parte externa a la organización.

■ Compromiso Medioambiental.

En Aramark Sudamérica, durante el año 2013, no tuvimos materiales valorizados dentro de nuestra cadena de valor.

Nuestras fuentes de agua en Aramark Sudamérica provienen de las matrices de nuestros clientes, esto, porque nosotros no somos los responsables del suministro de agua para la operación, sino que generalmente es nuestro cliente principal o mandante.

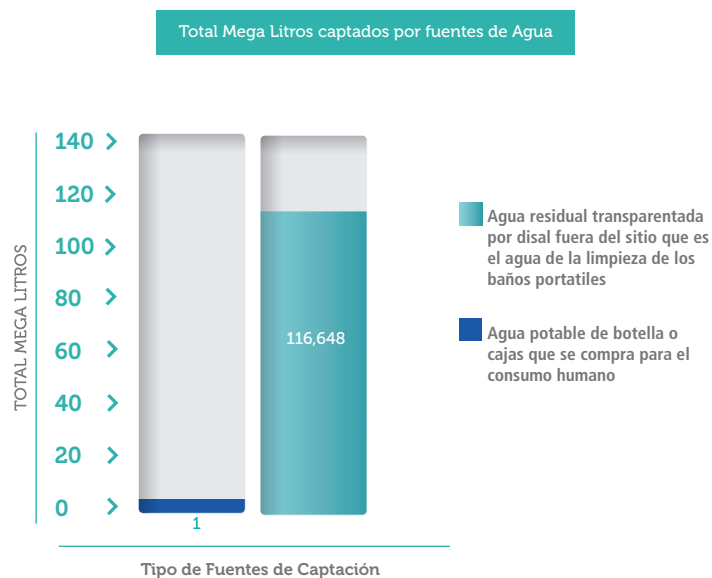
Sin embargo, durante el año 2013, se comenzó a realizar en Aramark Chile, un estudio sobre la captación de agua en algunas de nuestras operaciones. Este estudio, debiera estar OK para el FY 2015.

Ahora bien, en aquellos casos, donde nosotros somos los responsables de las fuentes de agua, en Aramark Perú, se registra el volumen total de agua captada en un 15% en 2 puntos (Bambas Bechtel y Oficina principal) debido a que en nuestras demás operaciones de Perú este registro lo realiza directamente el cliente.

El volumen total captado de agua de la oficina principal es extraído de los recibos de suministro de agua que está a cargo de Edelnor.

El volumen total captado de agua de la operación Bambas Bechtel es la suma de Aguas residuales totales a obras de tratamiento fuera del sitio + Agua potable importada +

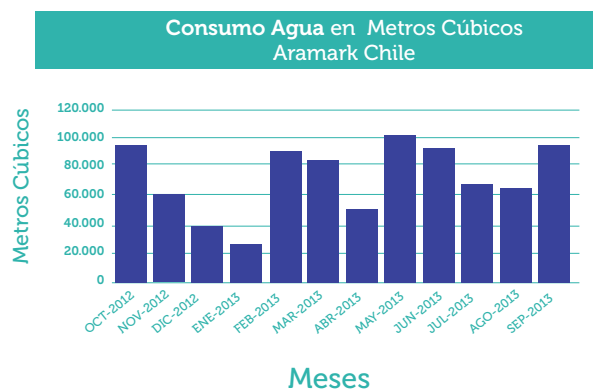
Aguas superficiales crudas extraídas) debido a que se opera en campamento minero y Aramark administra las plantas de tratamiento.



En Aramark Colombia y Argentina este dato no se midió durante el año 2013 y se espera que para el año 2015, podamos contar con la información.

En el caso de Aramark Chile, de su total de instalaciones, sólo es responsable del 9% de captación de agua y lo realiza mediante el intermediario de Aguas Andinas.

Su consumo de Agua Potable, se muestra en el siguiente cuadro:



Aramark Sudamérica, no registra episodios de fuentes de agua que hayan sido contaminadas o afectadas significativamente por la captación de aguas, en aquellas que somos responsables. Tampoco tenemos programas de reutilización o reciclaje de agua.

Aramark Sudamérica se encuentra presente en los siguientes territorios, los cuales no son responsabilidad de la empresa contratante de nuestros servicios. Bajo esta premisa, nuestras instalaciones propias se encuentran en las siguientes ciudades:

Pais	Ciudad	Zona Protegida
Argentina	Buenos Aires	No
Chile	Santiago	No
Colombia	Bogotá	No
Perú	Lima	No

■ **Nuestro Compromiso con la Huella de Carbono**

No debemos olvidar la importancia del uso racional de la energía desde el punto de vista de la utilización responsable de nuestros recursos naturales, que significa mantener el equilibrio entre lo que la naturaleza nos brinda y su explotación.

Aramark entiende que el uso de la eficiencia energética se gestiona a partir de “implementar programas de eficiencia para reducir la demanda de energía de edificios, transporte, procesos de producción, aparatos eléctricos y equipos electrónicos, la provisión de servicios u otros propósitos, etc.” (ISO 26000. 2010)

A partir de esto, se impone la necesidad de iniciar programas que, abarcando todos los procesos energéticos (explotación de fuentes primarias, transformación eficiente, uso racional y desarrollo de energías renovables) se llegue a que las fuentes de energía sean variadas, se empleen en sus usos más idóneos, se aprovechen eficientemente y sean controladas en cuanto a su impacto en el medio ambiente.

El mejor modo de usar racionalmente la energía es no desperdiciarla. La alternativa no es bajar el nivel de calidad de vida, sino tener en cuenta determinadas pautas en cuanto al uso.

■ **Consumo Eléctrico:**

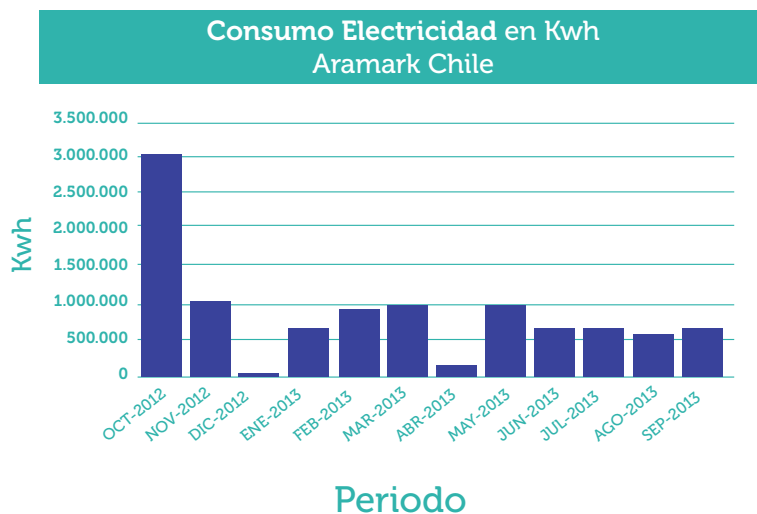
Ahorrar energía eléctrica no es reducir nuestro nivel de bienestar o grado de satisfacción de nuestras necesidades, sino por el contrario es dar lugar a una reflexión y un cambio en los comportamientos que conduzcan a un uso racional de la misma.

Algunos consejos que nuestros trabajadores tienen en cuenta en nuestras instalaciones para reducir el consumo de energía eléctrica:

- Revisar cuidadosamente los aparatos que al conectarse producen chispas o calientan el cable. No se deben usar antes de resolver el problema.
- Mantener siempre limpios los aparatos eléctricos, principalmente los de la cocina. El buen estado de los mismos prolonga su duración y reduce su consumo de energía.
- Apagar las luces de los sectores que no se estén ocupando.
- Las lámparas y focos/ampolletas, deben limpiarse con frecuencia, ya que con el uso se adhiere polvo, disminuyendo su luminosidad hasta un 30%.
- Evitar sobrecargar la instalación eléctrica con múltiples enchufes. Al sobrecarga-lentarse los cables, además de fundirse la instalación, se puede ocasionar un incendio.

Aramark Perú, actualmente el consumo de Energía Eléctrica en la oficina Central de Lima, instalación de la cual somos responsables, tiene un consumo de electricidad durante el año 2013 de 56.592. KW.h.

El consumo eléctrico de Aramark Chile, en aquellas operaciones donde somos responsables, que representa el 6 % del total de operaciones en el país, es el siguiente:



En Aramark Colombia y Argentina, no se realizó la medición durante el año 2013.

Consumo Combustible

El uso eficiente del gas y los combustibles es básico para el desarrollo sostenible y para asegurar que haya suficientes recursos para generaciones futuras. El uso eficiente de los recursos es una forma de alcanzar las metas del desarrollo sostenible.

Algunos consejos que nuestros trabajadores tienen en cuenta en nuestras instalaciones para reducir el consumo de combustible:

- Revisar periódicamente las instalaciones de gas para evitar fugas y mantener los aparatos en buen estado, lo cual prolonga el promedio de vida útil de los mismos, ayudando además a disminuir el consumo de energía.
- Utilizar recipientes cuya parte inferior sea plana y con tapas bien ajustadas. Las superficies planas hacen mejor contacto con los quemadores y por lo tanto el calor se transmite mejor. Las tapas bien ajustadas impiden que el calor en el interior del recipiente se escape y por lo tanto los alimentos se cocinan más rápido al no desperdiciarse energía.
- Mantener limpias las cocinas, hornos y los utensilios en que se cocina. La costra, mugre o suciedad impiden que el calor se transfiera adecuadamente a los alimentos, lo que provoca que se consuma más energía para la preparación de los alimentos.
- Al abrir la puerta del horno el calor en su interior se escapa. Este es el mismo efecto que cocinar los alimentos en una olla destapada. Los alimentos tardarán más en cocinarse, consumiendo más energía de la necesaria.

Las mediciones de combustibles y la Huella de Carbono se registraran para el año 2014.

Gestión de Residuos y Waste Reduction

Aramark, busca un efectivo control de la producción de alimentos y alcanzar la optimización de los recursos provocando el menor impacto ambiental, enfocándose en eliminar la menor cantidad de desechos orgánicos que aportan negativamente al medio ambiente, así como también a los resultados económicos del negocio, ha establecido un programa de Gestión de Residuos orgánicos e inorgánicos en diversos puntos de negocios.

Los beneficios que trae esto para Aramark se basan en:

- Lograr en los equipos la internalización del único proceso productivo de alimentos.
- Cohesión del equipo (es un proyecto de todos y no de individualidades).
- Profesionalismo en el proceso productivo.
- Control de la producción: se hace lo que se planifica y no lo que se improvisa.
- Orden operacional.
- Mayor rendimiento por parte del equipo ya que se sienten orgullosos por el resultado.

Esto es parte de las iniciativas estratégicas de Aramark que se vincula con el primer pilar de "ser el operador más eficiente para nuestros clientes".

El programa de Reducción de Desechos, es un plan auditable internamente y que funciona como termómetro del cumplimiento del proceso estandarizado de producción de alimentos, 5P, el cual se basa en la estandarización de Producción de Alimentos.



Este programa alinea la planificación de menú con la producción y el post análisis, en un ciclo continuo de ajustes para llegar a un producto de calidad consistente en el tiempo.

"Su objetivo general es implementar procesos y herramientas estándares y replicables para la organización y gestión de alimentos, con el fin de capturar el valor de una compra y producción planificada. Esto asegura predictividad a los resultados y a la calidad del servicio" (Gerente de Desarrollo y Proceso de Producción de Alimentos. Aramark Chile. 2013)

El proceso de producción estandarizada de alimentos se funda en la entrega de un artículo final de calidad, consistente, seguro y predecible a los clientes todos los días. La ejecución del proceso a lo largo de las operaciones aumenta la:

- Certeza de que se cubren las necesidades de los clientes y se satisface a nuestros consumidores.
- Certeza de que los empleados saben exactamente qué se espera de ellos y de que poseen las herramientas para realizar el trabajo de manera idónea.
- Certeza de que las operaciones funcionan de manera eficiente y efectiva, con lo cual se reducen los imprevistos y se alcanza un mejor nivel de ejecución.

El origen de la iniciativa fue la necesidad de aumentar los márgenes, mediante la reducción de los costos de materia prima a través de la estandarización (masificación de las mejores prácticas) y uso más eficiente de los recursos.

El programa de Reducción de desechos constituye un gran paso para lograr la estandarización de los procesos. Esto por la simpleza y tangibilidad del programa, con lo que se llega rápidamente y de una forma muy evidente o lógica a nuestros trabajadores.

Cuando se gestiona a partir del desecho, se define este como la compra y producción excesiva sobre la demanda y la

cantidad apropiada de materia prima para una correcta exhibición y venta de nuestros productos.



Para gestionar los desechos, se deben:

- Recolectar los desechos.
- Pesar los desechos.
- Registrar los Desechos.
- Ingresar al sistema y analizar los datos.

Este proceso se mide en su evolución, a partir de notas promedio en las auditorías (QA).

Algunas iniciativas que impactan positivamente al medio ambiente

Programa de reducción, reúso y reciclaje de papel: Tenía cómo foco desarrollar al interior de las oficinas de Aramark Perú una cultura comprometida con la protección del medio ambiente a través de la concientización y promoción activa de estrategias para el manejo racional del papel.

Con ello se realizaba el apoyo a la campaña "RECÍCLAME, CUMPLE TU PAPEL" que beneficia a Aldeas Infantiles S.O.S permitiendo ayudar a la atención de los niños huérfanos mediante le entrega becas integrales de tratamiento y manutención a aldeas infantiles.

Esto permitió, la generación de una reducción en el consumo de papel en las oficinas principales de Aramark Perú S.A.C fomentando su uso racional.



Campaña Uso Eficiente de los Recursos: En Aramark Sudamérica, durante el periodo 2013 se realiza campaña informativa sobre el uso eficiente de los recursos; esto con el objetivo de generar conciencia en materia ambiental.

Sabías que...

El consumo de energía (KW) produce GEI (Gases de Efecto Invernadero) ?

Los GEI impiden que las radiaciones de sol salgan de la atmósfera, provocando el **Calentamiento Global**. Este es el causante de las altas temperaturas, perjudicando el hábitat de varios seres vivos.

POR ESO:

- Conserva la parte trasera del refrigerador limpio y ventilado pues, de lo contrario, el consumo de energía aumentará hasta un 15%.
- Desconecta los aparatos eléctricos que se mantienen en "stand by" cuando no los uses.
- Configura las opciones de ahorro de energía en el sistema operativo de su computadora, sobre todo el apagado automático del monitor después de un tiempo de inactividad.
- Apaga la luz cuando saigas de la habitación.
- Usa focos ahorradores en vez de incandescentes: estos proporcionan la misma iluminación, pero duran diez veces más y consumen cuatro veces menos electricidad.

aramark

HSEQ
Toda la que haces cuenta.

aramark

¡ÚNETE A LA CAMPAÑA DE USO EFICIENTE DE RECURSOS!

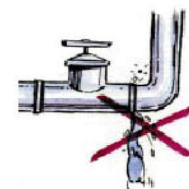
VIVE MEJOR, CON MENOS!

CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

CONSUMO DE AGUA

CONSUMO DE PAPEL

HSEQ
Toda la que haces cuenta.



Descripción de Huella Verde:

Líneas de acción:

- Concientización y educación ambiental
- Uso consciente y sostenible de recursos (agua y energía)
- Minimización de residuos alimenticios
- Reutilización de residuos
- Promover la compra responsable y local
- Privilegiar proveedores amigables con el medio ambiente
- Divulgación y promoción de acciones cotidianas medioambientales

De aquellas líneas de acción, se llevaron a cabo en implementación:

- Reciclado de Aceite Vegetal Usado.
- Programa de reciclado de tapitas del Hospital Garrahan.
- Reciclado de Residuos electrónicos.
- Fechas que crean conciencia.
- Programa Guía para la Salud y el Buen Vivir-G.P.S.
- Empresa Libre de Humo.
- Programa de compra y desarrollo de proveedores locales.
- Minimización de GEI por uso de combustibles.



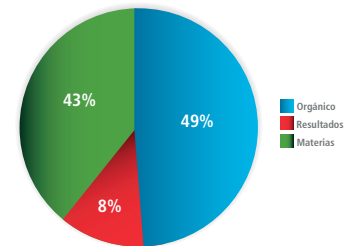
En Aramark Chile, a través su programa Huella Verde, se encargó de la gestión de residuos que genera, mediante la asociación con la empresa TRI-CICLOS, quienes han desarrollado para el periodo reportado diagnósticos de nuestros residuos en 6 de nuestras operaciones.



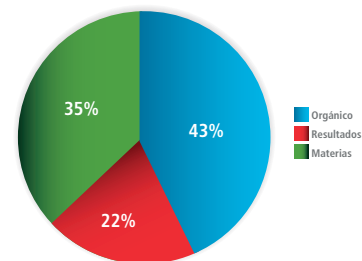
Esta caracterización de residuos se puede ver de la siguiente manera como ejemplo, en algunas de nuestras operaciones:



CASINO PILOTO 1



CASINO PILOTO 2



COMPROMISOS SOCIALES Y COMUNITARIOS

Aramark Sudamérica, utiliza en sus intervenciones comunitarias un modelo esencialmente participativo, fundamentándose en las líneas estratégicas de sus clientes y su accionar en la esfera de influencia; diseña y desarrolla procesos, respetando las características socio-culturales de sus habitantes, sus expectativas y necesidades. A la vez, propende a generar las condiciones para desarrollar acciones tendientes a respetar y fortalecer un medio ambiente sostenible.

Para Aramark Sudamérica, es relevante que sus acciones comunitarias establezcan sinergia con los programas y acciones de nuestros clientes; promoviendo la asociatividad y las alianzas estratégicas públicas y privadas, a modo de mejorar continuamente los programas, consiguiendo el desarrollo sostenible de nuestra cadena de valor y de las comunidades. Esta declaración de transparencia y buenas prácticas, permite establecer diálogo y confianza para avanzar en un constante ganar-ganar.

Su contribución al Desarrollo Sostenible se gestiona y ejecuta, a través de un Área de Responsabilidad Social. Ésta se relaciona con el cliente y sus equipos dedicados a la Responsabilidad Social; así como los distintos stakeholders.

La gestión del Área RS se ejecuta de acuerdo al Manual de Procedimientos Comunitarios de Aramark Sudamérica, dotado de herramientas de seguimiento y evaluación que permiten reportar cada paso del modelo de intervención y su plan de mejoramiento escalonado.

Bajo este enfoque, el ejercicio de los programas comunitarios, se esquematiza de la siguiente manera:



Compromiso Público

Aramark participa en la discusión pública en temas de Responsabilidad Social, alimentación saludable, industria alimentaria y empleabilidad, considerando que Aramark en su rol social, entiende que las personas están al centro de la responsabilidad social.

En lo que respecta a la inclusión de personas con discapacidad y relaciones laborales en el mundo privado, Aramark Chile estuvo presente en el comité de Relaciones Laborales de Pacto Global.

En Aramark Argentina, también participamos de manera activa en la Red de Pacto Global Argentina, gestionando los compromisos establecidos en las COP.

Para Aramark Perú y Colombia, durante el año 2014 y 2015 se harán parte de la red de Pacto Global.

A la vez, Aramark Chile está comprometido con temas de la industria de la alimentación, vinculada principalmente con la vida saludable. Participó en el comité Nutrirse de ACCION RSE, aportando desde la mirada técnica de trabajar todos los días en servicios de alimentación.

Por otra parte, Aramark, al ser uno de los mayores empleadores en Chile, está muy presente en la discusión acerca de la empleabilidad, participando activamente en encuentros de ICARE y AMCHAM. Aramark, no participa de actividades de lobby en Chile.

La organización y sus representantes, acorde con la Business Conduct Policy (BCP), buscan aportar al desarrollo de políticas públicas desde su experiencia y conocimiento, mediante el desarrollo de estudios y programas que sirvan de referencia a los tomadores de decisión del sector público.

■ **Política de Comunidades**

Aramark centra sus acciones en las comunidades aplicando el modelo de vínculo comunitario descrito anteriormente, en ese sentido, durante el FY 2013 se concentró en algunas acciones fundamentales:

■ **Capacitación local:**

Estos programas tienen como objetivo profesionalizar la actividad de los proveedores o potenciales proveedores de Aramark, promoviendo la ampliación del mercado y el emprendimiento.

De esta manera, el saber hacer de la compañía es compartido y socializado con sus diversos stakeholders, generando vínculo comunitario y contribuyendo a promocionar la sustentabilidad de las comunidades donde la compañía opera.

En Aramark Argentina, se realizaron los siguientes compromisos:

Ciclo de Taller Abiertos a la Comunidad

Localidad	Nombre de Actividad	Fecha Realización	KPI
Perito Moreno	Taller de elaboración de huevos de pascuas.	Marzo 2013	Hora Capacitación: 8
	Seminario Trimestral de Chocolatería Artesanal	Abril - Mayo - Julio 2013	Horas de Capacitación: 18 Asistentes: 30



De esta manera, el saber hacer de la compañía es compartido y socializado con sus diversos stakeholders, generando vínculo comunitario y contribuyendo a promocionar la sustentabilidad de las comunidades donde la compañía opera.

En Aramark Argentina, se realizaron los siguientes compromisos:

Localidad	Nombre de Actividad	Fecha Realización	KPI
Santa cruz	Programa "Manos a la Masa"	Sep - Oct - Nov - Dic. 2012	Participantes: 20 alumnos docentes y familiar de la Escuela EDJA N°10 Horas de capacitación: 32
Santa Cruz	Seminario Trimestral de Chocolatería Artesanal	Mar - May - Ago 2013	Participantes: 20 niños y jóvenes del Centro Integrador Nueva Esperanza Horas de capacitación: 9



Ciclo de Formación en Gastronomía y Hotelería:

Destinado a personas interesadas en incorporarse al mercado laboral en ambos rubros: primer empleo, desocupados, etc. Este ciclo brinda las herramientas básicas necesarias para trabajar en cualquiera de las actividades gastronómicas u hoteleras.



Asesoría en Buenas prácticas de Manufactura y Seguridad Alimentaria en la provincia de San Juan

Programa desarrollado en las localidades de Iglesia y Jachal en San Juan. Los capacitadores y profesionales involucrados viajaron a cada comunidad en donde se implemente dicho programa. La modalidad itinerante asegura el éxito del programa y los altos porcentajes de participación.

Contenidos:

- Enfermedades transmitidas por alimentos
- Medidas higiénicas sanitarias durante la manipulación de alimentos
- Peligros y riesgos relacionados a las contaminaciones cruzadas
- Limpieza y desinfección
- Manejo de materias primas, utensilios y equipos

- Control de insumos y materias primas,
- Trabajo en equipo
- Alimentación en la población argentina



Patrocinio de actividades educativas, culturales y deportivas

Octubre 2012: Feria Internacional de Turismo en Buenos Aires. Gob. Gregores muestra su tierra.

Octubre 2012: Apertura Centro Integrador Nueva Esperanza.
Escuela de Día para jóvenes con discapacidad.
Perito Moreno, Santa Cruz.

Octubre 2012: Caravana Solidaria Bridgestone. Salta y Jujuy, Argentina.

Octubre 2012: Olimpiadas de Ciencias Naturales Iglesia, San Juan.

Noviembre 2012: Auspicio del equipo de jockey municipal.
Caleta Olivia, Santa Cruz.

Diciembre 2012: Festejos por el Día del Pueblo. Perito Moreno, Santa Cruz.

Febrero 2013: Carnaval de Pismanta. Iglesia, San Juan.

Abril 2013: Festejos de Pascua con el asilo. Perito Moreno, Santa Cruz.

Abril 2013: Taller para No Videntes. Perito Moreno, Santa Cruz.

Agosto 2013: Festejos Día del Niño. Perito Moreno, Santa Cruz.



Apoyo a la Asociación Identidad

Esta ONG tiene a cargo la investigación, promoción y divulgación del sitio arqueológico 'Cueva de las Manos' ubicado en Perito Moreno, Santa Cruz y declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco.

Aramark Argentina auspicia las jornadas científicas y de divulgación que esta organización realiza, fortaleciendo su vínculo cultural con la comunidad de Perito Moreno.



Proyecto Más Sal Más Vida

Jornada de concientización del uso de la sal en la provincia de Santa Cruz, la cual por razones climatológicas y culturales presenta uno de los índices más alto de consumo de sodio. Junto al Ministerio de Salud, se realizaron talleres, charlas y debates.

Aramark Argentina estuvo a cargo de los talleres prácticas de gastronomía saludable.



Campaña de Donación Altruista de Sangre del Hospital Garrahan

Por primera vez en la oficina administrativa de Aramark Argentina se llevó a cabo esta campaña voluntaria de donación de sangre in situ junto al Banco de Sangre del Hospital de Niños Dr. Garrahan. A partir de los buenos resultados de la participación voluntaria, esta campaña se realizará de manera anual.

Información sobre la relevancia de ésta acción:

- El Hospital de Pediatría Garrahan atiende un promedio de 240.000 consultas médicas, realiza aproximadamente 9000 cirugías de alta complejidad, y más de 18.500 internaciones en un año.
- La mayoría de los pequeños pacientes padecen enfermedades de mediana y alta complejidad y requieren de tratamientos integrales y muchos de ellos de larga duración. Todos ellos requieren transfusiones de sangre para poder recuperarse.
- El servicio de Hemoterapia del Hospital realiza cada semana alrededor de 600 transfusiones de componentes sanguíneos para garantizar a cada paciente la sangre que necesita para su recuperación.
- El hospital necesita para cubrir las necesidades de sus pequeños pacientes 60 Donantes diarios.



Rescate cultural: Rescatando las raíces.



El programa de Educación y Rescate Cultural se implementa a través del diseño educacional-participativo en conjunto con las comunidades de la zona donde existen operaciones de Aramark Chile.

Su objetivo es: Traspasar habilidades y herramientas a las comunidades a modo de contribuir al rescate de su identidad cultural.

Se ejecuta por medio de módulos educativos y la entrega de competencias pertinentes por parte de profesionales de la compañía. Los contenidos tienen como base los módulos de:

- Inocuidad Alimentaria,
- Técnicas de Cocina Básica y Prevención de Riesgos Domiciliarios.

El intercambio provocado en los distintos territorios en los que Aramark Chile opera permite promover la difusión de su riqueza cultural e identitaria. Dentro de este mismo marco y como una forma de contribuir al quehacer culinario cultural local, cada tres años se han organizado muestras gastronómicas con el fin de mostrar los resultados concretos de esta iniciativa.



Durante el Proceso del año 2013, se realizó:

- a) Creación Recetario de la Quinua por Aramark Chile: con motivo del año internacional de la Quinua, Aramark Chile realizó recetario basado en preparaciones locales de la zona altiplánica de la Región de Tarapacá y Antofagasta, teniendo como especial atención la zona de Colchane.



b) Colaboración con nuestro cliente SQM en evento de habitantes de Toconao, con evento de Quinoa: Se realizó la primera vendimia de las uvas que por años se cosechan en la localidad y que se estaban recuperando, gracias al trabajo conjunto de diferentes entidades públicas y privadas.

Aramark Chile promociona el uso de la Quinoa a la comunidad por medio del uso del recetario de Quinoa.



c) Participación en Seminario: Seminario, taller y feria gastronómica contempló la celebración de la Semana de la Quinoa en la región de Tarapacá, que organizó el Ministerio de Agricultura, a través del Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP), como una forma de reconocer este grano de alto valor nutritivo de origen andino. El evento contó con el apoyo de la FAO, Corfo, Nodo Quinoa Región de Tarapacá, CONADI, Aramark, Compañía Minera Doña Inés de Collahuasi, BHP Billiton Pampa Norte, SQM y Teck Quebrada Blanca.





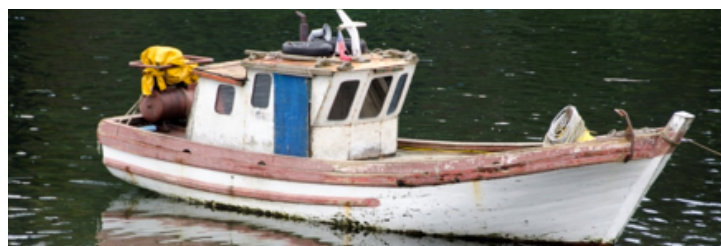
d) Colaboración en producción gastronómica y fotográfica del recetario de la Quinua realizado por el equipo de la FAO encargado del año internacional de la Quinua: Más de 60 recetas de chefs de renombre mundial y comunidades indígenas de los Andes conforman el libro internacional de cocina "Recetario internacional de la quinua: tradición y vanguardia". Como indica su título, el libro aúna tradición e innovación en una colección única de platos inspirados en la quinua (entrantes, platos principales, postres y bebidas) procedentes de varios continentes, poniendo de relieve la versatilidad de la quinua como ingrediente que puede ser fácilmente incorporado en cocinas de todo el mundo.

En el libro se dan cita diversos ingredientes, sabores y métodos de preparación, así como diferentes culturas, en una obra cuyo objetivo es promover aún más el cultivo y el consumo de la quinua a nivel mundial, y para llegar al plato de los que más sufren la inseguridad alimentaria. Además, ofrece consejos de cocina y un glosario de términos útiles, junto con información sobre las cualidades nutritivas excepcionales de quinua y un mapa de la producción mundial de este cultivo.



e) Levantamiento y documentación de atributos del Salmón, como parte de la estrategia de rescate cultural de la zona de Puerto Montt y Chiloé. Este trabajo se realizó en conjunto con nuestros clientes de la zona y las comunidades aledañas.

El proyecto para el año 2014 es la elaboración de un recetario con M.P. locales el cual para el año 2015, debiera estar inserto en nuestro menú en algunas operaciones.



Voluntariado Corporativo:



El VC se enmarca dentro de una línea de Responsabilidad Social de la empresa, ya que se hace cargo del contexto, tratando de aportar con una mirada de la sostenibilidad en el área humana y social.

La metodología de acción aplicada en el Voluntariado Corporativo aplicado en Chile, involucró a los trabajadores del Edificio Corporativo, CDA, Alpes y Zañartu, los cuales estuvieron convocados a trabajar y aportar en alguna de las instancias realizadas.

Durante el Periodo del FY 2013, se realizó la segunda etapa de ayuda en el Centro de Rostros Nuevos, el cual consistía en Pintura y Jardinería del centro.



**Último Voluntariado Corporativo del año
ARAMARK**

Viernes 23 de Noviembre 2012



**2º Etapa Pintura y Jardinería Centro de
Rehabilitación de Fundación Rostros Nuevos**

¡Necesitamos tu apoyo!

A este voluntariado asistieron 11 profesionales de Aramark Chile, quienes con su trabajo, pintaron el centro.



Durante el 2013, la propia fundación Teletón nos reconoció por haber participado de la campaña.



En Diciembre del 2012, Aramark Chile, participó activamente en la campaña efectuada por la Fundación Teletón.

Se realizó video subido a Youtube para promocionar la campaña con los trabajadores:

<https://www.youtube.com/watch?v=JljhUrt5n9U>



En el mismo marco, participamos activamente de la campaña de Coanil durante el periodo.



ATV en Comunidades

Alimenta tu Vida es un programa integral donde lo básico (el alimento) es un elemento más de toda la ecuación. A través de este, alimentas toda tu vida: el alma, el intelecto, los buenos momentos, el cuerpo y lo más importante, alimentas tu propia historia.

El objetivo del Programa es mejorar los hábitos alimentarios y propiciar estilos de vida saludables en los habitantes de un territorio, disminuyendo sus riesgos de salud.

Este Programa se aplicó por segundo año en la localidad de Baquedano en la Región de Antofagasta, donde participan, la Ilustre Municipalidad de Sierra Gorda, Compañía Minera Lomas Bayas y Aramark Chile, quienes logran impactar a la comunidad.



Durante el periodo 2013, se incluyeron actividades para toda la comunidad y para un grupo nutricional controlado, que voluntariamente se inscribieron para mejorar su estado nutricional y de salud.

Las actividades que se implementaron en forma masiva, tenían el objetivo de motivar a la comunidad a participar del programa y de llevar una vida más saludable de ejercicios, alimentación y entretenimiento al interior de su comunidad.

Para el grupo de intervención, se realizaron 4 ejes:

1. Talleres de Cocina
2. Talleres de Nutrición
3. Talleres de Autocuidado personal
4. Ejercicios en la Plaza Saludable

El programa duro 3 meses de intervención y dentro del periodo, se realizó una visita guiada a un Supermercado de Antofagasta, para las usuarias de programa, en el cual se buscaba la educación en etiquetados de productos nutricionales.

ACTIVIDAD MASIVA = TODA LA COMUNIDAD

- Bailemos baile entretenido.
- Caminaton.
- Desfile de Presentación de usuarias y cierre del Programa.





GRUPO DE INTERVENCIÓN

- Taller: Cocinar Sano es Rico y Fácil.
- Taller: Autocuidado "Me conozco y me miro".
- Taller: Cocina Sana y Barata.
- Taller: Autocuidado "Me respeto".
- Taller: Las Recetas de la Abuela.
- Taller: "¿Cómo me saco partido? Tips para verme mejor."



Un estudio realizado durante el año 2012, el 73 % de la población de Baquedano tiene sobrepeso y obesidad. Riesgo en su salud. Con ello, se realiza un focus group durante el periodo 2012, cuyo objetivo fue levantar factores que inciden en la calidad de vida de los habitantes de Baquedano, de ellos resulta:

- Molestias que causa el ruido de construcción y paso de camiones que afectan el buen dormir de los habitantes.
- Polvo generado por la minera Mantos Blancos se identifica como el factor de aumento de alergias
- Sobre población nocturna producto del alojamiento de contratistas.
- Miedo a los robos
- Falta de abastecimiento y altos precios de traslado a Antofagasta
- Se realiza un estudio sobre abastecimiento en Baquedano ya que esto incide directamente en la confección de menús saludables de cada familia. En él se levanta que de los 13 negocios existentes en Baquedano.
- Ningún almacén vende pan integral
- 81% no cuenta con lácteos descremados
- Ningún almacén vende endulzante
- Sólo un 9% vende jugos en polvo diet , elemento de reemplazo a las bebidas
- Sólo el 18% de los negocios vende frutas y/o verduras

Estos resultados, nos permitieron las mejoras del programa para el año 2013. De lo cual se rescató, la importancia de la información sobre productos saludables y su costo (Implementación compra guiada)

Para el año 2013, segundo año de ejecución del programa en la localidad:

- a) 1 Almacén vende pan integral.
- b) Aumento en un 10% los negocios que venden verduras frescas.



**Tabla de Vínculos: Orientaciones del GRI G3.1
y Norma ISO 26000.**

Reportado
Parcialmente reportado
No reportado
No aplica / no material

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
Principio de Inclusividad de las Partes Interesadas		• Participación activa de la Comunidad	6.8.3	R	16 y 17
Protocolo de Cobertura		• Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	6.6.6	R	6,7,23-25
1.1	Estrategia y Análisis	• Gobernanza de la Organización	6.2	R	6,7,36-39
1.2				R	41,42 y57
2.3	Perfil Organizacional				
4.1- 4.17	Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés			R	13 - 17 y 25
3.13	Verificación	Verificación	7.5.3	R	9 a 20
Notas Generales del Reporte – Verificación					
Categoría Social (incluye Derechos Humanos, Trabajo, Responsabilidad sobre el Producto y Sociedad)					
Aspecto	Inversión y Prácticas de Adquisición				
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de recursos humanos.	• Derechos Humanos • Debida Diligencia • Evitar la Complicidad • Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	6.3 6.3.3 6.3.5 6.6.6	PR	43 a 47
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	• Derechos Humanos • Debida Diligencia • Evitar la Complicidad • Trabajo y Relaciones Laborales • Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor	6.3 6.3.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	PR	99 a 101

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Evitar la Complicidad 	6.3 6.3.5	PR	74 y 84
Aspecto	No-discriminación				
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Resolución de reclamaciones • Discriminación y grupos vulnerables • Principios y derechos fundamentales en el trabajo • Relaciones laborales 	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.10 6.4.3	R	83 y 84
Aspecto	Libertad de Asociación y Negociación Colectiva				
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Debida Diligencia • Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos • Evitar la Complicidad • Derechos civiles y políticos • Principios y derechos fundamentales en el trabajo • Trabajo y Relaciones laborales • Diálogo Social 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.8 6.3.10 6.4.3 6.4.5	R	82 y 84
Aspecto	Trabajo Infantil				
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Debida Diligencia • Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos • Evitar la Complicidad • Discriminación y Grupos Vulnerables • Principios y derechos fundamentales en el trabajo • Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	NR	

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
Aspecto	Trabajo Forzado y No Consentido				
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Debida Diligencia • Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos • Evitar la Complicidad • Discriminación y Grupos Vulnerables • Principios y derechos fundamentales en el trabajo • Promoción de la Responsabilidad Social en la cadena de Valor 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5 6.3.7 6.3.10 6.6.6	NR	
Aspecto	Prácticas de Seguridad				
HR8	Porcentaje de personal de seguridad formado en las políticas o procedimientos de la organización en cuanto a aspectos de derechos humanos que son relevantes para las operaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Evitar la Complicidad • Trabajo y Relaciones laborales • Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor 	6.3 6.3.5 6.4.3 6.6.6	NA	
Aspecto	Derechos Indígenas				
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Resolución de reclamaciones • Discriminación y grupos vulnerables • Derechos civiles y políticos • Respeto por los derechos de propiedad 	6.3 6.3.6 6.3.7 6.3.8 6.6.7	R	82 Y 84
Aspecto	Evaluación				
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujeto de revisión de derechos humanos y/o evaluación de impacto	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos Humanos • Debida Diligencia • Situaciones de riesgo para los Derechos Humanos • Evitar la complicidad 	6.3 6.3.3 6.3.4 6.3.5	NR	82 Y 84
Aspecto	Remediación				
HR11	Número de reclamaciones relacionadas con el campo de los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de un mecanismo formal de reclamaciones	Derechos Humanos Resolución de reclamaciones	6.3 6.3.6	R	82 Y 84

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
Aspecto	Comunidades Locales				
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Derechos económicos, sociales y culturales Participación activa y desarrollo de la comunidad Participación activa de la comunidad Inversión Social 	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.9	PR	121
S09	Operaciones con un impacto negativo real o potencial en las comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> Derechos económicos, sociales y culturales Prevención de la contaminación Protección del medioambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales 	6.3.9 6.5.3 6.5.6	NR	
S010	Prevención y mitigación de medidas implementadas en operaciones con un impacto negativo real o potencial en las comunidades locales	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa y desarrollo de la comunidad 	6.8	NR	
Aspecto	Corrupción				
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Justas de Operación Anticorrupción 	6.6 6.6.3	PR	84
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización.			R	84
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción			R	84
Aspecto	Políticas Públicas				
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Justas de Operación Participación política responsable Participación activa de la Comunidad 	6.6 6.6.4 6.8.3	R	121 Y 122
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos, o a instituciones relacionadas, por países.			R	46
Aspecto	Comportamiento Anti-Competitivo				
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas Justas de Operación Competencia Justa Respeto a los derechos de propiedad 	6.6 6.6.5 6.6.7	PR	45 Y 46

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
Aspecto	Cumplimiento				
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Justas de Operación • Anti-corrupción • Respeto a los derechos de propiedad • Generación de riqueza e ingresos 	6.6 6.6.3 6.6.7 6.8.7*	R	44 A 47
Aspecto	Empleo				
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales 	6.4 6.4.3	R	57
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupos de edad, sexo y región.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales 	6.4 6.4.3	R	58 Y 59
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales • Condiciones de trabajo y protección social 	6.4 6.4.3 6.4.4	R	91 Y 94
LA15	Retorno al trabajo y tasas de retención después del permiso parental, por género.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas laborales • Condiciones de trabajo y protección social 	6.4 6.4.4	R	67
Aspecto	Relaciones Trabajadores/Administración				
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales • Condiciones de trabajo y protección social • Diálogo Social • Principios y derechos Fundamentales en el trabajo 	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5 6.3.10	R	82
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales • Condiciones de trabajo y protección social • Diálogo Social. 	6.4 6.4.3 6.4.4 6.4.5	R	96 A 98
Aspecto	Salud y Seguridad				
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección -empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6	PR	84 - 90

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6	R	89 Y 90
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Salud y Seguridad en el Trabajo • Participación activa y Desarrollo de la Comunidad • Participación activa de la Comunidad • Educación y Cultura • Salud 	6.4 6.4.6 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.8	R	94 - 96
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Salud y Seguridad en el Trabajo 	6.4 6.4.6	PR	84 A 89
Aspecto	Entrenamiento y Educación				
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo 	6.4 6.4.7	R	73 - 76
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo • Creación de Empleo y Desarrollo de Habilidades 	6.4 6.4.7 6.8.5	R	75
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	<ul style="list-style-type: none"> • Prácticas Laborales • Desarrollo Humano y Formación en el lugar de trabajo 	6.4 6.4.7	R	70 - 73
Aspecto	Diversidad e Igualdad de Oportunidades				
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Discriminación y grupos vulnerables • Principios y derechos fundamentales en el trabajo • Prácticas Laborales • Trabajo y Relaciones Laborales 	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3	R	42, 57, 59 - 66

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
Aspecto	Igualdad de remuneración para mujeres y hombres				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	<ul style="list-style-type: none">• Discriminación y grupos vulnerables• Principios y derechos fundamentales en el trabajo• Prácticas Laborales• Trabajo y Relaciones Laborales• Condiciones de trabajo y protección social	6.3.7 6.3.10 6.4 6.4.3 6.4.4	PR	84
Aspecto	Salud y Seguridad del Consumidor				
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	<ul style="list-style-type: none">• Derechos económicos, sociales y culturales• Promover la responsabilidad social en la cadena de valor• Asuntos de los Consumidores Protección de la salud y la seguridad de los consumidores• Consumo Sostenible	6.3.9 6.6.6 6.7 6.7.4 6.7.5	PR	85, 99 - 100 Y 104
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			PR	104
Aspecto	Rotulación de Productos y Servicios				
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de Consumidores• Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación.• Protección de la salud y la seguridad de los consumidores• Consumo Sostenible• Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias*• Educación y Toma de Conciencia	6.7 6.7.3 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.9	PR	104
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.			NR	

Información Relevante de las Orientaciones - Información sobre el Enfoque de Gestión (DMA) o Indicadores de Desempeño		Materias fundamentales y temas de Responsabilidad Social en ISO 26000	Capítulos en ISO 26000	Nivel de Reportabilidad	Página
PR5	Prácticas relacionadas con la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de los Consumidores Protección de la salud y la seguridad de los consumidores• Consumo Sostenible• Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias*• Acceso a los servicios esenciales *• Educación y Toma de Conciencia	6.7 6.7.4 6.7.5 6.7.6 6.7.8 6.7.9	R	109
Aspecto	Comunicaciones de Marketing				
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de los Consumidores• Prácticas justas de Marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación• Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias* *• Educación y Toma de Conciencia	6.7 6.7.3	R	109
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		6.7.6 6.7.9	NR	108 - 110
Aspecto	Privacidad del Consumidor				
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de los Consumidores• Protección y Privacidad de los datos de los Consumidores	6.7 6.7.7	PR	108
Aspecto	Cumplimiento				
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	<ul style="list-style-type: none">• Asuntos de Consumidores• Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias*	6.7 6.7.6	PR	108

Categoría Económica					
Aspecto	Desempeño Económico				
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	<ul style="list-style-type: none"> Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad Participación activa de la Comunidad Generación de riqueza e ingresos Inversión social 	6.8 6.8.3 6.8.7	R	54
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	<ul style="list-style-type: none"> Mitigación y adaptación al Cambio Climático 		R	49 - 53
Aspecto	Presencia en el Mercado				
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<ul style="list-style-type: none"> Discriminación y grupos vulnerables Condiciones de trabajo y protección social Participación activa y desarrollo de la comunidad 	6.3.7 6.4.4 6.8	N/R	
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<ul style="list-style-type: none"> Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Participación activa y Desarrollo de la Comunidad Creación de empleo y Desarrollo de Competencias Generación de riqueza e ingresos 	6.6.6 6.8 6.8.5 6.8.7	R	104 - 106
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	<ul style="list-style-type: none"> Participación activa y Desarrollo de la Comunidad Creación de Empleo y Desarrollo de habilidades Generación de riqueza e ingresos 	6.8 6.8.5 6.8.7	R	122 - 124
Aspecto	Impacto Económico Indirecto				
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	<ul style="list-style-type: none"> Derechos económicos, sociales y culturales Participación activa y desarrollo de la comunidad Participación activa de la comunidad Educación y cultura * Creación de empleo y desarrollo de habilidades Desarrollo y acceso a la tecnología * Generación de riqueza e ingresos Inversión social 	6.3.9 6.8 6.8.3 6.8.4 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	PR	121 - 133

EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	<ul style="list-style-type: none"> • Derechos económicos, sociales y culturales • Promover la responsabilidad social en la cadena de valor • Respeto a los derechos de propiedad • Acceso a servicios esenciales * • Participación activa y desarrollo de la comunidad • Creación de empleo y desarrollo de habilidades • Desarrollo y acceso a la tecnología * • Generación de riqueza e ingresos • Inversión social 	6.3.9 6.6.6 6.6.7 6.7.8 6.8 6.8.5 6.8.6 6.8.7 6.8.9	R	49 - 53
Categoría Medioambiental					
Aspecto	Impacto Económico Indirecto				
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	R	102
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	NR	
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	R	115 - 116
Aspecto	Energía				
EN4	Consumo indirecto de energía proveniente de fuentes primarias.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	PR	115 - 116
EN5	Energy saved due to conservation and efficiency improvements.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	PR	115 - 116
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	PR	115 - 116
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	PR	115 - 116
Aspecto	Agua				
EN8	Captación total de agua por fuentes.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	R	114
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	NA	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso Sostenible de Recursos 	6.5 6.5.4	NR	

Aspecto Biodiversidad					
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6	R	115
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad, en zonas ajenas a las áreas protegidas.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6	NA	
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6	NA	
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6 6.8.3	NA	
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones, según el grado de amenaza de la especie.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Protección del Medio Ambiente y la Biodiversidad, y restauración de hábitats naturales 	6.5 6.5.6	NA	
Aspecto Emisiones, Aguas Residuales y Desechos					
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Mitigación y adaptación al Cambio Climático 	6.5 6.5.5	NR	
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.			NR	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y reducciones logradas.			N/R	

Aspecto Emisiones, Aguas Residuales y Desechos					
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, por peso.	<ul style="list-style-type: none">• El Medio Ambiente• Prevención y Contaminación	6.5 6.5.3	NR	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.			NR	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.			NR	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.			R	116 - 119
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.			NR	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.			PR	119
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos yhábitats relacionados, afectados significativamentepor vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	<ul style="list-style-type: none">• El Medio Ambiente• Uso sostenible de recursos• Protección del Medio Ambiente, labiodiversidad• restauración de hábitats naturales	6.5 6.5.3 6.5.4 6.5.6	NA	
Aspecto Productos y Servicios					
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	<ul style="list-style-type: none">• El Medio Ambiente• Uso sostenible de los recursos• Promover la responsabilidad social en la cadena de valor• Consumo Sostenible	6.5 6.5.4 6.6.6 6.7.5	R	112 - 119
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	<ul style="list-style-type: none">• El Medio Ambiente• Prevención de la Contaminación• Uso sostenible de los recursos• Consumo sustentable	6.5 6.5.3 6.5.4 6.7.5	NR	

Aspecto	Cumplimiento				
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente 	6.5	R	113
Aspecto	Transporte				
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y personal.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente • Uso sostenible de los recursos • Promoción de responsabilidad social en la cadena de valor 	6.5 6.5.4 6.6.6	NR	
Aspecto	En Total				
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	<ul style="list-style-type: none"> • El Medio Ambiente 	6.5	NR	112 - 119

