



PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD  
EMBOTELLADORA ANDINA S.A.



SANTIAGO, OCTUBRE 2008

## 62 AÑOS REFRESCANDO A NUESTROS CONSUMIDORES EN CHILE, BRASIL Y ARGENTINA...

Cuando el mundo se daba la paz, tras la Segunda Guerra Mundial, y Chile elegía a Gabriel González Videla, como el nuevo Presidente de la República -en una sociedad que se modernizaba y que bailaba al ritmo de tangos y boleros- nacía en Chile, Embotelladora Andina S.A.

Al fin los chilenos tendrían al alcance de sus manos la bebida más famosa del mundo. La bebida más refrescante del mundo. La bebida más consumida del mundo... Al fin, disfrutarían de sus bondades.

Paulatinamente, ANDINA fue creciendo. Y de la botella individual, llegó muy rápido a la venta de cajas con varias unidades; a los envases no retornables y a las bebidas dietéticas, que desarrolló Coca-Cola, y a la elaboración de jugos y su saludable agua mineral, Vital, en su fuente de origen.

Y con este crecimiento, se comprendió que también podría refrescar a otros consumidores de Sudamérica. Y llegó a Brasil, en 1994, y a Argentina, primero en 1992 y luego, en 1995.

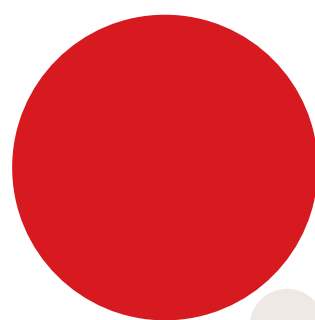
Embotelladora Andina S.A., la empresa que ha sabido refrescar a las sociedades donde opera, hoy hace feliz a 37 millones de consumidores; hoy visita cada semana a más de 150.000 de clientes; hoy entrega 7 millones de litros de gaseosas cada 24 horas; hoy despacha 600 camiones diariamente para entregar sus bebidas; y día a día, emplea a más de 5.000 trabajadores propios.

Embotelladora Andina S.A., la empresa que ofrece bebidas con y sin azúcar, aguas y jugos a tres sociedades latinoamericanas; la empresa que no para de crecer y de refrescar, desde 1946, a todos sus consumidores, en tres países que la quieren y esperan...

# 1946

# 2008





NUESTRO COMPROMISO



# ÍNDICE DE CONTENIDOS

	PAG.
<b>PRESENTACIÓN</b>	
Índice de Contenidos	3
Acerca de este Reporte	4
Mensaje del Presidente	6
Visión del Vicepresidente Ejecutivo	8
<b>1. NUESTRA EMPRESA</b>	<b>10</b>
Principios Orientadores: Valores y Áreas Prioritarias en Sustentabilidad	12
Perfil de Embotelladora Andina S.A.	14
Nuestra Gestión de la Sustentabilidad	28
Valor Generado y Distribuido entre los Agentes Económicos	31
<b>2. CONSUMIDORES: NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y NUESTRO APOORTE A SU BIENESTAR</b>	<b>32</b>
Contribución al Bienestar de los Consumidores	36
Calidad e Inocuidad de Nuestros Alimentos	40
Etiquetado y Marketing Responsable	44
<b>3. TRABAJADORES ANDINA</b>	<b>48</b>
Empleo	52
Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimiento	54
Salud y Seguridad de los Trabajadores	62
Capacitación y Desarrollo	66
<b>4. CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE</b>	<b>70</b>
El Agua	74
La Energía y las Emisiones	76
Residuos Sólidos y Líquidos: reducir, reciclar, tratamiento	80
<b>5. APORTANDO AL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES VECINAS</b>	<b>84</b>
Educación y Emprendimiento	88
Cuidado Ambiental	90
Inclusión y Ayuda Social	91
Deporte y Bienestar	91
Mapa de Iniciativas de Inversión Social	92
<b>6. RED DE CLIENTES: NUESTRO APOORTE A LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA RED ANDINA</b>	<b>94</b>
Impacto y alcance de la Red de Clientes Micro y Pequeñas Empresas	96
Iniciativas a destacar	98
<b>ANEXOS</b>	<b>100</b>
Índice de Contenidos GRI (G3)	102
Encuesta de Opinión	107
Información de Contacto	109



## ACERCA DE ESTE REPORTE



Como expresión de su compromiso por informar a sus grupos de interés sobre su desempeño e impacto económico, social y ambiental, Embotelladora Andina S.A. desarrolló, por primera vez, su Reporte de Sustentabilidad.

Dicho documento, comprende el desempeño de la Compañía para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 diciembre de 2007, e incluye los principales hitos ocurridos en años anteriores, considerando que éste es su primer reporte.

El informe ha sido elaborado de acuerdo a los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI, en su guía G3 publicada en octubre de 2006.

### ¿Qué operaciones de la Compañía se han incorporado en este reporte?

Se han incluido las siguientes empresas de Embotelladora Andina S.A.:

- Embotelladora Andina S.A. Chile (Chile)
- Vital S.A. (Chile)
- Embotelladora del Atlántico S.A. (Argentina)
- Rio de Janeiro Refrescos Ltda. (Brasil)

Elas representan a las empresas donde Embotelladora Andina S.A. tiene una participación mayoritaria en su propiedad. Por lo demás, corresponden a las mayores empresas de la Compañía en relación a su participación en materia de ventas y al total de empleados (93% del total).

### ¿Cómo Embotelladora Andina S.A. abordó el desarrollo de su primer Reporte de Sustentabilidad?

Se conformó un equipo de trabajo liderado por la Gerencia Corporativa de Sustentabilidad, e integrado por ejecutivos de todas las unidades gerenciales de las cuatro operaciones incluidas en este informe. Ellos fueron asesorados por expertos en el desarrollo de reportes.

### ¿Cómo se definieron los temas a incluir?

El equipo de trabajo mencionado, definió los contenidos que debían incorporarse en el documento y veló por el cumplimiento de los principios de la GRI en la confección del mismo. Los temas incorporados fueron aquellos que la Empresa estimó que eran los más relevantes en materia de su desempeño e impacto en la sustentabilidad, y que han sido las principales preocupaciones en sus 62 años de historia.

### ¿Cómo se ha validado la información que se presenta?

Toda la información contenida ha sido documentada y validada por las respectivas áreas o gerencias encargadas de generarla.

### ¿Cómo y dónde se presenta la información contenida en este reporte?

Para efectos de facilitar la lectura, en este reporte impreso se entrega la información que Embotelladora Andina S.A. considera de mayor importancia en materia de sustentabilidad. Se ha incluido un "Navegador" para facilitar la lectura. Adicionalmente, todos los contenidos se encuentran disponibles en el sitio web de la Compañía: [www.andina.cl](http://www.andina.cl) y [www.koandina.com](http://www.koandina.com).

Cabe consignar que, para efectos del presente reporte y de acuerdo a la práctica internacional en esta materia, las cifras publicadas se expresan en dólares de los Estados Unidos de Norteamérica, donde el tipo de cambio utilizado es el dólar observado al día de cierre de cada ejercicio.



## COMO NAVEGAR ESTE REPORTE

Para facilitar la lectura y claridad del reporte, hemos incluido los siguientes elementos:

### Operaciones incluidas en el presente reporte

Las operaciones de Embotelladora Andina Chile S.A. incluidas como parte integral de este reporte son las siguientes:

- Embotelladora Andina Chile S.A. - CHILE
- Vital S.A. - CHILE
- Embotelladora del Atlántico S.A. - ARGENTINA
- Rio de Janeiro Refrescos Ltda. - BRASIL



Señala que la información referida al indicador de la Global Reporting Initiative se encuentra en esa sección del reporte.



Señala que en los sitios web [www.andina.cl](http://www.andina.cl) y [www.koandina.com](http://www.koandina.com) se encuentra información ampliada respecto de este tema. Se incluye el link específico en donde dicha información se ubica.



# MENSAJE DEL PRESIDENTE

1.1





Hoy tengo el orgullo de presentarles el primer Reporte de Sustentabilidad de Embotelladora Andina S.A., que da cuenta del desempeño e impacto que ha tenido nuestra Compañía en los ámbitos social, ambiental, y económico; como asimismo, las iniciativas de aporte a las sociedades en las cuales estamos insertos. En esta ocasión, como primer reporte, estamos informando sobre nuestros avances durante estos tres últimos años, en Argentina, Brasil y Chile.

Somos una Compañía que entregamos diariamente más de 7 millones de litros de gaseosas, gracias al trabajo diario de los más de 5.000 trabajadores y de los sistemas de gestión y calidad, logrando asegurar calidad y excelencia de nuestros productos, tratando de cuidar cada día más los recursos naturales que utilizamos en cada uno de nuestros procesos industriales.

En nuestra gestión ha sido clave formar y apoyar una red de clientes minoristas, donde cerca de 90.000 empresarios forman parte de ella. De esta manera, hemos sido pioneros en fortalecer a nuestros clientes, como socios de un mismo negocio, efectuando en algunas localidades, un extenso programa de entrenamiento para este canal minorista en todos sus centros de formación de clientes.

Finalmente, la empresa sabe que contar con una adecuada inserción, de sus 4 plantas de proceso y 21 centros de distribución, en las comunidades vecinas, es un factor clave. Por esta razón, nuestra compañía ha lanzado iniciativas en los países en que opera. Nuestro objetivo es trabajar en forma armónica y equilibrada con el entorno en que se encuentran insertas nuestras operaciones.

ANDINA está creciendo. En los últimos diez años hemos expandido nuestras operaciones hacia el exterior. Nuestro desafío es hacerlo con respeto y responsabilidad. Crecer velando por el cuidado del medioambiente; crecer cuidando las condiciones laborales de nuestros trabajadores; crecer en forma sustentable con nuestros socios de negocios y crecer manteniendo siempre el Espíritu ANDINA en el interior de nuestra Compañía.

Concluyo este mensaje agradeciendo de manera especial, a nuestros trabajadores y sus familias y a todos quienes durante el año contribuyeron con su esfuerzo a lograr los resultados obtenidos en estos grandes temas de sustentabilidad.

**Juan Claro González**  
Presidente del Directorio  
Embotelladora Andina S.A.



# 1.1 VISION DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO

• **¿Cuáles son los temas prioritarios o desafíos en sustentabilidad para ANDINA en los próximos años?**

Nuestra primera prioridad son las **Personas**. Estamos y seguiremos desarrollando profesionalmente a nuestro equipo ejecutivo y a nuestros trabajadores. Nos interesa particularmente avanzar en el fomento de la calidad de vida y clima laboral en los 5.262 trabajadores que conforman nuestra empresa.

En segundo lugar, nos preocupa el **medio ambiente**. ANDINA se ha caracterizado por sus altos estándares en materia ambiental, pero nuestro compromiso no sólo es resguardar los impactos de nuestras operaciones, sino que generar, como ya lo hemos estado haciendo, iniciativas innovadoras: en el cuidado del agua, insumo básico para la elaboración de nuestros productos y recurso escaso y valioso para la sociedad; en la energía, principalmente ante el escenario de restricción en su disponibilidad; en los residuos que generamos, y en las emisiones que producimos.

En tercer lugar tenemos un desafío con las **Comunidades Vecinas**. Queremos seguir aportando a la Educación y Emprendimiento, al Cuidado Ambiental, a la Inclusión Social de los grupos más desfavorecidos, y al fomento del Deporte y el Bienestar que está en la médula del espíritu ANDINA y Coca-Cola.

Adicionalmente, continuaremos trabajando y aportando al desarrollo de nuestros clientes, contratistas y socios de negocios.

• **ANDINA es una empresa internacional, con operaciones en tres países:**

**a) ¿Cómo se asegura tener prácticas de clase mundial en materia de sustentabilidad en todas sus operaciones?**

ANDINA es una empresa multinacional, cuyo producto es una bebida, y como tal, entendemos que nuestra principal responsabilidad es manejarnos con los más altos estándares de calidad, de gestión ambiental, de salud y seguridad laboral y de seguridad alimentaria, entre otros. La Empresa ha implementado los sistemas de gestión respectivos: ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, HACCP. Adicionalmente, debe cumplir con los estándares de Coca-Cola que son uno de los más exigentes en el mundo.

**b) ¿Cómo se asegura que cada trabajador cumpla su rol en materia de sustentabilidad?**

Estamos avanzando en ello. Cada trabajador al ingresar a la Compañía tiene una inducción general en diversas materias, entre las que está el código de conducta y los principios que inspiran a ANDINA. El año 2007 desarrollamos un proceso global para sistematizar la estrategia de sustentabilidad de la Compañía, y esto involucró la participación de ejecutivos que trabajan en todas las unidades de ANDINA en los tres países en los que opera. El año 2008, vamos a desarrollar el despliegue de esta estrategia y de los principios y valores de la compañía a todos los trabajadores.

• **¿Cuáles son las principales iniciativas y avances de ANDINA, en el 2007, que usted destacaría en relación a los temas de sustentabilidad?**

La principal iniciativa fue el proceso global de sistematización de la Estrategia de Sustentabilidad que abarcó a toda la Compañía, y que ya he mencionado. Se construyeron los planes de acción para los próximos años en lo que respecta a la relación con nuestros trabajadores, medio ambiente, comunidades vecinas, clientes, contratistas y consumidores. Esto reforzará lo que ANDINA ha venido desarrollando en sus todos sus años de vida. Estamos trabajando en nuestras distintas operaciones en todos estos temas, y a modo de ejemplo, contamos con sistemas para recuperación de aguas lluvia en nuestra operación en Brasil. En nuestra operación en Argentina contamos con el reciclaje de nuestros residuos sólidos a través de la Isla Ecológica; y en Chile, a través de nuestros Centros de Desarrollo de Clientes, hemos capacitado, durante el 2007, a 1.880 micro y pequeños clientes. En los tres países hemos sido parte del Movimiento Bienestar impulsado por Coca-Cola, fomentando y educando a nuestros trabajadores y sus familias, niños, jóvenes y adultos en hábitos de vida saludable.

• **¿Cuáles son las áreas en que les gustaría mejorar y/o evalúan que aún deben reforzar?**

Creemos que en todas las áreas siempre hay espacio para mejorar, en particular, es un desafío permanente todo aquello vinculado a los recursos que utilizamos, como son el agua y la energía. Al respecto, hemos avanzado mucho pero son temas de permanente preocupación y sobre los cuales deberemos reforzar nuestro quehacer futuro.



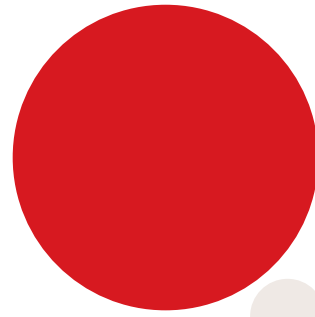
**Jaime García Rioseco**

Vicepresidente Ejecutivo  
Embotelladora Andina S.A.



PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

# 1. NUESTRA EMPRESA



REFRESCAMOS A LAS  
SOCIEDADES DONDE  
OPERAMOS CON  
EXCELENCIA, COMPROMISO  
Y EFICIENCIA.



EN SUS 62 AÑOS DE VIDA, EMBOTELLADORA ANDINA S.A., SE HA CARACTERIZADO POR SU PERMANENTE COMPROMISO CON LA EXCELENCIA DE SUS PRODUCTOS, PROCESOS Y SU RESPETO POR LAS PERSONAS Y EL MEDIOAMBIENTE.

## 1.1. PRINCIPIOS ORIENTADORES:

### VALORES Y AREAS PRIORITARIAS EN SUSTENTABILIDAD

4.8

#### 1.1.1. Valores corporativos

##### Potenciamos a las Personas

Queremos promover la importancia de las personas como pilar básico del negocio y como nuestro factor de éxito futuro. Para ANDINA respetar a las personas significará ofrecerles una perspectiva de desarrollo equilibrado en sus aspectos profesionales y personales, considerando la realidad de cada operación.

##### Optimizamos el Negocio

Debemos generar el máximo valor para los accionistas, rentabilizando el negocio en el corto, mediano y largo plazo.

##### Fortalecemos la Relación con Coca-Cola

Reconocemos a las marcas de la Compañía Coca-Cola como un importante activo estratégico. Por ello, debemos garantizar una relación de socios preferenciales con TCCC (The Coca-Cola Company) -con derechos y deberes- y, a través de una gestión eficiente, excelente y sustentable, aprovechar todas las oportunidades de negocio que esta relación nos proporciona.



#### Ejecutamos nuestros procesos con estándares de clase mundial

Sostenemos la calidad de nuestro negocio a través un proceso de innovación y aprendizaje en toda la cadena de valor. Mediante la aplicación de criterios y estándares de clase mundial, debemos estar a la cabeza de los embotelladores de la Compañía Coca-Cola.

#### 1.1.2. Areas Prioritarias en Sustentabilidad

En sus 62 años de vida, Embotelladora Andina S.A. se ha caracterizado por su permanente compromiso con la excelencia de sus productos y procesos. Algo que también ha establecido fuertemente, con el cuidado y respeto por las personas y el medio ambiente. No obstante, durante 2007 la compañía se propuso ir aún más lejos. Para ello, realizó un proceso global, que abarcó las operaciones en los tres países donde está presente, con el fin de sistematizar una Estrategia de Sustentabilidad que se integre a su estrategia de negocios, y que incorpore su desempeño en el ámbito laboral, social y ambiental. En esta tarea involucró el compromiso y trabajo de las distintas gerencias de la Compañía a lo largo de toda su cadena de valor. De esta manera, el aporte histórico y permanente de Embotelladora Andina S.A. en los ámbitos mencionados, se reforzó durante este proceso, plasmándose en directrices corporativas para el desarrollo de la organización.



## LAS DIRECTRICES EN SUS ÁREAS PRIORITARIAS SON:

### Medio Ambiente

Embotelladora Andina S.A. ha desarrollado innovadoras iniciativas para resguardar el impacto de sus operaciones en materia de ecoeficiencia y, adicionalmente, ha avanzado en iniciativas que aportan al cuidado, promoción y educación ambiental de las comunidades en las que opera.

Estableció como temas centrales, el resguardo de los recursos hídricos y energéticos, la gestión de residuos sólidos y líquidos, y la disminución de las emisiones.



### Personas

El grupo humano que trabaja en y para la Compañía constituye su público prioritario. Esto incluye más de 5.000 trabajadores propios. Con respecto a su compromiso ya tradicional con la seguridad, salud ocupacional, bienestar y capacitación, ANDINA determinó poner énfasis en la calidad de vida laboral, el desarrollo profesional y el fomento de hábitos de vida saludable.



### Comunidades

La Empresa se ha comprometido, a lo largo de su historia, con la mayoría de las comunidades vecinas a sus instalaciones. Este rol no se agota en la relación de "buen vecino", sino que además y con la misma fuerza, aporta al desarrollo social, respetando las culturas locales. ANDINA es parte de un conjunto mayor de agentes, donde se encuentran los gobiernos locales, las organizaciones de la sociedad civil, la propia comunidad y otras empresas privadas y públicas. Por ello ha implementado distintas iniciativas en los países donde opera, en ámbitos de fomento de empleabilidad local, emprendimiento, educación, deporte y recreación, privilegiando siempre la acción concertada con otros organismos locales. A lo anterior se añade la participación de ANDINA en las iniciativas de inversión social que el sistema Coca-Cola está desarrollando en Argentina, Brasil y Chile.





**EMBOTELLADORA ANDINA S.A.**  
**ES UNO DE LOS MAYORES**  
**EMBOTELLADORES DE COCA-**  
**COLA EN LATINOAMÉRICA.**  
**SU ACTIVIDAD ES LA**  
**PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN**  
**DE PRODUCTOS COCA-COLA**  
**EN CHILE, BRASIL Y**  
**ARGENTINA.**

## 1.2. PERFIL DE EMBOTELLADORA ANDINA S.A.

### 1.2.1. Nuestra Actividad y Negocio 2.1 - 2.2 - 2.3 - 2.4 - 2.5 - 2.6 - 2.7 - 2.8

En Chile, tiene la franquicia para producir y comercializar los productos Coca-Cola a través de Embotelladora Andina Chile; en Brasil con Rio de Janeiro Refrescos; y en Argentina, por medio de Embotelladora del Atlántico.

En las plantas de Embotelladora Andina S.A., se fabrican cada día las bebidas para el disfrute de todos. En el inicio del proceso productivo, el agua tratada se mezcla con el resto de los ingredientes en las medidas exactas, logrando el reconocido sabor refrescante que caracteriza a cada uno de sus productos. Al mismo tiempo, los envases desechables se soplan y los retornables se lavan, para luego ser llenados con la bebida que se ha producido. Todo esto ocurre bajo rigurosas inspecciones, dando así cumplimiento a los altos estándares de calidad requeridos.

Una vez terminado el proceso, las botellas pasan a los distintos depósitos de productos terminados. Con este stock, los vendedores visitan a los clientes de ANDINA y venden los distintos formatos y marcas de su portafolio de productos, enviando esta información en línea a logística a través de tecnología de punta. En esta área preparan los pedidos para cada cliente.

Durante la noche los camiones se cargan con los productos que serán distribuidos al día siguiente a lo largo de toda la franquicia.

**Nº 1**  
 Primera planta embotelladora  
 del sistema Coca-Cola en Latinoamérica con certificación integrada. (\*)

**5.262**  
 Trabajadores

Atiende las necesidades (de consumo de líquidos) de 37 millones de personas.  
**37** Millones



**600**  
 Camiones salen a la calle diariamente a entregar bebidas.

Entrega a diario más de 7 millones de litros de gaseosas.  
**7** Millones

**152.869**  
 Clientes atendidos semanalmente.

(\*) -Obtenida el año 2005 por la planta de Embotelladora Andina S.A. ubicada en la ciudad de Santiago.  
 - Sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2000), ambiente (ISO 14001:2004) y seguridad y salud ocupacional (OHSAS 18001:1999), más el sistema de seguridad alimentaria HACCP.



## UBICACIÓN Y ALCANCE DE SUS OPERACIONES



### BRASIL:

#### RIO DE JANEIRO REFRESCOS LTDA. (2007)

- Franquicia: Río de Janeiro, Espírito Santo.
- Habitantes Franquicia: 18,8 millones.
- Ventas: 174,7 MCU. (\*)
- Participación en mercado gaseosas: 57,4%.
- Trabajadores: 2.016
- Clientes: 60.411



### ARGENTINA:

#### EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO S.A. (2007)

- Franquicia: Mendoza, San Juan, San Luis, Córdoba, Santa Fe y Entre Ríos.
- Habitantes Franquicia: 10,8 millones.
- Ventas: 115,3 MCU. (\*)
- Participación en mercado de gaseosas: 51,1%.
- Trabajadores: 1.652
- Clientes: 46.214



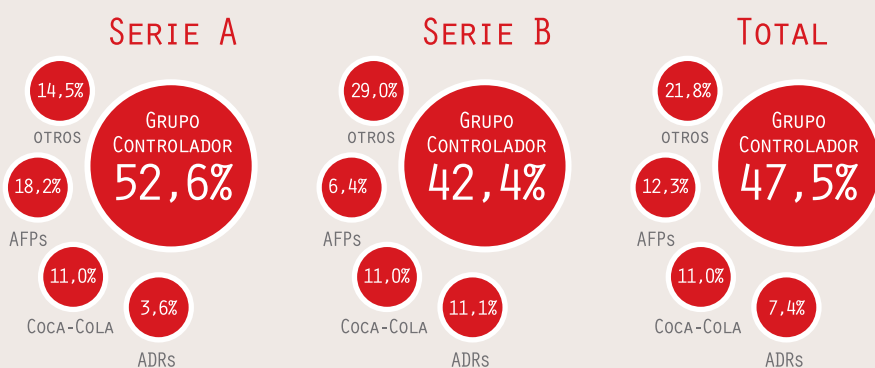
### CHILE:

#### EMBOTELLADORA ANDINA CHILE Y VITAL S.A. (2007)

- Franquicia: Región Metropolitana, San Antonio y Cachapoal.
- Habitantes Franquicia: 7,3 millones.
- Ventas: 151,3 MCU. (\*)
- Participación en mercado de gaseosas: 67,4%.
- Participación en mercado de jugos y néctares: 29,6%.
- Trabajadores: 1.594
- Clientes: 46.244

(\*) MCU: millones de cajas unitarias. La caja unitaria es la medida de volumen utilizada en el sistema Coca-Cola, equivalente a 24 botellas de 5,68 lt ó 8 oz.

## PROPIEDAD DE LA COMPAÑIA (\*\*)



**Nombre:** EMBOTELLADORA ANDINA S.A.  
**Naturaleza Jurídica:** Sociedad Anónima Abierta.  
**Actividad:** Producción y Distribución de productos Coca-Cola en zonas franquiciadas.  
**Zona de Operación:** Chile, Argentina y Brasil (ver zonas de la franquicia).

#### Datos Financieros (2007):

- Ingresos por venta neta: US\$ 1.281 millones.
- EBITDA: US\$ 291,1 millones.

#### Volumen de Ventas (2007):

- Gaseosas: 402,4 millones de cajas unitarias.
- Agua, Jugos y Cervezas: 38,9 millones de cajas unitarias.

**Total de Trabajadores Propios:** 5.262

(\*\*) a) La preferencia de las acciones Serie A consistirá, únicamente, en el derecho a elegir seis de los siete Directores Titulares que tiene la sociedad, con sus respectivos Suplentes.  
 b) La preferencia de las acciones Serie B consistirá únicamente, en el derecho a recibir todos y cualquiera de los dividendos que por acción distribuya la Compañía, sean provisorios, definitivos, mínimos obligatorios, adicionales, o eventuales, aumentados en un 10%.



## 1.2.2. Gobierno Corporativo y Organización



4.1 - 4.4 - 4.6

### Directorio

La administración de ANDINA se ejerce a través de un Directorio, cuyos miembros son propuestos y elegidos cada tres años durante la Junta Ordinaria Anual de Accionistas. Los directores se eligen en la Junta por votaciones separadas de las acciones Serie A y Serie B, de la siguiente manera: las acciones Serie A definen seis directores titulares y sus respectivos suplentes, y las acciones Serie B, un director titular y su respectivo suplente. Los directores pueden ser o no accionistas, duran tres años en sus funciones y tienen la facultad de ser reelegidos indefinidamente.

Al 31 de diciembre del 2007 el directorio estaba conformado por:

Directores Titulares: Juan Claro (PRESIDENTE), Salvador Said, Arturo Majlis, James Quincey, Gonzalo Said, José Antonio Garcés y Heriberto Urzúa.

Directores Suplentes: Ernesto Bertelsen, José Domingo Eluchans, José Miguel Barros, Jorge Hurtado, José María Eyzaguirre, Patricio Parodi y Pedro Arturo Vicente.

### Comité Ejecutivo

El Directorio de la Embotelladora Andina S.A. es asesorado por un Comité Ejecutivo que propone las políticas de la compañía.

Está integrado por los directores titulares, señores Salvador Said Somavía, José Antonio Garcés Silva (hijo), Arturo Majlis Albala y Gonzalo Said Handal, quienes fueron elegidos en la sesión ordinaria de Directorio N°1002 del 24 de abril de 2007. También está compuesto por el Presidente del Directorio, señor Juan Claro González y por el Vicepresidente Ejecutivo, señor Jaime García Rioseco, quienes participan por derecho propio. Dicho Comité sesiona permanentemente durante todo el año, celebrando, por lo general, una o dos reuniones al mes.

### Comité de Directores



Este Comité se creó en 2001, conforme a lo establecido por el artículo 50 bis de la Ley de Sociedades Anónimas N°18.046 junto a la Ley N°19.705, cuya finalidad ha sido el fortalecimiento y autorregulación de la Sociedad, incorporando mayor fiscalización a las actividades de la administración.

Según lo acordado en la Junta de Accionistas del 17 de abril de 2007, y en la Sesión de Directorio N°1002 del 24 de abril de 2007, fueron ratificados como integrantes del mismo, los directores señores Juan Claro González (Presidente del Comité), José Antonio Garcés Silva (hijo) y Heriberto Urzúa Sánchez. En el evento de no poder asistir a algunas de las sesiones, sus suplentes serán los señores Ernesto Bertelsen Repetto, Patricio Parodi Gil y Pedro Arturo Vicente Molina, respectivamente.

### Comité de Auditoría de la Ley Sarbanes Oxley (\*\*)

Para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley, el Directorio acordó formar, el 26 de julio de 2005, un Comité de Auditoría. Con ello se dio cumplimiento a los requerimientos de la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y la Securities Exchange Commission (SEC)(\*\*\*).

Este Comité tiene la responsabilidad de analizar los estados financieros; apoyar la supervisión financiera y la rendición de cuentas; asegurar que la administración desarrolle controles internos confiables; asegurar que el departamento de auditoría y auditores independientes cumplan respectivamente sus roles; y revisar las prácticas de auditoría. Dichas responsabilidades y atribuciones son definidas por el Reglamento del Comité de Auditoría.

En la Sesión de Directorio N°1002 del 24 de abril de 2007, se ratificó como integrantes de este organismo a los directores señores Juan Claro González (Presidente del Comité), José Antonio Garcés Silva (hijo) y Heriberto Urzúa Sánchez. El Directorio determinó que los señores Juan Claro González y Heriberto Urzúa Sánchez cumplieran con los estándares de independencia establecidos en la Ley Sarbanes-Oxley, las normas de la SEC y del NYSE. Asimismo, el señor Heriberto Urzúa Sánchez fue designado por el Directorio como experto financiero, según lo definido en los estándares de la NYSE y la Ley Sarbanes-Oxley.

Las resoluciones, acuerdos y organización del Comité de Auditoría son regulados por las normas relacionadas a las sesiones de Directorios y al Comité de Directores de la Sociedad. Desde su creación, el Comité de Auditoría ha sesionado conjuntamente con el Comité de Directores, ya que algunas de sus funciones son muy similares y los miembros de ambos Comités son los mismos.

(\*) Mayor información sobre las funciones del Comité de Directores, disponible en website: [www.andina.cl](http://www.andina.cl) y [www.koandina.com](http://www.koandina.com)

(\*\*) Ley de los Estados Unidos, promulgada en 2002, que regula la contabilidad de las empresas que cotizan en bolsa para proteger a los inversionistas.

(\*\*\*) Organismo de los Estados Unidos equivalente a la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile.

- **Mecanismo de comunicación entre accionistas y el Directorio**

Si bien la Compañía no tiene establecido un proceso formal para que los accionistas envíen comunicaciones a los directores, los accionistas que así lo deseen podrán manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones antes o durante la celebración de las Juntas de Accionistas pertinentes.

Estas serán escuchadas y atendidas por el Presidente del Directorio o por el Vicepresidente Ejecutivo de la Compañía, según corresponda.

Adicionalmente, existe un mecanismo de denuncias anónimas para todas aquellas situaciones que constituyan infracciones al Código de Conducta de la Compañía y actividades que puedan implicar irregularidades, uso inadecuado de bienes o recursos de la Compañía, conductas abusivas en ésta, violaciones al ordenamiento jurídico vigente o a nuestras políticas corporativas, como también irregularidades en materias contables.

A través de este mecanismo, cualquier persona, trabajador, accionista u otro, puede acceder y denunciar situaciones anómalas de la marcha social. Todas ellas son analizadas en el Comité de Directores de la Compañía, adoptándose las medidas necesarias para este efecto. Dicho procedimiento está a disposición del público en la página web de Embotelladora Andina S.A. ya mencionada.

- **Código de Ética**

La ética empresarial constituye la esencia de los valores de nuestra Compañía y para ello se ha dictado, en los tres países donde ANDINA tiene operaciones, un mismo Código de Conducta. Este contiene los principios generales que deben guiar todas las actividades de la Empresa, y a sus empleados, de acuerdo a las normas morales y éticas de carácter empresarial; como asimismo, normas legales, usos y costumbres de los países en que lleva a cabo sus negocios.

## DIRECTORIO



- **Procedimientos para evitar conflictos de interés**

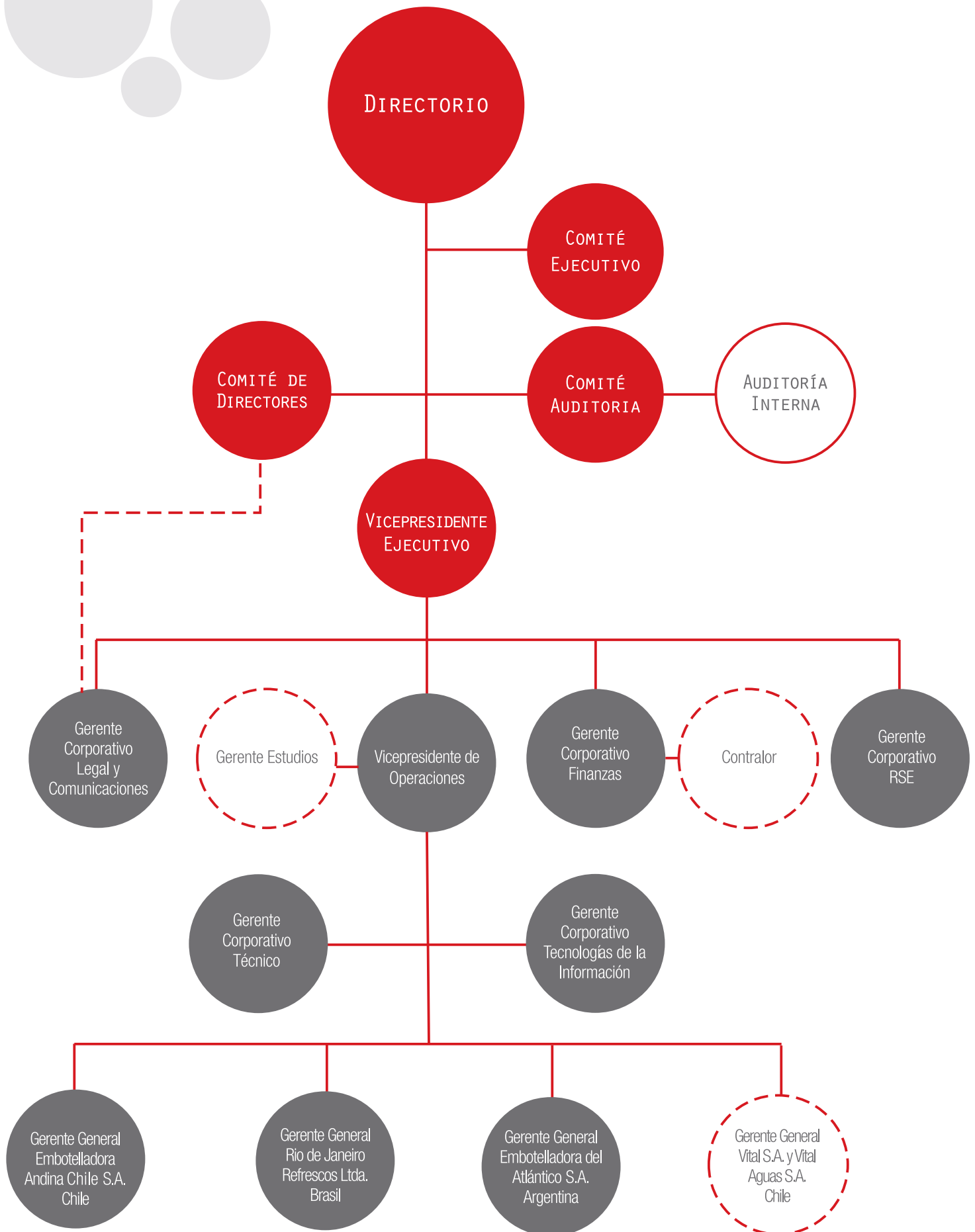
La Empresa tiene un Manual de Información Privilegiada y Manejo de Interés en el mercado, que además, es complementario con su Código de Conducta en estas materias. Para estos efectos, las personas listadas y calificadas como destinatarias de esta política (directores, ejecutivos, asesores y contactos clave), debe completar en forma anual, el formulario N°109 de la Superintendencia de Valores y Seguros, donde declaran las personas relacionadas (naturales o jurídicas) con cada una de ellas.

Luego, toda vez que existe alguna transacción con personas relacionadas, ésta debe ser previamente conocida y aprobada por el Comité de Directores, y explicar si efectivamente se encuentra o no en condiciones de mercado, para proceder a su aprobación.

## DIRECTORES TITULARES:

- 1 **Juan Claro** (Presidente), 2 **Salvador Said**,
- 3 **Arturo Majlis**, 4 **Heriberto Urzúa**,
- 5 **Gonzalo Said**, 6 **Jorge Hurtado**,
- 7 **José Antonio Garcés**.

## ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA(\*)



• Embotelladora Andina S.A. está estructurada como un Holding al cual le reportan las operaciones de los tres países.

(\*) Estructura vigente al 31 de diciembre de 2007.

## ESTRUCTURA GERENCIAL<sup>(\*)</sup>

### **Pedro Pellegrini**

Gerente Corporativo Legal y de Comunicaciones

### **Michael Cooper**

Vicepresidente de Operaciones

### **Oswaldo Garay**

Gerente Corporativo Finanzas



### **Germán Garib**

Gerente Corporativo de Tecnologías de la Información

### **Gonzalo Vergara**

Gerente Corporativo de RSE.

### **Raúl Ramírez**

Gerente Corporativo Técnico

### **Jaime García**

Vicepresidente Ejecutivo

---

### **David Parkes**

Gerente de Estudios

### **Augusto Veas**

Contralor

---

(\*) Estructura gerencial vigente al 31 de diciembre de 2007.



**Renato Ramírez**  
Gerente General  
Embotelladora Andina Chile



**Carlos Lohmann**  
Gerente General  
Rio de Janeiro Refrescos



**Alejandro Feuereisen**  
Gerente General  
Embotelladora del Atlántico



CONSUMIR ANTES DE 9 MESES A PARTIR DE LA FECHA DE ELABORACION

**Coca-Cola**<sup>®</sup>

BEBIDA DE FANTASIA.

© 1995 THE COCA-COLA COMPANY  
BOTELLADORA AUTORIZADA POR  
THE COCA-COLA COMPANY

### 1.2.3. Relación con los Principales Grupos de Interés

4.14

A principios del año 2007, la Compañía realizó un extenso análisis de la opinión de sus grupos de interés más significativos. Este trabajo involucró a las operaciones en los tres países. Se realizaron 42 entrevistas internas, 43 entrevistas a representantes de los distintos grupos de interés externos de la Empresa, y 5 Focus Group.

A partir de este análisis se definieron acciones para fortalecer la relación y comunicación con ellos. A continuación se presentan los grupos de interés prioritarios de la Compañía, su identificación y las principales formas de relacionamiento con ella durante el período.

GRUPO DE INTERÉS	¿QUIÉNES SON?	PRINCIPALES FORMAS DE RELACIONAMIENTO
<b>Accionistas</b>	Accionistas mayoritarios y minoritarios de las series A y B.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicaciones directas a través del área de "Investors Relations", a cargo de la Gerencia Corporativa de Finanzas.</li> <li>Junta de Accionistas, donde cada accionista tiene la oportunidad de manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones antes o durante su celebración.</li> <li>Mecanismo de denuncias anónimas disponible en página web de la Compañía.</li> <li>Página web de la Empresa: <a href="http://www.koandina.com">www.koandina.com</a></li> <li>Comunicaciones a través del Departamento de Acciones de la Compañía, Servicios Corporativos Sercor S.A.</li> </ul>
<b>Trabajadores Propios</b>	<p><b>Embotelladora Andina Chile:</b> 1.243 personas.</p> <p><b>Vital S.A.:</b> 351 personas.</p> <p><b>Embotelladora del Atlántico:</b> 1.652 personas.</p> <p><b>Rio de Janeiro Refrescos:</b> 2.016 personas.</p>	<p><b>Canales de Comunicación con los trabajadores:</b></p> <p><b>Embotelladora Andina Chile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones informativas: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente General con profesionales jóvenes, dirigentes sindicales y supervisores.</li> <li>- Gerentes de Area con todos sus trabajadores.</li> <li>- Jefes de Proceso con los trabajadores de su dependencia.</li> <li>- Gerencia de Recursos Humanos con el personal.</li> </ul> </li> <li>Revista Corporativa: cada tres meses se publica la Revista "Somos Andina", entregada a todos los trabajadores de la Compañía.</li> <li>Paneles de Información en áreas estratégicas de la Compañía.</li> <li>ANDIMÁTICO: instrumento que permite a cada trabajador acceder a información personal referente a remuneraciones y vacaciones, instalado en todas las sucursales e implementado a través de la página web <a href="http://www.andina.cl">www.andina.cl</a></li> <li>Campañas de Comunicación Internas, vía mail, ficheros, y otros que buscan mantener al tanto de lo que ocurre en la Compañía.</li> </ul> <p><b>Vital S.A.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas con el Sindicato de Vital.</li> <li>Reunión periódica del área de Operaciones con todas sus jefaturas.</li> <li>Revista Corporativa, cada cuatro meses se publica la Revista "Espacio Vital", entregada a todos los trabajadores de la Compañía.</li> <li>Paneles de Información, en áreas estratégicas de la Compañía.</li> <li>Trípticos trimestrales sobre calidad de vida y alimentación saludable.</li> <li>Informativos regulares y oficiales impartidos a través del Departamento de Recursos Humanos a todos sus trabajadores.</li> </ul> <p><b>Embotelladora del Atlántico (EDASA):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas con los delegados sindicales de EDASA (Planta Monte Cristo) del Sindicato de Aguas Gaseosas.</li> <li>Reunión periódica con Secretarios Generales del gremio en las cabeceras de la franquicia (Mendoza, Córdoba y Rosario).</li> <li>Reuniones periódicas con dirigentes del gremio de Camioneros.</li> <li>Revista interna trimestral: House Organ EDASA News.</li> <li>Campañas de comunicación interna en vías públicas.</li> <li>Carteleros o paneles de información, folletos e individuales para el comedor.</li> <li>Espacio en la intranet llamado "Relaciones con el Personal".</li> </ul> <p><b>Rio de Janeiro Refrescos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reuniones periódicas del Gerente General con los directores y gerentes de área, supervisores y gestores de operación.</li> <li>Reunión anual Inaugural con el Presidente, directores, gerentes, supervisores, analistas y vendedores.</li> <li>Reuniones periódicas con el área de ventas y marketing.</li> <li>Mesa Redonda Mensual: canal abierto entre los Directores y sus trabajadores.</li> <li>Ouvidoria: canal utilizado para recibir sugerencias, dudas y denuncias relacionados con el Código de Conducta de la Empresa.</li> <li>PAC/ALÔ PAC: Portal de auto atención del trabajador.</li> <li>Cuadros diarios de avisos vía e-mail e intranet.</li> <li>Revista Interna bimestral "Borbulhante".</li> <li>Campañas y eventos internos.</li> </ul>





GRUPO DE INTERÉS	¿QUIÉNES SON?	PRINCIPALES FORMAS DE RELACIONAMIENTO
<b>Contratistas</b>	<p><b>Embotelladora Andina Chile:</b> 49 Empresas contratistas que emplean a 3.295 personas.</p> <p><b>Vital S.A.:</b> 4 empresas contratistas que emplean a 40 personas.</p> <p><b>Embotelladora del Atlántico:</b> 220 empresas contratistas que emplean a 3.027 personas.</p> <p><b>Rio de Janeiro Refrescos:</b> 22 empresas contratistas que emplean a 2.445 personas.</p>	<p><b>Embotelladora Andina Chile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación permanente a través de la Gerencia de Recursos Humanos.</li> <li>• Reunión anual con los contratistas.</li> <li>• Auditorías realizadas a los contratistas.</li> </ul> <p><b>Vital S.A.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relación permanente a través de su departamento de Recursos Humanos.</li> <li>• Auditorías mensuales que aseguran el cumplimiento de obligaciones laborales con sus trabajadores.</li> </ul> <p><b>Embotelladora del Atlántico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas con las empresas contratistas donde se evalúa integralmente la relación en sus aspectos técnicos, de calidad, económicos y otros.</li> </ul> <p><b>Rio de Janeiro Refrescos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos los contratistas participan del Programa de Gestión de Terceros, donde se realizan reuniones mensuales de acompañamiento junto con los Gestores de la Empresa, y cada seis meses se realiza una evaluación con las áreas de Compras y de Calidad de la Compañía.</li> </ul>
<b>Proveedores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proveedores de insumos para la elaboración de las bebidas, envases, empaques y embalajes.</li> <li>• Proveedores de servicios.</li> </ul>	<p>Cada operación se encarga de negociar y relacionarse con sus proveedores de insumos y servicios. A través de la Oficina Corporativa se coordinan estas actividades con proveedores internacionales de algunos insumos.</p> <p>(Polietilén de Tereftalato: tipo de resina utilizada en la elaboración de envases retornables y no retornables).</p>
<b>Clientes</b>	<p><b>152.869</b> clientes, entre los que se cuentan: supermercados, mayoristas, On-Premise (mercado de consumo inmediato) y canal tradicional (almacenes y pequeño comercio).</p>	<p><b>Embotelladora Andina Chile:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención permanente a través del Centro de Desarrollo.</li> </ul> <p><b>Vital S.A.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los clientes son Embotelladora Andina Chile, Embonor y Polar. La relación se desarrolla a través de la Gerencia General y con las otras áreas según sea la materia.</li> </ul> <p><b>Embotelladora del Atlántico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención permanente a través del Centro de Servicio al Cliente (CSC).</li> <li>• Encuesta permanente desde el CSC sobre la calidad de servicio prestado por la fuerza de ventas y por las empresas de logística.</li> <li>• Encuesta anual de satisfacción a los clientes en diferentes territorios/canales.</li> </ul> <p><b>Rio de Janeiro Refrescos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención permanente a través del Centro de Negocios.</li> <li>• Ruedas de negocios con los clientes.</li> </ul>
<b>Comunidades vecinas</b>	<p><b>Comunidad y organizaciones de la sociedad civil:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertenecientes a la zona en donde se emplazan las instalaciones de la empresa (plantas productivas, bodegas, centros de distribución, oficinas).</li> <li>• Pertenecientes a otras zonas de la franquicia de la Compañía.</li> </ul>	<p>Embotelladora Andina S.A. desarrolla diversas actividades de relacionamiento con las comunidades vecinas a sus plantas en Argentina, Brasil y Chile.</p> <p>Particularmente, Argentina y Brasil, participa activamente en organizaciones de la sociedad civil de dichas comunidades vecinas.</p> <p>Las comunidades vecinas, así como todos los grupos de interés, pueden realizar sus sugerencias, denuncias o canalizar sus ideas a través de los sitios web de cada una de las empresas de la Compañía.</p> <p>Las acciones realizadas con las comunidades vecinas en cada uno de los países se detalla en el capítulo 5, "Aportando al Desarrollo de Nuestras Comunidades Vecinas".</p>
<b>Coca-Cola</b>	Franquiciante	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones periódicas.</li> <li>• Participación de la Empresa en instancias de capacitación, desarrollo y ejecución conjunta de estrategias entre Coca-Cola y sus embotelladores.</li> </ul>
<b>Autoridades y Organismos fiscalizadores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoridades locales y nacionales en Chile, Argentina y Brasil.</li> <li>• Organismos fiscalizadores a nivel global, nacional y local de Embotelladora Andina S.A. en las siguientes materias: financiera y de libre competencia, laboral, salud y seguridad, medio ambiente, consumidores y clientes, marketing y publicidad.</li> </ul>	<p>La organización político-administrativa de los tres países en los que opera Embotelladora Andina S.A. son distintas. La Compañía desenvuelve sus actividades cumpliendo con las legislaciones de los respectivos gobiernos y sus estamentos a nivel central, Estados (Regiones), Provincias (o Distritos) y Municipios. El principio rector de las relaciones que establece la Compañía con los distintos estamentos se rigen por su Código de Conducta.</p> <p>Embotelladora Andina S.A., ha privilegiado establecer relaciones de confianza con las autoridades, siendo sensibles a sus preocupaciones, divulgando en forma transparente sus acciones y construyendo relaciones de cooperación.</p>





## CASO DESTACADO

### CHILE

## PREMIO PERIODISMO ANDINA CHILE

### EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Como una forma de estimular a los periodistas y manifestarles el reconocimiento del sector privado por sus servicios, Embotelladora Andina Chile creó, en 1979, este premio anual.

Este persigue exaltar la función informativa de estos profesionales, reflejada en sus más altos niveles de eficiencia profesional y ética. El Premio de Periodismo Embotelladora Andina - Coca-Cola, cuenta con el apoyo del Colegio de Periodistas.

Asimismo, quiso manifestar y estimular, a través de este galardón, su reconocimiento a esta labor comunicacional, destacando también la ética profesional.

Desde esa fecha y todos los años, distinguidos periodistas han recibido este estímulo. Cabe destacar, entre muchos, a Héctor Olave, Jaime Sánchez, Patricia Guzmán, Silvia Pinto, Hernán Olguín, Bernardo de la Maza, Sergio Livingstone, Raquel Correa, Ignacio González, Santiago Pavlovic, Pilar Vergara, Verónica López y el recordado Julio Martínez.



## 1.2.4. Reconocimientos y Premios Obtenidos

2.10

### • CHILE Embotelladora Andina Chile

2007:

#### • Mejor Planta del Sistema Coca-Cola en Chile:

Embotelladora Andina Chile recibió este premio, correspondiente al año 2006, como la mejor planta en el concurso anual de Calidad de la Compañía Coca-Cola. La Empresa obtuvo la máxima calificación en los indicadores índice de calidad del producto, índice de calidad del empaque, cumplimiento de los planes de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y reducción de reclamos de los consumidores.

• **Primer lugar como “Mayor Creación de Valor en el sector Bebidas y Alimentos”:** otorgado por Santander Global Banking & Markets y Revista Capital, en el marco de los Premios “Top 100” que entregan ambas instituciones.

• **Primer lugar, por sexto año consecutivo, en ranking “Desempeño Empresarial Chileno - Premios EVA” en el sector Bebidas y Alimentos”:** realizado por Econsult y Revista Qué Pasa.

Años Anteriores:

2005: **Premio Nacional de la Calidad:** otorgado por Chile Calidad, en Categoría Gran Empresa. Embotelladora Andina fue la primera firma de la industria de consumo masivo en obtenerlo.

2004: **Empresa Líder en el Uso de Tecnologías de Información:** distinción de la Asociación de Empresas de Tecnologías de la Información.

2003: **Premio Carlos Vial Espantoso:** por buenas prácticas laborales y preocupación por el capital humano.

VITAL S.A.

• **Mejor Planta Productora del Sistema Coca-Cola en Chile:** reconocimiento por parte de Coca-Cola Chile a Vital S.A., como la Mejor Planta Productora año 2007.

Vital recibió este premio, correspondiente al año 2007, como la mejor Planta Productora en el concurso anual de Calidad de la Compañía Coca-Cola. La empresa obtuvo la máxima calificación en los indicadores índice de calidad del producto, índice de calidad del empaque, cumplimiento de los planes de implementación del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y reducción de reclamos de los consumidores.

### • ARGENTINA Embotelladora del Atlántico

2007:

• **Premio a la Empresa con el Mayor Aporte de Voluntariado Corporativo:** concedido por la Fundación Junior Achievement.

• **Premio al Mejor Voluntario 2007:** entregado por la Fundación Junior Achievement a Daniel Gómez Goundry, trabajador de Embotelladora del Atlántico.

Años Anteriores:

2006: Mayor Participación en las Actividades de Junior Achievement - Fundación Junior Achievement.

2005: Mayor Participación en las Actividades de Junior Achievement - Fundación Junior Achievement.

2004: Best Revenue Growth Management Execution-World Wide Marketing Excellence Award.

### • BRASIL Rio de Janeiro Refrescos

2007:

• **Premio de Gestión de Recursos Hídricos de GWRMTT (Global Water Resource Management Technical Team)** entregado por Coca-Cola.

• **Premio a la Mejor Empresa de Bebidas:** lo adjudica la Asociación de Supermercados del Estado de Río de Janeiro (ASSERJ).

• **Premio Recall de Marcas:** promovido por la Red Gazeta (afiliada a Red Globo) del Estado de Espírito Santo.

Años anteriores

2006: **Premio a la Gestión de Personas:** Otorgado por la Asociación Brasileña de Recursos Humanos de Río de Janeiro (ABRH/RJ).

**Premio Recall de Marcas:** promovido por la Red Gazeta (afiliada a Red Globo) del Estado de Espírito Santo.

2005: **Premio a la Gestión de Personas:** concedido por la Asociación Brasileña de Recursos Humanos de Río de Janeiro (ABRH/RJ).

**Premio Recall de Marcas:** difundido por la Red Gazeta (afiliada a Red Globo) del Estado de Espírito Santo.

2004: **Premio Recall de Marcas:** otorgado por la Red Gazeta (afiliada a Red Globo) del Estado de Espírito Santo.



## 1.2.5. Asociaciones y Organismos a los que Pertenece la Compañía

4.13

Embotelladora Andina S.A. integra, participa y/o colabora en:

### ● CHILE:

**SOFOFA, Sociedad de Fomento Fabril:** federación gremial sin fines de lucro, que reúne a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno.

**ANBER, Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes:** congrega a las principales compañías embotelladoras y distribuidoras de bebidas gaseosas, jugos y néctares. Así como aguas minerales, purificadas y saborizadas.

**ACHS, Asociación Chilena de Seguridad:** mutualidad sin fines de lucro, administradora de Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales.

**AGIP, Asociación Gremial de Industrias Proveedoras:** organismo que tiene como principal objetivo velar porque no se restrinjan las opciones a los consumidores, aniquilando la competencia e imponiendo decisiones unilaterales sobre los proveedores.

**CNC, Cámara Nacional de Comercio:** federación gremial que agrupa a las compañías y gremios vinculados al sector comercio.

**ANDA, Asociación Nacional de Avisadores:** asociación gremial transversal, cuyo objetivo es la defensa de la libertad de expresión comercial, la autorregulación y ética publicitaria.

**ASINJO, Asociación Gremial de Industriales y Servicios de San Joaquín:** asociación comunal que representa al mundo sindical y empresarial de San Joaquín.

**ICARE:** corporación privada sin fines de lucro, fundada por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional con el propósito de promover la excelencia empresarial en el país.

**IST:** administradora de Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales que pertenece a la Asociación de Industrias de Valparaíso.

**USEC, Unión Social de Empresarios Cristianos:** es una corporación sin fines de lucro, con la misión de difundir y promover los valores cristianos para su aplicación práctica en las empresas.

### ● ARGENTINA:

**A.F.A.C., Asociación Fabricantes Argentinos de Coca-Cola:** es una entidad sin fines de lucro creada en 1971, para promover una estrecha relación entre todos sus miembros y realizar compras de algunos insumos en forma consolidada.

**Cámara Oficial de Comercio e Industria de Córdoba:** las actividades y servicios que desarrolla y ofrece a los empresarios de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Córdoba es representar, promocionar y defender los intereses generales del comercio, la industria, el transporte y el turismo.

**ACDE, Asociación Cristiana de Empresarios-ARGEX Argentina Experiencial - Córdoba:** es una asociación de dirigentes de empresa, que tiene como objetivo constituirse en un ámbito de análisis y reflexión de la temática empresarial a la luz de los valores cristianos.

**C.A.D.I.B.S.A., Cámara Argentina de Industria de Bebida sin Alcohol:** agrupa a todos los embotelladores de distintas empresas, como son Danone, Quilmes, Coca-Cola. Su objetivo es velar por los intereses de la industria. Actúa en diferentes temas como son cuestiones sindicales, laborales y de medio ambiente, entre otras.

### ● BRASIL:

**FIRJAN, Federación de Industrias del Estado de Río de Janeiro:** congrega los intereses de 105 sindicatos empresariales y sus afiliados, representando a cerca de 16 mil empresas.

**ABIR, Asociación Brasileña de Industrias de Bebidas:** representa a nivel nacional a la industria brasileña de refrigerantes y bebidas no alcohólicas, congregando a 34 empresas.

**ACIJA, Asociación Comercial e Industrial de Jacarepaguá:** representa a industriales, comerciales y de servicios de los distintos segmentos económicos, establecidos en la región de Jacarepaguá.

**Organización No Gubernamental Espíritu Santo en Acción:** movimiento que congrega a las principales empresas establecidas en el estado de Espírito Santo y cuyo objetivo es contribuir al desarrollo sustentable de la región.



DURANTE 2007, EMBOTELLADORA ANDINA S.A, LLEVÓ A CABO UN PROCESO A NIVEL CORPORATIVO, QUE ABARCÓ LAS OPERACIONES DE LOS TRES PAÍSES DONDE ESTÁ PRESENTE. EL OBJETIVO FUE SISTEMATIZAR UNA ESTRATEGIA DE SUSTENTABILIDAD, INSERTA EN LA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS DE LA COMPAÑÍA, QUE CANALIZARA TODAS LAS ACCIONES QUE SE VENÍAN REALIZANDO Y QUE SE CONSTITUYERA EN UN PILAR FUNDAMENTAL DE SU DESARROLLO FUTURO.

### 1.3. NUESTRA GESTIÓN DE LA SUSTENTABILIDAD

Su compromiso, tanto con la excelencia de sus productos y operaciones, como con el cuidado y respeto por las personas y el medio ambiente, han caracterizado a Embotelladora Andina S.A. desde su creación hace 62 años.

Pero el año 2007, ANDINA dio un paso más, al realizar un proceso global, que abarcó las operaciones en los tres países donde está presente. Su objetivo fue, precisamente, sistematizar una Estrategia en Sustentabilidad que se integrará a su estrategia de negocios, e incorporará su desempeño en el ámbito ambiental, laboral y social. Esta tarea involucró el compromiso y trabajo de todas las gerencias de la Compañía, en una mirada amplia a toda su cadena de valor. Se recogieron las opiniones de ejecutivos y trabajadores y de 43 representantes de grupos de interés externos.

El Directorio de la Compañía aprobó dicha Estrategia en diciembre de 2007, que incluye la creación de una Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y Sustentabilidad.

#### 1.3.1. Pilares y Nuestro Modelo de Sustentabilidad

La visión de ANDINA en los temas de Sustentabilidad, en aquellas sociedades en las que se insertan sus operaciones, se grafica en la pagina siguiente:



## NUESTRO COMPROMISO CON LAS SOCIEDADES DONDE OPERAMOS:

“REFRESCAMOS A LAS SOCIEDADES DONDE OPERAMOS, CON EXCELENCIA, COMPROMISO Y EFICIENCIA”.

### LOS PILARES DEL NEGOCIO DE NUESTRA COMPAÑÍA

Este compromiso con las sociedades se materializa en tres pilares de nuestro negocio:



### NUESTRO MODELO DE SUSTENTABILIDAD

Excelencia, Compromiso y Excelencia se plasman en el Modelo de Sustentabilidad que la empresa ha desarrollado.

Este apunta a crear Valor Sustentable en seis ámbitos prioritarios:





### 1.3.2. Nuestros Sistemas de Gestión

ANDINA posee la primera planta embotelladora en Latinoamérica que logró la certificación integrada. En efecto, sus operaciones están certificadas por las normas:

- HACCP, de Seguridad Alimentaria.
- ISO 9001, de Gestión de Calidad.
- OHSAS 18001, de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Resguardo del Patrimonio Físico.
- ISO 14001, de Gestión Ambiental.

A lo anterior se suman los exigentes requerimientos y estándares de Coca-Cola en las distintas fases de su cadena de valor. Estos sistemas se identifican por letras: "Q" de Calidad, "E" de Medio Ambiente y "S" de Seguridad. Todos integran lo que se denomina el Sistema de Gerenciamiento de Coca-Cola o Coca-Cola Management System y se aplica a cada una de las operaciones y embotelladores de esta Compañía en el mundo.

El permanente esfuerzo de la organización para adelantarse a los requerimientos del mercado, ha hecho de ANDINA una de las empresas de vanguardia en tecnología.

Todo lo anterior, le ha permitido ser distinguida en distintas ocasiones por su excelencia en la gestión en diversos ámbitos de la sustentabilidad (ver: Premios y Reconocimientos Obtenidos).

### CERTIFICACIONES OBTENIDAS

	EMBOTELLADORA ANDINA CHILE	VITAL S.A.	EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO	RIO DE JANEIRO REFRESCOS
CALIDAD: ISO 9001				
AMBIENTE: ISO 14001				
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL: OHSAS 18001				
SEGURIDAD ALIMENTARIA: ISO 22000				
SEGURIDAD ALIMENTARIA: HACCP				
CALIDAD, AMBIENTE Y SEGURIDAD: SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO COCA-COLA (SQCC)				



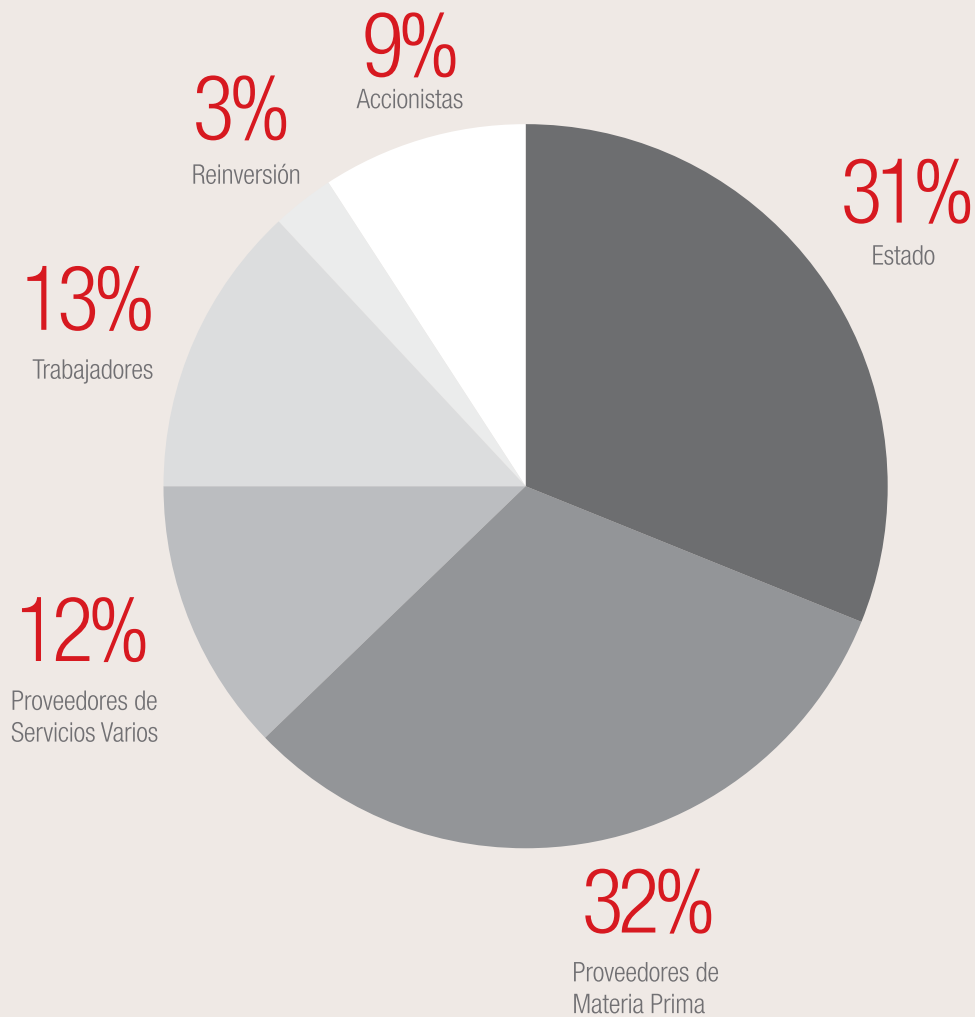
## 1.4. VALOR GENERADO Y DISTRIBUIDO ENTRE LOS AGENTES ECONÓMICOS



La distribución del Valor Agregado muestra cómo el valor que genera la Compañía, se distribuye entre los distintos agentes económicos con los que Embotelladora Andina S.A. interactúa: sus accionistas, trabajadores, empresas colaboradoras y el Estado.



### DISTRIBUCIÓN DEL VALOR AGREGADO POR AGENTE ECONÓMICO 2007



#### Notas Técnicas:

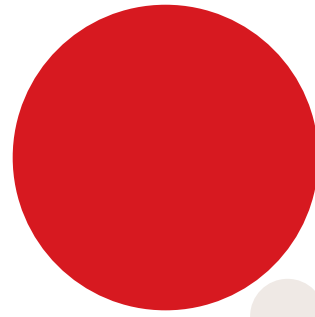
- Los porcentajes han sido calculados sobre la venta bruta al comercio (Base EERR Consolidados 2007).
- **Estado:** incluye Impuestos a la venta, tales como IVA e Impuestos específicos a bebidas, e Impuestos a las ganancias.
- **Proveedores de Materia Prima:** considera el costo de insumos usados en la elaboración de bebidas, tales como azúcar, botellas y concentrado.
- **Proveedores de Servicios Varios:** considera los gastos y servicios de apoyo a la gestión de la empresa tales como publicidad, combustibles, suministros, reparaciones, asesorías y gastos financieros.
- **Trabajadores:** considera remuneraciones de trabajadores directamente involucrados en la gestión de la empresa.
- **Reinversión:** considera la inversión en activos, principalmente de mercado y de producción.
- **Accionistas:** considera la utilidad neta de la empresa.

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

## 2. CONSUMIDORES

NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD

DE LOS PRODUCTOS Y NUESTRO APOORTE A SU BIENESTAR



 ENFOQUE DE GESTIÓN

### TRANSPARENCIA Y CONFIANZA

NUESTRO COMPROMISO CON EL CONSUMIDOR SE BASA EN LA CONFIANZA QUE CADA UNO DE ELLOS DEPOSITA EN NOSOTROS, AL ELEGIR UN PRODUCTO COCA-COLA. NOS HACEMOS RESPONSABLES DE ESTA CONFIANZA, ASEGURANDO LA CALIDAD E INOCUIDAD DE LAS BEBIDAS, JUGOS Y AGUAS QUE FABRICAMOS. A LA VEZ, COMUNICAMOS, CONSCIENTEMENTE, LOS CUIDADOS QUE SE DEBEN TENER EN RELACIÓN AL CONSUMO DE PRODUCTOS DESDE EL PUNTO DE VISTA DE SUS CALORÍAS, APORTE VITAMÍNICO, NIVEL DE CALCIO O SU PODER ENERGIZANTE.

## 2. CONSUMIDORES:

NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD  
DE LOS PRODUCTOS Y NUESTRO APOORTE A SU BIENESTAR

atendemos las  
necesidades de  
consumo líquido de

**30** Millones  
de Personas

de nuestro  
portafolio lo  
componen **bebidas  
gaseosas con  
azúcar**

**78,4%**

de las bebidas  
gaseosas son de  
**bajas calorías**

**13,2%**

**7,5%**

Son jugos y aguas

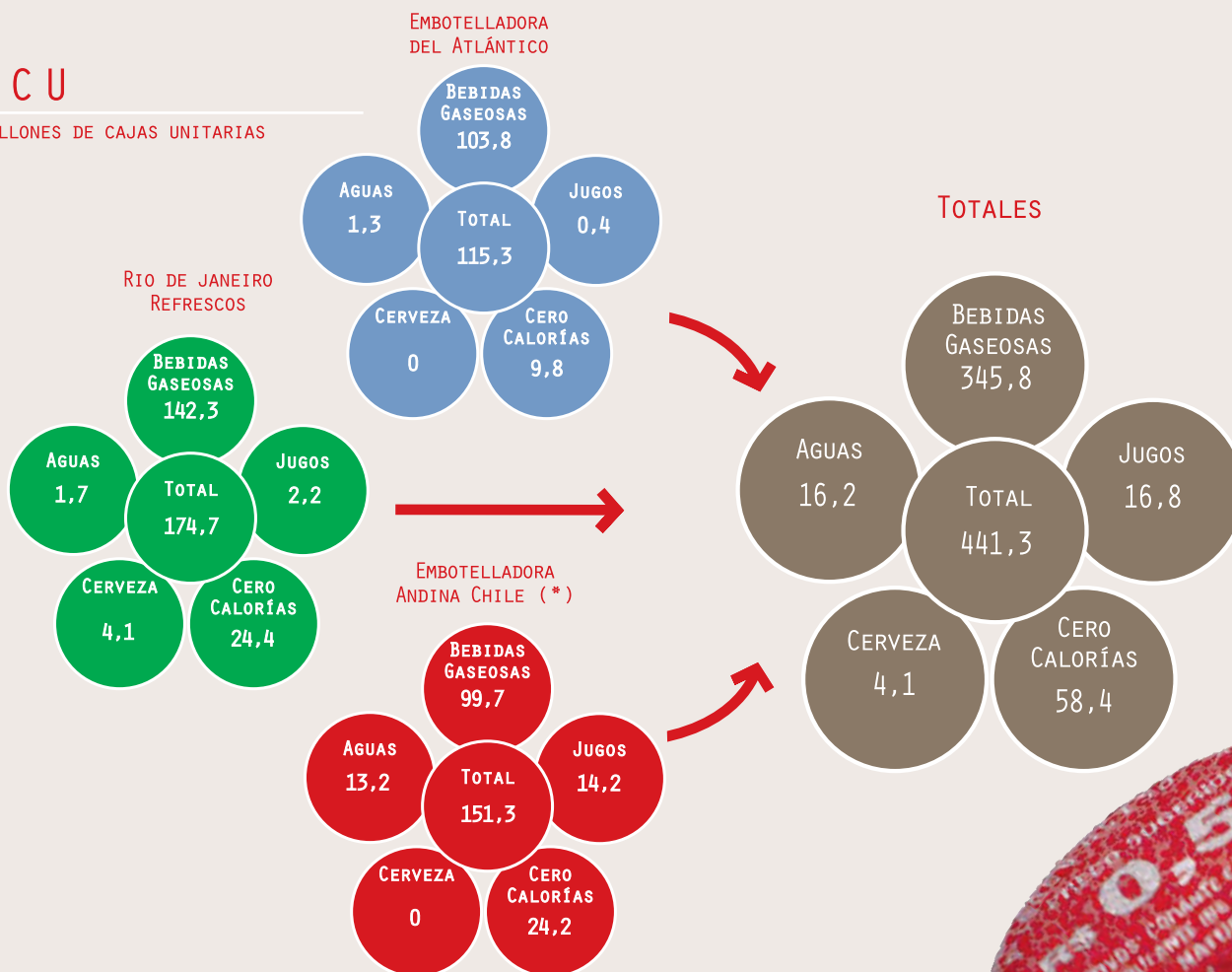


# EMBOTELLADORA ANDINA S.A. EN CIFRAS:

## DISTRIBUCIÓN DE NUESTRAS VENTAS

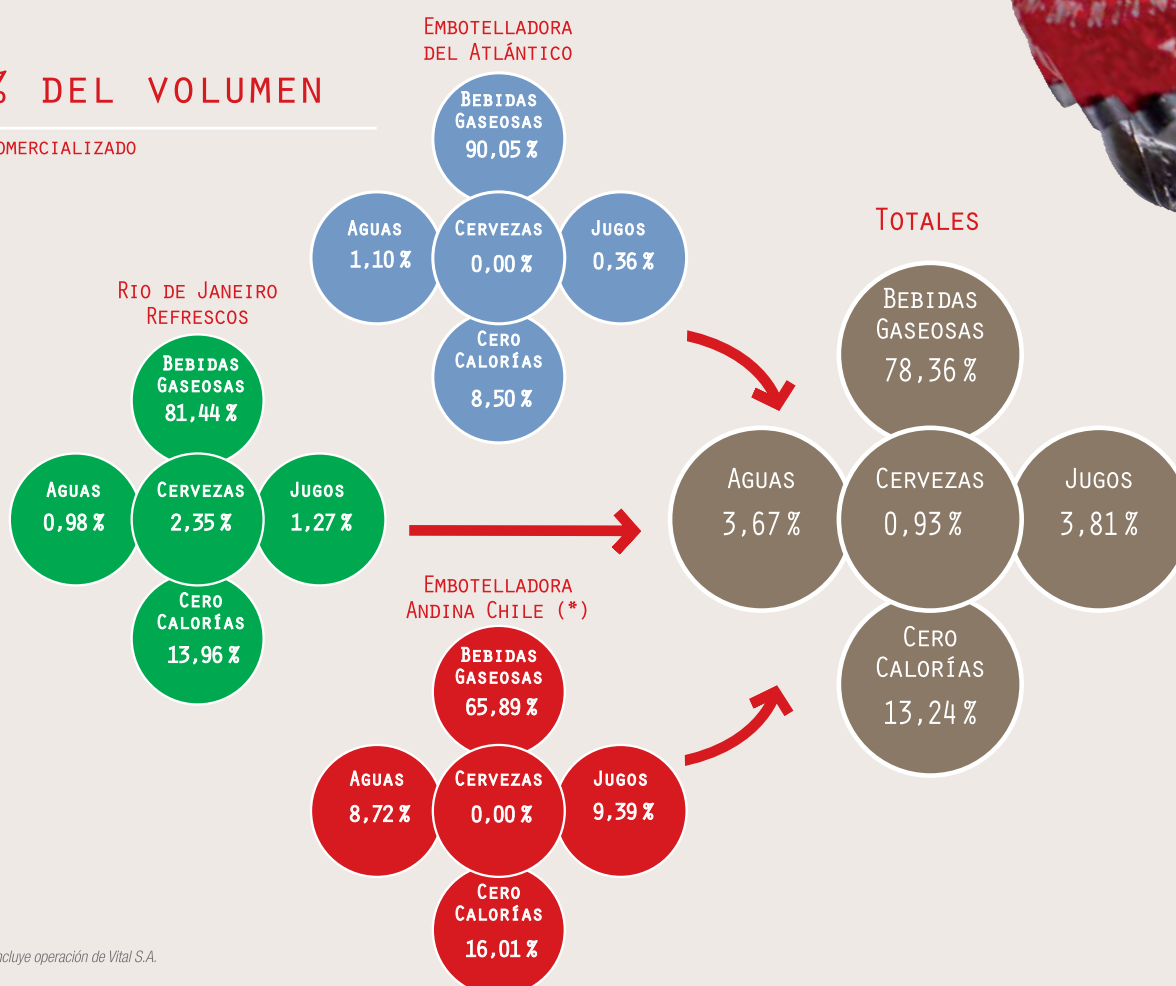
### MCU

MILLONES DE CAJAS UNITARIAS



### % DEL VOLUMEN

COMERCIALIZADO



(\*) Incluye operación de Vital S.A.



NUESTRO DESAFÍO:  
QUE LA GENTE ESTÉ Y  
SE SIENTA BIEN

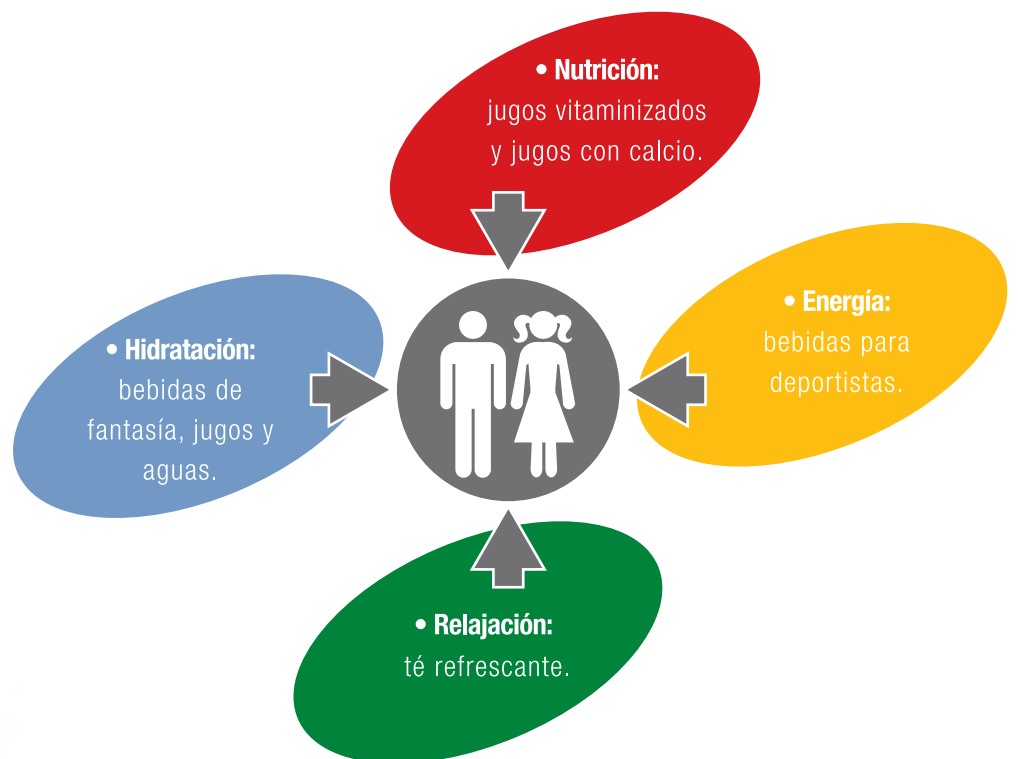
COMO ANDINA, Y EN CONJUNTO CON THE COCA-COLA COMPANY, ASPIRAMOS A SER UNA COMPAÑÍA PRESENTE EN LA VIDA DIARIA DE LAS PERSONAS; ASPIRAMOS A CONSTRUIR RELACIONES CERCANAS CON ELLAS Y A MARCAR UNA SIGNIFICATIVA DIFERENCIA, ESCUCHÁNDOLAS Y VELANDO POR BRINDARLES PRODUCTOS QUE SATISFAGAN SUS NECESIDADES. QUE LA GENTE SE SIENTA Y ESTÉ BIEN, ES NUESTRO PROFUNDO ANHELO. Y LO MATERIALIZAMOS A TRAVÉS DEL GRAN PORTAFOLIO DE PRODUCTOS QUE OFRECEMOS.

## 2.1. CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR DE LOS CONSUMIDORES

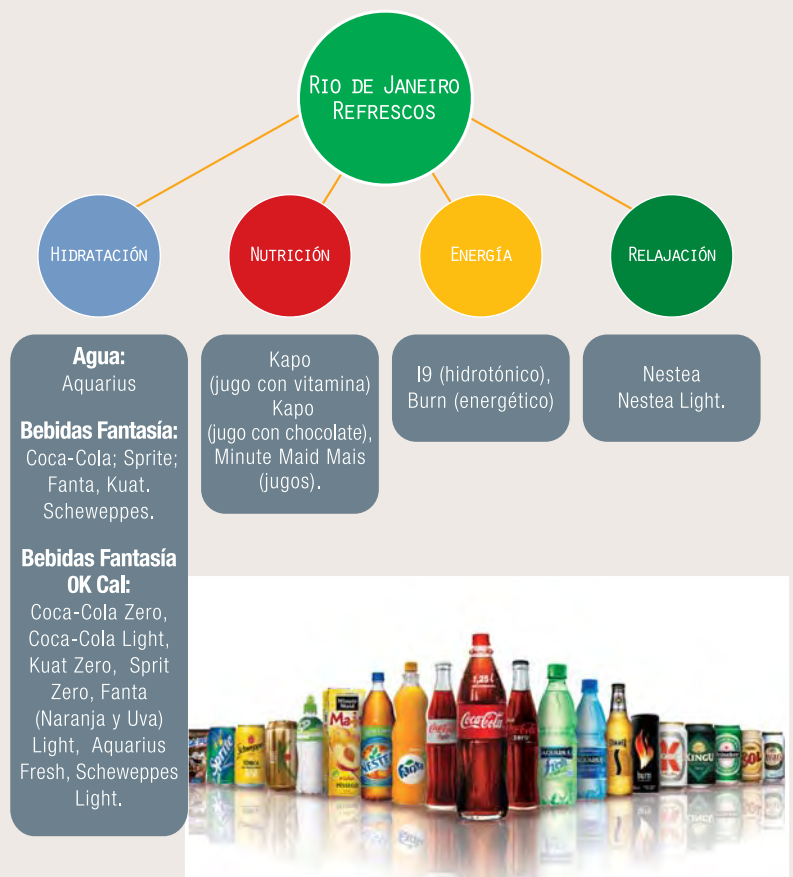
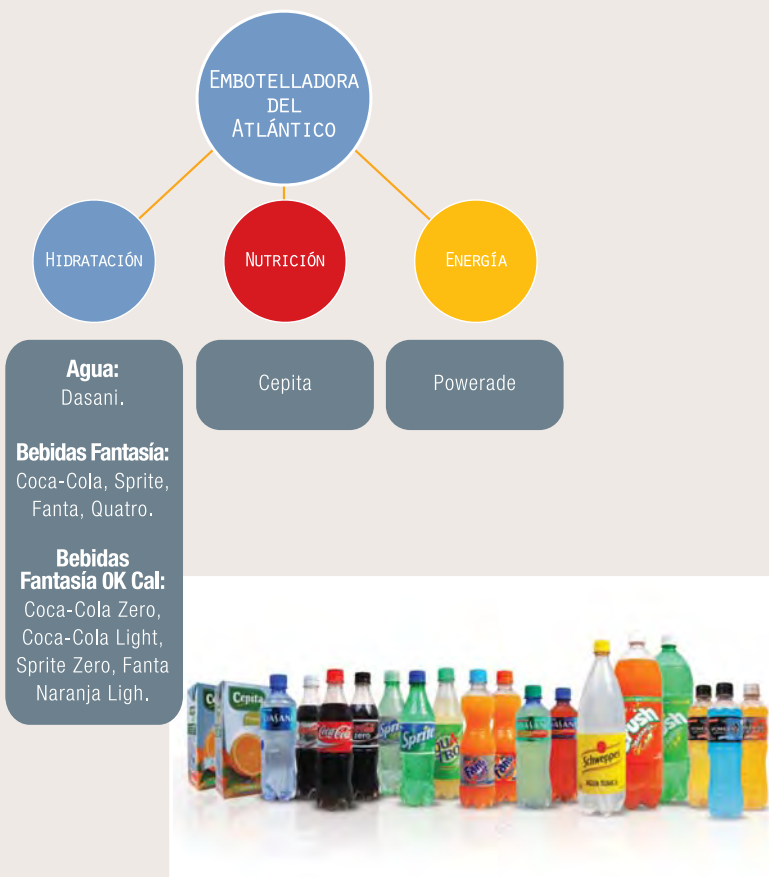
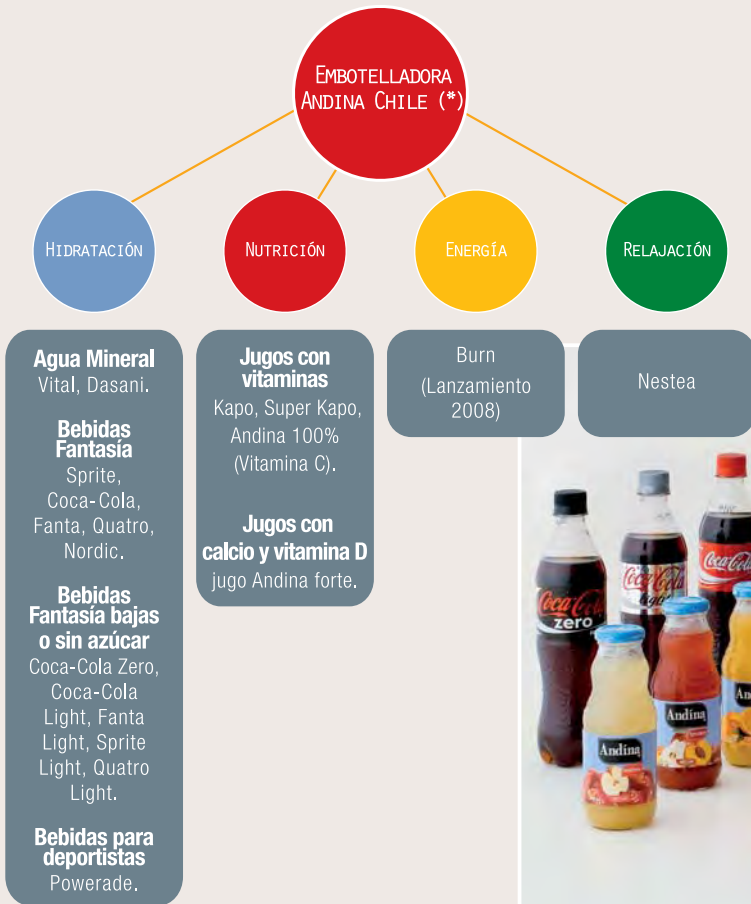


### 2.1.1. Portafolio de Productos

Embotelladora Andina S.A. ofrece a sus consumidores productos que contribuyen a su bienestar, brindando importantes beneficios:



EL PORTAFOLIO DE EMBOTELLADORA ÁNDINA S.A. ES DIVERSO EN SU APOORTE AL BIENESTAR DEL CONSUMIDOR Y VARÍA DE PAÍS EN PAÍS.



(\*) Incluye productos de Vital S.A.

## 2.1.2. Movimiento Bienestar: En busca de un equilibrio integral

Fomentar un estilo de vida activo, saludable y positivo entre los consumidores, contribuyendo a su bienestar físico, mental y emocional, es el gran objetivo del Movimiento Bienestar, creado por The Coca-Cola Company.

Se trata de una valiosa iniciativa, cuya misión es transmitirle a la sociedad en general, lo importante que es lograr el equilibrio entre una hidratación adecuada, alimentación balanceada, una cantidad suficiente de ejercicio físico y momentos gratos, ingredientes que forman parte esencial del "estar bien".

Para lograrlo, despliega una serie de acciones concretas: desde brindar información al público, a través de sus etiquetados, respecto a tablas nutricionales e hidratación,

hasta ofrecer una amplia gama de productos, enriquecidos con vitaminas, hidratantes y sales minerales, pero que también aportan frescura, energía y placer. Asimismo, Movimiento Bienestar promueve la actividad física y el deporte, a través de la organización de campeonatos, auspicios a eventos de envergadura y entrega de recursos para la formación de deportistas. Si bien las actividades que se han iniciado en los tres países, pueden diferir en su desarrollo e implementación, todas apuntan, en una primera etapa de sensibilización al interior de las operaciones de la empresa, a transmitir tres grandes conceptos básicos:

1. Alimentación equilibrada y actividad física.
2. Hidratación.
3. Aclarar los mitos que se generan alrededor de los productos.





## Algunas actividades iniciadas por las operaciones:

### Movimiento Bienestar

- **Embotelladora Andina Chile**  
**Programa de orientación alimentaria a consumidores.**

Se han diseñado programas de orientación alimentaria que otorgan mayor información acerca de cada bebida y sus ingredientes.

#### Educar y Capacitar

El objetivo de este programa fue definir, junto a expertos y autoridades, los pilares requeridos para educar y capacitar a consumidores y socios de la Compañía.

#### Consumidores

Objetivo: educarlos e instruirlos, a través de información nutricional en todas las etiquetas.

#### Socios

Objetivos: capacitarlos y educarlos en materia de nutrición; fomentarles la actividad física y destruirles los mitos. Apoyar la comunicación por medio de alianzas con expertos.

#### Apoyo a EGO - Estrategia gubernamental contra la obesidad

Andina Chile participó en la primera reunión, realizada en octubre de 2007, donde se compartieron iniciativas del Movimiento Bienestar.

#### Otras acciones

- Copa Coca-Cola
- Apoyo a ADO (Asociación Deportistas Olímpicos)
- Código de ética publicitaria a través de Anda y ANBER
- Fundación Coca-Cola con el programa Escuelas Saludables.

- **Rio de Janeiro Refrescos**  
**Instituto Coca-Cola Brasil**

La Compañía contribuye a las acciones implementadas por este Instituto, fundado en 1999, en el estímulo de la vida saludable, educación y medio ambiente.

En Brasil, el Movimiento Bienestar se ha divulgado, básicamente, a través de anuncios impresos y en televisión. Entre los mensajes que presenta, se promueve el valor que tiene el agua como fuente de vida del ser humano, destacando que las bebidas, jugos, té y energéticos de Rio de Janeiro Refrescos, brindan hidratación. Asimismo, promueve una VIDA SALUDABLE y se compromete con ella, a través del desarrollo de productos -a lo largo de sus 120 años de experiencia- que aportan energía, nutrición, hidratación y relaxo.

Estas campañas se han enfocado, principalmente, en los líderes de opinión del área médica.

El Movimiento Bienestar también patrocina diversos eventos relacionados con dichas áreas.

- **Embotelladora del Atlántico**  
**Copa Coca-Cola**

La Empresa se suma al desafío de la Copa Coca-Cola, con la participación de sus trabajadores en la organización de esta relevante competencia.

El certamen tiene gran impacto sobre la sociedad, porque se trata de un torneo deportivo que persigue valiosos objetivos.

#### Embajadores del Movimiento Bienestar

Se capacitó a los trabajadores de Embotelladora del Atlántico, para que sean embajadores del Movimiento Bienestar, entregando información sobre los ingredientes y beneficios de las bebidas que se comercializan. La idea es facilitar una mejor elección, según las necesidades específicas de cada consumidor.





## ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SEGURIDAD

EN LA ELABORACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS, APLICAMOS LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES DE CALIDAD, SEGURIDAD E INOCUIDAD.

EN NUESTRAS OPERACIONES, HEMOS IMPLEMENTADO SISTEMAS BASADOS, TANTO EN HACCP (ANÁLISIS DE PELIGROS Y PUNTOS CRÍTICOS DE CONTROL), COMO EN EL ESTÁNDAR "THE COCA-COLA QUALITY SYSTEM EVOLUTION 3", DE THE COCA-COLA COMPANY. PERMANENTEMENTE, IDENTIFICAMOS, EVALUAMOS Y CONTROLAMOS PELIGROS FÍSICOS, QUÍMICOS Y BIOLÓGICOS, EN PRO DE LA SEGURIDAD DE LOS ALIMENTOS, A LO LARGO DE TODA SU CADENA PRODUCTIVA: DESDE LOS INSUMOS QUE COMPRAMOS, HASTA LA ENTREGA DE UN PRODUCTO DE CALIDAD.

## 2.2. CALIDAD E INOCUIDAD DE NUESTROS ALIMENTOS

### ANDINA; Aseguramiento de la calidad e inocuidad de los alimentos



Las operaciones de Embotelladora Andina S.A. en Argentina, Brasil y Chile, cuentan con los más exigentes estándares de salud y seguridad.

El primer factor relevante es el Sistema de Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (sigla en inglés HACCP: Hazard Analysis and Critical Control Points), requiere del cumplimiento de varios temas claves para asegurar su vigencia:

a) La aplicación diaria de buenos hábitos de manufactura (BHM) o buenas prácticas de manufactura (BPM), a través de procedimientos estandarizados de operación y sanitización. Y, frente a la detección de desvíos de los estándares establecidos, la inmediata identificación de la causa y toma de acción correctiva.

b) La existencia de programas de capacitación a todo el personal propio y de terceros, tanto al momento del ingreso a la empresa, como durante el desempeño de sus actividades.

c) La existencia de un programa y ejecución de auditorías internas, y de una auditoría anual por parte del franquiciador de Coca-Cola, así como la auditoría externa anual por parte del organismo certificador para medir el grado de cumplimiento y evolución del sistema.

d) Revisión anual de parte de la Gerencia General del sistema, su desempeño, actualización y alineación con la estrategia del negocio.

El segundo factor relevante, que asegura la calidad e inocuidad de cada producto es el cumplimiento del estándar de The Coca-Cola Company, llamado "The Coca-Cola Quality System Evolution 3".



Considerado como uno de los estándares más exigentes y rigurosos del mundo, este estándar posee más de 400 requerimientos específicos de operación en materia de calidad, seguridad de alimentos, ambiente y seguridad, y salud ocupacional. Incluye lineamientos y exigencias en relación a método, infraestructura, parámetros y especificaciones, entre las que se encuentran sistemas de múltiples barreras y puntos de control.

Un tercer factor clave para asegurar la calidad e inocuidad de los alimentos es la seguridad en la compra de insumos esenciales para su producción.

En este compromiso, la Compañía releva y acompaña a sus proveedores de ingredientes en sus procesos productivos, de manera de lograr la obtención de la mejor materia prima disponible.

#### **Proveedores autorizados**

En un proceso integrado y responsable, se evalúan y autorizan a proveedores clave, en conjunto con el franquiciante (The Coca-Cola Company).

#### **Control de las materias primas e ingredientes (Origen - Planta)**

Algunos ingredientes requieren de un análisis que sustente y certifique su calidad en las plantas productoras, generando lotes de productos aprobados. Estos se auditan al momento de su recepción en la Empresa, a fin de corroborar la eficacia del sistema.

Toda materia prima e ingrediente utilizado, se somete a ensayos de aptitud cualitativa, donde también se evalúan el impacto ambiental que estos provocan y su transporte y embalaje secundario.

#### **Aseguramiento**

El equipo de auditores de materias primas e insumos releva, analiza e interactúa con proveedores de: tapas plásticas y metálicas, etiquetas, azúcar, jarabe de maíz de alta fructosa, film termocontraíble, gas carbónico, equipos de ensayo y medición para ingredientes y microbiología.





## Iniciativas a destacar

- **Embotelladora Andina Chile**  
**Participación en la Elaboración de Norma de Seguridad de los Alimentos**

Durante 2006 en Chile, se revisó la norma técnica -denominada Nch 2861- para la determinación del análisis de peligros y de puntos críticos de control (HACCP) en establecimientos de alimentos. Su revisión estuvo a cargo de un equipo constituido por representantes de empresas y universidades, Ministerio de Salud y Agricultura, y personas naturales. La normativa se basa en la Norma Internacional de la Comisión del Codex Alimentarius de la FAO/OMS. El trabajo consistió en estudiar su contenido en cada uno de sus capítulos, criterios de aplicación, terminología y discusión con los fundamentos de modificaciones propuestas, para finalmente llegar a acuerdo entre todos los miembros del equipo revisor, con la consecuente validación para su promulgación.

- **Embotelladora del Atlántico**  
**Campaña Global “Alimentémonos con Calidad”**

“Alimentémonos con Calidad”, es un programa que tiene el propósito de convertir a Embotelladora del Atlántico en una compañía de alimentos de excelencia. Se trata de un proyecto de largo plazo, cuyo objetivo central es la obtención de productos más seguros para los consumidores.

La iniciativa se dirige a toda la cadena de valor de Embotelladora del Atlántico, en todas las regiones de su franquicia (Mendoza, Córdoba y Rosario), fundando su efectividad en la educación y concientización de



todo el personal, y haciendo especial énfasis en las personas involucradas directamente en las etapas de elaboración, distribución y almacenamiento.

En el año 2007 se comenzó con la primera etapa. Esta consistió en brindar capacitaciones, basadas en el concepto de alimento de excelencia. Estuvieron dirigidas al personal de producción, almacenamiento, transporte, preventa y servicio técnico de frío. Incluyó, asimismo, charlas informativas para todo el personal administrativo.

De manera simultánea, se trabajó con una fuerte campaña de comunicación interna, con la finalidad de reforzar el concepto de alimento sano, seguro e inocuo. Vías públicas externas, internas, banner, colgantes y folletos informativos, fueron algunos de los materiales empleados.



- **Rio de Janeiro Refrescos**

- **Buenas Prácticas de Fabricación**

Programa que define el conjunto de principios y reglas para la correcta manipulación de alimentos. Debe asegurar que todos los sectores de la cadena de abastecimiento sean proyectados, construidos y mantenidos, previniendo cualquier contaminación de los productos (producidos y comercializados) por Rio de Janeiro Refrescos, garantizando a la vez, la salud de los consumidores.

- **SGI - Auditoría Interna**

El objetivo de este programa es verificar el alineamiento de las actividades del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Seguridad de Alimentos). Se compone de tres ciclos de auditorías por año, que realiza un grupo de colaboradores entrenados (exceptuando Seguridad de Alimentos y Requisitos Legales, que son auditados por empresas consultoras). Las oportunidades, observaciones y no-conformidades apuntadas, se tratan con planes de acción elaborados por las áreas auditadas, de manera de bloquear la raíz de cada problema.

- **TNC - Tratamiento de No Conformidades**

Su misión es establecer directrices para la implementación de acciones correctivas que eliminen las causas de no-conformidades y, al mismo tiempo, las preventivas, con el objetivo de prevenir su recurrencia y eliminar las potenciales no-conformidades. Con esta metodología se tratan: reclamos múltiples de consumidores, no-conformidades de auditorías internas y externas, fallas sistémicas en el proceso -con impacto directo o indirecto sobre los parámetros de los productos- medio ambiente, salud y seguridad, desvíos sistemáticos en el monitoreo de los puntos críticos de control, accidentes de trabajo, entradas del proceso de gerenciamiento de incidentes (crisis), no-conformidades apuntadas mensualmente en el Rating de Calidad y paradas de líneas superiores a 120 minutos.



## 2.3. ETIQUETADO Y MARKETING RESPONSABLE



### 2.3.1. Etiquetado Responsable

#### COMUNICACIÓN DIRECTA AL CONSUMIDOR: ETIQUETADO Y MARKETING RESPONSABLE

LA COMUNICACIÓN CON NUESTROS CONSUMIDORES ES DE PRIMERA IMPORTANCIA PORQUE NOS PERMITE TRASPASARLES LOS VALORES Y CONFIANZA DE NUESTROS PRODUCTOS Y PROCESOS.

SI BIEN TODA COMUNICACIÓN CON ELLOS SE REALIZA DE MANERA CONJUNTA CON THE COCA-COLA COMPANY, EL ETIQUETADO Y EL MARKETING SON ACTIVIDADES PROPIAS DE EMBOTELLADORA ANDINA S.A. CADA OPERACIÓN HA IMPLEMENTADO ETIQUETADOS Y PUBLICIDAD ACORDES AL "MOVIMIENTO BIENESTAR" Y A LA ENTREGA DE INFORMACIÓN NUTRICIONAL A LOS CONSUMIDORES.

REFUERZA NUESTRA PROPUESTA DE CONTRIBUIR AL BIENESTAR DE NUESTROS CONSUMIDORES, INVITÁNDOLOS A QUE A LA VEZ ELLOS ELIJAN VIVIR ASÍ DÍA A DÍA.

PROMOCIÓN DE ACTIVIDAD FÍSICA



ENERGÍA + VITALIDAD = BIENESTAR

AYUDA LA LECTURA DE TABLA NUTRICIONAL

INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL CONSUMIDOR

FUENTE DE INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR

#### Embotelladora Andina Chile - Nuevo etiquetado con información para el consumidor

El objetivo del cambio es entregar información a los consumidores en temas nutricionales y en temas que contribuyan a su bienestar.

Embotelladora del Atlántico incorpora la etiqueta del Movimiento Bienestar a los siguientes productos: Coca-Cola, Coca-Cola Zero, Coca-Cola Light, Sprite, Fanta Naranja, Fanta Naranja Light, Schweppes Citrus, Quatro Pomelo, Sprite Zero. Algunas marcas todavía se comercializan con etiquetas sin los mensajes de este Movimiento debido a que se ha ocupado una formulación de concentrado anterior.

Rio de Janeiro Refrescos utiliza el etiquetado del Movimiento Bienestar en una versión más simple.



#### Tipos de Envases de bebidas por país

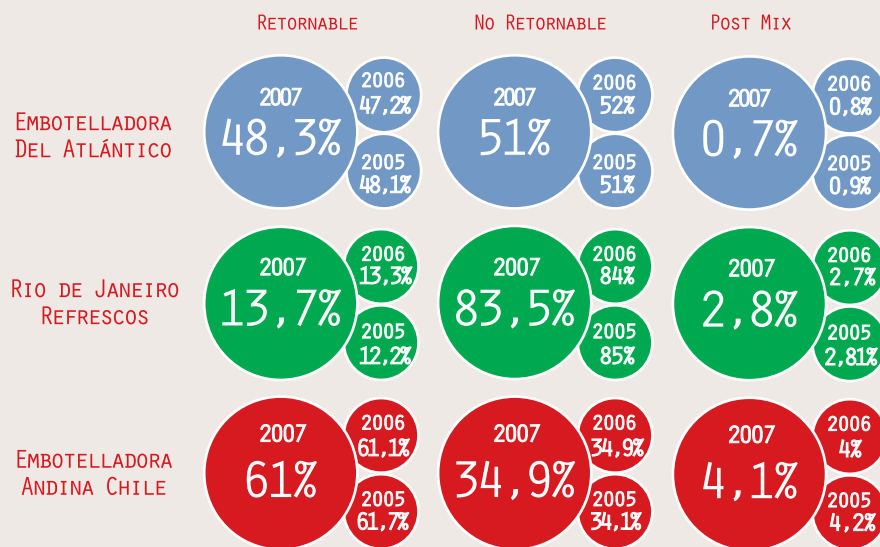
En Chile, las gaseosas se distribuyen en botellas de vidrio y PET (retornables y no retornables) y en latas de aluminio de diversos tamaños. También, en forma de jarabe post-mix que se mezcla con agua gasificada en un dispensador en el punto de venta, en envases de acero inoxidable y "bag in box".

Rio de Janeiro Refrescos, en tanto, produce y entrega las gaseosas en botellas de vidrio retornables y no retornables, en botellas PET de diversos tamaños, en latas de aluminio y en forma de jarabe post-mix.

A su vez, Embotelladora del Atlántico, produce y distribuye sus gaseosas en botellas de vidrio y PET retornables y no retornables de diversos tamaños, en latas de aluminio y como jarabe post-mix. En tanto, los jugos se comercializan en botellas no retornables de vidrio y PET, vidrio retornable, en sachets bilaminados, envases de cartón tetra pack y en envases bag in box, en forma de jugo concentrado que se mezcla con agua en el punto de venta. Las aguas se distribuyen en envases retornables de vidrio y envases no retornables PET.

En cada uno de los tres países se utilizan distintos tipos de envases; Embotelladora Andina Chile y en menor medida Embotelladora del Atlántico comercializan un alto porcentaje de los productos en envases retornables.

VENTAS POR FORMATO DE GASEOSAS EN ARGENTINA, BRASIL Y CHILE  
(CIFRAS EN PORCENTAJE DEL VOLUMEN TOTAL DE VENTAS)



LOS ENVASES RETORNABLES SON EN GENERAL MÁS RESPETUOSOS CON EL MEDIOAMBIENTE, SIN EMBARGO, ES NECESARIA LA EDUCACIÓN AL CONSUMIDOR Y EL ESTABLECIMIENTO DE MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE ENVASES EN TODOS LOS PUNTOS DE VENTA DE BEBIDAS. EL USO DE ENVASES RETORNABLES IMPLICA UN ESFUERZO PARA EL CONSUMIDOR, EL COMERCIANTE Y PARA LA EMPRESA QUE ESTÁ PRODUCIENDO LAS BEBIDAS.



### 2.3.2. Marketing Responsible

PR6

En forma conjunta, Embotelladora Andina S.A. y The Coca-Cola Company (TCCC), proveen y comercializan gaseosas Coca-Cola en las franquicias definidas, de conformidad con los términos de los contratos de embotellador.

#### Publicidad

Las campañas publicitarias nacionales son diseñadas y propuestas por los locales afiliados de TCCC. La Empresa interviene a nivel local o regional. Al respecto:

- Anuncia en todos los medios de comunicación importantes.
- Centra sus esfuerzos de publicidad en el reconocimiento de la marca por parte de los consumidores y en mejorar sus relaciones con el cliente.

TCCC produce y distribuye prácticamente todos los materiales de publicidad y promoción en medios de comunicación para gaseosas Coca-Cola.







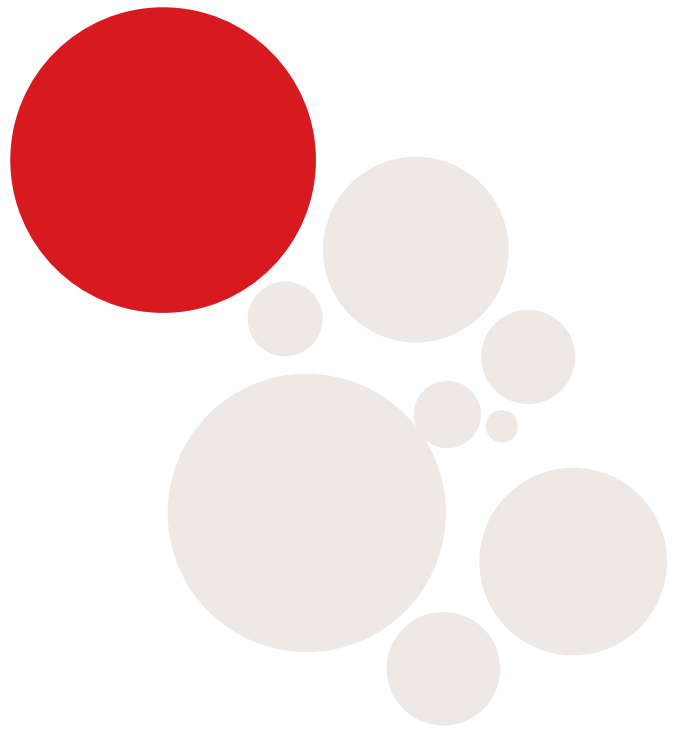
Logo

a Reg.

INDUSTRIA ARGENT

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

## 3. TRABAJADORES ANDINA



 ENFOQUE DE GESTIÓN

ALINEAR LOS ESFUERZOS DE LAS PERSONAS, EN FUNCIÓN DE LA ESTRATEGIA DEL NEGOCIO, PROPICIANDO ADEMÁS UN ADECUADO CLIMA LABORAL, CONSTITUYE EL SOPORTE FUNDAMENTAL, PARA EL LOGRO DE RESULTADOS SUSTENTABLES Y EL DESARROLLO DE LOS TRABAJADORES.

## 3. TRABAJADORES ANDINA

### NUESTRO DESAFÍO:

OPERAR EN TRES PAÍSES  
DISTINTOS, MANTENIENDO  
UNA CULTURA DE TRABAJO  
COMÚN, CUYOS PILARES  
CENTRALES SON EFICIENCIA,  
EXCELENCIA Y  
SUSTENTABILIDAD.

El enfoque corporativo de Embotelladora Andina S.A. hacia las personas, ha priorizado tres temas concretos, que se profundizarán durante los próximos años:

- Cultura Organizacional
- Clima Laboral
- Desarrollo de Competencias Gerenciales

En tanto, las operaciones tienen planes de acción en las siguientes materias:

- Capacitación y Desarrollo
- Salud y Seguridad
- Calidad de Vida Laboral

El presente Reporte de Sustentabilidad, recoge el desempeño de las operaciones en los temas mencionados, es decir, Empleo, Calidad de Vida Laboral, Salud y Seguridad de la gente y Capacitación y Desarrollo.





Plantadora de la Línea 4  
por unos los pellets. Tiene  
capacidad de 450  
litros por minuto.

Cuidado  
90°

### 3.1. EMPLEO

LA1

#### Cifras de empleo

Embotelladora Andina S.A. empleó, durante el año 2007, a 5.262 personas, incluyendo ejecutivos, profesionales, técnicos, trabajadores, y trabajadores estacionales.



37,8%

de quienes trabajan en ANDINA son profesionales y técnicos.

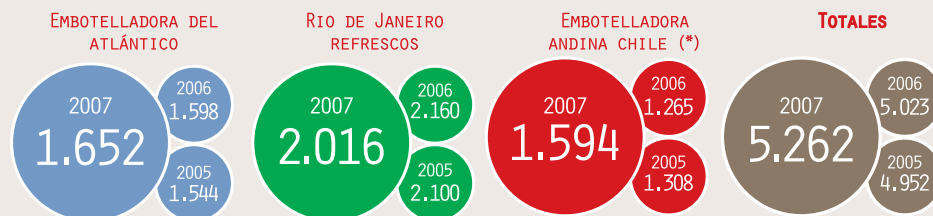
47%

son trabajadores estables.

3,5%

ocupan cargos ejecutivos

## CIFRAS DE EMPLEOS GLOBALES

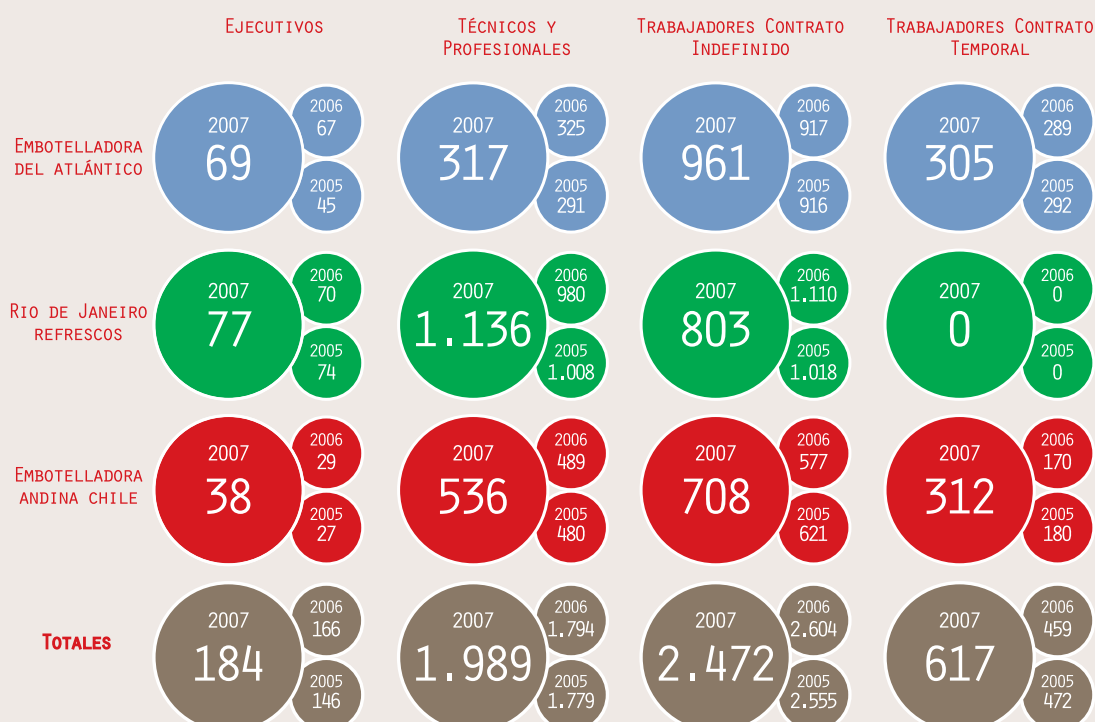


(\*) Incluye operación de Vital S.A.



## TRABAJADORES

### NÚMEROS DE TRABAJADORES POR PAÍS, POR TIPO DE EMPLEO Y CONTRATO.





## 3.2. CALIDAD DE VIDA LABORAL, CLIMA Y RECONOCIMIENTO



### 3.2.1. Beneficios

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, Embotelladora Andina S.A. realizó, durante 2007, una serie de actividades planificadas de acuerdo a la cultura de cada país y, por lo mismo, con un enfoque local.

#### Actividades y beneficios dirigidos a los trabajadores:

- **Embotelladora del Atlántico Beneficios Corporativos**

La Compañía realiza convenios con otras organizaciones comerciales, para contribuir con el desarrollo personal y recreativo de los empleados, favoreciendo su accesibilidad a una amplia gama de productos y servicios.

#### Celebraciones especiales

La Empresa celebra el Día del Trabajador, el Día de la Mujer, Pascua de Resurrección, Navidad, 25 de Mayo, Día del Padre y de la Madre, Día de la Secretaria, Día de la Primavera y fin de año.

- **Rio de Janeiro Refrescos Asistencia médica**

RJR valora la importancia de la salud y del bienestar, tanto en la vida de sus trabajadores como de sus familiares. Por esta razón, ofrece asistencia médica para todos ellos, con atención de especialistas, exámenes de laboratorio y hospitalizaciones del mejor nivel.

#### Plan odontológico

Este beneficio se concede a través de una red de consultorios acreditados, donde se atienden a los trabajadores y sus familias. Dicha red incluye, de manera exclusiva, a los usuarios del plan "alfa" del beneficio salud, cuyo costo es asumido en un 100% por la Compañía.

#### Centro de Atención Jurídico

Este centro (CAJC) nació gracias al convenio que estableció la Empresa con la Universidad Estácio de Sá. Su objetivo es brindar a los trabajadores y sus cargas legales, asistencia jurídica gratuita.

Para la atención de los dependientes, basta que el beneficiado recurra a esta entidad jurídica y exponga su problema para ser asesorado por un abogado en un centro de práctica legal (el más cercano a su residencia) que dispone la universidad mencionada para los interesados.

#### Complemento del salario y auxilio por enfermedad

Después de 12 meses en la Empresa, el empleado recibe ayuda directa para acceder a INSS (Instituto Nacional de Servicio Social), de manera de asegurar su pago e, incluso, adelantos si es necesario.

Adicionalmente, complementa la diferencia de su salario a fin de obtener asistencia en caso de enfermedad.

#### Descuentos en farmacias

Los colaboradores de RJR pueden acceder a este beneficio a través del Club de Ventajas o presentando el documento del Plan de Salud, junto con la receta a su nombre o de su dependiente.

#### Venta de productos

Con esta acción, el trabajador puede adquirir los productos comercializados por la empresa a precios especiales y tener la comodidad de retirarlos en su lugar de trabajo.

#### Club de ventajas

La Empresa establece convenios con una serie de establecimientos comerciales, centros médicos y de recreación, restaurantes y centros de belleza, entre otros. En cada uno de ellos, los trabajadores y sus familiares, pueden acceder a descuentos.

## AMBIENTE DE TRABAJO

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL ES UNO DE LOS PILARES DEL DESEMPEÑO DE NUESTROS TRABAJADORES. POR ELLO, CADA OPERACIÓN IMPULSA DIFERENTES ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A LA CREACIÓN Y MANTENIMIENTO DE UN ADECUADO CLIMA DE TRABAJO, RECONOCIENDO EL BUEN DESEMPEÑO, E INTEGRANDO, EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE, A LAS FAMILIAS DE NUESTROS TRABAJADORES EN ALGUNAS ACTIVIDADES.



• **Embotelladora Andina Chile**

**Tarjeta de beneficios**

En septiembre del año 2007, se lanzó la Tarjeta Mundo Andina, que entrega a trabajadores y sus familias beneficios y descuentos en una serie de productos y servicios.

**Deporte y recreación**

Embotelladora Andina Chile privilegia el deporte para sus trabajadores y familiares. Por eso, realiza actividades deportivas dirigidas a ellos y talleres como patinaje infantil, escuela de fútbol para niños, taekwondo para niños y adultos, campeonatos de tenis y fútbol, y actividades en la piscina. Asimismo, se han conformado distintas ramas deportivas:

- Rama de pesca
- Rama de tenis de Operaciones y Comercial
- Rama de bowling
- Rama de ciclismo
- Rama de fútbol
- Rama de básquetbol

**Venta interna**

Para facilitar la compra de los productos de ANDINA a sus trabajadores, en 2007 se inauguró "The Bottler Store", un local de venta interna con precios preferenciales y descuento por planilla.

**Diagnóstico habitacional**

En el segundo semestre del año 2007, se llevó a cabo un Diagnóstico Habitacional en conjunto con ProUrbana de la Universidad Católica.

**Programa PACE**

Programa que incentiva la calidad de vida en la empresa. Es un servicio de información, orientación y apoyo a los empleados, en la búsqueda de solución a los problemas personales y laborales.

**Servicio de bienestar**

Proporciona ayuda social, médica y económica para el mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados. Los trabajadores de planta, que están inscritos en Servicio de Bienestar, deben aportar un 1.5% de su remuneración y Embotelladora Andina, el 2.5%. Con esto se financia el Seguro Complementario de Salud de Interamericana.

El Servicio de Bienestar ofrece:

- Convenios médicos de urgencia, dentales, ópticas, farmacia y artículos ortopédicos.
- Ayuda de escolaridad
- Préstamos médicos y dentales
- Credencial del Centro de Extensión de la Universidad Católica.





## Actividades dirigidas a las familias de los trabajadores

### • Embotelladora del Atlántico Biblioteca EDASA

Ahí concurren, tanto los trabajadores como sus familias. Al año 2007 contaba con más de 250 libros.

### Charlas educativas para la familia

En 2007 se abordaron los siguientes temas: Patologías y Controles Ginecológicos, Inteligencia Emocional, Inteligencia Emocional Aplicada al Trabajo, Diez Segundos que pueden Salvarte la Vida, Accidentes de Tránsito y Tabaquismo: Una Adicción Socialmente Aceptada.

### Visitas escolares a la planta

En ellas se prioriza la realización de visitas de escuelas en las cuales participan familiares o conocidos de los empleados de la organización.

### Visitas familiares

Durante las vacaciones de invierno, se efectúan visitas de familiares a planta, donde cada trabajador presenta a sus invitados la empresa, su puesto y grupo de trabajo.

### Celebraciones especiales con las familias

La Compañía celebra el Día del Niño y Navidad, entregando regalos a todos los hijos de los trabajadores. También organiza eventos especiales, como tardes de cine, entre otros.

### Concurso anual de mejores promedios escolares

Beneficia a los hijos del personal, premiando a los 3 mejores promedios de cada región.

### • Embotelladora Andina Chile Encuentro matrimonial

Para fortalecer los valores y lazos matrimoniales. Esta iniciativa comenzó hace 14 años y en 2007, participaron 45 matrimonios.

### Beca Excelencia Académica Embotelladora Andina

Otorga el 70% de la matrícula y el arancel anual de la carrera escogida, en diversas universidades, para 5 hijos de trabajadores, durante 5 años.

### Preuniversitario UC/Andina 2007

Para hijos de trabajadores de planta que cursen 4° Medio durante el año.

### Ciclos de charlas 2007

Se abordaron los temas: Relaciones Humanas, Familia y Trabajo, Relación Padre-Hijo, y La Pareja: Una aventura posible.

### Cursos de oficios

El 2007 participaron 57 familiares en cursos de electricidad, manicure y repostería.

### Concurso tarjetas de Navidad

Orientados a los hijos de los trabajadores, quienes dibujaron la tarjeta de Navidad que utilizaría Embotelladora Andina S.A. para enviar a sus grupos de interés. En 2007 participaron 56 niños de hasta 12 años.

### Fiesta y regalos de Navidad

Cada año ANDINA la celebra con los trabajadores y sus familias. En 2007 reunió a 3.500 personas en torno a piscinas, juegos, shows y la presencia del Viejito Pascuero.

### • Rio de Janeiro Refrescos

### Capacitación en Generación de Ingreso Familiar

La empresa ofrece cursos de capacitación para familiares de trabajadores. Los cursos cuentan con profesionales que enseñan la práctica de artesanía y su comercialización.



## TESTIMONIO ARGENTINA



### Mayra Marchetti

Premiada en Embotelladora del Atlántico - Argentina. Concurso mejor promedio

#### ¿Qué sentiste cuando te comunicaron que habías ganado el concurso?

Sentí mucha alegría, estaba re contenta.

#### ¿Qué mensaje darías a los hijos de los empleados que trabajan con tu papá para estimularlos en el colegio?

Que es muy importante estudiar para poder ser alguien en la vida y así poder defendernos.

### Germán Marchetti

Trabajador de Embotelladora del Atlántico - Argentina.

Padre de Joven premiada en Concurso mejor promedio

#### Desde tu punto de vista, ¿qué aportes ves en el I Concurso de Mejores Promedios para los colaboradores de EDASA y sus hijos?

Incentiva a los niños a seguir estudiando y creciendo como seres pensantes, e integra a los niños a la empresa.

#### ¿A tu juicio, ¿qué valores se transmiten a través de esta competencia?

- La importancia de estudiar para poder discernir.
- El reconocimiento por el esfuerzo.
- La sana competencia.



EMBOTELLADORA  
DEL ATLÁNTICO





### 3.2.2. Reconocimiento

Cada una de las operaciones de ANDINA se preocupa, en forma especial, de reconocer el buen desempeño de sus trabajadores. Para lograrlo, se han desarrollado distintas acciones, entre las que destacan las siguientes:

#### Embotelladora del Atlántico

- **Pines de antigüedad**

Todos los años, en el evento organizado para realizar el brindis de fin de año, se reconoce a aquellos empleados con mayor antigüedad en la Empresa a través de distinciones de oro, ya sea pines, plaquetas y lingotes. Dichos galardones se otorgan a antigüedades de 10, 15, 20, 25 y 30 años. Además, cada colaborador recibe, días después, una fotografía del momento en que recibió su premio.

#### Distinción a instructores internos

Cada año EDASA reconoce la labor de trabajadores que desempeñan el rol de formadores, transmitiendo conocimientos a otros miembros de la Compañía. Las capacitaciones incluyen temáticas variadas, entre ellas, inducciones, instrucción en módulos de SAP y gestión de procesos internos. También se consideran como instructores internos a aquellos colaboradores que hayan dictado como mínimo 4 horas de capacitación.

En 2007 se distinguió a 95 personas que trabajaron con dedicación y esmero, aportando en la tarea de propiciar la difusión de conocimiento y el aprendizaje continuo. El agradecimiento se realizó en el evento del brindis de fin de año y se obsequió un organizador de escritorio a cada instructor.

#### Reconocimientos por logros personales

Tanta importancia da la Compañía al reconocimiento de logros a nivel de crecimiento y desarrollo personal y/o profesional de sus colaboradores, que desde el Área de Comunicaciones Internas se informa a toda la organización y se felicita a los protagonistas de distinciones, tales como obtención de título secundario, universitario, reconocimientos académicos y premios recibidos.

Además, se obsequia un libro de interés para el colaborador distinguido. De esta manera, se demuestra el orgullo de la Empresa por la calidad y profesionalismo de sus recursos humanos, alentando a los demás a imitar ejemplos de crecimiento personal y profesional.

- **Rio de Janeiro Refrescos**  
**Usted marca la diferencia**

Para alcanzar este premio, cualquier trabajador sugiere a su jefe inmediato, a algún compañero que haya destacado por ser un aporte reconocido por todo el equipo. Cuando la autoridad comprueba que él tiene los méritos, se le compensa con una tarjeta llamada "Usted marca la diferencia", personalizada a su nombre y firmada por el jefe del grupo.

#### Este equipo marca la diferencia

Se trata del reconocimiento que hace el administrador, a los proyectos realizados o las metas alcanzadas a través del trabajo en equipo de una o más áreas.

El galardón consiste en la entrega, a cada integrante, de un monto en dinero, con el objetivo de celebrar en forma grupal.





### **Energía total**

Corresponde a la distinción que se hace a aquellos trabajadores del área que sobresalen en el mes, el trimestre y el año, con reconocimientos públicos, tanto en las reuniones de resultados mensual y trimestral, como en la reunión anual de resultados.

En el primer caso, cada jefe de equipo identifica y justifica el mérito del empleado seleccionado, cuya aprobación queda en manos del Director del Area. En tanto, al empleado premiado en el trimestre, se le otorga una chapita -igual que al ganador del mes- y el trofeo "Energía Total del Trimestre".

Finalmente, el Director del Area elige al trabajador que destaca en el año entre aquellos que lo hicieron en cada trimestre.



La deliberación se realiza en la Reunión del Directorio y el escogido recibe el trofeo "Energía Total del Año", una estatuilla Coca-Cola y la publicación de este mérito en el diario de circulación interna de la Compañía.

### • **Embotelladora Andina Chile Premio Espíritu Andina**

Cada año Embotelladora Andina Chile premia a aquellos trabajadores que mejor representan los valores de la organización. El año 2007, 14 personas fueron reconocidas.

### **Cuadro de honor**

El Cuadro de Honor busca el reconocimiento de conductas permanentes en el tiempo, que den cuenta de los valores de la Empresa o de logros relevantes durante el período de tiempo considerado (mes o trimestre según corresponda). El año 2007, 24 personas fueron reconocidas como Empleados Destacados en los Cuadros de Honor.

### **Otros Reconocimientos:**

#### **Reconocimiento antigüedad**

Todos los años Embotelladora Andina Chile reconoce, en su Ceremonia de Aniversario, a aquellos trabajadores que cumplen 20 años trabajando en la Empresa. Con esto, se busca agradecer el compromiso y entrega.

#### **Galvano**

El Galvano busca reconocer en los trabajadores, aquellos comportamientos propios del trabajo cotidiano que se realicen de manera ejemplar. Entre otros, realizar sus labores en forma disciplinada y responsable, trabajar en equipo y reconocer y aceptar las propias debilidades y fortalezas. Esta iniciativa comenzó en octubre de 2007 y hasta diciembre de ese año, 44 personas fueron reconocidas.

#### **Carta de felicitación**

Esta busca destacar aquellos comportamientos extraordinarios, que contribuyen en gran medida al logro de los objetivos, a la mejora continua y a la promoción de los valores de la Compañía.

## TESTIMONIO CHILE

### Rogelio Carvajal

Cargo: Control Expedición

Trabajador reconocido en Embotelladora Andina Chile

Premio Espíritu Andina 2007

“Obtener este premio a mi edad, es hermoso. Mi familia se alegró mucho. Estamos en una empresa muy grande y competitiva. Todos los días tienes que mostrarte y tratar de hacer las cosas lo mejor posible para que te reconozcan y puedas surgir. Para mí es un orgullo estar acá.

Cuando me entregaron esta distinción, recordé un consejo de mi padre, quien me dijo: “En el trabajo siempre hay que ser leal y noble”, y parece que ha dado resultados. En nuestra área somos un equipo; he aprendido de mis compañeros y eso me ha servido para ser lo que soy. Agradezco a los que me nominaron, me siento muy orgulloso”.



CENTROS DE  
DISTRIBUCIÓN:  
MAIPÚ Y PUENTE ALTO





## PREVENCIÓN, BASE DE LA SALUD Y SEGURIDAD

EL BIENESTAR Y LA SEGURIDAD DE LAS PERSONAS HA SIDO UN VALOR PERMANENTE PARA NUESTRA COMPAÑÍA. ES POR ELLO QUE, CONSCIENTES DE LA RELEVANCIA DEL TEMA, DESARROLLAMOS SISTEMAS DE GESTIÓN BASADOS EN LAS ESPECIFICACIONES INTERNACIONALES OHSAS 18001 Y EL SAFETY MANAGEMENT SYSTEM DE TCCQS (THE COCA-COLA QUALITY SYSTEM). NUESTROS SISTEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD ESTÁN ORIENTADOS A LA PREVENCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y SOLUCIÓN DE ASPECTOS RELACIONADOS CON AMBAS MATERIAS.

### 3.3. SALUD Y SEGURIDAD DE LOS TRABAJADORES



Los programas de gestión se enfocan, principalmente, a: priorizar aquellos riesgos identificados como de mayor importancia, atender soluciones relacionadas con los resultados de siniestralidad, implementar acciones tendientes a incrementar el nivel de cumplimiento a requisitos legales y corporativos, y realizar mejores propuestas por parte del personal operativo. Asimismo, perfecciona la infraestructura, el ambiente de trabajo y la formación de las personas, que son las bases estratégicas para una gestión cada vez más preventiva.

#### Mejorando nuestro desempeño

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para mejorar su desempeño en los temas de salud y seguridad laboral. En estas materias, cada país ha avanzado acorde a la realidad laboral que posee.

#### • Embotelladora del Atlántico

##### Programa de Gestión en la Prevención de Riesgos Implementación de estándares de seguridad

Se definieron especificaciones para el diseño y/o adquisición de materiales eléctricos, escaleras, plataformas y auto elevadores, entre otros.

##### Reducción de riesgos significativos

Pruebas de EPP específicos (anti-cortes y ocular); estudio ergonómico, puestos críticos e instalación reemplazo de escaleras, plataformas y protecciones mecánicas según nuevos estándares.

##### Auditorías internas

Requisitos específicos de enfoque, orientados a riesgos críticos específicos (recipientes sometidos a presión y productos químicos, etc.).

##### Disponibilidad de profesionales médicos

Horario de atención médica extendida a 24 horas por accidentes en planta y/o atención primaria. Capacitaciones específicas a los riesgos presentes en planta.

##### Disponibilidad de información para la gestión

Se desarrolló una base de gestión de accidentes a través de Lotus Notes, que permite un mejor análisis de causas de accidentes de trabajo y desarrollo de medidas preventivas/correctivas.

##### Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional

En diciembre de 2006, el sistema de gestión implementado en Planta Embotelladora de Córdoba, ha superado la certificación según la especificación internacional OHSAS 18001:1999. Entre los beneficios aportados está la metodología para identificación de peligros y valoración de riesgos (IPVR), con el fin de priorizar acciones y programas de reducción. En la generación de la IPVR se involucró al trabajador y su

jefe directo como valor agregado que asegura su difusión, interpretación y compromiso.

#### TPM Pilar de Seguridad e Higiene

Se aplica desde el año 2006, con el fin de que el personal operativo y de supervisión tome conocimiento y un rol activo de la problemática de seguridad. En este marco, se tratan aspectos, tanto metodológicos (orden, limpieza, productividad), como de infraestructura de escala menor, para ser autogestionados y solucionados por este grupo de trabajo.

#### Política de Seguridad y Salud Ocupacional

A partir de septiembre de 2005, EDASA ha difundido su política de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Medio Ambiente. Desde entonces, se enfatizó el compromiso con la seguridad mediante el desarrollo de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, de manera integrada a los estándares de Calidad, Ambiente y Seguridad Alimentaria pre-existentes.

#### • Río de Janeiro Refrescos

##### Programa de Gestión en la Prevención de Riesgos

##### CCR - Comunicación de Condiciones de Riesgos

Se trata de una herramienta donde, tanto los colaboradores como terceros, participan, efectivamente, identificando posibles condiciones de riesgo.

##### PAZ - Programa Cero Accidentes

Desarrollado por el equipo de seguridad del trabajo, PAZ vela por la reducción del número de accidentes. Para eso, posee herramientas preventivas y educativas que se utilizan diariamente en las actividades realizadas.

##### Programa SOL

Se enfoca en las áreas operacionales (Industrial, Logística y de Calidad), que trabajan en los procesos de Selección, Organización y Limpieza, supervisando el alcance de los resultados, a través de la mejora de las condiciones de trabajo.

##### CIPA - Comisión Interna de Prevención de Accidentes

Los colaboradores que integran esta comisión actúan -junto con el área de Seguridad del Trabajo- en la prevención de accidentes y en la mejora del ambiente de trabajo. Por medio de auditorías semanales y reuniones mensuales, se identifican y presentan los potenciales riesgos en la fábrica, los cuales se formalizan en documentos. Además, el equipo busca apoyo en los gestores para solucionar y reducir accidentes y los riesgos identificados.

##### CIMA - Comisión Interna de Medio Ambiente

Grupo multidisciplinario que se reúne a fin de identificar oportunidades de mejora y necesidades de corrección de las operaciones, en materia de Medio Ambiente, con indicadores ambientales y acciones definidas a seguir.





## CIFRAS DE SEGURIDAD LABORAL

### INDICE DE ACCIDENTABILIDAD

Nº DE ACCIDENTES POR CADA 100 TRABAJADORES

### INDICE DE GRAVEDAD

DÍAS PERDIDOS POR ACCIDENTES POR 1 MILLÓN DE HORAS HOMBRE TRABAJADAS

### INDICE DE SINIESTRALIDAD

Nº DE DÍAS PERDIDOS POR PROMEDIO DE TRABAJADORES DEL PERÍODO ANUAL

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

2007  
8,7

2006  
9,0

2007  
1.054,6

2006  
1.082,8

2007  
197,3

2006  
201,0

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

2007  
0,6

2006  
1,3

2007  
405,6

2006  
379,7

2007  
112,3

2006  
107,8

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE (\*)

2007  
3,2

2006  
4,3

2007  
336,5

2006  
477,6

2007  
71,3

2006  
96,3



(\*) Chile incluye Planta Carlos Valdovinos, depósitos TAR y Vending - No incluye cifras de Vital S.A.



### **LPR - Levantamiento de Peligros y Riesgos**

El levantamiento de peligros y riesgos es ejecutado por el equipo de Seguridad del Trabajo, en conjunto con los colaboradores, donde se avalan todas las actividades desarrolladas en la Compañía. Además de la revisión anual, se hace cuando ocurren cambios de layout y/o equipamientos.

### **Rondas de seguridad**

Realizadas por el equipo de Seguridad del Trabajo, estas rondas se hacen diariamente a fin de detectar posibles actos inseguros y/o condiciones de riesgo.

### **Entrenamiento en temas de prevención de riesgos**

Entrenamiento que efectúan los nuevos trabajadores de la Empresa y que administran los propios responsables de cada área, para transmitir conocimientos específicos de las actividades a ser ejecutadas. Colaboradores del área de Producción, por ejemplo, reciben entrenamientos en Seguridad del Trabajo, Medio Ambiente y Buenas Prácticas de Fabricación, entre otros. En tanto, para los vendedores el entrenamiento incluye activación del punto de venta (PDV), investigación de mercado y equipamientos de mercado, por mencionar algunos.

### **Equipamiento que sustente bajos riesgos de accidentabilidad**

### **Distribución de Equipamiento de Protección Individual (EPIs)**

El equipo de Seguridad del Trabajo define los modelos de equipamiento que mejor se adecuan a las actividades ejecutadas en la Compañía. El sector de abastecimiento es responsable de la distribución, que se hace por medio de una solicitud, completando también la ficha de EPI.

### **Programa Calidad de Vida**

Se desarrolló con el objetivo de velar por la salud y bienestar de los trabajadores a través de la promoción de cambios de hábitos alimenticios y estilos de vida. En base a estudios realizados sobre la salud de los colaboradores, obtenidos de la comparación de exámenes, informes médicos y seguimientos, se detectaron, entre los principales problemas, la obesidad, sedentarismo, dolencias de columna y estrés.

A partir de la identificación de los mismos y con la finalidad de combatirlos, la empresa desarrolló un Programa de Calidad, en base a 4 iniciativas:

- Mejora de hábitos alimenticios
- Reducción del ausentismo
- Mejorar el estilo de vida
- Garantizar la salud y bienestar de los funcionarios.

### **Embotelladora Andina Chile**

### **Programa de Gestión en la Prevención de Riesgos**

#### **Programa Control de Riesgos**

Todo trabajador debe conocer la Política en Prevención de Riesgos. Esta incorpora aquellas normas que buscan establecer las causas de los accidentes y enfermedades profesionales y toma acciones para disminuir las pérdidas que ellos ocasionan. Para esto ANDINA cuenta con un control administrativo. El Reglamento de Prevención de Riesgos busca hacer de la Empresa un lugar seguro, que permita realizar el trabajo en la forma correcta.

#### **Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional**

Se rige por la norma OHSAS 18001, norma internacional que establece los requerimientos para implementar y certificar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Sirve para prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales, mediante la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo. Esto se logra controlando aquellos riesgos que puedan provocar daños físicos y/o a la salud de los trabajadores y verificando, en forma continua, la efectividad de tales controles de manera de corregirlos oportunamente y mejorar siempre las condiciones de seguridad en el trabajo.

#### **Seguridad, Orden y Limpieza en el Trabajo**

Siendo Embotelladora Andina Chile una empresa del rubro alimenticio, tienen que estar debidamente señalizadas las vías de acceso, y los procedimientos de almacenamiento, además debe establecer una normativa respecto de los desechos.

#### **Política de Prevención y Consumo de Sustancias Adictivas**

Busca un ambiente laboral libre de alcohol y drogas a fin de elevar nivel seguridad y salud de los trabajadores, previniendo accidentes.



## TESTIMONIO BRASIL

### Wilton Pujals

Cargo: Operador 1, Área Industrial, Directoría Industrial RJR

Testimonio trabajador partícipe Programa Calidad de Vida

Rio Janeiro Refrescos - Brasil

- 33 años,
- 64 kilos de peso corporal

“Me inicié en el grupo Corrida, que es parte del programa de Calidad de Vida de Rio Janeiro Refrescos, en el 2005, cuando el equipo se componía apenas de cuatro colaboradores. A lo largo de estos años, fui percibiendo que cada vez aumentaba el interés de las personas por integrarse a él. Tanto, que hoy cuenta con más de 30 miembros y mi participación se relaciona, directamente, con la búsqueda de calidad de vida y la disposición para ejercer actividades profesionales y personales.

Ser parte del grupo me ha dado salud, disposición, interacción con el personal de la empresa, diversión, participación en eventos deportivos y viajes. Además, me estoy cuidando más y siento que mi vida está mucho mejor, a través de este programa de calidad de vida que ofrece Rio Janeiro Refrescos”.



PLANTA  
VITÓRIA



## TRABAJADORES CALIFICADOS

PARA EMBOTELLADORA ANDINA S.A. LA CAPACITACIÓN ES UN ASPECTO CENTRAL PARA EL DESARROLLO FUTURO DE LA COMPAÑÍA.

CONTAR CON TRABAJADORES CALIFICADOS PERMITE UNA MAYOR EMPLEABILIDAD Y ASEGURA EL CUMPLIMIENTO DE LAS METAS ESTABLECIDAS PARA CADA UNO. POR ESTO, LA COMPAÑÍA SE PREOCUPA DE BRINDAR OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO A TODOS SUS EMPLEADOS.

### 3.4. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

LA10 - LA11

ANDINA brinda, constantemente, formación para sus trabajadores a través de distintas líneas de capacitación, de acuerdo al país de operación.

#### Programas actuales de capacitación

Las operaciones en los tres países han desarrollado programas e iniciativas de capacitación. Ellas se realizan dentro de las oficinas de la Compañía, o bien, en centros profesionales que tienen altos estándares de calidad en el tema de capacitación y desarrollo.

#### • Embotelladora del Atlántico Capacitación Operativa

Las actividades desarrolladas bajo esta línea se dirigen a los procesos básicos del negocio y están enfocadas a la mejora de la gestión diaria de los trabajadores.

La capacitación operativa incluye formaciones técnicas, manejo herramientas informáticas, conceptos de calidad, medio ambiente e higiene y seguridad.

#### Capacitación Ejecutiva

Bajo esta línea se agrupan las capacitaciones que se conciben a fin de cubrir los gaps identificados a través de la evaluación de desempeño en el marco del Programa de Gestión del Desempeño.

#### Autodesarrollo

Su principal objetivo es promover y apoyar la voluntad individual de desarrollo de los trabajadores.

Dentro del encuadre de esta línea, funciona el Instituto de Formación Profesional de EDASA que lleva adelante dos grandes actividades: charlas para la familia y escuela de idiomas.

#### • Rio de Janeiro Refrescos Universidad Corporativa

La Universidad Corporativa Andina (UCA) se creó con la misión de contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Empresa, a través del desarrollo de diversos programas de capacitación.

Inaugurada en 2007, UCA proporciona entrenamientos que satisfacen las distintas necesidades de los equipos de trabajo de RJR, de acuerdo a lo que detectan las investigaciones realizadas durante el año anterior, como parte del programa de evaluación de percepción y desempeño del personal.

#### Desarrollo de Liderazgo

Programa de capacitación que abarca al 100% de los gestores de la Compañía, abordando temas esenciales que todo líder debe conocer. Entre ellos: Liderazgo Espontáneo, Gestión de Cambios, Feedback, Trabajo en Equipo, Negociación, Gestión de Conflictos, Liderazgo, Leyes Laborales, Herramientas de Calidad, Evaluación de Desempeño y Prevención de Riesgos. El programa tuvo una duración de 40 horas.

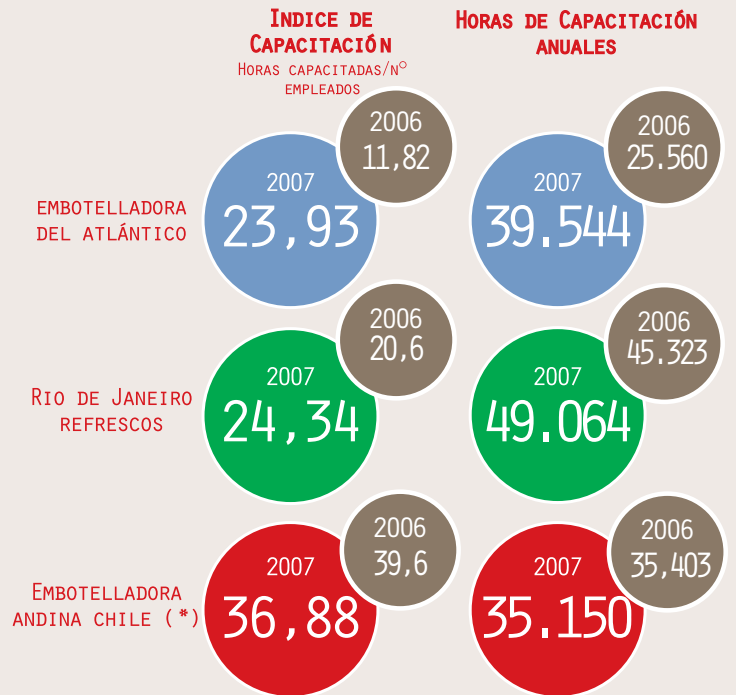
#### Desarrollo de Analistas

En abril, RJR lanzó el programa Desarrollo de Analistas, a fin de prepararlos para lograr los objetivos planteados. Por medio de un estudio de necesidades, se percibió que las mayores oportunidades se concentraban en las Gerencias de Proyectos, Matemática Financiera,





### CIFRAS DE CAPACITACIÓN



\*(No incluye cifras de Vital S.A.)





Negociación, Trabajos en Grupo, Herramientas de Calidad y Técnicas de Presentación. La primera parte de ese entrenamiento terminó en noviembre, después de capacitar a alrededor de 180 trabajadores de diversas áreas, con una duración de 80 horas.

#### “Green Belt”

Visando las oportunidades de mejoría de los procesos, RJR está formando 20 trabajadores en “Green Belt”, con proyectos clave de la Empresa. El entrenamiento se inició en junio y concluirá el año 2008. Después del entrenamiento en clase, el equipo recibió “coaching” de consultoría especializada en implementación de “Six Sigma”, para el desarrollo y conclusión de los proyectos.

#### Programa Anual de Entrenamiento

Para el perfeccionamiento profesional o personal y la capacitación de los equipos, se elabora cada año y por área, el Programa Anual de Entrenamiento (PAE), a partir de la investigación de las necesidades de capacitación, realizada con colaboradores y gestores. El objetivo de dicho programa es desarrollar el conocimiento técnico y el comportamiento de las personas. Estas necesidades se detectan paralelamente a la implementación del Programa de Desempeño del Personal.

#### Curriculum Corporativo

Bajo esta nominación, desde 2007 se realiza un catastro de entrenamiento por área/función, que está disponible para consulta de colaboradores y gestores. Además, este documento indica el porcentaje de realización del Programa de Entrenamiento, pues en el transcurso del año, todos los gestores tienen metas de cumplimiento en su preparación.

#### Programa de Formación Básica

Con el objetivo de contribuir con la educación de su personal, RJR desarrolló un Programa de Formación Básica (niveles de enseñanza básica y media) junto con SESI (Servicio Social de Industria), de manera de asegurar mejoras en su nivel de formación escolar.

#### • Embotelladora Andina Chile \*

##### Programas de capacitación 2007:

- Liderazgo a Líderes laborales.
- Programa de competencias a Vendedores y Jefes de Mercado.
- Capacitación a Coordinadores Embotellación.
- Capacitación por TPM.
- Liderazgo Rol Supervisor.
- Programa de Formación de Competencias Comerciales, para equipos de Ventas.
- Programa de Formación de Líderes Laborales, de la Universidad Central, cuyo objetivo fue el mejoramiento

de competencias laborales, habilidades comunicacionales y fomento del desarrollo personal de los líderes y de los representantes de los trabajadores.

#### Cofinanciamiento de Estudios Superiores y Diplomas

##### Programa de Jóvenes Profesionales

Con el fin de generar un mayor compromiso por parte de los jóvenes profesionales, crear instancias de vínculos entre ellos y acercarlos al conocimiento del negocio, se desarrolló un plan de Jóvenes Profesionales que contempla una reunión semestral dirigida por el Gerente General y en la que destacan diversas actividades de debate, que estimulan la construcción de una visión compañía.

##### Cursos 2007:

- Nivelación de estudios de enseñanza media para todos aquellos que no habían terminado su 4° Medio.
- Curso en Conducción Profesional, impartido por Automóvil Club de Chile, para obtención de licencia Clase A 2, que permite conducir vehículos de transporte de pasajeros de hasta 17 personas y carga de 3,5 tons.
- Curso Gestión Administrativa y Uso de Herramientas Computacionales, en el Centro de Extensión de la Universidad Católica de Chile.
- Curso Actitud Proactiva de Gestión Personal, para hacer conciencia entre los participantes de la importancia de ser protagonistas de su vida y alimentar la autoestima.



## CASO DESTACADO

### ARGENTINA



#### Política de Financiamiento de Estudios Superiores a Trabajadores

Su principal objetivo es promover, todos los años, la formación y el autodesarrollo de los profesionales que forman parte de la Compañía.

Entendiendo por autodesarrollo toda formación ligada a la voluntad propia de crecimiento de cada colaborador, el rol de EDASA consiste en impulsar la iniciativa individual, mediante el financiamiento de programas de formación superior (postgrados y cursos de especialización).

Bajo esta política y a fin de brindar la oportunidad de participar a todos los interesados, al inicio de cada año, desde el Area de Capacitación y Desarrollo, se convoca a un concurso para determinar los beneficiarios de este programa.

Para elegirlos se consideran criterios de selección, como la historia laboral del colaborador dentro de la Empresa, sus antecedentes académicos y las evaluaciones de desempeño. Asimismo, es importante aclarar que se da preferencia a aquellos programas que tienen relación directa con la función que realiza el trabajador o con aquella posición para la cual tiene proyección de crecimiento laboral.

Una vez realizada la selección, se comunica a toda la Compañía el resultado del concurso, mencionado los nombres de los empleados beneficiados, el área a la que pertenecen, la denominación de los estudios superiores que cursarán y la institución educativa.

Año a año, se reconoce el aporte e iniciativa de los trabajadores, otorgando cuatro beneficios del 50% en el financiamiento de estudios superiores. De esta manera, la empresa contribuye al desarrollo personal y profesional individual de su gente, impulsando además, la gestión del aprendizaje y la formación continua en la organización.



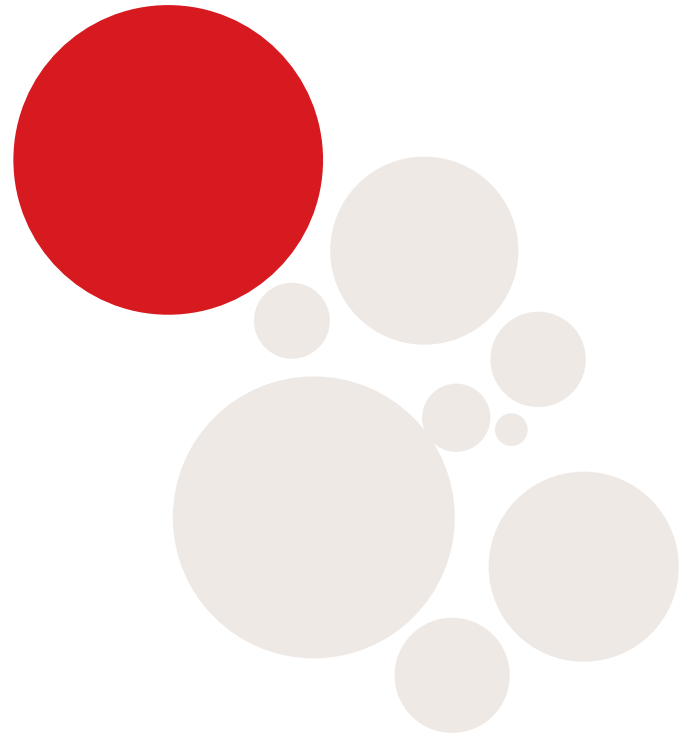
EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO



PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

# 4. CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE





## RESPONSABILIDAD AMBIENTAL

EN ANDINA, REALIZAMOS NUESTRAS ACTIVIDADES COMO UN CIUDADANO AMBIENTALMENTE RESPONSABLE, COMPROMETIDO CON EL RESPETO Y CUIDADO DEL ENTORNO. TENEMOS LA CONVICCIÓN DE QUE EL DESARROLLO SUSTENTABLE ES LA FORMA DE ASEGURAR EL FUTURO DE LA COMPAÑÍA Y DE LA SOCIEDAD EN GENERAL. PARA ELLO, GESTIONAMOS EN FORMA ADECUADA LOS RECURSOS NATURALES, COMO EL AGUA Y LA ENERGÍA; GESTIONAMOS CON EFICIENCIA LOS RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS DE NUESTROS PROCESOS, Y AVANZAMOS EN LA DISMINUCIÓN DE LAS EMISIONES GASEOSAS.

## 4. CUIDANDO EL MEDIO AMBIENTE

### Sistemas de Gestión Ambiental de ANDINA:

Se trata de un conjunto de actividades y programas que apuntan a mejorar los procesos y desempeño desde este punto de vista.

Para lograrlo, se han implementado sistemas que permiten medir su desempeño en estas áreas. De igual forma, se han realizado importantes inversiones y capacitaciones al personal en los tres países donde opera.

Esta gestión entrega una serie de beneficios.

Entre ellos:

- Sensibilizar al personal en los temas ambientales, a fin de hacer conciencia respecto a su impacto en las actividades que realizan, priorizando la política interna de las 3 R:  
Reusar - Reducir - Reciclar.
- Reducción de costos operativos y del impacto ambiental de cada operación: ahorrando el consumo de materiales y energía, optimizando el uso de recursos y gestionando de manera responsable los procesos.
- Cumplimiento de las responsabilidades o exigencias legales locales y del franquiciante (TCCC, The Coca Cola Company) en forma acabada y sostenida a través del tiempo. Esto se ha consolidado gracias a la ausencia



de incidentes ambientales en los tres países donde opera la Compañía.

- Satisfacción de los criterios de inversionistas y mejora en el acceso al capital.
- Mantenimiento y consolidación del liderazgo en el mercado, debido entre otros aspectos, a la participación de los grupos de interés en cada operación (clientes, proveedores, autoridades y organizaciones no gubernamentales, por mencionar algunos), en los programas de mejora continua ambiental.
- Fomentar el desarrollo y compartir las soluciones ambientales, generando sinergias e intercambio de experiencia entre los tres países.







## EL VALOR DEL AGUA

EL AGUA, SIN DUDA, ES EL PRINCIPAL INSUMO PARA LA ELABORACIÓN DE NUESTROS PRODUCTOS. POR ESO, REALIZAMOS ESFUERZOS PERMANENTES A FIN DE MEJORAR CONTINUAMENTE SU USO, CUIDANDO LAS FUENTES Y TRATÁNDOLAS DE MANERA ADECUADA. ASÍ, LOGRAMOS UNA CALIDAD CONSISTENTE Y EL BALANCE AMBIENTAL REQUERIDO PARA ASEGURAR LA PERMANENCIA DE ESTE RECURSO NATURAL EN EL TIEMPO.

### 4.1. EL AGUA

EN10

Embotelladora Andina S.A. utilizó, en el año 2007, 5 millones m<sup>3</sup> de agua, y alcanzó un promedio de uso de 2 litros de agua por litro de bebida. Este ratio varía de país en país, dadas las diferencias en los procesos requeridos para producir bebestibles en envases desechables, de aquellos comercializados en envases no retornables. El gráfico de la siguiente página muestra el desempeño en los últimos tres años para Argentina, Brasil y Chile. Como se aprecia, los programas e inversiones que mejoran la eficiencia en el uso de este recurso, han llevado a la Compañía a avanzar, entre los años 2005 al 2007, en un 7% en este indicador.

#### Estrategia de mejora

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para optimizar el uso de este recurso. A continuación, los avances obtenidos en los últimos tres años:

- **Embotelladora del Atlántico**
  - Seguimiento riguroso del consumo.
  - Aprovechamiento del agua obtenida como residuo del proceso de filtración de agua.
  - Estudios de nuevos aditivos para mejorar la performance de los equipos de filtración de agua.
- **Río de Janeiro Refrescos**

**Recolección de aguas lluvia para el uso industrial**  
**Programa Agua Viva**, que incluye acciones como:

  - Avalar la sustentabilidad de los recursos hídricos disponibles.
  - Desarrollar alternativas tecnológicas para una efectiva utilización del agua
  - Difundir la cultura del cuidado del agua por toda la organización.
  - Acompañar los resultados logrados con indicadores ambientales.



- **Embotelladora Andina Chile (\*)**

- Sistema de optimización de la extracción de agua subterránea.
- Reaprovechamiento del agua de las bombas de vacío.

La planta Vital, que produce agua y jugos, ha implementado una serie de acciones para mejorar la gestión del agua en su proceso productivo:

- Programa de Capacitación con énfasis en el cuidado y manejo del recurso hídrico para todo el personal de la Empresa.
- Programa de Instalación de Medidores para la identificación de áreas de consumo, lo que ha permitido iniciar planes de focalización y control.
- Implementación de actividades de mejora, usando el Programa de Optimización de Recursos de Agua: Waste Marts.



(\*) Incluye acciones implementadas por Vital S.A.

## CASO DESTACADO BRASIL

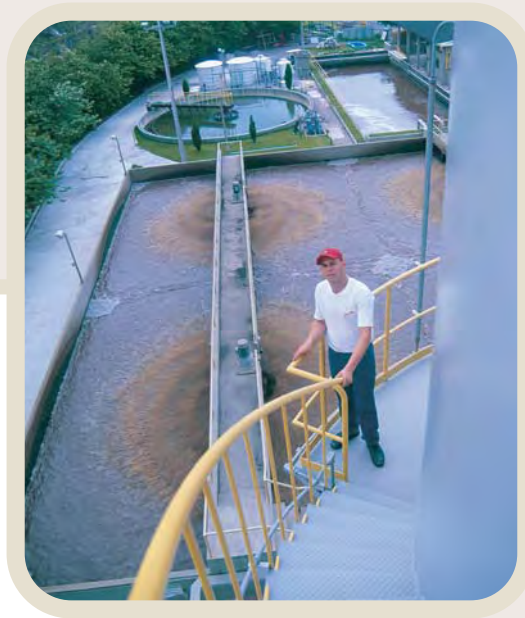
**Aprovechamiento de aguas lluvia en planta Vitória y Jacarepaguá, Brasil:  
Desde fabricación de bebidas y riego de jardines, hasta aseo y limpieza.**

La planta Vitória fue la primera en el mundo, habilitada por el sistema TCCC para fabricar bebidas que contienen, en parte, agua de lluvia.

Aprovechando las condiciones ambientales y teniendo en cuenta el régimen de precipitaciones anuales, durante el año 2007 -y con motivo del cambio de techumbre en el depósito de la planta de Vitória-, se instaló un sistema de recolección de aguas lluvia, que envía el agua a depósitos decantadores. Luego, ésta es clorada y pasada por filtros de partículas, a fin de retener toda impureza.

Así, el agua recolectada, sedimentada, filtrada y clorada, se mezcla con el agua de ingreso a la planta proveniente de los pozos de suministro o de la red pública, bajando con ello el consumo. En 2007 se colectó el equivalente al consumo de una población de 200 personas durante un año, pese a que el sistema aún no ha alcanzado la eficiencia deseada en la recolección (actualmente llega a un 45 % del total de las precipitaciones producidas durante el año). Por eso, el desafío a futuro es lograr mayor eficiencia en la captura y aumentar la superficie de captura del agua pluvial.

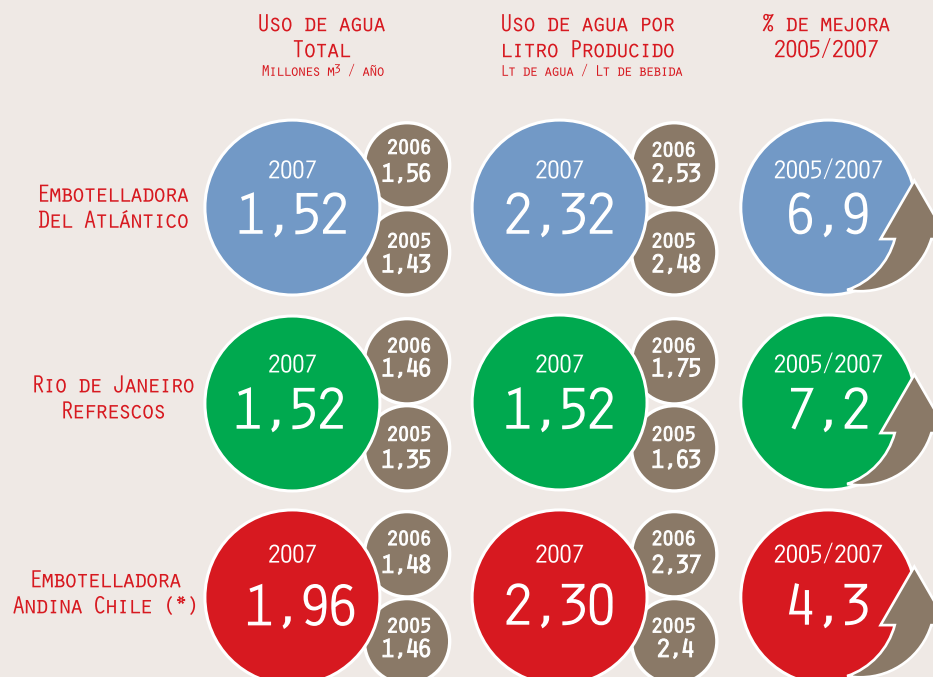
De la misma forma y en base a la buena experiencia de Vitória, se repitió el modelo en la planta de Jacarepaguá. Esto se logró con la instalación de dos tanques de acumulación de 50 m<sup>3</sup>, y la colocación de un sistema de colección independiente a los sistemas de evacuación de los cielos en la techumbre del sector de suministros. Aún no se tienen cifras de las colectas realizadas en el 2007, que fueron exiguas, porque que la instalación finalizó a fines de año. El desafío ahora es dejarla plenamente operativa el 2008 y capturar, con eficiencia, la mayor cantidad de agua pluvial que pueda colectarse en la superficie afectada por el sistema.



PLANTA VITÓRIA  
& JACAREPAGUÁ

**UNO DE LOS FACTORES QUE MÁS INFLUYE EN LA CANTIDAD DE AGUA REQUERIDA POR LITRO DE BEBIDA, ES EL CONSUMO PARA EL LAVADO DE ENVASES RETORNABLES. EL CONSUMO DE AGUA POR LITRO DE BEBIDA EN BRASIL ES MENOR, DADO QUE COMERCIALIZA UN 13,7% DE SUS PRODUCTOS EN ENVASES RETORNABLES. CHILE COMERCIALIZA UN 61% EN ESTE TIPO DE ENVASES Y ARGENTINA, UN 48,3%.**

### CIFRAS DEL AGUA



(\*) Incluye indicadores de Vital S.A.

## MANEJO ENERGÉTICO

LA ENERGÍA NECESARIA PARA NUESTROS PROCESOS ES EN PARTE GENERADA Y EN PARTE ADQUIRIDA A PROVEEDORES. CON EL FIN DE MINIMIZAR EL IMPACTO QUE PRODUCE SU CONSUMO, HEMOS DESARROLLADO UNA SERIE DE ACTIVIDADES E INVERSIONES QUE HAN PERMITIDO OPTIMIZAR DICHO USO, DISMINUIR EL IMPACTO AMBIENTAL Y ASEGURAR DISPONIBILIDAD PARA SUS NECESIDADES. COMO CONSECUENCIA, LLEVAMOS UN ESTRINGO CONTROL DE LAS EMISIONES ASOCIADAS Y BUSCAMOS, CONTINUAMENTE, APLICAR MEJORAS TECNOLÓGICAS QUE PERMITAN EL LOGRO DE ESTOS OBJETIVOS.

## 4.2. LA ENERGÍA Y LAS

### EMISIONES EN3 - EN5 - EN29

#### 4.2.1. Energía

**Embotelladora Andina S.A. utilizó, en el año 2007, 506.341.650,0 MJoules de energía, y alcanzó un promedio de uso de energía por litro de bebida de 0,5 MJ/lit bebida.**

Dentro del contexto internacional, los aumentos, tanto en el precio del petróleo como de la demanda de energía por naciones en desarrollo -como China e India-, ocasionaron que en los tres países se presentara una baja en la disponibilidad de fuentes de energía convencionales. Esto obligó a ANDINA a utilizar fuentes menos eficientes y más costosas, lo que incidió negativamente en los ratios de consumo de energía que se han incrementado.

Las cifras de los años 2006 y 2005, no son comparables con los valores reportados en el 2007, dado que se produjeron cambios tecnológicos y de fuentes energéticas.

#### Nuestra estrategia de mejora

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para optimizar el uso de este recurso. En los últimos tres años los avances han sido:

##### • Embotelladora del Atlántico

-Incorporación de un software de monitoreo de consumo de energía para identificar oportunidades de reducción de energía eléctrica.

-Compra de equipos generadores de energía eléctrica, operando con petróleo.

##### • Rio de Janeiro Refrescos

-Estudio e implementación de mejoras para optimizar el rendimiento en los equipos de cogeneración de energía eléctrica y vapor.

##### • Embotelladora Andina Chile (\*)

-Compra de equipos generadores de energía eléctrica, operando con petróleo.

A futuro, se proyecta la incorporación de nuevas fuentes que puedan ser generadas en las mismas plantas de Embotelladora Andina S.A. En Chile se está explorando la generación de energía solar.

(\*) Incluye acciones implementadas por Vital S.A.



#### Principales fuentes de energía:

- Energía eléctrica
- Gas natural
- Petróleo (diésel)



#### Procesos más demandantes en energía:

- Refrigeración
  - Soplado
  - Lavado
- (especialmente en las operaciones que producen bebidas en envases retornables).



## CASO DESTACADO ARGENTINA

### Uso de Energía:

#### Campañas de concientización

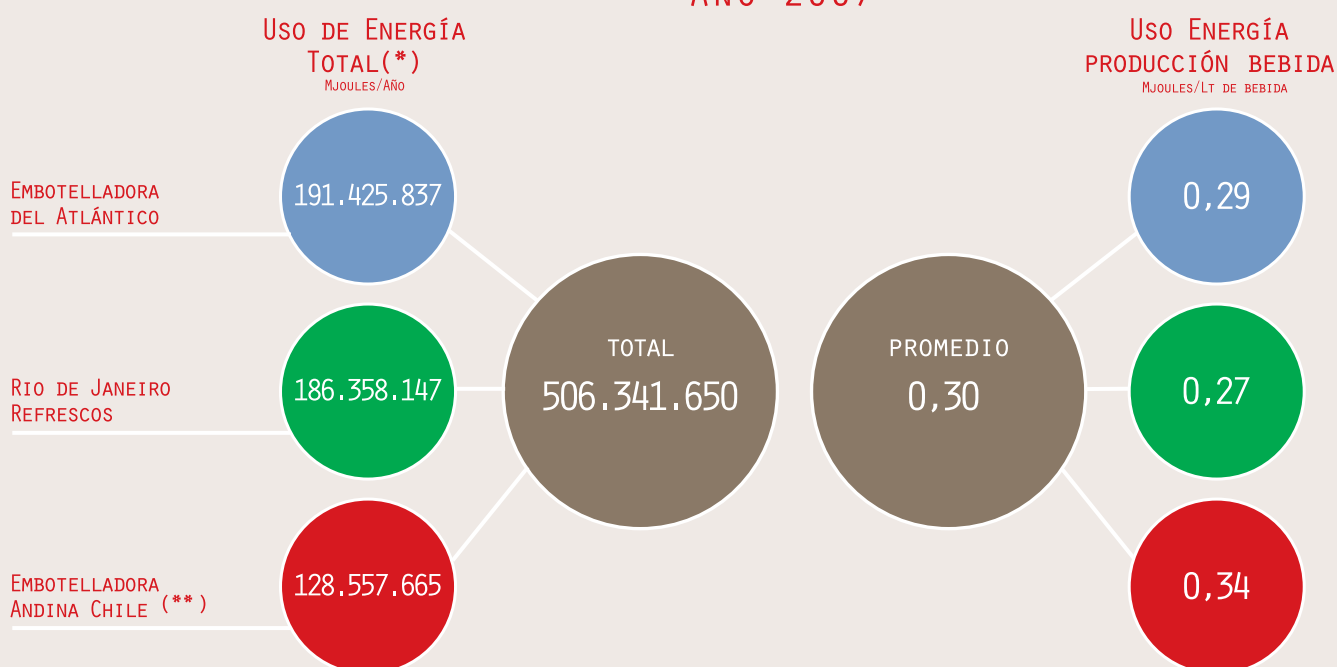
La comprensión del trabajador en estos temas requiere de una adecuada capacitación y sensibilización interna. Por ello, continuamente, la Compañía refuerza los conceptos de segregación y uso consciente del agua y de la energía, con campañas que incluyen difusión a través de carteleras, folletos y proyección de documentales para trabajadores y familiares. En cada una de las estrategias señaladas, la organización se centra en estos temas, incorporando además, consejos para el trabajo y el hogar.

#### Medio ambiente y la comunidad: "Aprender a Emprender"

"Aprender a Emprender en el Medio Ambiente" es un programa desarrollado conjuntamente por Coca-Cola de Argentina y la Fundación Junior Achievement Argentina (JAA) para alumnos de 10 y 11 años (5° o 6° grado de Enseñanza General Básica). Su objetivo es enseñar a chicos de la escuela primaria a reconocer los problemas y necesidades ambientales de la comunidad como propios, y a implementar acciones concretas para lograr cambios. Tiene una duración de siete clases y al finalizar, ellos deben idear un proyecto referido a los temas ambientales aprendidos. Embotelladora del Atlántico participa como jurado en la elección del mejor trabajo y aporta conocimiento y experiencia en la materia.



## NIVEL DE CONSUMO ENERGÉTICO DE LA COMPAÑÍA: Año 2007



(\*) Energía total: incluye energía eléctrica + diésel + gas.

(\*\*) Incluye indicadores de Vital S.A.



#### 4.2.2. Emisiones

En su permanente actividad industrial, ANDINA genera emisiones. Algunas de ellas son material particulado de sus calderas y otras, gases provenientes del uso de combustibles, como gas y petróleo. También se producen gases de sus equipos de refrigeración, y la emisión propia de su composición química que utiliza el CO<sub>2</sub>, como un insumo relevante. Todas estas actividades son monitoreadas regularmente y se aplican correcciones en función de sus resultados. A futuro, se cuantificarán las mencionadas emisiones.

#### Emisiones producto de la flota de distribución de los productos

Las emisiones totales de gases a la atmósfera, producto de la flota de distribución, se estiman a partir del consumo de petróleo de la flota. Si bien este cálculo no considera las emisiones con la producción del producto, es una primera aproximación que permitirá gestionar este impacto.

#### Nuestra estrategia de mejora

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para reducir las emisiones. En los últimos tres años los avances han sido:

- **Embotelladora del Atlántico**

Control de emisión de la flota de distribución.

- **Rio de Janeiro Refrescos**

Control de emisión de la flota de distribución.



- **Embotelladora Andina Chile (\*)**

-Emisiones: compra de filtros y catalizadores para los equipos de generación eléctrica existentes.

-Implementación del control de Inspección Técnica Vehicular (ITV), que examina los niveles de emisión de cada camión.

La planta Vital ha implementado una serie de acciones para disminuir las emisiones:

- Estudio del parque de emisiones de grúas existentes para determinar planes de acción de mejora.
- Plan de monitoreo y normalización de las operaciones de grúas (incluye frecuencias de mantenimiento y repuestos) para que operen con la menor emisión posible y dentro de normativa legal vigente.



(\*) Incluye acciones implementadas por Vital S.A.



## CASO DESTACADO CHILE

### Nuevo depósito con conceptos de sustentabilidad

Se construyeron dos nuevos centros de distribución, en las comunas de Maipú y Puente Alto. Lo interesante es que, siguiendo las directrices sustentables, se privilegió en la logística de distribución, la menor generación de impacto ambiental, producto de las emisiones al aire provocadas por el transporte de productos y de las personas que trabajan en los depósitos.

La zona geográfica donde se distribuirán los productos, se acotó de acuerdo a la distancia desde cada centro. En tanto, la empresa que realiza los servicios de distribución, también tiene delimitado su ámbito de acción a la misma zona geográfica. Finalmente, se ha privilegiado la contratación de personal, preferentemente de las zonas cercanas a dichos centros de distribución.

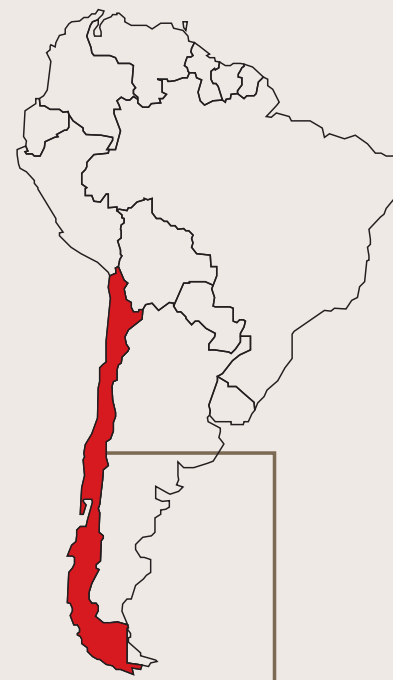
Se estima que la menor distancia realizada por la flota de transporte -dada la cercanía con su zona de atención- ha generado una disminución de un 40% en los kilómetros recorridos en relación a las efectuadas anteriormente, saliendo de los antiguos centros de distribución alejados a la planta Carlos Valdovinos.

Otra apuesta de los nuevos centros es disponer de una flota que cumpla con las últimas normas de emisión de partículas (Euro IV). Para ello, se estipuló en los contratos de distribución de los transportistas de ambos centros, el compromiso de adquirir camiones que cumplan con dichos requisitos.

Actualmente, la flota disponible no está cumpliendo con los últimos estándares de emisión de partículas, por lo cual es inminente el desarrollo y evaluación de un plan de renovación de flota que tenga en cuenta estas variables que, en el mediano plazo, serán críticas para la sustentabilidad de la operación.

En los centros mencionados sólo se utilizan grúas eléctricas, de manera que no existen emisiones de gases por combustión al interior del depósito. Así, la operación es más limpia y amigable con el medio ambiente, además de favorecer la salud de los trabajadores. Asimismo, por el hecho de tener que cargar las baterías de manera programada y ordenada, facilita el control de su consumo energético, producto del cumplimiento de un ciclo completo de utilización para cargarla nuevamente si se quiere mantener la vida útil de la misma.

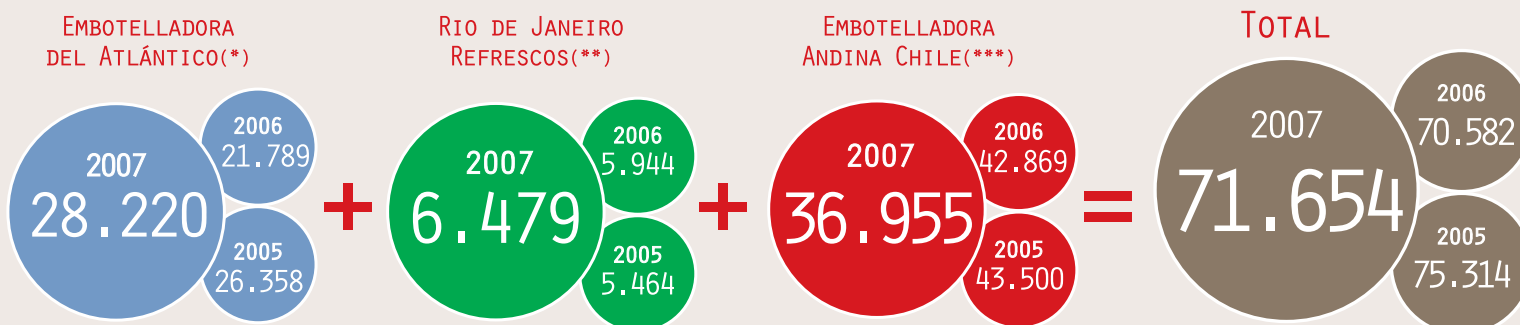
El diseño de los centros buscó conciliar la utilización eficiente de los recursos energéticos con un estándar de servicio y calidad óptimos. Por ejemplo, el diseño del techo es tal, que permite operar durante el día sin encender ninguna lámpara. Esto, porque cuenta con planchas transparentes a lo largo de toda la techumbre, permitiendo aprovechar al máximo la luz natural. Otro detalle del diseño es que se dispusieron rejillas especiales en muros y techo para crear un flujo natural de aire que facilita la ventilación del depósito, evitando la instalación de ventiladores al interior.



**CENTROS DE  
DISTRIBUCIÓN:  
MAIPÚ Y PUENTE ALTO**

## CIFRA DE EMISIONES PRODUCTO DE LA FLOTA DE DISTRIBUCIÓN DE LOS PRODUCTOS

### EMISIÓN DE CO<sub>2</sub> TON CO<sub>2</sub> /AÑO



(\*) El aumento de emisión corresponde a un incremento de la cantidad de combustible utilizado para el producto fletado por el crecimiento de la venta en los territorios atendidos desde los centros de distribución remotos.

(\*\*) Contempla los valores de la flota, solamente desde la planta de Jacarepaguá. No se tienen cifras totales de todos los centros de distribución satélites.

(\*\*\*) Incluye indicadores de Vital S.A. La reducción lograda responde a la optimización del sistema de fletes, a través de la creación de los nuevos Centros de Distribución que acercan el producto a los clientes.

Estimación de las emisiones de CO<sub>2</sub>= Litros de petróleo consumidos al año por la flota de distribución \* factor de conversión 2.650 (gr/litro)



## GESTIÓN DE RESIDUOS

REDUCIR, REICLAR Y REUTILIZAR. ESTOS SON LOS TRES EJES QUE MUEVEN A EMBOTELLADORA ANDINA S.A. EN LA GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS. ESTAMOS COMPROMETIDOS EN DISMINUIR LA GENERACIÓN DE LOS MISMOS, PROMOVIENDO EL RECICLAJE DEL 100% DE LOS MATERIALES UTILIZADOS O GENERADOS POR NUESTROS PROCESOS.

RESPECTO DE LOS RESIDUOS LÍQUIDOS, CONTAMOS EN TODAS NUESTRAS OPERACIONES CON SISTEMAS DE TRATAMIENTO QUE PERMITEN REINTEGRAR EL AGUA UTILIZADA A LOS CAUCES NATURALES, ASEGURANDO LA CALIDAD DE LA MISMA Y EL RESPETO POR LA BIODIVERSIDAD. ESTO SE HA DEMOSTRADO POR LA PRESENCIA DE VIDA ACUÁTICA EN CADA UNO DE NUESTROS FISH HÁBITAT PRESENTES EN LAS PLANTAS.

## 4.3. RESIDUOS SÓLIDOS Y LÍQUIDOS:

EN21 - EN22

### 4.3.1. Residuos sólidos

Embotelladora Andina S.A. utiliza en su operación una gran variedad de materiales que son reciclables o reutilizables. Los más importantes son: plásticos, cartón, papel, madera y vidrio, entre otros. El objetivo es lograr disminuir el desperdicio y, en consecuencia, disminuir los residuos generados, en cada uno de los procesos donde intervienen estos materiales.

**Residuos sólidos:** son aquellos que se generan durante el proceso productivo, es decir, se consideran residuos internos de cada planta. No se incluye dentro de estos indicadores, el material enviado al mercado, que se genera como residuo en la fase de consumo de los productos.

#### Estrategia de mejora

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para minimizar la generación de residuos sólidos y, a la vez, aumentar el volumen de residuos reciclados. En los últimos tres años los avances han sido:

#### • Embotelladora del Atlántico

- La mejora en la clasificación de los envases permitió reducir en un 30 % la rotura de los mismos.
- El uso de menor gramaje en las bebidas y empaque, se tradujo en un ahorro de 497,7 toneladas de PET durante 2007.
- Mejoras en los procesos de reciclado y de control en la Isla Ecológica.

#### • Rio de Janeiro Refrescos

##### Programa de Reciclaje RJR:

- incluye temas como:
- Gestión de residuos.
  - Desarrollo de alternativas tecnológicas para el adecuado uso de los recursos.

- Difusión de la cultura del combate al desperdicio por toda la organización.
- Acompañamiento de las acciones con indicadores ambientales consistentes.
- Oferta de empleo a la comunidad vecina para que desarrollen acciones de difusión del respeto por el medio ambiente.

#### Uso de menor gramaje en las bebidas y empaque.

#### • Embotelladora Andina Chile (\*)

- Implementación de un proyecto para el manejo integral de residuos reciclables, centralizando el manejo de subproductos dentro de la planta.
- Se ha logrado reciclar el 100% de las botellas de plástico descartadas de los procesos productivos, permitiendo disminuir, considerablemente, el flujo de camiones en el depósito. Durante el año 2007, se reciclaron 1.045.315 kg de PET y 46.467 kg de polietileno de baja densidad.
- Uso de menor gramaje en las bebidas y empaque.
- Compra de cajas plásticas con material reciclado.
- Vital S.A. desarrolló el año 2004 un completo programa computacional para identificar y parametrizar la Generación de Residuos Sólidos Industriales (RISES), en concordancia con la normativa legal vigente. Este programa ha permitido cuantificar la generación de residuos y focalizar oportunidades para su disposición final, a través de la constante búsqueda de alternativas -tanto internas como externas- para su reciclado.



(\*) Incluye acciones implementadas por Vital S.A.

## CASO DESTACADO

### ARGENTINA

### ISLA ECOLÓGICA



Isla Ecológica es el sector de tratamiento de residuos sólidos de la planta Monte Cristo de Embotelladora del Atlántico.

Se le denomina así porque en ella se realiza una serie de servicios con sello ecológico:

- Servicio de colecta selectiva productiva y no productiva de los residuos sólidos.
- Gestión integral de residuos sólidos.
- Servicio de molienda de esqueletos.
- Servicio de derrame de producto no conforme.

#### Clasificación en origen

Lo importante es que todo el personal que trabaja en dicha planta internalizó esta cultura de respeto por el medio ambiente. De esta manera, se ha logrado establecer una base para el tratamiento de residuos: la segregación en origen. Es decir, cada sector es responsable de la segregación, y desde ahí comienza la tarea de quienes laboran en Isla Ecológica.

La distribución de puntos de segregación, dentro y fuera de la planta, se define con los supervisores, operarios y personal que se desempeña en cada sector. A partir de allí, se actualiza un plano con la ubicación y tipo de contenedor necesario.

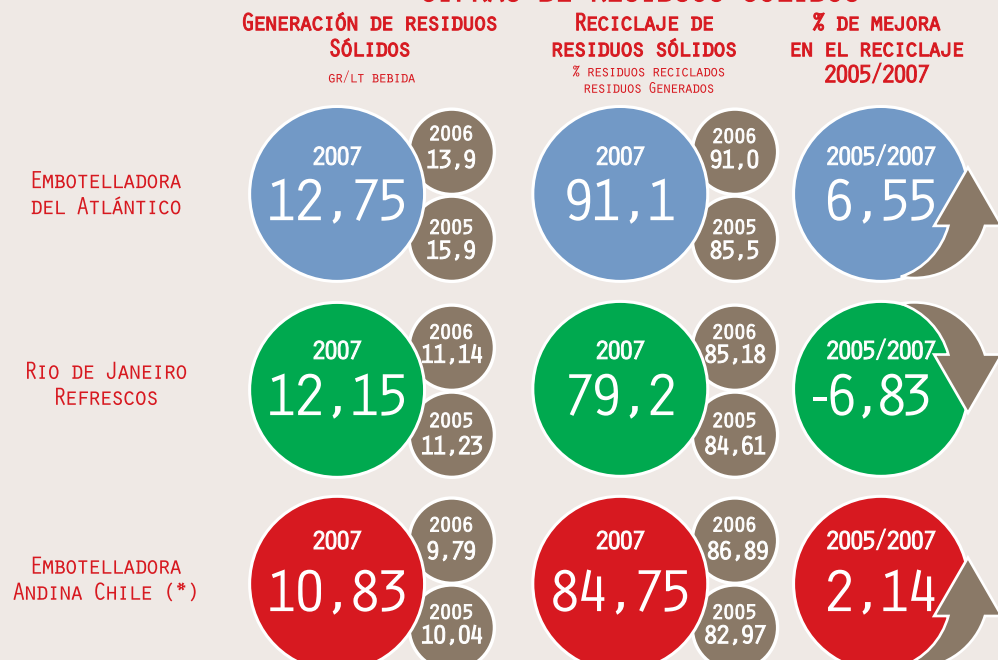
Una vez depositados los residuos sólidos en dichos contenedores especiales, ellos se transportan a la Isla Ecológica, donde son acondicionados para su posterior venta.

El 91.05% de los residuos generados en la planta, en 2007, fue destinado a reciclado.



EL AUMENTO EN LA GENERACIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS EN LA OPERACIÓN DE BRASIL, SE DEBE A UN PROCESO DE ORDENAMIENTO INTERNO QUE INCLUYÓ LA REALIZACIÓN DE OBRAS E INSTALACIONES QUE GENERARON RESIDUOS NO CONVENCIONALES, AFECTANDO EL VALOR DEL INDICADOR.

#### CIFRAS DE RESIDUOS SÓLIDOS



(\*) Incluye indicadores de Vital S.A.



#### 4.3.2. Residuos líquidos

La generación de residuos líquidos en los procesos de elaboración de bebidas, aguas y jugos, es considerado como poco contaminante del medioambiente. Los principales riles generados son restos líquidos de los productos alimenticios, aguas de lavado de las instalaciones y maquinarias, agua de lavado de botellas en el caso de envases retornables, y restos de jarabe y azúcar. Sin embargo, para Embotelladora Andina es clave asegurar el destino final de estos residuos, y es por ello que en cada operación se está trabajando en minimizar la generación de riles, y en el tratamiento de los residuos generados en su destino final.

#### Estrategia de mejora

La Compañía ha realizado importantes esfuerzos para minimizar la generación de residuos líquidos y, a la vez, optimizar la calidad de los riles generados. En los últimos tres años los avances han sido:

- **Embotelladora del Atlántico**

Estudios sobre la capacidad de absorción del crecimiento de generación de riles en la actual planta de tratamiento.

- **Rio de Janeiro Refrescos**

Instalación de un equipo de floculación para adecuar los requerimientos de disminución de índice de fosfatos dentro del agua, para poder verter los residuos líquidos a los ríos.

- **Embotelladora Andina Chile (\*)**

Planta Riles se externaliza con una empresa especializada en el tratamiento de residuos líquidos (Aguas Andinas). En marzo del 2006 se inició el tratamiento de riles en la planta de tratamiento de LA FARFANA, descargados en forma continua desde la fábrica hasta ella.

Implementación de un sistema de monitoreo y control de los residuos líquidos enviados a la empresa externa, con el fin de hacer seguimiento en los residuos a diversas variables biológicas, químicas y físicas.



(\*) Incluye acciones implementadas por Vital S.A.

## CASO DESTACADO CHILE Y BRASIL



### Planta de tratamiento de Residuos Líquidos de la planta Vital en Chile y Vitória en Brasil

En la planta de Vital, dedicada a la fabricación de néctares, jugos y bebidas no carbonatadas, durante el año 2007 se puso en marcha una planta de tratamiento de riles de última generación. Construida en el 2006, se basa en la reducción aeróbica de los contaminantes, en especial, restos de azúcar y cargas orgánicas. Estos se remueven en un biofiltro de alta capacidad de contacto, con un pulimento posterior en lodos activados. La planta cuenta con un sistema de digestión de lodos y posterior separación y filtración, con una eficiencia de remoción superior al 95%. Los líquidos tratados se envían a la red colectora, con una calidad tal, que permite la vida acuática, facilitando, eventualmente, su vuelco a un cauce natural.

En la planta de Vitória, dedicada a la fabricación de bebidas gaseosas en el Estado de Espírito Santo, se utiliza un sistema totalmente diferente, pero no por ello menos efectivo. Ahí, la Compañía tiene un tratamiento de riles anaeróbico, donde la reducción de la carga en el líquido contaminado se realiza por bacterias en un reactor sin contacto con el oxígeno.

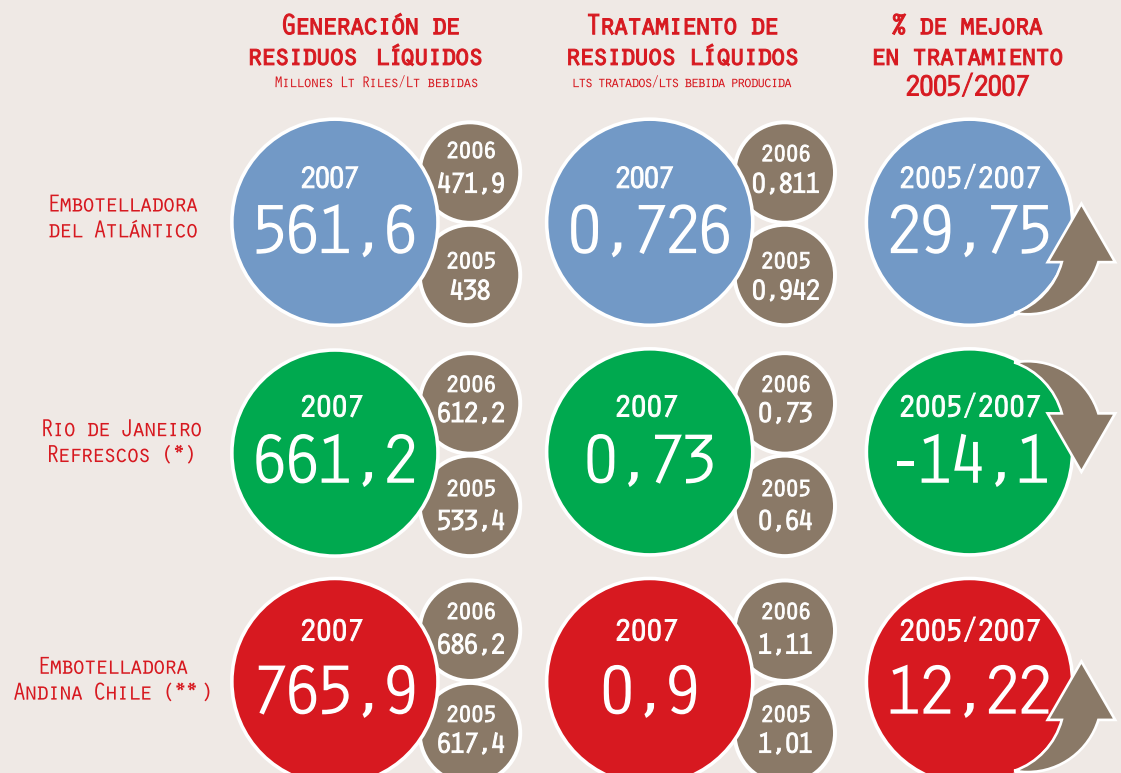
Producto de esa degradación, se producen gases reducidos (metano, entre otros), que se queman en una antorcha a un caudal de 4 m<sup>3</sup> hora, y se espera reencauzar pronto para ser utilizado como combustible de calderas. Nuevamente, el efluente digerido en el reactor se somete a un proceso de pulimento en un tratamiento aeróbico del tipo SBR (Sequencial Batch Reactor) que termina de efectuar la reducción de los contaminantes y la separación de los biosólidos originados como parte del proceso.

El agua tratada pasa a través del fish habitat de la Empresa, con más de mil peces que viven en condiciones naturales y luego, es vertida al cauce de un río vecino a la planta. Las condiciones del tratamiento aseguran una reducción del 98% de la carga original con una excelente performance sostenida en el tiempo.



PLANTA  
VITAL S.A.

### CIFRAS DE RESIDUOS LÍQUIDOS



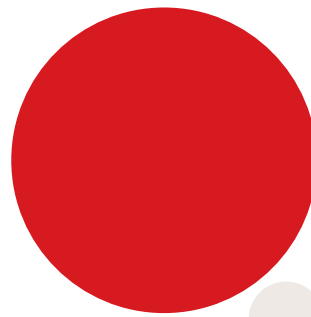
(\*) El incremento en el volumen de efluentes tratados en la planta de Rio y Vitória, obedece a una mejora en las condiciones de segregación y la incorporación de fuentes de líquidos residuales que anteriormente no eran atendidos por el sistema de tratamiento.

(\*\*) En el año 2007 Vital incorporó su planta de tratamiento de efluentes por lo que no está considerado en este indicador.

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

5. APORTANDO AL DESARROLLO

DE NUESTRAS COMUNIDADES VECINAS



## MÁS QUE UN “BUEN VECINO”

EN SUS 62 AÑOS DE HISTORIA, EMBOTELLADORA ANDINA S.A. SE HA RELACIONADO CON LA MAYORÍA DE LAS COMUNIDADES VECINAS A SUS INSTALACIONES. SU ROL NO SE AGOTA EN LA RELACIÓN DE “BUEN VECINO”, PUES PARTE FUNDAMENTAL DE SU COMPROMISO ES SU APOORTE AL DESARROLLO SOCIAL, CONSIDERANDO Y RESPETANDO LAS IDIOSINCRASIAS Y CULTURAS LOCALES. LA COMPAÑÍA ENTIENDE QUE ES PARTE DE UN CONJUNTO MAYOR DE AGENTES, DONDE SE ENCUENTRAN LOS GOBIERNOS LOCALES, LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL, LA PROPIA COMUNIDAD Y EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS. POR ELLO HA IMPLEMENTADO DISTINTAS INICIATIVAS EN LOS PAÍSES EN QUE OPERA EN LOS ÁMBITOS DEL FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD LOCAL, EMPRENDIMIENTO, EDUCACIÓN, DEPORTE Y RECREACIÓN, PRIVILEGIANDO LA ACCIÓN CONCERTADA CON OTROS ORGANISMOS LOCALES.



## 5. APORTANDO AL DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES VECINAS

CONTRIBUIR DIRECTAMENTE AL DESARROLLO DE LAS SOCIEDADES DONDE OPERA, ES PARTE DEL QUEHACER DE EMBOTELLADORA ANDINA S.A. POR LO MISMO, HA DESARROLLADO DIVERSAS ACCIONES, EN ESPECIAL EN ALGUNAS COMUNIDADES CERCANAS A SUS INSTALACIONES (PLANTAS, BODEGAS, CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y OFICINAS), SIN DEJAR AL MARGEN A LAS QUE, PESE A QUE NO ESTÁN CERCA, SÍ SE ENCUENTRAN DENTRO DE LA ZONA GEOGRÁFICA DE LA FRANQUICIA.

Las áreas de inversión social de Embotelladora Andina S.A., en sus comunidades vecinas son las siguientes:







## 5.1. EDUCACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

### Iniciativas destacadas

- **Embotelladora del Atlántico (EDASA): Programas Junior Achievement**

Todos los años EDASA contribuye a desarrollar en estudiantes de nivel primario, secundario y universitario el Espíritu Emprendedor, a través de un trabajo con la Fundación Junior Achievement, entidad educativa internacional sin fines de lucro.

Lo destacable es que algunos de los programas educacionales, son dictados por voluntarios de la empresa. Durante los tres últimos años, EDASA ha contribuido a este Programa con la participación de aproximadamente 100 voluntarios que han dirigido cursos a más de 2.000 alumnos.

En 2007 Embotelladora del Atlántico recibió el Premio a la Empresa con el Mayor Aporte de Voluntariado Corporativo 2007.

Sumada a esta distinción, el Sr. Daniel Gómez Goundry, trabajador de la Empresa, fue reconocido por la Fundación Junior Achievement como el Mejor Voluntario 2007, debido a su responsabilidad, predisposición y compromiso con los alumnos, el colegio y la fundación.

- **Rio de Janeiro Refrescos:**

### Visitas Mágicas y Obras Sociales

Desde hace 30 años la Compañía abre sus puertas para que niños, jóvenes y adultos conozcan cómo se produce la bebida más popular del mundo. En el último lustro, más de 60 mil personas han participado de la "Magia de Coca-Cola".

En tanto, durante 2004, se inició el proyecto "Compromiso Social" para recolectar entre los visitantes alimentos no perecibles que luego se entregan a instituciones sociales. En 2007 se donaron 4.805 kilos de alimentos provenientes de estas visitas, beneficiando a 14 instituciones de caridad, situadas en las cercanías de las instalaciones de Rio de Janeiro Refrescos.

- **Embotelladora Andina Chile:**

### Estación Tecnológica

Por su parte, Embotelladora Andina Chile ha hecho entrega, a escuelas de sectores de menores recursos, de una Estación de Tecnología Avanzada para contribuir a mejorar la calidad de la enseñanza de las ciencias. Esta consiste en equipamiento computacional y de alta tecnología, para la educación científica de carácter integrado, que permite realizar experimentos en los ámbitos de la física, la química y la biología. Dicho proyecto se desarrolla desde 1995 a través de la Fundación Coca-Cola, y a la fecha, se han donado más de 23 laboratorios.

Desde que comenzó la iniciativa en 1996, la Empresa ha implementado Estaciones Tecnológicas en 32 escuelas, lo que beneficiará a 128.000 alumnos a lo largo de la vida útil de dichos laboratorios.





## TESTIMONIO ARGENTINA

### Daniel Gómez Goundry

Trabajador de Embotelladora del Atlántico, reconocido por la Fundación Junior Achievement como el Mejor Voluntario 2007, por su participación en los cursos de emprendimiento destinado a niños y jóvenes de Junior Achievement

"Aceptar la invitación fue un gran desafío. Me di cuenta cuando me encontré cara a cara con los integrantes del primer curso al que asistí. Allí estaban también la directora, la dueña y la profesora, vivencia desconocida por mí hasta ese día. Todos ellos hicieron de mí un voluntario apasionado por dar en cada encuentro todo lo que un trabajador lleva consigo: estudio, experiencia, en fin..., todo aquello que forma parte de la cultura. En el año 2004 participé por primera vez con "Jóvenes Emprendedores"; en el 2006 con "Las Ventajas de Permanecer en la Escuela", y en el 2007, con el programa "La Compañía".

Pienso que la Empresa realiza una contribución importante a la formación de los jóvenes, motivándolos con herramientas que les ayudan a despertar en ellos el espíritu emprendedor y para que encuentren interesante la continuidad del estudio, el trabajo, los valores de la solidaridad, honestidad y libertad.

Nuestro aporte como voluntarios, es transmitir la esperanza de que estudiando pueden obtener un trabajo que les permita vivir dignamente".



## 5.2. CUIDADO AMBIENTAL

### Iniciativas destacadas

- **Rio de Janeiro Refrescos:**

#### Reciclo y Gano

El programa “Reciclo y Gano” fue creado en 1996 a fin de promover la educación ambiental y estimular el reciclaje de envases en las propias comunidades. Lo positivo es que estimula la recolección selectiva de material reciclable realizado por organizaciones de la comunidad y cooperativas. Adicionalmente, éstas reciclan otros materiales como papel, periódicos, revistas, metales y diversos tipos de plásticos.

#### Cooperativa de Reciclaje

Desde su creación, Rio de Janeiro Refrescos apoya a Rio Coop 2000, Cooperativa de Recolección Selectiva y Reciclaje de Materiales Plásticos y Residuos Ltda., que inició sus actividades en el año 2000 y opera en la ciudad carioca. Dicha organización está constituida por personas de escasos recursos que buscan en el reciclaje una alternativa para la generación de renta.

Además de reforzar la práctica de recolección selectiva en las comunidades, la Cooperativa realiza un trabajo de gestión de residuos con empresas y organismos públicos y privados. En conjunto con Coca-Cola Brasil, Rio de Janeiro Refrescos entregó todo el soporte financiero para el inicio de las

actividades de Rio Coop, apoyo en gestión, y entrega de uniformes y materiales didácticos de difusión, además del patrocinio del sitio website de la organización.

Hasta el año 2007 la cooperativa recolectó, procesó y destinó para su reciclaje, más de 6 mil toneladas de materiales reciclables: papel, latas de aluminio, envases plásticos y vidrio, entre otros.

Cabe destacar que es una de las principales cooperativas fluminenses en esta área.

- **Embotelladora del Atlántico (EDASA):**  
**Proyecto AEMA con Junior Achievement**

El Programa “Aprender a Empezar en el Medio Ambiente” es desarrollado conjuntamente por Coca-Cola de Argentina, Embotelladora del Atlántico y la Fundación Junior Achievement Argentina, para alumnos de 10 y 11 años (5° ó 6° grado de EGB). Este programa tiene por objetivo enseñar a los niños de la escuela primaria a reconocer los problemas y necesidades ambientales de la comunidad como propios, y a implementar acciones concretas para lograr el cambio.

La duración del mismo es de 7 clases y al finalizarlo, los alumnos deben idear un proyecto referido a los temas ambientales aprendidos. Constituye el primer programa educativo sobre medio ambiente de Junior Achievement a nivel mundial y su finalidad es que los alumnos se conviertan en agentes activos y emprendedores con respecto a la temática ambiental.

En Córdoba se dictó en 5 escuelas municipales. Al finalizar el curso los alumnos trabajaron sobre una problemática medioambiental de relevancia para su comunidad, presentando un plan de acción con posibles soluciones para la misma e implementando posteriormente tal proyecto.



## 5.3. INCLUSIÓN Y AYUDA SOCIAL

### Iniciativas destacadas

#### • Embotelladora Andina Chile: ANDINA y la Comunidad

Desde sus inicios, la Empresa ha fomentado entre sus trabajadores, la realización de actividades sociales en beneficio de las comunidades vecinas. Por iniciativa, ya sea de la Compañía o de los propios empleados, este programa ofrece apoyo a:

- GASA: grupo de ayuda social sin fines de lucro, orientado a apoyar a niños vulnerados en sus derechos del Hogar Girasoles de COANIL, en la comuna de San Joaquín.
- Hogar de Cristo: apoyo a la sala cuna Monseñor Tapia de La Pintana.
- Bomberos: donaciones para contribuir al financiamiento de su labor en las comunas cercanas a su planta principal.
- Mutual de Ex Trabajadores de ANDINA: aporte anual de la Compañía para el reembolso de los gastos médicos de los miembros de esta organización, que agrupa a 100 ex trabajadores.
- Fundación Belén Educa.
- Un Techo para Chile: a partir del año 2000, colabora con esta iniciativa que va en beneficio de familias de escasos recursos, construyendo mediaguas que resuelvan, transitoriamente, sus problemas de vivienda.

#### • Rio de Janeiro Refrescos: Programa Plato Popular

Inserto en el ámbito de estímulo a la vida saludable, promovido por el Sistema Coca-Cola Brasil, este programa fue creado para apoyar al Programa Hambre Zero del Gobierno Federal.

Como resultado de la alianza entre Rio de Janeiro Refrescos, Coca-Cola Brasil, Gran Sapore BR y la Prefectura de Cariacica del Gobierno del Estado de Espírito Santo, nació en 2005, el restaurante comunitario de Cariacica.

Este sirve diariamente 300 alimentaciones completas y balanceadas por el valor de R\$ 1,00 para gente de escasos recursos de la comunidad. Asimismo, ofrece un ambiente adecuado y vías de acceso para personas con necesidades especiales, y un espacio donde se desarrollan programas educativos



de inclusión digital y otras actividades sociales en beneficio de la comunidad.

De esta manera, además de su aporte en el tema alimenticio, el proyecto también busca entregar herramientas para que aquellos de menores recursos se puedan reintegrar al mercado del trabajo.

#### • Embotelladora del Atlántico (EDASA) - Programa EDASA Solidaria

Tiene como objetivo acercar la magia del mundo Coca-Cola a hospitales, comedores y hogares a fin de vivir, conjuntamente, un momento especial. En el marco de este programa, un actor caracterizado como Papá Noel, junto a colaboradores de la Compañía y promotoras, visitan diferentes instituciones transmitiendo alegría y felicidad a grandes y chicos quienes, además, reciben bolsitas con sorpresas.

## 5.4. DEPORTE Y BIENESTAR

LAS INICIATIVAS PARA EL FOMENTO DEL DEPORTE Y EL BIENESTAR EN LAS COMUNIDADES Y SOCIEDADES EN LAS QUE OPERA LA COMPAÑÍA SE ENCUENTRAN DETALLADAS EN EL CAPÍTULO 2: CONSUMIDORES: NUESTRO COMPROMISO CON LA CALIDAD Y SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS Y NUESTRO APOORTE A SU BIENESTAR. (\*)

(\*) Ver sección 2.1.2.: "Movimiento Bienestar: En busca de un equilibrio integral."

## 5.5. MAPA DE INICIATIVAS DE INVERSIÓN SOCIAL

El total de iniciativas de inversión social realizadas durante el 2007 se presentan a continuación:

### EMBOTELLADORA ANDINA CHILE Y VITAL S.A.

### RIO DE JANEIRO REFRESCOS

### EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

#### Educación y Emprendimiento: Niños, Jóvenes y Microempresarios

##### Beca Fundación Coca-Cola

Apoyo económico y personal a niños y jóvenes para garantizar su acceso a la educación y formación en Liceos Técnicos Profesionales.

##### Estación Tecnológica

Entrega a colegios de una Estación de Tecnología Avanzada para la educación científica de carácter integrado, que permite realizar clases con experimentos en materias de física, química y biología. Este proyecto se desarrolla desde 1995 a través de la Fundación Coca-Cola, y a la fecha se han donado más de 23 laboratorios.

##### Lectoescritura

Esta iniciativa dota a colegios con material didáctico y de lectura, además de capacitación para los profesores, con el fin de mejorar la capacidad lectora de los niños, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de la alfabetización y del desarrollo inicial de la lectoescritura en el país.

##### Visitas a Planta

Programa de Visitas a Planta para niños de 2° a 6° Básico, equivalente a 7 y 11 años. Los 12 mil niños que la visitan al año, aprenden sobre la industria, medioambiente y reciclaje, deporte y vida sana.

##### Junior Achievement

Entrega conocimientos básicos a los jóvenes acerca del funcionamiento de las empresas, el trabajo en equipo, toma de decisiones, evaluación de riesgos y capacidad de emprendedores. Se realiza en conjunto con la Fundación Empresa.

##### Capacitación de Microempresarios

Desde 2003 y mediante un convenio con Fundación Educación Empresa, la Compañía contribuye con la formación de microempresarios en materias de administración, marketing, finanzas y otros, relacionados con el negocio. En 2007 fueron beneficiados 90 clientes.

##### Visitas a Planta

La Magia de las Visitas a las Plantas, es un programa que se realiza desde hace 30 años. En los últimos 5, más de 60 mil personas, entre niños, jóvenes y adultos de diversas instituciones, como escuelas públicas y privadas, y organizaciones sociales, han recorrido sus instalaciones.

##### MIP

Otorga una fuente laboral a personas que residen en las comunidades vecinas a la planta en Jacarepaguá. El programa fue lanzado en 2005.

##### Programas Junior Achievement

Todos los años la Compañía contribuye a desarrollar en estudiantes de nivel primario, secundario y universitario el "Espíritu Emprendedor", a través del trabajo con la Fundación Junior Achievement, entidad educativa internacional sin fines de lucro.

##### Programa de Formación de líderes sociales ACDE joven

Está dirigido a jóvenes con escolaridad completa y universitarios con interés por desarrollarse en un aprendizaje relacionado con el ámbito social, para colaborar con la visión de "vivir en una sociedad comprometida con el desafío cotidiano de contribuir a un mundo mejor". La meta del programa es formar 500 jóvenes. A la fecha, ya hay más de 150 egresados. Es impulsado por ACDE (Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas) en Córdoba desde el año 2003.

##### Visitas Escolares Primarias y Secundarias

Desde el 2001, la Empresa implementa el programa de Visitas Escolares a Planta. En 2007 se recibieron 9.525 niños y jóvenes, quienes pueden conocer la historia de la bebida más conocida del mundo, comprender el proceso productivo que se lleva a cabo en la fábrica y disfrutar de un entretenido video de publicidades. Adicionalmente, se realizan visitas a planta para clientes, y para estudiantes universitarios.

##### Feria Regional de Empleos

Evento organizado por primera vez en Córdoba, conjuntamente por la Universidad Blas Pascal y la bolsa de empleos "ZonaJobs" del diario La Nación. Participaron reconocidas compañías del medio, convocando a estudiantes y recientes graduados de las universidades más prestigiosas de Córdoba y provincias aledañas.

##### Programa Pasantías

A través del sistema de pasantías secundarias y universitarias, la Compañía se integra al sistema educativo y colabora con la comunidad, permitiendo que adolescentes y jóvenes obtengan su primera experiencia laboral en una compañía moderna.

#### Cuidado Ambiental

##### Programa Coca-Cola "Reciclo y Gano"

Fue creado en 1996 para promover la educación ambiental y estimular el reciclaje de envases en las propias comunidades. Opera mediante recolección selectiva realizada por organizaciones de la comunidad, cooperativas que reciclan envases de plástico y vidrio, y otros materiales como papel, periódicos y revistas, metales y diversos tipos de plásticos. Ha generado cerca de 300 empleos directos y más de 2.000 empleos indirectos, asegurando una renta alternativa para las personas de menores recursos económicos involucradas en la recolección selectiva.

Desde su nacimiento, Rio de Janeiro Refrescos apoya a Rio Coop 2000, Cooperativa de Recolección Selectiva y Reciclaje de Materiales Plásticos y Residuos Ltda., que inició sus actividades en el 2000 y opera en Río de Janeiro.

##### Donación de papel - Caritas

Desde 2006, la Empresa colabora con el programa "Hagamos un Buen Papel", con la donación a Caritas de 4.470 Kg de papel de oficina. Esto se traduce a 1.490 desayunos o 2.980 útiles escolares. Dicha acción ha incentivado a la clasificación y reciclado del mismo. Programa de recolección y reciclado de envases PET Colaboración, a través de la Cámara Argentina de la Industria de Bebidas sin Alcohol (CADIBSA), en el Programa Piloto de Recolección y Reciclado de envases PET en la ciudad de Mendoza. El objetivo fue mejorar la gestión de los residuos sólidos urbanos.

##### Proyecto Santa Fe Recicla 2006

Fue una campaña piloto de recolección diferenciada de botellas de plástico (PET) y envases Tetra Brik®, post consumo para su reciclado. Su objetivo fue brindar un aporte concreto a la concientización del cuidado del medio ambiente dentro de esta comunidad y, a la vez, colaborar con el Hospital de Niños de la Ciudad de Santa Fe.



## EMBOTELLADORA ANDINA CHILE Y VITAL S.A.

## RIO DE JANEIRO REFRESCOS

## EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

	<p><b>Clean up the world</b></p> <p>Desde 2004, la Compañía está colaborando en la mantención y preservación de las playas y la vida marina del país, patrocinando eventos organizados por el Instituto Ecológico Aqualung. Se han realizado actividades como el Día Mundial de Limpieza de Playas, donde se recolectaron 4 toneladas de desechos; y Econatal.</p>	<p><b>Jornada-Taller: Santa Fe Recicla 2006</b></p> <p>En noviembre 2006, en el Predio Ferial de la Municipalidad de Santa Fe, los niños acompañados de sus padres y docentes, participaron de una jornada de juegos y actividades relacionadas con el cuidado ambiental. Este tipo de acciones permiten que los pequeños, a través del juego, aprendan conceptos y hábitos que luego de adultos llevarán a la práctica.</p>
--	--	--

### Inclusión y Ayuda Social

#### Embotelladora Andina Chile: GASA

Es un grupo de ayuda social sin fines de lucro, orientado a apoyar a niños vulnerados en sus derechos. Iniciativa formada por los Trabajadores de ANDINA, quienes realizan actividades con el Hogar los Girasoles, de Coanil, de la comuna de San Joaquín.

#### Hogar de Cristo

Apoyo a la Sala Cuna Monseñor Tapia de La Pintana. Por cada trabajador que aporte, la Empresa aporta el doble. La sala cuna se ubica en un sector muy vulnerable de la ciudad de Santiago y atiende a 60 niños entre 0 y 3 años cada año.

#### Bomberos

Todos los años ANDINA realiza una donación a la Compañía de Bomberos, para contribuir al financiamiento de su labor en las comunas cercanas a su planta principal.

#### Mutual de Ex Trabajadores de ANDINA

La Empresa efectúa un aporte anual para el reembolso de los gastos médicos de los miembros de esta organización, que agrupa a 100 ex trabajadores.

#### Fundación Belén Educa

La Compañía colabora de manera constante con la Fundación Belén Educa en la población La Legua.

#### Un Techo para Chile

ANDINA fue una de las primeras Empresas en apoyar el programa "Un Techo para Chile", a partir del año 2000, construyendo mediaguas que resuelven transitoriamente los problemas de vivienda de familias de escasos recursos.

#### VITAL S.A.:

- Donaciones permanentes de productos a comunidades sociales de las comunas de Renca y Quilicura. Se destacan jardines infantiles, organizaciones deportivas y colegios.
- Aporte permanente de instrumental de apoyo para el laboratorio del liceo industrial Ignacio Domeyko.
- Fundación brazos abiertos, jardín infantil social de la comuna de Renca. Se efectúa donación semestral en dinero para la mantención del establecimiento.
- Participación en la campaña "1+1" del Hogar de Cristo. Donación dual de la Compañía en participación de sus trabajadores.

#### Programa Plato Popular

Este programa fue creado como iniciativa de apoyo al Programa Hambre Zero del Gobierno Federal, y es impulsado por el Sistema Coca-Cola Brasil.

Rio de Janeiro Refrescos apoya, desde el año 2005, al restaurante comunitario de Cariacica, beneficiando a personas de escasos recursos de la comunidad. El restaurante sirve diariamente 300 alimentaciones completas y balanceadas por el valor de R\$ 1,00. Además, ofrece un espacio donde se desarrollan programas educativos de inclusión digital y otras actividades sociales en beneficio de la comunidad.

#### Programas de Inclusión Social:

Buscan capacitar y brindar oportunidades de trabajo a personas con deficiencia física o con algún tipo de discapacidad.

#### Campañas de Voluntariado

Estimula el voluntariado de los trabajadores de la Compañía, incluyendo donaciones de sangre, Día del Niño y aporte de juguetes, entre otros.

#### Programa CONIN

Su principal objetivo es prevenir y abordar de manera integral la problemática social que da origen a la extrema pobreza y su consecuencia directa: la desnutrición. A partir del año 2007, el aporte de la empresa cubre el 100% de la leche que utilizan en el comedor.

#### Programa EDASA Solidaria

Tiene como misión acercar la magia del mundo Coca-Cola a hospitales, comedores y hogares a fin de vivir conjuntamente un momento especial. En el marco de este programa, un actor caracterizado como Papá Noel, junto con colaboradores de la Compañía y promotoras, visitan diferentes instituciones transmitiendo alegría y felicidad a niños y adultos, entregándoles además a cada uno bolsitas con sorpresas.

#### Acciones Puntuales a través de Donaciones

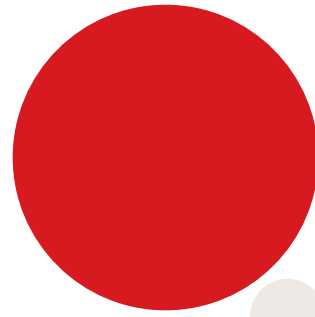
En el marco del compromiso de la Empresa con la comunidad, se realizan donaciones a algunas de las siguientes instituciones: Bomberos Voluntarios; SALVAR (Guardería de Perros); HÁBITAT (organización destinada al Reciclado de Residuos en Santa Fe), Fundación Los Querubines, Consejo de la Mujer, Hospital de Niños, Fundación Ecofuego, CARITAS y Centros Asistenciales.

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

## 6. RED DE CLIENTES

NUESTRO APORTE A LAS MICRO Y  
PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA RED ANDINA





## ENFOQUE DE GESTIÓN

### SOCIOS ESTRATÉGICOS

EMBOTELLADORA ANDINA S.A. CONSIDERA A SU RED DE CLIENTES COMO SOCIOS ESTRATÉGICOS CLAVE PARA EL DESARROLLO DE SU NEGOCIO. DENTRO DE ÉSTOS, LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS QUE CONFORMAN SU CANAL MINORISTA, SON IMPORTANTES PARA LA COMPAÑÍA PORQUE, ADEMÁS DEL IMPACTO SOCIAL QUE REPRESENTAN, A TRAVÉS DE ELLOS SE REALIZA LA MAYOR PROPORCIÓN DE LAS VENTAS.

BAJO ESTA PERSPECTIVA, LA COMPAÑÍA HA SIDO PIONERA EN IMPLEMENTAR A GRAN ESCALA LOS LLAMADOS “NEGOCIOS CON INCLUSIÓN SOCIAL”, UTILIZANDO SU NEGOCIO COMO PLATAFORMA PARA EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE ESTOS MICRO Y PEQUEÑOS EMPRESARIOS. HA REALIZADO UN EXTENSO PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO DESTINADO A ESTE CANAL MINORISTA, CON SUS CENTROS DE DESARROLLO DE CLIENTES. ADICIONALMENTE, TAMBIÉN HA DESARROLLADO PRODUCTOS ADECUADOS A SUS REQUERIMIENTOS.

## 6.1. IMPACTO Y ALCANCE DE LA RED DE CLIENTES



PIONEROS  
EN EL DESARROLLO DE  
NEGOCIOS INCLUSIVOS  
EN EL RETAIL,  
AL APOYAR EL  
DESARROLLO Y  
CAPACITACIÓN DE LOS  
MICRO Y PEQUEÑOS  
EMPRESARIOS QUE  
CONFORMAN SU CANAL  
TRADICIONAL DE VENTAS.

### MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

**91.097**  
empresas

conforman el canal de ventas minorista, también llamado canal tradicional.

**3.246**  
clientes

fueron capacitados durante el 2007 en los Centros de Desarrollo de Clientes que tiene la Compañía.





### VENTAS POR CANAL-2007

	ON-PREMISE (*)	SUPERMERCADOS	TRADICIONAL (**)	MAYORISTAS
EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO	6,8%	15,3%	48,5%	29,4%
RIO DE JANEIRO REFRESCOS	31,2%	28,2%	20,1%	20,5%
EMBOTELLADORA ANDINA CHILE (***)	14,3%	21,6%	55,5%	8,6%

(\*): Mercado de Consumo Inmediato (\*\*) : Almacenes y pequeño comercio. (\*\*\*) Incluye a Vital S.A.

### NÚMERO DE CLIENTES DEL CANAL DE VENTAS TRADICIONAL - 2007

	NÚMERO DE CLIENTES	PARTICIPACIÓN EN CLIENTES TOTALES	PARTICIPACIÓN EN LAS VENTAS TOTALES
EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO (1)	33.509	92%	52,0%
RIO DE JANEIRO REFRESCOS	28.531	35%	18,7%
EMBOTELLADORA ANDINA CHILE (2)	29.057	63%	55,5%

### NÚMERO DE CLIENTES CAPACITADOS EN LOS CENTROS DE DESARROLLO DE CLIENTES ANDINA

	2004 - 2006	2007
EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO (1)	0	540
RIO DE JANEIRO REFRESCOS (2)	703	826
EMBOTELLADORA ANDINA CHILE (3)	9.197	1.880

(1): Sólo incluye clientes del canal tradicional atendidos en forma directa por EDASA. Excluye supermercados, Comer y Beber, mayoristas y distribuidores.  
(2): Incluye las ventas de Vital S.A.

(1): Las actividades de Capacitación fueron lanzadas en el año 2006 y comenzaron los cursos el año 2007. Durante 2006 y 2007, adicionalmente, se divulgaron materiales de apoyo a 33.000 clientes, a través de los vendedores de la Compañía.

(2): El centro fue lanzado en el año 2005, por lo que la cifra corresponde a los capacitados en el período 2005-2006.

(3): Incluye a Vital S.A.

## 6.2. INICIATIVAS DESTACADAS

### Nuestros Clientes: Atención de Excelencia

Embotelladora Andina S.A. mantiene un estrecho contacto con sus clientes y, desde siempre, se ha comprometido con entregarles un servicio y atención de excelencia. Para ello desarrolla, sistemáticamente, Encuestas de Satisfacción y dispone de Centros de Atención al Cliente que operan con un canal de ventas, consultas, reclamos y solicitudes, encuestas e información general. Además, ejecuta diversas iniciativas orientadas a la consolidación de su red de clientes, en particular, los micro y pequeños empresarios.

### • Embotelladora Andina Chile Capacitación en el Centro de Desarrollo: Aporte de valor

Desde 1999 Embotelladora Andina Chile cuenta con un programa de capacitación para el traspaso de las mejores prácticas a sus clientes. Se trata de un Centro de Capacitación pionero en Chile, que cuenta con una sala para 70 personas donde se capacita de manera práctica a los clientes.

También incluye un showroom, donde se recrean las principales categorías de almacenes del Canal Tradicional. Por ejemplo: almacén, botillería, minimarket, almacén especializado, kiosco, fuente de soda y panadería, indicando para cada uno, cuál es la mejor práctica de ejecución, en inventario, presentación y posición.



El programa permite entregar a los clientes estrategias para que organicen mejor su local y tengan buenas técnicas de ejecución en el punto de venta, de manera de poder implementar progresos en sus negocios.

El Centro de Desarrollo (CDC) busca generar relación de valor con nuestros clientes de Canal Tradicional, que constituye más del 55% de las ventas.

### Programa Universidad de Chile: Relación de excelencia

Desarrollar una relación de excelencia con sus clientes, es uno de los objetivos estratégicos de la Compañía. Por este motivo, entre 2004 y 2006, realizó un Curso de Especialización en Gestión de Negocios en conjunto con la Universidad de Chile, donde los principales objetivos eran profesionalizar clientes, potenciando capacidades y habilidades para enfrentar nuevos desafíos y también, proporcionar herramientas que les permitan identificar fortalezas y debilidades como microempresarios. En la ocasión, se dictaron cursos de Contabilidad y Gestión Financiera, Gestión del Punto de Venta y Taller de Gestión de Negocios.

### Carros de venta para microemprendedores: Exitosa alianza

Este proyecto tiene por objetivo apoyar el desarrollo de microemprendimiento por medio de la entrega de 50 carros de comercialización de productos Coca-Cola a clientes de la Empresa (distribuidoras y grandes botillerías) mediante un contrato de comodato.

El cliente recibe los carros y la Municipalidad se encarga de encontrar a las personas que los operarán, respaldándolos y autorizándolos a funcionar en sus calles. Ellos deben cumplir una serie de requisitos, entre ellos, vivir en la comuna, contar con muy bajos ingresos o, simplemente, con cero ingresos. Como los operarios son personas humildes de muy escasos recursos, Embotelladora Andina Chile les entregó una primera ayuda, que consistía en una carga completa y surtida de productos Coca-Cola para que comenzaran a trabajar. El proyecto se realizó gracias a la alianza entre Embotelladora Andina Chile y la Ilustre Municipalidad de La Florida.

### • Embotelladora del Atlántico “Tu elección vale”

Programa destinado a valorizar el rol que cumplen los clientes como eslabón entre la Empresa y los consumidores finales, conocer sus gustos y premiarlos en torno a ellos.

En el año 2007, involucró la participación de 12.000 clientes con los siguientes resultados:



Encuesta de satisfacción a clientes participantes:



- Nivel de agrado con el programa: 91%.
- Interés en participar en futuros programas: 96%.
- Evaluación de los premios (escala 1 a 10): 8.6 promedio.

#### Capacitación a clientes

- Taller de capacitación: Talleres teórico/prácticos dirigidos a 1.200 clientes directos de la Compañía, cuyos temas sirven de aplicación para el desarrollo de sus negocios. Fue dictado por docentes de la Universidad Empresarial Siglo 21, con la cual se realizó el acuerdo.
- Programa de apoyo al cliente: envío de fichas teórico/prácticas a clientes del canal tradicional y emergente, cuyos temas sirven de aplicación para el desarrollo de sus negocios.

#### • Rio de Janeiro Refrescos

##### Centro de Negocios

Lanzado en el año 2005, en el Centro se otorga entrenamiento a clientes de pequeño tamaño y sus trabajadores a quienes se les capacita en buenas prácticas de gestión de su negocio. El año 2007 fueron entrenados 490 clientes.

En octubre de 2007, el Centro fue distinguido por la Revista "Pequeñas Empresas, Grandes Negocios" en la sección "Los Mayores Ayudamos a los Menores".

##### Programa Aliados VIP's

Este es un programa que beneficia a los clientes de menor tamaño con mayor potencial de mercado. Los participantes acumulan puntos que pueden ser canjeados por premios consistentes en equipamiento o reformas de sus locales de venta. Los clientes Aliados VIP tienen prioridad para la Compañía en las entregas de productos, invitaciones a los eventos patrocinados por la Empresa y actividades promocionales.

##### Programa de Micro-Crédito

Crédito para clientes pequeños que les permite mejorar su flujo de caja, dando así la oportunidad de que se desarrollen. En la actualidad se opera con 256 clientes, y con tasas de crecimiento constante.



PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

# ANEXOS



## Indice de Contenidos de la Global Reporting Initiative, GRI. Versión G3.

3.12

Indicador GRI	Descripción Indicador	Página / Comentario
<b>PERFIL</b>		
<b>1</b>	<b>Estrategia y análisis</b>	
1.1	Declaración del Presidente o Gerente General	6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Se realiza una descripción de los impactos que genera la compañía en relación a sus Consumidores (ver Capítulo 2), Trabajadores (ver Capítulo 3), Medio Ambiente (ver Capítulo 4), Comunidades Vecinas (Ver Capítulo 5) y Clientes (Ver Capítulo 6)
<b>2</b>	<b>Perfil de la organización</b>	
2.1	Nombre de la organización	14
2.2	Principales marcas, productos y servicios	14
2.3	Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	14
2.4	Localización de la sede principal	14
2.5	Número de países en los que opera	14
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	14
2.7	Mercados servidos	14
2.8	Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios	14
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad	No se registran cambios significativos
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período	26
<b>3</b>	<b>Parámetros de la Memoria</b>	
3.1	Período cubierto por la memoria	4
3.2	Fecha de la memoria más reciente	Este es el primer reporte de sustentabilidad de la compañía.
3.3	Ciclo de presentación de memorias	La compañía espera reportar anualmente
3.4	Punto de contacto en relación con la memoria	109
3.5	Definición de contenidos de la memoria	4
3.6	Cobertura de la memoria	4
3.7	Límites al alcance de la memoria	4
3.8	Tratamiento de información de operaciones de joint ventures y filiales	En el presente reporte, se ha incorporado información de desempeño económico, social y ambiental de Embotelladora Andina Chile, Rio de Janeiro Refrescos, y Embotelladora del Atlántico, y Vital S.A, que constituyen las mayores operaciones de la compañía en ventas, ingresos y número de empleados
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Se han utilizado las directrices de la Global Reporting Initiative
3.10	Efecto de la re expresiones de memorias anteriores	No aplica ya que es el primer reporte de sustentabilidad
3.11	Cambios significativos en el alcance de la memoria	No aplica ya que es el primer reporte de sustentabilidad
3.12	Indice de contenidos GRI	102
3.13	Verificación	La información ha sido verificada internamente por las gerencias y unidades que la han generado. No se ha realizado verificación externa
<b>4</b>	<b>Gobierno, Compromisos y participación de los grupos de interés</b>	
	<b>Gobierno Corporativo</b>	
4.1	Estructura de gobierno de la organización	16
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa un cargo ejecutivo	El señor Juan Claro González ocupa el cargo de Presidente del Directorio desde Abril de 2004. Nunca ha ocupado un cargo ejecutivo dentro de la Compañía
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que son independientes o no ejecutivos	El director Don Heriberto Urzúa Sanchez y su suplente, don Pedro Arturo Vicente Molina, fueron elegidos por los votos de las Administradoras de Fondos de Pensiones y por lo tanto cumplen con la definición de "independientes" del Controlador de la Sociedad establecido en el mencionado artículo 50 bis, inciso 6° de la LSA. No ocupan cargos ejecutivos en la Compañía
4.4	Mecanismos de accionistas y empleados para comunicarse con el máximo órgano de gobierno	16
4.5	Vínculo entre remuneraciones de miembros del órgano de gobierno, altas directivos y ejecutivos, y el desempeño de la organización	Los Directores reciben una remuneración fija. En el caso de los Ejecutivos, existe remuneración base y variable en función a los resultados de la Compañía
4.6	Procedimientos para evitar conflictos de interés	16
4.7	Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno	No se informa
4.8	Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental	12
4.9	Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades	Este rol lo cumple el Comité Ejecutivo y la Gerencia Corporativa de Estudios





Indicador GRI	Descripción Indicador	Página / Comentario
4.10	Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno	No se realiza
	<b>Compromiso con iniciativas externas</b>	
4.11	Compromisos con iniciativas externas: adopción o no de un planteamiento o principio de precaución	Embotelladora Andina S.A no se ha adscrito formalmente a compromisos con iniciativas globales internacionales
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y sociales suscritos por la organización	Embotelladora Andina S.A no se ha adscrito formalmente a compromisos con iniciativas globales internacionales en estas materias
4.13	Principales asociaciones a las que pertenece, y/o entes nacionales o internacionales a los que apoya	27
	<b>Participación de los grupos de interés</b>	
4.14	Relación de grupos de interés: identificación	22
4.15	Base para la selección e identificación de grupos de interés	Los Grupos de Interés prioritarios fueron definidos como parte del trabajo de sistematización de su Estrategia de Sustentabilidad, realizada durante el año 2007. Se incluyeron aquellos grupos que, por su interés o cercanía con la empresa, pueden afectar o pueden ser afectados por las operaciones de la compañía
4.16	Enfoque utilizado para la inclusión de los grupos de interés	Se seleccionaron como grupos de interés prioritarios aquellos que se relacionan directamente con la empresa y/o que pueden ser afectados positiva o negativamente por sus operaciones
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido de la participación de los grupos de interés, y la forma en que ha respondido la organización	En el presente reporte sólo se informa sobre los canales de relacionamiento con los grupos de interés. A inicios del año 2007 se realizó en los 3 países en donde opera la compañía un extenso análisis de la opinión de los principales Grupos de Interés de la compañía. Se realizaron en total 42 entrevistas internas, 43 entrevistas a representantes de los distintos grupos de interés externos a la compañía, y 5 Focus Group

## DESEMPEÑO ECONÓMICO

DMA	Enfoque de Gestión	
	<b>Desempeño económico</b>	
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 gobierno	31
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Los principales riesgos son los asociados a la disponibilidad de agua y energía, y la emisión de gases de efecto invernadero de la compañía. Estos temas son tratados en el Capítulo 4 " Cuidando el Medio Ambiente"
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	No se informa
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	No se reciben ayudas financieras significativas. Se accede a los beneficios tributarios aplicables a todas las empresas que operan en Argentina, Brasil y Chile
	<b>Presencia en el mercado</b>	
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	No se informa
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares en donde se desarrollen operaciones significativas	No se informa
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local	En sus operaciones en los tres países, ANDINA ha privilegiado la contratación de personal local a nivel de trabajadores y en sus planas ejecutivas
	<b>Impactos económicos directos</b>	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructura y los servicios prestados principalmente para el servicio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especies	No se informa
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	No se informa

## DESEMPEÑO AMBIENTAL

DMA	Enfoque de Gestión	71
	<b>Materiales</b>	
EN1	Materiales utilizados por peso y volumen	No se informa
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No se informa



Indicador GRI	Descripción Indicador	Página / Comentario
<b>Energía</b>		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	76
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	No se informa
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia	76
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	No se informa
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	No se informa
<b>Agua</b>		
EN8	Captación total de agua por fuentes	No se informa
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de aguas	No se informa
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	74
<b>Biodiversidad</b>		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la ubicación y tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No se informa
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	No se informa
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No se informa
EN14	Estrategias y acciones implementadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No se informa
EN15	Número de especies, desglosadas según peligro de extinción, incluidas en la lista roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	No se informa
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	No se informa
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No se informa
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	No se informa
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No se informa
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso	No se informa
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	80
EN22	Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	80
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No se informa
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea	No se informa
EN25	Identificación, tamaño y estado de protección y valor de biodiversidad de los recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No se informa
<b>Productos y servicios</b>		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	No se informa
EN27	Porcentaje de los productos vendidos, y sus embalajes, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	No se informa
<b>Cumplimiento normativo</b>		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	No se informa
<b>Transporte</b>		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte del personal	76
<b>General</b>		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No se informa

## DESEMPEÑO SOCIAL

<b>Prácticas laborales y ética del trabajo</b>		
DMA	Enfoque de Gestión	49
<b>Empleo</b>		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	52



Indicador GRI	Descripción Indicador	Página / Comentario
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región	No se informa
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosados por actividad principal	54
<b>Relaciones Empresa - Trabajadores</b>		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	No se informa
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	No se informa
<b>Salud y Seguridad en el trabajo</b>		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que están representados en comités de seguridad y salud conjuntos de Dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo	No se informa
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región	62
LA8	Programas de formación, educación, asesoramiento, prevención y control de riesgos, que se apliquen a los trabajadores, sus familias, o los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	No se informa
LA9	Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	No se informa
<b>Formación y Educación</b>		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	66
LA11	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoye en la gestión del final de sus carreras profesionales	66
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional	No se informa
<b>Diversidad de igualdad de oportunidades</b>		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla. Desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías, y otros indicadores de diversidad.	No se informa
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional	No se informa
<b>Proveedores</b>		
SUP1	Desempeño de los Proveedores. Seguimiento de los principales proveedores. Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores.	No se informa
SUP2	Desempeño frente a los proveedores. Satisfacción de los proveedores. Informar sobre la satisfacción de los proveedores, por ejemplo, con respecto al producto al pago, a los precios y al trato	No se informa
<b>Derechos humanos</b>		
DMA	Enfoque de Gestión	No se informa
<b>Prácticas de Inversión y Abastecimiento</b>		
HR1	Porcentaje y número de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	No se informa
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas en estas materias	No se informa
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Todos los empleados de la compañía reciben el Código de Conducta que norma estos aspectos
<b>No discriminación</b>		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	La compañía mantiene un Sistema de Denuncias Anónimas, confidencial y abierto, que se canaliza a través de su sitio web. Estas denuncias son recibidas directamente por el Comité de Directores
HR5	<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR6	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR7	<b>Explotación infantil</b>	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR8	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR9	<b>Trabajos forzados</b>	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR10	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	No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos
HR11	<b>Prácticas de seguridad</b>	En todas sus operaciones, ANDINA capacita al personal especializado en temas de salud y seguridad ocupacional
HR12	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades	En todas sus operaciones, ANDINA capacita al personal especializado en temas de salud y seguridad ocupacional
HR13	<b>Derechos de los Indígenas</b>	No se registraron incidentes en estas materias
HR14	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No se registraron incidentes en estas materias
<b>Sociedad</b>		
DMA	Enfoque de Gestión	85/95
SO1	<b>Comunidad</b>	86/96
SO2	Naturaleza, alcance y efectividad de los programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Se describen las iniciativas de inversión social de la compañía en beneficio de las comunidades vecinas a sus instalaciones; y aquellas destinadas a fortalecer a los Micro y Pequeños empresarios que forman parte de la Red de Clientes de Embotelladora Andina S.A.



Indicador GRI	Descripción Indicador	Página / Comentario
<b>Sociedad</b>		
<b>Corrupción</b>		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	No se monitorea este indicador
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Todos los empleados de la compañía reciben el Código de Conducta que norma estos aspectos
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	El Código de Conducta y el Sistema de Denuncias Anónimas que opera a través del sitio web de la compañía, son los mecanismos a través de los cuales ANDINA resguarda estos aspectos y otorga el mecanismo para dar respuesta a dichos incidentes
<b>Política Pública</b>		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "Lobbying"	La compañía participa en algunas instancias para el desarrollo de políticas públicas en su área de actividad, el sector de nutrición y alimentación, y en relación al desarrollo de las zonas en donde emplaza sus operaciones
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	No se informa
<b>Comportamiento de competencia desleal</b>		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados	No se informa
<b>Cumplimiento normativo</b>		
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	No se informa
<b>RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTO</b>		
	Enfoque de Gestión	33
<b>Salud y seguridad del cliente</b>		
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 categoría de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	36/40
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 resultados de dichos incidentes	No se informa
<b>Etiquetado de los productos y servicios</b>		
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	44
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	No se informa
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	No se informa
<b>Comunicaciones y Marketing</b>		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	46
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	No se informa
<b>Privacidad del cliente</b>		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	No se informa
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	No se informa

# SU OPINIÓN NOS INTERESA.

**CUESTIONARIO DE OPINIÓN PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD, EMBOTELLADORA ANDINA S.A.**  
VALORAMOS SUS COMENTARIOS Y AGRADECEMOS DARNOS A CONOCER SU OPINIÓN PARA MEJORAR FUTURAS EDICIONES DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD.

## 1. ¿Cómo evalúa los siguientes aspectos de este reporte?

Nivel general	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil
Utilidad de la información presentada	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil
Transparencia y Honestidad	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil
Diseño gráfico	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil
Claridad y facilidad de comprensión	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil
Extensión	<input type="checkbox"/> Muy Bueno	<input type="checkbox"/> Bueno	<input type="checkbox"/> Aceptable	<input type="checkbox"/> Débil	<input type="checkbox"/> Muy Débil

## 2. ¿Qué secciones del reporte considera más relevantes? (Elija las 5 secciones más importantes)

- Presentación       Medio Ambiente       Nuestra Empresa       Comunidades Vecinas  
 Consumidores       Red de Clientes       Trabajadores ANDINA

¿Por qué? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 3. ¿Qué nos sugiere mejorar en el próximo informe?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 4. ¿Qué información le gustaría que se incorporara o se ampliara en futuras ediciones?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5. ¿Cómo le gustaría acceder al reporte?

- Reporte impreso       Archivo electrónico (CD)       Website

## 6. Comentarios adicionales:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 7. Respecto de Embotelladora Andina S.A., usted se identifica principalmente como:

- Empleado de Embotelladora Andina S.A.       Accionista       Cliente  
 Proveedor y/o Contratista       Gobierno nacional, regional o local.       Comunidad  
 Organismo regulador       Organización de la sociedad civil       Estudiante/Académico  
 Analista de responsabilidad social       Sector empresarial       Medio de comunicación  
 Otro. Especificar: \_\_\_\_\_

## 8. Información Personal (OPCIONAL)

Nombre y apellido: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad y país: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_



MUCHAS GRACIAS POR SUS COMENTARIOS.

ENVÍE ESTE CUESTIONARIO AL FAX 56-2-338 0570  
O A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN:

EMBOTELLADORA ANDINA S.A.  
AV. EL GOLF 40, PISO 4, LAS CONDES.  
SANTIAGO - CHILE



CONTÁCTENOS, PARA NOSOTROS ES IMPORTANTE SU OPINIÓN

3.4

PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE ESTE REPORTE O SI QUIERE  
COMUNICARNOS SU OPINIÓN Y SUGERENCIAS PARA FUTURAS  
EDICIONES, CONTACTAR A:

- EMBOTELLADORA ANDINA S.A.  
E-MAIL: [REPORTE@KOANDINA.COM](mailto:REPORTE@KOANDINA.COM)
- GERENCIA CORPORATIVA DE RECURSOS  
HUMANOS Y RSE:  
PABLO COURT: [PCOURTG@KOANDINA.COM](mailto:PCOURTG@KOANDINA.COM)  
CRISTINA PALUZ: [CPALUZ@KOANDINA.COM](mailto:CPALUZ@KOANDINA.COM)

[WWW.ANDINA.CL](http://WWW.ANDINA.CL); [WWW.KOANDINA.COM](http://WWW.KOANDINA.COM)

PRIMER REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

EMBOTELLADORA ANDINA S.A.

DIRECCIÓN GENERAL:  
GERENCIA CORPORATIVA DE RECURSOS HUMANOS Y RSE

DESARROLLO DE CONTENIDOS:  
KODAMA & MEX

DISEÑO:  
ARMSTRONG & ASOCIADOS

IMPRESIÓN:  
IMPRESORA PRINTER S.A.

OCTUBRE 2008

