

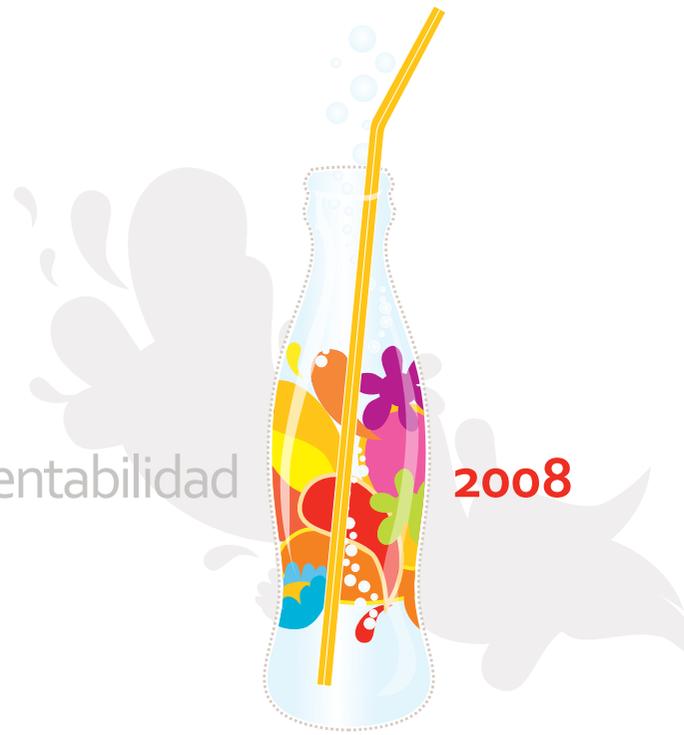
Reporte de Sustentabilidad

2008



Reporte de Sustentabilidad

2008



Acerca de este reporte

3.1-3.5-3.6-3.7

Embotelladora Andina S.A. ha desarrollado, por segundo año consecutivo, su Reporte de Sustentabilidad, en el que informa sobre su desempeño económico, social y ambiental para el período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2008¹.

El reporte fue realizado de acuerdo a los lineamientos de la Global Reporting Initiative, GRI, en su guía G3 publicada en octubre de 2006, y su alcance, comprende las siguientes empresas que forman parte 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).

Lo anterior, dado que ellas corresponden a las mayores empresas del grupo en cuanto a su facturación y número de empleados, y son además, aquellas en donde ANDINA tiene una proporción mayoritaria de la propiedad.

Para el desarrollo de éste, su segundo Reporte de Sustentabilidad, Embotelladora Andina conformó un equipo de trabajo integrado por ejecutivos de todas las unidades gerenciales de las empresas incluidas en este documento, que fue coordinado y liderado por la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y RSE del grupo. Ellos fueron asesorados por expertos en el desarrollo de estos informes.

Los temas incorporados, fueron aquellos que la empresa estimó que eran los más relevantes en materia de su desempeño e impacto en la sustentabilidad, considerando además la retroalimentación recibida del reporte anterior, y la opinión de los integrantes del equipo de trabajo mencionado. Éste último, veló por el cumplimiento de los principios de la GRI en la confección del mismo.

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

Para efectos de facilitar la lectura, en este documento impreso se entrega la información general en los distintos ámbitos de la sustentabilidad para la compañía. Aquellos aspectos específicos en donde se dispone de información ampliada, se ha ubicado en el website de la empresa: www.embotelladoraandina.com.

Cómo Navegar este Reporte

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

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



Indica que en los sitios web de la compañía se encuentra información ampliada respecto de este tema. Se incluye el link específico donde se ubica dicha materia.



¹ Para favorecer la visión del lector sobre las tendencias, se incluye, en algunos casos, cifras del año 2006 y 2007.

| | |
|---|------------|
| Presentación | 7 |
| ANDINA en una Mirada | 9 |
| Mensaje del Presidente | 11 |
| Visión del Vicepresidente Ejecutivo | |
| 1 Nuestra Empresa | 13 |
| Principios Orientadores: Valores y Áreas Prioritarias en Sustentabilidad | 14 |
| Nuestro Negocio | 16 |
| Nuestras Prioridades y Gestión de la Sustentabilidad | 19 |
| Gobierno Corporativo y Organización | 25 |
| 2 Consumidores: | 31 |
| Nuestro Compromiso con la Calidad y Seguridad de los Productos y Nuestro Aporte a su Bienestar | 32 |
| Contribución al Bienestar de los Consumidores | 34 |
| Calidad e Inocuidad de los Alimentos | 38 |
| Etiquetado y Marketing Responsable | 44 |
| 3 Trabajadores ANDINA | 47 |
| Empleo | 50 |
| Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimientos | 52 |
| Salud y Seguridad de los Trabajadores | 58 |
| Capacitación y Desarrollo | 64 |
| 4 Cuidando el Medio Ambiente | 71 |
| El Agua | 74 |
| La Energía y las Emisiones | 78 |
| Residuos Sólidos y Líquidos: reducir, reciclar, tratamiento | 84 |
| 5 Aportando al Desarrollo de Nuestras Comunidades Vecinas | 91 |
| Educación y Emprendimiento | 94 |
| Cuidado Ambiental | 96 |
| Inclusión y Ayuda Social | 99 |
| Deporte y Bienestar | 102 |
| 6 Red de Clientes: | 105 |
| Nuestro Aporte a las Micro y Pequeñas Empresas de la Red ANDINA | 106 |
| Impacto y Alcance de la Red de Clientes Micro y Pequeñas Empresas | 107 |
| Nuestros Clientes: Atención de Excelencia | 108 |
| Anexos | 113 |
| Índice de Contenidos GRI (G3) | 114 |
| Asociaciones y Organismos a los que pertenece la compañía | 121 |
| Principales formas de relacionamiento con los Grupos de Interés | 123 |
| Información de Contacto | 126 |
| Encuesta de Opinión | 127 |



ANDINA en Una Mirada

2.1-2.2-2.3-2.4-2.5-2.6-2.7-2.8

| | ARGENTINA Embotelladora del Atlántico | BRASIL Rio de Janeiro Refrescos Ltda. | CHILE Embotelladora Andina Chile S.A., Vital S.A. |
|---|---|---|--|
| Ubicación operaciones franquicia | Mendoza, San Juan, San Luis, Córdoba, Entre Ríos y Santa Fe | Río de Janeiro, Niteroi, Vitoria y Nova Iguaçu | Región Metropolitana, San Antonio y Cachapoal |
| Habitantes de la franquicia | 11,0 millones | 18,8 millones | 7,4 millones |
| Ventas (*) | 122,0 MCU | 174,0 MCU | 158,5 MCU |
| Participación en mercado de gaseosas (**) | 51,5% | 56,8% | 67,4% |
| Resultado operacional | US\$ 34,8 millones | US\$ 96,5 millones | US\$ 91,0 millones |
| Trabajadores | 1.667 | 1.992 | 1.895 |
| Clientes | 47.188 | 60.967 | 44.354 |

Notas:

(*) MCU: Millones de cajas unitarias. La caja unitaria es la medida de volumen utilizada en el sistema Coca-Cola equivalente a 237 centímetros cúbicos (cc).

(**): Fuente: AC Nielsen.

Magnitud y Alcance de nuestras operaciones:

- Mercado atendido: **37 millones** de personas.
- Clientes abastecidos semanalmente: **152.509 clientes**
- Red de distribución: **1.233 camiones** repartiendo los productos.
- **7 millones** de litros de gaseosas entregadas a diario.
- Centros de Distribución: **21**.
- Trabajadores propios: **5.554 personas**.

Nuestra Empresa:

Nombre: Embotelladora Andina S.A.

Actividad: Producción y Distribución de productos Coca-Cola en zonas franquiciadas.

Naturaleza Jurídica: Sociedad Anónima Abierta.

Países en los que opera: Argentina, Brasil y Chile.

Ubicación de la casa matriz: Chile.

Volumen de Ventas (2008):

- Gaseosas: 411,2 millones de cajas unitarias.
- Agua, Jugos y Cervezas: 43,3 millones de cajas unitarias.

Datos Financieros (2008):

- Ingresos de explotación: US\$ 1.331 millones.
- EBITDA: US\$ 278 millones.



Mayor información se encuentra disponible en el sitio web de la compañía: www.embotelladoraandina.com

• Memoria Financiera 2008

• Información general: Filiales y coligadas.

• Operaciones: Argentina, Brasil y Chile (descripción del negocio, proveedores, marcas).





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

Mensaje del Presidente Embotelladora Andina S.A.

1.1

En representación del Directorio de la compañía, presento hoy el Segundo Reporte de Sustentabilidad de Embotelladora Andina S.A. Sin duda, es un documento que contiene los avances y desafíos de la compañía en materia de sustentabilidad, como asimismo, información estratégica de suma importancia para nosotros y que hoy nos sentimos orgullosos de compartir.

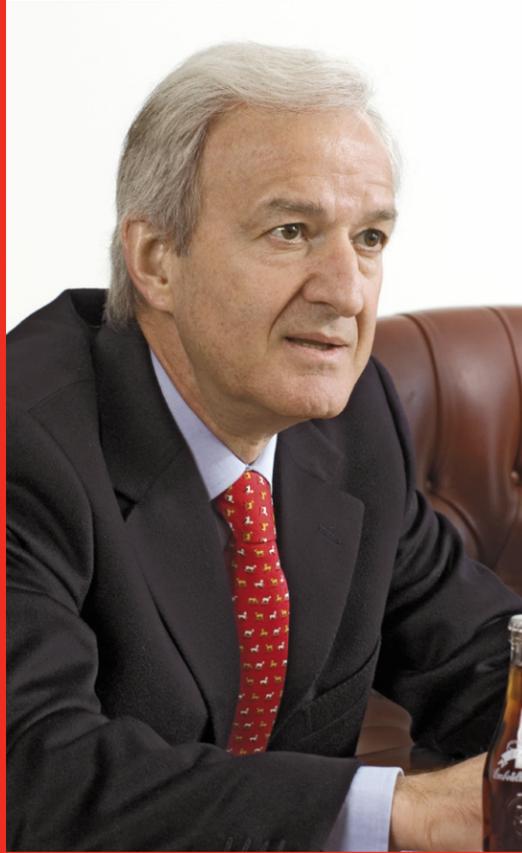
Este reporte da cuenta del desempeño que han tenido en materia ambiental, laboral, de impacto económico y social, las operaciones de ANDINA en Argentina, Brasil y Chile. Con el ánimo de profundizar en estas mismas materias, hemos desarrollado un Reporte de Sustentabilidad adicional, tanto para Rio de Janeiro Refrescos, como para Embotelladora del Atlántico, nuestras empresas en Brasil y Argentina respectivamente.

Si bien los tiempos que atravesamos, marcados por la crisis mundial, han puesto en la agenda una mayor complejidad para el negocio de todas las compañías, ANDINA ha podido sortear los desafíos presentados gracias a una sólida posición financiera y una excelente gestión de nuestro equipo humano. Esta realidad ha otorgado un mayor valor a la estrategia de sustentabilidad sistematizada el año 2007, donde se definieron, como los tres ejes prioritarios para la compañía, a las PERSONAS, el MEDIOAMBIENTE y las COMUNIDADES VECINAS, y donde la creación de valor sustentable es definido como el objetivo central para nuestro quehacer diario.

En los momentos difíciles, es cuando Embotelladora Andina S.A., está con más fuerza y entusiasmo para "refrescar a las sociedades en las que operamos con excelencia, compromiso y eficiencia". Ya lo hemos estado haciendo durante 62 años, y sólo estamos comenzando...Somos una empresa global que opera en tres países, con culturas diferentes, donde participan más de 5.500 trabajadores, donde embotellamos y distribuimos más de 7 millones de litros de gaseosas a diario, y generamos valor económico para nuestros accionistas y socios de negocios.

Hoy más que nunca, queremos dar las gracias a la confianza que depositan en nosotros nuestros accionistas, al trabajo y entrega diaria de nuestros trabajadores y sus familias, a la excelencia y mutua confianza en la relación con nuestros clientes y proveedores, y a todos quienes nos ayudan a ser la empresa sustentable, respetuosa y de excelencia que queremos ser.

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



Jaime García Rioseco
Vicepresidente Ejecutivo
Embotelladora Andina S.A.

Visión del Vicepresidente Ejecutivo

1.1

Jaime García Rioseco, Vicepresidente Ejecutivo, Embotelladora Andina S.A.

¿Qué aspectos destacaría el 2008 sobre lo realizado por la empresa en materia de sustentabilidad?

El 2008 se pusieron en funcionamiento los Comités de Sustentabilidad en cada una de las empresas del grupo, conformados por ejecutivos de las distintas áreas de la compañía. En materia ambiental, reforzamos nuestra acción en la utilización eficiente del agua y la energía. En cuanto a la gestión de personas, estamos abordando el desarrollo profesional y la calidad de vida de nuestros trabajadores, como una prioridad a nivel corporativo. Implementamos una encuesta de clima laboral homologable en los tres países, y se realizó un trabajo global de actualización de los valores de la compañía y sensibilización en toda la organización.

La crisis económica mundial, ¿cómo ha afectado la agenda de la compañía en los temas de sustentabilidad para los próximos años?

Esperamos que la agenda programada no sea afectada. La situación económica mundial nos insta a ser más creativos para que la agenda que nos trazamos en los temas ambientales, laborales y en nuestra relación con la comunidad, se desarrollen con el mismo impacto, pero con mayor eficiencia en sus inversiones asociadas. Para nosotros la sustentabilidad no es un ítem del que se pueda prescindir, ajeno al desarrollo del negocio, que pueda ser recortado. Es la forma misma en la que conducimos nuestro negocio... y estamos seguros que es un buen negocio; por tanto ahora, es el tiempo de reforzar aún más nuestra acción de crear valor sustentable para nuestra compañía.

En el reporte del año anterior, ustedes mencionan que se realizó un proceso global de sistematización de la estrategia de sustentabilidad en todo el grupo, y que comenzaría a ser implementada en el 2008. ¿Qué ocurrió al respecto?

Se comenzó la implementación de todos los planes que habíamos diseñado el 2007; los equipos de nuestras empresas en Argentina, Brasil y Chile están trabajando en ellos.

Si pudiera escoger un proyecto realizado por ANDINA que sintetice su visión de la sustentabilidad, ¿cuál sería? y ¿por qué?

Escogería dos ejemplos, entre muchos otros: el apoyo que realizamos a nuestros clientes, que son micro y pequeñas empresas, a través de nuestros centros de desarrollo en los tres países; y los nuevos Centros de Distribución de Embotelladora Andina Chile.

Ambas iniciativas reflejan la visión de sustentabilidad de ANDINA, como ya lo mencioné. Para ANDINA la sustentabilidad no es algo "adicional" al negocio, sino es como se maneja el negocio mismo en el día a día. Y la mejor forma de hacerlo es considerando que cada solución que diseñemos integre la eficiencia económica, y el aporte social y ambiental.

En el primer proyecto, fortaleciendo a nuestra red de clientes, siendo socios, no sólo en aspectos comerciales, sino en su desarrollo. Durante el 2008, se capacitaron en los centros de desarrollo de ANDINA más de 5.000 clientes. Son 5.000 familias que aprendieron a cómo manejar mejor su negocio.

En el segundo caso, el diseñado de los nuevos Centros de Distribución, una alternativa era abordarlo desde la perspectiva tradicional de ampliar la capacidad de bodega. Pero lo que hicimos fue encontrar una solución que, ampliando esta capacidad, hace más eficiente la logística de distribución, y disminuye también los tiempos de viaje de nuestros transportistas entre sus hogares y su lugar de trabajo. Así, mejora su calidad de vida, además de disminuir las emisiones de nuestra flota de distribución.

ANDINA es reconocida por ser una empresa que genera valor económico, y se ha ganado varios premios al respecto. Si nos proyectamos a cinco años más ¿por qué le gustaría que reconocieran a la compañía?

No es una pregunta fácil de contestar, pero creo que de alguna forma la respuesta es también la visión de futuro de ANDINA.

Si logramos que nos reconozcan porque estamos generando valor económico sustentable, creo que sería un éxito; dado que generar valor económico significa aportarles a nuestros accionistas un mayor valor que el costo de capital de sus inversiones en ANDINA. Adicionalmente, si esto lo hacemos en forma permanente y sustentable en el tiempo, significa que estamos operando en forma correcta con nuestro equipo humano y respetado y aportando al medio que nos da la posibilidad de trabajar y desarrollarnos. Todo lo anterior, unido al hecho de seguir liderando los mercados que abastecemos.



1

Nuestra Empresa

1.1. Principios Orientadores: Valores y Áreas Prioritarias en Sustentabilidad

4.8

1.1.1. Pilares de la Cultura

Eficiencia

Actuamos permanentemente preocupados por la optimización de nuestros costos, en nuestro negocio.

Excelencia

Nos orientamos a los procesos y cuidamos los detalles, a fin de cumplir con rigurosos estándares de calidad.

Sustentabilidad

Operar en forma sustentable lo entendemos como un elemento básico de la rentabilidad integrada en el negocio.



1.1.2. 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, respetarlas a ellas 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 The Coca-Cola Company (TCCC) -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 de un proceso de innovación y aprendizaje en toda su 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.

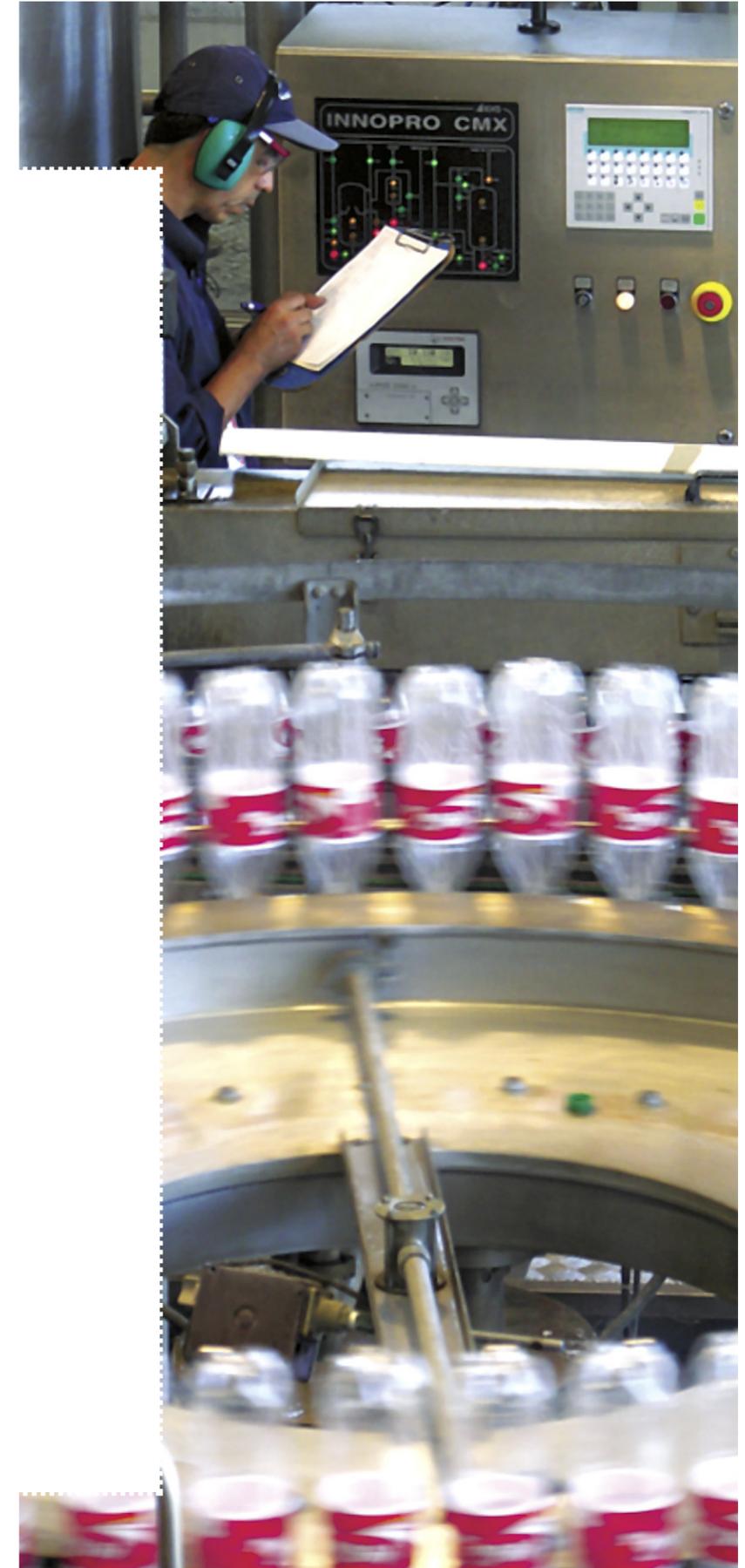


1.2. Nuestro Negocio

Embotelladora Andina produce, almacena y distribuye una amplia gama de productos de Coca-Cola en las zonas en que tiene su franquicia en Argentina, Brasil y Chile.

1.2.1. Nuestra Cadena de Valor

1.2



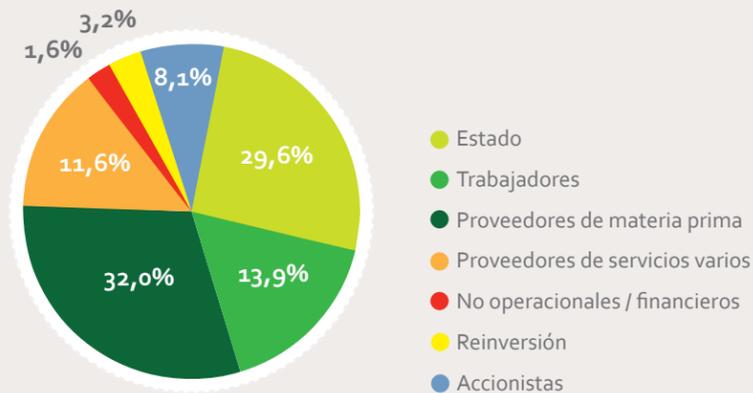
1.2.2. Valor Generado y Distribuido entre los Agentes Económicos

EC₁

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 interactúa: sus accionistas, trabajadores, proveedores de servicios y materia prima, y el Estado.

Distribución entre los Agentes Económicos del Valor Generado - 2008



Notas Técnicas:

Incluye: Embotelladora Andina Chile, Vital S.A, Rio de Janeiro Refrescos, Embotelladora del Atlántico.

Los porcentajes han sido calculados sobre la venta bruta al comercio (Base: Estado de Resultados Consolidado 2008).

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, 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.

1.3. Nuestras Prioridades y Gestión de la Sustentabilidad

4-8

En el transcurso de 2007, la compañía sistematizó su Estrategia de Sustentabilidad y se definieron las Áreas Prioritarias para ANDINA. En tanto, durante el año 2008, este trabajo se profundizó, implementando los planes de acción en los ámbitos económico, social y ambiental. Esta tarea involucró el compromiso y trabajo de las distintas gerencias de la organización en los tres países en los que opera.

1.3.1. Áreas Prioritarias en Sustentabilidad

Las directrices en sus áreas prioritarias son:

Personas

El grupo humano que trabaja en y para la compañía constituye su público prioritario. Esto incluye más de 5.500 trabajadores propios, a los que se suman los trabajadores indirectos. 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, desarrollo profesional y fomento de hábitos de vida saludable.

Medio Ambiente

Embotelladora Andina S.A. ha desarrollado innovadores proyectos para resguardar el impacto de sus operaciones en materia de ecoeficiencia y, junto con ello, ha avanzado en iniciativas que aportan al cuidado, promoción y educación ambiental de las comunidades en las que está presente.

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.

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 esta razón, 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 suma su participación en las iniciativas de inversión social que el sistema Coca-Cola está desarrollando en Argentina, Brasil y Chile.



1.3.2. Nuestros Pilares y Modelo de Sustentabilidad

ENFOQUE DE GESTIÓN

Creación de Valor Sustentable

Como parte de la Estrategia en Sustentabilidad desarrollada por la organización, se establecieron los Pilares del Negocio y el Modelo de Sustentabilidad del Grupo, que opera como los lineamientos generales y guía para todas las acciones emprendidas por la empresa y sus trabajadores.

La Creación de Valor Sustentable es el objetivo central de la compañía y nació de la integración de tres pilares fundamentales:

La EXCELENCIA en la operación sustentable del negocio; el COMPROMISO de la empresa con sus Grupos de Interés, y la EFICIENCIA en la orientación a resultados económicos, sociales y ambientales en su ámbito de acción.



Nuestro Compromiso con las sociedades donde operamos:

Refreshamos 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:



Eficiencia
en la orientación a los resultados económicos, sociales y ambientales.



Excelencia
en la operación sustentable de nuestro negocio.



Compromiso con grupos de interés
construyendo relaciones de mutuo beneficio.

Accionistas, Trabajadores, Coca-Cola, Consumidores, Clientes, Contratistas, Proveedores, las Comunidades en las que operamos y en la Sociedad en general.



Nuestro Modelo de Sustentabilidad

Excelencia, Compromiso y Eficiencia se plasman en el Modelo de Sustentabilidad que la empresa ha desarrollado. Éste apunta a crear Valor Sustentable en seis ámbitos prioritarios:



1.3.3. ¿Cómo Estamos Supervisando Nuestra Gestión en Sustentabilidad?

El 2007 fue el año de la sistematización de la Estrategia y Prioridades en Sustentabilidad. El año 2008, en tanto, fue el período de comenzar a implementar las acciones concretas, y de sensibilizar y difundir en todas las empresas del Grupo, esta visión de cómo conducir el negocio.

Para ello, se crearon dos nuevas gerencias corporativas a inicios del 2008:

- ☺ Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y RSE.
- ☺ Gerencia de Calidad en los Procesos, Seguridad y Medio Ambiente.

El rol de ambas gerencias es entregar las directrices a toda la organización en las materias de su competencia y velar por su cumplimiento.

En cada una de las operaciones se conformó un Comité de Sustentabilidad, liderado por una gerencia, que cuenta con la participación de las distintas áreas que tienen injerencia en los temas ligados a la sustentabilidad: calidad, recursos humanos, procesos, clientes, marketing y finanzas, entre otros.

1.3.4. Nuestros Sistemas de Gestión

ANDINA posee un sistema de certificación integrado. 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 y Salud Ocupacional.
- ☺ ISO 14001, de Gestión Ambiental.

A lo anterior se suman los exigentes requerimientos y estándares de Coca-Cola en las distintas etapas de la cadena de valor. Estos sistemas integran lo que se denomina el Sistema de Calidad de Coca-Cola (The Coca-Cola Quality System) y se aplica a cada una de las operaciones de Coca-Cola en el mundo, abarcando temas de calidad, ambiente y seguridad.

1.3.5. Relación con los Principales Grupos de Interés

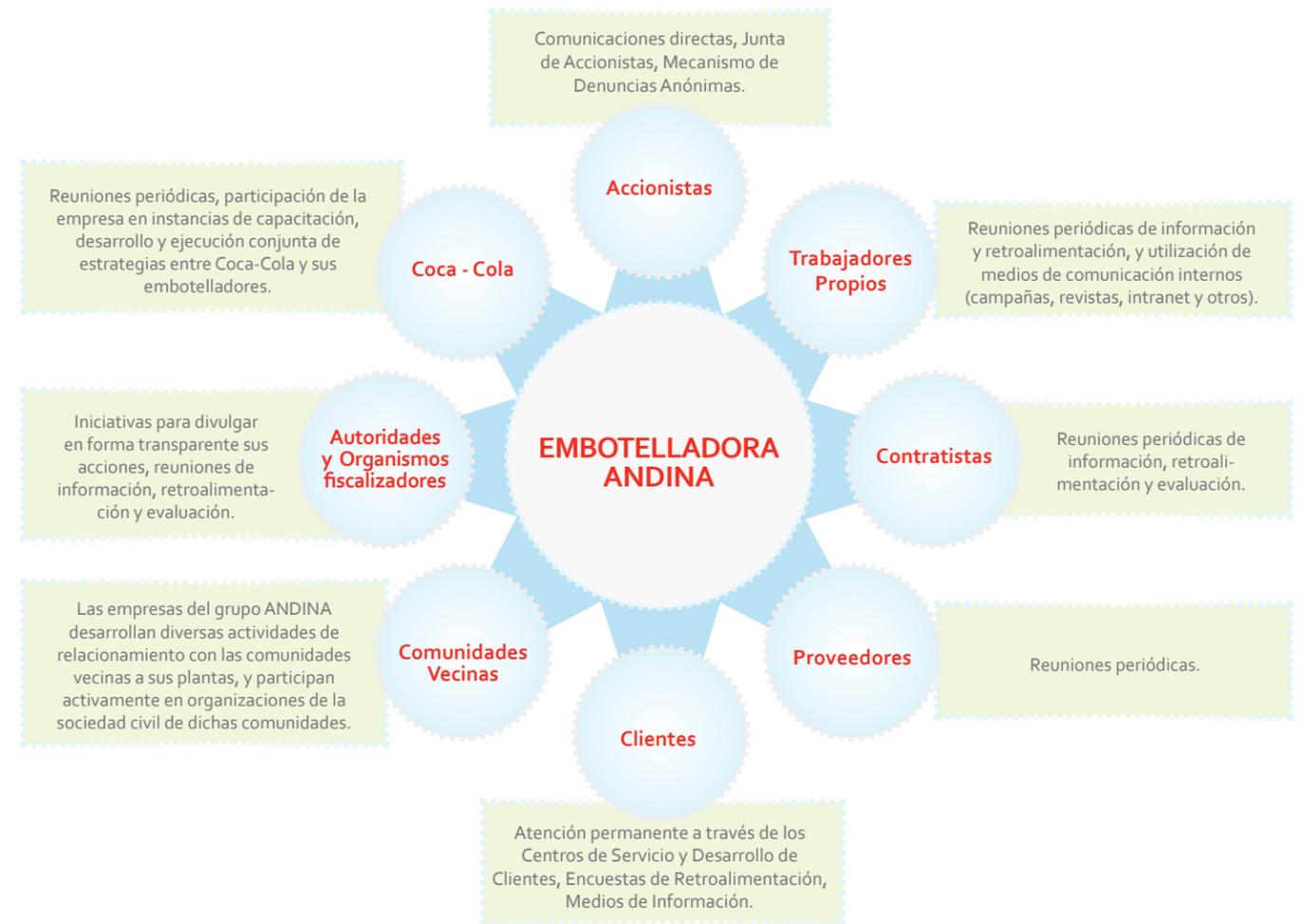
4.14, 4.17

A principios del año 2007, Embotelladora Andina S.A. -en sus operaciones en los tres países- realizó un extenso análisis de la opinión de sus Grupos de Interés más significativos. Se realizaron en total, 42 entrevistas internas, 43 entrevistas a representantes de los distintos grupos de interés externos a la empresa y cinco Focus Group.

En este ejercicio, se recogieron las opiniones y expectativas que estos grupos tenían de ANDINA y sus respectivas empresas. A partir de este análisis, se definieron las acciones para fortalecer la relación y comunicación con ellos.

A continuación, se presentan los grupos de interés prioritarios de ANDINA:

¿Quiénes son nuestros Grupos de Interés y cómo nos retroalimentamos de ellos?



| | ARGENTINA Embotelladora del Atlántico S.A. | BRASIL Rio de Janeiro Refrescos | CHILE Embotelladora Andina Chile |
|--|---|------------------------------------|-------------------------------------|
| Calidad: ISO 9001 | ☺ | ☺ | ☺ |
| Ambiente ISO 14001 | ☺ | ☺ | ☺ |
| Seguridad y Salud Ocupacional OHSAS 18001 | ☺ | ☺ | ☺ |
| Seguridad Alimentaria HACCP | ☺ | ☺ | ☺ |
| Sistema de Calidad de Coca-Cola (TCCQS) Calidad, Ambiente y Seguridad | ☺ | ☺ | ☺ |



Mayor detalle sobre las principales formas de relacionamiento que utiliza ANDINA con sus respectivos Grupos de Interés se encuentra en Anexos.

1.3.6. Reconocimientos y Premios Obtenidos el Año 2008

2.10

Como reconocimiento a su gestión en Sustentabilidad en los tres países donde mantiene sus operaciones, ANDINA recibió el 2008 diversas distinciones: entre otras, por su apoyo a los programas educativos, por el énfasis que brinda a la seguridad laboral y por la capacitación de microempresarios.

ARGENTINA: EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Premio Torneo por Equipos "Estrellas de la Excelencia", Nivel Bronce:

La distinción fue otorgada por la Fundación Premio Nacional a la Calidad, por el trabajo "Reducción de la variabilidad del CO₂ en el producto terminado".

Premio a la Mayor Participación en las Actividades de Junior Achievement:

Por el auspicio brindado a los Programas Educativos de Primaria, Secundaria y Acción Emprendedora.



BRASIL: RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Premio a la Seguridad en el Trabajo: La fábrica de Rio de Janeiro Refrescos -ubicada en Jacarepagua- fue premiada por Coca-Cola con el primer y segundo lugar dentro del Sistema Coca-Cola en materia de seguridad en el trabajo.

Premio a las Buenas Prácticas Productivas:

La fábrica de la empresa, ubicada en Espirito Santo, obtuvo el primer lugar de Buenas Prácticas de Fabricación de Coca-Cola, dentro del sistema.

CHILE: EMBOTELLADORA ANDINA CHILE Y VITAL S.A.

Reconocimiento al Aporte a Junior Achievement:

Fundación Educación Empresa, al cumplir 15 años, reconoció el aporte de ANDINA durante los últimos 10 años, a través del Programa Junior Achievement y capacitación de microempresarios.

Primer Lugar por la "Mayor Creación de Valor" en el Sector de Alimentos y Bebidas:

La compañía encabezó la lista del "Ranking Top 100", que realizan la Revista Capital y Santander GBM.

1.4. Gobierno Corporativo y Organización

2.3 - 4.1 - 4.4 - 4.6

1.4.1. Gobierno Corporativo

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 eligen 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.

Comité Ejecutivo

El Directorio de 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 reelegidos en la sesión ordinaria de Directorio N°1017 del 22 de abril de 2008. 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 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 15 de abril de 2008, y en la Sesión de Directorio N°1.017 del 22 de abril de 2008, fueron elegidos como integrantes del mismo, los directores señores Juan Claro González (Presidente del Comité), Salvador Said Somavía y Heriberto Urzúa Sánchez. En el evento de no poder asistir a algunas de las sesiones, sus suplentes serán los señores Ernesto Bertelsen Repetto, José Domingo Eluchans Urenda y Pedro Arturo Vicente Molina, respectivamente.

Comité de Auditoría de la Ley Sarbanes Oxley²

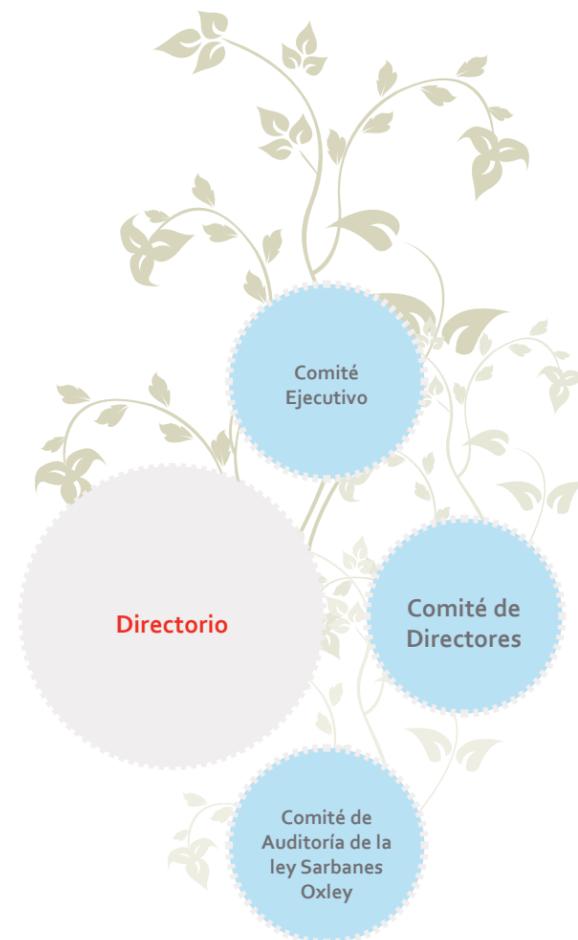
Para dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley Sarbanes-Oxley, el Directorio acordó formar, el 26 de julio de 2005, un Comité de Auditoría. Con ello se dio cumplimiento a los requerimientos de la Bolsa de Valores de Nueva York (NYSE) y la Securities Exchange Comision (SEC)³.

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.

Más antecedentes sobre la conformación del Directorio y las funciones del Comité de Directores, en la Memoria Financiera 2008, disponible en website: www.embotelladoraandina.com

² Ley de los Estados Unidos, promulgada en 2002, que regula la contabilidad de las empresas que cotizan en bolsa para proteger a los inversionistas.

³ Organismo de los Estados Unidos equivalente a la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile.



En la Sesión de Directorio N°1017 del 22 de abril de 2008, se eligió como integrantes de este organismo a los directores señores Juan Claro González (Presidente del Comité), Salvador Said Somavía 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 ambas entidades son los mismos.

1.4.2. ¿Cuáles son los Mecanismos de Comunicación entre los Accionistas, Trabajadores y Otras Personas, con 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 pueden manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones antes o durante la celebración de la respectiva Junta Ordinaria de Accionistas o Extraordinarias si procedieran. Éstas son escuchadas y atendidas por el Presidente del Directorio o por el Vicepresidente Ejecutivo de la empresa, según corresponda.

Además, existe un mecanismo de denuncias anónimas para todas aquellas situaciones que constituyan infracciones al Código de Conducta de la empresa y actividades que puedan implicar irregularidades, uso

inadecuado de bienes o recursos de la organización, conductas abusivas en ésta, violaciones al ordenamiento jurídico vigente o a las políticas corporativas de la empresa, e irregularidades en materia contable, cuyo procedimiento está disposición en la página web.

1.4.3. ¿Cómo se Resguardan las Conductas Éticas?

La empresa posee un Código de Ética y un procedimiento para evitar conflictos de interés.

Código de Ética

La ética empresarial constituye la esencia de los valores de la compañía y para ello se ha dictado en los tres países -donde ANDINA tiene operaciones- un mismo Código de Conducta. Éste contiene los principios generales que deben guiar todas las actividades de la empresa y a sus trabajadores, 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.

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 claves), deben completar y actualizar, en forma anual, el formulario N°109 de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, donde declaran las personas relacionadas (naturales o jurídicas) con cada una de ellas.

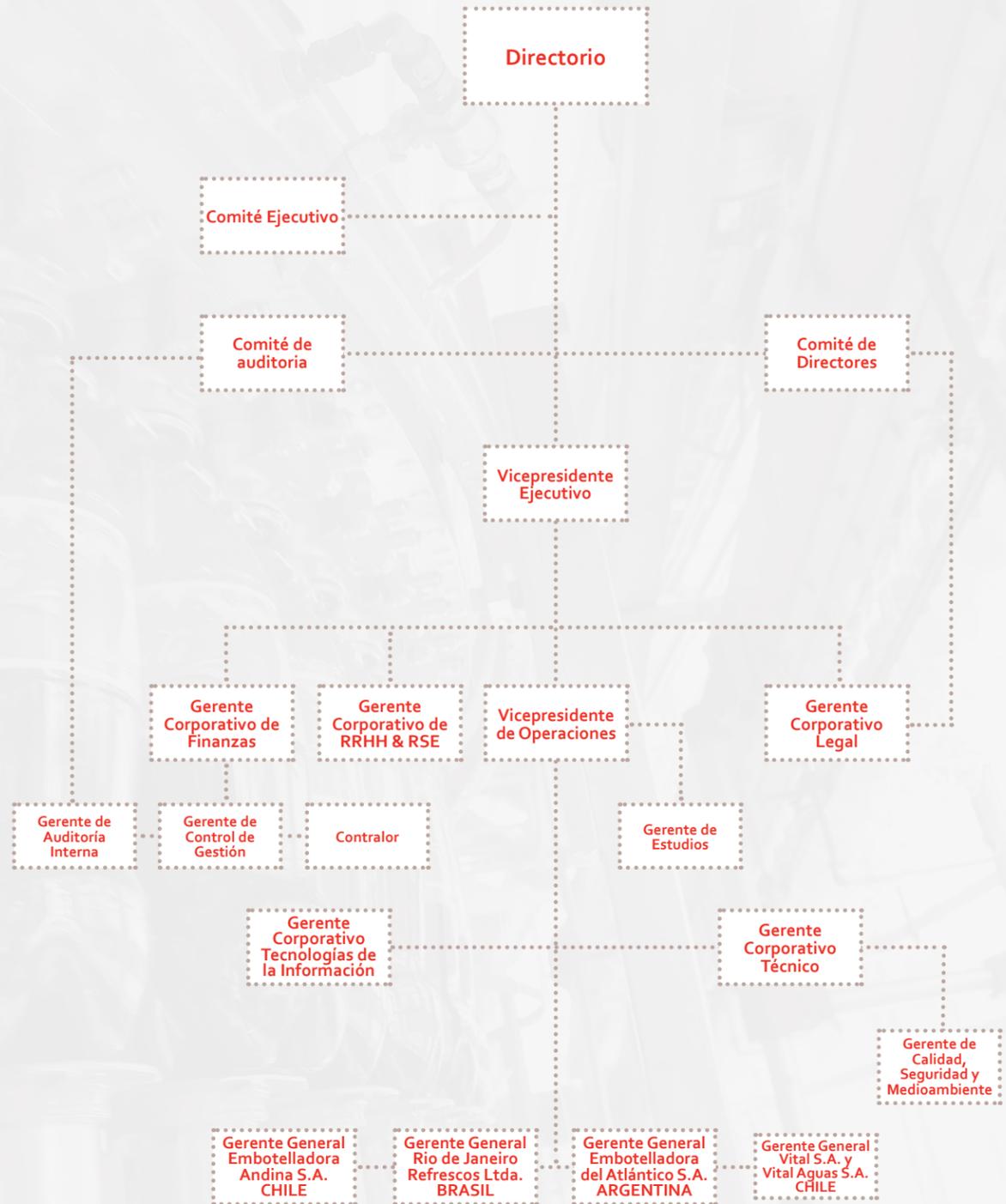
Luego, toda vez que existe alguna transacción con personas relacionadas, ésta debe ser conocida y aprobada por el Comité de Directores, y explicarse efectivamente se encuentra o no en condiciones de mercado, antes de proceder a su aprobación.

DIRECTORIO:

- 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 de Embotelladora Andina S.A.



ESTRUCTURA GERENCIAL: Oficina Corporativa*

1.- Jaime García.
Vicepresidente Ejecutivo



2.- Michael Cooper.
Vicepresidente de Operaciones



3.- Osvaldo Garay.
Gerente Corporativo de Finanzas



4.- Jaime Cohen.
Gerente Corporativo Legal

David Parkes.
Gerente de Estudios



5.- Raúl Ramírez.
Gerente Corporativo Técnico

Georg Sternal.
Gerente de Control de Gestión



6.- Germán Garib.
Gerente Corporativo de Tecnologías de la Información

Tomás Rodríguez.
Gerente de Auditoría Interna



7.- Pablo Court.
Gerente Corporativo de Recursos Humanos & RSE

Ricardo Lledó.
Contralor



Mario La Torre.
Gerente de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente

*Administrativamente Embotelladora Andina está estructurada como un holding en donde la Oficina Corporativa posee jerarquía sobre las operaciones en los tres países. La estructura que se presenta es la vigente al 31 de diciembre de 2008.



Renato Ramírez
Gerente General
Embotelladora Andina Chile



Ricardo Gehrke
Gerente General
Rio de Janeiro Refrescos



Alejandro Feuereisen
Gerente General
Embotelladora del Atlántico



2

Consumidores

Nuestro Compromiso con la Calidad y Seguridad de los Productos y Nuestro Aporte a su Bienestar

2. Consumidores: Nuestro Compromiso con la Calidad y Seguridad de los Productos y Nuestro Aporte a su Bienestar

ENFOQUE DE GESTIÓN

Transparencia y Confianza

Nuestro compromiso con el consumidor se basa en la confianza que cada uno 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 y poder energizante.

Embotelladora Andina en cifras

37.200.000

Atendemos las necesidades de consumo de líquidos de 37,2 millones de personas, en los tres países: Argentina, Brasil y Chile.

Embotelladora del Atlántico: **11 millones de consumidores**

Rio de Janeiro Refrescos: **18,8 millones de consumidores**

Embotelladora Andina: **37,2 millones de consumidores**

78%

de nuestro portafolio lo componen bebidas gaseosas.



8,6%

del portafolio lo comprenden jugos, aguas e isotónicos, categorías que tuvieron el mayor alza en ventas durante el año 2008 respecto del 2007.



12%

son bebidas gaseosas de bajas calorías. Esta categoría aumentó cerca de un 2% de un año a otro.



1%

Menos del 1% son cervezas comercializadas solamente en Brasil, cifra que se mantiene respecto del 2007.



Distribución del portafolio de ventas de ANDINA

| | 2007 | 2008 |
|-------------------------|---|---|
| BEBIDAS GASEOSAS | Millones de cajas unitarias MUC 349,9 86,34% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 354,7 78% % de volumen |
| CERO CALORÍAS | Millones de cajas unitarias MUC 44,0 10,85% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 56,7 12,5% % de volumen |
| JUGOS | Millones de cajas unitarias MUC 3,0 0,74% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 19,9 4,4% % de volumen |
| AGUAS | Millones de cajas unitarias MUC 4,3 1,05% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 19,2 4,2% % de volumen |
| CERVEZAS | Millones de cajas unitarias MUC 4,1 1,01% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 4,2 0,9% % de volumen |
| TOTAL | Millones de cajas unitarias MUC 405,3 100,0% % de volumen | Millones de cajas unitarias MUC 454,7 100,0% % de volumen |

* En Embotelladora del Atlántico, los isotónicos han sido incluidos en jugos.



2.1. Contribución al Bienestar de los Consumidores

PR1

Nuestro anhelo: que la gente esté y se sienta bien

Como Embotelladora 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 esté y se sienta bien, es nuestro profundo anhelo. Y lo materializamos a través del gran portafolio de productos que ofrecemos.

2.1.1. Portafolio de Productos

Orígenes y el Nuevo Escenario

Embotelladora Andina cimentó sus orígenes en la fabricación de bebidas gaseosas, producto alimenticio que ha contribuido, históricamente, a la hidratación de las personas. Junto con cubrir sus necesidades básicas de consumo de agua, éste brinda placer y satisfacción, gracias a esa sensación chispeante que otorga al ser consumido.

Hidratación: bebidas de fantasía, jugos y aguas.

Energía: bebidas para deportistas.

Nutrición: jugos vitaminizados y jugos con calcio.

Relajación: bebidas para toda hora, por ejemplo, basadas en té o en mate

La nueva oferta que Embotelladora Andina ofrece a los consumidores



Es que las bebidas carbonatadas son un producto sano y fiable, que también se autopreserva gracias al gas de carbono que contiene cada envase y que, precisamente, entrega al consumidor esa sensación mencionada.

En la última década, el mercado se ha desarrollado mucho. De hecho, los consumidores demandan no sólo productos que les aporten hidratación, sino además, energía, nutrientes y relajación. Asimismo, hoy es fuerte la orientación de los consumidores hacia productos que no tienen gas o baja carbonatación. Y de igual forma, existe un creciente requerimiento de la sociedad por consumir productos sin conservantes.

En definitiva, ambas tendencias han sido escuchadas por la compañía, ampliando su portafolio de productos, por ejemplo, con aguas y jugos.

Frente a este nuevo escenario, el portafolio de Embotelladora Andina ha tenido que diversificarse, razón por la cual, durante el año 2008 se incorporaron nuevos productos en los distintos países donde la empresa opera.

Novedades en el mercado

En la franquicia de Argentina se ofrece una nueva línea de productos de hidratación, que son Crush naranja y Crush lima limón.

En Brasil, ahora se comercializan dos nuevos productos de relajación: Nestea Mate y Nestea Mate Light. Además, se incorporó un producto de hidratación llamado Aquarius Fresh.

En Chile se introdujo Fanta Exótica sabor Frutos Tropicales, un producto que contribuye a la hidratación de las personas.

Portafolio de Productos País por País:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO



Hidratación ▶ Agua: Dasani. **Bebidas fantasía:** Coca-Cola, Sprite, Fanta, Quatro, Schweppes y Crush. **Bebidas fantasía 0 kcal:** Coca-Cola Zero, Coca-Cola Light, Sprite Zero y Fanta Naranja Light. **Nutrición** ▶ Cepita (jugo). **Energía** ▶ Powerade (isotónico).

RIO DE JANEIRO REFRESCOS



Hidratación ▶ Agua: Aquarius (agua purificada) en sus versiones con y sin gas, Aquarius Fresh. **Bebidas fantasía:** Coca-Cola, Guaraná Kwat, Fanta Laranja, Fanta Uva, Sprite, Fanta Mundo, Schweppes Tónica, Schweppes Citrus, Schweppes Soda. **Bebidas Fantasía 0 kcal:** Coca-Cola Light, Coca-Cola Zero, Coca-Cola Light Lemon, Kwat Zero, Fanta Laranja Light, Fanta Uva Light, Sprite Zero, Schweppes Tónica Light, Schweppes Citrus Light. **Nutrición** ▶ **Jugos:** Kapo, Kapo Chocolate (leche saborizada), jugos Minute Maid Mais (en 14 sabores). **Relajación** ▶ **Té:** Nestea Chá, Nestea Chá Light, Nestea Mate y Nestea Mate Light. **Cerveza:** Kaiser, Heineken, Bavaria, Xingú, Summer, Sol y Dos Equis (XX). **Energía** ▶ Hidrotónico: I9. **Energético:** Burn.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE



Hidratación ▶ Agua: Dasani, Benedictino, Vital. **Bebidas Fantasía:** Sprite, Coca-Cola, Fanta, Quatro, Nordic, Fanta Exótica sabor Frutos Tropicales, Nordic Mist Agua Tónica, Nordic Mist Ginger Ale. **Bebidas Fantasía 0 kcal:** Coca-Cola Zero, Coca-Cola Light, Fanta Light, Sprite Light, Quatro Light. **Bebidas para deportistas:** Powerade. **Nutrición** ▶ **Jugos:** Kapo. **Jugos con vitaminas:** Super Kapo, Andina 100% (Vitamina C). **Jugos con calcio y vitamina D:** jugo Andina forte. **Relajación** ▶ Nestea. **Energía** ▶ Burn.

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 transmitirles a ellos y 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. Todos, ingredientes que forman parte esencial del "estar bien".



Salud Emocional

Basándose en la relación que existe entre la salud emocional, el bienestar y la felicidad, The Coca-Cola Company incorporó el nuevo concepto de "Salud Emocional" al Movimiento Bienestar.

Para reforzar esta teoría, Coca-Cola realizó una investigación latinoamericana que revela claves para entender dicho planteamiento. Fue un análisis muy profundo, que incluyó tanto estudios cuantitativos y cualitativos, como el trabajo analítico de reconocidos especialistas de América Latina y España.

Es sabido que Coca-Cola ha promovido históricamente el optimismo y ha acompañado a la gente en sus momentos de felicidad. De hecho, según el estudio realizado por IPSOS, Coca-Cola es la marca más asociada por los latinoamericanos a la felicidad, con una importante diferencia respecto a otras marcas mencionadas.



EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Embotelladora del Atlántico realizó una serie de actividades destinadas a comunicar el concepto de Salud Emocional a clientes, consumidores, proveedores y empleados de la compañía.



En ese contexto y, al igual que en años anteriores, Embotelladora del Atlántico realizó la 6ta edición de la COPA COCA-COLA, con el fin de transmitir valores a los niños. Participaron en el encuentro, equipos de las provincias de Córdoba y Mendoza en la etapa Nacional, consagrándose Campeón Nacional 2008 el equipo del IPEM N° 180 Rafael Obligado de Ticino, de la Provincia de Córdoba.

En el año 2008, 78 colegios de Mendoza y 51 colegios de Córdoba, marcaron presencia.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Instituto Coca-Cola Brasil:
"Semana del Optimismo"

Desde su fundación, en 1999, el Instituto Coca-Cola Brasil ha promovido el estímulo de la vida saludable, la educación y medio ambiente. Y por cierto, siempre contando con el apoyo de la empresa.

Es el caso de la "Semana del Optimismo que Transforma", realizada en mayo de 2008, en reemplazo de la Semana "Cada Gota Vale la Pena", que se efectuaba todos los años en la misma época.

En la "Semana del Optimismo" se motiva a los consumidores y se les

hace parte, mediante sus compras y aportes en las campañas que el Instituto Coca-Cola apoya. Cabe consignar que durante 2008, Rio de Janeiro Refrescos invirtió en esta actividad R\$459.000.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Durante el mes de junio comenzó la campaña "Salud Emocional", cuyo principal objetivo es plasmar dicho concepto, distinguiendo la salud física del bienestar integral de las personas.

La campaña fue respaldada de gráficas en la vía pública, y asimismo, por un comercial de televisión de carácter corporativo. En este último, se presentó la amplitud de un portafolio saludable y la relevancia de la preocupación por la salud física y emocional.



2.2. Calidad e Inocuidad de Nuestros Alimentos

Altos Estándares de Calidad e Inocuidad Alimentaria

En la elaboración de nuestros productos, aplicamos los más altos estándares de calidad, seguridad e inocuidad.

En cada operación 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, asegurando la inocuidad de los alimentos, a lo largo de toda su cadena productiva: desde los insumos que compramos, hasta la entrega a nuestros consumidores de un producto con alta calidad.



Algunas de las mejoras más relevantes que se implementarán son:

- ☺ Desarrollo de nuevas prácticas y metodologías en los procesos de elaboración y envasado de bebidas, jugos y agua.
- ☺ Inversiones en temas industriales, como la calidad del aire en las salas de llenado, monitoreo continuo de las condiciones microbiológicas ambientales, procesos de saneado de las maquinarias, y mantenimiento sanitario y limpieza, entre otras inversiones.
- ☺ Nuevos equipos diseñados para evitar la formación de bio Films en las cañerías y en el interior de las mismas.

2.2.1. Aseguramiento de la Calidad e Inocuidad de los Alimentos

Food Company

Embotelladora Andina ha trabajado durante sus 63 años de vida, con el mejor estándar de calidad e inocuidad de los alimentos. Las últimas tecnologías desarrolladas en el mundo, han ido estableciendo nuevas soluciones y, a la vez, nuevos desafíos para una empresa que fabrica alimentos como es ANDINA. De igual forma, durante la última década, la compañía ha diversificado su portafolio de productos hacia aquellos que contienen una baja carbonatación, o bien, están libres de preservantes.

El concepto Food Company, que no es nuevo para la compañía, se ha reactualizado a los tiempos de hoy; tiempos donde existe un mayor riesgo en el tema de inocuidad de los alimentos dada la baja carbonatación de algunos productos. Es importante recordar que el gas de CO₂ incorporado en las bebidas, tiene un rol importante para preservar el alimento dentro del envase.



Un Gran Cambio Cultural

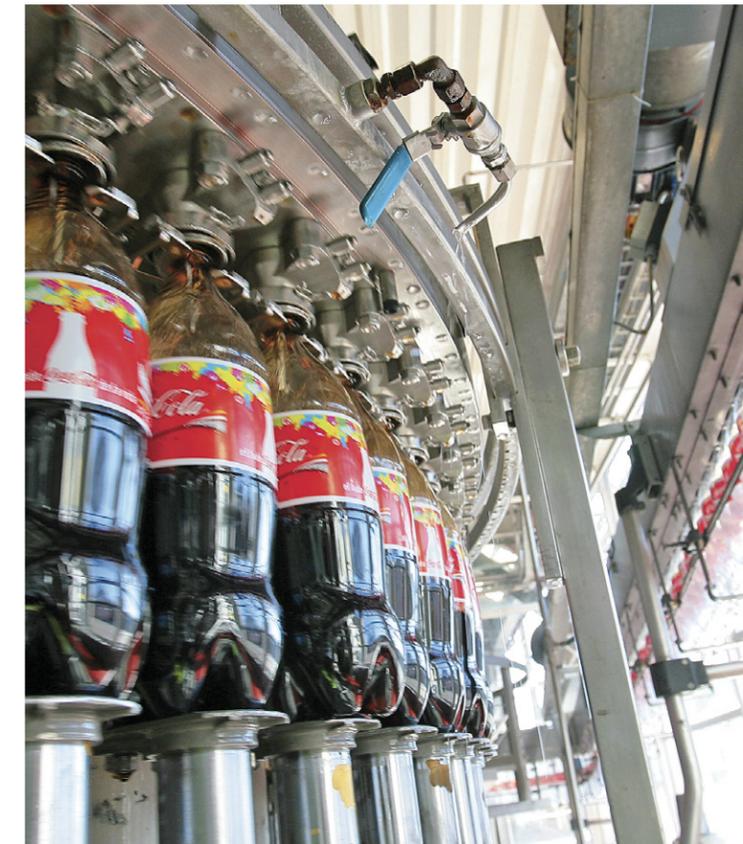
Transitar desde el antiguo concepto de fabricación de bebidas gaseosas, hacia el concepto de fabricación de alimentos más seguros, es el gran cambio cultural al que hoy apunta ANDINA. Para ello se creó, durante el 2008, la Gerencia de Calidad, Seguridad y Medioambiente -que depende de la Gerencia Corporativa Técnica- cuyo gran encargo es aunar esfuerzos para que todas las operaciones de la compañía mejoren su desempeño en temas de calidad e inocuidad de los alimentos.

Cabe resaltar que este nuevo desafío se lleva adelante con el conocimiento y capacitación de todos los integrantes de las distintas operaciones, a través de metodologías llamadas "dinámicas operacionales". Ellas incluyen charlas, cursos y controles, que se establecerán a fin de asegurar que cada miembro de la empresa, cumpla con los requerimientos de estas nuevas prácticas, de manera de mejorar la obtención de alimentos más sanos y seguros, para seguir satisfaciendo a los consumidores de ANDINA.

Iniciativas Realizadas por las Operaciones

El diseño del proyecto ya se ha llevado a cabo, y su difusión comenzó a lo largo de toda la organización.

Para ello, cada operación ha desarrollado una planificación que incluye tres etapas: la primera, de sensibilización; luego a través de mecánicas y metodologías preestablecidas, la fase de concientización y práctica de estas metodologías, y finalmente, la implementación, que se materializará a lo largo del año 2009.





EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Programa de Inocuidad de los Alimentos

"Alimento Seguro"

Como continuación del Programa "Alimentémonos con Calidad" -realizado el año 2007- durante 2008 se inició un nuevo programa, enfocado a que toda la operación contara con las herramientas necesarias para asegurar la inocuidad de los alimentos, a través de tres ejes claves:

1. Protección del producto de la exposición al sol.
2. Rotación integral del producto, a fin de evitar la venta de mercadería vencida (este tema se abordó, tanto en los depósitos como en los puntos de venta).
3. Problemática de los riesgos de que ocurra una contaminación cruzada, dada principalmente, por el almacenaje con otros productos riesgosos.

Para concientizar al personal operativo, se capacitó a 400 personas en la planta productiva y distintas regiones donde Embotelladora del Atlántico opera.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

La empresa dio continuidad a los programas que forman el Sistema de Gestión que asegura la inocuidad alimentaria en su operación y son parte de la gestión permanente y continua de Rio de Janeiro Refrescos.

Estos programas son:

- ☺ **Buenas Prácticas de Fabricación:** programa que define el conjunto de principios y reglas para la correcta manipulación de alimentos.
- ☺ **Auditoria Interna:** verifica el alineamiento de las actividades del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Salud y Seguridad, Medio Ambiente y Seguridad de Alimentos).
- ☺ **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.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

La operación en Chile mantuvo la certificación para los cuatro sistemas de gestión.

La operación de distribución de bebidas (TAR), mantuvo la certificación HACCP, y se incluyó en el alcance los nuevos depósitos construidos durante el 2007 (Maipú y Puente Alto).



Tecnologías de Información al Servicio de la Calidad e Inocuidad de los Alimentos

Se implementó el Sistema Integrado de Gestión Online. Se trata de un sistema de información, alojado en el website de la intranet de Embotelladora Andina Chile, que reúne el panel de control con los indicadores del sistema de gestión. Los profesionales que pueden acceder a dicho sistema encuentran reportes de auditorías externas e internas, seguimiento a las no conformidades y noticias en general, entre otras informaciones.

 Detalle de los Programas de Calidad e Inocuidad de los Alimentos que la compañía realiza anualmente, tanto en Embotelladora del Atlántico, Rio de Janeiro Refrescos como Embotelladora Andina Chile, encontrará en el Capítulo Consumidores del Primer Reporte de Sustentabilidad Embotelladora Andina S.A., publicado en Octubre del 2008. Disponible en http://www.embotelladoraandina.com/descargas/pdf/es/reporte_sustentabilidad/Consumidores.pdf.



2.2.2. Embotelladora Andina y los Insumos

SUP₁

La producción y envasado de un alimento de calidad, requiere de un conjunto de elementos que permitan asegurar dicha calidad. Por esta razón, Embotelladora Andina pone un particular énfasis a los insumos y especial cuidado en aquellos procesos productivos que conducen a obtener la mejor materia prima disponible.

Asegurar la calidad de las materias primas demanda la selección del equipamiento necesario para el control, medición y aseguramiento de las características requeridas a cada insumo a utilizar. Es por ello que la compañía ha trabajado varios años en un proceso de selección de proveedores.

Proveedores autorizados:

Ellos han formado parte de un proceso integrado y responsable, donde se les ha evaluado y exigido el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el proceso de certificación. Éste los autoriza para formar parte del grupo de proveedores claves.

El mencionado proceso es realizado y liderado en conjunto con el franquiciante (Coca-Cola Company).

Control de materias primas:

La producción de bebidas, jugos y aguas, como el de todo alimento perecible, es continua y permanente a lo largo del año. De esta manera, se hace necesario un control constante de las materias primas e ingredientes que se compran para la producción.

Existen dos momentos de control que son relevantes para el aseguramiento de la calidad de los productos que Embotelladora Andina comercializa:

- ☺ **Control en el lugar de origen:** algunos ingredientes requieren un análisis que sustente y asegure su calidad en las plantas productoras, generando lotes de producto aprobado. Éstos se auditan cuando se reciben en la empresa, a fin de corroborar la eficacia del sistema.
- ☺ **Control al momento de la recepción de las plantas de Embotelladora Andina:** todas las materias primas e ingredientes, se someten a ensayos de aptitud cualitativa, evaluando también, el impacto ambiental que provocan, además de su transporte y embalaje secundario.

Aseguramiento:

Cada una de las plantas de Embotelladora Andina cuenta con un equipo de auditores de materias primas e insumos. Su rol es relevar, analizar e interactuar con proveedores de distintos materiales e insumos, como por ejemplo: tapas plásticas, tapas metálicas, etiquetas, azúcar, jarabe de maíz de alta fructosa, film termo contraíble, gas carbónico, equipos de ensayo y medición para ingredientes y microbiología, y reactivos para análisis de calidad.

Caso Destacado EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO ARGENTINA

DESARROLLO DE UN INDICADOR DE SUSTENTABILIDAD PARA LOS PROVEEDORES

En el Área de Abastecimiento se ha desarrollado un Indicador para medir el Cuarto Factor Clave de Sustentabilidad - 4FCS (trazabilidad, calidad y condiciones laborales y ambientales) en proveedores. Se aplica sobre los principales proveedores de insumos y evalúa si cuenta o no con las distintas certificaciones internacionales que garantizan el cumplimiento de los estándares buscados por EDASA.

ISO 9001:
Satisfacción al cliente.

ISO 14001:
Impacto Ambiental.

OSHAS 9001:
Seguridad y salud ocupacional.

Supplier Expectations de TCCQS
(Coca-Cola).

¿Beneficios para el proveedor?

Ante una compulsa de precios o una licitación realizada por EDASA, si hay igualdad de costos, se selecciona al proveedor que cuente con mayor valor en el indicador de 4FCS.

¿Beneficios para EDASA?

Incorpora en sus actividades acciones concretas tendientes al desarrollo y promoción de RSE en su ámbito de influencia.

En el siguiente gráfico se puede ver la evolución del Indicador del 4 FCS para cada uno de los proveedores evaluados. El Indicador resulta del siguiente cálculo:

$$\text{ISO 9000} \times 0,55 + \text{OHSAS 18000} \times 0,25 + \text{ISO 14000} \times 0,10 + \text{TCCQS} \times 0,05$$



2.3. Etiquetado y Marketing Responsable

PR3 - PR6

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 interrelación con ellos se realiza de manera conjunta con The Coca-Cola Company, el etiquetado y el marketing son actividades propias de Embotelladora Andina.

Cada operación ha implementado etiquetados y publicidad acordes al "Movimiento Bienestar" y a la entrega de información nutricional a los consumidores.

2.3.1. Etiquetado Responsable

Embotelladora Andina mantiene vigentes los etiquetados de sus productos, de acuerdo a las normativas que rigen en cada uno de los tres países donde opera. Adicionalmente, y con el fin de asegurar el fiel cumplimiento de la normativa que impera,

se guía la comunicación al consumidor a través del producto, en base a lo que está establecido en:

- ☺ **El Código Alimentario Internacional (CODEX):** determina, entre sus requerimientos, las condiciones de base para el etiquetado de alimentos, con el fin de informar al consumidor sobre los componentes de un alimento y el aporte nutricional.
- ☺ **El sistema de Seguridad Alimentaria, (HACCP):** vela por la permanente actualización de los requerimientos legales en esta materia, mediante suscripciones y asesoría específica. También activa los mecanismos necesarios para implementar una pronta adecuación ante cambios emergentes.
- ☺ **El sistema de calidad de Coca-Cola, (The Coca-Cola Quality System Evolution 3):** requiere la implementación de los criterios más estrictos entre lo establecido por la Organización Mundial de la Salud, las mejores prácticas mundiales del sistema Coca-Cola y la legislación local aplicable, la cual es auditada, de manera anual, por un ente certificador acreditado.



Etiquetado con Información para el Consumidor

Embotelladora Andina en conjunto con The Coca-Cola Company, han desarrollado e implementado un etiquetado responsable, alineado con los mensajes y objetivos del Movimiento Bienestar, descrito anteriormente.

El etiquetado responsable busca entregar información, que va más allá de lo requerido por toda norma legal. Éste incluye datos respecto de información nutricional relevante para el consumidor, y explica de manera simple y a través de ideas fuerza, cuál es el aporte nutricional del producto. Además, contiene información que refuerza los objetivos del Movimiento Bienestar, tendientes a la promoción de la actividad física en las personas, y la relevancia de un adecuado balance entre la alimentación consumida y la actividad física realizada por una persona.

Bajo este etiquetado, la empresa se enfoca en facilitar a los consumidores toda aquella información que pueda ayudarles a hacer las elecciones que se ajusten mejor a su estilo de vida y a sus necesidades. Además, cada día y a lo largo del día, se comunican programas de fomento a la vida activa y de educación en nutrición.

Tipos de Envases de Bebidas Utilizados

Embotelladora Andina produce y distribuye gaseosas en botellas de vidrio y PET retornables y no retornables de diversos tamaños, en latas de aluminio y como jarabe post-mix.

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

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.

La proporción de envases utilizados por tipo de formato no ha variado entre el año 2008 y el 2007.



Ventas por Formato de Gaseosas en Embotelladora Andina Chile

(Cifras en % del volumen total de ventas)

2008

| | Retornable | No Retornable | Post Mix |
|-----------------------------|------------|---------------|----------|
| Embotelladora del Atlántico | 48,8% | 50,5% | 0,7% |
| Río de Janeiro Refrescos | 13,5% | 83,8% | 2,8% |
| Embotelladora Andina Chile | 61% | 35,1% | 3,9% |

2.3.2. Marketing Responsable

En forma conjunta, Embotelladora Andina y The Coca-Cola Company, 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 The Coca-Cola Company. 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.

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



3

Trabajadores ANDINA

3. Trabajadores ANDINA

ENFOQUE DE GESTIÓN

Trabajadores: un Soporte Esencial

Alinear el desempeño de las personas, en función de las metas y los objetivos estratégicos de la compañía, propiciando además un adecuado clima laboral, constituye un soporte fundamental para el logro de resultados sustentables y el desarrollo de nuestros trabajadores.

Embotelladora Andina se planteó para el año 2008 objetivos que permitieran el alineamiento del desempeño de las personas con las metas y objetivos estratégicos. Para ello, se trabajó en gestionar tanto la Cultura Corporativa como el Clima Organizacional, y en definir los estilos de liderazgo requeridos al interior de la Corporación, lo que se iniciará a través del desarrollo de las competencias Gerenciales.



Nueva Organización Corporativa

Tal como se relata en el capítulo Nuestra Empresa, durante el 2008 se creó la Gerencia Corporativa de Recursos Humanos & RSE y la Gerencia de Calidad, Seguridad y Medioambiente.

Gerencia Corporativa de Recursos Humanos & RSE

Dada la relevancia que Embotelladora Andina otorga a aquellos temas que tienen que ver con las personas, la empresa creó, durante el año 2008, una nueva Gerencia que será responsable de estas materias.

La mencionada Gerencia Corporativa, estará encargada de alinear esfuerzos para que todas las operaciones de la compañía mejoren su desempeño en los ámbitos laborales, de clima organizacional y de desarrollo de competencias gerenciales, entre otros, y, al mismo tiempo, de cumplir un rol facilitador para el intercambio de experiencias y la generación de sinergias entre los tres países.

Gerencia de Calidad, Seguridad y Medioambiente

Los temas de seguridad son igualmente relevantes para una empresa embotelladora como ANDINA, que realiza procesos industriales. De hecho, el control de los riesgos laborales y la seguridad son de diaria preocupación para ella.

Más de 3.000 trabajadores se desempeñan en labores propias del proceso industrial, de distribución o de almacenaje. Y todos, requieren estudios especiales para mantener bajas tasas de accidentabilidad.

Por las razones descritas, la compañía creó, durante el año 2008, la Gerencia de Calidad, Seguridad y Medioambiente -que depende de la Gerencia Corporativa Técnica- cuyo desafío es redoblar esfuerzos para que todas las operaciones de ANDINA mejoren su desempeño en temas de seguridad laboral. Adicionalmente, se le confirió un rol facilitador para el intercambio de experiencias y la generación de sinergias entre los tres países.



3.1. Empleo

LA1, LA2, LA4, LA13

ANDINA y las Cifras de Empleo

5.554 personas

Embotelladora ANDINA empleó, en el año 2008, a **5.554 personas**, incluyendo ejecutivos, profesionales, técnicos, trabajadores y trabajadores estacionales.

1,4%

La rotación media mensual¹, en 2008, alcanzó al **1,4%**².

70%

70% estaba bajo un **convenio colectivo** durante el mismo período, promedio anual respecto al total de trabajadores de ANDINA.

8%

Siendo ANDINA una empresa industrial, el **8%** de sus trabajadores son **mujeres**. En Brasil y Chile³ ellas ocupan, proporcionalmente, un mayor porcentaje de cargos profesionales y técnicos; mientras en Argentina, ocupan igual porcentaje de cargos ejecutivos como profesionales y técnicos.



 Detalle del indicador GRI LA1 - Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región, encontrará en sitio web www.embotelladoraandina.com.

¹ Rio de Janeiro Refrescos mide la rotación en forma bimensual, Embotelladora del Atlántico y Embotelladora Andina Chile lo miden como media mensual.
² La cifra de Embotelladora Andina Chile no incluye a Vital S.A.
³ La cifra de Embotelladora Andina Chile no incluye a Vital S.A.

Desglose del Colectivo de Trabajadores

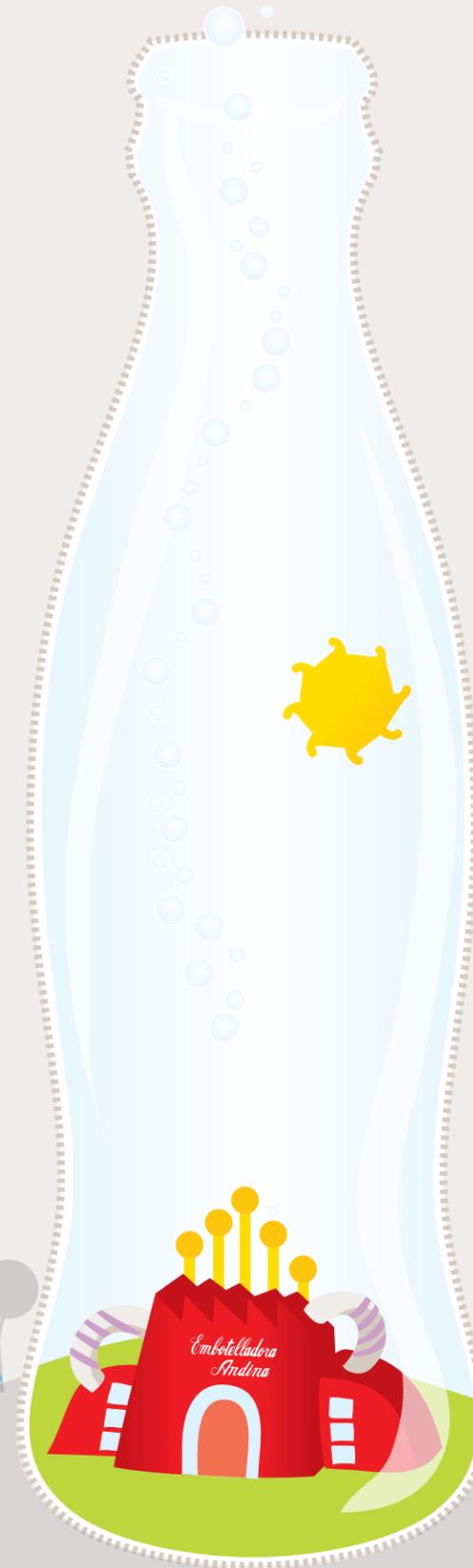
| Ejecutivos | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|------------|------------|------------|
| Embotelladora del Atlántico | 67 | 69 | 72 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 70 | 77 | 69 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 29 | 38 | 41 |
| TOTAL | 166 | 184 | 182 |

| Técnicos y Profesionales | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Embotelladora del Atlántico | 325 | 317 | 330 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 980 | 1.136 | 1.083 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 489 | 536 | 665 |
| TOTAL | 1.794 | 1.989 | 2.078 |

| Trabajadores estables | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Embotelladora del Atlántico | 917 | 961 | 1.025 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 1.110 | 803 | 840 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 577 | 708 | 773 |
| TOTAL | 2.604 | 2.472 | 2.638 |

| Trabajadores temporales (estacionales) | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|------------|------------|------------|
| Embotelladora del Atlántico | 289 | 305 | 240 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 0 | 0 | 0 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 170 | 312 | 416 |
| TOTAL | 459 | 617 | 656 |

¹ Incluyen indicadores de Vital S.A.



3.2. Calidad de Vida Laboral, Clima y Reconocimientos

LA 3

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 a algunas actividades.

Convencidos de que los recursos humanos son el motor del crecimiento de la organización, en Embotelladora Andina se desarrollan diferentes acciones con el fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, de manera de contribuir a la creación y mantenimiento de un clima óptimo de trabajo.

Cabe destacar, que se considera que la calidad de vida de los trabajadores involucra mucho más que su satisfacción laboral. Por esta razón, la empresa trabaja arduamente para integrar a las familias de cada empleado y alcanzar sus círculos sociales más cercanos.

Encuesta de Clima

Durante 2008 se realizó, por primera vez, una medición de Clima Laboral con un mismo instrumento para todas las operaciones de ANDINA.



Debido a que la empresa reconoce a las personas como un factor de desarrollo estratégico prioritario y, asimismo, la base para conseguir sus propósitos, se determinó hacer una Encuesta de Clima Organizacional igual para todas las operaciones.

Objetivos:

- ☺ Medir de manera sistemática uno de los activos estratégicos clave para los resultados y sustentabilidad de ANDINA.
- ☺ Medir aspectos específicos y propios que incorporen la diversidad de realidades de las distintas operaciones.
- ☺ Identificar fortalezas y oportunidades de mejora, tanto globales como locales, a fin de lograr una mejora continua y la transmisión de buenas prácticas.
- ☺ Definir e implementar, en conjunto con las operaciones, planes de acción transversales y locales que permitan cerrar las brechas identificadas.

Cabe resaltar que la encuesta contó con una gran participación de los trabajadores, alcanzando un nivel de respuesta de más de un 92%.

Como resultado del estudio, Embotelladora del Atlántico alcanzó un Índice Global de aprobación de **67%**; Rio de Janeiro Refrescos, **69%** y Embotelladora Andina Chile, **64%**.

Durante el año 2009, la empresa difundirá a todos los trabajadores los resultados obtenidos en esta medición. Además, se trabajará en planes concretos que permitan actuar sobre aquellos aspectos donde se requiere mejorar el clima organizacional.



3.2.1. BENEFICIOS

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, Embotelladora Andina entrega beneficios y desarrolla actividades en pro de un mejor bienestar de cada uno. Estos beneficios y actividades se planifican de acuerdo a la cultura de cada país, respetando sus enfoques locales.

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Dada la alta valoración que le dan sus trabajadores, Embotelladora del Atlántico entrega una serie de beneficios que han sido mantenidos por varios años.

Actividades dirigidas a los trabajadores:

- ☺ Beneficios corporativos.
- ☺ Agasajos al personal.
- ☺ Biblioteca EDASA.
- ☺ Charlas educativas para los trabajadores y su familia.

Actividades dirigidas a las familias de los trabajadores:

- ☺ Visitas de familiares a la planta.
- ☺ Concurso de Mejores Promedios.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Producto de la excelente recepción que los trabajadores le dan, los beneficios en Brasil han permanecido por años y siguen vigentes hasta hoy.

Actividades dirigidas a los trabajadores:

- ☺ Asistencia médica.
- ☺ Plan odontológico, para los trabajadores y sus familias.
- ☺ Centro de Atención Jurídico.
- ☺ Complemento del salario y auxilio por enfermedad.
- ☺ Crédito consignado.
- ☺ Previsión privada.
- ☺ Descuentos en farmacias.
- ☺ Venta de productos.
- ☺ Club de ventajas.

Actividades dirigidas a las familias de los trabajadores:

- ☺ Kit-Escolar para los hijos de los trabajadores.
- ☺ Capacitación para la familia del trabajador.



Testimonio
EMBOTELLADORA
ANDINA CHILE

Juan Montecino,

Inspector de Lente Vacío,
Gerencia de Operaciones

“ Cuando el gerente comunicó en su discurso anual que la empresa otorgaría cinco subsidios para dar un apoyo a los trabajadores sin casa, yo estaba de turno de noche. Al día siguiente, mis compañeros me informaron y yo me puse contento. Tuve fe y al tiro le pedí a Dios que me ayudara.

El último día de plazo para las postulaciones me acerqué donde la señora Teresita de Ferrari para darle a conocer mi realidad. Yo vivo con mi señora Elizabeth y mis dos niños, de 13 y 8 años, en unas piezas de madera que están en el patio de la casa de mi papá, en la comuna de San Joaquín. Allá también habitan tres hermanos y uno de ellos, con su esposa e hijos. Mi hermana también vivía ahí con su familia, hasta que le salió el subsidio. Tenía esperanzas de poder obtener este beneficio y ganas de saber; pero no quería molestar ni ser cargante. Fueron mis compañeros los que me contaron que me lo habían dado, pero así como que entre que creía y no creía. Cuando me llegó una carta formal avisándome, me fui directo a la iglesia para agradecer a Dios, y me emocioné muchísimo.

Ya tengo esa plata en la libretita y la municipalidad de San Joaquín me está asesorando para postular a una vivienda. Me gustaría una casa chiquita, pero con patio.

Estoy más tranquilo. Antes me angustiaba porque no tenía cómo juntar plata para esto. En cambio ahora tengo el respaldo de esas 50 UF, así es que apenas me salga la casita, me cambio.

Mi gratitud hacia ANDINA es muy grande porque me dieron la posibilidad de desarrollarme y han confiado en mí. Partí de abajito y me he ido superando. Me siento valorado; no tengo nada que decir de la empresa”.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Actividades dirigidas a los trabajadores:

La empresa incorporó una serie de nuevos beneficios para los trabajadores.

Programas iniciados durante el 2008:

Política Habitacional: ésta, otorga tres nuevos beneficios:

☺ **Asesoría en temas habitacionales:** ofrece asesorías habitacionales personales y gratuitas a todo trabajador que quiera cambiarse de casa o postular a subsidios del Estado.

☺ **Préstamos habitacionales:** préstamos de hasta 150 UF^(*) descontables en 60 cuotas).

☺ **Subsidio habitacional:** se confieren 5 subsidios hasta el equivalente a 50 UF^(*) al año. El 2008 se entregaron 29 préstamos habitacionales y se realizaron asesorías en todas las sucursales de Embotelladora Andina Chile.



Los cinco beneficiados con Subsidios

Compra Cartera de Deuda: tras el acuerdo formal realizado entre la compañía y una entidad bancaria, se estableció un Convenio para la compra de Cartera de Deuda de los trabajadores en situación de sobreendeudamiento, a través del cual, el banco otorga un préstamo al Trabajador de Embotelladora Andina Chile⁴.

⁴ Este beneficio no incluye a trabajadores de Vital S.A.
^(*) Unidad de Fomento; cuyo valor se reajusta según la variación del Índice de Precios al Consumidor, IPC.

Reactivación del Programa de Apoyo a la Calidad de vida en la Empresa - PACE: el Programa PACE es un servicio de información que entrega orientación psicológica, legal y financiera, a los empleados de la empresa, en la búsqueda de solución a los problemas tanto personales como laborales. Durante el año 2008, se entregaron 112 atenciones.

De manera adicional, Embotelladora Andina Chile realiza, desde hace varios años en beneficio a sus trabajadores:

- ☺ Actividades y Ramas deportivas (pesca, tenis, ciclismo y fútbol).
- ☺ Exámenes de Medicina Preventiva.

Actividades dirigidas a las familias de los trabajadores:

- ☺ Becas de Excelencia Académica.
- ☺ Concurso Pintando la Navidad.
- ☺ Encuentro Matrimonial.
- ☺ Preuniversitario UC/Andina 2007.
- ☺ Cursos de Oficios para las esposas e hijos de trabajadores.



Detalle de los beneficios que la compañía entrega a sus trabajadores y familias, tanto en Embotelladora del Atlántico, Río de Janeiro Refrescos como Embotelladora Andina Chile, encontrará en el Capítulo Trabajadores del Primer Reporte de Sustentabilidad Embotelladora Andina S.A., publicado en octubre del año 2008. Está disponible en http://www.embotelladoraandina.com/descargas/pdf/es/reporte_sustentabilidad/Trabajadores.pdf

Testimonio
EMBOTELLADORA DEL
ATLÁNTICO
ARGENTINA

Jorge Gómez

Trabajador de Cuentas
por Pagar.

Me inició en octubre de 1978, como operario temporario en las líneas de producción de la vieja planta de Castro Barros.

Muchas ilusiones y el deseo de formar parte de una empresa que ya era reconocida por la sociedad cordobesa era lo que me animaba a tratar de ser uno de los "elegidos" en pasar a integrar su planta permanente.

Sin descuidar mis funciones dentro del área industrial en donde llegué a ser "Operario Múltiple", mi objetivo era el poder desempeñarme en las áreas de Contabilidad o de Finanzas.

Con empeño y una cuota importante de sacrificio, pude alcanzar el título universitario de Contador Público Nacional en 1988. Estando en Contaduría, llegaron nuevas oportunidades y desafíos. Trabajar dentro del ámbito para el cual nos preparamos, con colaboradores capaces y con experiencia es muy gratificante. Adaptarme a los cambios tecnológicos que acompañan a los nuevos tiempos ha sido siempre un verdadero desafío. Compartir hoy el trabajo con gente muy joven, altamente profesional y con visiones renovadas de la realidad, me hace sentir como en aquel primer día.

Guardo hoy, innumerables anécdotas, hechos y personas. De todas hubo algo que rescatar... De todas hubo algo por aprender...

Hay aún muchas más experiencias por vivir, mucho camino por transitar, muchos nuevos objetivos por alcanzar...

Con el mismo empeño, con la fuerza renovada, con el coraje para lograrlo y sintiéndome parte de esta gran Empresa.



3.2.2. Iniciativas de Reconocimiento a los Trabajadores

El reconocimiento a los trabajadores es utilizado en todas las operaciones de ANDINA, como una herramienta de motivación que refuerza aquellas conductas que se alinean con los valores corporativos, es decir, con su misión, valores y metas.

Estimular iniciativas personales o grupales, la buena atención y servicio a los clientes -tanto internos como externos- además de fomentar un buen clima organizacional, son algunos de los temas que se estimulan a través de estos reconocimientos. Cada país realiza sus propias iniciativas, que son valoradas y reconocidas por la cultura local. Y, por cierto, todas ellas están arraigadas en la tradición propia de cada operación.

Las iniciativas de Reconocimiento que realizan Embotelladora del Atlántico, Rio de Janeiro Refrescos y Embotelladora Andina Chile, tienen una continuidad en el tiempo. Por ejemplo, en Chile el Premio Espíritu Andina, se entrega a los trabajadores desde hace 11 años.

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Entre las principales acciones dirigidas a reconocer a los trabajadores por su aporte a la compañía destacan: la entrega de pines de antigüedad, la distinción a instructores internos y el reconocimiento por logros personales. Dichas iniciativas han continuado por varios años.

Durante 2008, se entregaron **82 pines de antigüedad** y se distinguió a **83 instructores internos**. Además, el esperado reconocimiento por logros personales se efectuó no sólo para los trabajadores, sino también, para sus familiares, a través de la publicación de notas destacadas en el House Organ "EDASA News".

Con estos reconocimientos, Embotelladora del Atlántico demuestra su orgullo por la calidad y profesionalismo de los recursos humanos con que cuenta, alentando a los demás trabajadores a imitar ejemplos de crecimiento personal y profesional.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Entre las principales iniciativas que Rio de Janeiro Refrescos realiza para reconocer a los trabajadores por su aporte a la compañía destacan: "Usted marca la diferencia", "Este equipo marca la diferencia" y "Energía total". Todas ellas permanecen desde hace varios años.

En el año 2008, se compensó a 15 trabajadores en "Usted marca la diferencia", galardón entregado por sus pares y reconocido por sus jefes; por "Este equipo marca la diferencia" se premió a 14 trabajadores, quienes formaron parte de los equipos destacados que recibieron un incentivo en dinero. Finalmente, "Energía total", que se entrega mensual, trimestral y anualmente, benefició a 182 trabajadores.

La compañía agradece a todos aquellos colaboradores que recibieron estos merecidos reconocimientos.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Durante el año 2008 se mantuvieron los reconocimientos otorgados a los trabajadores, a través de la cesión de Galvanos, del Cuadro de Honor y el tradicional Premio Espíritu Andina.

Entrega de Galvanos: destaca a aquellos trabajadores con buen desempeño en aspectos propios del trabajo cotidiano.

Cuadro de Honor: busca el reconocimiento de conductas más permanentes en el tiempo, que den cuenta de los valores de la empresa o de logros relevantes. Se otorga mensual y trimestralmente.

Premio Espíritu Andina: todos los años se cede a aquellos trabajadores que mejor representan los valores de la organización.

Reconocimiento por años de servicio: el año 2008 reconoció, por primera vez, a aquellos trabajadores que llevan 20, 30 y 40 años de desempeño en la compañía.

Cabe destacar que, de manera habitual, la compañía entrega a su personal saludos por Nacimientos y Cumpleaños, y Coronas de Caridad en caso de defunción de cónyuges, hijos o padres del trabajador.

Mayor detalle de los Programas de Reconocimiento que la compañía entrega a sus trabajadores, tanto en Embotelladora del Atlántico, Rio de Janeiro Refrescos como Embotelladora Andina Chile, encontrará en el Capítulo Trabajadores del Primer Reporte de Sustentabilidad Embotelladora Andina S.A., publicado en octubre del 2008. Disponible en http://www.embotelladoraandina.com/descargas/pdf/es/reporte_sustentabilidad/Trabajadores.pdf



3.3. Salud y Seguridad de los Trabajadores

LA 7, LA8

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 del TCCOS.

Nuestros sistemas de salud y seguridad están orientados a la prevención, identificación y solución de aspectos relacionados con ambas materias.

Gestión de los Temas de Salud y Seguridad

La seguridad y salud ocupacional de la organización ha tomado un enfoque sistémico en los últimos tres años. Durante este período, se han desarrollado los indicadores y sistemas que permiten monitorear, controlar y corregir los inconvenientes que han afectado las condiciones de seguridad en las cuales todos los trabajadores desarrollan sus tareas. La más clara demostración de ello, ha sido alcanzar en todas las operaciones de la compañía las certificaciones de la norma internacional OHSAS 18001.

Es así como, a través de comparaciones permanentes con otras franquicias y dentro de las mismas operaciones de ANDINA, se han podido detectar prácticas exitosas, que se han transferido e implementado, logrando una reducción consistente en las tendencias negativas existentes en el pasado.

El próximo paso es transformar la tendencia a valores de reducción constante del riesgo asociado y mantener a cada una de las operaciones a niveles de seguridad comparables con operaciones de clase mundial.

Desempeño en Seguridad

Si bien el índice de accidentabilidad ha permanecido constante, el de siniestralidad y el de gravedad, se logró mantener en la tendencia hacia la baja que se ha presentado en los últimos tres años.

En el período se registró una tasa de accidentes promedio para los tres países de 4,9, igualando la cifra registrada en el 2006, pero aumentando respecto al 2007. Este incremento se debe a un alza en los accidentes registrados en Embotelladora Andina Chile, no así en Embotelladora del Atlántico y Rio de Janeiro Refrescos, que arrojaron cifras a la baja.

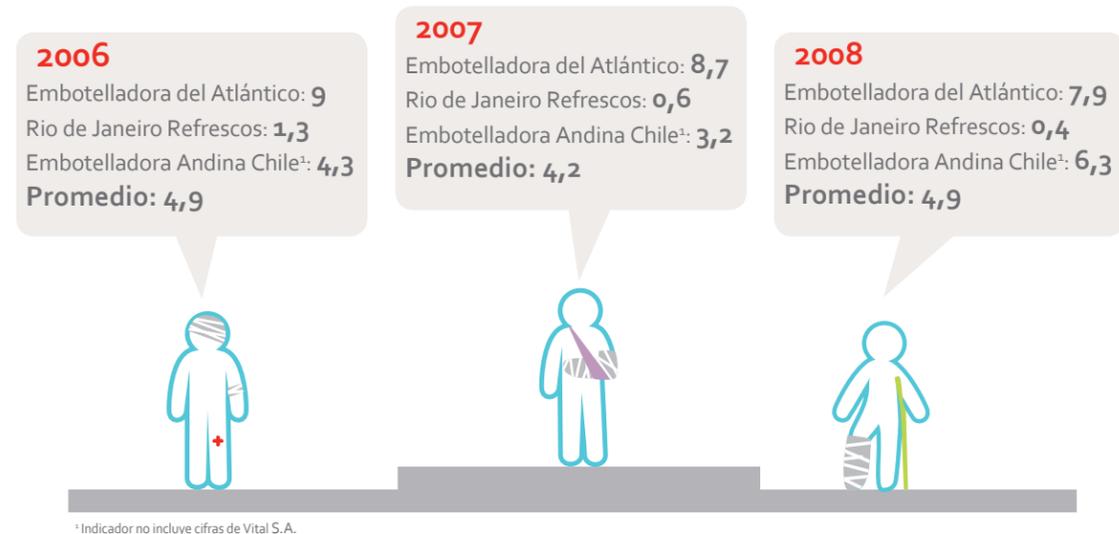
La baja de los índices de siniestralidad y gravedad, se observa en el promedio de los tres países. El indicador de gravedad da cuenta de los días perdidos por accidentes por 1 millón de horas hombre trabajadas. Este índice disminuyó de 598,9 registrado en el 2007 a 486,7 logrado en el 2008. El indicador de siniestralidad, en tanto, reporta sobre el número de días perdidos por promedio de trabajadores del período anual. Éste bajó de 127 en el 2007 a 96,4 en el 2008.

Sin duda, los buenos resultados que se obtuvo en las cifras de accidentabilidad son fruto del esfuerzo de cada una de las operaciones que, ciertamente, han implementado completos programas de prevención de riesgos en el trabajo.

Cifras de seguridad laboral

Índice de accidentabilidad

Nº de accidentes por cada 100 trabajadores

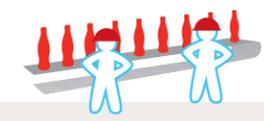


Índice de Gravedad

Días perdidos por accidentes por 1 millón de Horas Hombre trabajadas

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|---------|---------|-------|
| Embotelladora del Atlántico | 1.082,8 | 1.054,6 | 936,8 |
| Rio Janeiro Refrescos | 379,7 | 405,6 | 119,7 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 477,6 | 336,5 | 403,7 |
| Promedio | 646,7 | 598,9 | 486,7 |

¹ Indicador no incluye cifras de Vital S.A.

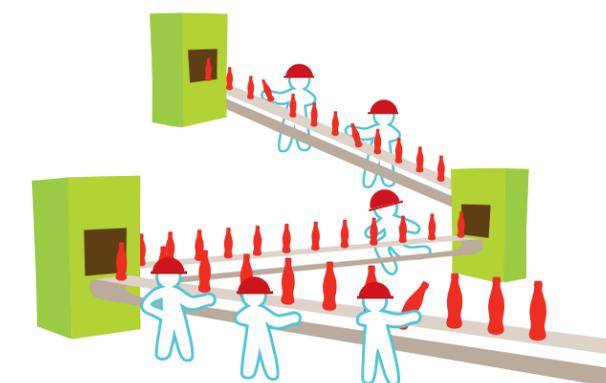


Índice de siniestralidad

Nº de días perdidos por promedio de trabajadores del período anual

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|-------|-------|-------|
| Embotelladora del Atlántico | 201 | 197,3 | 179,5 |
| Rio Janeiro Refrescos | 107,8 | 112,3 | 27,6 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 96,3 | 71,3 | 82 |
| Promedio | 135,0 | 127,0 | 96,4 |

¹ Indicador no incluye cifras de Vital S.A.



Caso Destacado EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO ARGENTINA

BRIGADAS DE EMERGENCIA

Como parte del programa de especialización de Brigadistas Voluntarios, en los años 2007 y 2008 se desarrollaron formaciones teóricas-prácticas específicas relacionadas al manejo del fuego y la intervención ante manejo de emergencias con sustancias químicas peligrosas. Participaron más de 150 voluntarios de la empresa.

Estas actividades fueron coordinadas en conjunto con personal especializado en la materia, pertenecientes a Bomberos Voluntarios de la localidad de Bialet Masse y Policía de la Provincia de Córdoba (Departamento de Bomberos, Grupo Especial de Salvamento (G.E.S.))

Además, se continuó con la formación en manejo de emergencias con fuego y Gas Licuado de Petróleo (GLP) en todos los centros de distribución, formando a brigadistas expertos en peligros específicos, con la participación de profesionales pertenecientes a grupos de bomberos voluntarios y la empresa proveedora RepsolYPF.

Programas de Seguridad y Salud Ocupacional 2008

Los programas de gestión priorizan aquellos riesgos identificados como de mayor significación, atienden soluciones relacionadas con los resultados de siniestralidad, implementan acciones tendientes a incrementar el nivel de cumplimiento a requisitos legales y corporativos, y materializan las mejoras propuestas por el personal operativo.

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

EDASA considera que la mejora de la infraestructura, del ambiente de trabajo y de la formación de las personas, son las bases estratégicas para una gestión cada vez más preventiva.

Embotelladora del Atlántico cuenta con una serie de iniciativas, programas y actividades que permiten disminuir, cada año, las cifras de accidentabilidad y de problemas de salud.

Proyectos 2008 y de años anteriores:

- ☺ **Estudios ergonómicos de todos los puestos de trabajo.**
- ☺ **Capacitación específica sobre ergonomía y temas de salud ocupacional:** durante el desarrollo del programa de Capacitación 2008 se enfatizó en temas específicos de ergonomía y salud ocupacional, además de capacitaciones específicas en prevención de riesgos. Junto a aquello, continuó la formación en manejo de emergencias con fuego y Gas Licuado de Petróleo (GLP), con la participación de profesionales de voluntarios de bomberos.
- ☺ **Programa de prevención de atrapamientos:** adecuación de protecciones electromecánicas de máquinas/equipos.
- ☺ **Programa de gestión en la prevención:** como parte del

Programa de gestión en la prevención de EDASA, se dio continuidad a la implementación de estándares de seguridad, a las pruebas de EPP (Elementos de Protección Personal) específicos (anti-cortes y ocular). Así también, de alta relevancia continúan siendo las auditorías internas, orientadas a riesgos críticos determinados y la disponibilidad de Profesionales Médicos. En el ámbito de capacitación enfocada a los riesgos en la planta, se incrementaron las horas de entrenamiento en temas de seguridad y salud ocupacional. En el año 2007 se realizaron 3.104 horas, mientras que en 2008, 3.637 horas.

- ☺ **TPM, pilar de seguridad e higiene (TPM: Mantenimiento Productivo Total):** programa que se aplica desde el año 2005, destinado a que el personal operativo y de supervisión tome conocimiento y un rol activo en la problemática de seguridad.



- ☺ **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 ha enfatizado 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 preexistentes.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

La empresa está permanentemente preocupada por los temas de prevención de riesgos y seguridad laboral. Junto con los programas de seguridad, RJR considera que la mejora de la infraestructura, del ambiente de trabajo y de la formación de las personas, son las bases estratégicas para una gestión cada vez más preventiva.

Dando continuidad al Programa de Gestión en la Prevención, Rio de Janeiro Refrescos aplicó el Programa de Comunicación de condiciones de riesgos y de identificación de riesgos, en forma participativa con trabajadores. También realizó el Programa Cero Accidentes, la Comisión Interna de Prevención de Accidentes y el Programa SOL enfocado en las áreas operacionales (Industrial, Logística y de Calidad), que trabajan en los procesos de Selección, Organización y Limpieza.

Nuevamente, en el 2008 se realizó el Programa de Levantamiento de Peligros y Riesgos, y las Rondas diarias de Seguridad, actividades lideradas por el equipo de Seguridad del Trabajo de la compañía.

Por otro lado, RJR se ha enfocado en el entrenamiento para sus nuevos trabajadores en temas de prevención de riesgos, el cual es administrado por los propios responsables de cada área, a fin de transmitir conocimientos específicos de las actividades a ser ejecutadas.

Respecto de los temas de salud, la empresa realiza el Programa Calidad de Vida, 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 2008, el mencionado programa se basó en cuatro iniciativas: Gimnasia Laboral, Programa de Corrida y Caminata, Reeducación en temas de Alimentación y Programa de Vacunación. Este último ofrece vacunación para Gripe, Hepatitis A y Antitetánica.

Para combatir la obesidad

Como una necesidad vital de las personas y factor clave para la prevención de enfermedades y mejoramiento de la salud, el programa de alimentación pretende disminuir los problemas de obesidad existentes entre los trabajadores de RJR. Para lograrlo, ellos son atendidos en forma individual por una nutricionista, quien establece un programa nutricional saludable e individualizado para cada uno, según sus requerimientos.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

En el marco de la Seguridad y Salud Ocupacional, la Compañía aspira cumplir la meta autoimpuesta de lograr "Cero Accidentes Laborales". Durante el 2008, se reforzaron los programas realizados en años anteriores, especialmente, el Programa de Control de Riesgos. Para ello, se dio énfasis al Programa de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas y al Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional, a través del "Programa 5 S" para los temas de seguridad, junto a la gimnasia de pausa, para los temas de salud laboral.

☺ **Programa Control de Riesgos:** en concordancia con la Política en Prevención de Riesgos y dando cumplimiento al Reglamento específico para esta materia, se reforzó en el año 2008, el Programa de Prevención del Consumo de Alcohol y Drogas, consolidando asimismo, el test mensual de toma de muestras en forma aleatoria (mediante un sorteo que no excluye a ningún trabajador).

☺ **Sistema de Gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional:** si bien fue desarrollado hace algunos años para prevenir accidentes del trabajo y enfermedades profesionales -a través de la gestión de los riesgos presentes en los lugares de trabajo- prosiguió durante 2008, con el "Programa 5 S", implementado en una primera etapa para los trabajadores del área de producción y oficinas administrativas. Esta metodología de mejora continua, ha sido desplegada para optimizar el orden, la limpieza y la organización del lugar de trabajo, orientada, de igual manera, a la eliminación de pérdidas. Su aplicación promueve el autodesarrollo, espíritu de colaboración y trabajo en equipo, en un ambiente de trabajo más seguro y participativo.

☺ **Gimnasia de Pausa:** se implementó un plan piloto de gimnasia en el lugar de trabajo, de acuerdo al tipo de función que cumple cada uno de los integrantes de la organización, bajo la responsabilidad de profesionales externos.



La iniciativa surgió en el marco de los objetivos de Salud Ocupacional que son, promover y mantener el bienestar físico, mental y social de los trabajadores; prevenir lesiones y accidentes por las condiciones de trabajo, y proteger la salud integral de todos los trabajadores.

El plan piloto, iniciado en el 2008, abarcó a 600 trabajadores de la planta Carlos Valdovinos y del depósito ubicado en Maipú.

Detalle de los Programas de Seguridad y Salud Ocupacional realizados por las operaciones de la compañía, tanto en Argentina, Brasil y Chile, encontrará en el Capítulo Trabajadores del Primer Reporte de Sustentabilidad Embotelladora Andina S.A., publicado en octubre del 2008. Disponible en http://www.embotelladoraandina.com/descargas/pdf/es/reporte_sustentabilidad/Trabajadores.pdf

3.4. Capacitación y Desarrollo

LA 10, LA 11



Trabajadores Calificados

Para Embotelladora Andina la capacitación es un aspecto central para el desarrollo futuro de la compañía y la diferenciación con otras empresas del rubro. Contar con trabajadores calificados permite una mayor empleabilidad de los mismos 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 los trabajadores.

Gestión y Desempeño en Capacitación

Embotelladora Andina basa su estrategia de capacitación en proporcionar herramientas y transmitir conocimientos que permitan optimizar y/o mejorar el desempeño de las personas en su puesto de trabajo. El proceso de formación de los miembros de la empresa se realiza a través de la gestión de actividades de capacitación y entrenamiento, con el fin de ajustar sus aptitudes, habilidades y conocimientos a las necesidades de la posición que ocupan.

El índice de capacitación, al igual que las horas capacitadas totales, ha aumentado en los últimos tres años. Estas cifras no son casuales, sino el resultado de una estrategia diseñada para contar con los mejores trabajadores en áreas claves para la compañía. El índice de capacitación mide las horas capacitadas por cada trabajador. Mientras en el 2007 se capacitó por 28 horas a cada trabajador, durante 2008 esta cifra creció a 37 horas. El incremento de este índice se presentó en las tres operaciones y las horas de capacitación anual aumentaron de 123 mil en 2007 a 185 mil horas en el 2008.

Cifras de capacitación



| | Índice de capacitación Horas capacitadas/n° empleados | | |
|---|--|-------|-------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 11,82 | 23,93 | 25,43 |
| Rio Janeiro Refrescos | 20,60 | 24,34 | 36,00 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 39,60 | 36,88 | 51,53 |
| Promedio | 24,01 | 28,38 | 37,65 |

¹ Indicador no incluye cifras de Vital S.A.

Los buenos resultados obtenidos en las cifras de capacitación, son consecuencia del esfuerzo de cada una de las operaciones, al haber implementado completos programas para lograrlo. A continuación se da cuenta de los nuevos programas que nacieron durante el 2008.

Actividades de Capacitación

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Todos los años, el área de Capacitación y Desarrollo de Embotelladora del Atlántico da inicio al proceso con un relevamiento de los requerimientos de capacitación, que después define el plan anual en esta materia. Para la compañía es importante el desarrollo de instructores internos que colaboren en la gestión del aprendizaje y en la difusión de conocimientos específicos para la operación del negocio. De hecho, en el año 2008, ellos dictaron un total de 12.625 horas de capacitación.

Es importante destacar que EDASA gestiona, desde hace varios años, la formación y desarrollo de sus trabajadores a través de tres pilares o líneas de capacitación: capacitación operativa, capacitación ejecutiva y autodesarrollo.



| | Horas de capacitación anuales Horas | | |
|---|--|---------|---------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 25.560 | 39.544 | 42.139 |
| Rio Janeiro Refrescos | 45.323 | 49.064 | 84.161 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 35.403 | 35.150 | 58.891 |
| Total | 106.286 | 123.758 | 185.191 |

¹ Indicador no incluye cifras de Vital S.A.

😊 **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. Incluye formaciones técnicas, manejo de herramientas informáticas, conceptos de calidad, medio ambiente e higiene y seguridad. En el año 2008, se desarrollaron dos talleres de alcance masivo: Excel y Redacción Empresarial, dirigidos a optimizar las tareas diarias de los trabajadores. El primero, que comenzó en agosto, dictó cursos en tres niveles: básico, intermedio y avanzado; tanto en la Región Litoral, como en el Centro y la División Empaques. En tanto, el curso de Redacción Empresarial estuvo dirigido a todo el personal administrativo, alcanzando un total de 438 trabajadores.





☺ **TPM (Mantenimiento Productivo Total):** se trata de capacitaciones específicas orientadas, concretamente, a la trasmisión de conocimientos técnicos que permitan un adecuado desempeño de la función. De igual manera, mediante la formación de los operadores, se busca brindar herramientas y criterios para que sean capaces de detectar oportunidades de mejora del proceso.

El año 2008, se inauguró una sala de capacitación, acondicionada especialmente para dictar cursos bajo la filosofía TPM y el desarrollo de Manuales Operativos de Máquinas, confeccionados por los operadores en conjunto con analistas y supervisores del área Industrial.

☺ **Programa Back to School:** desde que partió, hace ocho años, ha gestionado acciones de formación

sobre los sistemas de la empresa, específicamente, enfocado en: capacitaciones orientadas al trabajo, al desarrollo de talentos, acciones motivacionales y a la innovación en metodologías de formación.

☺ **Capacitación Ejecutiva:** desde el año 2007 se lleva a cabo el Programa de Desarrollo de Ejecutivos, cuyo objetivo es brindar herramientas para mejorar la gestión de la línea de conducción de EDASA.

☺ **Autodesarrollo.**

☺ **Escuela de Idiomas:** el 31 de marzo del año 2008, se iniciaron cursos de inglés de negocios, en cuatro niveles, y cursos de portugués de negocios en dos niveles, con un total de 58 inscritos. Es importante mencionar que para cerrar el año lectivo 2008, se hizo un reconocimiento a aquellos alumnos que destacaron por su participación, dedicación y compromiso, como también, a quienes son parte de la Escuela desde sus comienzos.



Embotelladora del Atlántico, gestiona los temas de desempeño a través del Programa de Gestión de Desempeño, que evalúa a trabajadores estables y a quienes laboran por más de tres meses en la empresa.

El modelo de gestión se pensó en base a tres objetivos: focalizar la tarea de cada persona, obtener información útil sobre el desempeño de los empleados y oportunidades de mejora, y formular acciones para su desarrollo.

Dicho programa definió 13 competencias, ocho de ellas corporativas y cinco de nivel. Durante el 2008, se evaluó la gestión de 1.370 trabajadores de distintas áreas de la compañía.



RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Un importante impulso a los temas de capacitación se dio durante el año 2008, abordando toda la cadena de valor de la empresa: desde los nuevos empleados que se incorporan a ella, hasta aquellos trabajadores que requieren un mayor grado de especialización, como es el tema industrial y ventas. Adicionalmente, se reforzó el tema de liderazgo, enfocado en los empleados que cumplen un rol de gestores al interior de la organización.

El Programa Anual de Entrenamiento tiene como gran objetivo perfeccionar a los trabajadores de Rio de Janeiro Refrescos y desarrollar el conocimiento técnico y su comportamiento.

Se realiza, anualmente, en cada una de sus áreas, a partir de la investigación de las necesidades de capacitación que se efectúa con trabajadores y gestores.

Durante el 2008, la compañía dio continuidad a programas realizados en años anteriores:

☺ **Universidad Corporativa:** junto a otros programas de capacitación, la Universidad Corporativa inició, durante el 2008, el programa "Escuela de Ventas", enfocado en entrenar a la fuerza de ventas en forma alineada con las estrategias de la firma.

☺ **Desarrollo de Liderazgo:** programa de capacitación que abarca al 100% de los gestores de la empresa, abordando temas esenciales que todo líder debe

conocer, por ejemplo, liderazgo espontáneo, gestión de cambios y trabajo en equipo, entre otros. En el 2008 los temas reforzados fueron coaching y liderazgo situacional. A su vez, los cargos gerenciales profundizaron en los temas de desarrollo de equipo de alto rendimiento.

☺ **Capacitación Industrial:** seguridad en el trabajo, medio ambiente, calidad, procesos industriales, productividad de las líneas e innovación tecnológica, fueron algunos de los temas abordados durante el pasado 2008. En el área industrial se dio continuidad al Programa de Ambientación e Integración, donde los supervisores y operadores que tienen más experiencia entrenan en el puesto de trabajo a los nuevos operadores y auxiliares industriales. En igual período, se implementó este mismo programa en el área de ventas, abordando temas como fotografía de eventos, consumo inmediato, consumo futuro, segmentación de canales para nuevos representantes comerciales y promotores nuevos en la organización.

☺ **Nuevas Oportunidades a Trainees:** temas como Liderazgo, Gestión de Proyectos, Herramientas de calidad, y Negociación y Técnicas de presentación, son parte del programa de Trainees. Su objetivo es atraer y desarrollar a profesionales jóvenes, estableciendo una mirada a las necesidades futuras de profesionales de excelencia.

☺ **Programa Jóvenes Talentos:** busca desarrollar nuevos talentos humanos para que se incorporen a los equipos de trabajo de RJR. Su foco es identificar, atraer, desarrollar y retener a estudiantes de cursos técnicos y universitarios.

☺ **Programa de Formación Básica:** durante el 2008, tres empleados de RJR participaron en el Programa de Formación Básica, llamado SESI.

Testimonio RIO DE JANEIRO REFRESCOS BRASIL



Carolina Losicer: Participante Programa Trainee

Una experiencia enriquecedora "Una visión holística de la empresa, y de toda su cadena de valor, es uno de los temas relevantes que he logrado aprender mientras he participado en el programa Trainee.

Diferentes modelos de gestión y administración del negocio he ido conociendo durante mi permanencia en RJR, aprendiendo sobre estrategias y muchos temas más del negocio de bebidas.

Entrenamientos técnicos y en temas de gestión han complementado más aún ésta enriquecedora experiencia, que me hicieron desenvolverse mucho mejor en lo profesional y en lo personal.

El hecho de pasar por todas las áreas de la compañía en el proceso job rotation, y haber podido trabajar en la fase de proyecto en temas que son críticos para la organización, me han hecho sentir que estoy ayudando a la empresa a mejorar, pudiendo poner en práctica todo lo observado y aprendido durante la fase de job rotation.

El programa Trainee es sin duda, una experiencia inestimable y muy enriquecedora. Yo lo recomiendo".



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Los Principales Programas efectuados el 2008 fueron:

- ☺ Certificación de Competencias para Operadores Técnicos del Área de Operaciones realizada por Inacap.
- ☺ Certificación de Competencias para Vendedores del Área Comercial, realizado por Inacap.
- ☺ Programa de Líderes Laborales, donde participaron Dirigentes Sindicales, dictado por la Universidad Central.
- ☺ Programa de Liderazgo para Supervisores del Área de Operaciones, dictado por la Consultora Breakpoint.
- ☺ Programa de Proactividad en el Área de Operaciones, Comercial y Administración y Finanzas, dictado por la Consultora Novión.
- ☺ Cursos de Oficio en Coctelería y Banquetería para familiares de trabajadores de Santiago, Rancagua y San Antonio.
- ☺ Actividades de Clima Laboral fuera de la empresa para distintas Áreas de la compañía.



 Detalle de los Programas de Capacitación realizados por las operaciones de la compañía, tanto en Argentina, Brasil y Chile, encontrará en el Capítulo Trabajadores del Primer Reporte de Sustentabilidad Embotelladora Andina S.A., publicado en octubre del 2008. Disponible en http://www.embotelladoraandina.com/descargas/pdf/es/reporte_sustentabilidad/Trabajadores.pdf





4

Cuidando el
Medio Ambiente

4. Cuidando el Medio Ambiente

ENFOQUE DE GESTIÓN

Responsabilidad Ambiental

En Embotelladora Andina, realizamos nuestras actividades como un ciudadano ambientalmente responsable, comprometido con el respeto y cuidado del entorno. Tenemos el convencimiento 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; con eficiencia los residuos sólidos y líquidos de nuestros procesos, y avanzamos en la disminución de las emisiones gaseosas.

Gestión Integral Ambiental: Un Gran Paso

La gestión integral de todos los impactos que generan las operaciones de la empresa al medio ambiente, fue una decisión que se tomó hace más de cinco años. Desde entonces, la compañía implementó y certificó la norma internacional ISO 14001:2004, en cada una de sus operaciones, lo que ha permitido instalar un sistema de similares características en la totalidad de las plantas de proceso de ANDINA.

Dicho sistema aplica prácticas de mejora continua, a fin de ir eliminando las brechas que se generan entre la realidad de la operación, y aquellas prácticas de clase mundial que permitan guiar las actividades y los métodos que optimizan la gestión.

Por cierto, en este nuevo camino también surgieron diferentes formas de gestionar el reciclado de residuos sólidos; de minimizar el impacto al aire a través del control de las emisiones, y de optimizar el uso del recurso hídrico, fuente principal del proceso de ANDINA, entre otros desafíos.

Además, cabe destacar que este proceso de cambio, tuvo una importante aceptación y participación de todo el personal.

Sistema de Gestión Ambiental

Hoy por hoy, Embotelladora Andina cuenta con un sistema de Gestión Ambiental de excelencia y aspira a ser una compañía de clase mundial en dichos temas, donde cada día se asume la responsabilidad que le cabe por los impactos que sus actividades generan. Este sistema de gestión, busca optimizar las soluciones, y administrar los medios y recursos necesarios para minimizar dichos impactos y, a la vez, maximizar las actividades que contribuyen a una mejora continua del ecosistema donde desarrolla sus actividades.

La naturaleza del negocio hace que ANDINA focalice sus esfuerzos en la preservación del agua como recurso, en la disminución de la energía consumida por litro de bebida producido y en la reducción de los residuos generados en la producción. Los indicadores ambientales WUR (Water Use Ratio), EUR (Energy Use Ratio) y el análisis en conjunto de los índices SWG (Solid Waste Generation) y SWR (Solid Waste Recycling), son de particular interés y representan el gatillador permanente de programas de capacitación y concientización, de reingeniería de procesos y de diversos proyectos de mejora.

Nueva Organización Corporativa Ambiental

Dada la relevancia que Embotelladora Andina otorga a los temas ambientales, y cumpliendo con los objetivos trazados, en 2008 se creó la Gerencia de Calidad en los Procesos, Seguridad y Medioambiente, tal como fue enunciado en el Capítulo Nuestra Empresa.

Su misión es hacerse responsable de estas materias y aunar esfuerzos para que todas las operaciones de la compañía mejoren su desempeño en materias medioambientales. De igual forma, debe cumplir un rol facilitador para el intercambio de experiencias y la generación de sinergias entre los tres países.

Desarrollar una Política Corporativa Ambiental, fue uno de los desafíos que se propuso la empresa, con el fin de alinear y aunar criterios en todas sus operaciones. Si bien en cada planta operativa existe una política ambiental, ANDINA está trabajando en converger en un documento corporativo, que contenga los ejes rectores para estos temas.



4.1. El Agua

EN9, EN10

El Valor del Agua

El agua, sin duda, es el principal insumo para la elaboración de nuestros productos. Por eso, hacemos 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 persistencia de este recurso natural en el tiempo.

Cifras de consumo de agua

| Uso de agua Total Millones m ³ /año | | Uso de agua por cada litro de bebida producido Ltr. agua/Ltr. bebida | |
|---|------|---|------|
| EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO | | | |
| 2006 | 1,56 | 2006 | 2,53 |
| 2007 | 1,52 | 2007 | 2,32 |
| 2008 | 1,56 | 2008 | 2,29 |
| RIO DE JANEIRO REFRESCOS | | | |
| 2006 | 1,46 | 2006 | 1,75 |
| 2007 | 1,52 | 2007 | 1,52 |
| 2008 | 1,92 | 2008 | 2,04 |
| ANDINA CHILE² | | | |
| 2006 | 1,48 | 2006 | 2,37 |
| 2007 | 1,96 | 2007 | 2,30 |
| 2008 | 1,55 | 2008 | 2,39 |
| Total | | Promedio | |
| 2006: | 4,50 | 2006: | 2,22 |
| 2007: | 5,00 | 2007: | 2,05 |
| 2008: | 5,03 | 2008: | 2,24 |

² Esta cifra incluye indicadores de Vital S.A.

Uso Eficiente del Agua

Embotelladora Andina utilizó, en el año 2008, 5 millones m³ de agua y alcanzó un promedio de uso de agua por litro de bebida de 2,24.

El índice de consumo de agua por litro de bebida se ha mantenido constante entre los años 2006 al 2008. Sin embargo, las cifras registradas por Rio de Janeiro Refrescos y Embotelladora Andina Chile, sufrieron alzas durante el último año. En el caso de la operación en Brasil, dicha alza se debió a un cambio en la metodología de medición del consumo de agua. En tanto, la operación en Chile reportó un aumento en la cantidad de agua consumida por litro de bebida producido, debido a nuevos procesos de saneamiento y puesta a punto de ciertos procesos productivos, que consumen mayor cantidad de agua en relación a los existentes hasta ahora.

Ahora bien, los consumos totales de agua de ANDINA mantuvieron la cifra registrada en el 2007, existiendo alzas en Rio de Janeiro Refrescos, y levemente en Embotelladora del Atlántico. En cambio, Embotelladora Andina Chile disminuyó su consumo anual del recurso hídrico.

La operación de Rio de Janeiro Refrescos se mantiene como la menos demandante de agua por cada litro de bebida que produce. Lo anterior, producto del menor consumo de agua que tiene su operación para el proceso de lavado de envases retornables. Es importante recordar que en Brasil se comercializan, principalmente, bebidas, jugos y aguas en envases no retornables o "one way", que no demandan de un proceso de lavado para su embotellado tan complejo como lo requieren los envases retornables.

Mejoras en la Eficiencia del Uso de Agua

En cada una de las operaciones, se llevaron adelante diferentes tipos de proyectos de mejora, con el objetivo de optimizar el consumo de agua y minimizar las pérdidas de este valioso recurso. Entre ellos se destacan:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

La operación en Argentina logró, nuevamente, una disminución en el consumo de agua por litro de bebida producido. Su gestión para alcanzar dicha meta, se basó en una serie de proyectos industriales y de capacitación al personal, que permitieron ese progreso. Los proyectos de mejora realizados durante el 2008 fueron:

- ☺ Optimización de la planta de tratamiento de agua a través del uso de aditivos que mejoran la eficiencia de la etapa de nanofiltración. El proyecto incluyó el estudio para la reutilización de un importante porcentaje del agua rechazada en esta etapa, mediante la instalación de un equipo adicional de ósmosis inversa.
- ☺ Recirculación de agua utilizada para el enjuague de botellas no retornables.
- ☺ Recuperación del agua de condensación de los compresores para usarla en el sistema de enfriamiento de líneas de soplado.
- ☺ Detección de pérdidas de agua y reparación de las mismas en planta.

Capacitaciones al personal

Embotelladora del Atlántico puso a disposición de su personal una serie de capacitaciones internas sobre "Uso eficiente del recurso hídrico". Éstas fueron muy positivas y los beneficiados las calificaron de necesarias y relevantes para su desarrollo. La orientación de las mismas tiene por objetivo la concientización y sensibilización por el recurso hídrico y la importancia de su uso adecuado.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

En Brasil, hubo un incremento en el consumo de agua por litro de bebida producido. Si bien este ratio había disminuido en los años anteriores, entre 2006 y 2008 aumentó en un 16%, debido a un cambio en la base de cálculo para este consumo. Este cambio se vio afectado principalmente por una disposición de la empresa proveedora de agua de la ciudad -CEDAE- que obligó a RJR a retirar equipos desaireadores de agua que estaban ubicados al ingreso de la planta, con los que se aseguraba una medición exacta solamente de la masa líquida. Hoy, al retirarse los desaireadores, no solamente se debe medir el agua que ingresa, sino que además un determinado caudal de aire incorporado al agua que es registrado por los caudalímetros, lo que afecta de manera directa al consumo y al volumen másico realmente ingresado.

Debido a ello, se han efectuado las gestiones con los directivos de CEDAE a fin de que se puedan instalar nuevamente los equipos de desaireado del agua, llegándose a un acuerdo de seguimiento de la problemática, la que esperamos solucionar durante 2009.

Para apoyar la eficiencia en el consumo de agua, RJR inició nuevos proyectos en este sentido:

Programa Agua Viva: Rio de Janeiro Refrescos trabajó, intensamente durante el 2007, en este Programa, con el fin de avalar la sustentabilidad de los recursos hídricos disponibles y desarrollar alternativas tecnológicas para una efectiva utilización del vital elemento, definiendo métricas cuantitativas a través de una batería de indicadores ambientales específicos. Como consecuencia del Programa Agua Viva, nacieron en 2008 diversas iniciativas que forman parte de una estrategia global de eficiencia en el uso del agua. Ellas son:



- ☺ **Programa Ronda de Agua:** la realización de rondas de identificación de oportunidades para la reducción del consumo de agua en las líneas de producción, fue uno de los principales focos de trabajo durante el 2008. Con ello se logró recuperar aproximadamente 200 m³ de agua en forma diaria, a través de la detección de pequeñas pérdidas en el vaciado de válvulas, en las uniones en tuberías. Asimismo, se renovaron partes y piezas en las líneas de producción con equipos de automatización del agua. En cuatro meses de trabajo, alcanzó una economía valorada en US \$30.000.
- ☺ **Optimización del sistema de lavado de botellas:** en el sistema de enjuagues de botellas se cambió a agua potable en vez de utilizar agua tratada como se realizaba anteriormente. Con ello, se logró optimizar el proceso de obtención de agua tratada, bajando el ratio de agua en 0,1 litro de agua por litro de bebida.
- ☺ **Reemplazo de los equipos de computacionales en el Proceso de Purificación de agua:** se reemplazaron los computadores por otros de avanzada tecnología, mejorando las condiciones sanitarias y de rendimiento del proceso de purificación del agua tratada.
- ☺ **Mejoramiento en los Sistemas de Captación de Aguas de Lluvia:** gracias a los procesos de mejora, la planta ubicada en Río, logró captar más de 4.000 metros cúbicos de agua de lluvia, y la planta de Vitoria, captó más de 10.000 m³ desde la instalación del sistema de captación de aguas lluvia. Se estima que con mejoras adicionales se puede llegar a 1.200 m³ mensuales, en aquellos períodos de mayor pluviometría.

Al igual que en las demás operaciones, Rio de Janeiro Refreshos continuó con las campañas de difusión sobre la cultura del cuidado del agua, para toda la organización.

🇨🇱 EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

En Chile, tanto en las plantas de Carlos Valdovinos, como de Vital S.A., el consumo de agua por litro de bebida producido sufrió un leve aumento respecto del año anterior. En la operación, esa alza se debió, principalmente, a la postergación de inversiones que hoy en día se encuentran proyectadas en mejoras de la nueva planta de producción. Por esta razón, en el intertanto se apalancarán proyectos basados en la aplicación de la herramienta de mejora continua conocida como TPM (Total Productive Maintenance).

Como parte del sistema de gestión ambiental de la compañía, Embotelladora Andina Chile realizó una serie de mejoras industriales, con el objetivo de optimizar la gestión del agua. Los proyectos 2008 fueron:

- ☺ **Estudio recuperación agua rinser (agua utilizada para enjuagar las botellas de bebidas No Retornables) líneas 6 y 7:** estudio que permite evaluar la factibilidad de reutilización de esta agua de enjuague de los rinser y utilizarla en otra parte del proceso productivo.
- ☺ **Recuperación agua del Carbo (agua que se utiliza para el enfriamiento del producto-bebida, en la llenadora de botellas) de la L8:** fue posible recuperar esta agua de proceso y llevarla nuevamente a tratamiento para posterior reutilización en otros procesos productivos.
- ☺ **Incorporación de medidores de agua blanda en la planta de tratamiento de agua:** dicha incorporación de medidores permite llevar un mayor control de consumo y, por ende, una mejor y más eficiente gestión sobre los mismos.
- ☺ **Medidor de caudal adicional Planta Riles:** se instalará un

medidor de caudal adicional en la planta de tratamiento de riles. Éste será ubicado a la entrada de los riles, para así poder determinar con certeza la cantidad de residuos líquidos generados en el proceso productivo.

- ☺ **Recuperación del agua residual del equipo de destilación:** su objetivo es llevar esta agua, a través de un ducto de acero inoxidable, hacia la piscina de acumulación de agua de pozo (subterráneo).
- ☺ **Estudio utilización urinarios sin agua:** consiste en incorporar en los baños este tipo de urinarios que no utilizan agua en la descarga.

Embotelladora Andina Chile continuó con las campañas de difusión sobre la cultura del cuidado del agua, para toda la organización. En efecto, durante el 2008, se realizó una campaña denominada "Andina Ahorra Ahora", que apuntó a que los trabajadores tomen conciencia del ahorro de agua en sus puestos de trabajo y en sus propias áreas. Esta campaña incluyó también, los temas de energía y clasificación de residuos para su reciclaje.

Caso Destacado EMBOTELLADORA DEL ATIÁNTICO ARGENTINA

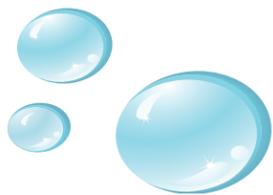
ESTUDIO DE VULNERABILIDAD DE LA FUENTE DE AGUA



Desde 2008 EDASA está implementando un estudio de Vulnerabilidad de la Fuente de Agua (Source Vulnerability Assessment - SVA), que permitirá identificar la cuenca hídrica que abastece a la planta embotelladora.

Este proyecto implica un profundo conocimiento hidrogeológico, del entorno industrial y de los intereses sociales y políticos que puedan afectar tanto la cantidad como la calidad del agua disponible en el mediano y largo plazo.

La información integrará una base de alcance mundial para monitoreo periódico y proyección del negocio.



4.2. La Energía y las Emisiones

EN3, EN5, EN6, EN7, EN29

Manejo Energético

La energía necesaria para nuestros procesos es 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 estricto control de las emisiones asociadas y buscamos, permanentemente, aplicar mejoras tecnológicas que permitan el logro de estos objetivos.

4.2.1. Energía

La empresa utilizó durante el año 2008, un total de 563,77 Millones de M Joules de energía, y alcanzó un promedio de uso de energía por litro de bebida de 0,325 MJ/litro de bebida.

El índice de consumo de energía por litro de bebida ha tenido una importante disminución en las principales operaciones (Planta Carlos Valdovinos, Montecristo y Jacarepaguá), pues bajó de 0,3 a 0,25 por litro de bebida producido entre los años 2007 y 2008. La cifra registrada por Rio de Janeiro Refrescos y Embotelladora Andina Chile, ha tenido una importante disminución, en cambio, Embotelladora del Atlántico ha mantenido un índice constante.

Ahora bien, durante el 2008, los consumos de energía totales de ANDINA aumentaron respecto del 2007, existiendo alzas debido a procesos demandantes de mayor energía en la planta de Jugos de



VITAL, y en Embotelladora del Atlántico División Empaques. Dichas alzas se deben en parte, a un incremento en la cantidad de productos producidos.

Los procesos más demandantes en energía en las principales operaciones, se mantuvieron respecto a años anteriores. Éstos fueron refrigeración, soplado de envases de PET, y el saneamiento de máquinas y equipos de proceso (especialmente en las operaciones que utilizan en mayor proporción envases retornables, como Embotelladora del Atlántico y Embotelladora Andina Chile).

Nuestra estrategia de mejora

La compañía, en sus operaciones en Argentina, Brasil y Chile, ha realizado importantes esfuerzos para optimizar el uso de este recurso. Durante el 2008 los avances han sido:

ARGENTINA EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

El año 2008 fue, sin duda, crítico en la disponibilidad de energía. Por lo mismo, EDASA buscó alternativas que aseguraran el adecuado suministro, resguardando la producción de sus productos. Las fuentes de energía que Embotelladora del Atlántico utilizó en ese período, fueron principalmente eléctrica, GLP y gas natural.

Entre junio y agosto de 2007, y en enero de 2008, se utilizó gas oil como fuente no habitual para la generación de electricidad, debido a restricciones en el mercado energético. El objetivo, en este caso, fue minimizar la necesidad de generación de energía eléctrica mediante equipos a gas oil, iniciándose un programa de abastecimiento directo de energía desde el Mercado Eléctrico Mayorista Nacional, acción que asegura el suministro regular en épocas de crisis.

El consumo de combustible diésel, usado durante la distribución de los

productos, en el año 2008 alcanzó los 10,4 millones de litros. Asimismo, en igual período, la compañía realizó importantes esfuerzos para asegurar el continuo abastecimiento y para optimizar el empleo de este recurso.

BRASIL Programa de Sincronización

Junto con la búsqueda de fuentes de energía seguras, el área industrial trabajó en un Programa de Sincronización, sistema Power Logic. Éste consiste en monitorear los consumos en los distintos sectores de la planta de Córdoba, con el objetivo de detectar oportunidades de mejora.

Por otro lado, se continuó con el Programa de Capacitación interno sobre "Uso eficiente de energía" para los trabajadores.

BRASIL RIO DE JANEIRO REFRESCOS

El consumo de energía total anual aumentó respecto del año 2007, sin embargo, el ratio de consumo de energía por litro de bebida disminuyó. Esto último, como consecuencia de los permanentes esfuerzos que ha realizado la operación en Brasil, para optimizar el uso de dicho recurso.

Cabe destacar, que se ha iniciado el desarrollo de un desafío mayor: diseñar un Programa integral de eficiencia energética, para lograr que en el año 2010 se pueda sustituir la matriz energética por una matriz de energía limpia. Durante el año recién pasado, se realizaron los estudios preliminares y el diseño del proyecto se aspira a terminar durante el 2009.

Además, RJR implementó un plan de mejora de equipos y procesos en las plantas de producción, a fin de asegurar un adecuado funcionamiento en relación al consumo y para minimizar pérdidas de energía.

Finalmente, Rio de Janeiro Refrescos ha continuado con las campañas de sensibilización y entrenamiento a los trabajadores para ahorrar energía. Esta acción se realiza desde el 2005.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

En Chile la complejidad en el tema energético fue relevante durante el otoño e invierno del 2008. En ese momento, se desató una crisis energética nacional, dada la baja pluviometría y la escasez de agua para la generación de energía en las Centrales Hidroeléctricas del país.

Si bien el consumo de energía total aumentó, registrando un total de 144 Millones de MJoules durante el 2008, el consumo por litro de bebida disminuyó a 0,25 MJoules por cada litro de bebida producido. Sin duda, un importante logro para la empresa.

Nuevos proyectos industriales

Como parte del sistema de gestión y bajo la premisa de mejorar año a año la eficiencia en el uso de los recursos, Embotelladora Andina Chile realizó y/o evaluó una serie de proyectos industriales:

Proyectos industriales realizados el año 2008 en la Planta Carlos Valdovinos:

- ☺ **Automatización sistema planta frío:** a través de este sistema, se puede controlar de forma automática el encendido o apagado de compresores, según el requerimiento de producción.
- ☺ **Incorporación de un Equipo de compresor Frick:** compresor de última generación que posibilita controlar la entrega de frío al proceso productivo.
- ☺ **Incorporación de un nuevo sistema de Gasificación de CO₂:** permite mantener el abastecimiento de este insumo a la línea de producción a una temperatura constante, lo que optimiza el funcionamiento de los equipos de refrigeración de bebida en los carbonatados y otorga una calidad mas homogénea del producto obtenido en el proceso.

☺ **Cambio en el sistema de ventilación de la sala refrigeración:** para controlar el consumo de energía con tecnología al asegurar condiciones ambientales que faciliten el intercambio calórico con menor consumo energético.

☺ **Automatización de la inyección de azúcar líquida en el proceso de elaboración de bebidas:** sistema de automatización de azúcar líquido, que lograría mantener un nivel de azúcar parejo (medido en Brix). Antes se utilizaba vapor para poder diluir el azúcar. Por esta razón, materializar esta iniciativa, además de lograr un ahorro de energía y agua, generará beneficios en la calidad del producto final.

Estudios de mejoramiento realizados el 2008:

- ☺ **Crecimiento en la capacidad de los equipos de aire comprimido:** corresponde a estudios de compra o modificación a los equipos de aire comprimido por obsolescencia, lo que mejoraría la eficiencia del equipo y el consumo de energía del mismo.
- ☺ **Estudio Iluminación a través de energía solar:** se realizó un estudio para reemplazar, durante el día, la iluminación eléctrica por iluminación solar. Una de las alternativas en análisis es el reemplazo de lámparas abastecidas con energía eléctrica por tubos solares. Se proyecta iniciar el cambio en la sala de proceso.
- ☺ **Estudio de utilización de energía solar en lavadoras:** permite analizar la factibilidad de utilización de energía solar en las lavadoras para mantener la temperatura en el interior de dichos equipos. Dada la formalización del proyecto de construcción de la nueva planta, esta iniciativa será reevaluada dentro del contexto y layout de las nuevas instalaciones.

4.2.2. EMISIONES

Al igual que toda actividad industrial, las plantas de proceso de Embotelladora Andina emiten gases al ambiente, ya sea por sus calderas, o bien, por los equipos propios del proceso. También se generan emisiones de gases como consecuencia de la combustión generada por la flota de transporte que distribuye los productos de ANDINA en los distintos países. En general, los volúmenes de emisiones de gases de efecto invernadero de la operación de ANDINA, son bajos.

Emisiones Producidas por la Flota de Distribución de los Productos Comercializados

Las emisiones totales de gases a la atmósfera, generadas por las flotas de distribución de Embotelladora Andina, se estiman a partir de su consumo de gas oil.



Nuestra Estrategia de Mejora

Durante el último año, la compañía ha realizado importantes esfuerzos para reducir las emisiones, donde cada operación ha realizado avances en función de sus posibilidades. Éstas han sido:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Se generó un aumento en el total de emisiones, que corresponde a un incremento en la cantidad de combustible utilizado para distribuir el producto, y también, como consecuencia del crecimiento de la venta en los territorios atendidos desde los centros de distribución remotos.

Emisión de CO₂ al aire Miles Ton CO₂/año

| | |
|---|--------------|
| EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO | |
| 2006 | 21,79 |
| 2007 | 28,22 |
| 2008 | 27,2 |
| RIO JANEIRO REFRESCOS ¹ | |
| 2006 | 10,74 |
| 2007 | 7,92 |
| 2008 | 9,22 |
| EMBOTELLADORA ANDINA CHILE ² | |
| 2006 | 42,90 |
| 2007 | 36,96 |
| 2008 | 36,96 |
| Total: | |
| 2006: | 70,58 |
| 2007: | 71,65 |
| 2008: | 73,38 |

¹ Se ha cambiado la base de cálculo para las cifras de emisiones.

² Las cifras incluyen indicadores de Vital S.A.

Con el fin de disminuir la generación de emisiones, han empezado nuevos programas, que se suman a las iniciativas comenzadas en años anteriores. Es así como el 2008 se implementó la primera etapa del Programa de Forestación, coordinado por The Coca-Cola Company bajo el marco Acción Planeta¹. Se trata de un programa que persigue como objetivo ambiental compensar las emisiones de gases al aire de la operación de Embotelladora del Atlántico.

¹ Para mayores detalles respecto sobre el Programa Acción Planeta, referirse al Capítulo 5. Aportando a las Comunidades Vecinas.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Las emisiones de la operación de Rio de Janeiro Refrescos se redujeron en un 16% entre los años 2006 al 2008, sin embargo, esta cifra no mejoró en el último año respecto al 2007. Esto se debe a un cambio en la base de cálculo utilizado en el último año.

Durante el año 2008, Rio de Janeiro Refrescos inició el desarrollo de un "Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero". Este estudio se realizó en conjunto con Coca-Cola División Brasil, y será el pilar para avanzar hacia un mayor control en las emisiones, tanto directas como indirectas de todos los gases de efecto invernadero.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

La emisión de gases de CO₂ se mantuvo constante. Ello se debe, principalmente, a que se ha renovado de manera parcial la flota de transporte. No obstante, los objetivos de la empresa son lograr una disminución de estas cifras, y por ello, en el año 2008 realizó la compra de 204



camiones, todos con Euro IV. Esto buscará disminuir en un 50% el material particulado generado.

Mejoras realizadas durante el 2008:

- ☺ **Nuevos Equipos de Refrigeración:** se incorporaron 5.000 equipos de refrigeración cuya tecnología se basa en gases que no afectan a la capa de ozono (R 134).
- ☺ **Recuperación de Gas Freón:** durante 2008 se recuperaron 800 litros de gas freón de equipos dados de baja que existían en el mercado. Este gas acumulado en garrafas especiales, se envía a proveedores autorizados que poseen el equipamiento para procesarlo en forma ecológica, a fin de que en este proceso no se afecte a la capa de ozono.
- ☺ **Nuevos Catalizadores para los Equipos de Generación:** la planta de Carlos Valdovinos terminó de incorporar los generadores con los equipos catalizadores que permiten operar en períodos críticos y con restricción a las emisiones en la Región Metropolitana.

Mejoras Proyectadas en el 2008

- ☺☺ **Renovación de la Flota de Camiones:** aprobado el proyecto de renovación de la flota de camiones de Embotelladora Andina Chile, podrán incorporarse 200 camiones con motores EURO IV, que aseguran una reducción del 20 % de la emisión de CO₂ a la atmósfera. Dichos vehículos se irán introduciendo paulatinamente, en reemplazo de una misma cantidad de camiones con motores EURO II que operan por más de 10 años. La renovación de la flota significa una reducción importante, no solamente de las cantidades de CO₂ emitidos, sino también de los otros gases, como SO_x y NO_x.



4.3. Residuos sólidos y líquidos: reducir, reciclar, tratamiento

EN21, EN22,

Gestión de Residuos

Reducir, Reciclar y Reutilizar... Estos son los tres ejes que mueven a Embotelladora Andina en la gestión de residuos sólidos y líquidos.

Estamos comprometidos en disminuir la generación de los mismos, promoviendo el reciclaje del ciento por ciento 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.



| Generación de residuos sólidos Gr/Lt bebidas | | | |
|---|-------|-------|-------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 13,90 | 12,75 | 11,99 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 11,14 | 12,15 | 15,65 |
| Andina Chile ¹ | 9,79 | 10,83 | 9,67 |
| PROMEDIO | 11,61 | 11,91 | 12,44 |

¹ Incluye indicadores de Vital S.A.



4.3.1. Residuos Sólidos

La empresa utiliza en su operación una gran variedad de materiales que son reciclables o reutilizables. Los más importantes son: plásticos, cartón, papel, latas de aluminio, madera y vidrio, entre otros.

El objetivo planteado es disminuir los desperdicios y, en consecuencia, los residuos generados en cada uno de los procesos donde intervienen éstos y otros materiales.

Si bien el índice de generación de residuos sólidos por litro de bebida producido ha aumentado en los últimos tres años, el incremento se debió a un reordenamiento en la operación de Rio de Janeiro Refrescos, ya que tanto Embotelladora del Atlántico como Embotelladora Andina Chile disminuyeron la tasa de producción de residuos.

En la misma línea, el porcentaje de residuos reciclados en relación a los residuos generados aumentó. Esto da cuenta de los efectos de una estrategia de mejoramiento implementado en las tres operaciones.

Generación de residuos sólidos

Los residuos sólidos considerados en el cuadro, corresponden a aquellos que se generan durante el proceso productivo y todas las actividades asociadas a las operaciones (eventos de merchandising en el mercado, distribución de los productos, etc), es decir, aquellos internos de la planta que quedan dentro del ámbito de control de la operación.

Reciclaje de residuos sólidos

| | Reciclaje de residuos sólidos % RR/RG | | |
|-----------------------------|--|-------|-------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 91,00 | 91,10 | 90,51 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 85,18 | 79,20 | 81,00 |
| Andina Chile ¹ | 86,89 | 84,75 | 87,42 |
| PROMEDIO | 87,69 | 85,02 | 86,31 |

¹ Incluye indicadores de Vital S.A.



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. Durante el 2008, las operaciones avanzaron en los siguientes temas:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

La mejora lograda en la reducción de generación de residuos, ha tenido impacto numérico en el porcentaje de reciclado, debido a que los principales materiales involucrados han sido vidrio, resina y otros reciclables.

Dentro de este marco estratégico, desde el año 2007 se consolidaron las siguientes mejoras:

☺ **Autorización para soplar botellas de menor gramaje:** iniciativa que constituye la acción más fuerte en cuanto a minimización de generación de residuos, con un ahorro que se traduce en 1.309 toneladas de residuos, con un ahorro que se traduce en 1.309 toneladas de PET en los últimos tres años. Poder soplar botellas de menor gramaje requería la autorización del Sistema Coca-Cola, y se logró gracias a los excelentes niveles de calidad de bebida y empaque.

☺ **Mejora en la clasificación de los envases:** gracias a este cambio, se redujo la rotura innecesaria

de los envases. Para ello se aplicaron técnicas de evaluación del proceso como DMAIC y PDCA. Los resultados medidos indican una disminución de envases rotos de un 30 % en 2007 y de un 52 % en 2008.

☺ **Búsqueda constante de tecnologías amigables con el medio ambiente:** como parte del programa de gestión ambiental, Embotelladora del Atlántico está permanentemente buscando nuevas tecnologías que permitan realizar una operación más amigable con el medioambiente. Por ejemplo, durante 2008 se incorporó un sistema de codificación por medio de láser, que logró disminuir la generación de residuos contaminantes, como tintas y solventes provenientes del antiguo sistema de codificación por impresión con chorro de tinta.

Adicionalmente, ha mejorado la gestión de los residuos ya clasificados en el sector llamado "Isla Ecológica". En el año 2008 se lamentó la destrucción del galpón que alojaba a la mencionada Isla, producto de un incendio en las instalaciones. Queda planteado el desafío de reconstruir, durante el 2009, estas instalaciones que son tan necesarias.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

El aumento de la generación de residuos sólidos, se produjo como consecuencia de un proceso de ordenamiento interno que incluyó la realización de obras e instalaciones que generaron residuos no convencionales, fundamentalmente provenientes de las modificaciones en la planta de soplado donde se produjo un salto tecnológico de importancia. Si bien ello afectó al valor del indicador durante el año 2007 y 2008, con este reordenamiento se logró mejorar, también en el 2008, el índice de eficiencia de reciclaje de residuos sólidos.

Rio de Janeiro Refrescos inició, en el mismo período, un programa conjunto con la empresa Wal Mart, para la recolección de envases de PET en los puntos de venta de dicha cadena de supermercados. Aún no se cuenta con indicadores de resultados para este programa.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Los residuos sólidos generados por Embotelladora Andina en Chile, disminuyeron considerablemente entre los años 2007 y 2008. Como consecuencia de una estrategia de reciclaje implementada, se logró aumentar el reciclaje de los residuos en función de la cantidad de residuos sólidos generados.

Algunas acciones que forman parte de la estrategia de reciclaje:

😊 **Clasificación de residuos en Producción:** incorporación de contenedores de colores para poder distinguir aún más el tipo de residuo que debe ser depositado en este lugar para posterior reciclaje y/o reutilización facilitando así la clasificación en origen.

😊 **Clasificación de residuos en Oficinas:** se instalaron tres tachos de basura en cada área de oficinas, distinguidos por colores. Esto permite clasificar los envases de consumo de producto interno (latas, botellas plásticas y envases de vidrio), para su posterior reciclaje.



😊 **Clasificación de residuos en Centros de Distribución:** lo que se quiere es aumentar el reciclaje de residuos en los diferentes centros de distribución para su posterior reciclaje. Estas actividades son innovadoras para estos lugares ya que no era práctica habitual de las sucursales. Desde su implementación se ha logrado una respuesta muy favorable del personal que ha implementado con entusiasmo estas iniciativas

que integran las operaciones satélites a las implementadas en la operación central.

😊 **Mejorar clasificación en sector acopio de residuos:** mejoró la clasificación de residuos en el centro de acopio, con capacitación y concientización al personal que trabaja en esa área.

Concientización del Personal, clave del éxito en el reciclaje

A comienzos del año 2008 se comenzó un trabajo para la concientización del personal en lo relacionado a clasificación de residuos. El objetivo principal fue explicar el por qué deben clasificar los residuos, cual es el destino final y cuál es el impacto ambiental que esto provoca.

Gracias a este programa, se logró capacitar en esta materia a aproximadamente 600 personas entre operadores, personal de oficina y de los centros de distribución. Incluso, se sumaron a estas capacitaciones empleados de empresas contratistas que prestan servicios a la compañía.

Adicionalmente y como consecuencia de estas reuniones, surgieron muchas mejoras que ayudaron a aumentar el reciclaje. Entre ellas destacan la incorporación de tachos en todas las áreas administrativas para clasificación de envases de latas, vidrio y plásticos relacionados con el consumo interno; la incorporación de contenedores de colores en el área de producción y la incorporación de nuevos contenedores en los centros de distribución.

4.3.2. Residuos Líquidos

La generación de residuos líquidos en los procesos de elaboración de bebidas, aguas y jugos, no tiene un impacto significativo en el medioambiente. Los principales riles que se generan, 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. Para Embotelladora Andina es clave el tratamiento de los residuos y asegurar su destino final, y por ello trabaja, tanto para minimizar la generación de riles, como en el tratamiento adecuado de dichos residuos.

El índice de tratamiento de residuos líquidos por litro de bebida producido, ha disminuido al comparar las cifras de los años 2006 y las del 2008. Sin embargo, el último año no presentó diferencias significativas con el año 2007. Si bien la generación de residuos líquidos totales ha aumentado en Rio de Janeiro Refrescos, ha disminuido en Embotelladora del Atlántico y en Embotelladora Andina Chile.

| Generación de Residuos Líquidos Millones Lt Riles | | | |
|--|----------------|----------------|----------------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 471,9 | 561,6 | 539,9 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 612,2 | 661,2 | 672,9 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 686,2 | 765,9 | 593,2 |
| TOTAL | 1.770,3 | 1.988,7 | 1.806,0 |

¹ Incluye indicadores de Vital S.A.

| Tratamientos de Residuos Líquidos Litros tratados/Litro bebida producida | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2006 | 2007 | 2008 |
| Embotelladora del Atlántico | 0,81 | 0,73 | 0,79 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 0,73 | 0,73 | 0,72 |
| Embotelladora Andina Chile ¹ | 1,11 | 0,90 | 0,91 |
| PROMEDIO | 0,88 | 0,79 | 0,81 |

¹ Incluye indicadores de Vital S.A.

Estrategia de mejora

La empresa ha realizado importantes esfuerzos para disminuir la generación de residuos líquidos y, a su vez, optimizar la calidad de los riles generados. Durante el 2008, se ha avanzado en lo siguiente:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

La operación de Embotelladora del Atlántico comenzó durante el 2008 las obras de ampliación de la planta de tratamiento de efluentes. Se trata de un cambio destacable dentro del sistema Coca-Cola, ya que la misma planta contará de un proceso mixto de tratamiento anaeróbico con pulido aeróbico. Éste tendrá el potencial para adicionar un tratamiento terciario que permita la recuperación del agua para una posible aplicación en procesos de servicios auxiliares. Entre ellos, destacan la generación de vapor y sistemas de enfriamiento, impactando en una disminución del consumo de agua. Además, permitirá recuperar biogas propio del proceso para ser reutilizado como combustible, ahorrando energía.

Este proyecto es la base para la implementación de un anhelo que EDASA se ha propuesto, y es la de tener un proceso de tratamiento de Riles tan efectivo que permita lograr una reutilización de éstos residuos, ya sea reutilizándolos en procesos auxiliares o en riego de los parques y jardines adyacentes a las instalaciones industriales.



RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Cabe destacar, como un gran avance en los últimos tres años en la operación de Rio de Janeiro Refrescos, la instalación de un equipo de floculación para disminuir el contenido de fosfatos dentro del agua residual, de manera de poder verter los residuos líquidos a los ríos.

La planta de Vitória -dedicada a la fabricación de bebidas gaseosas en el Estado de Espírito Santo- cuenta en su Planta de Tratamiento de Residuos Líquidos con un sistema de 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, al igual que en la planta de RJR. Lo que se está evaluando, es aprovechar los gases provenientes de la fermentación de la materia orgánica, del orden de 4 metros cúbicos por hora en Vitória y de 14 metros cúbicos hora en la planta de Río.

EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Los indicadores de tratamiento de residuos líquidos por litro de bebida producido se mantuvieron constantes.

Si bien la planta de Carlos Valdovinos de Embotelladora Andina Chile externaliza el tratamiento de Residuos Líquidos, los que se realizan en la planta de Aguas Andina de LA FARFANA, durante el año 2008 inició un Programa de Monitoreo de las aguas residuales generadas en ella.

El objetivo del programa es conocer mayores detalles del proceso, y así aplicar principios y métodos tecnológicos que le permitan lograr disminuir la generación de aguas residuales y así optimizar el proceso de embotellamiento de bebidas y el aprovechamiento del recurso hídrico.





5

Aportando al
Desarrollo de Nuestras
Comunidades Vecinas

5. Aportando al Desarrollo de Nuestras Comunidades Vecinas

S01

Más que un "Buen Vecino"

ENFOQUE DE GESTIÓN

Embotelladora Andina S.A. se ha comprometido con la mayoría de las comunidades vecinas a sus empresas y sus respectivas instalaciones, porque 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 ámbitos del fomento de la empleabilidad local, emprendimiento, educación, deporte y recreación, privilegiando la acción concertada con otros organismos locales. A lo anterior, se suma su participación en los proyectos de inversión social que el sistema Coca-Cola está desarrollando en Argentina, Brasil y Chile.

Durante el año 2008, el grupo ANDINA continuó aportando al desarrollo de las sociedades donde opera. En sus acciones, siempre ha privilegiado a las comunidades cercanas a sus instalaciones (plantas, bodegas, centros de distribución y oficinas), sin dejar al margen a aquellas que, pese a que no están cerca, sí se encuentran dentro de la zona geográfica de la franquicia.



Las áreas donde el grupo ANDINA focaliza su acción con la comunidad son las siguientes:



5.1. Educación y Emprendimiento

Principales Iniciativas Realizadas el año 2008:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

“Programas Junior Achievement”

EDASA contribuye desde el 2004, 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. Durante los tres últimos años, EDASA ha colaborado con la participación de aproximadamente 100 voluntarios que han dirigido cursos a más de 2.000 alumnos.



La empresa aporta recursos económicos, materiales y horas de su personal para que éstos participen en proyectos dentro del horario laboral.

En el 2008 Embotelladora del Atlántico recibió el premio Mayor Participación en las Actividades de la Fundación, auspiciando Programas Educativos de Primaria, Secundaria y Acción Emprendedora.

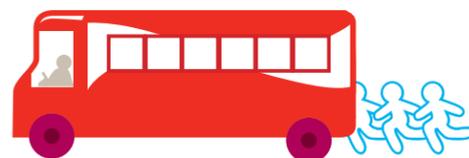
RIO DE JANEIRO REFRESCOS

MIP (Melhor Indicação por Perto)

Lanzado en el año 2005, este programa otorga una fuente laboral a aquellas personas que residen en las comunidades vecinas a la planta en Jacarepaguá. El año 2008 se cumplió la meta establecida por la compañía de lograr que el 100% de los auxiliares industriales fueran trabajadores provenientes de la comunidad vecina.

Visitas a las Plantas

En el año 2008, Rio de Janeiro Refrescos recibió la visita de 11.976 niños y adultos de la red de educación privada y pública, de organizaciones no gubernamentales, iglesias, colonias de vacaciones, condominios, empresas e hijos de colaboradores de RJR. En la oportunidad, y a través del proyecto “Compromiso Social” destinado a recolectar alimentos no perecibles entre los visitantes, se recabaron 5.125 Kg de alimentos que fueron distribuidos en ocho instituciones que atienden las necesidades de niños de escasos recursos, situados en las cercanías de la fábrica de Jacarepaguá.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Estación Tecnológica y Proyecto de Lectoescritura

Organizada en conjunto con la Fundación Coca-Cola desde 1995, a través de esta iniciativa se entrega a distintas escuelas una estación de Tecnología Avanzada para la Educación Científica, a fin de que sus alumnos puedan realizar experimentos en los ámbitos de la física, la química y la biología. Ya se han donado más de 23 laboratorios.

Asimismo, el proyecto de Lectoescritura dota a diversos colegios de material didáctico y de lectura, y a su vez, instruye a los profesores con el objetivo de perfeccionar la capacidad lectora de los niños. De esta manera, se contribuye al mejoramiento de la alfabetización y del desarrollo inicial de la lectoescritura en el país.

Premio Periodismo

En 1979 se creó este premio anual, como una forma de estimular a los periodistas y manifestarles el reconocimiento del sector privado por sus servicios. Su finalidad es exaltar la función informativa de los periodistas, reflejada en sus más altos niveles de eficiencia profesional y ética.



Capacitación de Microempresarios

Hace ya algunos años, Fundación Educación Empresa incorporó a esta línea educativa un nuevo programa: el “Taller de Desarrollo de Negocios para Microempresarios”, dirigido a adultos emprendedores que requieren bases teóricas en su gestión administrativa. Consciente de la necesidad de sus clientes, Embotelladora Andina Chile, a partir del año 2003, contribuye con su formación en materias de administración, marketing, finanzas y otras relacionadas con el negocio. En el año 2008, se realizaron ocho talleres que beneficiaron a 127 clientes. Ellos recibieron conocimientos y herramientas que les servirán para detectar oportunidades, definir estrategias y aplicar técnicas de administración y financieras. Los talleres fueron impartidos en Maipú, Puente Alto y San Joaquín.



Testimonio
EMBOTELLADORA DEL
ATLÁNTICO
ARGENTINA

Alejandra Cilia



Coordinadora de Calidad, Cuyo.

“El 29 de agosto dejamos nuestra huella familiar plantando 70 árboles. La tarea no era sólo de los empleados voluntarios sino que nos acompañaron nuestros hijos, quienes, luego de ayudar en la siembra cerraron el acto colocándoles nombres a las especies. Era muy emocionante ver a los pequeños contentísimos con la tarea de proteger el planeta. De esta manera, pudimos transmitirles una enseñanza a través de una acción concreta: “el planeta se cuida entre todos”. Nos acompañaron también el Director de Parques y Zoológico del Gobierno de Mendoza, el Jefe de Forestación y el Jefe del Zoológico, brindándonos ayuda en todo momento.

A la fecha quien pasa por estos parques verifica que los árboles estén creciendo, lo que indica que la tarea se hizo a conciencia.

¡Esperamos ansiosos por saber cuál será la tarea de cuidado del ambiente para este 2009!”



5.2. Cuidado Ambiental

Principales Iniciativas
Realizadas el año 2008:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Acción Planeta: Cuidando Nuestro Medio Ambiente

Dentro del Programa del Cuidado del Medio Ambiente y Responsabilidad Social Empresarial, EDASA llevó a cabo “Acción Planeta”, una iniciativa de la compañía Coca-Cola y los embotelladores de la división Latinoamérica. Ésta persigue los siguientes objetivos:

- ☺ Posicionar a Coca-Cola como una empresa referente en cuestiones medioambientales y socialmente responsable, preocupada y ocupada por impactar de manera positiva en las comunidades donde opera.
- ☺ Contribuir con la disminución del efecto invernadero, causado por las emisiones de dióxido de carbono.
- ☺ Crear conciencia ambiental en todos sus trabajadores.

Entre palas, semillas y regadoras, durante el 2008, los colaboradores de la empresa -llenos de entusiasmo y con las manos en la tierra-, eligieron dejar la mejor huella: plantar 300 árboles en distintos lugares de la franquicia.

Se realizaron plantaciones en diferentes zonas de operación de EDASA.



RIO JANEIRO REFRESCOS

“Reciclo y Gano”

El programa “Reciclo y Gano” nació 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, que realizan las organizaciones de la comunidad y cooperativas. Pero no es todo, pues es tanta la conciencia que han adquirido estas comunidades, que también 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, precisamente, 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.

Junto con reforzar la práctica de recolección selectiva en las comunidades, la Cooperativa efectúa un trabajo de gestión de residuos con empresas y organismos públicos y privados. En conjunto con Coca-Cola Brasil,

Rio de Janeiro Refrescos otorgó 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 entidad.

Clean Up The World

Desde 2004, la empresa colabora 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 cuatro toneladas de desechos.



AQUI DIZEMOS NÃO AO DESPERDÍCIO

RECICLAMOS



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE



Programa Arborización – Fundación Casa De La Paz

Realizada por Coca-Cola, en conjunto con sus tres embotelladores en Chile, esta iniciativa nació en julio 2008 con el compromiso de plantar 5.000 árboles al 2015.

En tanto, en agosto 2008, aprovechando su participación en el proyecto “Un Techo para Chile” -que propicia la construcción de media-guas- Embotelladora Andina Chile también contribuyó en la donación y plantación de 100 especies nativas para el Campamento Cordillera, sector Casas Viejas de la Comuna de Puente Alto.



Limpieza de Playas

El Coastal Clean Up Day, organizado por la ONG Ocean Conservancy, cuenta con el aporte de The Coca-Cola Foundation. Esta actividad es la iniciativa más importante a nivel mundial para mantener limpias y saludables las costas.

Embotelladora Andina Chile estuvo presente, junto a Coca-Cola, en la limpieza de la Playa Grande de Cartagena, instancia en la que colaboraron cerca de 100 trabajadores de la sucursal San Antonio, junto a sus familias. Coastal Clean Up Day se realizó en octubre 2008.

Inauguración Calle El Rodeo

Mientras construían el Centro de Distribución ubicado en Puente Alto, se hicieron evidentes los problemas de entorno y acceso que vivían, día a día, los habitantes de la población colindante al Centro. Es que ellos tenían que transitar por un sendero sin luminarias ni pavimento, que estaba convertido en un basural.

Ante esta realidad, la compañía se comprometió a pavimentar, iluminar y ceder parte del terreno para fines recreativos. Tal fue el éxito de la iniciativa, que en mayo de 2008, se inauguró la calle El Rodeo que hoy permite el fácil acceso de los habitantes, además del tránsito de la movilización colectiva.



5.3. Inclusión y Ayuda Social

Principales Iniciativas Realizadas el Año 2008:

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Programa CONIN

CONIN es una fundación sin fines de lucro fundada en 1993, en Mendoza, por el Dr. Abel Albino, siguiendo el modelo de CONIN Chile. 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 EDASA cubre el 100% de la leche que utilizan en sus comedores. Sin embargo, conscientes de las necesidades de la fundación, durante 2008 la empresa aportó mano de obra para mejorar la pintura, además de realizar donaciones de materiales aptos para reciclado, como papel y chapadur.

Programa EDASA Solidaria

Tiene como misión acercar la magia del mundo Coca-Cola a hospitales, comedores y hogares a fin de vivir y brindar 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, y entregándoles además, bolsitas con sorpresas a cada uno.

Durante el 2008 se establecieron más de 3.000 encuentros de trabajadores de EDASA con niños y adultos de las instituciones visitadas.



RIO JANEIRO REFRESCOS

Programas de Inclusión Social

Capacitar y otorgar oportunidades de trabajo a personas con deficiencia física o con algún tipo de discapacidad, es el gran objetivo de este programa. Los beneficiados no tienen que tener experiencia en la función a desempeñar, y sólo se requiere que tengan su primer grado de escolaridad.

Adicionalmente, Rio de Janeiro Refrescos realiza programas internos de difusión, a fin de sensibilizar a su personal respecto a la importancia de incorporar discapacitados en las distintas áreas de la empresa. El año 2008 se incorporaron 39 personas discapacitadas.



Criança Esperança

Se trata de un proyecto social de UNESCO en alianza con la Rede Globo, donde Rio de Janeiro Refrescos entregó su apoyo.



Durante los dos días de show, el anfitrión de esta gran fiesta, Renato Aragão, movilizó a mil profesionales,

entre artistas, técnicos y periodistas. Por su parte, la empresa utilizó la marca KAPO en beneficio de la campaña.

Caravana de Navidad

Todos los años, impresionan estos camiones iluminados que llevan la magia de la navidad por las calles de la ciudad, visitando más de 200 barrios y recorriendo cerca de 3.500 km por las diversas localidades de Río, Niteroi, São Gonçalo, Cabo Frio, Baixada Fluminense y Espírito Santo.

Asimismo, los fines de semana se programaron actividades culturales gratuitas en las plazas públicas de gran circulación de personas.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Gasa: Un Apoyo para Niñas Vulneradas

Es un grupo de ayuda social, sin fines de lucro, orientado a apoyar a niñas de 6 a 24 años vulneradas en sus derechos. Se trata de una iniciativa de los trabajadores de la empresa, quienes realizan actividades con el Hogar Los Girasoles, de COANIL, de la comuna de San Joaquín.

El 2008 se realizó una campaña de recolección de artículos escolares y recreativos para habilitar una sala de juegos y entretenimiento, ya que las niñas no cuentan con un espacio común.

ANDINA Ayuda a Chaitén

Tras la catástrofe climática ocurrida en la localidad de Chaitén -en el sur de Chile- y como iniciativa de los trabajadores, la compañía realizó una campaña de recolección de artículos de aseo personal y de casa; pañales, frazadas y ropa de cama. Esta ayuda se canalizó a través de CARITAS Chile, entidad social a la cual los trabajadores, de manera personal, le hicieron entrega de 450 frazadas, 490 bolsas de pañales y más 36 cajas con los artículos antes mencionados.

Un Techo Para Chile

La empresa fue una de las primeras en apoyar el programa "Un Techo para Chile", ayudando, a partir del año 2000, a familias de escasos recursos a través de la construcción de mediaguas, que resuelven transitoriamente sus problemas de vivienda.

En agosto 2008, más de 160 voluntarios de la compañía, junto a sus familias, participaron en el Campamento Cordillera, sector Casas Viejas de Puente Alto, en la construcción de nueve mediaguas. Fue una instancia también, donde los participantes aprovecharon de sanitizar y desratizar.



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 Aporte a su Bienestar.





6

Red de Clientes

Nuestro Aporte a las Micro y Pequeñas
Empresas de la Red ANDINA

6. Red de Clientes: Nuestro Aporte a las Micro y Pequeñas Empresas de la Red ANDINA

ENFOQUE DE GESTIÓN

Socios Estratégicos

Embotelladora ANDINA 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 mitad de sus ventas totales.

Bajo esta perspectiva, ANDINA ha sido pionera en implementar, a gran escala, los llamados “negocios con inclusión social”, utilizando su negocio como plataforma para el progreso económico y social de estos micro y pequeños empresarios. Asimismo, ha realizado un extenso programa de entrenamiento destinado a los mismos, en su Centro de Desarrollo y Servicio al Cliente, elaborando a la vez, productos adecuados a sus requerimientos.

El grupo ANDINA abastece a 152.509 clientes en forma regular, quienes son los que finalmente venden sus productos a los 37 millones de consumidores finales. Para lograrlo, cerca de 1.233 camiones distribuyen, diariamente, las bebidas a sus clientes.



6.1. Impacto y Alcance de la Red de Clientes

SO₁

PIONERA

EN LA IMPLEMENTACIÓN 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.

152.509

CLIENTES EN TOTAL

De éstos, 91.212

son pequeños almacenes y kioscos, que conforman el canal de ventas TRADICIONAL, y que representan el 60% de los clientes de ANDINA.

5.086

clientes fueron capacitados durante el año 2008 en los Centros de Desarrollo y Servicio al Cliente que tiene la empresa en los tres países en los que opera.

Ventas por Canal-2008

| CANAL | % Participación en las Ventas Totales | | |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| | Embotelladora del Atlántico | Rio de Janeiro Refrescos | Embotelladora Andina ¹ |
| Tradicional ² | 53% | 21% | 54% |
| On-Promise ³ | 3% | 30% | 10% |
| Supermercados | 16% | 28% | 21% |
| Mayoristas | 28% | 21% | 15% |
| TOTAL | 100% | 100% | 100% |

Impacto del Canal de Ventas Tradicional-2008⁴

| Cientes del Canal Tradicional: Almacenes y pequeño Comercio | Número de Clientes | % Participación en Clientes Totales | % Participación en las Ventas Totales |
|---|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Embotelladora del Atlántico | 43.413 | 92% | 53% |
| Rio de Janeiro Refrescos | 13.177 | 22% | 21% |
| Embotelladora Andina Chile ⁵ | 34.622 | 78% | 54% |

Clientes capacitados en su Centro de Desarrollo de Clientes

| | 2006 | 2007 | 2008 |
|---|----------------|-------|-------|
| Embotelladora del Atlántico | 0 ⁶ | 540 | 675 |
| Rio de Janeiro Refrescos | 300 | 826 | 1.746 |
| Embotelladora Andina Chile ⁷ | 3.152 | 1.880 | 2.665 |
| TOTAL | 3.452 | 3.246 | 5.086 |

¹ Incluye las ventas de Vital S.A.

² Almacenes y pequeño comercio.

³ Mercado de consumo inmediato.

⁴ Se realizó un cambio en la base de cálculo utilizada para la segmentación de los clientes por canal, respecto de la base considerada en el Primer Reporte de Sustentabilidad de Embotelladora Andina S.A, publicado en Octubre de 2008, y que reportaba su desempeño durante el 2007. En el caso de Rio de Janeiro Refrescos, se considera como base de cálculo del canal tradicional a los establecimientos pequeños y medianos. En el caso de Embotelladora Andina Chile, se considera como base de cálculo del canal tradicional los mercados: tradicional Santiago, ferias y regiones. En el caso de Embotelladora del Atlántico, se mantiene la base de cálculo del reporte anterior.

⁵ Incluye las ventas de Vital S.A.

⁶ Las actividades del Centro de Capacitación fueron lanzadas el año 2006 y las actividades comenzaron el año siguiente.

⁷ Incluye Vital S.A.

6.2. Iniciativas a Destacar

EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

Encuesta de Satisfacción de los Clientes

A través de esta encuesta, realizada todos los años, se logra medir el grado de satisfacción de los clientes en relación a diferentes aspectos del servicio que entrega EDASA:

- ☺ Calidad del servicio del personal de ventas.
- ☺ Calidad de los productos.
- ☺ Rentabilidad de los productos para el negocio del cliente.
- ☺ Apoyo comercial brindado por EDASA para el desarrollo del negocio del cliente.
- ☺ Calidad del servicio de entregas.

A partir de los resultados de dicha medición, Embotelladora del Atlántico despliega diversas iniciativas y planes de mejora.

Resultados y acciones concretas:

Algunos de los programas que han surgido a partir de la mencionada encuesta han sido: "Tu Elección Vale - 2007", Programa de Capacitación a Clientes, Programa de Mejora de Servicios y Usos del Centro de Servicio al Cliente, Auditoria de Calidad del Servicio y el Desarrollo del Centro de Servicios al Cliente. En el período 2008, se realizaron las siguientes actividades:

"Tu Elección Vale"

El programa tiene por objetivo valorizar el rol que cumplen los clientes como eslabón entre la empresa y los consumidores finales, conocer sus gustos y premiarlos.

Éste, propone un objetivo de compras a los asistentes durante tres meses. Aquellos que cumplen dichos objetivos, participan por el sorteo de importantes premios mensuales y finales.

Durante 2008 se efectuó el programa con 12.000 participantes, de todas las locaciones de EDASA, involucrando entre ellos, a clientes atendidos de forma indirecta.

"Expedición Coca Cola" - Concurso Distribuidores

Expedición Coca-Cola es un concurso destinado a 30 Distribuidores de las zonas Litoral, Centro y Cuyo, mediante el cual EDASA busca acercarse y fortalecer la relación con sus clientes y, al mismo tiempo, impulsar los volúmenes de compras de sus principales Distribuidores y de los Corredores Estratégicos de la compañía.

En el lapso de tres meses, se proponen objetivos de volumen de compras (en cajas unitarias) por corredor, por cliente. El cumplimiento de cada Corredor Estratégico, representa una determinada cantidad de puntos que, siguiendo un concepto Outdoor – Aventura – Naturaleza, ubica a cada uno en un determinado grupo (Excursionista, Escalador o Andinista). Los participantes reciben importantes premios, por cierto acordes a la temática: camperas montañeras, cintas para correr y fines de semanas en San Martín o en Villa la Angostura, entre muchos otros.

"Juntos Por Más" – Programa Clientes Colaborativos

Es un programa de beneficios a través del cual se premia a cada participante, por el cumplimiento de objetivos de Volumen y de Ejecución en su negocio.



Participan 670 clientes de canal tradicional, de las ciudades de Córdoba, Rosario y Mendoza, a quienes se propone, mensualmente, objetivos de volumen y técnicas de ejecución y exhibición para aplicar en sus comercios. Por el cumplimiento de los mismos reciben premios directos y participan por importantes sorteos mensuales.

RIO DE JANEIRO REFRESCOS

Centro de Negocios

Lanzado en el año 2005, este Centro otorga entrenamiento a clientes de pequeño tamaño y a sus trabajadores, capacitándolos específicamente, en buenas prácticas de gestión de su negocio. El año 2008 se entrenó a 1.746 clientes.

Cabe consignar que 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

Se trata de un programa que beneficia a los clientes de menor tamaño, pero con mayor potencial de mercado. Los participantes acumulan puntos que pueden ser canjeados por premios consistentes en equipamiento o remodelación de sus locales de venta.

Los clientes Aliados VIP tienen prioridad para RJR en la entrega de productos, invitaciones a eventos patrocinados por la empresa y actividades promocionales.

Programa de Micro-Crédito

Este beneficio brinda crédito para pequeños clientes, de manera de mejorar su flujo de caja y otorgarles así, una oportunidad para que se desarrollen. En la actualidad se opera con 1.126 clientes y con tasas de crecimiento constantes.



Testimonio
EMBOTELLADORA
ANDINA CHILE

Cristina Salinas,
dueña de kiosko

“ Cuando el vendedor que me atiende me preguntó si tenía tiempo para visitar la fábrica de Embotelladora Andina, me organicé y lo logré. No sabía bien a lo que iba.

Para mí fue una gran sorpresa conocer su Centro de Desarrollo. Me encantó la presentación que tienen de los kioskos, almacenes, botillería y minimarket. Además, aprendí mucho y fue muy positivo. A pesar de que tengo mi kiosko hace veinte años, me di cuenta que hay cosas que no sabía y que ayudan mucho. Por ejemplo, me percaté que cuando tengo mercadería que no sale fácil, hay que cambiarla de lugar y ponerla en un sitio más visible. Respecto a la luminosidad, no se me había ocurrido nunca lo importante que es, porque permite que los productos se vean con más claridad y llaman la atención de los clientes.

Después de esa visita, he tenido cambios positivos; me ha ido bien y me he organizado mejor. Por ejemplo, coloqué más atrás las galletas que todo el mundo pide y trasladé adelante los productos que no se venden bien. Y de hecho, me aumentaron las ventas”.



EMBOTELLADORA ANDINA CHILE

Mes de la Calidad Enfocado en Servicio al Cliente: “Yo me la Juego”
Sin duda, cada trabajador de Embotelladora Andina Chile tiene un rol importante con su trabajo diario para entregar a los clientes un servicio de excelencia. Por esta razón, durante el 2008 se desarrolló el Mes de la Calidad bajo la consigna: “Yo me la juego por el cliente”.

Durante el mes se llevaron a cabo diversas actividades:

- ☺ Se informó a 1.300 trabajadores sobre la cantidad y tipo de clientes que tiene la compañía.
- ☺ Se sensibilizó a los trabajadores respecto a la importancia de su trabajo y en cómo éste impacta en la satisfacción de los clientes. En la ocasión, se capacitó a 913 trabajadores en Cadena de Valor.
- ☺ Se llevó a cabo el programa “Saludo al Cliente”, donde 90 trabajadores visitaron 900 clientes; y donde también se realizó la Fiesta de la Seguridad con más de 400 asistentes.
- ☺ Finalmente, se premió a los trabajadores por las ideas que ellos propusieron para mejorar el servicio a sus clientes.





ANEXOS

Índice de Contenidos de la Global Reporting Initiative, GRI. Versión G3.

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|---------------|---|--|
| PERFIL | | |
| 1 | Estrategia y Análisis | |
| 1.1 | Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización | 9, 11 |
| 1.2 | Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades. | 16 |
| 2 | Perfil de la organización | |
| 2.1 | Nombre de la organización. | 7 |
| 2.2 | Principales marcas, productos y servicios. | 7 |
| 2.3 | Estructura operativa, incluida principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos. | 7,25 |
| 2.4 | Localización de la sede principal. | 7 |
| 2.5 | Número de países en los que opera. | 7 |
| 2.6 | Naturaleza de la propiedad y forma jurídica. | 7 |
| 2.7 | Mercados servidos. | 7 |
| 2.8 | Dimensiones de la organización: empleados, ventas netas, capitalización total, cantidad de productos o servicios. | 7 |
| 2.9 | Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en tamaño, estructura y propiedad. | No se registran cambios significativos. |
| 2.10 | Premios y distinciones recibidos durante el período. | 24 |
| 3 | Parámetros de la Memoria | |
| 3.1 | Período cubierto por la memoria. | 3 |
| 3.2 | Fecha de la memoria más reciente. | Este es el segundo reporte de sustentabilidad de la compañía. El primer reporte fue lanzado en Noviembre 2008, y abarcó el desempeño del año 2007. |
| 3.3 | Ciclo de presentación de memorias. | La Compañía espera reportar anualmente. |
| 3.4 | Punto de contacto en relación con la memoria. | 126 |
| 3.5 | Definición de contenidos de la memoria. | 3 |
| 3.6 | Cobertura de la memoria. | 3 |
| 3.7 | Límites al alcance de la memoria. | 3 |
| 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, 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. | Se han producido cambios en las bases de cálculo de algunos indicadores. Estos cambios se indican en notas incluidas en las secciones respectivas. |
| 3.11 | Cambios significativos en el alcance de la memoria. | No se han producido cambios significativos en el alcance. |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|---|---|--|
| 3.12 | Índice de contenidos GRI. | 114 |
| 3.13 | Verificación. | La información ha sido verificada internamente por las gerencias y unidades que la han generado. No se ha realizado verificación externa. |
| 4 | Gobierno, Compromisos y Participación de los Grupos de Interés | |
| Gobierno Corporativo | | |
| 4.1 | Estructura de gobierno de la organización. | 25 |
| 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 Sánchez 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. | 25 |
| 4.5 | Vínculo entre remuneraciones de miembros del órgano de gobierno, altos 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. | 25 |
| 4.7 | Procedimientos para determinar capacitación y experiencia de miembros del máximo órgano de gobierno. | La Junta Ordinaria de Accionistas recibe las proposiciones para la conformación del Directorio y somete a votación de la asamblea a los candidatos. |
| 4.8 | Misión, valores y códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, social y ambiental. | 14,19 |
| 4.9 | Mecanismos para identificación y evaluación de riesgos y oportunidades. | Este rol lo cumple el Comité Ejecutivo y la Gerencia Corporativa de Estudios |
| 4.10 | Evaluación de desempeño ambiental, social y económico de los miembros del máximo órgano de gobierno. | No se realiza. |
| Compromiso con iniciativas externas | | |
| 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. | 121 |
| Participación de los Grupos de Interés | | |
| 4.14 | Relación de grupos de interés: identificación. | 23, 123 |
| 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. | No se informa. |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|---------------------------------------|---|--|
| DIMENSIÓN ECONÓMICA | | |
| DMA | Enfoque de Gestión. | 20, 106 |
| Desempeño económico | | |
| EC1 | Valor económico directo generado y distribuido incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobierno. | 18 |
| 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. | La empresa cumple con el sistema de obligaciones previsionales vigente en cada país en el que se opera |
| 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. |
| Presencia en el mercado | | |
| 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 donde se desarrollen operaciones significativas. | No se informa. |
| EC7 | Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local. | No se informa. |
| Impactos económicos indirectos | | |
| 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. | 72 |
| Materiales | | |
| EN1 | Materiales utilizados por peso y volumen. | No se informa. |
| EN2 | Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados. | No se informa. |
| Energía | | |
| EN3 | Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias. | 78 |
| 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. | 78 |
| 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. | 78 |
| EN7 | Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas. | 78 |
| Agua | | |
| EN8 | Captación total de agua por fuentes. | No se informa. |
| EN9 | Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de aguas. | 74 |
| EN10 | Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada. | 74 |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|--|---|---------------------|
| Biodiversidad | | |
| 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. |
| Emisiones, Vertidos, Residuos | | |
| 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 _x , SO _x y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso. | No se informa. |
| EN21 | Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino. | 84 |
| EN22 | Peso total de los residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento. | 84 |
| 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. |
| Productos y Servicios | | |
| 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. |
| Cumplimiento normativo | | |
| EN28 | Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental. | No se informa. |
| Transporte | | |
| 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. | 78 |
| General | | |
| EN30 | Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales. | No se informa. |
| DESEMPEÑO SOCIAL | | |
| Prácticas Laborales y Ética del Trabajo | | |
| DMA | Enfoque de Gestión. | 48 |
| Empleo | | |
| LA1 | Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. | 50 |
| LA2 | Número total de empleados y rotación media de empleados desglosados por grupo de edad, sexo y región. | 50 |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|-------------------------|--|--|
| 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. Relaciones Empresa - Trabajadores | 52 |
| LA4 | Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo. | 50 |
| LA5 | Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos. Salud y Seguridad en el trabajo | No se informa. |
| 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 ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos, y número de víctimas mortales, relacionadas con el trabajo por región. | 58 |
| 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. | 58 |
| LA9 | Aspectos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos. Formación y Educación | No se informa. |
| LA10 | Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado. | 64 |
| 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. | 64 |
| LA12 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional. Diversidad de Igualdad de Oportunidades | No se informa. |
| LA13 | Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla. Desglosados por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad. | 50 |
| LA14 | Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosados por categoría profesional. Proveedores | No se informa. |
| SUP 1 | Desempeño de los Proveedores. Seguimiento de los principales proveedores. Informar sobre las políticas y procedimientos para controlar el desempeño social de los proveedores. | 43 |
| SUP 2 | 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. |
| Derechos Humanos | | |
| DMA | Enfoque de Gestión. Prácticas de Inversión y Abastecimiento | |
| 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. No discriminación | Todos los empleados de la compañía reciben el Código de Conducta que norma estos aspectos. |
| HR4 | Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas. Libertad de asociación y convenios colectivos | 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 | 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. |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|---------------------------------------|--|--|
| | Explotación Infantil | |
| HR6 | Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Trabajos forzados | No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos. |
| HR7 | Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación. Prácticas de seguridad | No se han identificado actividades susceptibles de estos riesgos. |
| HR8 | 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. Derechos de los indígenas | En todas sus operaciones, ANDINA capacita al personal especializado en temas de salud y seguridad ocupacional. |
| HR9 | Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas. | No se registraron incidentes en estas materias. |
| Sociedad | | |
| DMA | Enfoque de Gestión. Comunidad | 92 |
| SO1 | 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. | 92,107 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. |
| | Corrupción | |
| SO2 | Porcentaje y número total de unidades de negocios analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción. | No se informa. |
| SO3 | 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. |
| SO4 | 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. |
| | Política Pública | |
| SO5 | 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. |
| SO6 | Valor total de las aportaciones financieras y en especies a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países. Comportamiento de competencia desleal | No se informa. |
| SO7 | Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados. Cumplimiento normativo | No se informa. |
| SO8 | 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. |
| Responsabilidad sobre Producto | | |
| | Enfoque de Gestión. | 32 |

| Indicador GRI | Descripción Indicador | Página / Comentario |
|---------------|--|---------------------|
| | Salud y Seguridad del Cliente | |
| 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. | 34 |
| 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. |
| | Etiquetado de los Productos y Servicios | |
| PR3 | Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos. | 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. |
| | Comunicaciones de Marketing | |
| 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. | 44 |
| 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. |
| | Privacidad del Cliente | |
| 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. |
| | Cumplimiento Normativo | |
| 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. |

Asociaciones y Organismos a los que Pertenece la Compañía

4-13

Embotelladora Andina integra y participa en diversas organizaciones empresariales e instituciones de los tres países en los que opera:

ARGENTINA: EMBOTELLADORA DEL ATLÁNTICO

- **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 de Córdoba:** esta organización representa, promueve y defiende los intereses generales del comercio, la industria, el transporte y el turismo.
- **A.C.D.E., Asociación Cristiana de Empresarios:** es una asociación de dirigentes de empresas, 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 la Industria de Bebidas sin Alcohol:** agrupa a todos los embotelladores de distintas empresas: Danone, Quilmes, Coca-Cola. Su misión es velar por los intereses de la industria. Actúa en diferentes temáticas relacionadas con los ámbitos sindical, laboral y de medio ambiente, entre otras.

BRASIL: RIO DE JANEIRO REFRESCOS

- **FIRJAN, Federación de Industrias del Estado de Rio 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 la industria brasileña

de refrigerantes y bebidas no alcohólicas. Reúne a 34 empresas.

- **ACIJA, Asociación Comercial e Industrial de Jacarepaguá:** representante de empresas 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 concentra a las principales empresas establecidas en el Estado de Espírito Santo. Su objetivo es contribuir al desarrollo sustentable de la región.

CHILE: EMBOTELLADORA ANDINA CHILE Y VITAL S.A.

- **ANBER, Asociación Nacional de Bebidas Refrescantes:** reúne a las principales empresas embotelladoras y distribuidoras de bebidas gaseosas, jugos y néctares de Chile, así como de aguas minerales, purificadas y saborizadas. ANBER orienta sus esfuerzos a elevar los estándares de la industria, y a constituirse en un lugar de encuentro para que las empresas puedan plantear sus inquietudes e impulsar sus ideas y proyectos.
- **SOFOFA, Sociedad de Fomento Fabril:** federación gremial sin fines de lucro, que congrega a empresas y gremios vinculados al sector industrial chileno. Agrupa a cerca de 2.500 compañías, 38 asociaciones sectoriales y ocho gremios empresariales regionales. Todos estos miembros, en conjunto, engloban el 100% de la actividad industrial de Chile y el 30% del PIB.
- **ICARE:** corporación privada sin fines de lucro, fundada por empresarios y profesionales vinculados a diversos sectores de la actividad económica nacional. Su propósito es promover la excelencia empresarial en el

país, sustentados en valores, principios y conceptos que hagan de la empresa privada un ente fundamental en el progreso de Chile. Actualmente agrupa a más de 400 firmas de todos los tamaños y representativas de las diversas actividades de la producción, del comercio y los servicios.

- **ACHS, Asociación Chilena de Seguridad:** mutualidad sin fines de lucro, administradora del Seguro Social contra Riesgos de Accidentes del Trabajo y enfermedades profesionales. Tiene el cometido de promover trabajos seguros y saludables. Cuenta con casi 40 mil empresas asociadas.
- **AGIP, Asociación Gremial de Industrias Proveedoras:** organismo cuyo principal objetivo es velar porque no se restrinjan las opciones a los consumidores. Busca un marco que privilegie la competencia y las buenas prácticas y donde las relaciones sean consensuadas.
- **Bolsa de Comercio de Santiago, de Valparaíso y Electrónica:** principal centro de operaciones bursátiles de Chile. Sus transacciones son acciones, bonos, divisas extranjeras y ADRs. Su principal desafío es el desarrollo y la profundización del mercado de valores, con foco en los mercados financieros internacionales; la incorporación de nuevas tecnologías y el incentivo a la participación de los inversionistas en el mercado.



- **CNC, Cámara Nacional de Comercio:** desde que fue fundada, su objetivo fundamental ha sido la defensa de los intereses de cada socio, buscando la profesionalización del gremio, de manera de dignificar la actividad comercial y convertirse en un interlocutor válido frente a las autoridades. Para lograr estas metas, la CNC cuenta con distintas áreas de trabajo, orientadas a apoyar el funcionamiento de todas sus empresas socias.
- **ANDA, Asociación Nacional de Avisadores:** asociación gremial transversal, cuyo objetivo es la defensa de la libertad de expresión comercial, la autorregulación y ética publicitaria. ANDA es miembro fundador del CONAR, Consejo de Autorregulación y Ética Publicitaria, organismo que recibe denuncias y se pronuncia sobre presuntas infracciones éticas de piezas publicitarias.
- **AMCHAM CHILE, Cámara Chileno Norteamericana de Comercio:** su misión es promover el libre comercio y la inversión entre Estados Unidos y Chile, siendo la voz efectiva de los miembros y facilitando servicios relacionados. AMCHAM cuenta con más de 650 compañías socias y agrupa al 90% de la inversión de Estados Unidos en Chile.
- **ASINJO, Asociación Gremial de Industriales y Servicios de San Joaquín:** asociación comunal que representa al mundo sindical y empresarial de la Comuna de San Joaquín; zona que posee sectores tan diversos como pequeña y mediana industria, agricultura, manufactura, comercio y transportes. Busca fortalecer el diálogo entre trabajadores y empleadores.

Principales Formas de Relacionamiento con los Grupos de Interés

4-14

La empresa posee distintos canales de comunicación para retroalimentarse de la opinión y expectativas

de sus grupos de interés, los que se presentan a continuación:

| Grupo de Interés | ¿Quiénes son? | Principales formas de relacionamiento |
|-----------------------------|--|---|
| Accionistas | Accionistas mayoritarios y minoritarios de las series A y B. | <ul style="list-style-type: none"> • Comunicaciones directas a través del área de "Investors Relations", a cargo de la Gerencia Corporativa de Finanzas de Embotelladora Andina S.A. • Junta de Accionistas, donde cada accionista tiene la oportunidad de manifestar sus opiniones, consideraciones, dudas o recomendaciones, antes o durante su celebración. • Mecanismo de Denuncias Anónimas disponible en la página web: www.koandina.com Página web de la empresa: www.koandina.com • Comunicaciones a través del Departamento de Acciones de la empresa Servicios Corporativos Sercor S.A. |
| Trabajadores Propios | <p>Embotelladora del Atlántico: 1.667 personas.</p> <p>Río de Janeiro Refrescos: 1.992 personas.</p> <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.: 1.895 personas.</p> | <p>Embotelladora del Atlántico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones semanales con los delegados sindicales de EDASA (Planta Montecristo) del Sindicato de Aguas Gaseosas. • Reunión mensual con Secretarios Generales del gremio en las cabeceras de la franquicia (Mendoza, Córdoba y Rosario). • Reuniones periódicas con dirigentes del gremio de camioneros. • Revista interna trimestral: EDASA News. • Newsletter mensual: Info EDASA. • Campañas de comunicación interna en vías públicas. • Carteleros o paneles de información, folletos e individuales para el comedor. • Espacio en la intranet llamado "Relaciones con el Personal". • Programa de reuniones periódicas de la Gerencia de Relaciones Laborales con los colaboradores de todas las oficinas comerciales y/o depósitos de toda la franquicia. <p>Río de Janeiro Refrescos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones periódicas del Gerente General con los directores y gerentes de área, supervisores y gestores de operación. • Reunión anual inaugural con el Presidente, directores, gerentes, supervisores, analistas y vendedores. • Reuniones periódicas con el área de ventas y marketing. • Mesa Redonda Mensual: canal abierto entre los directores y sus trabajadores. • Ouvidoria: canal utilizado para recibir sugerencias, dudas y denuncias relacionados con el Código de Conducta de la empresa. • PAC/ALÓ PAC: Portal de auto atención del trabajador. • Cuadros diarios de avisos vía e-mail e intranet. • Revista Interna bimestral "Borbulhante". • Campañas y eventos internos. • Televisão Corporativa. <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reuniones formales del Gerente General con jóvenes profesionales. • Reuniones de Comunicación semestral de gerentes con sus trabajadores. • Revista trimestral "Somos Andina". • Paneles de Información en áreas estratégicas de la compañía. • Campañas de comunicación interna vía mail, ficheros y otros. • Andimático, herramienta que permite a los trabajadores acceder a información referente a remuneraciones y vacaciones. |

| Grupo de Interés | ¿Quiénes son? | Principales formas de relacionamiento |
|------------------------------|--|---|
| Contratistas | <p>Embotelladora del Atlántico: 168 empresas contratistas que emplean a 3.292 personas.</p> <p>Rio de Janeiro Refrescos: 32 empresas contratistas.</p> <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.: 63 empresas contratistas que emplean a 3.100 personas.</p> | <p>Embotelladora del Atlántico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas con las empresas contratistas donde se evalúa integralmente la relación en sus aspectos técnicos, de calidad, económicos y otros. <p>Rio de Janeiro Refrescos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Todos los contratistas participan del Programa de Gestión de Terceros, donde se realizan reuniones mensuales de acompañamiento, junto con los Gestores de la empresa. Asimismo, cada seis meses se realiza una evaluación con las áreas de Compras y de Calidad de la empresa. <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.</p> <ul style="list-style-type: none"> Reunión Anual de Empresas Contratistas. Auditorías realizadas desde Recursos Humanos. Relación permanente desde el área de Terceros, Gerencia de Recursos Humanos. |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> Proveedores de insumos para la elaboración de las bebidas, envases, empaques y embalajes. Proveedores de servicios. | <p>El Área de Abastecimiento de cada compañía se encarga directamente de negociar y relacionarse con sus proveedores de Bienes (materias primas, insumos, repuestos, obras de ingeniería y elementos de marketing, entre otros) y Servicios (vigilancia, limpieza, capacitación, etc.), requeridas para llevar adelante la operación. La Oficina Corporativa del grupo ANDINA negocia la compra de PET (utilizado para envases retornables y no retornables).</p> |
| Clientes | <p>Embotelladora del Atlántico: 47.188 clientes.</p> <p>Rio de Janeiro Refrescos: 60.967</p> <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.: 44.354</p> | <p>Embotelladora del Atlántico:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención permanente a través del Centro de Servicio al Cliente (CSC). Encuesta periódica desde el CSC sobre la calidad de servicio prestado por la fuerza de ventas y por las empresas de logística. Encuesta anual de satisfacción a los clientes en diferentes territorios/canales. <p>Rio de Janeiro Refrescos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención permanente a través del Centro de Negocios. Ruedas de negocios con los clientes. <p>Embotelladora Andina Chile y Vital S.A.:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atención permanente a través del Centro de Desarrollo de Clientes. Atención por medio del Centro de Servicio al Cliente. Visita presencial del vendedor. Comunicados masivos. |
| Comunidades vecinas y | <p>Comunidad y organizaciones de la sociedad civil:</p> <ul style="list-style-type: none"> Pertencientes a la zona en donde se emplazan las instalaciones de la empresa (plantas productivas, bodegas, centros de distribución y oficinas). Pertencientes a otras zonas de la franquicia de la compañía. | <ul style="list-style-type: none"> Las empresas del grupo ANDINA desarrollan diversas actividades de relacionamiento con las comunidades vecinas a sus plantas, y participan activamente en organizaciones de la sociedad civil de dichas comunidades. Las comunidades vecinas, así como todos los grupos de interés, pueden realizar sus sugerencias, denuncias o canalizar sus ideas directamente al call center, o a través del sitio web del grupo ANDINA. 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". |
| Coca-Cola | Franquiciante | Reuniones periódicas, participación de la empresa en instancias de capacitación, desarrollo y ejecución conjunta de estrategias entre Coca-Cola y sus embotelladores. |

| Grupo de Interés | ¿Quiénes son? | Principales formas de relacionamiento |
|--|---|---|
| Autoridades y Organismos fiscalizadores | <ul style="list-style-type: none"> Autoridades nacionales y autoridades provinciales y municipales en las zonas de franquicia de sus empresas. Organismos fiscalizadores a nivel global, nacional y local de sus empresas en las siguientes materias: financiera y de libre competencia, laboral, salud y seguridad, medio ambiente, consumidores y clientes, marketing y publicidad. | <p>La compañía desarrolla sus actividades cumpliendo con las legislaciones de los respectivos gobiernos y sus estamentos a nivel del Estado Nacional, Provincias y Municipios. El principio rector de las relaciones que ella establece con los distintos estamentos se rigen por su Código de Conducta.</p> <p>ANDINA ha privilegiado establecer relaciones de confianza con las autoridades, siendo sensible a sus preocupaciones, divulgando en forma transparente sus acciones y construyendo relaciones de cooperación.</p> <p>La empresa privilegia, en el marco de la más estricta legalidad y de observancia de principios éticos, el relacionamiento con las autoridades y organismos fiscalizadores, poniéndose siempre a su disposición y brindando toda la cooperación que fuese necesaria.</p> |



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@andina.com

Gerencia Corporativa de Recursos Humanos y RSE:
Pablo Court: pcourtG@koandina.com
Cristina Paluz: cpaluz@koandina.com

www.embotelladoraandina.com



CUESTIONARIO DE OPINIÓN
REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2008, EMBOTELLADORA ANDINA S.A.

Su opinión nos interesa:

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

¿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:

- Trabajador de ANDINA
 Accionista
 Cliente
 Proveedor y/o Contratista
 Gobierno nacional, regional o local.
 Comunidad
 Organismo regulador
 Organización de la sociedad civil
 Estudiante/Académico
 Sector empresarial
 Analista de responsabilidad social
 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.
Avenida El Golf 40, Piso 4, Las Condes.
Santiago - Chile

