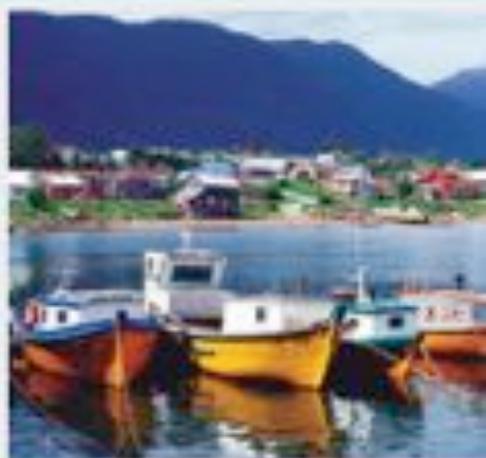
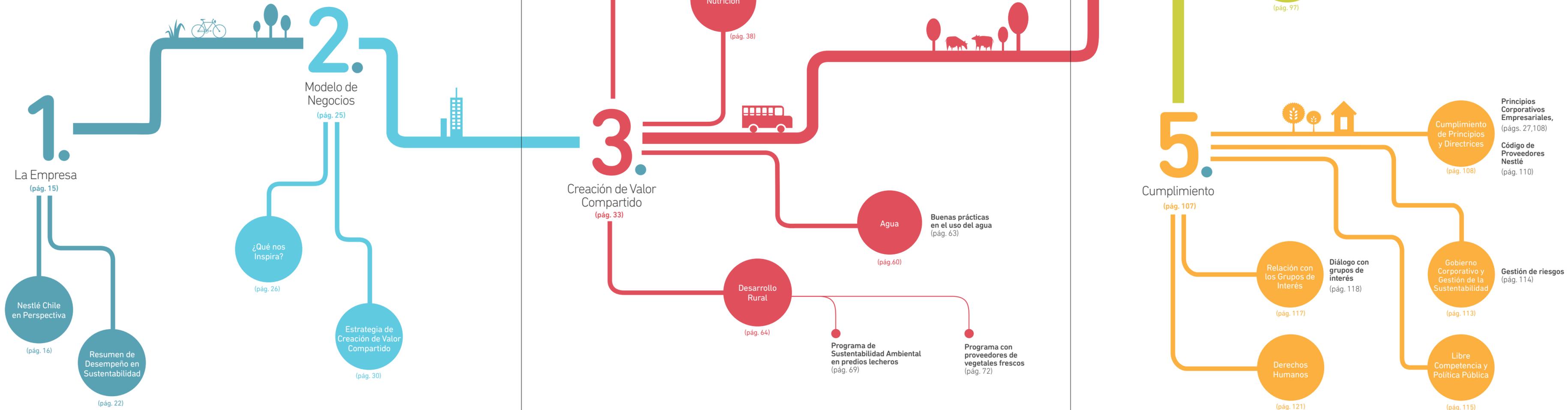


Creación de Valor Compartido
Chile



ÍNDICE DE CONTENIDOS

- La Visión del Presidente Ejecutivo (pág. 4).
- Acerca de este Reporte (pág. 8).
- Temas de Mayor Relevancia a Reportar (pág. 9).
- Compromisos con Nuestros Grupos de Interés (pág. 10).
- Índice Resumido GRI (pág. 123).



La Visión del Presidente Ejecutivo

¿Cómo entiende Nestlé el desarrollo sustentable y hacia dónde avanza en esta materia?

Es un eje central de nuestro modelo de negocios, que gira en torno a la búsqueda de beneficios a largo plazo para cada uno de los actores que forman parte de nuestra cadena de valor, sin comprometer las posibilidades del futuro para atender sus propias necesidades. A esto lo llamamos Creación de Valor Compartido (CVC) y estamos convencidos de que esto le dará sustentabilidad a la compañía.

Esto significa dejar de entender la relación con las comunidades desde la perspectiva de un stakeholder pasivo al que hay que compensar por los impactos de nuestras operaciones. Por el contrario, no hay mejor forma hoy de crear valor para las comunidades que generando

valor social. Engagement y cooperación son las palabras clave en este nuevo convenio social empresa - comunidad. El desafío es lograr implementar prácticas operacionales y políticas que aumenten la competitividad de nuestra empresa mientras simultáneamente mejoramos las condiciones sociales y económicas de las comunidades donde operamos.

En virtud de lo anterior, hemos definido 3 ejes de acción donde debemos contribuir mayormente, por ser temáticas claves para la gestión de nuestro negocio, a saber: Nutrición, Agua y Desarrollo Rural.

¿Qué valor real, objetivo y concreto aporta a la compañía su relación con la comunidad?

En un primer nivel y desde una mirada más tradicional proveniente de la Respon-

sabilidad Social Empresarial (RSE), las comunidades entregan lo que llamamos "Licencia Social para operar", es decir, legitiman la operación de una empresa más allá del cumplimiento de la legalidad vigente.

En un segundo nivel, las comunidades, particularmente aquellas cercanas territorialmente a las operaciones, pueden también transformarse en parte de la cadena de valor de las compañías en distintas formas, ya sea como trabajadores, proveedores, intermediadores, etc.

En un tercer nivel, y ya desde la perspectiva de la Creación de Valor Compartido, la comunidad es parte del modelo de negocio. La relación no está puesta sólo en evitar el impacto negativo sino en la creación de nuevas oportunidades que generen valor social, al mismo tiempo que valor económico.



Fernando del Solar
Presidente Ejecutivo
Nestlé en Chile

Así, los negocios de inclusión, la generación de capital social y la innovación son variables de gestión en la relación entre la empresa y la comunidad, porque el modelo de negocio considera la generación de valor social como condición para el éxito de la empresa.

¿Cómo evalúa la incorporación de este tema en la agenda de sustentabilidad de las compañías chilenas?

Creo que estamos en un período de transición, pero avanzando positivamente. Lo que llamamos sustentabilidad social ha estado mayormente entendido y gestionado hasta la fecha desde las empresas como filantropía estratégica. Es decir, como un mecanismo redistributivo externo a la operación basado en las necesidades sociales muchas veces sin calce estratégico alguno con el negocio.

El modelo de CVC nos aporta una nueva perspectiva de la sustentabilidad social, colocándola como un eslabón de la cadena de valor central en la mantención y éxito del negocio en el largo plazo.

¿En qué iniciativas concretas se refleja este compromiso de Nestlé en Chile?

Desde que Nestlé llegó a Chile, hace cerca de 80 años, ha tenido una mirada de permanencia en el país, por ello siempre sus apuestas han ido en esa dirección. Prueba de lo anterior, es la mirada visionaria con que la compañía se instaló en el sur del país y que condujo a desarrollar en esa zona un potencial lechero sin precedentes para Chile. Fue así como emprendió un trabajo mancomunado con el sector agropecuario que perdura hasta el día de hoy.

Recientemente, se inauguró

una moderna fábrica de leche en polvo con valor agregado nutricional que además de dar respuesta a las exigentes necesidades del siglo XXI, buscará satisfacer la demanda nacional e internacional de productos con valor agregado nutricional. Ésta fue concebida como una fábrica modelo con impacto multidimensional, ejemplo de eficiencia y tecnología, de cuidado y respeto por el medioambiente, de trabajo colaborativo con cada eslabón de la cadena productiva. En otras palabras, un ejemplo integral que graficara cómo Nestlé desarrolla sus negocios bajo la mirada de la Creación de Valor Compartido. Nuestro compromiso con el país se plasma en numerosas iniciativas que se mencionan en este reporte, pero me parece que esta nueva fábrica constituye un hito digno de destacar.

La visión del Presidente Ejecutivo Fernando del Solar

Una de las problemáticas en Chile es la alta tasa de obesidad y sedentarismo de la población. En su opinión, ¿Cuál es el rol que debieran tener las grandes empresas de alimentos como Nestlé para aportar en esta materia?

Así como la sociedad chilena en su conjunto resolvió la desnutrición de este país en los años 60 y 70, gracias al trabajo intenso de todos los sectores incluidos el INTA y nuestra compañía, hoy el desafío de Nestlé es ser parte de la solución para combatir la obesidad.

En ese contexto, la empresa tiene un rol y una responsabilidad, sobre todo Nestlé como líder mundial de la industria de alimentos. Por una parte, está el compromiso de realizar mejoras en el perfil nutricional de los productos de manera permanente e informar correctamente al consumidor, avances que detallamos en profundo en este reporte. Y a la vez poner el foco en liderar la investigación y desarrollo en alimentos que sean un aporte a la nutrición de las personas.

También hemos puesto a disposición de la comunidad herramientas y programas que permitan mejorar su calidad de vida y bienestar,

iniciativas fruto de alianzas multisectoriales, que nos han demostrado que por medio de la información, educación en nutrición y promoción de actividad física en los padres y los niños, es posible cambiar estilos de vida y así combatir la obesidad y el sedentarismo.

Llevamos varios años trabajando por combatir la obesidad en conjunto con el sector público, autoridades, legisladores, comunidad científica y toda la industria de alimentos desde el inicio de la tramitación de la ley de etiquetado, cumpliendo un importante rol en este proceso.

Nestlé seguirá comprometida con las múltiples iniciativas que se desarrollan en este marco, porque queremos ser parte de la solución.

El 2011, y ahora el 2012, ha estado marcado por una efervescencia social y el cuestionamiento a las empresas y organizaciones. ¿Cómo está abordando Nestlé estas nuevas expectativas y exigencias de la sociedad?

Frente a un mundo en constante cambio y a demandas sociales cada día más exigentes, resulta fundamental estar cada vez en mayor sintonía con el entorno. Es importante

estar atento a las necesidades de quienes forman parte de él, conocer lo que esperan de empresas como Nestlé y cumplir con esos requerimientos. Hoy más que nunca los ojos están puestos en el desempeño de las instituciones y en su nivel de transparencia en diversos ámbitos.

Por ello, Nestlé ha establecido instancias de relacionamiento y diálogo con sus distintos grupos de interés para recoger sus inquietudes de manera más precisa y directa, y establecer consecuentes planes de acción asociados a estas demandas.

El año 2010, Nestlé fue objeto de acusaciones por el uso de pesticidas en sus colados infantiles. ¿De qué manera reaccionaron y cuál cree usted que fue el principal aprendizaje de la compañía?

La actitud de Nestlé fue abierta y centrada en acoger la preocupación de las mamás. Sabíamos que era un buen producto, inocuo para los niños, hecho en base a las mejores materias primas disponibles en nuestra agricultura y con un proceso de fabricación con altos estándares de calidad. Sabíamos además, que los niveles de concentración de iprodiona mencionados en dicho estu-

dio eran incluso inferiores a los que se encuentran en la fruta de los campos y ferias, y que estábamos cumpliendo las normas locales.

Sin embargo, atendimos la preocupación de nuestros consumidores y de manera proactiva decidimos realizar un retiro voluntario de producto, abrir nuestras fábricas para que la autoridad tomara contramuestras e iniciar un programa de puertas abiertas mediante visitas a la Fábrica San Fernando y la difusión de videos que explicaban el proceso de producción de nuestros cola-

dos. Finalmente, la autoridad sanitaria nos dio la razón.

Pero el compromiso de Nestlé fue más allá. Adaptamos nuestros estándares con el fin de que los índices de iprodiona estuvieran acordes a la recomendación europea. Para ello, desarrollamos un programa de asesoría y capacitación con nuestros proveedores, para entregar a nuestros consumidores un producto de calidad que superara la norma nacional.

El año 2011, hubo planes concretos de joint venture de los negocios lácteos

de Nestlé y Soprole, sin embargo finalmente no se concretó. ¿Fue un fracaso para Nestlé no haber podido hacerlo realidad?

Hicimos una consulta al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia por el mandato de las casas matrices para hacer un joint venture entre los negocios de lácteos frescos de ambas compañías. Sin embargo, en Chile no estaban dadas las condiciones para seguir adelante. Hubo diversos actores involucrados que no apoyaron la moción, por lo cual Nestlé optó por retirar la consulta.



Acerca de este Reporte

El objetivo de este primer Reporte de Sustentabilidad, es poner a disposición de sus grupos de interés información de manera transparente acerca de la gestión de Nestlé en Chile y su impacto en la sociedad, y cómo esto se vincula intrínsecamente a su éxito empresarial a largo plazo.

El foco de este reporte

El reporte se ha organizado en torno a la Pirámide de Creación de Valor Compartido de Nestlé (ver pág. 31) e incluye: una sección de Creación de Valor Compartido, una de Sustentabilidad, y finalmente una de Cumplimiento. De forma de contextualizar la información anterior, se ha incorporado la sección "La Empresa" que incluye antecedentes que permiten visualizar el negocio e impacto de Nestlé en Chile, así como la sección "Modelo de Negocios" en la que se presenta hacia dónde va la compañía, sus prioridades y lineamientos.

Comunicación en sustentabilidad

Al igual que la información disponible en su página web (www.nestle.cl), este reporte y las publicaciones sobre áreas e iniciativas específicas, forman parte de la comunicación en sustentabilidad de Nestlé en Chile. Lo anterior se suma a la comunicación realizada en esta materia por la compañía a nivel mundial, que incluye un informe que realiza desde

2007 y cuya última versión está disponible en www.nestle.com/csv/Pages/Homepage.aspx

Alcance de este reporte

El reporte cubre el desempeño de Nestlé en Chile durante 2011. Considerando que es el primer reporte de este tipo que realiza la empresa en el país, se incluyen los principales hitos de años anteriores, con el objetivo de entregar una visión contextualizada de la tendencia de su gestión.

Además, se incluye información sobre Nestlé en su operación global, en particular cuando se presentan los lineamientos, políticas y directrices que rigen para todas las operaciones de la compañía en el mundo.

Los datos que se proporcionan, corresponden a la operación de Nestlé Chile S.A. y sus distintas unidades de negocio.¹

Lineamientos para su confección

El reporte se desarrolló según los lineamientos de la Iniciativa Global de Reportes (GRI, en su sigla en inglés), en su versión G3.1 y fueron incluidos los

indicadores contemplados en el suplemento para el sector de Procesamiento de Alimentos, en cuyo desarrollo participó Nestlé.

Cabe mencionar que el Director Financiero de Nestlé S.A., cuya casa matriz se localiza en Suiza, participó como miembro del Comité Internacional Integrado de Reporte (IIRC), formado por *Prince's Accounting for Sustainability Project* (A4S) y GRI en agosto de 2010.

¿Cómo se abordó su desarrollo?

En la confección de este reporte participaron representantes de las distintas gerencias de la compañía. Este equipo fue liderado por la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad y además, se contó con la asesoría de expertos. El equipo veló por el cumplimiento de los principios de la GRI y fue el encargado de recabar y validar la información reportada.

Indicadores GRI

El listado completo con indicadores GRI se encuentra en anexo.

Temas de Mayor Relevancia a Reportar

Para determinar los temas a reportar, se tomó como base el análisis de materialidad realizado por Nestlé en Chile, el que recogió la opinión de sus distintos grupos de interés respecto a los asuntos de mayor relevancia que deben ser gestionados por la compañía. Dicho análisis se realizó en base a entrevistas y talleres en las que participaron 172 personas, que representan a:

Academia	Asociaciones productivas y cámaras de comercio	Cientes	Trabajadores	Colegios y asociaciones profesionales	Comunidad
Gobierno central y local	Proveedores		Líderes de opinión	ONG's y sociedad civil	Medios de comunicación
	Lecheros	Generales			
					Consumidores

Además se realizó un taller interno, a nivel ejecutivo, con más de 25 personas provenientes de distintas áreas de la organización. Este proceso, permitió definir los asuntos materiales que a continuación se presentan:



(Más información del proceso en pág. 118).

Considerando la opinión de los grupos de interés, tanto externos como internos, la compañía definió que los asuntos de gestión más relevantes a reportar son:

Temas de mayor relevancia:

- Nutrición y obesidad
- Gestión ambiental
- Etiquetado responsable
- Productos responsables
- Prácticas laborales
- Desarrollo comunitario e inversión social
- Ética y transparencia

¿Qué estamos haciendo?

- Página 38.
- Página 78.
- Página 49.
- Página 40.
- Página 97.
- Página 85.
- Página 108.

Nivel de aplicación del Reporte de Sustentabilidad 2011 de Nestlé en Chile según el estándar de la Iniciativa Global de Reportes (GRI - G3.1)

Nivel de aplicación de memoria	C	C+	B	B+	A	A+
Información sobre el punto de origen de la leche	1,3	2,1 - 2,10	3,1 - 3,8, 3,10 - 3,12	4,1 - 4,4, 4,14 - 4,15	5,2	3,9, 3,13
Información sobre el uso de ingredientes de origen animal	No es necesario	Información sobre el etiquetado de gestión para cada categoría de productos	Información sobre el etiquetado de gestión para cada categoría de productos	Información sobre el etiquetado de gestión para cada categoría de productos	Información sobre el etiquetado de gestión para cada categoría de productos	Información sobre el etiquetado de gestión para cada categoría de productos
Indicadores de desempeño según la G3.1 y GRI de la Iniciativa Global de Reportes	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos	Información sobre el mínimo de 20 indicadores de desempeño, y como mínimo uno de cada dimensión: Económica, Ambiental, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Sociedad, Responsabilidad sobre productos

A

Nuestro reporte obtuvo por autoevaluación el nivel de aplicación A.

CONTACTO

Información o sugerencias respecto de este informe, favor dirigirse a:

Paulina Bravo
Gerente de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Nestlé en Chile
creaciondevalorcompartido@cl.nestle.com

¹ Las unidades de negocio son: Alimentos y Bebidas, Nestlé Nutrition, Purina Petcare, Nestlé Professional, Lácteos, CPW, Confites, Nespresso y Helados.

Compromiso con Nuestros Grupos de Interés

A través de los diálogos con sus grupos de interés, mencionados en la sección anterior, Nestlé recogió los temas claves para cada uno de ellos en su relación con la compañía. A continuación se presentan estos temas y el compromiso que asume Nestlé en cada uno de ellos.

Grupo de interés	Tema clave	Respuesta y Compromiso de Nestlé
Academia y consumidores.	Ampliar el portafolio para una alimentación balanceada.	Nestlé se compromete a seguir trabajando para mejorar el perfil nutricional de sus productos y desarrollar innovaciones que respondan a las necesidades de la sociedad actual en este tema. De esta manera, continuará entregando opciones que aporten a la nutrición para todos los rangos etáreos en sus líneas de productos. La compañía ha iniciado una campaña para que todos los productos infantiles cumplan al 2014, con los criterios nutricionales de Nestlé llamados "Nutritional Foundations" (NF) ² .
Academia, asociaciones gremiales y gobierno local.	Inversión en proyectos de vida saludable y permanencia en el tiempo.	Nestlé entiende que la educación es fundamental para que las personas puedan adoptar estilos de vida más saludables que incluyan una buena nutrición y la práctica de actividad física. Para lograr cambios de hábitos de vida de manera permanente, se necesita la cooperación de diversos actores a nivel público y privado, donde la industria de alimentos tiene también un rol importante que jugar.
Colegios profesionales y asociaciones de consumidores.	Mayor inversión en educación para una mejor nutrición.	Es por ello, que Nestlé se compromete a seguir impulsando iniciativas en la comunidad dirigidas a adultos y niños, que fomenten y eduquen en nutrición y estilos de vida saludable, generando alianzas que den sustentabilidad y continuidad a los programas, y que al mismo tiempo, estén alineados con las necesidades de sus grupos de interés.

² Perfil nutricional desarrollado por Nestlé sobre la base de cuatro criterios. Ver página 40.



Grupo de interés	Tema clave	Respuesta y Compromiso de Nestlé
Consumidores, colegios y asociaciones profesionales, asociaciones gremiales, ONG's y líderes.	Mayor claridad respecto de la información nutricional que aparece en el etiquetado de los productos.	En Chile, Nestlé ha implementado el GDA (Guía Diaria de Alimentación) en el 100% de sus productos ³ . Este sistema de información nutricional, calculado para una dieta de un adulto de 2.000 calorías, es ampliamente utilizado en Europa, y se estableció por primera vez en 1998, tras la colaboración entre el Gobierno del Reino Unido, la industria alimentaria (representada por IGD, <i>Institute of Grocery Distribution</i>) y las organizaciones de consumidores. Además, ha incorporado una gráfica con recomendaciones adicionales de acuerdo a estándares internos de Nestlé (<i>Nutritional Compass</i>) ⁴ . Adicionalmente Nestlé seguirá teniendo una preocupación especial y reforzará la recomendación de porciones de sus productos, pues entiende que es un elemento clave para una alimentación equilibrada. Nestlé se compromete a seguir aportando a la educación del consumidor más allá de lo rotulado. Además, la empresa contribuye a la educación nutricional, tanto en programas sociales de intervención como a través de las diversas plataformas de comunicación, y pone a disposición de las autoridades o cualquier institución que lo requiera, su experiencia en esta materia.
Líderes.	Mayor liderazgo de Nestlé en acciones para luchar contra la obesidad.	Nestlé está consiente de que, como empresa líder de alimentos en el país y en el mundo, tiene una misión en la promoción de la Nutrición, Salud y Bienestar, y en los problemas de salud pública asociado a estos temas. De esta manera, la empresa se compromete a seguir generando instancias de trabajo con distintos actores, para buscar soluciones frente al problema de la obesidad que actualmente afecta al país, y que sólo será solucionado desde una mirada multifactorial. Como se explica en los puntos anteriores, Nestlé está comprometido con la educación y el desarrollo de un portafolio de productos que aporten a la nutrición y vida saludable.
Proveedores generales.	Mayor transparencia en los procesos de selección de proveedores.	Nestlé está comprometido y aplica mecanismos y políticas transparentes para la selección de sus proveedores. Actualmente a cada proveedor postulante se le envía una invitación formal donde se explican los criterios y condiciones para el proceso de selección de ellos. No obstante lo anterior, en cada proceso de licitación se reforzará la comunicación y explicación de los criterios y condiciones a cumplir para ser elegido como un proveedor de Nestlé en Chile.
Proveedores lecheros.	Mayor transparencia en los procesos de muestra de leche.	Con el fin de dar garantía de la transparencia con que Nestlé implementa el proceso de toma de nuestra de leche, la compañía pondrá en marcha en Agosto de 2012 un sistema de auditoría y cruce de datos.

³ Esta información incluye todos los productos nacionales, a excepción de: Productos de Nestlé Nutrition, productos de Nestlé Professional, productos de Petcare y café soluble, dada las características especiales de estas líneas de productos. / ⁴ Guía desarrollada por Nestlé con el objetivo de informar a los consumidores sobre los productos que comercializa, para apoyar sus decisiones sobre alimentación.



Grupo de interés	Tema clave	Respuesta y Compromiso de Nestlé
Comunidad⁵ y consumidores.	Mayor comunicación de los procesos e impactos ambientales de la empresa.	Para atender esta necesidad de información, Nestlé desarrollará planes para potenciar la comunicación en estos temas, generando diversas instancias que permitan mantener a la comunidad y a los consumidores informados sobre el manejo de impactos ambientales y planes de acción pertinentes.
Comunidad⁶	Mejor manejo de impactos ambientales.	Nestlé tiene un proceso de mejora continua para disminuir su impacto ambiental, estableciendo objetivos específicos y metas anuales en reducción de consumo de energía, agua, emisiones y residuos. Nestlé se compromete a cumplir este plan y a mantener un monitoreo permanente de otras externalidades que pudiesen afectar al entorno y a la comunidad. Las metas de reducción a 10 años son: Agua: 20% Energía: 10% Emisiones de CO2: 10% Residuos: 15%
Colegios profesionales y asociaciones empresariales.	Mayor desarrollo e innovación en <i>packaging</i> .	Nestlé tiene como objetivo reducir constantemente el uso de materiales de envases y embalajes, y asume compromisos anuales de reducción en las toneladas de estas materias. Para el año 2012 se proyecta una reducción cercana a 600 toneladas de estos materiales.
Comunidad⁷.	Realizar el pago de impuestos en el territorio.	Actualmente Nestlé paga las Contribuciones, las Patentes Comerciales y los Derechos de Propaganda en la Municipalidad respectiva. Las fábricas, oficinas o centros de distribución están obligados a pagar estos impuestos en el lugar que tienen residencia o domicilio. Por otra parte, hay impuestos de carácter corporativo que están asociados al RUT y domicilio de la casa matriz del Contribuyente, y que legalmente deben ser pagados donde está domiciliada dicha casa matriz. En este caso, Nestlé Chile S.A. está domiciliada en la ciudad de Santiago, y por tanto la empresa está obligada a presentar sus declaraciones y realizar sus pagos centralizadamente, ello sin importar el lugar en donde se hubiesen realizado las operaciones de comercio.
Gobierno local.	Mayor alineamiento entre las acciones de la empresa y el municipio en materia de nutrición y obesidad.	Nestlé evaluará la viabilidad de incorporar las necesidades de los municipios en materia de nutrición y obesidad a la hora de implementar proyectos de inversión social en este ámbito.

⁵ Comunidad de Graneros. / ⁶ Comunidad de Osorno y Llanquihue. / ⁷ Comunidades de Graneros, Osorno y Llanquihue.



Grupo de interés	Tema clave	Respuesta y Compromiso de Nestlé
Comunidad⁷.	Mayor compromiso con el desarrollo de las zonas y relación con las comunidades.	Nestlé seguirá estrechando sus lazos con las comunidades aledañas a sus centros productivos, velando porque estas relaciones sean fructíferas para ambas partes. La compañía está definiendo directrices claras y estandarizadas respecto a las relaciones con la comunidad y programas de inversión social, las que serán plasmadas en un documento que estará a disposición de quien la requiera.
Consumidores y comunidad⁸.	Mayor claridad de la política de inversión social.	
Trabajadores y sus familias.	Avances en clima y relación laboral.	Nestlé se compromete a seguir desarrollando a todos los líderes de la organización, para que promuevan y tengan excelentes climas de trabajo en sus equipos. Durante el 2012 se capacitarán a 40 nuevos ejecutivos y jefaturas, y además a los antiguos se les entregará una bitácora con información histórica personalizada sobre variables de liderazgo, que les permita conocerse y crecer como jefaturas.
Familias de trabajadores.	Mayor desarrollo de iniciativas para las familias de los trabajadores.	Nestlé se compromete a seguir desarrollando programas de capacitación familiar en oficios, de presupuesto familiar y de prevención de consumo de drogas y abuso de alcohol, para apoyar a sus trabajadores y familias.
ONG's.	Rotulación de contenido de transgénicos.	La empresa a nivel global, reconoce el potencial que la tecnología genética, respaldada científicamente, tiene en el largo plazo para mejorar la calidad, disponibilidad y valor nutricional de los alimentos. La compañía avala el desarrollo científico y tecnológico, basado en evidencia validada por expertos y entidades competentes, que contribuye a mejorar la nutrición, salud y bienestar de la población. En virtud de lo anterior, la OMS, FAO, OCDE y numerosas entidades científicas independientes, han concluido que las semillas modificadas genéticamente, incluidos los ingredientes derivados de estas y que han pasado los procedimientos de evaluación de seguridad correspondientes, pueden ser considerados seguros para el uso en la producción de alimentos. En el caso de Chile, la ley vigente no permite el uso local de semillas genéticamente modificadas y los productos Nestlé, privilegian el uso de materias primas e insumos de origen nacional.
Consumidores.	Mayor aplicación de estándares internacionales.	Todos los estándares de Nestlé se basan en evidencia científica validada y reconocida por organismos internacionales referentes en la materia. Su compromiso con la mejora continua de sus procesos y productos, impulsa a la empresa hacia la permanente homologación con estándares internacionales, de acuerdo a la evolución tecnológica y a las expectativas de sus consumidores.

⁷ Comunidades de Graneros, Osorno y Llanquihue. / ⁸ Comunidad de Osorno y Llanquihue.

Nestlé Chile en Perspectiva

Desde 1934, Nestlé responde día a día a los numerosos desafíos que le imponen sus consumidores en Chile, poniendo a su disposición un universo de Nutrición, Salud y Bienestar. Desde entonces, el foco de la empresa ha sido contribuir a mejorar la calidad de vida de toda la familia en todas las etapas de la vida, a través de su amplio portafolio de productos de la más alta calidad, velando por un desempeño que garantice la sustentabilidad tanto de la compañía como de la sociedad en la cual está inserta.

En la actualidad, Nestlé en Chile participa en las siguientes categorías de productos: Lácteos⁹, culinarios¹⁰, bebidas¹¹, chocolates, galletas, helados, cereales para el desayuno, nutrición infantil, alimentos para mascotas, refrigerados¹², consumo fuera del hogar (abastecimiento de restaurantes, casinos y cafeterías, entre otros), y aguas¹³.

Fábricas

- Maipú:** Galletas, chocolates y cereales para el desayuno.
- Macul:** Refrigerados y helados.
- Graneros:** Café, cereales infantiles y saborizantes para la leche.
- San Fernando:** Sopas y caldos, alimentos infantiles.
- Los Ángeles:** Leche condensada y manjar.
- Fábrica tradicional de Osorno:** Leche en polvo.
- Nueva Fábrica Osorno:** Leche en polvo.
- Llanquihue:** Leche en polvo y crema de leche.

Principales Centros de Distribución

Maipú, Quilicura, Macul, Pudahuel, Antofagasta, La Serena, Concepción.

Otros Puntos de Distribución

Arica, Iquique, Talca, Temuco, Valdivia, Puerto Montt, Punta Arenas.



39 países
 USD 187 Millones en exportaciones

4 continentes
 63.508 toneladas de productos exportados.

43.520 pequeños y medianos almaceneros¹⁶ forman parte del canal de distribución de Nestlé en Chile.

1.083 proveedores lecheros.

Más de 100.000 puntos de venta.

2.858 proveedores de materias primas y embalajes¹⁷ en su cadena de abastecimiento.

¿Dónde opera?

8 fábricas

14 centros de distribución

¿Qué hace?



es la cifra que representan las ventas de Nestlé, respecto del gasto en alimentos y bebidas de los chilenos, y que también representan un 21% del gasto en alimentos manufacturados.

US\$ 1.370 millones en ventas.



¿En qué cree?

Para Nestlé su liderazgo se basa en un desempeño de excelencia, sobre la base de sólidos principios y valores empresariales. Reconoce que la confianza se gana en el largo plazo sólo a través del cumplimiento consistente de sus promesas. La empresa cree que sólo es posible crear valor sostenible para los accionistas si su comportamiento, estrategias y operaciones también crean valor para las comunidades donde opera, para sus socios comerciales y, por supuesto, para sus consumidores. A esto le llama Creación de Valor Compartido.

6.737 trabajadores directos.¹⁴

4.374 trabajadores indirectos.¹⁵



⁹ Leches en polvo y líquidas, cremas de leche. / ¹⁰ Sopas y cremas, caldos, puré de papa, bases para cocinar. / ¹¹ Café, saborizantes para la leche, bebidas cereal, bebidas líquidas. / ¹² Manjar, yogurt, postres / ¹³ A través de una alianza con CCU: Aguas CCU-Nestlé Chile S.A. / ¹⁴ Incluye: Fábricas, oficina corporativa y centros de distribución. No incluye a los contratistas / ¹⁵ Trabajadores de empresas contratistas.

¹⁶ Canal minorista atendidos directamente por Nestlé a través de un modelo de distribución propio. / ¹⁷ Más información en página 90.

A Sus marcas

En Chile la compañía llega al consumidor final a través de 80 marcas de diferentes categorías, algunas de ellas son globales, otras regionales y otras locales.



Principales Marcas Globales



Principales Marcas Regionales



Principales Marcas Locales



B Premios y reconocimientos

Premios en los últimos tres años



REPUTACIÓN

Nestlé, la empresa con mejor reputación corporativa en los últimos 10 años en Chile.

"Ranking Las Empresas más Respetadas"

1^{er} lugar en Alimentos & Bebidas

6^o lugar en ranking global

La Segunda / Adimark GfK
Julio 2011

"Ranking Reputación Corporativa"

1^{er} lugar: La empresa con mejor reputación corporativa en los últimos 10 años

3^o lugar en ranking 2011

Hill & Knowlton Captiva / La Tercera
Agosto 2011

"Ranking Medición Empresarial de Reputación Corporativa"

1^{er} lugar en sector alimentos

5^o lugar en ranking global

Merco
Noviembre 2011

2011:

- 1^o** NESTLÉ, La Tercera-Collect GfK, Ranking "La Empresa con Mejor Reputación Corporativa en los últimos 10 años".
- 3^o** NESTLÉ, La Tercera-Collect GfK, Ranking de Reputación Corporativa 2011.
- 6^o** NESTLÉ, La Segunda-Adimark, Ranking "Las Empresas más Respetadas".

2010:

- 1^o** NESTLÉ, La Segunda-Adimark, Ranking "Las Empresas más Respetadas", Categoría Alimentos & Bebidas.
- 5^o** NESTLÉ, Merco, Ranking "Medición Empresarial de Reputación Corporativa", Categoría Mejor Reputación Corporativa.
- 1^o** NESTLÉ, Merco, Ranking "Medición Empresarial de Reputación Corporativa", Categoría Sector Alimentación.
- 9^o** NESTLÉ, Reputation Institute-Universidad Católica, Ranking Reputación Corporativa.
- 3^o** lugar Nestlé, Cámara de Comercio de Santiago-YouGov Chile, Ranking Marcas Mejor Evaluadas por los Chilenos.

2009:

- 3^o** NESTLÉ, Reputation Institute-Universidad Católica, Ranking Reputación Corporativa.
- 1^o** NESTLÉ, Reputation Institute-Universidad Católica, Ranking Reputación Corporativa, Categoría Alimentos.
- 5^o** NESTLÉ, Diario Financiero/PriceWaterHouse, Ranking "Las Empresas más Admiradas".
- 4^o** lugar Nestlé, Cámara de Comercio de Santiago-YouGov Chile, Ranking Marcas Mejor Evaluadas por los Chilenos
- 8^o** NESTLÉ, Diario Estrategia, Ranking "Las Mejores Marcas en Reputación Corporativa".
- 5^o** NESTLÉ, Merco, Ranking "Medición Empresarial de Reputación Corporativa", Categoría Mejor Reputación Corporativa.
- 3^o** NESTLÉ, La Tercera/Hill & Knowlton/Collect GfK, Ranking de Reputación Corporativa 2009.
- 3^o** NESTLÉ, La Segunda-Adimark, Ranking "Las Empresas más Respetadas".
- 1^o** NESTLÉ, La Segunda-Adimark, Ranking "Las Empresas más Respetadas", Categoría Alimentos.
- 4^o** NESTLÉ, Reputation Institute-Universidad Católica, Ranking Reputación Corporativa.
- 1^o** NESTLÉ, Reputation Institute-Universidad Católica, Ranking Reputación Corporativa, Categoría Alimentos.
- 6^o** NESTLÉ, Diario Financiero/PriceWaterHouse, Ranking "Las Empresas más Admiradas".

RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

"Ranking de empresas socialmente responsables"

3^{er} lugar

CRS - MORI Chile
La Segunda
2011

2011:

3^o NESTLÉ, Centro de Estudios Mori, 11^o Versión Monitor de Responsabilidad Social Corporativa.

3^o lugar en reducción de agua, reconocimiento interno entregado por Nestlé a nivel global.

Medalla Diego Portales por su aporte al comercio detallista, Confederación del Comercio Detallista y Turismo de Chile.

Reconocimiento por apoyo al curso de educación continua, Sociedad Chilena de Pediatría.

Reconocimiento a la iniciativa para promover la lactancia materna que Nestlé implementó en los principales hospitales y clínicas del país, Ministerio de Salud.

Reconocimiento al rol como socio estratégico de Fábrica Maipú, I. Municipalidad de Maipú.

Reconocimiento por la contribución de Nestlé al fomento de la actividad física en la comuna de Peñalolén a través del proyecto "Vecinos en Acción", I. Municipalidad de Peñalolén.

Reconocimiento por el compromiso social de Nestlé a través a través del proyecto "Vecinos en Acción", Club Deportivo de la Universidad Católica de Chile.

Reconocimiento Zero Waste, Recycla Chile.

Reconocimiento por el reciclaje de 180 toneladas de cobre otorgado a Fábrica Los Angeles, Recycla Chile.

2010:

1^o lugar en reducción de agua, reconocimiento entregado por Nestlé a nivel global.

3^o lugar en reducción de energía, reconocimiento

interno entregado por Nestlé a nivel global.

8^o NESTLÉ, Centro de Estudios Mori, 10^o Versión Monitor de Responsabilidad Social Corporativa.

Reconocimiento al rol como socio estratégico de Fábrica Maipú, I. Municipalidad de Maipú.

2009:

4^o NESTLÉ, Centro de Estudios Mori, 9^o Versión Monitor de Responsabilidad Social Corporativa.

2^o lugar en reducción de agua, reconocimiento entregado por Nestlé a nivel global.

MARCAS

11 de nuestras marcas en el Ranking "Las 100 Mejores Marcas de Chile"



2011:

3^o NIDO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

5^o MILO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

8^o SAVORY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

10^o SAHNE-NUSS, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

11^o NESTLÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

34^o CHOCAPIC, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

43^o NESCAFÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

46^o MCKAY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

50^o MAGGI, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

54^o TRITÓN, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

58^o SUPER8, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

8^o SAHNE-NUSS, The Lab de Prolam Young & Rubicam, Ranking "Las Marcas Premium".

15^o NESTLÉ, The Lab de Prolam Young & Rubicam, Ranking "Las Marcas Premium".

1^o Yogurt y cereal NESTLÉ: Campaña "Segundo apellido", Queveo, Categoría Publicidad Infantil.

Oro MCKAY - Mini TRITÓN bañadas, XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Mejor uso de Vía Pública".

Plata MCKAY - Mini TRITÓN bañadas, XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Mejor uso de Medios Digitales".

Bronce MCKAY - Mini TRITÓN bañadas, XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Mejor Innovación Tecnológica".

Bronce NESQUIK, XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Mejor uso de Cine con el Promotor Virtual".

Bronce NESCAFÉ, XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Vía Pública No Tradicional".

Bronce SAHNE-NUSS: "La ruta de la almendra", XII Edición Festival ACHAP, Categoría "Eventos Especiales".

Plata: Effie a Yogurt y Cereal Nestlé, Campaña "Segundo Apellido".

2010:

4^o NESTLÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

5^o NESCAFÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

14^o SAVORY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

16^o SAHNE-NUSS, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

20^o SUPER8, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

29^o MILO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

53^o MCKAY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

65^o CHOCAPIC, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

66^o MAGGI, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

67^o TRENCITO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

80^o TRITÓN, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

87^o NEGRITA, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

MAGGI, SAHNE-NUSS y NESCAFÉ, Revista Selecciones Reader's Digest, "Marcas Confiables".

2009:

2^o SAVORY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

3^o NIDO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

4^o NESCAFÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

17^o NESTLÉ, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

22^o SAHNE-NUSS, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

44^o MCKAY, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

49^o TRITÓN, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

75^o TRENCITO, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

95^o MAGGI, Revista Qué Pasa, Brand Asset Valuator: "Las 100 Mejores Marcas de Chile".

MILO, Marketing Hall of Fame, "Grandes Marcas".

SAVORY, Marketing Hall of Fame, "Grandes Marcas".

MAGGI: Campaña Sopas Verano, Effie de Oro, Categoría "Alimentos, Bebidas y Licores".

DANKY, Effie de Oro, Categoría "Éxito sostenido".

INNOVACIÓN

"Ranking Empresas Innovadoras 2011"

Nestlé 1^{er} lugar

Escuela de Negocios,
Universidad de Los Andes
2011

GESTIÓN LABORAL

"Premio de colaboración al reintegro social y laboral del trabajador y trabajadora rehabilitada"

Asociación Chilena de Seguridad

2011

2009:

Mejor práctica en gestión de personas, reconocimiento interno entregado por Nestlé a nivel global.

COMPROMISO CON LOS CLIENTES

2010

Proveedor más Sustentable, Walmart.

Mejor Proveedor, Aramark.

Mejor Proveedor Integral, Alvi.

2009

Mejor Proveedor, Walmart.

Resumen de Desempeño en Sustentabilidad

Nestlé ha desarrollado una amplia serie de indicadores claves de desempeño (KPI), como parte de su compromiso por entregar información basada en evidencia en sus reportes.

Indicadores de Sustentabilidad

Indicador	GRI	2009	2010	2011
ECONÓMICO				
Ventas (US\$ millones) ¹⁸	EC1	1.020	1.190	1.370
NUTRICIÓN				
Porcentaje de ventas de productos que cumplen con criterios <i>Nutritional Foundation</i> ¹⁹ (% de las ventas)	FP4	66%	68%	68%
Aumento anual de productos con mejora nutricional ²⁰	FP7	s.i.	139	104
Aumento anual de productos sólo con reducción de nutrientes críticos	FP6	s.i.	78	69
Productos de Posicionamiento Popular, PPP ²¹ (SKUs)	FP4	116	111	109
Productos de Posicionamiento Popular, PPP (ventas, US\$ millones) ²²	FP4	187	225	214
Productos que contienen etiquetado de Nestlé <i>Nutritional Compass</i> ²³ (% de las ventas)	PR3	100%	100%	100%
Productos cuyo etiquetado está acorde a la Guía Diaria de Alimentación (% de las ventas ²⁴)	PR3	92%	100%	100%
AGUA				
Agua fresca consumida (millones de m ³)	EN8	3,4	3,3	2,9
Agua fresca consumida (m ³ / ton producto)	EN8	11,3	10,3	8,8
Agua descargada (millones de m ³)	EN21	1,9	1,9	1,7
Agua descargada (m ³ / ton producto) *	EN21	6,1	6,0	5,2
DESARROLLO RURAL				
Proveedores lecheros entrenados a través de programas de desarrollo de capacidades (% del total)	EC6	16,1%	19,2%	22,2%
Proveedores lecheros entrenados a través de programas de desarrollo de capacidades (número)	EC6	180	210	240
Número de proveedores auditados con el Programa Sustentabilidad Ambiental ²⁵	EC6	n/a	n/a	950
MEDIO AMBIENTE ²⁶				
Consumo de energía (Gigajules/ton producto)	EN4	5,9	5,8	5,6

¹⁸ Incluye todos los negocios con sus exportaciones, no incluye el negocio de Aguas. / ¹⁹ Información no incluye negocios de Cereales, Purina y *Nestlé Nutrition*. / ²⁰ Información incluye lanzamientos, relanzamientos, reformulaciones y reducción de nutrientes críticos. / ²¹ Productos de Posicionamiento Popular (PPP), corresponden a productos de alta calidad, que proporcionan un valor nutricional, a un costo accesible y en formatos adecuados para atender las necesidades de consumidores de bajos ingresos. / ²² Más información en página 44. / ²³ Guía desarrollada por Nestlé (ver página 51) / ²⁴ Esta información incluye todos los productos nacionales, a excepción de: Productos de Nestlé Nutrition, productos de Nestlé Professional, productos de Petcare y café soluble, dada las características especiales de estas líneas de productos. / ²⁵ Este programa fue lanzado como piloto en 2010 y se comenzó a implementar en 2011. / ²⁶ Incluye sólo las fábricas. / s.i.: Sin información; n.a.: No aplica. / * Esta unidad de medida no es la misma que aparece en el reporte impreso, ya que se detectó un error.

Indicador	GRI	2009	2010	2011
Energía generada por fuentes renovables (% del total de la energía generada)	EN3	7%	11%	12%
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (millones de ton equivalentes de CO ₂)	EN16	115	110	105
Emisiones directas de gases de efecto invernadero (kg equivalentes de CO ₂ por tonelada de producto)	EN16	0,38	0,34	0,32
Residuos generados (kg/ ton producto)	EN22	38	39	37
Materias primas utilizadas (millones de ton)	EN1	0,47	0,47	0,46
Materiales para embalajes (millones de ton)	EN1	0,047	0,048	0,047
LABORAL ²⁷				
Número de trabajadores directos (promedio anual)	LA1	5.362	6.097	6.737
Número de mujeres que trabajan en Nestlé (promedio anual)	LA13	1.392	1.577	1.812
Porcentaje de mujeres respecto del total de trabajadores (%)	LA13	26%	26%	27%
Número de mujeres en cargos directivos (promedio anual) ²⁸	LA13	41	48	65
Porcentaje de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos (%)	LA13	17%	18%	21%
Número de horas promedio de capacitación por trabajador	LA10	17	9	28
Monto invertido en capacitación (US\$ miles) ²⁹	LA10	859	646	1.660
Monto invertido en capacitación por trabajador (US\$/trabajador)	LA10	160	106	246
Porcentaje de trabajadores sindicalizados	HR5	40,1%	41,6%	45,3%
Índice de frecuencia total ³⁰	LA7	5,6	3,9	2,5
Fatalidades (por año)	LA7	0	0	0
Enfermedades ocupacionales (N° de enfermedades en trabajadores)	LA7	2	1	0
SOCIAL				
Número de proveedores lecheros	EC6	1.121	1.095	1.083
Porcentaje de proveedores lecheros que son pequeños ³¹ en relación al total de proveedores lecheros	EC6	63%	64%	64%
Monto de compras a proveedores lecheros ³² (US\$ millones)	EC6	96	125	160
Número de proveedores de materias primas y embalajes	EC6	3.614	3.888	2.858
Porcentaje de proveedores de materias primas y embalajes nacionales	EC6	92%	92%	87%
Monto de compras totales a proveedores nacionales de materias primas y embalajes (US\$ millones)	EC6	635	812	876
Monto de compras a proveedores de materias primas y embalajes de las regiones en donde se ubican las plantas (US\$ millones)	EC6	616	780	846
Número de pequeños y medianos almaceneros ³³	EC6	43.040	43.120	43.520
CUMPLIMIENTO				
Porcentaje de proveedores que cumplen con la política de compras de Nestlé	FP1	100%	100%	100%
Porcentaje de las compras que cumplen con el Código de Proveedores Nestlé ³⁴	FP1	50%	100%	100%
Inversión Social (US\$ millones)		s.i.	s.i.	3,9

²⁷ Incluye trabajadores de las fábricas, centro corporativo y centros de distribución. / ²⁸ Se consideran cargos directivos a aquellos de la plana ejecutiva según la definición de Nestlé. / ²⁹ Datos de capacitaciones realizadas por franquicia SENCE. / ³⁰ Accidentes con y sin tiempo perdido por millón de horas hombre trabajadas. Incluye trabajadores propios y contratistas. / ³¹ Corresponden a aquellos con entregas anuales de entre 1 a 500.000 litros. / ³² Todas las compras se realizan a proveedores nacionales. / ³³ Corresponden a los que conforman el canal minorista (tradicional), abordados a través de DISVET. / ³⁴ Incluye solo a proveedores de materias primas y embalajes.



2.

Modelo de Negocios

Nuestro liderazgo se debe a los sólidos principios empresariales que dirigen nuestro quehacer, a nuestras marcas, a la calidad de los productos y a las personas que trabajan día a día para hacer de esta empresa la N°1 de alimentos.



¿Qué nos Inspira?

Nuestra Misión

Entregar a nuestros consumidores alimentos de excelencia y alto valor nutricional, para todos los momentos del día y en todas las etapas de la vida, contribuyendo a su salud y bienestar. Todo lo anterior, basándose en sólidos principios y valores corporativos.

Nuestros Principios Corporativos Empresariales

Nestlé se ha esforzado por construir una empresa basada en sólidos valores y principios humanos. Mientras los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé evolucionan y se adaptan a un

mundo que cambia constantemente, el fundamento básico se mantiene inalterado desde los orígenes de la compañía.

En 2010 estos planteamientos fueron actualizados y consolidados en torno a diez principios generales vinculados a políticas detalladas, normas y directrices que ayudan a alcanzarlos.

Estos principios conforman los cimientos de todo lo que hace Nestlé. Su cumplimiento no es negociable por parte de los empleados y su aplicación es controlada y auditada con regularidad. Ellos constituyen el fundamento del compromiso de la compañía por ser sostenible.

Más información sobre la difusión y entrenamiento de estos principios hacia los trabajadores en página 110.

Los diez Principios Corporativos Empresariales Nestlé

1. Nutrición, salud y bienestar

Nuestro objetivo central es mejorar la calidad de vida de los consumidores día a día y en todos los lugares, ofreciéndoles una selección de alimentos y bebidas más sabrosas y saludables y fomentando un estilo de vida sano. Expresamos esta idea mediante nuestra propuesta "Good Food, Good Life".

2. Garantía de calidad y seguridad de los productos

En todos los lugares del mundo, la marca Nestlé representa la promesa al consumidor de que sus productos son seguros y de calidad.

3. Comunicación con el consumidor

Tenemos el compromiso de mantener una comunicación responsable y fiable con el consumidor, que le capacite para ejercer su derecho a una elección informada y que promueva una dieta sana. Respetamos la privacidad del consumidor.

4. Derechos humanos en nuestra actividad empresarial

Apoyamos plenamente las directrices del Pacto Mundial de las Naciones Unidas sobre los derechos humanos y el trabajo y pretendemos ofrecer un ejemplo de buenas prácticas laborales y de derechos humanos en todas nuestras actividades empresariales.

5. Liderazgo y responsabilidad personal

La clave de nuestro éxito está en nuestro personal. Mantenemos una actitud de dignidad y respeto mutuo y esperamos que todos nuestros empleados contribuyan a fomentar el sentido de la responsabilidad personal.

Contratamos a personas competentes y motivadas que respetan nuestros valores, les ofrecemos igualdad de oportunidades de desarrollo y promoción profesional, protegemos su privacidad y no toleramos ninguna forma de acoso o discriminación.

6. Seguridad y salud en el trabajo

Estamos comprometidos con la prevención de accidentes, lesiones y enfermedades relacionados con el trabajo y con la protección de nuestros empleados, contratistas y demás personas que intervienen en la cadena de valor.

7. Relaciones con proveedores y clientes

Exigimos a nuestros proveedores, agentes, subcontratistas y a sus empleados que demuestren honestidad, integridad y justicia, y que respeten nuestras normas, las cuales no son negociables. De la misma forma, nosotros estamos comprometidos en estos aspectos con nuestros clientes.

8. Agricultura y desarrollo rural

Contribuimos a mejorar la producción agrícola, el nivel social y económico de los agricultores, las comunidades rurales y los sistemas de producción para hacerlos más sostenibles desde el punto de vista medioambiental.

9. Sostenibilidad medioambiental

Estamos comprometidos con prácticas empresariales medioambientalmente sostenibles. Nos esforzamos por emplear de forma eficiente los recursos naturales en todas las fases del ciclo de vida de nuestros productos, favorecemos el uso de recursos renovables gestionados de forma sostenible y nuestro objetivo es alcanzar el "cero desperdicios".

10. El agua

Nuestro compromiso consiste en utilizar el agua de forma sostenible y mejorar continuamente su gestión. Somos conscientes de que el mundo se enfrenta a un reto cada vez mayor y que es absolutamente necesaria una gestión responsable de los recursos hídricos por parte de todos los usuarios.

Consumidores

Derechos Humanos y Prácticas Laborales

Nuestro Personal

Nuestro Personal

Proveedores y Clientes

Medio Ambiente

Más información en <http://www.nestle.com/AboutUs/BusinessPrinciples/Pages/BusinessPrinciples.aspx>

Nuestra estrategia

Hoja de Ruta hacia "Good Food, Good Life".

El objetivo de Nestlé es ser reconocido como líder mundial en Nutrición, Salud y Bienestar y, además, ser una empresa confiable para todos sus grupos de interés y un referente de desempeño financiero en su sector.

La hoja de ruta de Nestlé pretende alinear a su gente detrás de un conjunto coherente de prioridades

estratégicas que aceleren el logro de sus objetivos. Estas metas exigen de sus colaboradores una inspiración de largo plazo, que permita construir el futuro y las acciones empresariales de corto plazo.

Nestlé trabaja para alcanzar el liderazgo y la confianza mediante el cumplimiento de las expectativas de los consumidores, los accionistas, las comunidades en las que opera y la sociedad en su conjunto. Por esta razón, la compañía está

invirtiendo para garantizar la sostenibilidad financiera y ambiental de sus acciones y operaciones en el largo plazo, específicamente en: Capacidad, tecnologías, habilidades, personas, marcas, investigación y desarrollo. Su objetivo es satisfacer las necesidades actuales sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para cumplir con sus requerimientos y de una manera que asegure un crecimiento rentable año a año y en el largo plazo.





Estrategia de Creación de Valor Compartido

Nestlé cree firmemente que para que una empresa tenga éxito a largo plazo, debe crear valor tanto para sus accionistas como para la sociedad en la que opera. Este concepto se conoce como Creación de Valor Compartido (CVC) y promueve la generación de valor económico, social y ambiental, y al mismo tiempo se focaliza en aquellos temas en los que puede aportar a la sociedad.

Nestlé ha identificado que las áreas con mayor potencial para crear valor compartido, son aquellas fundamentales para el bienestar de la gente de los países en los que está presente. Éstas son Nutrición, Agua y Desarrollo Rural.

Creación de Valor Compartido es un concepto integral que incorpora a toda la cadena alimentaria de Nestlé, desde el campo hasta la nutrición del consumidor.

Lo anterior, implica ir más allá del beneficio para el consumidor y supone, por una parte, que la compañía actúe responsablemente con el medio ambiente y, por otra, que aporte valor a los empleados, agricultores, proveedores y a todos los sectores de la sociedad con quienes se vincula.

La Creación de Valor Compartido se construye sobre una sólida base de desempeño en sustentabilidad y cumplimiento de las leyes, códigos de conducta y principios de negocios, tal como lo ilustra la figura de la pirámide en la página siguiente. Adicionalmente, Nestlé reconoce la importancia de la generación de alianzas colaborativas con otras organizaciones.



¿Por qué nutrición?

Porque los alimentos y la nutrición son la base de la salud de las personas y del negocio de Nestlé como líder en nutrición, salud y bienestar.



¿Por qué agua?

Porque la calidad y disponibilidad de este recurso es fundamental para la vida, la producción de alimentos y las operaciones de la compañía.



¿Por qué desarrollo rural?

Porque el bienestar de los agricultores, comunidades rurales, pequeños empresarios y proveedores es intrínseco al éxito de su negocio en el largo plazo.

Pirámide Nestlé de Creación de Valor Compartido



"... más allá de la sustentabilidad, para crear valor para los accionistas y la sociedad - íntegramente vinculados a nuestro negocio principal..."

"... Satisfacer las necesidades del presente sin comprometer a las futuras generaciones..."

Cumplir con los más altos estándares.

Nestlé fue la primera organización que adoptó la Creación de Valor Compartido. Por esta razón, actualmente dicha aproximación de los negocios se encuentra bien establecida en la compañía y abarca toda su operación global, la escala y el alcance de sus actividades. Lo anterior le da una experiencia considerable sobre la cual construir.



3.

Creación de Valor Compartido

La Creación de Valor Compartido nos llama a implementar prácticas que mejoren las condiciones sociales, económicas y ambientales de las comunidades donde operamos y simultáneamente aumenten la competitividad de nuestra empresa.

Nueva Fábrica Osorno, referente de Creación de Valor Compartido

Con una capacidad productiva de 30.000 toneladas anuales de productos lácteos, la Nueva Fábrica Osorno viene a transformarse en un referente de Creación de Valor Compartido, integrando de manera sustentable su entorno y cada eslabón de la cadena productiva de Nestlé (desde la materia prima hasta el consumidor)

para la generación de la mejor leche en polvo con valor agregado nutricional. Su impacto en el desarrollo productivo del país va más allá de la generación de empleo (300 puestos directos y 1.500 indirectos), o de una inversión de US\$140 millones, la más importante del sector lácteo, en Chile, en los últimos 60 años. La

Creación de Valor Compartido tiene como punto de partida el trabajo con los productores de leche a través del programa "Sustentabilidad Medioambiental en Predios Lecheros" y se va avanzando a través de la cadena. Sus instalaciones cuentan con la más alta tecnología para la optimización de los recursos hídricos, ener-

géticos, tratamiento de riles y reducción de residuos. El producto que elabora es una leche en polvo con valor agregado que ha sido desarrollada en función de las necesidades nutricionales de la población infantil de hoy. Esta leche será un aporte para el desarrollo integral de los niños no solo de Chile sino también de los

distintos mercados internacionales donde llegará. En otras palabras, este nuevo centro fabril es un modelo de desarrollo sostenible con impacto multidimensional que fortalece el liderazgo de Nestlé en sustentabilidad e innovación a través de tecnología de punta. Con la puesta en marcha de

esta fábrica en abril de 2012, Nestlé se consolida como líder en el desarrollo exportador; de un 46% de las exportaciones lácteas del país en el 2011, se estima que hacia el 2014, será responsable del 70%, con destinos a Estados Unidos, Perú, Centroamérica, Medio Oriente y Asia.

OPTIMIZACIÓN EN EL USO DE AGUA

90%

Reutilización agua. Fábrica "Best in Class" según estándar Nestlé.

6.560 m³/día

Ahorro total de agua. Equivalente al consumo doméstico diario de una ciudad de 40.000 habitantes como Puerto Varas.

20 mg/l

Demanda bioquímica de oxígeno (DBO5). A menos cantidad de mg/l, menos organismos tiene el agua. Un río sin caudal de dilución posee 35 mg/l.



MATRIZ ENERGÉTICA

50%

Caldera Biomasa. Generación propia, energía limpia y renovable.

30%

Consumo de Gas Licuado. Energía limpia.

20%

Energía Eléctrica. Sistema Interconectado Central.

11.800 ton/año CO₂

Ahorro Matriz Energética. Equivalente a la emisión anual de CO₂ de 5.200 autos, considerando un uso de 15.000 km en el año.

TECNOLOGÍA Y EFICIENCIA

8.800 MWh/año

Ahorro total energético. Equivalente al abastecimiento domiciliario anual de una localidad de 15.000 habitantes como Frutillar.

Evaporador GEA

El más moderno de Chile. Evaporador GEA de 5 etapas automático y de alta eficiencia energética.

- Recuperadores de energía en evaporador para calentamiento de agua de caldera.
- Circuito de enfriamiento de evaporador que genera agua caliente para manejadoras de aire.
- Enfriamiento de compresores de aire se utiliza para calentar el agua usada en el block social.
- Purga de caldera para calentamiento de combustible.

75%

Pertenece a etnias Mapuche y Huilliche

CALDERA BIOMASA

Inversión US\$11 millones

Consumo 60.000 m³ por año de chips, equivalente a 75 hectáreas.

Abastecimiento de chips 70 km es el radio en torno a la Nueva Fábrica Osorno.

Proveedores 500 productores abastecerán de chips, adheridos a Sistema Nacional de Certificación de Leña.

Reducción 10.400 ton/año CO₂ producto de la caldera de biomasa.

Emisiones 28 mg/m³ de material particulado. Utiliza un filtro electrostático, pudiendo operar con la misma exigencia de Santiago en estado de emergencia ambiental.

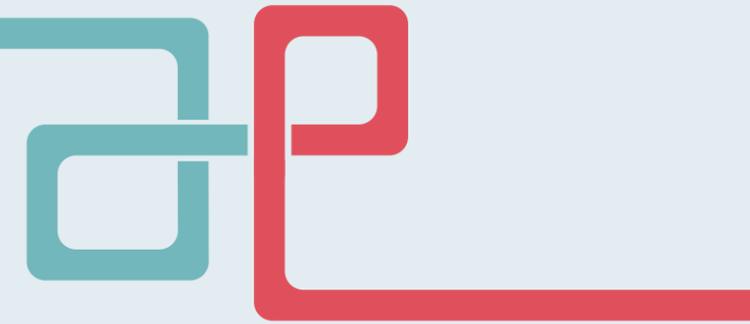
50% Eucaliptus Nitens

50% Pino Radiata





Nueva Fábrica Osorno alineada con los pilares de Creación de Valor Compartido de Nestlé



Nutrición

Exportando nutrición

Fábrica láctea de vanguardia, que exporta leche con valor agregado para contribuir a mejorar la nutrición, basándose en las diversas necesidades de los niños en sus distintas etapas de crecimiento. Más allá de la leche, se exporta nutrición.

Valor agregado en Nutrición, Salud y Bienestar

- **Hacia el consumidor:** La fábrica elabora productos con valor agregado nutricional, mediante tecnologías y procesos que permiten la adición de componentes nutricionales a la producción de leche como vitaminas, minerales, fibras y probióticos. Algunos de los productos son NIDO 1+, NIDO 3+ y NIDO 5+.
- **Hacia las comunidades:** En su permanente preocupación por la educación en estilos de vida saludable en las comunidades aledañas a sus fábricas, Nestlé desarrolló un diagnóstico nutricional en las comunas de Pichil y Cancura, con el fin de implementar posteriormente programas educativos que permitan fomentar cambios de hábitos.

Agua

Cuidando la disponibilidad del recurso hídrico

La nueva fábrica busca resguardar la disponibilidad de agua para su propio abastecimiento, como también para sus proveedores, comunidades y entorno.

Alta eficiencia en el uso del agua y cuidado del entorno natural

- **Bajo consumo de agua:** Utiliza un promedio de 5 m³ de agua/tonelada de producto, lo cual se traduce en un ahorro de 6.560 m³/día, equivalente al consumo doméstico diario de una ciudad de 40 mil habitantes.
- **Alto nivel de reutilización:** Reutiliza el 90% de las aguas, gracias a diversos mecanismos como una nueva tecnología sobre la base de un sistema de filtros de membrana.
- **Respetuosa con el entorno:** Los residuos líquidos generados tendrán una demanda bioquímica de oxígeno (DBO₅) de 20 mg/L.

Desarrollo Rural

Prosperidad del entorno

Nestlé entiende su desarrollo junto a la comunidad donde está inserta. Por ello, desde un principio se involucró a los habitantes de las localidades de Pichil y Cancura, participando con ellos en diversas actividades, así como también impulsando el desarrollo de sus productores lecheros y otros proveedores.

Rubros donde se focalizará el desarrollo rural

- **Proveedores Lecheros:** Abastecen la demanda de la fábrica con 200 millones de litros de leche fresca al año. El 100% de la leche recepcionada debe cumplir con el Programa de Sustentabilidad Ambiental en Predios Lecheros para fomentar la responsabilidad ambiental en sus productores y crear productos de la más alta calidad. ([Más información en pág. 69](#))
- **Productores de Biomasa:** 500 pequeños y medianos productores abastecen de chips de madera para el funcionamiento de la Caldera de Biomasa.

Otros Beneficios

Uso de Energías Renovables no Convencionales (ERNC)

- **Se privilegia el uso de energías limpias:** 50% de la energía es generada por la Caldera de Biomasa y 30% mediante gas licuado. A partir de 2012 la fábrica comenzará a emitir bonos de carbono que están asociados a la Caldera de Biomasa.
- **Reutilización de lodos:** Los lodos generados en el tratamiento de Riles se utilizarán para generar biogas.

Eficiencia energética

- **Evaporador de energía GEA:** Permite recuperar energía para su reutilización en otros procesos.
- **Ahorro de energía:** Gracias a la moderna tecnología, se logra un ahorro total energético de 8.800 MWh/año, equivalente al abastecimiento domiciliario anual de una localidad de 15.000 habitantes.

Baja generación de gases de efecto invernadero

- **Reducción de CO₂:** Reducción de 10.400 ton/año CO₂ y filtro electrostático en la Caldera de Biomasa.



Nutrición

Nestlé ofrece alimentos y bebidas que no sólo tienen un rico sabor, sino que también aportan a una dieta equilibrada. Para lograr esto, utiliza la ciencia en busca de soluciones para mejorar la calidad de vida a través de los alimentos y la dieta. Asimismo, contribuye a la salud y bienestar de los consumidores, a través de una comunicación clara y responsable, generando una mayor conciencia, conocimiento y comprensión entre ellos.

Desafíos claves, metas, acciones y desempeño

Desafíos claves:

- 1 Utilizar la ciencia y el conocimiento de las preferencias del consumidor, para encontrar soluciones ricas y con valor nutricional, que permitan una alimentación balanceada.
- 2 Generar una mayor conciencia, conocimiento y comprensión entre los consumidores, a través de una comunicación responsable y clara sobre la importancia de tener una dieta balanceada y llevar estilos de vida saludable.

Metas:

- Aumentar los productos que cumplan con los criterios *Nestlé Foundation* para llegar a un equivalente del 75% de las ventas hacia 2014.
- Aumentar en 130 los productos con mejoras nutricionales (lanzamientos, relanzamientos, reformulaciones, incluyendo reducción de nutrientes críticos) hacia 2014.
- Mantener 100% rotulado responsable e informativo.
- Continuar educando a la comunidad y los colegios en estilos de vida saludable y nutrición balanceada.
- Generar modelos replicables de solución al problema de obesidad infantil a través de programas de intervención en escuelas.

Acciones y desempeño:

- Nutritional Foundation:** (Más información en pág. 40)
 - Dar opciones saludables en todas nuestras categorías, ejemplo: Línea MAGGI EQUILIVE, Línea galletas FITNESS.
 - Dar prioridad a los productos infantiles.
- 60/40+:** (Más información en pág. 43)
 - Seguir impulsando el liderazgo de los productos como parte central de la estrategia continua de innovación y renovación de Nestlé.
- 100% de los productos con etiquetado GDA³⁵ (Guía diaria de alimentación).
- 100% de los productos con etiquetado acorde a *Nestlé Nutritional Compass*.
- Nutrimóvil.
- Intervención de Escuelas: Niños en Acción y Escuelas Saludables.
- Vecinos en Acción.
- Foro Creación de Valor Compartido en Obesidad.

Como compañía líder mundial en alimentos, Nestlé cree que el futuro de la empresa está en seguir contribuyendo a que las personas se alimenten con una dieta nutricionalmente equilibrada. En Chile, la compañía contribuye a mejorar la nutrición frente a la gran problemática de obesidad que registra la sociedad chilena.

El estudio "Obesidad: creencias, actitudes y hábitos de los chilenos", encargado por Nestlé en Chile a la empresa Adimark, arrojó que un 45% de los encuestados considera estar excedido de peso, sin embargo la realidad difiere de estos datos, ya que la Encuesta Nacional de Salud 2010, arrojó que el 67% de los chilenos está efectivamente en esta condición. En este mismo contexto, un 59% declaró a Adimark no realizar ningún tipo de actividad física, mientras que la cifra oficial del Ministerio de Salud afirma que el 90% de la población chilena es sedentaria.

³⁵ El indicador de etiquetado GDA incluye todos los productos nacionales, a excepción de los productos de: *Nestlé Nutrition*, *Nestlé Professional*, *Petcare* y café soluble, dada las características especiales de estas líneas de productos.



Alimentación Segura y Balanceada

Nestlé busca soluciones que aporten a mejorar la salud y el bienestar de los consumidores a través de los alimentos y la dieta, poniendo especial atención en las personas con necesidades nutricionales específicas y las personas de bajos ingresos.

A Portafolio

El objetivo principal de la compañía en este ámbito es mejorar la calidad de vida diaria de las personas al ofrecer alimentos y bebidas más sabrosos y que aporten a una dieta equilibrada, entregando opciones a los consumidores. Nestlé ha desarrollado políticas específicas para velar por la Nutrición, Salud y Bienestar de los consumidores, las que cubren una amplia gama de temas que incluyen la reducción de grasas

saturadas, ácidos grasos trans, sodio y los niveles de azúcar en los productos, así como la fortificación de nutrientes importantes.

La compañía cuenta con un sistema de perfiles nutricionales llamado "Nestlé Nutritional Profiling System", basado en recomendaciones de salud pública y ciencias del consumidor, que está diseñado para apoyar el desarrollo de productos con miras a la mejora continua de su composición nutricional.

Nestlé Nutritional Foundation - NF

Todos los productos Nestlé son analizados de acuerdo a un perfil nutricional desarrollado sobre la base de cuatro criterios:

1. Rol del alimento en una dieta balanceada.
2. Factores nutricionales relevantes como el contenido de sal, azúcar, grasas y otros.
3. Hábitos de alimentación en distintos consumidores.
4. Recomendaciones de ingesta diaria de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y el Instituto de Medicina de Estados Unidos.

Productos que aportan a una mayor nutrición, salud y bienestar

Para Nestlé, una alimentación balanceada debe ser sabrosa para que sea una opción que los consumidores mantengan en el tiempo. Sin embargo, la combinación de sabor superior y una mejor nutrición en el mismo producto, puede ser un reto para la producción de alimentos.

Inicialmente, la empresa comercializaba en Chile productos importados como harina lacteada, leche condensada y leche evaporada. Con el paso de los años comenzó a producir en el país, surgiendo productos tan familiares como la leche Nido, el cereal Nestum, los colados, entre otros. De esta manera, Nestlé ha lanzado nuevos productos con mejoras nutricionales y además ha mejorado el perfil nutricional de los existentes.

2000 al 2008

Algunos ejemplos:



SVELTY DESCREMADA



CEREAL INTEGRAL



COLADO DE FRUTA: eliminación de azúcar añadida



SVELTY CALCILOCK



NIDO CRECE LIGHT



CHIQUITÍN reformulado: adición de calcio, fósforo, vitaminas, 50% menos de azúcar



CHAMYTO light



NAN PRO



Galletas de soda y agua light



SAHNE NUSS 0% azúcar



NAN HA

2009 al 2012



LÍNEA MAGGI EQUILIVE: caldos, sopas y cremas



LÍNEA GALLETAS FITNESS



NAN L COMFORTIS



NESQUIK 45% menos de azúcar



LÍNEA ACTICOL



LÍNEA ZOO SAVORY (80% de leche): Helados MANSOOSO, COLA DE TIGRE, COMO MONO, PELICOTE



SVELTY sin lactosa descremada



Productos que combinan sabor con una mejor nutrición

Políticas nutricionales Nestlé

Desde 2003, Nestlé ha emitido políticas obligatorias para reducir el nivel de nutrientes específicos que se consideran perjudiciales

para la salud cuando se consumen en exceso. La compañía fue la primera dentro de la industria de alimentos en tener políticas integrales enfocadas en la reducción sistemática

de todos los nutrientes sensibles para la salud pública en sus productos: Ácidos grasos trans (publicado en 2003), sal (2005), azúcar (2007) y grasas saturadas (2009).

Ejemplos de nuevas líneas que combinan sabor con nutrición:



LÍNEA ACTICOL:

Busca dar solución a problemas que se presentan comúnmente en adultos chilenos, manteniendo un sabor óptimo en sus productos. Esta línea de lácteos con fitoesteroles vegetales contribuye a reducir el colesterol ya que ayudan a disminuir su absorción.



SVELTY sin lactosa descremada:

Es una leche sin lactosa, de sabor superior, lista para ser consumida. Especialmente pensada para personas con algún grado de intolerancia a la lactosa o problemas digestivos asociados al consumo de lácteos.



LÍNEA GALLETAS FITNESS:

Galletas hechas con cereal integral, constituyen una buena fuente de fibra, son bajas en sodio y tienen un muy buen sabor. Hay diferentes versiones: manzana, cacao, cranberries, chía, miel y almendras y línea semillas chía y linaza, sésamo y amapola.



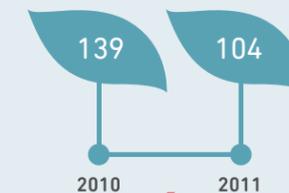
Productos con mejora nutricional

Nestlé busca aumentar permanentemente el número de productos con mejoras nutricionales, que consideran lanzamientos, relanzamientos, reformulaciones y reducciones de nutrientes críticos. En este último grupo, se ha trabajado fuertemente en disminuir la sal, el azúcar y las grasas.

Productos que cumplen con los criterios de Nutritional Foundation. % de las ventas.



Aumento anual de productos con mejora nutricional.



Aumento anual de productos sólo con reducción de nutrientes críticos.



ENFOQUE 60/40 +

Busca asegurar el liderazgo de los productos frente a las preferencias del consumidor, mejorando el sabor y valor nutricional de los alimentos. Para ello, Nestlé invierte permanentemente en comprender al consumidor y desarrollar mejores tecnologías e innovaciones. Para que un alimento sea calificado como parte del enfoque 60/40+ debe tener dos requisitos:

- **60/40:** La preferencia de al menos el 60% de un panel representativo de consumidores en una prueba a ciegas frente a los productos más importantes de la competencia.
- **+:** Ser calificado como un aporte nutricional de acuerdo a: Criterios de autoridades nutricionales de renombre, el rol que el producto tenga en la dieta, las necesidades de los consumidores, y las prioridades de salud pública.

Productos accesibles, ricos y nutritivos

Nestlé busca ofrecer productos nutritivos, sabrosos y económicos. Los Productos de Posicionamiento Popular (PPP), corresponden a productos de alta calidad, que proporcionan un valor nutricional, a un costo accesible y en formatos adecuados para

atender las necesidades de consumidores de bajos ingresos. Los productos PPP actuales abarcan desde productos culinarios a bebidas, productos lácteos y confitería. Lo anterior, equivale a más de 4 mil productos que se venden a través de las

principales marcas mundiales, como MAGGI, NIDO y NESCAFÉ. En Chile 109 productos son clasificados como PPP y su venta superó los 210 millones de dólares en 2011.

Ejemplos de Productos de Posicionamiento Popular



NIDO BUEN DÍA: Producto lanzado al mercado a partir de la crisis vivida en Chile en el año 2009. NIDO BUEN DÍA es una leche semidescremada, con aporte de minerales y omega 3 y 6, a un precio que está 15% por debajo de la Leche Nido Instantánea.



MILO Stick 30g: Producto en formato de menor tamaño y bajo desembolso. Entrega toda la energía necesaria para el día a día y es especial para su venta en el canal minorista.



Caldos MAGGI: Producto ofrecido al mercado en un formato de venta especial para almacenes y que permite la venta en forma individual de las tabletas de caldos, más accesible.



NESCAFÉ Tradición, DOLCA y DECAF Stick 1,8g: Producto ofrecido al mercado en un formato de menor tamaño, más accesible y especial para venta en almacenes.

Productos de Posicionamiento Popular (PPP)

Cantidad de productos PPP - SKUs

116
2009

111
2010

109
2011

Ventas US\$ millones

187

225

214

Más información de otros productos que aportan a un estilo de vida saludable en www.nestle.cl o en www.comebienvivebien.cl

B Políticas de calidad y seguridad

A través de su sistema de gestión y Política de Calidad, la compañía busca dar garantía a sus consumidores de la más alta calidad y así construir confianza con ellos, mediante el cumplimiento de todos los requerimientos tanto internos como externos en temas de inocuidad, regulación y calidad.

El sistema de gestión de la calidad de Nestlé llamado "Nestlé Quality Management System", aborda distintos ámbitos de calidad e inocuidad de los alimentos, entre ellos:

* Buenas prácticas de manufactura

Su objetivo es asegurar la calidad e inocuidad en relación a todos los aspectos de manufactura, que incluyen: Diseño, equipamiento, estándares para los procedimientos operativos, preparación del personal, mantenimiento de los equipos y maquinaria, y manipulación de materiales.

* Sistema HACCP – por sus siglas en inglés Hazard Analysis and Critical Control Points:

Es una aproximación sistémica para la gestión de la inocuidad de los alimentos, cubriendo todo el proceso productivo, desde las materias primas hasta el consumo del producto terminado. El sistema define los riesgos en inocuidad (por ejemplo, contaminantes químicos y/o microbiológicos) y define una medida adecuada de control, con un claro foco en la prevención.

* Sistema de trazabilidad

La trazabilidad incluye todos y cada uno de los insumos y variables de proceso asociados a la elaboración de los productos, manteniendo una constante supervisión de sus estándares de calidad. El Sistema de Calidad Nestlé permite tener un permanente monitoreo de todos los productos comercializados a sus clientes, en cada etapa de la cadena de valor.

La empresa, en Chile, ha implementado en todas sus

fábricas el "Nestlé Quality Management System", y está certificada en ISO 22.000 de seguridad alimentaria e ISO 9.001, así como en ISO 17.025, para unidades analíticas.

En 2011, se avanzó en potenciar los altos estándares de inocuidad existentes, proyectándolos por sobre las normativas locales, hacia aquellas existentes en mercados del más alto nivel de desarrollo industrial. El área de atención principal fue el uso de agroquímicos en proveedores agrícolas, donde se apoyó la implementación del programa, "Buenas Prácticas Agrícolas", utilizando como marco las normativas vigentes en la Comunidad Económica Europea. La primera etapa abarcó los productos destinados al consumo infantil, proyectándose al 2013 extender este trabajo a todas las categorías de productos comercializados en Chile, de acuerdo a las normativas internacionales más desarrolladas en la materia, aplicables a cada uno de ellos.

En todos los lugares del mundo, la marca Nestlé representa la promesa al consumidor de que sus productos son seguros y de calidad.

Trazabilidad de la Leche

Nestlé puede trazar la información de la leche que procesa con alta precisión, llegando hasta el camión que la recogió un día y en un predio agrícola determinado, lo que permite tener la seguridad de información hasta el origen de la materia prima día a día.

Nestlé Quality Assurance Center

Conscientes de la necesidad de un soporte tecnológico y científico para sustentar los avances en la calidad de sus productos, la empresa potenció la unidad analítica corporativa Nestlé Quality Assurance Center, con una inversión en equipamiento y personal superior a los US\$ 2.0 millones en Chile.

Más información en: http://www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Suppliers/Quality_Policy_Nestle.pdf

Caso Colados

¿Qué ocurrió?

A fines de 2010, la organización Liga Ciudadana de Consumidores de Chile anunció en una conferencia de prensa los resultados de un estudio sobre residuos de pesticidas, específicamente Iprodiona, realizado en cinco unidades de COLADOS NESTLÉ y GERBER de las variedades de durazno, tutifrutti y ciruela-pasa.

Este análisis, que fue desarrollado por el laboratorio Andes Control, indicó que los niveles registrados en dichos productos no cumplían con las recomendaciones de la normativa europea. Cabe destacar que éstos estaban en regla con la normativa local vigente establecida por el Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) el que, a su vez, se basa en el Codex Alimentarius.

El Instituto de Salud Pública de Chile (ISP) declaró en su oportunidad que los niveles registrados de Iprodiona no revestían peligro alguno para la salud de la población y consideró pertinente realizar un segundo análisis de contramuestra, el que fue llevado a cabo por dicha institución.

¿Qué hizo Nestlé, en el corto plazo?

Nestlé realizó un retiro voluntario de producto, con el objetivo de dar una señal de tranquilidad a sus consumidores, debido a la gran preocupación que generó este estudio, a pesar de cumplir la normativa chilena. Adicionalmente, la compañía puso a disposición pública una línea de atención telefónica 24/7 con el fin de resolver consultas e inquietudes relacionadas con el caso en cuestión.

En paralelo, se abrieron las puertas de las instalaciones de la Fábrica San Fernando a las autoridades, lugar de elaboración de estos productos, para realizar visitas y tomas de muestra que estimaran pertinentes.

También se desarrolló un programa de visitas a las fábricas para más de 100 consumidores (padres y madres), con el fin de compartir el proceso de elaboración de los colados y resolver sus inquietudes en terreno. En la misma línea, se puso a disposición un video sobre el proceso en toda la cadena productiva asociada a la fabricación de estos productos en el sitio web de "Creciendo Juntos".

Cierre del caso colados

A principios de mayo de 2011, el ISP informó a la opinión pública que tras haber realizado los análisis a las contramuestras tomadas en la Fábrica San Fernando, se descartó la presencia de residuos de pesticidas en estos productos. En aquella oportunidad, la autoridad sanitaria encabezó una fiscalización que tomó muestras en las distintas etapas del proceso, desde el concentrado de la pulpa

de fruta hasta el producto envasado. Con dichos antecedentes que garantizaban la inocuidad del producto, se procedió a restituirlo en el mercado e informar a los consumidores. Concluyendo la investigación, con fecha 5 de Agosto de 2012, el Servicio de Salud de la Región Metropolitana, dictó sentencia donde se rechaza la denuncia, originada en una presunta presencia de residuos de pesticidas en los colados, acogiendo en su integridad los argumentos presentados por Nestlé en Chile y reafirmando la absoluta inocuidad de los colados Nestlé.

¿Qué hizo Nestlé, en el largo plazo?

Tras esta experiencia, Nestlé en Chile buscó responder a las expectativas que en ese momento manifestaron sus consumidores. En consecuencia, procedió a adaptar sus rigurosos estándares de calidad con el fin de que los índices de Iprodiona estuvieran acordes a la recomendación de la Unión Europea. Para ello, desarrolló un intenso programa de capacitación y asesoría técnica a sus proveedores de frutas y vegetales, con el fin de elevar los estándares en sus prácticas y procesos productivos. Dentro de estas mismas instancias, se efectuaron jornadas de calidad a las que fueron invitadas incluso las autoridades relacionadas con el tema.

Finalmente, con el objetivo de ofrecer otra alternativa de consumo, se importó una línea de colados orgánicos.



C Investigación y Desarrollo

A nivel global, los avances de Nestlé en proveer nuevas soluciones que aporten a la Nutrición, Salud y Bienestar de los consumidores, se basan en el expertise en I+D que la compañía ha desarrollado por décadas. Esta red cuenta con un centro de investigación principal emplazado en Suiza y una red de 28 centros especializados y distribuidos en diversos países, donde trabajan más

de 5 mil profesionales especialistas en diversas materias. Uno de estos centros se encuentra en Chile. Esta red apoya la oferta de productos enfocados en una mejor Nutrición, Salud y Bienestar para los consumidores, con el sustento científico del valor nutricional de los productos. Existen 320 Grupos de Aplicación (AP), donde se evalúa la factibilidad y aplicación de

las innovaciones generadas tanto para ingredientes, como procesos y técnicas de envasado. Además, deben adaptar procesos y productos a las realidades y gustos locales de cada mercado.

R&D Santiago

Inaugurado en 2010, este nuevo centro lidera la investigación y el desarrollo a nivel mundial de galletas y snacks a base de cereales.

En él, especialistas de distintas nacionalidades trabajan diariamente en la innovación y renovación de estos productos.



¿Cuáles son las metas en I+D en Nestlé?

Las metas son: Liderazgo en productos, innovación en ingredientes y procesos, apoyo y soporte a manufactura, y alianzas externas.

¿Cuáles son las áreas de trabajo en I+D en Nestlé?

- 1 Ciencia y tecnología de los alimentos.**
Desarrollo de alimentos más balanceados nutricionalmente.
Comportamiento de los ingredientes durante los procesos.
- 2 Salud y nutrición.**
Desarrollo y conexión con nuevas ciencias de la nutrición.
Guiar la inclusión de la nutrición en los productos.
- 3 Ciencia del consumidor y ciencia sensorial.**
Desarrollo de nuevos métodos para la evaluación sensorial.
Creación de conocimiento basado en la biología de los consumidores.
- 4 Calidad e inocuidad.**
Resolver los problemas antes de que ocurran.
Validación e implementación de herramientas de calidad en el mundo.

PIAL: Plataforma de Innovación en Alimentos.



La Plataforma de Innovación en Alimentos nace de la convergencia de objetivos, necesidades e intereses de la Universidad de Chile, la Pontificia Universidad Católica de Chile y Nestlé, en relación a la investigación, desarrollo e innovación (I+D+i) en alimentos.

Esta instancia fue creada en 2011 por estas tres instituciones y pretende cumplir un rol de interface entre la empresa y la academia, intermediando en la definición

y priorización de las necesidades de investigación de acuerdo a las capacidades tecnológicas, competencias científicas y oportunidades del mercado local, con énfasis en el desarrollo de alimentos que contribuyan a una dieta saludable.

Se trata de una alianza inédita entre la empresa y estas dos casas de estudio para el desarrollo de alimentos de alta calidad y con valor agregado.

“En el escenario contemporáneo los desafíos de nuestro país en el ámbito de la desnutrición han cambiado. Ya no es falta de alimento la mayor amenaza sino la oferta y el consumo de alimentos no saludables, siendo la inadecuada nutrición una de las principales causas de la enfermedad.”



Rosa Devés.
Prorrectora Universidad de Chile

“Las universidades debemos colaborar y comprometernos con el desarrollo del país. Este proyecto involucra aspectos esenciales para las instituciones de educación superior: Impacto en docencia de pre y post grado y educación continua, y en el desarrollo de la investigación e innovación.”



Dr. Ignacio Sánchez.
Rector Pontificia Universidad Católica de Chile

Promoción del Bienestar en Consumidores y Comunidades

A Comunicación y etiquetado responsable

Nestlé tiene el compromiso de mantener una comunicación responsable y fiable con el consumidor, que le capacite para ejercer su derecho a una elección informada y que promueva una dieta sana, respetando la libre elección.

Información al consumidor

La compañía se comunica de manera responsable con los

consumidores, de acuerdo a las directrices estipuladas en los Principios de Comunicación al Consumidor, respetando la normativa local vigente. Adicionalmente la compañía cuenta con una Política de Comunicación y Marketing especialmente dirigida a niños. Nestlé tiene la convicción que toda comunicación al consumidor le permite tomar una decisión de compra informada.

Nestlé considera fundamental conectarse con sus consumidores a través de las nuevas plataformas digitales. De esta manera, busca aprovechar al máximo las redes sociales como un canal de comunicación para orientar, dar respuesta y mantener un diálogo fluido con los consumidores.

Principios Nestlé de Comunicación al Consumidor

Algunos puntos relevantes:

- Respetar la normativa local vigente.
- Comunicar en forma responsable y confiable, empoderando a los consumidores a ejercer su derecho a elegir de manera informada y promoviendo una alimentación saludable.
- Los beneficios a la salud comunicados en un producto deben ser respaldados científicamente y deben ser de fácil comprensión.
- La publicidad debe mostrar porciones pequeñas y personas activas.

Principios de Comunicación de Nestlé en http://www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/About_Us/Communication-Principles.pdf

Política Nestlé en Comunicación y Marketing hacia niños

Algunos puntos relevantes:

- Respetar la normativa local vigente.
- No dirigir publicidad ni actividades de marketing directamente a niños menores de seis años.
- La publicidad no debe engañar al consumidor, ni generar o incentivar malas conductas en los menores de edad.



Lactancia materna y sucedáneos de la leche

Nestlé promueve la leche materna como el mejor alimento para el bebé.

Nestlé promueve una nutrición segura y adecuada para los niños. La empresa fomenta y apoya la lactancia materna como la mejor forma de comenzar la vida y entrega productos de fórmulas infantiles constantemente mejoradas para usarlas cuando se necesita una alternativa segura a la leche materna.

Nestlé adhiere a los principios y espíritu del "Código Internacional de Comercialización de Sucédáneos de la Leche

Materna" de la Organización Mundial de la Salud (OMS), cumpliendo con el reglamento sanitario de los alimentos del Ministerio de Salud de Chile³⁶ que define especificaciones nutricionales y de etiquetado. La empresa tiene una política interna que instruye en cómo implementar este código de la OMS para el marketing y comercialización de sucedáneos de leche materna.

La compañía fomenta la

lactancia materna, ya que está convencida que la leche materna es el mejor alimento para el lactante. La empresa acompaña a las madres en este proceso, realizando campañas educativas en diferentes medios, resaltando los beneficios de la leche materna tanto para el bebé como para la madre, educando en una nutrición adecuada y entregando recomendaciones útiles para la lactancia y para la vuelta al trabajo.

³⁶ El gobierno de Chile, a través del Decreto N°977/96 (D.Of. 13.05.97) del Ministerio de Salud, en el Reglamento Sanitario de los Alimentos (RSA) establece los requerimientos obligatorios básicos para la comercialización de todo tipo de alimentos dentro del territorio nacional y en el título XXVIII (de los Alimentos para Regímenes Especiales), incluye las especificaciones nutricionales y de etiquetado para productos infantiles. Adicionalmente, creó en el año 1985 la Comisión Nacional de Fomento de la Lactancia Materna que asesora al Ministerio de Salud en el estudio y coordinación para la promoción y aplicación de la lactancia materna. Ha implementado un programa de monitoreo de control, que debe velar por el cumplimiento de las normas, planes, programas y políticas nacionales de salud fijados por la autoridad, para todos los productos nacionales e importados, así como la comunicación en revistas, afiches, comerciales y publicidad que se refiera a ellos.

Etiquetado Responsable

Nestlé Nutritional Compass

Es una guía desarrollada por la empresa, con el objetivo de informar a los consumidores sobre los productos que comercializa, para apoyar sus decisiones sobre alimentación. Actualmente, el 100% de los productos de Nestlé en Chile cuentan con el *Nutritional Compass* en sus empaques. Lanzado en 2005, esta herramienta está diseñada para ser una guía clara de etiquetado transparente, que va más allá de una simple enumeración de cifras, buscando ayudar a los consumidores a elegir un producto más sano y más sabroso.

¿Qué contiene una etiqueta Nestlé Nutritional Compass?

- Información nutricional del contenido de los nutrientes más relevantes para cada producto, reflejada por porción y por 100 gramos.
- Respuestas a preguntas claves sobre el producto.
- Información para recordar con consejos y tips para una alimentación balanceada.
- Información que entrega los detalles para contactar a las áreas de Nestlé relacionadas con servicios al consumidor, sitio web u otros materiales.

Guía Diaria de Alimentación (GDA)

Nestlé en Chile incluye en su etiquetado esta guía internacional, que permite conocer los gramos por porción y el porcentaje que representa de las necesidades diarias, sobre la base de una dieta de 2.000 calorías, teniendo como base cinco ítemes: Calorías, grasa total, grasa saturada, sodio y azúcares totales.



³⁷ La información contenida en el indicador incluye todos los productos nacionales a excepción de productos de: Nestlé Nutrition, Nestlé Professional, Petcare y café soluble, dada las características especiales de estas líneas de productos.



B Programas sociales que promueven la Nutrición, Salud y Bienestar

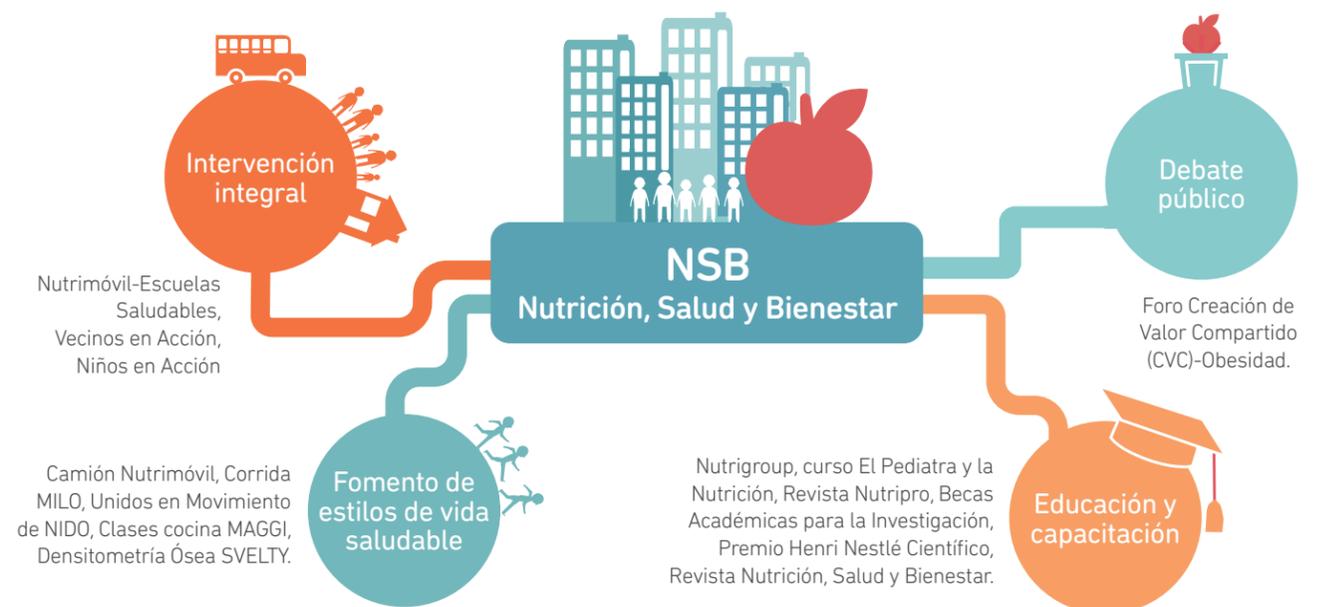
Nestlé, tanto en Chile como en el mundo, ha puesto en el centro de su negocio el concepto de Nutrición, Salud y Bienestar, adquiriendo así un compromiso corporativo con la educación y creación de conciencia en la sociedad sobre la importancia de mantener una alimentación equilibrada y hábitos de vida saludable.

En este contexto, surgen iniciativas corporativas y de las diferentes marcas, que apuntan a mejorar la Nutri-

ción, Salud y Bienestar de la sociedad chilena. Algunos ejemplos de estos programas son: Camión Nutrimóvil, Nutrimóvil-Escuelas Saludables, Vecinos en Acción, Niños en Acción, Corrida MILO, Unidos en Movimiento de NIDO, Clases de Cocina MAGGI; y otros que apuntan a públicos específicos como el curso El Pediatra y la Nutrición, Nutrigroup, Foro Creación de Valor Compartido (CVC) - Obesidad, Premio Henri Nestlé Científico, entre otras iniciativas.

La empresa se preocupa también de promover hábitos de vida saludable mediante comunicaciones en distintos medios (web y folletos) y auspiciando diversas actividades que incentiven el tema.

Asimismo, a través de su Servicio al Consumidor especialistas Nestlé responden más de 1.500 consultas al año sobre temas de nutrición en Chile.



Intervención integral en NSB

Nutrimóvil-Escuelas Saludables, Nutrición y Movimiento

Programa de intervención nutricional y de actividad física, que busca ayudar a disminuir el sobrepeso y la obesidad en colegios y educar para un estilo de vida saludable. El programa es implementado en establecimientos educacionales de Puente Alto, en niños de primero a cuarto básico. Al quinto año se efectuará un seguimiento para evaluar la permanencia en el tiempo de las metas alcanzadas.

- Nace en 2008.
- Beneficiarios directos: 1.800 niños.

- Beneficiarios indirectos: 5 mil, familiares de niños beneficiados.
- Se implementa en tres escuelas y se mantienen dos escuelas como control.
- Aliados: Municipalidad de Puente Alto, Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos de la Universidad de Chile (INTA), Pontificia Universidad Católica de Chile.

El programa incluye intervenciones en las siguientes temáticas:

- Actividad física: Capacitación y contratación de profesores de Educación Física, clases y contenidos reforzados, donación de

materiales deportivos y aumento de horas de clases de actividad física (cuatro horas por semana, separadas en dos días distintos).

- Nutrición, salud y bienestar: Capacitación de profesores, materiales educativos con información nutricional e incorporación de conceptos nutricionales en disciplinas como Matemáticas y Lenguaje.

Adicionalmente y con el objetivo de motivar a los niños, se implementan kioscos saludables y se realizan actividades como el "Día de la familia saludable" o el concurso para niños en "Vida saludable".



Niños en Acción

Programa de intervención integral en educación en alimentación equilibrada y actividad física en los establecimientos educacionales de la comuna de Peñalolén para niños que cursan de prekindergarten a segundo básico. El programa contempla la capacitación en nutrición y actividad física para docentes, desarrollo y entrega de material didáctico y evaluación permanente del estado nutricional de los participantes con el fin de

medir el impacto del programa en los niños. También se incorporan programas de actividad física y charlas de nutrición para apoderados.

- Nace en 2010.
- Beneficiarios directos: 1.225 niños.
- Beneficiarios indirectos: cinco mil.
- Aliados: Municipalidad de Peñalolén, INTA, Club Deportivo de la Universidad Católica.

El Instituto de Nutrición y Tec-

nología de los alimentos es el encargado de realizar los estudios de evaluación del programa, que han arrojado los resultados graficados más abajo.

Por otra parte, se puede mencionar que se ha producido un aumento importante en la frecuencia de consumo de pescado y lácteos en los niños y niñas intervenidos, así como un avance destacable en cuanto al conocimiento de los alumnos sobre conceptos de alimentación saludable.

Reducción de la obesidad en niños participantes del Programa Niños en Acción.



Aumento de la obesidad en el grupo control (Niños que NO participaron en Programa Niños en Acción).



Programa Global de Nestlé: Niños Saludables

Niños en Acción y Nutrimóvil Escuelas Saludables forman parte del "Programa Global de Nestlé: Niños Saludables", que durante 2011 llegó a más de 6 millones de niños en 60 países, sumando un total 65 proyectos funcionando.



Reconocimiento Sello Más por Chile a Programa Niños en Acción

Fue entregado en 2012 al programa Niños en Acción, por el Ministerio de Desarrollo Social de Chile a través de su programa Más por Chile, en reconocimiento a su aporte a la integración social de las personas más vulnerables del país.

Más información en www.masporchile.cl

Vecinos en Acción

Programa de intervención y empoderamiento comunitario en temas de vida sana con el fin de combatir la obesidad, el sobrepeso y el sedentarismo en la comuna de Peñalolén.

Nestlé diseñó un programa integral compuesto por actividades educativas en nutrición y actividad física, enfocado especialmente en mujeres de los segmentos de menores ingresos de la comuna. Con este programa se capacitó a líderes comunales, empoderándolas y convirtiéndolas en líderes de Nutrición, Salud y Bienestar

(NSB), con el fin de que ellas replicaran posteriormente con sus vecinos los conocimientos adquiridos.

- Nace en 2007.
- 10 mujeres capacitadas como monitoras de NSB, 10 asistentes de NSB.
- 10 mujeres capacitadas como líderes de actividad física vecinal, junto con 10 asistentes.
- Más de 10 mil inscritos en talleres físico-recreativos.
- Se han realizado más de 11 mil clases de actividad física, teniendo un total de 210 mil asistencias.
- Más de 300 charlas nutricionales han replicado las monitoras NSB en distintos centros comunitarios.
- Aliados: Municipalidad de Peñalolén, INTA, Club Deportivo de la Universidad Católica.
- Se publicó el primer recetario saludable del programa con recetas de las propias vecinas.
- El 2011 se publicó el reporte de este programa.
- Concurso de pintura para niños "La vida saludable".

El Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos de la Universidad de Chile, realizó un estudio de impacto a mujeres adultas que participaron en el programa, en un período de un año. De los resultados obtenidos, se concluye que los grupos intervenidos en alimentación y educación física redujeron la obesidad en 10% y, por otra parte, el consumo de lácteos descremados, frutas, verduras, pescados y legumbres, aumentó en un 29%.



Fomento de estilos de vida saludable

Camión Nutrimóvil

Busca sensibilizar a la población sobre su estado nutricional y, a la vez, promover hábitos de vida saludables, a través de la entrega de recomendaciones nutricionales gratuitas. Ha beneficiado a más de 40 mil personas.

El Camión Nutrimóvil es una unidad itinerante con box de consultas, para que nutricionistas atiendan gratuitamente y orienten a la población en nutrición y estilos de vida saludable, viajando por las distintas regiones del país.

- Nace en 2006.
- Medición a 11 mil adultos, en 40 comunas, durante 2006.
- Medición a 22 mil niños en 140 Colegios, durante 2007.
- En el verano del 2009, el Nutrimóvil recorrió distintos balnearios del país, evaluando gratuitamente a más de 2.500 personas.
- Atención a cinco mil per-

sonas, en seis regiones, durante 2011.

Corridas MILO

Carreras gratuitas de tres y cinco kilómetros de distancia, por el centro de las ciudades, que tienen como objetivo fomentar el deporte en niños y jóvenes de 10 a 18 años.

- Nace en 2009.
- 45 mil niños y jóvenes beneficiados desde su inicio.
- En 2011 participaron 20 mil corredores y se realizó en seis ciudades: Temuco, Concepción, Santiago, Antofagasta, Talca, Puerto Montt.

Unidos en Movimiento de NIDO

Programa de gimnasia entrenada iniciado en 2012 por la marca NIDO durante el verano, con espacios y rutinas diferenciadas y especiales para niños de distintas edades.

En 2012, beneficiará a 16.600 niños.

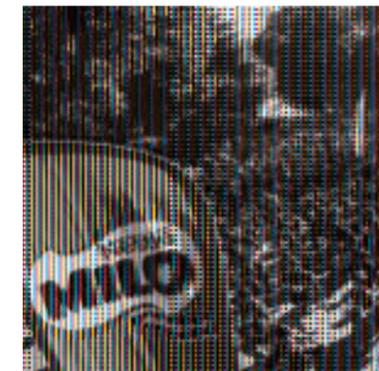
Clases de Cocina MAGGI

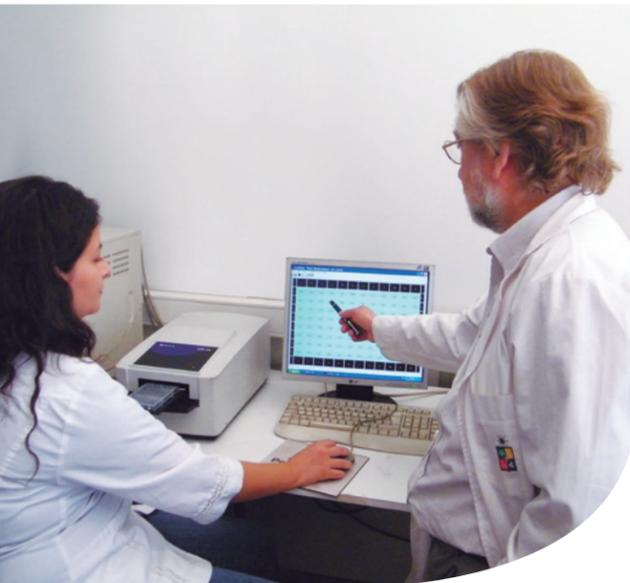
Buscan promover hábitos saludables en la preparación de comidas, iniciado en 2011, año en que benefició a cinco mil personas.

Densitometría Ósea de SVELTY

Programa que promueve el cuidado de la salud ósea, a través de mediciones de densitometría en la población femenina. Realizado en 2010 y replicado en 2012.

- Nace en 2010.
- Beneficiarios directos: 11.500 personas.
- Ejecutado en tres comunas.
- Lugares donde se ha aplicado: Consultorios de salud, hospitales, municipalidades, estaciones de metro, gimnasios, centros deportivos y centros comerciales.





Premio Henri Nestlé

Este premio fue instaurado el año 2005, con el fin de rescatar el espíritu emprendedor, social y visionario del fundador de la compañía, quien en 1867 creó la primera fórmula de cereal lacteado para ayudar a paliar la desnutrición infantil.

Este reconocimiento toma forma en tres ámbitos propios del quehacer de la empresa: las ciencias, el mundo social y los colaboradores. Se busca poner al descubierto iniciativas y talentos desconocidos que al crear valor para la sociedad, merecen ser destacados y revelados públicamente, otorgándoles visibilidad y plataforma de desarrollo.

Premio Henri Nestlé - Científico: Busca reconocer y fomentar el trabajo de investigadores en áreas de nutrición y tecnología de los alimentos.

Premio Henri Nestlé - Corporativo: Más información en página 89.

Premio Henri Nestlé - Social: Más información en página 100.



Educación y capacitación

Nutrigroup:

Equipo de nutricionistas Nestlé que desarrollan un programa anual de visitas a otros nutricionistas con el fin de entregarles información de carácter científico y nutricional que sustenta determinados beneficios de productos Nestlé.

- Nace en 2006.
- Beneficiarios directos: Un grupo de 2.300 nutricionistas son visitados anualmente.
- Jornadas de nutrición: Seis jornadas, 3.300 participantes.

Curso El Pediatra y la Nutrición:

Busca dar apoyo científico a los profesionales de la salud relacionados con la pediatría, para mejorar la calidad de

vida de sus pacientes, entregando actualidad en temas de salud y nutrición.

- Se realiza desde hace 13 años.
- Aliados: Rama de Nutrición y Gastroenterología de la Sociedad Chilena de Pediatría.
- Beneficiarios directos: 3.200 profesionales desde su inicio. El 2011 benefició a 290 profesionales.

Revista Nutripro:

Revista especializada de Nestlé Professional orientada a educar a los consumidores y operadores de alimentos en temas de consumo y cuidado de los alimentos en general y el consumo de éstos fuera del hogar. El año 2011 se distribuyeron 2.000 ejemplares.

Revista Nutrición, Salud y Bienestar:

Es una revista dirigida a profesionales de la salud en Chile, Argentina, Perú y Bolivia. Contiene material científico de alta relevancia relacionado con temas de Nutrición, Salud y Bienestar, y durante 2011 se distribuyeron cerca de 4.300 ejemplares en Chile.

Becas Académicas para la Investigación Nestlé - INTA:

Desde 1988, Nestlé en Chile hace entrega de la beca de postgrado "Doctor Abraham Steckel" del Instituto Nacional de Tecnología de los Alimentos de la Universidad de Chile (INTA), con el objetivo de contribuir al perfeccionamiento de jóvenes profesionales que desarrollan investigaciones en esta institución.

DEBATE PÚBLICO



Foro de Creación de Valor Compartido-Obesidad

El Foro de Creación de Valor Compartido que la compañía realiza en Chile busca abrir espacios de debate en torno a temas relevantes para el país. Es así que su versión 2011 abordó la problemática de la obesidad.

Bajo el título "Obesidad en Chile: Responsabilidades, desafíos y compromisos", la instancia reunió a representantes de los diferentes sectores sociales con poder de decisión y acción sobre este problema de salud pública, para cruzar puntos de vistas y discutir sobre los posibles

caminos de solución. En la ocasión, se dieron a conocer los resultados del estudio "Obesidad: Creencias, actitudes y hábitos de los chilenos", realizado por Adimark por encargo de Nestlé.

Interesantes posturas se debatieron en este encuentro pionero, cuya conclusión transversal fue que sólo el trabajo articulado de todos y cada uno de los actores involucrados con una visión multifactorial, permitirá resultados de fondo en esta lucha.

"Este escenario al que hemos sido invitados después de algunas batallas con Nestlé, refleja que estamos en un muy buen momento o en un nuevo momento. Hay que aprovechar esta oportunidad, hay que establecer mesas de trabajo, hay que establecer un diálogo. Desde la organización de consumidores, nos vamos a comprometer siempre a hacer una crítica responsable y



presentar estudios que tengan aval, estudios independientes, para poder llegar a un proceso que termine en una solución o camino hacia eso."

Stefan Larenas.
Presidente de la Organización de Consumidores y Usuarios (ODECU).

"Lo que falta es una política de Estado, clara, definida, con alguien que la dirija, se haga cargo y sea responsable del problema. Hasta este momento, esto no ha existido. Aquí no hay un ente que sea responsable del tema de la obesidad.



A nadie se le pide cuenta del problema de la obesidad."

Dr. Fernando Vio.
Académico del INTA.

"Éste es un tema de todos y para que se resuelva a tiempo, se requiere la participación de todos los actores (...) Queremos ser parte de la solución y hacer de este foro un punto de encuentro entre quienes tienen capacidad de resolver



este tema. Más allá de las diferencias, lo importante es debatir acerca de las posibilidades de avanzar."

Fernando Del Solar.
Presidente Ejecutivo NESTLÉ.



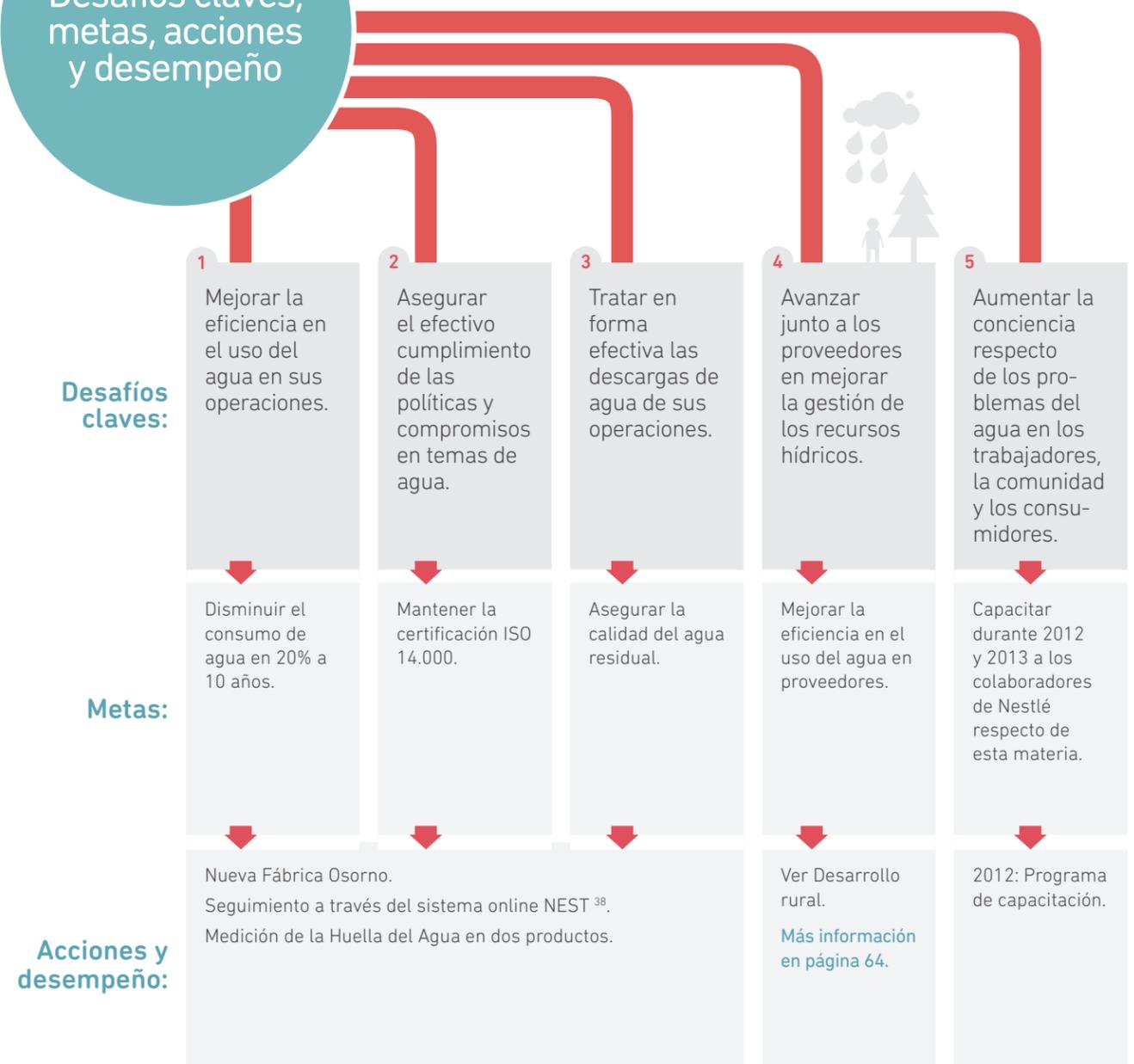
Agua

El éxito de la compañía a largo plazo, depende de la disponibilidad de recursos hídricos. El agua es clave tanto para el abastecimiento de sus operaciones como para sus proveedores y consumidores. Nestlé vela por el cuidado y la optimización del uso del agua en todos sus procesos industriales.

Nestlé está consciente de los potenciales impactos de esta problemática en su negocio y en las sociedades donde opera, por ello el agua ha sido definida como un recurso estratégico y es uno de los focos de Creación de Valor Compartido para la compañía.

Dado que la gestión del agua es un tema fundamental para la vida, la producción de alimentos y el futuro de este negocio, todas las fábricas de Nestlé en Chile gestionan indicadores específicos para mejorar la eficiencia en el uso de agua y resguardar el entorno de cada centro productivo.

Desafíos claves, metas, acciones y desempeño



³⁸ NEST programa de indicadores de gestión ambiental. Más información en pág. 62.

Mejorar la Eficiencia en el Uso del Agua en la Operación

Parte de los principios corporativos de la compañía consisten en mejorar de manera sostenible la eficiencia en el uso de agua. Para ello, se busca permanentemente reducir los volúmenes de agua en las operaciones, respetando los recursos hídricos de cada

localidad. Nestlé en Chile controla mensualmente el uso de agua, a través de sistemas de gestión medioambiental, mejorando así la eficiencia en su utilización.

Hace más de una década que la empresa implementa

una política de gestión en el uso del agua que incluye estrategias para la reducción permanente, fijando objetivos anuales de reducción en todas las fábricas. Así también se monitorea diariamente la calidad del agua suministrada.

Monitoreo del Agua

El consumo y utilización del agua son permanentemente controlados e informados a través de una plataforma en línea, en todas las fábricas de

Nestlé en Chile. A su vez, esta información es registrada en el programa de indicadores de gestión ambiental (NEST).

Indicadores cuantitativos de agua en Nestlé en Chile³⁹

	2009	2010	2011
Total de agua fresca consumida, millón m ³ .	3,4	3,3	2,9
Total de agua fresca consumida, m ³ por tonelada de producto.	11,3	10,3	8,8
Total de agua descargada, millones de m ³ .	1,9	1,9	1,7
Total de agua descargada, m ³ por tonelada de producto*.	6,1	6,0	5,2
Calidad del agua descargada, promedio mg COD/l.	263	356	348

³⁹ El alcance de la información incluye sólo a las fábricas de Nestlé en Chile.
* Esta unidad de medida no es la misma que aparece en el reporte impreso, ya que se detectó un error.

Buenas prácticas en el uso del agua

Es importante destacar el óptimo manejo del agua que tiene la Nueva Fábrica Osorno, donde el 90% de este recurso es reutilizado (ver página 34). Adicional a las innovaciones en los procesos de este centro productivo, se han conducido proyectos tendientes a mejorar el desempeño en

el uso del agua en las otras fábricas de Nestlé en Chile.

Los proyectos más relevantes han sido:

- Cambio en los sistemas abiertos de enfriamiento de agua de refrigeración, por sistemas cerrados, para lo cual se han instalado torres

de enfriamiento.

- Instalación de sistemas de medición de conductividad en evaporadores para minimizar el uso de agua de lavado.
- Reutilización de agua tratada para riego, para minimizar el uso de agua de pozo.

Huella del Agua de los productos

Dada la importancia que tiene el agua para Nestlé, es que se iniciará en 2012 la medición de la Huella del Agua de dos productos fabricados en Chile.

CHANDELLE y TRULULÚ, serán los primeros en medir su Huella del Agua en Chile. Ambos son producidos en la Fábrica Macul.

Para la cuantificación de la Huella del Agua, se utilizará la metodología de la organización internacional *Water Footprint Network*⁴⁰.



Información sobre Agua en caso destacado Nueva Fábrica Osorno página 34.

⁴⁰ *Water Footprint Network*: Organización internacional líder en el tema de la Huella del Agua. Para mayor información <http://www.waterfootprint.org/?page=files/home>



Desarrollo Rural

El enfoque en desarrollo rural busca, por una parte, asegurar la prosperidad de los agricultores y las comunidades y, por otra, respetar el capital natural del entorno. Nestlé trabaja tanto con los agricultores como con las comunidades para mejorar la productividad, asegurar sus ingresos y marcar la diferencia en las personas a través de una mejor calidad de vida. Adicionalmente, busca impulsar mejoras sociales y ambientales mediante el abastecimiento responsable.

Desafíos claves, metas, acciones y desempeño

Desafíos claves:

1 Fomentar el desarrollo rural a través de programas e iniciativas que mejoren la productividad en los agricultores.

2 Avanzar en abastecimiento responsable: Precio justo, aseguramiento laboral y ambiental en la cadena.

Metas:

- Liderar acciones de desarrollo con pequeños productores.
- Aumentar el número de agricultores con programas que apuntan al mejoramiento de sus capacidades.

- Publicar cada cambio en condiciones de compra de leche.
- Liderar acciones de protección ambiental en producción de leche.
- Aumentar el número de proveedores cumpliendo las Políticas de Abastecimiento de Nestlé y el Código de Proveedores Nestlé.

Acciones y desempeño:

- Programa de Desarrollo de Proveedores Lecheros.
- Programa de Alianzas Productivas y Programa Alianzas Comerciales con Pequeños Proveedores Lecheros – Instituto Nacional de Desarrollo Agropecuario (INDAP).
- Programa de Sustentabilidad Ambiental en predios lecheros.
- Programa de Análisis de la Calidad del Agua en Productores Lecheros.
- Manual de Garantía de la calidad de leche fresca.
- Programa de Certificación para exportar a Europa.
- Evaluación de la creación de un bono específico dirigido a pequeños proveedores en situación marginal.

- Cada cambio en las condiciones del precio de compra de leche seguirá siendo colocado a libre acceso de los productores (*web*).
- Se mantendrá la vigencia y actualidad del Manual de Sustentabilidad con versión 2.0 para el 2013, y cobertura de 100%.
- Programa de Abastecimiento Responsable (*Responsible Sourcing*), con ejecución de las auditorías y planes de mejora.
- Código de Proveedores Nestlé.
- Programa con Proveedores de Vegetales Frescos San Fernando.

En este ámbito, la compañía pretende aportar al mejoramiento de los niveles de vida de los agricultores, de sus prácticas medioambientales con especial atención en el uso del agua, y, a su vez, contribuir a mejorar la com-

petitividad de sus negocios. A través de sus fábricas, es un gran motor de desarrollo rural y de promoción de nuevos criterios de calidad medioambiental, disminuyendo costos, mejorando así la rentabilidad y la sustentabilidad a largo plazo.

Productores de Leche

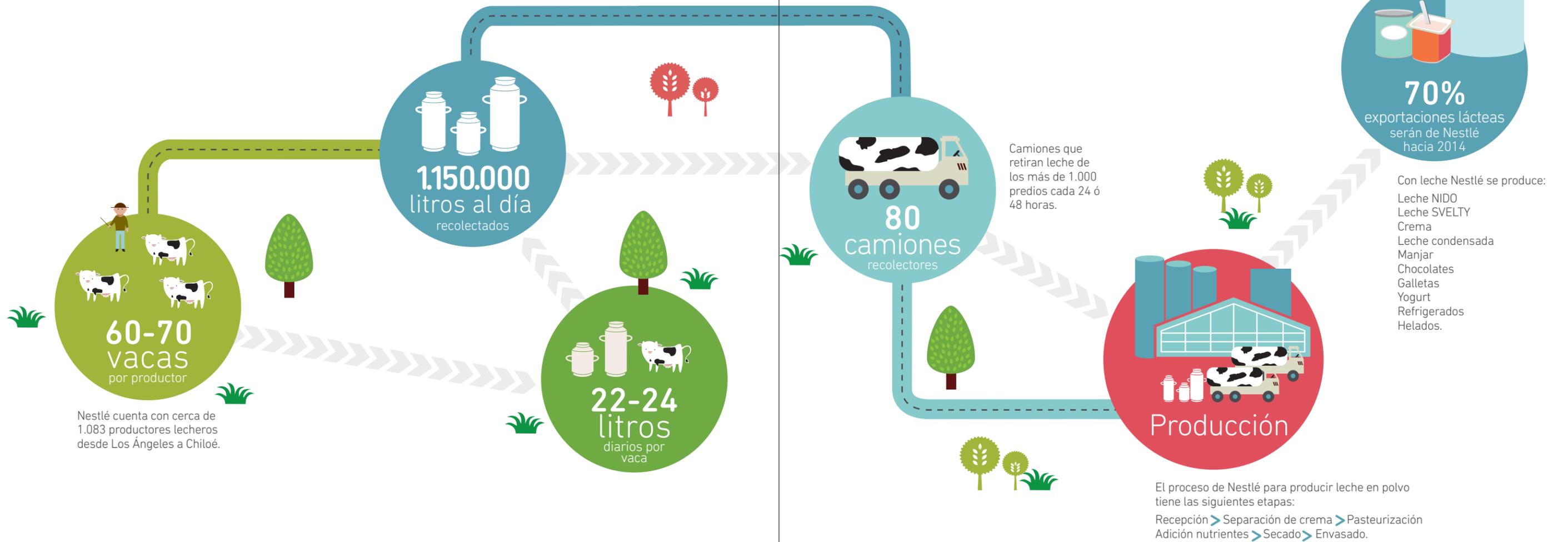
La cercana relación entre Nestlé en Chile y sus productores de leche data de muchas décadas y ha estado siempre enmarcada en un espíritu de colaboración y trabajo conjunto. Dicho trabajo está enfocado en garantizar un suministro de leche de alta calidad y

en promover el aumento de la producción de la misma, que permita enfrentar los exigentes estándares internacionales y, de este modo, abrirse a nuevos mercados de exportación en el mundo. En este contexto, la Creación de Valor Compartido con el sector

lechero se ha focalizado en tres ejes: El desarrollo de su negocio, la promoción de buenas prácticas laborales y ambientales en sus predios, y el aseguramiento de la calidad de la leche recepcionada por Nestlé.

Pago justo y oportuno

Nestlé en Chile vela por el cumplimiento riguroso y oportuno del pago de la leche a sus proveedores, así como establece un sistema de calificación de la calidad de la leche que incide en el precio de ésta. Dado que este tema es de alta sensibilidad para los productores, se envía una muestra de leche a un laboratorio externo acreditado, cuyo resultado es informado a los proveedores.



¿A qué hora?

Ordeña	7:00 hrs.
Retiro de leche por el camión	10:00 hrs.
Llegada a fábrica	13:00 hrs.
Ingreso a sistema fabricación	15:00 hrs.
Leche en polvo envasada lista	17:00 hrs.

Destinos productos

- Chile • Perú • Venezuela • Ecuador • Argentina • Bolivia • Panamá • Guatemala • Honduras • Nicaragua • El Salvador • Costa Rica • Rep. Dominicana • México • Estados Unidos • Argelia • Medio Oriente • Asia.



Ejes de Creación de Valor Compartido con sector lechero en Chile



A Buenas Prácticas Ambientales

Programa de Sustentabilidad Ambiental en predios lecheros

Busca estimular a los productores de leche para que incorporen la responsabilidad ambiental a sus procesos productivos, con el fin de obtener una producción de leche más sustentable. Este programa

contempla cinco ejes para la cadena láctea: Armonía con la vida silvestre, disminución en su Huella de Carbono, protección del ambiente, bienestar animal y protección de la salud humana. A través de una iniciativa

inédita y pionera en Chile, Nestlé está incorporando un bono medioambiental a su pauta de pago, desde 2010. Al 2011 se auditaron 950 productores, es decir, el 95% de la leche fresca recepcionada.

Lineamientos del Programa de Sustentabilidad Ambiental:



Lechería que protege el medio ambiente

Lejos de generar impactos negativos, los predios lecheros tienen la posibilidad de producir externalidades positivas, tales como servicios ambientales, entre los que se cuentan la regulación de los cursos de agua, el aporte al paisaje y la creación de hábitat para plantas y animales silvestres.



Lechería baja en carbono

Es fundamental reducir la Huella de Carbono en la producción de leche para avanzar en el cuidado de las emisiones de la cadena productiva de los productos lácteos. Por ello el programa se enfoca en: Maximizar la eficiencia del uso de los insumos y la energía, y a su vez prevenir las emisiones furtivas; ajustar y optimizar los sistemas de fertilización, y utilizar energías renovables y gestionar los residuos.



Lechería que cuida del bienestar animal

El cuidado del bienestar animal es clave tanto por el respeto hacia las vacas que producen la leche, como por el impacto que tiene un ambiente libre de estrés en la calidad del producto.

Programa de Análisis de la Calidad del Agua en Productores Lecheros

Busca prevenir la contaminación del recurso hídrico y fomentar su cuidado y preservación, a través del diagnóstico de la calidad del agua a todos sus productores lecheros. En el año 2005 se

realizó por primera vez un diagnóstico a 850 lecherías correspondientes al 75% de los proveedores de Nestlé. El diagnóstico indicó que el 4% de ellas debía iniciar acciones de mejora y el

96% debía tomar medidas de protección del recurso hídrico. Desde dicha fecha se avanza en mejoras, las que serán evaluadas en un futuro diagnóstico.

B Desarrollo Productivo

Programa de Desarrollo de Proveedores Lecheros

Destinado a mejorar y fortalecer la relación comercial entre la empresa y sus proveedores, este programa permite a la compañía velar por la calidad de aquellos

productos en los cuales la leche es uno de sus ingredientes principales. Iniciado en el año 2000, ha beneficiado a más de 600 productores de leche,

quienes han recibido capacitación y asistencia técnica en temas como contabilidad y eficiencia productiva.

Programa de Alianzas Productivas (PAP) y Programa Alianzas Comerciales (PAC) con Pequeños Proveedores Lecheros - Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)

El programa PAP iniciado el 2011 y PAC iniciado el 2012, buscan una mejor inserción en los requerimientos del mercado para agricultores, campesinos y lecheros de las zonas de Osorno, Llanquihue y Chiloé. El foco

de ambos está en mejorar la competitividad, investigación, sustentabilidad y capacidad comercial de los proveedores a través de la entrega de herramientas que mejoren la gestión, asistencia técnica y capacitación.

Entre ambos programas se beneficiará a 50 pequeños productores de leche. Adicionalmente se implementará un programa de apoyo para que pequeños agricultores de la zona de Chiloé se reinseren en la producción lechera.

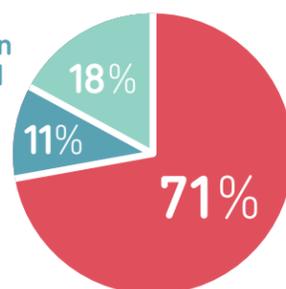
Proveedores lecheros entrenados a través de programas de desarrollo de capacidades⁴¹.



⁴¹ Proveedores capacitados a través del Programa de Desarrollo de Proveedores y del Programa de Alianzas Productivas con INDAP.

Proveedores lecheros, según tamaño, entrenados en 2011 a través de programas de desarrollo de capacidades. % del total

- Menor a 500 mil litros/año
- 500 mil a 1,5 millones litros/año
- Mayor a 1,5 millones litros/año



Un 71% de los lecheros entrenados en 2011 correspondía a pequeños productores, que entregan menos de 500 mil litros de leche al año.

C Aseguramiento de la calidad

Manual de Garantía de la calidad de leche fresca

Es una guía práctica para asegurar la calidad e inocuidad de la leche que compra Nestlé en Chile. Desde su creación

en el año 2002, el manual es publicado y difundido a 1.500 productores.

Programa de Certificación para exportar a Europa

Busca certificar a productores lecheros bajo el Programa de Planteles Animales bajo Certificación Oficial - PABCO, entregado por el Servicio Agrícola y Ganadero (SAG). Este programa

iniciado en 2003, ha logrado certificar a 183 proveedores de leche, cuya leche está en condiciones de ser transformada en productos lácteos exportables a Europa.

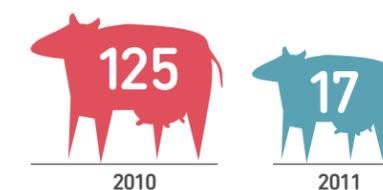
Programas de aseguramiento sanitario

Dos programas han sido estratégicos para el aseguramiento sanitario de la leche comprada por la empresa. En 2001, se inicia el plan de control y erradicación de tuberculosis bovina en la zona de Los Ángeles y en 2005, el plan de erradicación de brucelosis bovina, en las

zonas de Los Ángeles, Osorno y Llanquihue. En el plan de control y erradicación de brucelosis, han participado al 2011, 1.083 productores, con logros de 100% en la Fábrica de Los Ángeles, y 98% en las Fábricas de Osorno y Llanquihue.

Plan de control y erradicación de tuberculosis bovina en la zona de Los Ángeles.

Número de productores con rebaño contaminado. Universo total 380.



Erradicar la tuberculosis bovina es la meta proyectada al 2013.

Esta meta es altamente desafiante dado que la producción lechera depende de sistemas biológicos que pueden redundar en una reinfección de esta enfermedad en predios que han sido declarados como libres de ella.



Otros Proveedores

Adicional a los programas desarrollados con los productores de leche, Nestlé avanza en crear valor compartido con sus proveedores de otras materias primas.

Con ellos desarrolla programas de mejoramiento de sus prácticas laborales y vela porque se cumpla fielmente el código de buenas prácticas de proveedores Nestlé.

A Código Proveedores Nestlé

Este código, que es cumplido por el 100% de los proveedores de materias primas y embalajes de Nestlé en Chile, especifica y apoya la implementación continua de los Principios Corporativos Nestlé, mediante la definición

de estándares mínimos no negociables como: Ética de negocio, estándares de conducta laboral, sustentabilidad y medio ambiente, aseguramiento en la cadena de suministro.

[Más información en pág. 111.](#)

B Programa con Proveedores de Vegetales Frescos

Se trata de un programa de desarrollo enfocado en los productores de vegetales frescos que proveen a la Fábrica San Fernando. El objetivo de este programa es apoyarlos con conocimiento y formación técnica para

promover mejoras en sus campos y obtener así mejores resultados en calidad, productividad y generación de valor.

[Más información sobre Abastecimiento Responsable en páginas 90, 111 y 112.](#)



2009 - 2010 - 2011

Porcentaje de proveedores de materias primas y embalajes que cumplen la Política de proveedores Nestlé en Chile.

Compra de materias primas para nutrición infantil

Nestlé aplica un estricto estándar para la compra de materias primas agrícolas destinadas a alimentos infantiles, en relación a residuos químicos y contaminantes relevantes. Para ello la empresa implementa una asesoría técnica con el objetivo de desarrollar en sus proveedores mejores formas de trabajo, buscando tener una baja aplicación de plaguicidas y mejorando su productividad, manteniendo la compra de materias primas inocuas y de alta calidad.





4.

Sustentabilidad

Buscamos satisfacer
las necesidades de hoy
sin comprometer a las
generaciones futuras.

Desafíos claves, metas, acciones y desempeño

Desafíos claves:

1 Medio Ambiente

En todas las etapas del ciclo de vida de los productos, la empresa busca utilizar eficientemente los recursos naturales, promoviendo el uso de recursos manejados en forma sostenible y minimizando la generación de residuos.

2 Social

Aportar al desarrollo social y económico de las comunidades donde realiza sus operaciones.

3 Laboral

La empresa está comprometida con el respeto de los derechos humanos, con garantizar la seguridad y la salud de sus empleados, y aceptar la diversidad cultural y social de su fuerza de trabajo, los clientes y las comunidades donde trabaja.

Metas:

- Reducción de 10% en el consumo de energía a 10 años.
- Reducción de 10% en las emisiones de CO₂ a 10 años.
- Reducción de 15% en la generación de residuos a 10 años.
- Ampliar la medición de Huella de Carbono a las fábricas y rutas de distribución.

- Aportar al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que se insertan las operaciones de la compañía y de la sociedad en general, dando respuesta a sus expectativas.
- Aportar al desarrollo de quienes integran la cadena de valor de Nestlé en Chile.

- Mantener un ambiente laboral positivo e inspirador, que apoye el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.
- Promover el desarrollo profesional tanto a nivel local como internacional.
- Contribuir al entrenamiento de cada trabajador, desarrollando su máximo potencial.

Acciones y desempeño:

- Sustitución de combustibles de la Fábrica Graneros a gas natural.
- Medición de Huella de Carbono de los productos: NESCAFÉ TRADICIÓN y GALLETAS TRITÓN.
- Reciclaje de residuos de cobre en Fábrica Los Ángeles.

Ver detalle en la tabla "Contribución de Nestlé al Desarrollo Social del País", en página 86.

- Programa "Perder para Ganar".
- Programa "Comunícate".
- Programa Gender Balance (equilibrio de género).
- Programa Coaching para Liderazgo.
- Programa Lifelong Learning (aprendizaje permanente).
- Plan de Sucesiones.
- Programa Mentoring.

Ver metas, acciones y desempeño de Agua en Capítulo 3 de Creación de Valor Compartido, Agua página 61.



Medio Ambiente

En Nestlé entendemos que para entregar Nutrición, Salud y Bienestar a nuestros consumidores, y aportar a su calidad de vida de forma integral, es necesario que nuestros productos sean elaborados de una manera responsable que preserve el medio ambiente. Por ello, estamos permanentemente trabajando por mejorar nuestra eficiencia operacional y minimizar nuestros impactos ambientales.

La vida humana, el desarrollo sostenible y la actividad económica se basan en la continua disponibilidad de recursos naturales como el agua, los cultivos agrícolas y la diversidad ecológica de distintas especies vegetales y animales.



Gestión del agua

La gestión eficiente del agua es uno de los principios corporativos de Nestlé a nivel mundial.

(Más información en página 34 y 60).

Temas ambientales prioritarios para Nestlé en Chile

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



Agua



Desarrollo rural

SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL



Cambio climático y gestión energética



Calidad del aire



Residuos



Empaques

Gestión Ambiental en Nestlé

Política Ambiental Nestlé

Ella define la estrategia global de la empresa, dando respuesta a los compromisos asumidos a través de los Principios Corporativos Empresariales Nestlé.

La política ambiental de la compañía es guiada por tres principios:

- Responsabilidad hacia la sociedad presente y futura.
- Deseo de deleitar a los consumidores.
- Dependencia de un medio ambiente sostenible.

Sistema de Gestión Ambiental Nestlé - NEMS

La compañía gestiona los temas ambientales a través de su sistema *Nestlé Environmental Management System (NEMS)*, el que está alineado con el estándar ISO14.001.

De acuerdo con la política de reducción de la huella ambiental de Nestlé en Chile, existen estrictos indicadores de reducción de consumo de agua y energía, los que deben cumplirse año a año en cada una de sus fábricas. Es así como entre los años 2000 y 2011 las Fábricas de Maipú, Macul, Graneros, San Fernando, Los Ángeles, Llanquihue y Osorno, han alcanzado notables

reducciones en cada uno de los parámetros relacionados con su huella ambiental. En los últimos diez años, el consumo de energía por tonelada producida de Nestlé ha disminuido en 16% y el consumo de agua en 59%.

El enfoque de gestión ambiental de Nestlé en Chile se basa en el uso racional y sostenible de los recursos naturales y en el cumplimiento de la normativa legal. Los temas más relevantes gestionados son el agua, la energía, la emisión de gases de efecto invernadero, la calidad del aire, los residuos y empaques.

ISO 14.001

Su cumplimiento es auditado todos los años y evaluado permanentemente de manera interna y externa. Desde 2010, el 100% de las fábricas están certificadas en esta norma.



Análisis de impactos medio ambientales de nuevos productos

Todos los nuevos productos de Nestlé en Chile, deben aplicar una herramienta de gestión denominada PESIS (por sus siglas en inglés *Preliminary Environmental and Workplace Safety Impact Study*), en ella se analizan los impactos medio ambientales que se puedan generar en la fabricación de los productos y los riesgos asociados en materia de seguridad en las líneas de procesos.

Organización ambiental

La responsabilidad principal para el desempeño ambiental en Chile recae en el *SHE&S Manager* para la Región Andina. Éste es informado mensualmente y validado cada año desde Suiza y, a través del reconocimiento de aquellos mercados que obtuvieron excelentes

indicadores, se generan acciones y una evaluación del comportamiento ambiental.

Evaluación de desempeño

El cumplimiento de los objetivos medio ambientales está asociado a las evaluaciones de desempeño y a los bonos anuales para proyectos que consideren variables de gestión ambiental.

Huella Ambiental Nestlé en Chile ⁴²

Avance 2002 - 2011

Reducción de las emisiones directas de CO ₂ , ton CO ₂ /ton producida	14,7%
Reducción del consumo de energía, Gigajoules/ ton producida	15,9%
Reducción del consumo de agua, m ³ /ton producida	59,2%
Reducción de la generación de aguas residuales, m ³ /ton producida	59,6%
Reducción de la generación de residuos, kilos/ton producida	24,5%

En los últimos 10 años Nestlé en Chile ha aumentado su producción en un **36,5%**, y al mismo tiempo, ha reducido su Huella Ambiental.

⁴² Los indicadores presentados sólo incluyen a las fábricas de Nestlé en Chile.

Cambio Climático y Gestión Energética

Nestlé busca reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en sus operaciones a través de una mayor eficiencia en el uso de energía. Lo anterior se logra mediante diferentes proyectos enfocados en la utilización de combustibles

más limpios, como: La sustitución de combustibles fósiles en la Fábrica Graneros, la inclusión de fuentes energéticas renovables, como los chips de madera de la Nueva Fábrica Osorno, los proyectos de energía eólica en las Fábricas de

Macul y Maipú, y el proyecto de energía solar que desarrolla la Fábrica Macul.

Además, para el año 2012 está contemplado que la tradicional Fábrica de Osorno empiece a utilizar gas natural para los calentadores.

12% de la energía generada por Nestlé en Chile en 2011 provino de fuentes renovables.

Gestión Energética de Nestlé en Chile ⁴³

	2009	2010	2011
Consumo de energía, petajoules *	1,8	1,9	1,8
Consumo de energía, gigajoules por tonelada de producto *	5,9	5,8	5,6
Energía generada por fuentes renovables, % del total	7%	11%	12%

⁴³ Los indicadores presentados sólo incluyen a las fábricas de Nestlé en Chile.
* Esta gráfica es distinta a la que aparece en el reporte impreso, ya que se detectó un error.

Huella de Carbono

Nestlé tiene dentro de sus objetivos reducir constantemente las emisiones de CO₂. En base a esto, la compañía avanza en un plan que permita en primer lugar identificar y priorizar los productos y las fábricas, luego estimar su Huella de Carbono, y

finalmente establecer las correspondientes medidas y proyectos de reducción de emisiones de GEI (Gases de efecto Invernadero) para reducir su Huella de Carbono.

Los proyectos de reducción de GEI ejecutados entre 2010 y 2011 han producido una disminución del 37%

en emisión de CO₂ (17.089 toneladas de CO₂). Este ahorro equivale a la emisión anual de 7.500 vehículos, considerando un uso de 15 mil kilómetros al año y a plantar 10.500 árboles, los que absorberían las emisiones de CO₂ en un período de crecimiento de 20 años.

Sustitución de combustibles Fábrica Graneros

En los últimos años, se implementó este proyecto que busca reducir emisiones de gases de efecto invernadero, a través de la sustitución de combustibles (carbón, diésel y gas licuado de petróleo) por gas natural. Se estima que el proyecto producirá una reducción de emisiones de 20 mil toneladas de CO₂ por año, lo que en un horizonte de 21 años se traducirá en una reducción de 433 mil toneladas de CO₂. Este proyecto genera bonos de carbono, a través de la Organización de las Naciones Unidas.

Huella de Carbono de los productos

Nestlé Chile ha medido la Huella de Carbono de dos de sus productos:



NESCAFÉ TRADICIÓN

Las emisiones de CO₂e por envase de 170 gr. se distribuyen de la siguiente manera, considerando la producción total:

- Materias primas y materiales: 51%.
- Proceso productivo y envasado: 1%.
- CD N°1: 22%.
- CD N°2: 1%.
- CD N°3: 23%.
- CD N°4: 2%.



GALLETA TRITÓN

Las emisiones de CO₂e del envase de 126 gr., se distribuyen de la siguiente manera, según el centro de distribución (CD) al cual se destinan:

A. CD Quilicura:

- 75,6% materias primas
- 24,2% manufactura
- 0,2% distribución

B. CD Concepción:

- 73% materias primas
- 23% manufactura
- 4% distribución

Huella de Carbono en Chile ⁴⁴

	2009	2010	2011
Emisiones directas de gases de efecto invernadero, millones de toneladas equivalentes de CO ₂	115	110	105
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, millones de toneladas de CO ₂	31	33	34
Emisiones directas de gases de efecto invernadero, kg equivalentes de CO ₂ por tonelada de producto	0,38	0,34	0,32
Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, kg equivalentes de CO ₂ por tonelada de producto	0,1	0,1	0,1

⁴⁴ Los indicadores presentados sólo incluyen a las fábricas de Nestlé en Chile.

Eficiencia y respeto ambiental en el transporte de productos

Nestlé busca proyectar el respeto y cuidado ambiental hacia toda su cadena de valor, por ello prioriza junto a sus proveedores estratégicos aquellos temas ambientales que son más relevantes y apoya su gestión y mejoramiento. En el transporte, el tema ambiental más sensible es la gestión de emisiones y su Huella de Carbono.

Mejorando la Huella de Carbono en el transporte de productos

¿Qué ha hecho la empresa?

Sistema de ruteo de sus camiones para optimizar rutas y disminuir el kilometraje recorrido.

¿Qué proyectos tiene la compañía?

- Incorporación de camiones ecológicos⁴⁵ en la licitación de transporte terrestre, en algunas rutas.

- Optimización de la planificación de ruta para el abastecimiento de materias primas y el transporte de productos terminados.

- Medición de la Huella de Carbono para el negocio tradicional⁴⁶, considera los trayectos de fábricas hacia centros de distribución y entregas a clientes, estableciendo así una línea base que permitirá dar seguimiento a las mejoras que se implementen a lo largo de la red.

⁴⁵ Camiones ecológicos = camiones que cumplen con la norma europea de emisión de gases. / ⁴⁶ Negocio tradicional = todos los negocios, menos helados y refrigerados.

Calidad del Aire

Nestlé busca utilizar tecnologías que permitan mejorar la eficiencia y, a la vez, disminuir las emisiones, durante la fabricación y distribución de sus productos. Han sido definidos objetivos para reducir emisiones, junto al estricto cumplimiento de la normativa ambiental chilena, que define los niveles permitidos de emisión para fuentes fijas y móviles según corresponda.

Para fuentes fijas y móviles, los controles de la empresa están enfocados en el material particulado (PM 2,5), SO₂, NOx y CO.

En las operaciones de Nestlé en Chile las acciones están asociadas a:

- 1.- Colocar filtros de mangas.
- 2.- Operar con gas natural cuando sea factible.
- 3.- Uso de quemadores especiales para calderas.

En Chile, la regulación ambiental establece los parámetros de calidad del aire deseables para zonas urbanas y rurales. Dentro de este marco, una de las zonas donde la calidad del aire pre-

senta problemas es la Región Metropolitana que ha sido declarada zona saturada. En dicha región, Nestlé en Chile cuenta con las siguientes operaciones: Fábricas Macul, Maipú, más los centros de distribución Quilicura, Maipú y Purina.

Operar en una zona saturada implica que se deben realizar mediciones de material particulado (MP2,5) en el aire y que el uso de combustibles fósiles está regulado.

Gestión de Residuos

Evitar la generación de residuos a través del ciclo de vida completo de los productos es una prioridad para Nestlé, como parte de su compromiso por preservar los recursos naturales y de eliminar el desperdicio de alimentos a lo largo de la cadena de valor. La empresa busca disminuir en 3% la generación de residuos y

promover el reciclaje en los centros de trabajo.

Si bien desde 2009 Nestlé en Chile ha logrado reducir los residuos sólidos en 1.161 toneladas, se continúa avanzando en mejorar. En 2011 se realizaron 26 distintos proyectos, que lograron reducir en más de 500 ton la generación de residuos.

En 2011, la tasa de reciclaje alcanzó 60% gracias a

distintas iniciativas, entre las que destacan: La instalación de estaciones de reciclaje en todas las fábricas y en los centros de distribución más relevantes y el reciclaje de cobre en la planta Los Ángeles, iniciado en 2009, que ha logrado recuperar 180 toneladas anuales de cobre. Esta iniciativa ha sido reconocida por la empresa Recycla, con la distinción *Zero Waste*.

(Ver página 20).

Generación de residuos de Nestlé en Chile ⁴⁷



Entre 2009 y 2011 se logró una reducción de 21% en la generación de residuos líquidos.

⁴⁷ Los indicadores presentados sólo incluyen a las fábricas de Nestlé en Chile. / ⁴⁸ Subproducto corresponde a todo material, generado durante el proceso de fabricación de un producto, que es reutilizado o recuperado. Incluye el reciclaje, compostaje y la incineración para la generación de energía.

Envases y Embalajes

Los empaques, desde el punto de vista técnico, son esenciales para proteger los alimentos durante el transporte, almacenaje y comercialización, y lo más importante, para conservar y preservarlos durante toda su vida útil, asegurando sus características nutricionales, funcionales, su frescura e inocuidad. Nestlé los utiliza también como espacio de comunicación nutricional relevante entre la empresa y el consumidor.

Ver página 51.

Si bien el impacto de los empaques en la huella ambiental de los productos es menor que en otros ámbitos, Nestlé ha establecido una estrategia para su gestión, basada en:

- Reducir constantemente el peso y volumen de los materiales utilizados.
- Usar materiales producidos a través de procesos

sustentables y/o recursos renovables, cuando exista la tecnología disponible.

- Utilizar materiales reciclados, cuando desde el punto de vista técnico y de seguridad alimentaria sea posible (por ejemplo cajas de cartón corrugado).
- Promover iniciativas entre diferentes entidades para el reciclaje de materiales de empaque.

Nestlé en Chile tiene como objetivo reducir constantemente el uso de materiales de envases y embalajes. Para el 2012 se proyecta una reducción cercana a 600 toneladas de materiales de envases y embalajes.

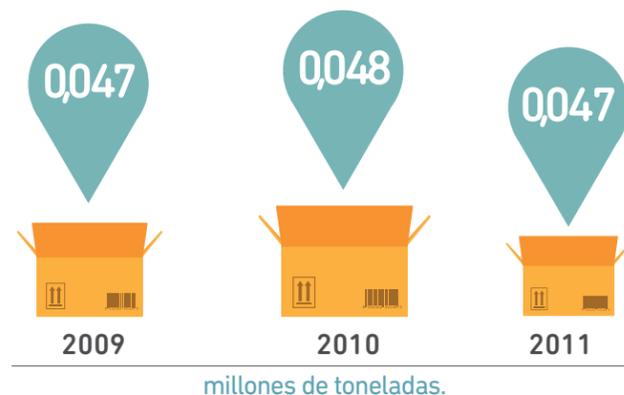
Durante el desarrollo de nuevos productos y algunos ya existentes en el mercado, Nestlé en Chile está implementando una nueva y única

herramienta de evaluación de impacto ambiental del empaque, llamada **PIQET** (*Packaging Impact Quick Evaluation Tool*).

Por otra parte, para el envasado de productos la mayoría de las cartulinas utilizadas provienen de materiales producidos a partir de bosques con manejo ambiental y para la fabricación de cajas de cartón, se usan mayoritariamente materiales reciclados.

En cuanto a la rotulación de los productos, la empresa incluye logos, en el caso de los plásticos, de identificación del material, a fin de facilitar su posterior reciclaje. Además en caso de cartulinas el símbolo "Anillo de Möbius" (Símbolo internacional de reciclaje ) que señala claramente que es un material que se puede reciclar.

Materiales para embalajes utilizados por Nestlé en Chile ⁴⁹



⁴⁹ Los indicadores presentados sólo incluyen a las fábricas de Nestlé en Chile.



Social

Nestlé en Chile cree firmemente que para que una empresa tenga éxito a largo plazo, debe aportar al desarrollo de las sociedades en las que opera.

Parte fundamental de la contribución que Nestlé hace a la sociedad se manifiesta a través de las iniciativas de Creación de Valor Compartido en los ámbitos de Nutrición y de Desarrollo Rural. A éstas se suman otras ligadas a la sustentabilidad social de Nestlé y que no necesariamente contribuyen de manera directa a hacer más competitiva a la compañía en el largo plazo, como es el caso de las iniciativas de Creación de Valor Compartido, sino que están inspiradas en su responsabilidad social empresarial.

Contribución de Nestlé en Chile al desarrollo social del país

CREACIÓN DE VALOR COMPARTIDO



Nutrición

Escuelas Saludables: Niños en Acción y Nutrimóvil.
Plataforma de Innovación en Alimentos.
Otros.
[\(Información detallada en página 38\).](#)



Desarrollo rural

Programa de Desarrollo de Proveedores Lecheros.
Programa de Sustentabilidad Ambiental en Predios Lecheros.
Programa de Certificación para Exportar a Europa.
Otros.
[\(Información detallada en página 64\).](#)

SUSTENTABILIDAD SOCIAL



Educación

Becas.
Programas educativos.



Cultura

Semanas Musicales de Frutillar.
Teatro Nescafé de las Artes.
Programa socioeducativo en música clásica para colegios municipales.



Emprendimiento e impacto en la cadena

Premio Henri Nestlé Versión Social.
Impacto en la cadena de proveedores lecheros, materias primas y almaceneros.



Alimentación para sectores vulnerables

Red Alimentos.
Programa Alimenta.



Aporte a la calidad de vida de la comunidad

Zona Wifi NESCAFÉ.
Iniciativas PURINA, CAT CHOW Y DOG SHOW.
TRENCHITO "Rebelde con Causa".
Ideas con ECCO.



Investigación

Becas.
Premio Henri Nestlé Versión Científica.

Educación

Becas

Becas Nestlé de Capacitación a las Comunidades de Graneros (2010) y La Serena (2011)

En conjunto con la Fundación de Capacitación Vida Rural de la Pontificia Universidad Católica, Nestlé en Chile entrega estas becas de educación integral para que las personas puedan acceder a mejores condiciones de vida. El año 2010 se

impartieron cursos de capacitación en oficios y alfabetización digital a personas de la comuna de Graneros. En atención al escenario que vive la zona tras el terremoto del 27 de febrero de 2010, también se escogieron algunos cursos asociados a temas de reconstrucción. 180 fueron los vecinos beneficiados.

Adicionalmente, en 2011, se realizó un programa de becas en la Región de Coquimbo, en donde se benefició a 120 personas provenientes del Valle del Elqui, quienes también se capacitaron en oficios y alfabetización digital, con miras a mejorar su empleabilidad y darles más herramientas para emprender.

Programas educativos

Programa Educativo de Desarrollo en Retail

Este programa es un ejemplo del compromiso de la empresa con la educación y desarrollo de todos los eslabones de la cadena de valor, poniendo la experiencia de la compañía al servicio de la formación en retail.

Junto con la Fundación del Comercio para la Educación (Comeduc), en 2008 se lanzó este proyecto en el Liceo Mo-

lina Lavín de Quinta Normal, cuyo objetivo fue acercar a los alumnos a la realidad laboral que enfrentarán los futuros técnicos en supermercados. Se trató de un plan de apoyo integral para su educación que incluyó prácticas profesionales, cursos de inglés y alfabetización digital, además de charlas sobre ventas, *merchandising* y liderazgo.

Parte de este programa se

abrió a la comunidad escolar para que también profesores, apoderados y vecinos del liceo, accedieran a capacitación en inglés e ICDL (formación digital), con cursos impartidos por la Fundación de Capacitación Vida Rural de la Pontificia Universidad Católica y certificados por la Fundación Chile. 1.500 personas han sido beneficiadas con este programa.

Cultura

Nestlé se ha propuesto contribuir a que todas las generaciones accedan a la cultura. Por tal motivo su política de apoyo cultural cubre distintos grupos etarios a través de proyectos como:

Semanas Musicales de Frutillar

Con 44 años de vida, las Semanas Musicales de Frutillar son reconocidas como la iniciativa cultural por excelencia de la zona sur de Chile. Cada verano dicha localidad se transforma en el escenario perfecto para presentar la mejor selección de compositores e intérpretes de la música selecta del mundo. En los últimos 30 años, la compañía ha mantenido una estrecha relación de trabajo conjunto

con la Corporación Semanas Musicales de Frutillar, no sólo en el fomento del desarrollo musical, sino también en el embellecimiento de la zona, mediante la entrega de símbolos musicales que la identifican hoy como "la ciudad de la música".



Teatro Nescafé de las Artes

Desde su apertura el 6 de agosto de 2009, el Teatro NESCAFÉ de las Artes cobija cada año cerca de 85 eventos y 250 funciones, recibiendo en sus tres temporadas de operación a más de 1 millón de espectadores⁵⁰. Ha sido reconocido como el primer proyecto de recuperación de un espacio patrimonial sin intervención ni apoyo específico de ninguna entidad pública ni gubernamental. La decisión de rescatar del olvido al antiguo Teatro Marconi, construido a finales de los años 40 en Manuel Montt 032, fue un acto consciente para impedir el destino inexorable de la gran mayoría de las maravillosas salas de teatro de Santiago.



Programa socio-educativo en música clásica para colegios municipales

Más de 16 mil alumnos de enseñanza básica en situación de vulnerabilidad y riesgo social, han podido acceder a conciertos de música clásica de manera gratuita, gracias a una iniciativa conjunta de Nestlé en Chile y la Fundación Orquestas Juveniles e Infantiles que se ha desarrollado en los años 2010 y 2011. Cada una de las funciones contempla un concierto educativo de 60 minutos, instancia que permite que los niños puedan interactuar con los músicos y, a su vez, recibir las explicaciones del director acerca de las obras interpretadas y los distintos instrumentos que forman parte de dicha orquesta. Los alumnos



beneficiados pertenecen a establecimientos educacionales de las comunas de Cerro Navia, Conchalí, El Bosque, La Granja, La Pintana, Lo Espejo, Lo Prado, Peñalolén, Renca, San Joaquín y San Ramón. El ciclo de conciertos otorga la oportunidad de que jóvenes músicos motiven e inspiren a otros niños a percibir el arte y la cultura a través de su talento musical.

Emprendimiento e Impacto en la Cadena de Abastecimiento

A Emprendimiento social

Premio Henri Nestlé Versión Social

Desde hace siete años, el Premio Henri Nestlé busca destacar proyectos y personas que hayan contribuido con su innovación y emprendimiento a mejorar la calidad de vida de los chilenos. Este premio se entrega en tres versiones: Científica ([más información en página 58](#)), Corporativa ([más información en página 100](#)) y Social. En este último ámbito, el premio, se enfoca año a año en diferentes temáticas que tienen en común reconocer aquellos proyectos impulsados por las propias comunidades, que en forma asociativa e

innovadora se destaquen por haber impactado positivamente en el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de un grupo social determinado.

La particularidad de este premio radica en que busca reconocer iniciativas no comúnmente conocidas, a pequeña escala y que puedan servir de inspiración a otros. Para ello ha sido clave la alianza con organismos de base que conocen la realidad particular del tema que ese año está siendo reconocido. Estos organismos son los que proponen las iniciativas que están siendo implementadas a lo largo del país.

El premio, entregado desde 2005, ha abarcado problemáticas tales como: Salud preventiva, educación pre-escolar, sustentabilidad ambiental, emprendimiento, resiliencia luego de la experiencia del terremoto 27/F, y finalmente en el año 2011, la obesidad. La iniciativa ganadora este último año benefició en forma directa a 355 personas (alumnos, profesores y apoderados), y en forma indirecta a 1.200 (apoderados y familias).



Programa Dulce Emprendedora

Programa de capacitación en repostería desarrollado por LECHE CONDENSADA NESTLÉ desde el año 2009, y que ha beneficiado a 8.600 personas. Se trata de cursos desarrollados principalmente en juntas vecinales y por los cuales las participantes reciben una certificación. A muchas de las beneficiadas les ha permitido emprender su propio negocio o microempresa en el rubro.

2009: 2.600 beneficiarios de las comunas de Santiago.

2010: 4.000 beneficiarios de las comunas de Santiago.

2011: Ampliación del programa a las regiones de Valparaíso y Maule beneficiando a 2.000 personas.

2012: El programa se desarrolla en forma presencial, y además *online*, por lo que se espera beneficiar a un número mayor de personas.

⁵⁰ 230 mil espectadores en su primera temporada (agosto 2009 - julio 2010), 380 mil en su segunda temporada (agosto 2010 - julio 2011) y se espera reciba 450 mil en su tercera temporada.



B Impacto en la cadena de abastecimiento

El aporte que Nestlé en Chile realiza en las localidades donde concentra sus operaciones, también se manifiesta en la actividad económica que genera, al integrar en su cadena productiva a un

número significativo de pequeños y medianos agricultores y lecheros como sus proveedores, y a pequeños almaceneros y comerciantes como parte de su cadena de distribución.

Magnitud de la cadena de abastecimiento y distribución de Nestlé en Chile

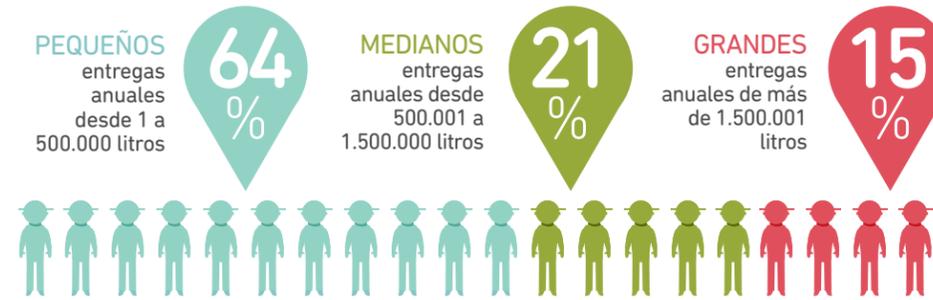


2009	2010	2011	
3.614	3.888	2.858	Número de proveedores de Materias primas y embalajes
1.121	1.095	1.083	Número de proveedores Lecheros
43.040	43.120	43.520	Número de puntos de venta ⁵¹ Pequeños y medianos almaceneros

⁵¹ Corresponden a puntos de venta del canal minorista atendidos directamente por Nestlé a través de un modelo de distribución propio.

Proveedores lecheros

Distribución por tamaño 2011



Proveedores lecheros y de otras materias primas

Una de las principales compras que la compañía realiza es la leche. Son 1.083 los proveedores lecheros que forman parte de la cadena de valor de la compañía en el

país, distribuidos entre Los Ángeles y la Isla de Chiloé, siendo ellos el primer eslabón de su cadena láctea. En 2011 la empresa les realizó compras por US\$ 160 millones. 64% de dichos proveedores son pequeños.

Monto de compras en las regiones en donde la empresa posee fábricas

Años	Materias primas y embalajes		Lecheros
	Monto de compras en las regiones en donde la empresa posee fábricas. (Millones de US\$)	Monto de compras totales nacionales. (Millones de US\$)	Monto de compras totales. (Millones de US\$)
2009	616	635	96
2010	780	812	125
2011	846	876	160

En relación al abastecimiento de materias primas y embalajes, son 2.858 los proveedores que integran la cadena de abastecimiento de Nestlé en el país.

En el año 2011 la compañía realizó compras, a dichos proveedores por US\$ 876 millones.

Número y porcentaje de proveedores nacionales y extranjeros

Años	Materias primas y embalajes				Lecheros		
	Número de proveedores en las regiones en las que se ubican las fábricas	Número total de proveedores	% Proveedores nacionales	% Proveedores extranjeros	Número de proveedores	% Proveedores nacionales	% Proveedores extranjeros
2009	3.045	3.614	92%	8%	1.121	100%	0%
2010	3.252	3.888	92%	8%	1.095	100%	0%
2011	2.192	2.858	87%	13%	1.083	100%	0%

Información sobre el compromiso de Nestlé en Chile con sus proveedores, Código de Proveedores y Programa *Responsible Sourcing* en página 111. Más información sobre las iniciativas de Creación de Valor Compartido en el Desarrollo Rural y su impacto en página 65.

Almaceneros del canal minorista

Para la distribución y comercialización de sus productos a través del canal minorista, Nestlé en Chile trabaja con distribuidores y mayoristas a lo largo de todo el país. La compañía llega con sus marcas⁵² y productos a más de 100.000 puntos de venta, de los cuales cerca de 55.000 se atienden de manera directa a

través de un modelo de distribución propio (DISVET). Estos puntos de venta incluyen almacenes, pequeños autoservicios, mayoristas, farmacias. El canal minorista representa del orden del 40% de las ventas de Nestlé en Chile.

En materia de capacitación, Nestlé ha implementado el programa "Capacita Bus", que recorre los puntos de atención y que ha sido dise-

ñado y equipado para la capacitación de pequeños almaceneros de todo Chile.

Nestlé también realizó una campaña de apoyo a los comerciantes de la zona sur, víctimas del terremoto del 27/F, bajo el nombre de "Reconstruye tu almacén", con el objetivo de apoyarlos a levantar nuevamente sus locales.

Puntos de venta del canal minorista atendidos por Nestlé en Chile (modelo DISVET)

Años	Número de puntos de venta de pequeños y medianos almaceneros atendidos por Disvet	Número total de puntos de venta del canal minorista atendidos por Disvet	% que representan los pequeños y medianos almaceneros en relación al total de puntos de venta del canal minorista atendidos por Disvet
2009	43.040	53.800	80%
2010	43.120	54.218	80%
2011	43.520	55.034	79%

⁵² Información de las marcas en página 18.



Cecilia Pino y Luis Vega, dueños del almacén "El Angel" de Quilicura.

Alimentación para Sectores más Vulnerables

Corporación Red de Alimentos

Red de Alimentos es una corporación sin fines de lucro que opera como un banco de alimentos y que tiene como objetivo reunir los excedentes de la industria alimentaria y distribuirlos gratuitamente entre instituciones de beneficencia, con el fin de reducir el hambre y mejorar la situación nutricional tanto en Chile como en el extranjero. Nestlé forma parte del directorio de esta organización en Chile y firmó un acuerdo, en junio de 2010, para la donación de productos y de un aporte anual de \$ 20 millones. La red de alimentos durante 2011 benefició a 21 mil personas y entregó 149,6 toneladas de alimentos en nuestro país.

Programa Alimenta

Como empresa líder mundial de alimentos, Nutrición, Salud y Bienestar, Nestlé en Chile asume un importante compromiso social con la alimentación de los más necesitados.

En Chile, el programa canaliza sus donaciones directas en productos a instituciones de beneficencia, que buscan contribuir a paliar las necesidades alimenticias de personas que requieren apoyo. Lo anterior, permite diversificar las donaciones para llegar al más amplio espectro posible, evitando destinar aportes permanentes a una misma institución.

“Alimenta” privilegia la colaboración a instituciones que acogen a niños y jóvenes de entre 5 y 18 años, así como a adultos mayores, grupos evidentemente más vulnerables.

Las donaciones en alimentos siempre consideran las características y necesidades de los beneficiados. La política de Nestlé en Chile es muy rigurosa en términos de la calidad del producto donado. Éste cumple con los mismos estándares que los productos destinados al comercio, pues no se hace diferencia entre un producto vendido y uno donado. Además la empresa vela para que ninguna donación del programa se vincule con una actividad comercial.

En los últimos tres años, 690 instituciones han sido beneficiadas a través de este programa.

[Información sobre otras iniciativas de aporte a la Nutrición, Salud y Bienestar se encuentran en el capítulo de Nutrición \(Creación de Valor Compartido\) en página 53.](#)

Aporte a la Calidad de Vida de la Comunidad

Zona Wifi NESCAFÉ en Metro de Santiago

Iniciativa público-privada, iniciada en 2011 y desarrollada en conjunto con la empresa de telecomunicaciones Claro y Metro de Santiago. El principal objetivo de este proyecto es otorgar conexión wifi gratuita en 22 estaciones del Metro de Santiago. Lo anterior, tiene el potencial de beneficiar a cerca de 5 millones de pasajeros.

Iniciativas PURINA, CAT CHOW y DOG CHOW

Durante el año 2011, a través de sus productos PURINA y CAT CHOW, la compañía entregó a fundaciones sin fines de lucro a cargo del cuidado y reubicación de perros y gatos, más de 164 mil kilos de alimento, lo que equivale a 510.970 raciones para perros y 112.610 para gatos. Este aporte permitió alimentar a estos animales sin hogar en diferentes lugares de Chile como,

por ejemplo, Coquimbo, Las Cruces, Valparaíso, Santiago, Tucapel, Concepción y Coyhaique. También se organizó la campaña esterilización PRO PLAN y cobertura calórica CAT CHOW.

Adicionalmente, unas 3 mil personas, junto a sus mascotas, participaron en la Primera Perrotón DOG CHOW, realizada en Santiago en marzo de 2012, en las categorías de 6km, 3km, y caminata de 1,5km.

TRENCITO se puso “Rebelde con causa”

Actividad para promover una actitud positiva en los jóvenes y que consistió en invitar a aquellos mayores de 13 años a participar en el sorteo de un concierto en su colegio del grupo CRZ (Corazón Rebelde, grupo formado para una telerSerie juvenil de Canal 13). Los jóvenes debían subir a la web imágenes de una causa al día. En 2010 se realizaron tres conciertos en diferentes ciudades

del país, que incentivaron a los jóvenes a buscar y compartir causas positivas, tales como: No al *bullying*, no a la discriminación, cuidar y proteger el medio ambiente, cuidar a los animales, entre otras.

Ideas con ECCO

Concurso, realizado en 2011, a través del cual se invitó a jóvenes y cursos de colegios a generar ideas creativas que beneficiaran a la comunidad. Los participantes debieron valorizar la idea, no superando los dos millones de pesos. Cada proyecto fue publicado y votado vía web. Se premiaron las 11 ideas con mayor votación, entre las que se contaron: Ampliación del invernadero de mi escuela (Temuco), Viajando Voy Leyendo (Carahue), y ¡Quiero un lugar para jugar! (Chillán).

[Información sobre las iniciativas de aporte a la Nutrición, Salud y Bienestar se encuentran en la sección Nutrición \(página 53\).](#)



Investigación

En Chile, durante largos años, Nestlé ha brindado su apoyo a programas científicos de las más importantes universidades y organismos de investigación, tales como el Instituto de Tecnología de los Alimentos de la Universidad de Chile (INTA), la Universidad Austral y la Universidad de La Frontera. Asimismo, entrega becas de postgrado, las cuales se señalan a continuación:

Becas académicas para la Investigación Nestlé - INTA

Desde hace más de 24 años, Nestlé ha trabajado en conjunto con importantes universidades y centros de investigación chilenos para buscar y promover una mejor

alimentación y nutrición en los distintos grupos etarios, entre éstos, el Instituto de Nutrición y Tecnología de los Alimentos, INTA.

Desde 1988, Nestlé hace entrega de cuatro becas de postgrado "Doctor Abraham Steckel" del INTA, con el objetivo de contribuir al perfeccionamiento de jóvenes profesionales que desarrollan investigaciones en esta institución.

Becas académicas Nestlé - Universidad Austral de Chile

Con el objetivo de contribuir al desarrollo lechero del país y a la competitividad de sus profesionales, Nestlé firmó

un convenio en 1991 con la Universidad Austral de Chile. Mediante este acuerdo, la compañía financia becas anuales para que profesionales del sector agropecuario puedan continuar estudios de postgrado y así obtener un magíster en Producción Animal. A la fecha, más de 20 personas han podido acceder a este beneficio.

Para más información sobre las iniciativas de fomento a la investigación en nutrición, ver el capítulo de Creación de Valor Compartido, página 47.



Laboral

El negocio de Nestlé se basa en la integridad, honestidad, trato justo y cumplimiento de la ley. Se invita a que el equipo de 6.737 trabajadores en Chile vivan estos valores todos los días. La compañía está comprometida con: El respeto a los derechos humanos, garantizar la seguridad y la salud de sus trabajadores, y aceptar la diversidad cultural y social de su fuerza de trabajo, clientes y las comunidades donde opera.

Gestión Laboral

La estrategia laboral de Nestlé en Chile se fundamenta en el respeto entre la empresa y sus trabajadores, así como también, con las organizaciones, nacionales e internacionales que representan a los trabajadores.

La empresa adhiere y res-

peta las ocho convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las directrices para empresas multinacionales de la Organización de Cooperación y de Desarrollo Económicos (OCDE), el Pacto Global de las Naciones Uni-

das y la Declaración sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT.

Nestlé en Chile cuenta con 4.374 trabajadores indirectos (de empresas contratistas).

Número de trabajadores directos, promedio anual⁵³.



⁵³ Los indicadores presentados incluyen a las fábricas, centros de distribución y oficinas administrativas de Nestlé en Chile.

Objetivos Estratégicos

Entre los objetivos estratégicos que en materia laboral guían el actuar de Nestlé en Chile sobresalen:

- Respetar el derecho de sus trabajadores a crear y pertenecer a organizaciones de su propia elección y a participar en negociaciones constructivas.
- Garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable, además de un entorno laboral que respeta sus vidas familiares.
- Tratar a cada trabajador con dignidad y no tolerar ningún caso de discriminación, acoso o abuso.
- Ofrecer salarios y beneficios competitivos.
- Defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.
- Contratar personal temporal en aquellas circunstancias justificadas por razones de estacionalidad.
- Externalizar actividades que no sean fundamentales para el negocio.

Premio Buenas Prácticas en Recursos Humanos

Durante el primer encuentro de Líderes de Recursos Humanos, organizado en 2009 por Nestlé Corporativo en Vevey, Suiza, Nestlé en Chile obtuvo el primer lugar en la exposición interna de buenas prácticas en Gestión de Recursos Humanos, con el programa Gestión de Personas para *Line Managers* (jefaturas).

NCE: Nestlé Continuous Excellence

Programa que busca enfocar el trabajo en todas las áreas de Nestlé en Chile de manera que se apunte a un mejoramiento continuo, poniendo al consumidor en el centro del negocio.

La herramienta establece tres objetivos centrales:

- **0** desperdicio en todo lo que hace el equipo.
- **1** equipo alineado.
- **100%** de trabajadores comprometidos.

Desde la instalación del programa NCE, la compañía ha avanzado con mayor facilidad en procesos de certificación y excelencia operativa, algunos de los hitos alcanzados han sido:

- Certificación en ISO 14001, ISO 22000 y OHSAS 18001 en todas las fábricas.
- Certificación en ISO 14001 y OHSAS 18001 en dos centros de distribución.
- El uso de metodologías de mejoramiento continuo como DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar) han permitido empoderar a los trabajadores y aumentar los ahorros en costos en más de un 70%.
- Más de mil personas realizando análisis causa-raíz de los problemas.

NCE será implementado en toda la organización, tanto en áreas de operaciones como de gestión.



Equilibrio Laboral/Personal y Calidad de Vida

Para Nestlé un entorno de trabajo inspirador es uno de los requisitos necesarios para atraer, retener y conseguir el compromiso de sus trabajadores. En el contexto socio-cultural de cada mercado, la empresa trata de promover un estilo de vida sano y positivo dentro y fuera del trabajo, buscando así fortalecer el compromiso de sus trabajadores con la compañía y los valores de ésta.

Nestlé promueve una mejor calidad de vida laboral comprometiendo a proporcionar:

- Un ambiente laboral positivo e inspirador que apoye el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

- Flexibilidad en la vida laboral siempre que sea posible (dependiendo de cada cargo y tipo de jornada laboral), con vistas a proporcionar un marco que tenga en cuenta la situación personal de cada trabajador, como su fase o su ciclo de vida. Las directrices del "Entorno Laboral Flexible de Nestlé" (del Grupo Nestlé Suiza) ofrecen orientación para su implantación en cada mercado según su contexto cultural y de negocio local.

- Programas de calidad de vida laboral y bienestar para los trabajadores.

Perder para Ganar

Este programa busca incentivar la preocupación por la salud, nutrición y bienestar de cada trabajador. Su objetivo es reducir el sedentarismo y promover hábitos de vida saludable. Se motiva a los trabajadores para que, conformando equipos, trabajen en alcanzar un peso adecuado a través de asesoramiento, revisión periódica nutricional y gimnasia en el lugar de trabajo. A través de esta iniciativa, se logró disminuir la obesidad tipo 1, así como aumentar el número de participantes con una condición normal de peso. Se disminuyó

el porcentaje de grasa, también el índice de circunferencia de cintura y aumentó el consumo de frutas, lácteos y agua.

Adicionalmente, se realizan actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes trabajan en Nestlé en Chile como las olimpiadas internas, la celebración de cumpleaños y actividades en los centros deportivos de la compañía.

Otros beneficios apuntan a la integración de la familia de los trabajadores, como las vacaciones entretenidas en las fábricas de la empresa o el apoyo en la alimentación de hijos menores a un año.

Programa "Comunícate"

Nestlé en Chile desarrolla este programa en conjunto con la Fundación Chile Unido, poniendo a disposición un servicio gratuito de orientación psicosocial para los trabajadores y sus familias, que les permite obtener apoyo profesional para afrontar alguna situación que esté afectando su vida personal. Esto se realiza a través de un mail y un teléfono, donde las inquietudes son recibidas por profesionales externos de manera confidencial y sin costo. Los tipos de problemas que se atienden son: Personales, familiares, de relación de pareja y psicológicos.

Comunicación y Clima

Comunicación organizacional

Nestlé en Chile, a través de sus Principios de Dirección y Liderazgo, privilegia la comunicación franca y directa, así como el respeto de la diversidad de ideas, sin distinción de raza, ideología, género o edad. Por lo anterior, la empresa ha definido que el supervisor directo de cada trabajador es el canal privilegiado para plantear ideas, inquietudes y sugerencias. A nivel de mecanismos formales en la empresa, hasta el año 2008 se aplicó la encuesta de Clima Organizacional *Great Place to Work*, y en 2010 y 2011 se comenzó a aplicar la encuesta interna "Nestlé y yo" (del grupo Nestlé Suiza).

Clima

Nestlé en Chile, en línea con Nestlé global, mide el clima laboral en todas sus operaciones y lugares de trabajo tales como: Fábricas, centros de distribución y oficinas. En la empresa, además, las mediciones tienen periodicidad anual y evalúan una serie de dimensiones asociables a los factores de "Compromiso y Habilidad" (*Engagement/Enablement*) de los trabajadores. La última encuesta fue realizada en noviembre de 2011, obteniendo a nivel país -con una tasa de participación de 86% - 62% de Favorabi-

lidad, 21% de Neutralidad y 17% de Desfavorabilidad.

Adicionalmente cada negocio, fábrica y centro de distribución posee un Comité de Clima Laboral que está compuesto por trabajadores voluntarios, quienes alimentan los planes de acción de su área y velan por el cumplimiento de éstos, de acuerdo a los resultados de la encuesta. Cada plan de acción debe definir: (1) Dimensión o ítem de la encuesta que pretende impactar, (2) Acción a realizar, (3) Responsable, (4) Fecha límite de ejecución, y (5) Medida de éxito. Para el año 2011 los focos de acción que se definieron fueron: Reconocimiento y diálogo jefe-colaborador.

Gestión de clima

Nestlé en Chile cuenta con un modelo de gestión de clima laboral, cuyos focos en 2011 fueron: Programa de *Coaching* para Liderazgo (*Everyday Coaching*) dirigido a las jefaturas; creación y puesta en marcha de la Bitácora de Liderazgo, plataforma que permite visualizar diferentes datos relacionados con esta fortaleza; Programa de Reconocimiento para las jefaturas, que difunde material de apoyo sobre buenas prácticas en esta materia.

// Después de Perder para Ganar:

Me queda claro que siempre hay que hacer ejercicio, comer sano y tener fuerza de voluntad, o sea mentalizarse para poder realizar las cosas, las actividades, y creo que es un concepto de vida... y eso es lo que más me dejó Perder para Ganar, que con voluntad todo es posible. //

Testimonio Perder para Ganar

Francisca Herrera. Analista Servicio al Consumidor.

Premio Henri Nestlé Versión Corporativa:

Reconocimiento instaurado en 2005 que busca reconocer en los trabajadores los valores que representan el espíritu emprendedor, social y visionario del fundador Henri Nestlé. Los candidatos finalistas son elegidos por sus propios pares.



Diversidad

Nestlé en sus principios corporativos, se compromete a eliminar cualquier forma de discriminación en materia de empleo y ocupación. Promueve la diversidad como una ventaja competitiva para la organización, pide a sus líderes comportamientos que reflejen respeto con todas las perso-

nas y los invita a aprovechar los beneficios de tener equipos multiculturales. A través de sus lineamientos y procesos de Recursos Humanos, la empresa busca establecer reglas claras de contratación, retención y promoción que sirvan a todos, independientemente de su género, etnia y condición sexual.

Igualdad y Apoyo a la Mujer

A través de la iniciativa corporativa *Gender Balance*, que promueve tener equipos balanceados en género, Nestlé en Chile busca incrementar el porcentaje de líderes femeninas en la organización y la atracción de talentos femeninos, ya que representan una ventaja competitiva para la compañía. Por medio de un seguimiento continuo de indicadores que reflejan la contratación, la retención y la promoción de mujeres, específicamente a nivel de jefaturas, se busca crear conciencia de la importancia de tener equipos balanceados. Por medio de algunas iniciativas como el programa de mentores, la flexibilidad laboral, el manejo de la carrera dual (para cónyuge) y el permiso parental, entre otras, se busca apoyar a las mujeres en las distintas etapas y necesidades de su vida laboral, especialmente a aquellas talentosas, para que puedan llegar a ocupar posiciones de liderazgo. Más aún, antes de la nueva ley permiso postnatal parental, Nestlé en Chile decidió innovar y adelantarse con la inserción gradual de la mujer después del postnatal.

Diversidad de género

	2009	2010	2011
Nº de mujeres que trabajan en Nestlé, promedio anual.	1.392	1.577	1.812
% de mujeres respecto del total de trabajadores.	26%	26%	27%
Nº de mujeres en cargos directivos, promedio anual.	41	48	65
% de mujeres en cargos directivos respecto del total de directivos.	17%	18%	21%

// Fue una experiencia distinta a la de mi primera hija con la que tuve que volver a los tres meses a trabajar jornada completa. La posibilidad de trabajar el primer mes hasta las 13:00 hrs., y el segundo mes hasta las 15:00 hrs., me permitió mantener la lactancia materna más tiempo y hasta volvía más contenta y motivada. El rol de mi jefe fue importante para poder hacer posible este beneficio, porque se moderaron las cargas de trabajo durante ese tiempo y me impulsaba a irme a la hora. //

Testimonio Programa Permiso Parental
Amparo Iriarte. HR Business Partner.

Capacitación y Desarrollo

Nestlé promueve una política de *Lifelong Learning* (Aprendizaje Permanente) y estimula el autoaprendizaje al proporcionar plataformas de información y autoinstrucción sobre las buenas prácticas en todos los quehaceres de la compañía.

La empresa autogenera permanentemente revisiones de sus buenas prácticas de negocios y funciones de apoyo, a través de grupos de "excelencia de negocios". Estos indagan sobre las mejores formas de llevar el negocio en los distintos mercados, definen las buenas prácticas y luego las reproducen en los diferentes países a través de los equipos de excelencia, quienes actúan como formadores y multiplicadores del conocimiento.

Nestlé en Chile cuenta con un ciclo anual de capacitación que incluye una fase de levantamiento individual y grupal de necesidades de capacitación, un proceso de priorización y presupuesto, y un sistema de ejecución permanente de los programas definidos a nivel de cada negocio, sede o función.

Desarrollo y retención de los trabajadores

De acuerdo con los Principios Corporativos de Liderazgo, Nestlé favorece el progreso

continuo mediante la formación y potencia las competencias profesionales en todos los niveles de la organización. La compañía ofrece promociones profesionales, teniendo en cuenta los méritos de cada persona, para lo cual utiliza los siguientes criterios: La competencia profesional, la experiencia, la capacidad y la voluntad para aplicar los Principios Básicos de Dirección y Liderazgo de Nestlé. Para ello, la compañía cuenta con un ciclo de desempeño y desarrollo, el cual se compone de:

- **Evaluación de desempeño** (PE), considera el cumplimiento de objetivos y la evaluación de cuatro comportamientos que entregan la calidad del desempeño.
- **Calibración de talento**, define el *Talent Pool*, que

son quienes tendrán mayor seguimiento a sus planes de desarrollo y se relevan aquellos casos que tienen un mayor riesgo de retención para establecer planes de acción más concretos.

- **Plan de sucesión** para las posiciones claves.
- **Revisión de la Guía para el Desarrollo** o PDG, donde junto a su jefatura, el trabajador define sus fortalezas, necesidades de desarrollo, próximos pasos de carrera y se establece un plan de acción para su desarrollo.
- **Programa de Mentoring**, plan de acompañamiento y orientación de carrera para profesionales jóvenes entregados por un ejecutivo senior de Nestlé en Chile.

Desarrollo de los trabajadores ⁵⁴

	2009	2010	2011
Nº de horas promedio de capacitación.	93.384	57.524	185.957
Nº de horas promedio de capacitación por trabajador.	17	9	28
Monto invertido en capacitación, (US\$ miles)	859	646	1.660
Monto invertido en capacitación por trabajador, US\$/trabajador.	160	106	246

⁵⁴ Los indicadores incluyen a las fábricas, centros de distribución y oficinas administrativas de Nestlé en Chile.

Relaciones Laborales



En Nestlé en Chile existen tres federaciones de sindicatos y 14 sindicatos distribuidos a través de todo el país, los que poseen, en su conjunto, 45,3% de adhesión.

La relación entre empresa, sindicatos y federaciones, tiene una larga tradición y se puede catalogar como buena y constructiva; todas las partes mantienen y respetan las diferencias sobre los

distintos puntos de vista, y los analizan y plantean con altura de miras.

Los convenios colectivos se negocian bajo las normas del Código del Trabajo, tanto con trabajadores sindicalizados, como también con los que no lo están.

En los últimos 15 años, Nestlé en Chile no registra conflictos laborales.

Número de trabajadores sindicalizados⁵⁵



⁵⁵ Los indicadores incluyen a las fábricas, centros de distribución y oficinas administrativas de Nestlé en Chile.

Porcentaje de trabajadores sindicalizados



Salud y Seguridad Laboral

La empresa se basa en el cuidado hacia los consumidores, las comunidades en las que opera y, por supuesto, hacia sus trabajadores. Por esta razón, la seguridad y la salud son valores fundamentales y cree que "un accidente es demasiado". Es por esto que para Nestlé la gestión de los temas de seguridad y salud son de alta importancia y son gestiona-

dos permanentemente. En la empresa se busca reducir anualmente la ocurrencia de incidentes y resguardar una adecuada condición de salud ocupacional.

Gestión en seguridad

Todas las fábricas y los centros de distribución de Quilicura y Maipú están certificados en OHSAS 18.001.

Para el año 2012 se espera terminar con éxito el proceso de certificación de los centros de distribución de Antofagasta y Concepción.

La importancia que Nestlé en Chile le otorga a la seguridad laboral, se refleja a nivel de gerentes, jefes y responsables de seguridad, salud y medio ambiente, quienes tienen objetivos de desempeño

relacionados al cumplimiento del indicador asociado a la cantidad de incidentes, y a la retroalimentación de conducta segura en el ambiente de fabricación. Mensualmente Nestlé en Chile controla estos indicadores y los reporta a su casa matriz en Suiza. En esta materia, la compañía posee los mejores resultados de la zona América del Sur. El año 2011 cerró con un Índice de Frecuencia de 1,6 y un Índice de Frecuencia Total de 2,2.

Adicionalmente, todos los centros de distribución están funcionando con un sistema de gestión en seguridad y salud ocupacional denominado "GPS", como preparación para la futura certificación ISO/OHSAS, desde el 2010 a la fecha.

Comunicación y entrenamiento en seguridad

En Nestlé en Chile todos los trabajadores antes de ingresar a las operaciones, reciben una inducción en materia de seguridad y salud ocupacional. En ella, se dan a conocer a los trabajadores los riesgos a los que están expuestos y sus deberes. Adicionalmente, cada unidad está constantemente siendo entrenada según las matrices de riesgos y módulos de capacitación que posee la empresa. El 100% de los trabajadores debe recibir entrenamiento en los temas operativos y en conductas básicas de seguridad.

Con la idea de mantener los estándares y mensajes en la mente de sus trabajadores, la empresa también desarrolla campañas comunicacionales y actividades con las familias.

Manejo de riesgos en seguridad laboral

Nestlé en Chile busca administrar eficientemente los riesgos que pueden poner en peligro la integridad física de sus trabajadores e instalaciones. Sus mayores riesgos se

presentan en las conductas transgresoras de sus trabajadores. Éste ha sido uno de sus principales focos de acción, por lo que desde el año 2009 está desarrollando el Plan de Manejo de Conductas, y a partir del 2010, ha realizado un programa de mejoramiento a la herramienta denominada "Endoseguridad", que tiene por finalidad eliminar las conductas riesgosas en los procesos operativos.

Disminuir en 30% sus indicadores en seguridad es la meta anual de Nestlé en Chile para 2013.

Resultados en seguridad y salud ocupacional⁵⁶



⁵⁶ Los indicadores incluyen a las fábricas, centros de distribución y oficinas administrativas de Nestlé en Chile.

Cumplimiento de Principios y Directrices

Para Nestlé, el cumplimiento de las leyes nacionales y convenciones internacionales pertinentes es la base de la pirámide de Creación de Valor Compartido. Para ello, cuenta con un sólido conjunto de valores y principios que se aplican en todos los países

donde opera, cuyo objetivo primordial es asegurar que sus inversiones sean beneficiosas tanto para sus accionistas como para los países en los que hace negocios.

Los 10 Principios Corporativos Empresariales de Nestlé,

son el eje rector del comportamiento de la compañía (más información en página 27). Vinculados a estos principios, se han establecido políticas y directrices específicas.

Principios

Nestlé apoya activamente al Pacto Global y los Objetivos de Desarrollo del Milenio de Naciones Unidas, incluyendo los Derechos Humanos y Derechos Laborales.

Marketing

La adecuada comunicación con el consumidor es un eje de los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé.

(Más información en página 49).

Seguridad de los productos

La garantía de calidad y seguridad de sus productos están incluidos en los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé.

(Más información en página 45).

A Políticas y directrices específicas

Garantía de calidad y seguridad de los productos

• Política de Calidad:

Nestlé se ha comprometido a velar por la seguridad integral de todos sus productos. Su Política de Calidad resume los elementos esenciales de su pasión por la excelencia: Generar confianza ofreciendo productos y servicios que cumplan con las expectativas y preferencias del cliente y con todos los requisitos internos y externos de seguridad, calidad y regulación de los alimentos. La compañía mantiene estrictos estándares respecto de la seguridad de los alimentos en todos los países en los que opera, y garantiza la entrega de productos de la máxima calidad mediante su sistema de gestión de la calidad.

Liderazgo y responsabilidad personal

• Principios de Dirección y Liderazgo Nestlé:

Estos principios describen la cultura y los valores básicos que la compañía espera que sus empleados defiendan, así como los atributos necesarios para tener éxito en la gestión y el liderazgo.

(Más información en: *The Nestlé Management and Leadership Principles* en www.nestle.com/policies).

• Código de Conducta Empresarial de Nestlé:

Éste especifica determinados estándares mínimos no negociables en áreas clave del comportamiento de los trabajadores, tales como: Cumplimiento de la legislación, conflictos de intereses, competencia desleal e infracción de los derechos de propiedad intelectual, soborno, extorsión, discriminación,

acoso e integridad. Nestlé cree en la importancia de la libre competencia y está obligado a actuar con integridad en todas las situaciones anteriormente descritas.

El Código adhiere al Principio 10 del Pacto Global de Naciones Unidas, que promueve las prácticas anticorrupción en todas sus formas, incluida la extorsión y el soborno.

Nestlé a través de su Código de Proveedores, los insta a respetar dicho código de conducta.

• Política de Recursos Humanos:

Promueve actitudes tales como el respeto mutuo, la confianza y la transparencia en la relación con los demás y una comunicación y cooperación abiertas. La compañía respeta los convenios internacionales sobre los derechos de los trabajadores, la no tolerancia a la discriminación por motivos de origen, nacionalidad, religión, raza, sexo, edad, orientación sexual, así como la no tolerancia al acoso sexual, verbal o físico que se base en los motivos

anteriormente expuestos o en cualquier otro motivo. Nestlé respeta el derecho de los trabajadores a la privacidad, su libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a negociación colectiva por medio de sindicatos u otro tipo de asociaciones (Principio N° 3 del Pacto Global).

• Política de Relaciones Laborales

Desde sus inicios, Nestlé ha creado una cultura basada en los valores de la confianza, el mutuo respeto y el diálogo. La dirección y los empleados de Nestlé en todo el mundo trabajan día a día para establecer y mantener relaciones individuales y colectivas positivas, lo cual se considera un requisito fundamental de su trabajo. Esta política proporciona un marco de referencia para las relaciones colectivas con los sindicatos y otros representantes de los trabajadores, y no sólo demanda un cumplimiento estricto de la legislación, sino que además guía nuestras acciones cuando la legislación es menos exigente o cuando no existe ninguna ley aplicable.

Nestlé cumple todas las leyes aplicables en los países en los que opera y respeta las ocho convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización de Cooperación y de Desarrollo Económico (OCDE), el Pacto Global de las Naciones Unidas y la Declaración sobre Empresas Multinacionales y Política Social de la OIT.

Comunicación con el consumidor

• Principios de Comunicación con el Consumidor:

Estos principios contienen reglas obligatorias de comunicación de marketing dirigida a todo tipo de consumidores, lo que incluye la precisa descripción y representación gráfica de los alimentos de un modo que no promueva el consumo en exceso. Los principios de comunicación destinados a los niños se dirigen específicamente a su protección y garantizan que la publicidad no sea engañosa, no reste autoridad a los padres, no despierte expectativas de éxito poco realistas, no cree una sensación de urgencia y no apunte a la idea de bajo costo. Lo anterior se complementa con la Política de Nestlé sobre las Declaraciones Nutricionales y de Salud que dirige sus acciones en torno a declaraciones de salud científicamente demostrables.

La compañía cuenta con el *Nestlé Policy WHO Code*, para la implementación de las directrices de la Organización Mundial de la Salud en relación al marketing de sustitutos de la leche materna.

Más información sobre comunicación y marketing responsable en página 49. Más información sobre los principios y políticas en www.nestle.com/policies.



Relaciones con proveedores

• Código de Proveedores de Nestlé:

Especifica los estándares mínimos de respeto y cumplimiento que Nestlé exige a sus proveedores de materias primas y embalajes, agentes, subcontratistas

y empleados. Con el fin de garantizar su aplicación, la compañía se reserva el derecho a verificar de forma regular el cumplimiento de estos estándares por parte de sus proveedores.

(Más información sobre los ámbitos que contiene el código en página 111 y en www.nestle.com/policies).

A todo lo anterior se suman las políticas y directrices de Nestlé asociadas al resto de los Principios Corporativos en materia de: Nutrición, salud y bienestar, derechos humanos, seguridad y salud (Política de Seguridad y Salud en el Trabajo), agricultura y desarrollo rural, sostenibilidad ambiental (ver Política de Medio Ambiente en pág. 79), y agua.

Más información en www.nestle.com/policies.

Los indicadores de cumplimiento de las distintas políticas y directrices de Nestlé se encuentran en la sección Resumen de Desempeño en Sustentabilidad, página 22.

B Capacitación y comunicación para garantizar el cumplimiento de principios y directrices

Difusión y entrenamiento

Los trabajadores tienen disponible *on-line* los principios, sus políticas y directrices asociados a ellos. Estos principios se encuentran disponibles en más de 50 idiomas y cuentan con herramientas de comunicación y formación que permiten ayudar a los trabajadores a comprender sus objetivos y lo que se espera de ellos.

En 2011 Nestlé en Chile desarrolló un plan masivo de difusión de sus principios, que

abarcó todos los centros de trabajo de Arica a Punta Arenas e involucró la participación de 4.800 trabajadores. Adicionalmente, cada nuevo empleado tiene una inducción sobre estos mismos.

Supervisión del cumplimiento

La adhesión a los principios en materia de recursos humanos, seguridad, salud, medio ambiente e integridad empresarial es evaluada por medio del programa CARE, que se basa en una

red de auditoría externa independiente.

Nestlé en Chile cuenta con el Comité de *Compliance* integrado por los directores responsables de las funciones de Finanzas y Control, Recursos Humanos, División Técnica, Servicios Jurídicos y el *Market Head*, además de un *Compliance Officer*. Todas las situaciones vinculadas con el cumplimiento corporativo de Nestlé son analizadas en primera instancia por el *Compliance Officer* y, en la medida que lo amerite, por el Comité de *Compliance*.

Compromiso para 2012

En Nestlé existen ciertos mecanismos estipulados en el Código de Conducta Empresarial, para que los empleados puedan reportar las situaciones de incumplimiento del código. Para el año 2012 está previsto el lanzamiento de un nuevo sistema de denuncias anónimo y global (Nestlé *Integrity Reporting System*), que consta de una hotline administrada por un tercero que es gratuita, anónima y fácilmente accesible.

Programa de Auditoría CARE

Este programa de auditoría (*Compliance Assessment of Human Resources, Occupational Health & Safety, Environment and Business Integrity*) monitorea y supervisa el desempeño de Nestlé en relación a los convenios internacionales y los elementos sociales de sus Principios Corporativos Empresariales, así como el cumplimiento de las leyes locales.

Las auditorías sobre prácticas anticorrupción son uno de los elementos incluidos en CARE.

C Abastecimiento responsable

Compromiso de Nestlé con sus proveedores

Los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé enuncian ciertos valores y principios con los que la compañía tiene un compromiso a nivel mundial. Así, respaldado por su Código de Conducta Empresarial, Nestlé busca el pleno cumplimiento de las leyes de lealtad comercial, tratando a todos sus proveedores con igualdad, permitiendo la competencia entre ellos, de manera de lograr precios justos y entregar a todos los participantes igualdad de condiciones durante todo el proceso.

Este año 2012, Nestlé en Chile ha asumido un nuevo compromiso para apoyar el desarrollo de sus proveedores pequeños y medianos. Se trata de la iniciativa Sello Pro Pyme, impulsada por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo en conjunto con el Servicio de Impuestos Internos. El objetivo del Sello es contribuir, apoyar y promover la pequeña y mediana empresa, dándole la seguridad que recibirán el pago en un plazo máximo de 30 días desde la fecha de la aprobación de la factura.

Política de Compras

Esta política establece los principios fundamentales que aplican a cualquier actividad relacionada con compras en Nestlé. En ella se especifica un

conjunto de principios corporativos y éticos que permiten a todos aquellos que efectúan una actividad relacionada con compras, tener un mejor entendimiento de los aspectos fundamentales de las mismas.

Código de Proveedores

Nestlé Chile no sólo elabora productos de la más alta calidad, sino que también lo hace de tal forma que se refleje el compromiso de la compañía de conducir sus actividades comerciales con total apego a las leyes vigentes, además de seguir los principios de honestidad e integridad. Desde 2009, el Código de Proveedores es parte integral de todas las negociaciones y acuerdos comerciales que la compañía realiza, siendo obligatoria su aceptación por parte de los proveedores de materias primas y embalajes

que quieran ser socios de negocios de Nestlé. Los ámbitos que especifica son:

• Ética de negocio:

No discriminación, libertad de asociación y derecho de negociación colectiva.

• Sustentabilidad:

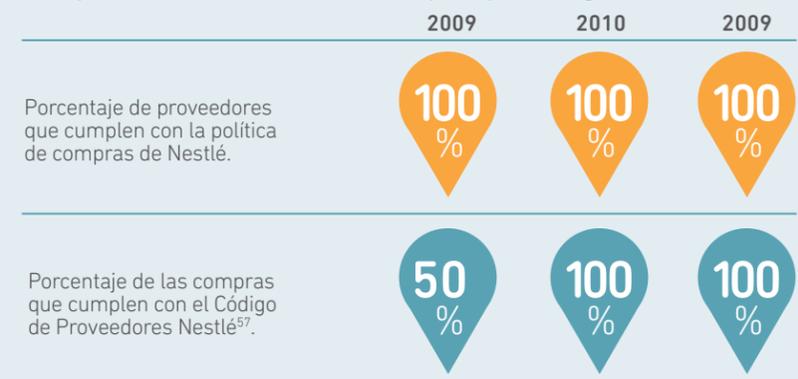
Fomento de buenas prácticas operacionales, prácticas agropecuarias y sistemas de producción agrícolas sustentables.

• Estándares de conducta laboral:

Trabajo infantil: Está estrictamente prohibido cualquier forma de explotación laboral infantil por parte del proveedor.

Privación de libertad y trabajo forzado: El proveedor bajo ninguna circunstancia deberá

Cumplimiento de la Política de Compras y el Código de Proveedores



⁵⁷ Incluye sólo a proveedores de materias primas y embalajes.



usar u obtener beneficio alguno por la imposición de trabajo forzado.

Jornada laboral: El proveedor es responsable de asegurar que sus empleados trabajen de acuerdo a las leyes aplicables y estándares industriales mandatorios referentes al número de horas y días de trabajo.

Remuneración: El proveedor deberá proporcionar a sus empleados un salario y beneficios que cumplan con las leyes aplicables y acuerdos colectivos correspondientes.

Discriminación: El proveedor deberá velar por el cabal cumplimiento de las leyes respecto de las prácticas de discriminación en la contratación de personal y en la conducta profesional del mismo por cuestiones de raza, color, religión, sexo, edad,

capacidades físicas, nacionalidades o cualquier otra condición prohibida legalmente.

Seguridad y salud: Incluye ambiente de trabajo, calidad y seguridad laboral.

• **Medio ambiente:**

El proveedor deberá realizar sus operaciones con el cuidado necesario para la conservación del medio ambiente y cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables del país en el que se estén fabricando y entregando productos o servicios.

• **Suministros de productores agrícolas:**

El proveedor deberá asegurarse de que todo productor agrícola que sea su proveedor esté informado de este código, incluido sus términos y condiciones, así como su aplicación y seguimiento en sus métodos agrícolas.

Es responsabilidad del proveedor capacitar a sus empleados, agentes y personal subcontratado para seguir estos estándares.

Programa de Abastecimiento Responsable (Responsible Sourcing)

Para garantizar el fiel cumplimiento de su Código de Proveedores, Nestlé partió en 2010 con un plan de auditorías de responsabilidad social y ambiental en todo el mundo, fundada en cuatro pilares: Salud y seguridad, estándares laborales, medio ambiente e integridad del negocio.

Entre los años 2010 y 2011, 286 proveedores de la región SAP (Argentina, Brasil, Chile y Perú) fueron auditados por el programa *Responsible Sourcing*. En 2012 la región SAP tiene un número a auditar de 364 proveedores, de los cuales 100 pertenecen a Chile.

Gobierno Corporativo y Gestión de la Sustentabilidad

A Gobierno de la sustentabilidad

Responsabilidad de los temas de sustentabilidad

En la compañía, el responsable final de la gestión de la sustentabilidad es el Presidente Ejecutivo. Por su parte, la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad tiene como misión velar por la adecuada implementación de las directrices y políticas que Nestlé tiene a nivel global y local en estas materias. A su vez, cada gerencia debe gestionar y velar por el cumplimiento de los asuntos específicos que le corresponden en su ámbito de acción.

Discusión y supervisión de los asuntos relevantes en sustentabilidad

En Nestlé en Chile los asuntos relevantes en sustentabilidad se discuten a nivel del Comité de Dirección, el que se reúne una vez al mes. Este Comité lo componen el Presidente Ejecutivo más los gerentes de las áreas de: Finanzas & Control, División Técnica, *Supply Chain*, Recursos Humanos, Asuntos Corporativos & Sustentabilidad, Servicios Jurídicos, Ventas Corporativas, Comunicaciones, *Servicios & Marketing*, Alimentos y Bebidas, *Nestlé Nutrition*, *Purina Petcare*, *Nestlé Professional*, Lácteos, CPW, Confites y Helados.

En esta instancia se discuten los temas generales de sustentabilidad y se monitorean tanto los avances como las directrices y políticas globales de Nestlé a nivel local. Cada división es responsable del monitoreo de los temas específicos que son pertinentes a su área.

Mecanismos de monitoreo del desempeño en sustentabilidad

La compañía ha definido sus objetivos generales en temas de sustentabilidad, los que son monitoreados de manera permanente por cada una de las áreas involucradas en su gestión.

B Incorporación de la sustentabilidad en el negocio

Sensibilización y formación de los empleados en materia de sustentabilidad

Nestlé en Chile ha realizado talleres de sensibilización y formación para sus colaboradores en aspectos de sustentabilidad y Creación de Valor Compartido. Estos talleres constaron de módulos participativos en donde se intercambiaron opiniones y se levantaron inquietudes que surgieron de las distintas áreas y se presentaron casos

prácticos para concretar su aplicación en el negocio.

Se continuarán realizando estos talleres de sensibilización tanto en las fábricas como en los centros productivos, además de implementar una campaña interna de sensibilización.

Incorporación en la evaluación de desempeño

El desempeño en sustentabilidad forma parte de las variables consideradas en las evaluaciones tanto individuales como colecti-

vas. En el aspecto colectivo, la sustentabilidad es un eje central dentro de la estrategia global de Nestlé y cada gerencia, desde su perspectiva y responsabilidad, debe incorporar variables de sustentabilidad que rigen la forma de hacer negocios.

Respecto a su incorporación en la evaluación de desempeño individual, la Creación de Valor Compartido es un eje estratégico, por lo tanto, plantea objetivos, metas e indicadores específicos para la plana ejecutiva.

C Gestión de riesgos

Gestión de riesgos

La empresa tiene una activa gestión de riesgos a nivel corporativo. Es así como existen procesos a través de los cuales es posible identificar riesgos que puedan afectar el normal funcionamiento de la compañía.

Más específicamente, se lleva a cabo el proceso de "Enterprise Risk Management", a través del cual se identifican y valorizan, por impacto financiero y probabilidad de ocurrencia, cada uno de los potenciales riesgos. Este ejercicio se realiza con la participación

de todos los responsables de divisiones y/o áreas de negocio, teniendo una periodicidad de revisión, a lo menos, de una vez al año. Como parte de este proceso, se establecen los respectivos planes de acción para mitigar las amenazas y potenciar las oportunidades. Todo lo anterior, con la finalidad de realizar la detección temprana de riesgos, con lo cual, poder adelantarnos en la toma correcta de decisiones. Este proceso es auditado por la casa matriz de Nestlé en Suiza.

Como ejemplo de las distintas clasificaciones de riesgos

se pueden mencionar las siguientes categorías y sub-categorías incluida en ellas:

- **Operacionales:** Competencia.
- **Financieros y de reportabilidad:** Clientes.
- **Externos:** Consumidores.
- **Cumplimiento y gobernanza:** Derechos Humanos.
- **Estratégicos:** Generación de demanda, reputación, seguridad laboral, calidad, interrupción de la cadena de abastecimiento, eventos políticos y sociales.



PRINCIPALES RIESGOS

CATEGORÍA	RIESGO
Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Un cambio mayor que impacte el negocio en el ambiente competitivo, en los clientes, consumidores, demanda o en recursos humanos. • Falla mayor en los sistemas de información y comunicación (<i>Breakdown</i>). • Tema mayor en relación a la calidad, seguridad o cumplimiento de los estándares de los alimentos. • Interrupción grave en la cadena de suministro. • Problemas o fallas durante la demanda y planificación de ventas que lleven a ineficiencias, retrasos, reclamaciones u oportunidades perdidas. • Volatilidad en el precio de los <i>commodities</i>. • Temas relacionados con la seguridad laboral que impacten el negocio
Financieros & de Reporte	<ul style="list-style-type: none"> • Problemáticas financieras (bancarrota) de clientes, proveedores y otros. • Pérdidas financieras que impacten el negocio. • Colapso o falla grave del sistema SAP.
Externos	<ul style="list-style-type: none"> • Eventos mayores ya sea políticos o sociales, que impacten el negocio o la reputación de la compañía. • Desastres naturales y otros eventos mayores externos que impacten el negocio o su cadena de aprovisionamiento. • Grave crisis financiera externa que imposibilite garantizar la financiación o que produzca una alta volatilidad en los mercados financieros. • Cambios relevantes o drásticos en el ambiente regulatorio.
Cumplimiento y gobernanza	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento grave en los alimentos. • Tema mayor en relación al cumplimiento en materia de derechos humanos, estándares laborales, anticorrupción y/o impacto en las comunidades.
Estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto positivo/ negativo de proyectos a nivel global, regional o local.

Libre Competencia y Política Pública

A Libre competencia

Nestlé en Chile siempre ha sido muy cuidadoso y garante de la institucionalidad en materia de libre competencia, cumpliendo con los estándares nacionales e internacionales que existen en esta materia. Como parte de las diversas

actividades de capacitación que la compañía realiza periódicamente a todos sus trabajadores, se incluye una capacitación intensiva, económica y jurídica, en temas de libre competencia, de modo de entregar a ellos las herramientas suficientes

para respetar las normas de la libre competencia.

Entre las situaciones, relacionadas con esta materia, que se presentaron en 2011 y que tuvieron notoriedad pública se encuentran:

1. La posibilidad de concreción de un *joint venture* entre Soprole y Nestlé:

A fines de noviembre de 2010 ambas compañías, solicitaron al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) un pronunciamiento respecto de la posibilidad de crear una nueva empresa (DPA Chile) para la elaboración y comercialización de leches líquidas, lácteos refrigerados y quesos en el mercado local. La operación buscaba aumentar el consumo de lácteos en Chile mediante el impulso y expansión de las categorías involucradas en la alianza. En abril de 2011 Nestlé Chile y Soprole retiraron las consultas al TDLC. Dicha decisión obedeció a que las matrices, Nestlé S.A. y Fonterra, evaluaron que no estaban dadas las condiciones para seguir adelante con el proceso.

2. Demanda de Trendy por supuestas conductas anticompetitivas del negocio Savory de Nestlé Chile S.A.:

Trendy presentó una demanda frente al TDLC, alegando que Savory incurría en prácticas anticompetitivas en su desmedro. Savory hizo su descargo, negando los hechos invocados por Trendy y ratificando su compromiso con las normas de la libre competencia. El caso terminó en un acta de avenimiento, en el cual ambas partes expresaron las normas y prácticas aplicables para la sana competencia en su mercado y se comprometieron a dar estricto cumplimiento a las mismas, acuerdo que fue aprobado por el TDLC y contó con dictamen favorable de la Fiscalía Nacional Económica.



B Política pública

El negocio de Nestlé, y el rubro de los alimentos en general, es un sector muy sensible a las regulaciones y al contexto político-social en el cual están enmarcados. Por ello, es una responsabilidad importante ofrecer la experiencia y conocimiento de la compañía en un entorno de colaboración con gobiernos, autoridades y otros organismos relevantes.

Nestlé aplica procesos y procedimientos correctos y coherentes en la interacción transparente con ellos, para asegurar a la opinión pública que estas actividades se llevan a cabo de forma profesional y están sujetas a normas estrictas. Este

enfoque debe basarse en lo que es bueno no sólo para la compañía sino también para los consumidores y la sociedad en general.

En 2011, la empresa participó en las siguientes instancias en donde se discutieron iniciativas y proyectos en materia de política pública:

- **Foro Creación Valor Compartido (CVC) de obesidad:** Organizado por Nestlé en 2011, para discutir esta problemática y delinear caminos de acción. El encuentro contó con la participación de diversos actores relacionados con esta temática.

(más información en página 59).

- **Chile Crece Sano**, proyecto liderado por Chilealimentos A.G.; instancia para tratar temas de interés para la industria de alimentos y bebidas, y desarrollar propuestas consensuadas respecto del proyecto de ley de etiquetado y otras materias.
- **Cumbre de las Américas y el Caribe sobre Prevención de la Obesidad y Enfermedades Crónicas No Transmisibles**, que contó con la presencia de especialistas extranjeros y nacionales relacionados con el mundo de la nutrición y salud, junto a autoridades del sector y parlamentarios.

Compromiso con los Grupos de Interés

Al comprometerse con una amplia gama de grupos de interés, Nestlé busca compartir puntos de vista, identificar las formas de superar los desafíos en conjunto y mejorar la propia toma de decisiones. El Foro Creación de Valor Compartido de la Obesidad de Nestlé, es un ejemplo de ello.

Desde su llegada a Chile en 1934, Nestlé ha ido forjando estrechos lazos de confianza y colaboración con los distintos actores de la sociedad, trabajando de la mano con ellos e implementando una amplia gama de iniciativas sustentables y con visión de largo plazo para la comunidad.

A ¿Quiénes son los principales grupos de interés de la compañía?

Nestlé en Chile, hacia fines de 2011, realizó un análisis para actualizar su mapa de grupos de interés, identificando quiénes son, las instancias de involucramiento y los posibles propósitos (en línea con los criterios de la norma

AA 1000ES y principios del GRI). A través de entrevistas y talleres internos se determinaron los grupos de interés estratégicos en relación a los asuntos más relevantes a gestionar por la compañía en materia de desarrollo

sostenible. Finalmente, se agruparon en 17 categorías, dentro de las cuales se precisaron los actores que se relacionan con Nestlé en Chile (112 actores):

Mapeo Grupos de Interés

20 Gobierno	6 Organización multilateral	3 Comunidad
15 Colegios y asociaciones profesionales	5 Trabajadores	3 Gobierno local
11 ONG´s y sociedad civil	10 Clientes	3 Medios
11 Proveedores	4 Líderes de opinión	1 Consumidores
10 Asociaciones productivas y cámaras de comercio	4 Parlamento	
7 Academia	4 Competencia	

Nota: El número que acompaña a cada grupo de interés, representa la cantidad de organizaciones y/o instancias identificadas como de gran relevancia para Nestlé.

Nestlé en Chile participa activamente en las siguientes organizaciones

A NIVEL NACIONAL

Sustentabilidad:

- Acción RSE⁵⁸.
- Centro de Líderes Empresariales para el Cambio Climático (CLG-Chile)⁵⁹.

Empresarial:

- ICARE.
- SOFOFA.
- Confederación de la Producción y el Comercio.
- Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile.
- Asociación Gremial de Industrias Proveedoras, AGIP.
- Red de Alimentos.

Marketing:

- ANDA.

Lácteo:

- Exporlac Chile A.G.⁶⁰.
- Promolac Chile A.G.⁶¹.
- Mesa de la Leche (Ministerio de Agricultura).
- Consorcio Lechero.

Alimentos para mascotas:

- Asociación Gremial de Importadores y Fabricantes de Alimentos para Mascotas, IFAM A.G.

Envases y embalajes:

- Cenem⁶².



⁵⁸Organización empresarial sin fines de lucro dedicada a promover la sustentabilidad entre las empresas que operan en Chile (www.accionrse.cl). / ⁵⁹Coalición de empresarios vanguardistas que enfrentan el cambio climático y buscan la transición a una sociedad sustentable con bajas emisiones de carbono. (www.clgchile.cl/clg.html). / ⁶⁰Asociación gremial de empresas lácteas exportadoras. (www.exporlacchile.cl). / ⁶¹Organización cuya finalidad es promover el consumo de productos lácteos en la población chilena. / ⁶²Centro de Envases y Embalajes de Chile (www.cenem.cl)

B Diálogo con los grupos de interés: ¿Cuáles son los temas de mayor pertinencia para ellos?

En línea con los criterios de la norma AA1000ES, Nestlé en Chile llevó a cabo un proceso de diálogo con sus principales grupos de interés, realizado con apoyo de una empresa externa especializada⁶³, con el fin de determinar los asuntos de mayor relevancia que deben ser gestionados por la compañía, y la evaluación de Nestlé respecto de estos asuntos. Este proceso se realizó en el primer semestre

de 2012. Considerando su importancia, se ha incluido en el presente reporte.

La compañía desarrollará compromisos y planes de acción centrados en los asuntos de mayor relevancia definidos por los grupos de interés y responderá bajo los principios de la norma AA1000ES a través de diversos canales de comunicación, entre ellos: Diálogos, reuniones, talleres, medios de comunicación, plataformas

de comunicación interactiva, y otras herramientas.

¿Cuáles son los asuntos de mayor relevancia?

Los resultados obtenidos del Test de Materialidad⁶⁴ indican los asuntos más relevantes tanto para la empresa como para los grupos de interés en materia de sustentabilidad. El detalle de estos temas, así como la ubicación de su información respectiva se presenta en la página 9.



Proceso de diálogo con los grupos de interés ¿Quiénes participaron?

A través de entrevistas personales y talleres grupales, Nestlé dialogó con 172 personas representantes de sus distintos grupos de interés en Chile.

Entrevistas: 36 personas

Academia	Asociaciones productivas y cámaras de comercio	Clientes	Trabajadores	Colegios y asociaciones profesionales
Gobierno central y local	Líderes de opinión	Proveedores (lecheros y generales)	ONG's y sociedad civil	Medios de comunicación

Talleres: 136 personas

Trabajadores	Comunidad	Proveedores	Consumidores
41 personas	23 personas	57 personas	15 personas

Vías de comunicación y asuntos de mayor relevancia por grupo de interés

El siguiente cuadro muestra los asuntos de mayor relevancia para cada grupo de interés respecto del desarrollo sostenible de Nestlé en Chile. Además,

se presentan las vías de comunicación que la compañía ha implementado para relacionarse con cada uno de estos grupos.



Grupo de interés (Categorías)	Vías de comunicación ⁶⁵	Los temas de mayor relevancia para ellos
Academia	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones, envío de publicaciones, invitación a eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nutrición y obesidad: Educación de contenidos nutricionales y promoción de productos saludables, investigación y desarrollo. Inversión social y desarrollo comunitario: Inversión en proyectos de vida saludable.
Asociaciones productivas y cámaras de comercio	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones, membresías, invitación a eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de la sustentabilidad: Educar a la opinión pública en temas de sustentabilidad. Etiquetado responsable: Claridad en la información. Inversión social y desarrollo comunitario: Inversión en proyectos de vida saludable.
Clientes	<ul style="list-style-type: none"> Visitas, revista "Vende Bien, Vive Bien". 	<ul style="list-style-type: none"> Productos responsables: Mejorar el sabor de los productos.
Colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Intranet. Boletín "Comunicados" Mailings informativos. Reuniones informativas. Newsletters. Paneles "Conectados" en las estaciones de trabajo. Pantallas internas en los centros de operación. Eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Prácticas laborales: Seguridad laboral, capacitación, establecimiento de canales de comunicación permanente, planes de carrera y flexibilidad laboral.
Colegios y asociaciones profesionales	<ul style="list-style-type: none"> Revista Profesionales de la Salud, sitio web Profesionales de la Salud, reuniones, envío de publicaciones, invitación a eventos, visitas de Nutrigroup, delegados médicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Nutrición y obesidad: Educación en temas de nutrición. Etiquetado responsable: Cumplimiento de estándares más allá de la ley. Productos responsables: Desarrollo e innovación en <i>packaging</i>.
Gobierno central	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones específicas, mesas técnicas, envío de publicaciones, invitación a eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación de la sustentabilidad: Mayor comunicación de estándares. Gestión ambiental: Manejo adecuado del recurso hídrico.
Gobierno local	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones específicas, invitación a eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Transparencia y ética corporativa: Pago de impuesto en territorio local. Nutrición y obesidad: Acciones focalizadas en esfuerzos del municipio. Inversión social y desarrollo comunitario: Apoyo a iniciativas sociales locales.

⁶³ BSD Consulting Group. / ⁶⁴ Se presentan aquellos asuntos que fueron rankeados como los de mayor relevancia para los grupos de interés y para Nestlé en Chile.

⁶⁵ Para todos los grupos de interés está disponible información en la página web (www.nestle.cl) y redes sociales de Nestlé y de sus marcas.



Grupo de interés (Categorías)	Vías de comunicación	Los temas de mayor relevancia para ellos
Líderes de opinión	<ul style="list-style-type: none"> Invitación a eventos, envío de publicaciones, reuniones periódicas. 	<ul style="list-style-type: none"> Nutrición y obesidad: Responsabilidad en este tema. Buenas prácticas con proveedores de materias primas: Precios de pago a productores lecheros. Etiquetado responsable: Comunicación.
ONG's y sociedad civil	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones específicas, envío de publicaciones, invitaciones a eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia corporativa: Desarrollo sustentable versus rentabilidad económica. Etiquetado responsable: Etiquetado de transgénicos.
Proveedores generales	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones periódicas, encuentros informativos, portal Ariba (licitaciones), programas de desarrollo y de innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia corporativa: Flujo de información. Buenas prácticas con proveedores de materias primas: Transparencia en proceso de selección, relación de largo plazo y ser considerados socios estratégicos.
Proveedores lecheros	<ul style="list-style-type: none"> Boletín Agro Láctea, mensajes a celulares con datos de la calidad de leche, correos electrónicos, reuniones de capacitación técnica, informativas y de relaciones públicas, visitas en terreno, actividades grupales capacitación en terreno (días de campo), atención en el Departamento Agropecuario de cada fábrica. 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia corporativa: Apoyo en desarrollo de estándares, transparencia en el proceso de muestra y contramuestra de la leche y disminución de plazos de blackout. Buenas prácticas con proveedores de materias primas: Visitas a plantas, relaciones interpersonales, capacitación y apoyo en temas ambientales.
Medio de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Reuniones de acercamiento, invitación a eventos, envío de publicaciones, gestión de prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> Etiquetado responsable: Cumplimiento de estándares más allá de la ley.
Familiares de colaboradores	<ul style="list-style-type: none"> Boletín "Comunicados". Eventos. 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión social y desarrollo comunitario: Desarrollo de talleres para esposas de colaboradores y capacitación. Prácticas laborales: Calidad de vida laboral, salud ocupacional y beneficios e incentivos a los colaboradores.
Comunidades	<ul style="list-style-type: none"> Programas sociales dirigidos a la comunidad, iniciativas como Premio Henri Nestlé, reuniones, material educativo en nutrición, publicaciones en medios de comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> Inversión social y desarrollo comunitario: Fondos de inversión social, capacidad de respuesta y canales de comunicación. Ética y transparencia corporativa: Pago de tributos locales. Gestión ambiental: Manejo de impactos acústicos, olores y hollín, compromiso con un mejor entorno y comunicación de procesos ambientales. Comunicación de la sustentabilidad: Canales de comunicación e involucramiento con la comunidad.
Consumidores	<ul style="list-style-type: none"> Panel de consumidores Números 800: <ul style="list-style-type: none"> Nestlé 800 – 213006 Gerber 800 – 200005 Dolce Gusto 800 – 400022 Purina 800 – 200585 Páginas web y Fanpages de Nestlé en Chile y de sus marcas. 	<ul style="list-style-type: none"> Ética y transparencia: Aplicación de estándares internacionales y educación al consumidor en contenidos nutricionales. Nutrición y obesidad: Información de aspectos nutricionales y productos sanos. Materias primas: Precio de la leche. Inversión social: Política de inversión social. Gestión ambiental: Reciclaje y comunicación de avances ambientales.

Derechos Humanos

Uno de los Principios Corporativos de la compañía es el respeto de los derechos humanos en sus actividades comerciales. Nestlé apoya plenamente el nuevo marco de las Naciones Unidas y el principio rector sobre empresas y derechos humanos.

Además de su compromiso de respetar las normas internacionales de derechos humanos, sus Principios Corporativos Empresariales en estas materias estipulan que Nestlé:

- Apoya y respeta la protección de los derechos humanos dentro de su esfera de influencia (Principio 1 del Pacto Global).
- Se asegura de no ser cómplice en abusos a los derechos humanos (Principio 2 del Pacto Global).
- Está en contra de toda forma de explotación infantil.

- Reconoce la privacidad como un derecho humano.
- Respeto y sigue las leyes y reglamentos locales sobre prácticas de derechos humanos y aplica el mayor estándar cuando los principios y normas de la compañía son más estrictos que la legislación local.
- Adhiere a la Declaración Tripartita de Principios sobre las empresas multinacionales (OIT) y a las directrices de la OCDE para empresas multinacionales.

¿Cuál es el énfasis en la operación de Nestlé en Chile?

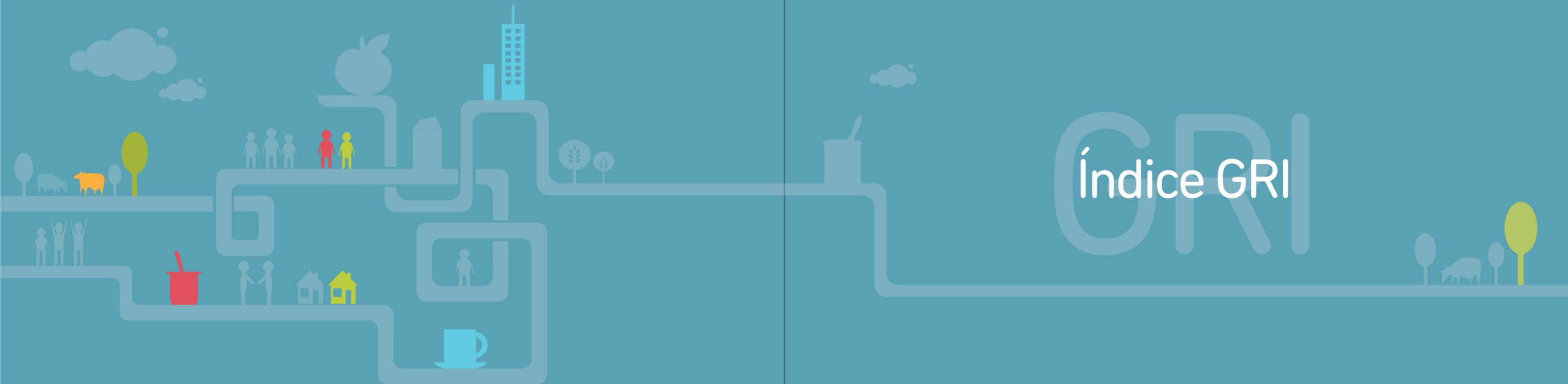
El énfasis especial que Nestlé ha puesto en el mercado, es difundir e inculcar el respeto a las leyes locales y la observación de los Principios Corporativos Empresariales en todos los niveles de la organización.

En Chile, la compañía ha realizado un análisis exhaustivo de su aparato productivo con el objeto de determinar la demanda de mano de obra temporal. Esto ha traído como resultado la incorporación de un importante número de trabajadores a la planta, además de la creación de un modelo para todas sus áreas productivas con un contrato a plazo fijo para aquellas posiciones que así lo requieran, pero que no sobrepase los cuatro a seis meses en total.

Por último, cabe destacar que en 2011 no hubo ningún incidente en materia de derechos humanos en Nestlé en Chile.



Índice GRI



Índice de Contenidos Iniciativa Global de Reportes (GRI - G3.1) - Suplemento Sector Alimentos

NIVEL DE APLICACIÓN		SELF-DECLARED
ESTÁNDAR DE DIVULGACIÓN PARTE I: Perfil		
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones en la organización.	4
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	10 a 13, 16, 17, 22, 23, 30, 31, 114
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
2,1	Nombre de la organización	16
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	16, 18 Más información sobre Nestlé en Chile en: www.nestle.cl Más información sobre los productos y marcas de Nestlé en Chile en: www.comebienvivebien.cl/productos/Producto.aspx?ContentID=14&SID=14
2,3	Estructura operacional, incluyendo principales divisiones, operaciones, subsidiarias, y joint ventures.	16, 17 Más información sobre Nestlé en Chile en: www.nestle.cl
2,4	Localización de la casa matriz.	Las oficinas corporativas de Nestlé en Chile se ubican en: Av. Las Condes 11287 Santiago, Región Metropolitana La casa matriz de la compañía se ubica en Suiza.
2,5	Numero de países en donde opera, y nombre de los países con las mayores operaciones o específicamente relevantes para los aspectos de sustentabilidad cubiertos en el reporte.	17
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma legal.	Nestlé en Chile es parte de Nestlé S.A. La información sobre la naturaleza de la propiedad de Nestlé S.A, estructura del grupo, accionistas y naturaleza del capital, se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 3 a 14), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	16, 17 La información sobre los mercados servidos por Nestlé S.A, se encuentra en: Annual Report 2011, pagina 42 a 47, disponible en: http://www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Annual_Reports/2011-Annual-Report-EN.pdf#page=46
2,8	Dimensiones de la organización informante.	16, 17, 22, 23
2,9	Cambios significativos durante el periodo en el tamaño, estructura ó propiedad.	No han habido cambios significativos durante el período en los aspectos mencionados.
2,10	Premios recibidos durante el período reportado.	19 a 21
3. PARÁMETROS DEL REPORTE		
Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
3,1	Periodo cubierto por la información proporcionada.	8
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	8
3,3	Ciclo de reporte (anual, bianual, etc.)	Este es el primer reporte de sustentabilidad de Nestlé en Chile.
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	8
3,5	Proceso para la definición de los contenidos del reporte.	8
3,6	"Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)."	8
3,7	Indicar las limitaciones al alcance o cobertura de la memoria.	8
3,8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	8
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes aplicadas para la compilación de los indicadores y otra información en el reporte. Explicar cualquier desición para no aplicar o diferir sustancialmente de los protocolos de indicadores GRI.	8

Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
3,10	Explicación del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	No aplica puesto que es el primer reporte de sustentabilidad.
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	No aplica puesto que es el primer reporte de sustentabilidad.
3,12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	123
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	8 Los datos que se presentan han sido verificados por las unidades de Nestlé en Chile que las generan. La compañía espera avanzar en el futuro a una verificación externa."

4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN

Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas específicas como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	113 La información sobre el gobierno corporativo de Nestlé S.A se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 3 - 19), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	El Presidente del Directorio de Nestlé S.A no es CEO.
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	La información sobre la estructura del Directorio de Nestlé S.A se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 6 -14), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf Todos los miembros del Directorio son independientes/no ejecutivos, a excepción del CEO de Nestlé."
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	La información sobre los mecanismos de comunicación de accionistas y empleados hacia el Directorio de Nestlé S.A se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 37 - 42), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	113 La información de Nestlé S.A en esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 25 - 36), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	108 a 119 La información de Nestlé S.A sobre esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 11 - 12), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,7	Procedimientos para determinar la capacitación y experiencia de los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	La información de Nestlé S.A sobre esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 13-19, 25-36), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	26 a 31, 108 a 106 Más información en: www.nestle.com/AboutUs/BusinessPrinciples/Pages/BusinessPrinciplesHome.aspx
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	110, 114 La información de Nestlé S.A sobre esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 13 - 14), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	110 La información de Nestlé S.A sobre esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (páginas 25 - 36), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
4,11	Explicación de cuando y cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	108 a 110
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	108 a 110, 121
4,13	Membresías a asociaciones (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales en las que la organización: posee posición en su cuerpo gubernativo; participe en proyectos o comités; provea financiamiento sustancial más allá de las tarifas de membresía rutinarias; visualice la membresía como estratégica.	116
4,14	Lista de los grupos de interés con los que la organización se ha comprometido.	117
4,15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés con los que la organización se compromete.	117

Perfil	Descripción	Página referencia / respuesta
4,16	"Enfoques para comprometerse con los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y por grupo de interés."	117, 119, 120
4,17	"Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria."	118

ESTÁNDAR DE DIVULGACIÓN PARTE II: Enfoques de Gestión (DMAs)

G3 DMA	Descripción	Página referencia / respuesta
DMA SC	Enfoque de Gestión SC	
Aspectos	Protección de recursos naturales	27, 30, 64, 65
	Minimización de toxicidad	27, 45, 65
	Trato justo	27, 65
	Compensación laboral justa	27, 65, 98
	Trazabilidad	27, 45, 65
	Organismos genéticamente modificados (GMOs)	13 La posición de Nestlé la encuentra en el sitio web de Nestlé en la parte de FAQs (Current topics): www.nestle.com/common/peripherals/faqs/pages/faqs.aspx#gmo
	Bienestar animal	69
	Biocombustibles	La posición de Nestlé la encuentra en el sitio web de Nestlé en la parte de FAQs (Current topics) : http://www.nestle.com/common/peripherals/faqs/pages/faqs.aspx#biofuels
DMA EC	Enfoque de Gestión EC	
Aspectos	Desempeño económico	16, 27, 28
	Presencia en el mercado	Más información en Nestlé Annual Report 2011 (páginas 30, 31), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx
	Impactos económicos indirectos	
DMA EN	Enfoque de Gestión EN	
Aspectos	Materiales	27, 79 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en materiales.
	Energía	27, 79
	Agua	27, 30, 60 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en agua.
	Biodiversidad	27 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en materiales.
	Emisiones, efluentes y residuos	27, 79
	Productos y servicios	27, 79 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en productos.
	Cumplimiento	27, 79 La Política ambiental y los Principios Corporativos Empresariales de Nestlé incluyen el enfoque de gestión en cumplimiento.
	Transporte	27 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en transporte.
	General	27, 79 La Política ambiental de Nestlé incluye el enfoque de gestión en general.
	DMA LA	Enfoque de Gestión LA
Aspectos	Empleo	27, 97, 98
	Relaciones laborales	27, 97, 98
	Salud y seguridad ocupacional	27, 97, 98
	Capacitación y educación	27, 97, 98
	Diversidad e igualdad de oportunidades	27, 97, 98
	Remuneraciones iguales para hombres y mujeres	27, 97, 99
DMA HR	Enfoque de Gestión HR	
Aspectos	Prácticas de inversión y contratación	
	No discriminación	27, 121
	Libertad de asociación y negociación colectiva	

DMA HR	Enfoque de Gestión HR	
Aspectos	Trabajo infantil	
	Trabajo forzoso	
	Prácticas de seguridad	
	Derechos indígenas	27, 121
	Valoración	
	Remediación	
DMA SO	Enfoque de Gestión SO	
Aspectos	Comunidad	27, 85, 86
	Alimentos saludables y accesibles	44
	Corrupción	27
	Política pública	116 La información de Nestlé S.A sobre esta materia se encuentra en: Corporate Governance Report 2011 (sección Public Policy and Engagement), disponible en: www.nestle.com/Common/NestleDocuments/Documents/Library/Documents/Corporate_Governance/Corp_Governance_Report_2011_EN.pdf
	Libre competencia	115 La información de Nestlé S.A en esta materia se encuentra en Nestlé Annual Report 2011 (sección Corporate Governance and Compliance), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx
	Cumplimiento	27
	DMA PR	Enfoque de Gestión PR
Aspectos	Etiquetado de productos y servicios	27, 39
	Comunicaciones de marketing	27, 39
	Privacidad del consumidor	27
	Cumplimiento	27
DMA AW	Enfoque de Gestión AW	
Aspectos	Reproducción y genética	Nestlé no tiene crianza de animales.
	Crianza animal	69 Nestlé no tiene crianza de animales, solamente se abastece de leche proveniente de lecherías donde si se preocupa de mejorar el bienestar animal.
	Transporte, manipulación y matanza	Nestlé no tiene crianza de animales, tampoco comercializa productos de origen animal.

ESTÁNDAR DE DIVULGACIÓN PARTE III: Indicadores de desempeño

Indicador de desempeño	Descripción	Página referencia / respuesta
ABASTECIMIENTO		
FP1	Porcentaje del volumen de compra a proveedores que cumplen con la política de abastecimiento de la empresa.	23, 69, 72, 111, 112
FP2	Porcentaje del volumen comprado que ha sido verificado de acuerdo con las normas de producción responsables reconocidas internacionalmente, desglosados por nivel.	69, 72
ECONÓMICO		
Desempeño económico		
EC1 _{COMM}	Valor económico generado y distribuido.	16, 17, 22, 23 La información de Nestlé S.A en esta materia se encuentra en Nestlé Annual Report 2011 (sección Financial Review), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx
EC2	Implicancias financieras y otros riesgos y oportunidades producto del cambio climático	81, 82 La información de Nestlé S.A en esta materia se encuentra en: CDP submission (www.Nestlé.com/Common/NestléDocuments/Documents/Creating%20Shared%20Value/Performance/CDP_Investor_2011_Final.pdf)
EC3	Cobertura de las obligaciones del plan de beneficios definida por la organización.	La empresa cumple con el sistema de obligaciones previsionales vigente en Chile. Actúa como agente retenedor y posterior pagador a la respectiva administradora de Fondos de Pensiones elegida por el trabajador.
EC4	Asistencia financiera significativa recibidas del gobierno.	Se accede a los beneficios tributarios aplicables a todas las empresas que operan en el país, en materia de capacitación y de donaciones para proyectos sociales y educacionales.
Presencia en el mercado		
EC5	Rango de la relación entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.

Presencia en el mercado		
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales.	22, 23, 90 a 92
EC7 ^{COMM}	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local.	La compañía privilegia la contratación de personal local en sus fábricas.
Impactos económicos indirectos		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público.	Ver las iniciativas que realiza la empresa para el desarrollo rural en el capítulo correspondiente del presente reporte.
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos.	16, 17, 22, 23, 90 a 92, 64 a 72
MEDIOAMBIENTE		
Indicador de desempeño	Descripción	Página referencia / respuesta
Materiales		
EN1 ^{COMM}	Materiales utilizados, por peso o volumen.	23, 84
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	83, 84
Energía		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	23, 81
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	81
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	80 a 82
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.	22, 81, 82
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	81, 82
Agua		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	22, 62
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Biodiversidad		
EN11 ^{COMM}	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Información de biodiversidad en: www.nestle.com/csv/Environment/biodiversity/Pages/biodiversity.aspx
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas.	Información de biodiversidad en: www.nestle.com/csv/Environment/biodiversity/Pages/biodiversity.aspx
EN13 ^{COMM}	Hábitats protegidos o restaurados.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su 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 según el grado de amenaza de la especie.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Emisiones, efluentes y residuos		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	23, 82
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	82
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	80 a 82
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	Substancias con potencial de destrucción de la capa de ozono: Kilogramos R-11 equivalentes 2011=36.
EN20 ^{COMM}	NOx, SOx, y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Emisiones de sustancias con potencial de acificación del aire -- Kilogramos de SOx equivalentes: 2011=1.298.494
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	22, 62
EN22 ^{COMM}	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	23, 83
EN23 ^{COMM}	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	62
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Productos y servicios		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	80, 83, 84

EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	84
Cumplimiento		
EN28	Costo de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	No han habido multas significativas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental en el periodo.
Transporte		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización.	82
General		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de sustentabilidad de nestlé en Chile 2011.
SOCIAL: PRACTICAS LABORALES Y TRABAJO DECENTE		
Empleo		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores.	23, 98, 102
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados.	Índice de Rotación: (Ingreso empleados + desvinculaciones/2) x 100/ promedio mensual empleados en el año: 2009=7 ; 2010= 12 ; 2011=9 N° de egresos necesidad de la empresa: 2009=219 ; 2010=234 ; 2011= 395 N° de egresos voluntarios: 2009=147 ; 2010=272 ; 2011=380
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
LA15	Regreso al trabajo y tasa de retención, después de un período de postnatal, separado por género.	Información existe en la empresa, sin embargo no ha sido procesada.
Relaciones laborales		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	104
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos.	Nestlé mantiene contacto permanente con los representantes de los trabajadores, explicándoles la marcha de los negocios y posibles implicancias del desarrollo de estos. Para ello no existe un período de aviso específico sino que se evalúa según la situación.
FP3	Porcentaje del tiempo de trabajo perdido debido a los conflictos laborales, huelgas, desglosado por país.	104
Salud y seguridad laboral		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados.	La legislación chilena exige que el 100% de los empleados esté representado en Comités de salud y seguridad.
LA7	Tasas de ausentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo.	23, 104, 105
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores.	105
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	104
Capacitación y educación		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado.	23, 103
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	103
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Diversidad e igualdad de oportunidades		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo y grupo de edad.	23, 102
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Información existe en la empresa, sin embargo no ha sido procesada.
SOCIAL: DERECHOS HUMANOS		
Prácticas de inversión y contratación		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos.	Información de Nestlé S.A en estas materias en Nestlé Creating Shared Value Report 2011 (sección Human Rights), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	111, 112
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	111, 112
No discriminación		
HR4	Número total de incidentes de discriminación.	121
Libertad de asociación y negociación colectiva		
HR5 ^{COMM}	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos.	23, 28, 92, 121

Trabajo infantil		
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.	121 Información de Nestlé S.A en estas materias en Nestlé Creating Shared Value Report 2011 (sección Human Rights), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx .
Trabajo forzoso		
HR7	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de trabajo forzoso.	121 Información de Nestlé S.A en estas materias en Nestlé Creating Shared Value Report 2011 (sección Human Rights), disponible en: www.nestle.com/Investors/Reports/Pages/Reports.aspx "
Prácticas de seguridad		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos.	104, 105
Derechos indígenas		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No han habido incidentes relacionados con esas materias durante el período.
Valoración		
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o evaluaciones de impacto.	110, 121
Remediación		
HR11	Número de quejas relacionadas con derechos humanos, dirigidos y resueltos a través de los mecanismos formales de quejas.	121 No han habido quejas relacionadas con esas materias durante el período.
SOCIAL: SOCIEDAD		
Indicador de desempeño	Descripción	Página referencia / respuesta
Comunidad		
S01 ^{COMM}	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	85 a 94
S01 (G3.1)	Porcentaje de operaciones con programas implementados de compromiso de con la comunidad local, evaluaciones de impacto, y programas de desarrollo.	Toda la operación de Nestlé en Chile cuenta con programas en estas materias, las que son coordinadas a través de la Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad.
S09	Operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	Las fábricas de Nestlé podrían tener potenciales impactos negativos en las comunidades.
S010	Medidas de prevención y mitigación implementadas en comunidades con potenciales o actuales impactos negativos en las comunidades locales.	64 a 72, 78 a 84
Alimentos saludables y accesibles		
FP4	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas (contribuciones en especie, iniciativas voluntarias, transferencia de conocimiento, alianzas y desarrollo de productos) que promuevan estilos de vida saludables, la prevención de las enfermedades crónicas, el acceso a alimentos sanos, nutritivos y asequibles, y la mejora del bienestar para las comunidades necesitadas.	22
Corrupción		
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	En Chile la compañía hizo un análisis de los principales aspectos y áreas involucradas respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	110
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	No han habido incidentes relacionados con esta materia en el período.
Política pública		
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	116
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Libre competencia		
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Cumplimiento		
S08 ^{COMM}	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones.	No han habido sanciones ni multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones en el período.
SOCIAL: PRODUCT RESPONSIBILITY		
PR1 ^{COMM}	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.	45, 108
PR2 ^{COMM}	Número total de incidentes relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida.	46
FP5	Porcentaje del volumen de producción fabricado en sitios certificados por una tercera parte independiente de acuerdo con las normas internacionalmente reconocidas en sistemas de gestión de seguridad alimentaria.	45

Salud y Seguridad de los clientes		
FP6	Porcentaje del total del volumen de ventas de productos de consumo, por categoría de producto, con disminución en grasas saturadas, grasas trans, sodio, y azúcar.	22, 42, 43
FP7	Porcentaje del volumen total de ventas de productos de consumo, por categorías de productos vendidos, que contienen incremento en fibra, vitaminas, minerales, fitoquímicos y/o aditivos de alimentos funcionales.	22,42, 43
Etiquetado de productos y servicios		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios requerida por los procedimientos en vigor y la normativa.	22, 49 a 51
FP8	políticas y prácticas en materia de comunicación a los consumidores sobre ingredientes y la información nutricional, más allá de los requisitos legales.	49, 50, 108, 109
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.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
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.	49, 108
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.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Privacidad del consumidor		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Indicador adicional, no incluido en el reporte de Sustentabilidad de Nestlé en Chile 2011.
Cumplimiento		
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	No han habido multas significativas relacionadas con esas materias en el período.
BIENESTAR ANIMAL		
Desempeño	Descripción	Página referencia / respuesta
Reproducción y genética		
FP9	Porcentaje y total de animales criados y / o procesados, por especie y raza.	Nestlé no tiene crianza de animales, tampoco comercializa productos de origen animal.
Crianza animal		
FP10	Políticas y prácticas, por especie y raza, relacionado con alteraciones físicas y el uso de anestesia.	Nestlé no tiene crianza de animales, tampoco comercializa productos de origen animal.
FP11	Porcentaje y total de animales criados y / o procesados, por especie y raza, según el tipo de crianza.	
FP12	Políticas y prácticas sobre uso de: antibióticos, anti-inflamatorios, hormonas y / o tratamientos de estimulación del crecimiento, por especie y raza.	
Transporte, manipulación y matanza		
FP13	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de las leyes y reglamentos, así como la adherencia a las normas voluntarias relacionadas con el transporte, la manipulación y las prácticas de sacrificio de animales vivos terrestres y acuáticos.	Nestlé no tiene crianza de animales, tampoco comercializa productos de origen animal.



Good Food, Good Life

REPORTE DE SUSTENTABILIDAD 2011 NESTLÉ CHILE

Esta es una publicación de Nestlé Chile S.A.
© Todos los derechos reservados

EDICIÓN: Gerencia de Asuntos Corporativos y Sustentabilidad, Nestlé Chile S.A.

DESARROLLO DE CONTENIDOS: Kodama & Mex.

DISEÑO: Armstrong & Asociados.

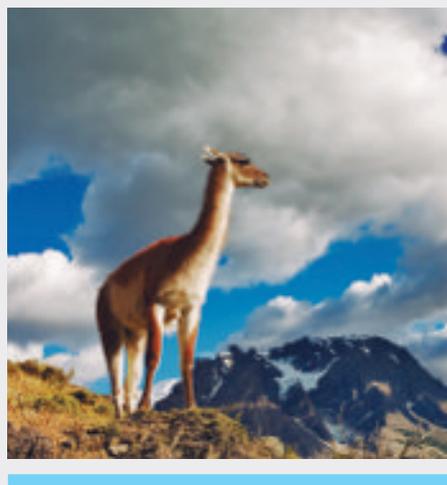
FOTOGRAFÍAS: Jorge Brantmayer, Juan Pablo Ugalde, Archivo de Nestlé S.A., Archivo de Nestlé Chile S.A., Bancos de imágenes Getty Images y Shutterstock.

IMPRESIÓN: Ograma.

Septiembre 2012

Nestlé Chile S.A.
Av. Las Condes 11.287, Santiago, Chile
www.nestle.cl





Good Food, Good Life