



2019/2020
REPORTE ARAMARK
SUDAMÉRICA




2019/2020

**REPORTE ARAMARK
SUDAMÉRICA**



ÍNDICE





- 1. CARTA DEL PRESIDENTE**
- 2. QUIÉNES SOMOS**
- 3. PERSONAS**
- 4. CLIENTES Y CONSUMIDORES**
- 5. CONSTRUYENDO COMUNIDADES**
- 6. MEDIO AMBIENTE**

CARTA DEL PRESIDENTE

En los más de 40 años que llevamos en Chile, y 80 en el mundo, sin duda nos ha tocado enfrentar momentos de alegría, tristeza, optimismo e incertidumbre, y en todos ellos, hemos logrado adaptarnos, reinventarnos y seguir haciendo lo que más nos gusta hacer: servir con pasión.

Creo que esa pasión que une a los más de 25.000 trabajadores que componen las empresas Aramark en Latinoamérica, es la que nos ha permitido sobrellevar la adversidad, entregándonos al servicio, trabajando en equipo, y siempre ofreciendo una sonrisa a nuestros clientes y consumidores.

Nuestra propuesta de valor se caracteriza no solo por entregar soluciones innovadoras y sostenibles para los múltiples públicos con los que nos relacionamos, sino que también busca constituirnos en un aliado para poder responder a sus necesidades y expectativas, siempre con nuestro sello de excelencia.

Los últimos dos años nos han transformado como sociedad y como individuos. La pandemia revolucionó la forma en que vivimos el día a día y nos hizo mucho más conscientes de la importancia de los vínculos y el autocuidado. Hoy, conceptos como la colaboración, la confianza y la seguridad forman parte más que nunca de nuestro quehacer, y son justamente los que nos permiten marcar la diferencia y dejar una huella en todas las personas que se conectan con nuestra marca.

2019 y 2020 nos invitaron a mirar desde otra perspectiva para entregar nuevas soluciones y, gracias al trabajo de cada uno de los trabajadores de Aramark, logramos adaptar nuestros procesos, entregar innovaciones relevantes para el servicio e impactar positivamente a casi 500.000 personas en todo el país, a través de diversas iniciativas con las comunidades. Sin el compromiso de cada uno de ellos, y de las familias que los acompañan, no podríamos ser la compañía que somos.

Gracias también a nuestros clientes; por tener la tranquilidad y confianza de que podríamos hacer las adaptaciones necesarias al servicio; por creer en nuestro know how y experiencia internacional para cuidar de la mejor manera la seguridad de sus propios trabajadores; por dejarnos ser sus partners y poder entregar calidad en todas nuestras líneas de negocios.

Seguiremos alerta al futuro y abiertos a la flexibilidad que éste nos exija, en sintonía con las necesidades y expectativas de trabajadores, clientes y consumidores, pero por sobre todo cuidando nuestro mayor bien: las personas.

Eduardo Rojas
Presidente
Aramark Latinoamérica





aramark 



YOJANA URDENETA
TRABAJA EN ARAMARK HACE 3 AÑOS
SU EQUIPO DE TRABAJO LA RECONOCE
POR SU ENERGÍA, ALEGRÍA, COMPROMISO,
CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y SENTIDO
DEL HUMOR

**QUIÉNES
SOMOS**

**QUIÉNES
SOMOS**





POR UN **SERVICIO DE EXCELENCIA**

PARA ARAMARK LA EXCELENCIA VA MÁS ALLÁ DE BRINDAR UN BUEN SERVICIO, SE TRATA DE LA DEDICACIÓN Y PASIÓN DE CADA UNO DE SUS TRABAJADORES, QUIENES BUSCAN SIEMPRE RESPONDER A LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES Y ENTREGAR A CADA CONSUMIDOR EXPERIENCIAS QUE ENRIQUEZCAN Y NUTRAN SU VIDA.

ES POR ESTO QUE CONTINUAMENTE ANALIZAMOS LAS TENDENCIAS DEL MERCADO EN LATINOAMÉRICA Y EL MUNDO, PERMITIENDO ENTREGAR SOLUCIONES QUE OPTIMICEN LOS PROCESOS Y MEJOREN NUESTRO SERVICIO.

➔ ARAMARK EN EL MUNDO



SERVIMOS

2 BILLONES

DE RACIONES DE COMIDA CADA AÑO



OPERANDO EN

19 PAÍSES

EN 4 CONTINENTES



280.000

EMPLEADOS
A NIVEL MUNDIAL



+ DE 5.400

EMPRESAS CON SERVICIOS
DE ALIMENTACIÓN

SERVIMOS

37 EQUIPOS

EN NBA, NFL, NHL, MLB AND MLS



NBA ALL-STAR GAME & JAM SESSION

MLB

SERIE MUNDIAL
& ALL-STAR
GAME & FANFEST

NCAA

CAMPEONATO
ARTÍSTICO &
BOWL GAMES



U.S. OPEN
CAMPEONATO DE TENIS



STANLEY CUP &
CLÁSICO DE INVIERNO



MLS

JUEGOS ALL-STAR



16

JUEGOS
OLÍMPICOS



SUPER BOWL &
NFL DRAFT



17



PARQUES
NACIONALES Y ESTATALES

+ DE 1.300
EMPRESAS CON
SERVICIOS DE GESTIÓN
DE INSTALACIONES

ATENDEMOS

+ DE 2.000
CENTROS MÉDICOS



ADMINISTRAMOS

1 BILLÓN

DE METROS CUADRADOS

PARA CLIENTES EN FACILITY



RECONOCIMIENTOS



ARAMARK
**RECONOCIDO COMO N°1
 EN INNOVACIÓN**

De acuerdo al ranking Most Innovative Companies Chile 2020, realizado por ESE Business School de la Universidad de los Andes, MIC Innovation y El Mercurio, Aramark es la empresa líder en innovación dentro del sector de gestión de servicios.



MEJOR EMPRESA DE
 SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN
APRIMIN CHILE 2019

La asociación de proveedores industriales de minería (APRIMIN) realizó la octava versión del ranking que premia a los mejores proveedores de la industria. En el sondeo del pasado año se incorporó por primera vez la categoría de alimentación, donde Aramark obtuvo el reconocimiento a la mejor empresa de servicio de alimentación.



➔ ARAMARK **LATINOAMÉRICA**

+ DE 40 AÑOS
ENTREGANDO EXPERIENCIAS

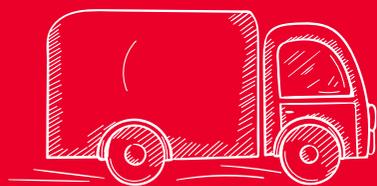
+ DE 360 CLIENTES
EN LATINOAMÉRICA



+ DE 25.000
TRABAJADORES EN PROMEDIO
LOS ÚLTIMOS 3 AÑOS
EN LATINOAMÉRICA



+ 35 MILLONES
DE SERVICIOS DE ALMUERZOS AL AÑO



**CENTRO DE
DISTRIBUCIÓN PROPIO**
OPERADO POR DHL
Y LOGÍSTICA PROPIA

PLANTA DE PRODUCCIÓN
CON CERTIFICACIONES

ISO 9001 Y HACCP



➔ NUESTRAS **MARCAS**

Nuestra experiencia en el manejo local e internacional de marcas propias nos permite ofrecer variadas opciones para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Cada una de ellas constituye distintos espacios y experiencias, desde un cálido lugar para tomar una pausa durante el día y renovar las energías, hasta la opción de compra por necesidades o “convenience stores”.



Esta marca también está diseñada para el área de Salud y está pensada para distintos consumidores, ofreciendo zonas de confort destinadas especialmente para ellos. Cuenta con formatos de cafetería y restaurante, con una oferta gastronómica rica y equilibrada.



Especialmente diseñada para nuestro servicio en clínicas y hospitales, ofrece una ambientación cálida y preparaciones que rememoran los sabores caseros, con una gran variedad de formatos que se adecuan a los requerimientos del cliente. En la modalidad de cafetería a la carta, cuenta con atención personalizada, mientras que la cafetería express entrega - en un espacio pequeño y al paso - una atractiva variedad de productos.



getaway

A través de sus diferentes formatos de venta, ofrece una experiencia amigable, ágil y flexible, como cafeterías que permiten distenderse en un grato ambiente, mini markets y puntos de ventas móviles que ofrecen una gran variedad de productos y con distinta modalidad de entrega a los consumidores.

getaway ²⁴

Getaway 24 es una tienda 100% autoatendida que, a través del uso de la tecnología, entrega una experiencia más expedita, eficiente y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esta solución -cuyos pilares son la participación y confianza en los usuarios- forma parte de las innovaciones impulsadas por Aramark con el fin de mejorar la experiencia de consumo.

¡A LA MEDIDA!

NOS PREOCUPAMOS DE CADA DETALLE A LA HORA DE ENTREGAR EXPERIENCIAS. POR ESTA RAZÓN NOS ADAPTAMOS A LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES DISEÑANDO MARCAS Y CONCEPTOS ADECUADOS AL PERFIL DE CADA UNO DE ELLOS.



En la búsqueda permanente de satisfacer las necesidades cada vez más exigentes de nuestros consumidores y adaptarnos a las tendencias de alimentación, Aramark Chile desarrolló Feeling Food, una innovadora propuesta gastronómica que ofrece preparaciones especiales, libres de gluten, carne, huevos y harinas refinadas, entre otros.



CAFÉ DEL PUENTE

La Tiendita

NUESTROS LÍDERES

Aramark cuenta con un equipo de líderes que poseen la trayectoria y experiencia necesaria para potenciar a nuestros trabajadores a impulsar la innovación dentro de la empresa y en la industria.

Como una forma de avanzar en la integración de nuestras operaciones para potenciar sinergias y para dar un mejor servicio a clientes y trabajadores, desde 2020 México pasó a integrar la región, reportando directamente a Chile junto con Argentina. Así se constituye Aramark Latinoamérica.

1. EDUARDO ROJAS

Presidente Aramark Latinoamérica

2. YUDITH ROSEN

Vicepresidente Operaciones BISE Sudamérica

3. JAVIER SOTOMAYOR

Vicepresidente Operaciones Minería y Sitios Remotos Sudamérica

4. ARI BERMANN

Vicepresidente Comercial de Crecimiento Sostenible Latinoamérica

5. IVAN MERGUDICH

Vicepresidente Recursos Humanos Latinoamérica

6. ARIEL SPAK

Vicepresidente Administración y Finanzas Latinoamérica

7. JAIME GUZMÁN

Vicepresidente Supply Chain Latinoamérica*

8. JAIME BULO

Director de Tecnología y Sistemas Latinoamérica

A. AINHOA POZZI

Vicepresidente Legal Latinoamérica

B. JULIO SUELDO

Director Auditoría Latinoamérica



1

* Jaime Guzmán es parte del Comité Regional desde el 01 de junio de 2020.



2



3



4



5



6



7



8



A



B



→ ÉTICA CORPORATIVA

LAS EMPRESAS ARAMARK CUENTAN CON UNA POLÍTICA DE CONDUCTA DE NEGOCIOS, CONOCIDA INTERNAMENTE COMO BCP POR SUS SIGLAS EN INGLÉS (BUSINESS CONDUCT POLICY), LA CUAL APLICA A TODOS LOS TRABAJADORES. ESTA POLÍTICA DESCRIBE LOS ESTÁNDARES ÉTICOS Y DE BUENAS PRÁCTICAS DE NEGOCIOS, AL MISMO TIEMPO QUE PROVEE DE PAUTAS Y RECURSOS PARA DESEMPEÑARSE CON INTEGRIDAD, GARANTIZANDO EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE TODOS LOS PAÍSES EN LOS QUE OPERAMOS Y ESTABLECIENDO MECANISMOS ANÓNIMOS Y CONFIDENCIALES DE DENUNCIA Y CANALIZACIÓN DE INQUIETUDES.

PARA TODOS

Todos los trabajadores de Aramark sin excepción deben actuar en función de la BCP, siendo responsables de revisarla, entenderla y tomar decisiones éticas en línea con esta política.

Para que la BCP logre su objetivo, es responsabilidad de Aramark cumplir con las leyes y regulaciones locales, pero también es responsabilidad de cada uno de los trabajadores plantear inquietudes y denunciar posibles violaciones a nuestra Política de Negocios.

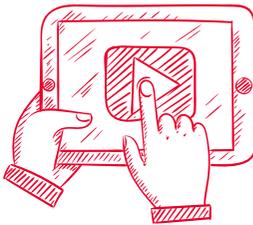
CUMPLIMIENTO RESPONSABLE

Como compañía contamos con vías directas y confidenciales de comunicación a través de las cuales los trabajadores pueden plantear sus dudas y/o denunciar hechos que vayan en contra de los ideales éticos. Si amerita, las áreas de Auditoría Interna, Legal, Finanzas y Recursos Humanos intervendrán entregando el soporte necesario y resguardando a quienes presenten denuncias, prohibiendo cualquier tipo de represalia hacia ellos.



CAPACITACIÓN CONTINUA

Todos los trabajadores que ocupen posiciones profesionales y/o cargos de liderazgo deben completar obligatoriamente la capacitación online sobre la Política de Conducta de Negocios y la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) de Estados Unidos.



COMPLIANCE

Si bien cada país en los que opera Aramark cuenta con un marco normativo diferente, existen lineamientos comunes desde la casa matriz en Estados Unidos.



Temáticas cubiertas por la Política de Conducta de Negocios (BCP)



PRÁCTICA Y ESTÁNDARES DE NEGOCIOS.

COMPROMISO CON EL AMBIENTE DE TRABAJO.

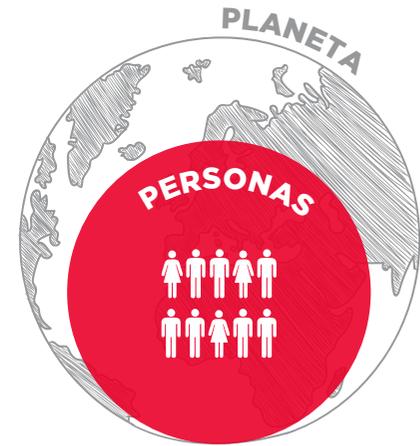
PROTECCIÓN DE ACTIVOS PARA LA COMPAÑÍA Y DE INFORMACIÓN DE PROPIEDAD EXCLUSIVA.

INTERACCIÓN CON EL GOBIERNO Y CON EL PÚBLICO.

➔ COMPROMISO DE **SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA**

Nuestra estrategia de sostenibilidad gira en torno a nuestra misión de enriquecer y nutrir las vidas de todos quienes se relacionan con nuestra marca. Es por esto que estamos comprometidos en fomentar una cultura cuyo propósito esté en generar un impacto positivo en las personas y el planeta.

Nuestro plan de sostenibilidad comienza con las personas, enfocándonos en el bienestar de nuestros trabajadores, clientes, consumidores y las comunidades de las cuales formamos parte. Pero, además, desarrollamos soluciones innovadoras de productos y servicios sin descuidar el cuidado de nuestro planeta, minimizando el impacto ambiental en todas nuestras operaciones.



Nuestro enfoque hacia la sostenibilidad consiste en:

- ▼

Involucrar a los trabajadores, impulsando una cultura inclusiva y con oportunidades para todos, potenciando siempre el talento en entornos seguros que garanticen un crecimiento dentro de la empresa.
- ▼

Impulsar la vida saludable, involucrando a todo quien se relaciona con nuestra marca, respondiendo a nuestra misión de enriquecer y nutrir la vida de las personas.
- ▼

Impactar en la economía local, entregando las herramientas necesarias para lograr una cadena de suministro que cumpla con los estándares de calidad y realizando un seguimiento a los proveedores incorporados.
- ▼

Construir comunidades, junto a nuestros trabajadores, velando siempre por la generación de un impacto positivo.
- ▼

Abastecer responsablemente, integrando a proveedores que cuenten con prácticas responsables.
- ▼

Operar eficientemente, disminuyendo el consumo de combustible y mejorando nuestros procesos logísticos con el objetivo de reducir nuestras emisiones de GEI.
- ▼

Minimizar residuos, reduciendo el desperdicio de alimentos mediante la gestión de residuos orgánicos e inorgánicos.
- ▼

Reducir plásticos y empaques, evitando su generación y entregando a nuestros clientes y consumidores alternativas que respondan a sus necesidades.

COMO COMPAÑÍA SABEMOS QUE NUESTROS PROCESOS GENERAN UN IMPACTO EN EL ENTORNO, POR ESO TRABAJAMOS DÍA A DÍA PARA QUE ESTE SEA POSITIVO. ESTO SIGNIFICA IR MÁS ALLÁ DE COMPROMETERNOS A DESARROLLAR UN NEGOCIO QUE SEA ECONÓMICAMENTE SOSTENIBLE, AMIGABLE CON EL MEDIO AMBIENTE Y SOCIALMENTE JUSTO. TRABAJAMOS EN UN COMPROMISO A LARGO PLAZO, UN COMPROMISO QUE NOS PERMITA CONECTARNOS, QUE BRINDE ACCESO A TRABAJADORES, CLIENTES, CONSUMIDORES, COMUNIDADES Y A TODA NUESTRA CADENA DE SUMINISTRO. ESTAMOS COMPROMETIDOS A HACER MUCHO MÁS.



 COMPROMETIDOS CON LOS
OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Por el alcance de nuestro negocio, y tal como nuestra estrategia de sostenibilidad lo apalanca, podemos lograr transformaciones en las comunidades con las que nos relacionamos. Es por esto que, como cada año, reafirmamos nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) planteados por la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

En este sentido, la estrategia de sostenibilidad para las empresas Aramark contribuye activamente a 12 de los 17 Objetivos, que son aquellos que más se relacionan con la esencia de nuestro negocio. Este impacto se alcanza a través del desarrollo de iniciativas y programas que se alinean a determinadas metas de cada Objetivo.





ODS 2

En Chile donamos más de 5 mil kilos de alimentos para diversas organizaciones a través de Red de Alimentos.



ODS 3

Hemos beneficiado a más de 500 mil personas con diferentes iniciativas como recetarios, tips y evaluaciones nutricionales, charlas y talleres sobre alimentación saludable.



ODS 4

En Chile donamos más de 500 equipos notebooks y tables para ser re acondicionados por Chilenter para la educación.



ODS 5

El 66% de nuestra dotación es femenina, y 1 de cada 3 altos cargos es ocupado por mujeres.



ODS 8

Realizamos compras por más de \$1.700 millones CLP a proveedores locales durante los últimos dos años en Chile y Argentina.



ODS 9

Entre los años 2019 y 2020 hemos desarrollado más de 20 soluciones, las que se han implementado en 130 puntos en todas nuestras líneas de negocio.



ODS 10

Empleamos a más de 1.300 personas mayores en nuestros contratos en Chile y Argentina.



ODS 11

Beneficiamos a más de 500.000 personas a través de diferentes iniciativas para la comunidad.



ODS 12

Evitamos el consumo mensual de más de 90 mil bolsas plásticas, implementando bolsas de tela en el servicio de alimentación para reducir nuestra huella de carbono.



ODS 14

Entre los años 2019 y 2020 eliminamos el 100% de revolvedores y bombillas plásticas de nuestros comedores.



ODS 16

Todos nuestros trabajadores deben realizar de manera anual un curso online de ética corporativa.



ODS 17

Contamos con más de 45 alianzas estratégicas con clientes y asociaciones del tercer sector, trabajando de la mano para promover asuntos de interés común y de relevancia para nuestra sociedad.



ALIANZAS **ESTRATÉGICAS**

Aramark Chile cuenta con un equipo de líderes que poseen la trayectoria y experiencia necesaria para potenciar a nuestros trabajadores a impulsar la innovación dentro de Aramark y en nuestra industria.

ARGENTINA



Continuamos asociados a la Cámara Americana de Comercio, con el fin de conocer mejores prácticas empresariales. Durante el 2020 participamos activamente de mesas online relacionadas a temáticas de Recursos Humanos, diversidad, innovación y ética empresarial.

CHILE



Somos miembros activos de la Cámara Chile Norteamericana de Comercio, participando de diversas iniciativas y proyectos de interés común.

Durante 2019, junto a 6 empresas socias, participamos como mentores del **Círculo de Mentoría en Diversidad e Inclusión**, iniciativa que buscó fomentar entre sus socios el relacionamiento y aprendizaje alrededor de esta temática en base al intercambio de experiencias y casos de éxito, sirviendo como fuente de inspiración y motivación a cerca de 30 empresas de distintos rubros.

El mismo año, Eduardo Rojas, Presidente de Aramark para Latinoamérica fue elegido por los socios para integrarse al **Directorio de AmCham**, asumiendo

activamente su cargo en enero de 2020 por un período de 3 años. Desde esta posición, lidera el Comité de Mercado Laboral del Futuro, orientado a promover el debate e intercambio en relación con la gestión de talento, cultura organizacional y otros, con el fin de generar bienestar en las organizaciones. Así participó como speaker junto a Fernando Arab, Subsecretario del Trabajo, en el webinar “Ley de Protección del Empleo: Orientaciones y experiencias de la Comunidad Empresarial” con el propósito de analizar la norma puesta en marcha por las autoridades para proteger la situación laboral de trabajadores durante la crisis sanitaria.



Hace **más de 15 años** somos aliados de Les Toques Blancches, asociación de chefs que fomenta el desarrollo de la identidad cultural gastronómica nacional y regional. Junto a otras 5 empresas del rubro de la alimentación y HORECA, participamos de las **“Becas Les Toques Blancches”** las cuales apoyan a que los jóvenes más talentosos de liceos técnicos continúen sus estudios, entregando el **100% del financiamiento** necesario para la matrícula y arancel de la carrera de Gastronomía Internacional en Inacap. A la fecha Aramark ha beneficiado a más de 20 jóvenes como resultado de este compromiso de años.

100% DEL FINANCIAMIENTO NECESARIO PARA LA MATRÍCULA Y ARANCEL





Somos miembros desde 2012 de ACCION, organización que agrupa a más de 130 empresas que gestionan su quehacer bajo una mirada sostenible, participando activamente de diferentes iniciativas.

ACCION junto con la Confederación de Producción y del Comercio (CPC), la Sociedad de Fomento Fabril (SOFOFA) y Pacto Global, crearon **Sumando Valor**, instancia que destaca las prácticas empresariales que constituyen un aporte a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) promulgados por la Organización de las Naciones Unidas, a la vez de fomentar la transparencia y la reportabilidad entre las empresas que operan en Chile. Somos parte junto a otras 90 empresas de esta iniciativa donde, a través de los Reportes de Sostenibilidad, se destacan las iniciativas más destacables que contribuyan a los ODS.

Fuimos parte de una de las 10 empresas pioneras en trabajar junto a una red de representantes del sector privado, organizaciones y otros actores en **+Diversidad**, promoviendo espacios inclusivos y valorando la diversidad como un activo para el negocio. Desde el 2014 y hasta fines del 2019 estuvimos presentes en la reflexión y análisis de esta temática, que permitieron entre otras cosas construir indicadores para medir el estado real de las empresas en cuanto a diversidad y lograr la real inclusión de personas en situación de discapacidad. Como continuidad, y con el objetivo de ampliar la mirada, durante el 2020 nos sumamos al programa **Impulso Transformador**.



Somos parte de la Asociación de Proveedores Industriales de la Minería desde 2003, y desde el año 2015 participamos del **Comité de Sustentabilidad**, apoyando y co-construyendo estándares de gestión en esta materia para el rubro de la minería. Durante el 2019 y como resultado del trabajo de este Comité, se lanzó la **Guía Técnica de Sostenibilidad**, la cual busca apoyar a las empresas asociadas en temáticas como desarrollo sostenible, seguridad, salud ocupacional y bienestar, medio ambiente, entre otras.

Asimismo, conformamos el **Comité de Innovación y el Desarrollo Tecnológico**, el cual trabaja para promover y facilitar mejoras productivas a través de la innovación, gestionando diversas oportunidades entre las empresas mineras y los asociados de APRIMIN. A su vez, pretende dar a conocer los desafíos y macro tendencias de la industria, facilitar instrumentos para el desarrollo de proyectos en esta temática y ser un vínculo entre diferentes actores.



Ari Bermann, Vicepresidente Comercial de Crecimiento Sostenible Latinoamérica, es parte del **Círculo de Innovación de Icare**, el cual promueve este activo empresarial en la gestión y busca la colaboración y creación de valor entre el sector privado y público. Durante el 2020, este espacio generó el **estudio “Futuro de la Empresa Post Covid”**, el cual refleja el pulso al sector empresarial y cuáles son los desafíos a la hora de proyectarse en un nuevo escenario social, político, económico y sanitario.



Promovemos la alimentación y vida saludable como uno de los ejes centrales de nuestra estrategia de sostenibilidad. Es por esto que en 2019 por cuarto año consecutivo participamos del **Estudio Chile Saludable** realizado en conjunto con Adimark. En su séptima edición, el estudio centró su atención en niños y adolescentes, abordando aspectos claves como la obesidad, los hábitos y barreras de alimentación y cómo abordar estrategias para un consumo de colaciones saludables a nivel país.

En esa misma línea, durante el 2019, nos aliamos con **Revolución Wellness**, plataforma que busca promover el bienestar integral, abarcando ámbitos de alimentación, salud y actividad física, entre otros, participando activamente en instancias como programas de radio y otras plataformas de difusión de contenidos vinculados a la vida saludable desde nuestro conocimiento en esta temática.





RED DE **Empresas** 
Interculturales

A partir del año 2020 somos parte de la Red de Empresas Interculturales, con el objetivo de encontrar un punto de encuentro, reflexión, capacitación e incidencia, en torno a la interculturalidad e inclusión de personas migrantes en el ámbito laboral. Durante el transcurso del año, participamos activamente en el reforzamiento de los conocimientos en torno a la descripción de una interculturalidad efectiva, el aprendizaje de buenas prácticas gracias a organizaciones referentes, y la construcción conjunta de iniciativas, por medio de múltiples encuentros virtuales con expositores expertos y posteriores actividades grupales.



Participamos como miembro observante de Pride Connection Chile, una red de empresas cuyo objetivo es crear espacios laborales inclusivos para la diversidad sexual. Las empresas que integran Pride Connection Chile se reúnen para compartir prácticas y definir ejes de implementación al interior de sus organizaciones en esta materia, contando con la colaboración de Fundación Iguales.



Gracias a la estrecha colaboración con el Servicio Jesuita para Migrantes, durante el mismo 2020 participamos de las **Mentorías en Interculturalidad** promovidas por este organismo, donde se logró fortalecer el diseño de la estrategia de D&I con foco en interculturalidad, a través de la vinculación entre distintos actores del sector privado, con quienes se compartieron experiencias y prácticas que ejemplifican una cultura inclusiva.



Dentro de la Sociedad de Fomento Fabril de Chile, somos parte del **Comité de Inclusión Laboral** (CIL), organismo técnico que articula y convoca a diversos actores relacionados con la inclusión laboral de personas con discapacidad en Chile. A través de un modelo de trabajo en red, los distintos actores que participamos de este espacio hemos logrado, entre otras cosas, la colocación efectiva de centenares de personas con discapacidad y la difusión de buenas prácticas que ayuden a una beneficiosa y efectiva inclusión.



ESPACIOS LABORALES INCLUSIVOS
PARA LA DIVERSIDAD SEXUAL.



COLOCACIÓN EFECTIVA DE CENTENARES DE PERSONAS
CON DISCAPACIDAD Y LA DIFUSIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS
QUE AYUDEN A UNA BENEFICIOSA Y EFECTIVA INCLUSIÓN.



aramark 



LUISA RUIZ
TRABAJA HACE MÁS DE 35 AÑOS EN ARAMARK
PARA SU EQUIPO, ELLA DESTACA EN SU
ALEGRÍA, CAPACIDAD DE LIDERAZGO,
PERSEVERANCIA, COMPROMISO Y SU GRAN
VOCACIÓN DE SERVICIO

PERSONAS



PERSONAS



Para Aramark las personas son una **pieza fundamental** en el éxito de la compañía. Nuestros trabajadores se distinguen por contar con un talento excepcional y diverso en cuanto a profesiones, etnias, edad, religión y orientación sexual, entre otras, que permiten consolidar equipos integrales que reflejan la diversidad de nuestra sociedad.

Buscamos proporcionar oportunidades para nuestros empleados, motivándolos a desarrollar su carrera a través de una constante **capacitación** y promoviendo la creación de un clima laboral de **reconocimiento y compromiso**.

Por la naturaleza de nuestro negocio, la seguridad tiene un espacio primordial en la entrega de todos nuestros servicios, manteniendo los más altos estándares para trabajadores, clientes y consumidores.

➔ CELEBRANDO LA **DIVERSIDAD & INCLUSIÓN**

Aramark Latinoamérica es una compañía donde día a día conviven más de

25 MIL

TRABAJADORES

esto que estamos comprometidos con seguir construyendo un **espacio de respeto y no discriminación**, que impulse la temática en un mercado dinámico y global, promoviendo siempre una cultura corporativa inclusiva.

Durante el 2020 y junto al equipo de consultoras Connecting D&I desarrollamos en Chile, Argentina y México, el

Check List Diagnóstico, instrumento basado en el Global Diversity & Inclusion Benchmark para medir el grado de madurez de diversidad en las organizaciones. Esto permitió diagnosticar las dimensiones más fuertes en materia de diversidad e inclusión, así como oportunidades de desarrollo conjunto que se puedan alinear entre los tres países.

Creemos firmemente que conformar una organización diversa, tanto en los orígenes, costumbres e historias de nuestros trabajadores, fomenta una cultura de inclusión y nos entrega grandes riquezas.

Valoramos la diversidad tanto de clientes como de trabajadores. Es por



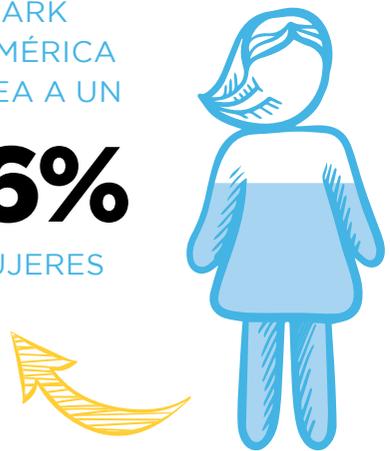
IGUALDAD DE GÉNERO

La igualdad de género basada en la entrega de **iguales oportunidades**, además de ser un derecho fundamental constituye una responsabilidad institucional que Aramark concreta por medio de ciertas Políticas de Gestión lideradas por la Vicepresidencia de Recursos Humanos.

Dados los esfuerzos tanto la contratación como en el desarrollo de carrera, hoy en Chile un 66% de nuestro equipo de trabajo está compuesto por mujeres, versus un promedio nacional de 49%, según la Encuesta Nacional de Empleo, ENE 2018. De esta manera, propiciamos el avance de sociedades plenas, donde la participación femenina sea un motor para el desarrollo económico y social.

ARAMARK
SUDAMÉRICA
EMPLEA A UN

66%
DE MUJERES





Brecha Salarial:

Según la Encuesta Suplementaria de Ingresos 2019 del INE, el diferencial salarial promedio en Chile entre hombres y mujeres es del 27%. Muy por el contrario, Aramark promovemos la igualdad de las oportunidades en todo sentido, y con relación a la brecha salarial, disponemos de una política de remuneraciones donde no existe esta brecha por género, respecto de dos personas que ocupan el mismo cargo.

Asimismo, se dan oportunidades para crecer al interior de la empresa a través del programa “High Potentials”, el cual identifica y mapea a aquellas personas con mayores oportunidades de crecimiento dentro de la compañía, quienes son seleccionadas de acuerdo con sus habilidades y niveles excepcionales de desempeño, para asegurar sus oportunidades de desarrollo.

DIVERSIDAD GENERACIONAL

En Aramark todos los talentos son incluidos. La experiencia, compromiso y conocimientos que presentan las personas mayores son una parte fundamental del capital humano con el que contamos.

De acuerdo con las últimas cifras del CENSO abreviado de 2017, la inclusión sociolaboral de este grupo llegó a casi 3 millones, lo que corresponde a un 16,2% del total de la población. Entre el 2018 y 2020 en Aramark, el aporte a la fuerza laboral de personas mayores ha sido de



MÁS DE

1.300

TRABAJADORES
RESPECTO DEL TOTAL
DE DOTACIÓN EN
LA COMPAÑÍA

Según los resultados de la 9° Encuesta Nacional de Juventud, 8 de cada 10 jóvenes realizan alguna actividad laboral y/o educacional. En nuestro caso, y como parte del pilar de diversidad generacional, el 23% de los trabajadores de Aramark están dentro del rango de los 18 a 29 años, destacándose en ellos una activa participación y motivación que promueve un espíritu colaborativo con sus pares.

MULTICULTURALIDAD

Al 31 de diciembre del año 2019, se estimó la presencia de casi un millón y medio de personas extranjeras residentes en Chile, de acuerdo con datos del Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior. Para el caso de Argentina, según información publicada por la Organización de las Naciones Unidas -ONU- en 2019 casi el 5% de la población corresponde a migrantes, principalmente de países como Paraguay, Bolivia y Chile.

Cada una de estas personas -provenientes de 18 países-, aportan diversidad, manifestaciones y experiencias de vidas propias de sus culturas, que nutren de nuevas experiencias a nuestros equipos.

Para reforzar esta característica con nuestros clientes y consumidores, hemos desarrollado dos propuestas: Encuentro de Dos Mundos y Sabores

de América. Ambas contemplan una variedad de eventos temáticos gastronómicos y culturales de diferentes países, invitando a nuestros comensales a recorrer la fascinante ruta de los sabores, ofreciendo la posibilidad de degustar exquisitos platos típicos y conocer, además, la identidad de cada uno de ellos.

EN ARAMARK
SUDAMÉRICA, LOS
EXTRANJEROS REPRESENTAN
ALREDEDOR DEL

14%

DE LA DOTACIÓN

18
PAÍSES



PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD

Programa de Inclusión Laboral para Personas con Discapacidad (PILD)

Históricamente se ha promovido una cultura inclusiva por medio de la contratación en igualdad de oportunidades de personas con discapacidad. Es por esto que **Aramark Chile cuenta desde el año**

2006

CON EL PROGRAMA DE
INCLUSIÓN LABORAL
PARA PERSONAS CON
DISCAPACIDAD (PILD)

alcanzando a la fecha un promedio de permanencia en la compañía de los trabajadores de más de 5 años.

Esta iniciativa, junto con recibir numerosos premios, ha sido reconocida como buena práctica por la SOFOFA y la OIT, y ha permitido hacer crecer a sus trabajadores a través de un proceso de me-

joramiento continuo en sus puestos de trabajo por medio de la intermediación sociolaboral, proceso orientado a la permanencia y el desarrollo laboral de personas con discapacidad.

Nuestra compañía está comprometida con la plena inclusión de personas con discapacidad y trabaja activamente para crear más oportunidades fomentando además la Ley de Inclusión Laboral 21.015 vigente desde abril de 2018, generando valor no solo a través de la contratación directa, sino que también a través de proyectos colaborativos con clientes y proveedores.

Gracias a la cultura inclusiva y el Programa de Inclusión Laboral, hemos podido analizar y evaluar de manera positiva la experiencia, al constatar la baja rotación, alto índice de productividad, y disciplina laboral que presentan estos trabajadores. Esta visión coincide con la de otras compañías, a través de las encuestadas en "Factores para la Inclusión Laboral de las Personas con Discapacidad- OIT".





Alianzas

Creemos firmemente en la colaboración intersectorial y es por eso que, para generar procesos de inclusión sociolaboral, trabajamos en conjunto con organizaciones como Adecco, Fundación Descúbreme, Avanza Inclusión, portales laborales como Inclúyeme, Teletón, y estrechamente con las Oficinas Municipales de Intermediación Laborales (OMIL) de distintas comunas de Chile. Es así como a la fecha se mantiene colaboración directa con 31 OMILs de la Región Metropolitana y 13 instituciones privadas como fundaciones, corporaciones, y otras agencias de empleo.

En Aramark Argentina nos asociamos con Fundación Discar, organización que desde 1991 trabaja por la inclusión para personas con discapacidad intelectual. En este sentido, desde el año 2012 implementamos el programa Empleo con Apoyo junto a la Fundación, a través del cual se han incorporado 4 personas con discapacidad en puestos de la operación y administrativos.

Innovación, Accesibilidad e Inclusión

El compromiso con la diversidad e inclusión nos desafía constantemente a **re-pensar las formas en que generamos acceso igualitario a todos, considerando que** en Chile el 17 % de la población tiene algún grado de discapacidad.

Para fomentar el acceso a nuestros servicios en línea con los principios de la Accesibilidad Universal, nace el proyecto **Servicios de Alimentación Inclusivos y Accesibles**. Este busca habilitar espacios con medidas arquitectónicas que faciliten el uso autónomo para to-

das las personas. Esto se concreta con la creación de rutas accesibles, la incorporación de tecnología con dispositivos digitales y aplicaciones, ayudas técnicas como platos, cubiertos y bandejas con adaptación, entre otros, siempre complementado con la habilitación de competencias en nuestros trabajadores para su puesta en valor.



CON ESTE PROYECTO SE ESPERA ELIMINAR O MINIMIZAR LAS BARRERAS FÍSICAS Y ACTITUDINALES PRESENTES EN EL ENTORNO, PERMITIÉNDOLES A LAS PERSONAS EL DERECHO A ACCEDER, CIRCULAR Y USAR LOS LUGARES Y TRAYECTOS DONDE TODOS REQUERIMOS DESENVOLVERNOS DIARIAMENTE.

Premios y reconocimientos:

- ➔ Premio al Fomento al Trabajo de las Personas con Discapacidad, ACHS 2011.
- ➔ Premio Fomento a la Inclusión Laboral de Personas con Discapacidad, SENCE 2012.
- ➔ Sello Chile Inclusivo, categoría oro, SENADIS enero 2013-2015.
- ➔ Premio Buen Ciudadano Empresarial, mención Asociatividad, AMCHAM 2014, por programa Inclusión Laboral de la Discapacidad.
- ➔ Reconocimiento a la trayectoria de Aramark en temas de Inclusión y Diversidad a través del programa +Diversidad, 2017.
- ➔ Renovación permanente Sello Inclusivo, SENADIS 2018.
- ➔ Premio Red Emplea Inclusivo - Municipalidad de Providencia 2019.
- ➔ Reconocimiento Red de Empresas Interculturales 2020, Servicio Jesuita para Migrantes.



Expoinclusión

En octubre de 2018 fuimos parte de la primera feria laboral enfocada 100% a crear puestos de trabajos para personas en situación de discapacidad en Chile. El encuentro contó con un centenar de stands donde las entidades informaban vacantes disponibles, así como sus programas de inclusión y compromisos en la temática, junto con una serie de paneles de conversación con actores del sector público y privado, quienes pudieron discutir sobre los desafíos de la inclusión en el país. En esta oportunidad Eduardo Rojas, presidente de Aramark Latinoamérica, participó del panel “Digámoslo todo en cuanto a la Ley de Inclusión Laboral: Lo malo y lo bueno”, aportando con nuestra experiencia, la visión y trayectoria de la compañía en esta temática.



➔ OPORTUNIDADES DE DESARROLLO

Nuestro objetivo es **proporcionar oportunidades de crecimiento**, desarrollando el máximo potencial de nuestros trabajadores. Es por esto que realizamos capacitaciones a través de cursos, entrenamientos y talleres, pensadas en los diversos cargos presentes en todos nuestros servicios y durante todo el ciclo laboral, permitiendo entregar nuevos conocimientos, habilidades y aptitudes.

Con la finalidad de seguir entregando un servicio de calidad, en 2019 creamos el Centro de Innovación y Servicios (CIS), Organismo Técnico de Capacitación (OTEC) que nace para entregar a nuestros trabajadores soluciones de formación y capacitación propias de la industria, potenciando, cultivando y diseñando productos y servicios requieren línea con los requerimientos de

nuestro negocio. El CIS está certificado bajo la norma NCh2728:2015, una exigente norma de calidad, y acreditado oficialmente por SENCE, contando con instructores propios que comprenden la cultura Aramark y los desafíos en los que nos enfocamos, permitiendo formar a trabajadores de una manera más personalizada.

Los programas de capacitación que imparte el CIS están orientados a los distintos servicios que entrega Aramark, como por ejemplo Técnicas Culinarias, Buenas Prácticas de Manufactura, Servicio de Excelencia, Prevención de Riesgos y Cuidado de Espacios. Además, se aborda el desarrollo de habilidades segmentadas por cargos como por ejemplo cursos para líderes operacionales, que les permite reforzar

ENTRE EL PERIODO
2019 Y 2020
AUMENTAMOS MÁS DE UN

29%

LA CAPACITACIÓN A
NUESTROS TRABAJADORES
EN LA REGIÓN

competencias técnicas y de liderazgo necesarias para su rol. La metodología implementada para la mayoría de estos cursos es a través del sistema "On the Job", el cual permite realizar los cursos en el lugar de trabajo sin necesidad de trasladarse a una sala de clases.

LA CAPACITACIÓN FORMA PARTE FUNDAMENTAL DE NUESTRA ESTRATEGIA DE PERSONAS, DADO QUE PERMITE ALINEAR LOS OBJETIVOS DEL NEGOCIO CON EL DESARROLLO DE HABILIDADES CLAVE PARA NUESTROS TRABAJADORES.



HORAS DE CAPACITACIÓN

CHILE

2019

270.000 HRS.

2020

346.000 HRS.

ARGENTINA

2019

2.200 HRS.

2020

5.700 HRS.

PLATAFORMA DE CAPACITACIÓN “TU ARAMARK”

En Aramark, creemos que la oportunidad de crecer y adquirir nuevas habilidades es uno de los factores que motiva a nuestros trabajadores a permanecer en nuestra empresa. Es por esto que disponemos de las herramientas necesarias para que todo quien lo desee, logre un crecimiento personal y desarrollo profesional que potenciará el éxito de nuestra compañía.

Para contribuir a este desarrollo, la compañía pone a disposición la plataforma “Tu Aramark”, una herramienta de capacitación de libre navegación para los trabajadores de nuestra empresa, en la cual pueden acceder a temáticas de capacitación, tales como:

1. INDUCCIÓN
2. PREVENCIÓN DE RIESGO
3. CALIDAD
4. LEGISLACIÓN LABORAL
5. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN
6. GESTIÓN DE PERSONAS
7. VIVIR MEJOR





CAPACITACIÓN PARA NUESTRA OPERACIÓN

Programa Líderes Operacionales

Trabajamos con nuestros líderes para fortalecer sus habilidades blandas y competencias técnicas, a través de talleres acordes a su cargo y área de negocio. Algunos de ellos son **Liderazgo en Servicio, Liderazgo en HSEQ y Fundamentos de Liderazgo**. También, se dictan cursos técnicos como por ejemplo **Manejo de HACCP**, orientado al área de nutrición; la **Semana Técnica de Facility**, para formar a Jefes de Grupo en técnicas y cuidados de las distintas superficies de limpieza; la **Copa Chef**, para líderes culinarios a cargo de la preparación de minutos, buscando impactar en la experiencia del consumidor.

“Sabor Aramark”

Este programa de capacitación contempla optimizar el uso de herramientas y procesos en la línea de cocina, con el fin de impactar positivamente en la satisfacción del consumidor especialmente a través del sabor de las preparaciones. El curso está orientado a todos los cargos gastronómicos con responsabilidad sobre las minutas dentro del comedor y se divide en cuatro módulos: Sabor, Temperatura, Variedad, y el Servicio. Este programa culmina con el Concurso Sabor Aramark que premia el talento de los participantes a través de un concurso culinario.

Para nuestros Gerentes de Contrato, administradores, Gerentes de Operaciones y Jefes de Operaciones, contamos con el **Programa General Manager (GM)**, compuesto de 4 módulos: **Crecimiento, Productividad, Finanzas y Personas**, los cuales buscan potenciar al máximo a nuestros líderes en el servicio de excelencia. Durante el 2020, producto de la pandemia, los focos de esta iniciativa giraron en torno a la temática COVID-19.

Manteniendo un servicio de excelencia

Para entregar un servicio de excelencia es clave contar con instancias de capacitación regulares para los trabajadores que en la Primera Línea. El programa **Service Worker** entrega cursos y talleres específicos enfocados en la calidad y seguridad para cada servicio que brindamos, tanto

en alimentación como en gestión de instalaciones. Dentro de estos destacan contenidos tales como: Buenas Prácticas de Manufactura de Alimentos, Dietoterapia, Técnicas de Limpieza, Reconocimiento de Precauciones Estándares y Traslado de Pacientes, entre otros.

CAPACITACIÓN PARA NUESTROS EQUIPOS DE STAFF

Queremos potenciar las competencias y crecimiento profesional de nuestros equipos, de manera que juntos podamos abordar los desafíos que día a día se presentan en nuestra compañía. En el caso de los cargos profesionales y administrativos de las áreas de apoyo, el **Programa Cargos Claves** busca entregar herramientas alineadas con la estrategia de negocio.

Contamos también con talleres de desarrollo de habilidades que abordan temáticas como **gestión de proyectos, presentaciones de impacto, feedback y trabajo en equipo**, entre otras. Para complementar este trabajo y entendiendo que nuestros profesionales necesitan estar actualizados en el uso de herramientas tecnológicas, durante 2019 implementamos “talleres de Microsoft Office” sobre **Excel, PowerPoint y Word**, herramientas fundamentales para el desempeño.

EN 2019, IMPLEMENTAMOS “TALLERES DE OFIMÁTICA”, SOBRE EXCEL, POWERPOINT Y WORD.

RELANZAMOS EL PROGRAMA DE INGLÉS CORPORATIVO AUMENTÓ SU PARTICIPACIÓN EN UN 15% RESPECTO A 2018.





➔ SEGURIDAD **PRIMERO**

Aramark opera de manera consciente en todos los servicios que entrega, capacitando constantemente a sus trabajadores para dar servicios con responsabilidad. A través de diferentes programas e iniciativas fomentamos una cultura de autocuidado otorgando herramientas que permiten a un trabajador identificar y detener una situación si a su juicio es insegura.

EL PROGRAMA "SAFE" FUE DISEÑADO PARA PROVEER UN MARCO COMÚN A LOS TRABAJADORES QUE LES PERMITA IDENTIFICAR, EVALUAR Y GESTIONAR EL RIESGO EN EL LUGAR DE TRABAJO. COMPARTIENDO CONTENIDO ORIENTADO A EDUCAR, VALIDAR, MOTIVAR E INVESTIGAR, SE LLEVAN A LA PRÁCTICA ACTIVIDADES EN MATERIA DE SEGURIDAD, CALIDAD E INOCUIDAD, ORIENTADAS A DISMINUIR EL RIESGO E IMPULSAR LA MEJORA CONTINUA.

CASOS DE ÉXITO

En línea con la seguridad y el autocuidado, Aramark Chile en conjunto con la Asociación Chilena de Seguridad -ACHS- lanzó una campaña orientada al cuidado de manos al interior de los comedores de ENAP Aconcagua. Este tipo de actividades son una herramienta fundamental para la gestión preventiva y el alcance del objetivo CERO DAÑO.

Fuimos reconocidos por el Consejo Nacional de Seguridad de Chile en las **Distinciones Nacionales Anuales “Rosalino Fuentes Silva 2019”**, el cual premia a quienes han destacado por esfuerzos, obras, participación y apoyo constante a diversas actividades en pro de la prevención de riesgos de accidentes, salud ocupacional y preservación del medio ambiente en Chile. Por unanimidad, Aramark fue galardonada en la categoría **“Empresa Hernán Henríquez Bastías”**, por la aplicación del diseño e implemento de un programa de trabajo enfocado en la formación de comportamientos seguros de seguridad laboral en cada uno de sus colaboradores, con más de 92 horas de capacitación en promedio, incluido los protocolos sanitarios de la pandemia.





En **marzo de 2020**, la ACHS reconoció a Aramark en el marco de su aporte a la seguridad al interior de las faenas mineras, tras cumplir 29 millones de horas sin accidentes con tiempo perdido en sus contratos. Esto responde a la cultura laboral en torno a la seguridad, esfuerzo y preocupación por todos los equipos de trabajo, desarrollando acciones preventivas y capacitaciones internas.

Con más de 20 años de experiencia en gestión de campamentos mineros en Chile, Aramark ha desarrollado, gracias a un trabajo en conjunto con las empresas mineras, programas de trabajo en base a la promoción del liderazgo visible, la reportabilidad y la implementación de metodologías para la gestión de seguridad en faena.



COMO RESULTADO DE
NUESTRA LABOR EN
MATERIA DE SEGURIDAD
LLEGAMOS A ALCANZAR EN
JUNIO DE 2020 MÁS DE

**33
MILLONES**

DE HORAS HOMBRE SIN
ACCIDENTES CON TIEMPO
PERDIDO (CTP).

“EN ARAMARK ENTENDEMOS QUE LA SEGURIDAD ES CLAVE EN MINERÍA Y NUESTRO DESAFÍO CONSISTE EN ENTENDER PROFUNDAMENTE A NUESTROS CLIENTES Y CONSUMIDORES PARA QUE A TRAVÉS DE NUESTRA PROPUESTA DE SERVICIO PODAMOS AGREGAR VALOR DE MANERA TANGIBLE PROPONIENDO SOLUCIONES INNOVADORAS”, SEÑALÓ JAVIER NUÑEZ SACALUGA, GERENTE CORPORATIVO DE HSEQ ARAMARK LATINOAMÉRICA



| HITOS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN DE SEGURIDAD Y CALIDAD | MINERÍA | FOOD | FACILITY |
|---|---------|------|----------|
| Se celebró el Encuentro de Comités Paritarios (CPHS) en colaboración con las mutualidades, para difundir los programas de trabajo de cada comité. | X | X | X |
| Se mantuvo la certificación a todos los comités en las categorías Oro, Plata y Bronce. | | | X |
| Logramos 0 (cero) accidentes con tiempo perdido en Aramark Minería, que emplea a más de 5.000 empleados. | X | | |
| Mantuvimos 0 (cero) ETAs (Enfermedades Transmitidas por Alimentos) en los servicios de alimentación prestados. | X | X | |
| Mantuvimos las certificaciones de las normas ISO 9001 versión 2015 y OHSAS 18001. | X | X | X |
| Implementamos la Norma ISO 14001 en Banco Santander | | X | |
| Certificación OHSAS 18001 | X | X | X |

PROMOCIÓN DE LA SEGURIDAD

Alcanzar cero incidentes alimentarios, laborales y ambientales es parte de nuestra meta. Trabajamos constantemente con nuestros equipos para generar conciencia y que esto les permita estar siempre alertas, entendiendo de esta forma que **el autocuidado es una pieza fundamental para evitar los accidentes.**

Realizamos charlas que incorporan de forma integrada temáticas centrales de seguridad laboral, alimentaria y ambiental, con el fin de impartir conocimientos fundamentales y críticos sobre estas materias.



EL MODELO **CONSIDERA**



1.

IDENTIFICACIÓN
DE NIVELES DE
CONOCIMIENTOS



2.

ACERCAMIENTOS
CONCEPTUALES



3.

APLICACIONES
PRÁCTICAS



4.

CIERRE DE
CONCEPTOS
PROPIOS DE
LA EMPRESA Y
VINCULACIÓN
CON LA REALIDAD
LABORAL



LAS CHARLAS DE SEGURIDAD SE REALIZAN DURANTE LAS JORNADAS LABORALES EN UN FORMATO DE CORTA DURACIÓN, CON EL OBJETIVO DE QUE NUESTROS TRABAJADORES LOGREN INTERIORIZAR DE LA MEJOR MANERA LOS CONCEPTOS DE LA SEGURIDAD EN EL TRABAJO TANTO RESPECTO DE SÍ MISMOS COMO EN RELACIÓN CON A QUIENES PRESTAMOS SERVICIOS.

Comités Paritarios

Aramark fomenta la seguridad en sus trabajadores e incentiva la conformación de Comités Paritarios de Higiene y Seguridad, cuyo fin es el de complementar las capacitaciones a través de asesoría e instrucción sobre la correcta utilización de instrumentos de protección personal, la investigación de eventuales accidentes de trabajo o enfermedades profesionales que puedan producirse en la empresa.

En el periodo 2019-2020 nuestros Comités Paritarios realizaron distintas actividades:



2019



Investigación e Inspección

- > Edificio Corporativo en Ciudad Empresarial
- > Escalera
- > Buses de transporte interno

Capacitación

- > ODI
- > Uso de extintores
- > ACHS

Difusión y Reconocimiento

- > Día mundial de la seguridad
- > Trayecto Seguro
- > Señalética



2020



Entrenamiento

- > Seguridad en teletrabajo
- > Uso de extintores

Comunicaciones

- > Participación en Plan retorno seguro

Diversidad e inclusión

- > Entrenamiento
- > Análisis funcional



CERTIFICACIONES (ISO, OHSAS)

Como resultado de nuestra gestión en materia de calidad y seguridad, el grupo de empresas Aramark cuenta con certificaciones tales como la norma internacional ISO 9.001, modelo efectivo que permite mejorar los Sistemas de Gestión de Calidad y al mismo tiempo administrar y mejorar los productos y servicios. La empresa cuenta también con la norma OHSAS 18.001, la cual mejora la operación con un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud Ocupacional efectivo.

CONTAMOS CON LA CERTIFICACIÓN ISO 9.001:2015 EN NUESTRA CASA MATRIZ, PLANTA DE ALIMENTOS, CONTRATOS LA LÍNEA DE NEGOCIOS DE MINERÍA, SALUD, EMPRESAS Y FACILITY.

GESTIÓN HSEQ DURANTE EL CORONAVIRUS

La emergencia sanitaria vivida durante 2020 hizo imprescindible adecuar procesos y procedimientos al nuevo contexto. Para ello la gestión realizada por el área de Seguridad se convirtió en un pilar fundamental para sortear con éxito los desafíos y, a través de un equipo de trabajo multidisciplinario, se extendió un plan transversal a nivel compañía que salvaguardase la seguridad tanto para nuestros trabajadores como para nuestros clientes y sus trabajadores.

Se conformaron diferentes comités de crisis, comenzando con uno central a nivel regional acompañado de otros, constituidos en cada una de las líneas de negocio. Éstos se respaldaron en Planes de Prevención COVID-19, además de establecer las estructuras necesarias para dar seguimiento a los casos entre nuestros trabajadores en Chile y Argentina.

En línea con las diversas actualizaciones de los Dictámenes emitidos por la Dirección del Trabajo, realizamos más

de 14 actualizaciones a nuestros **Protocolos por cada línea de negocio**, los cuales fueron ajustándose según la necesidad de los servicios y los requerimientos de nuestros clientes.

En materia de capacitación se realizaron talleres enfocados a conocer el nuevo virus y las medidas de seguridad para evitar el contagio, lo que se replicó en todas las líneas de negocio. Sumado a lo anterior, se trabajó de la mano con el área de Comunicaciones en el desarrollo de un **Plan Comunicacional** con más de 150 diseños online y más de 41 mil piezas gráficas enviadas a los trabajadores en terreno a lo largo de todo Chile.

Frente a la necesidad de entregar cobertura técnica, apoyo permanente en protocolos COVID-19 y sobre todo mantener el vínculo con nuestra operación, nació la iniciativa **“La Ventana Interactiva”**. Ésta consistió en reuniones virtuales donde una vez por semana especialistas del área de calidad y Administradores de Contrato se juntaban para tocar los temas más relevantes.



Cada Ventana se realizaba de forma simultánea en las diferentes líneas de negocio, donde se generaba un espacio de conversación y resolución de dudas frente a un tema seleccionado. De esta instancia nacieron diversas iniciativas como Capitán Anticovid, Distanciamiento social en baños y vestidores y la Campaña Chao Covid para el hogar.

Específicamente para el equipo de staff ubicado en nuestros edificios corporativos, se desarrolló el denominado **Plan de Retorno**, el cual contó con un equipo multidisciplinario que trabajó de forma transversal, para adecuar las instalaciones de cara al regreso de los trabajadores a la modalidad de trabajo presencial una vez que se dieron las condiciones en forma segura de acuerdo con lo estipulado por las autoridades. Esto en línea con las medidas requeridas por las autoridades y en paralelo fomentando la cultura del autocuidado, buscando impactar en la conducta de los trabajadores frente a la prevención de la enfermedad. Este plan incluyó entre otras cosas, cambios

en los procedimientos de uso de espacios comunes, la incorporación de sistemas de turnos, la instalación de pediluvios, dispensadores de alcohol gel y señalética para recordar las medidas más importantes.

En Argentina también se desplegó una serie de iniciativas para responder a los trabajadores tanto de operación como de staff. Se creó el Centro de Apoyo como una línea abierta para prestar soporte y contención a los trabajadores que lo necesitaran durante toda la emergencia sanitaria. Se trabajó de la mano con Comunicaciones y HSEQ para desarrollar material audiovisual y adaptar piezas de difusión informativas con material de prevención en relación con el autocuidado, lavado de manos, limpieza del hogar, entre otras temáticas. Además, se creó la iniciativa Conectados, con el objetivo de conectar a las personas invitándolas a contar algo sobre sí mismas y ayudarlos a sobrellevar la cuarentena como equipo.

aramark 



 **GESTIÓN DEL DESEMPEÑO**

Nuestros trabajadores representan la misión de entregar día a día experiencias que enriquezcan la vida de las personas. Por esto y respondiendo a uno de nuestros pilares de “Construir el Compromiso de Nuestros Empleados”, realizamos anualmente evaluaciones de desempeño a nuestros trabajadores en cargos operacionales, administrativos y profesionales, con el fin de elaborar planes de acción acordes, potenciando habilidades, realizando mejoras, acompañando y apoyando a aquellos trabajadores que lo necesiten.



SAD

Orientada a los cargos claves operativos y administrativos tales como Ecónomos, Jefes de Cocina, Chefs y Supervisores, entre otros, con una antigüedad mínima de seis meses en la compañía, esta evaluación toma en consideración factores como liderazgo, calidad de trabajo, responsabilidad,

cuidado de los equipos, higiene, entre otras dimensiones relevantes a evaluar.

En 2019 el proceso de cobertura llegó a un 95% en Aramark Sudamérica. En el 2020 este proceso se retrasó debido a la emergencia sanitaria y se comenzó a realizar durante el primer trimestre de 2021.

SAD 2019

CHILE

TASA DE
RESPUESTA

94%

ARGENTINA

TASA DE
RESPUESTA

96%

PMP

Este tipo de evaluación está orientada a cargos profesionales del área de staff como analistas, jefaturas y gerencia, además de algunos trabajadores que cumplen roles de liderazgo en la operación, como Administradores de Contrato y Jefes Operacionales. El proceso, que se realiza en forma 100% online, establece metas fijadas en conjunto por el trabajador y su jefatura, las cuales son revisadas a mitad de año y evaluadas al término de este.

De esta última etapa se desprenden los inputs que alimentarán la Gestión del Talento, proceso en el que se identifican los altos potenciales de la compañía, permitiendo gestionarlos para su desarrollo ascendente.



EN ARAMARK SUDAMÉRICA
DURANTE EL 2019
SE EVALUÓ A MÁS DE

1.300
TRABAJADORES



**AUMENTANDO CASI UN
10% RESPECTO AL 2018**

TASA DE RESPUESTA

99%

EN EL 2020

SE EVALUARON CERCA DE

1.250
TRABAJADORES

**INCLUYENDO A CHILE, ARGENTINA
Y POR PRIMERA VEZ A MÉXICO.**



LA TASA DE RESPUESTA
PARA LATINOAMÉRICA FUE DE UN

91%

GESTIÓN DEL TALENTO

La Gestión del Talento tiene por principal objetivo identificar a los altos potenciales para gestionar su desarrollo de carrera dentro de la compañía, entregando nuevas oportunidades que nos permitan fortalecer de esta manera su sentido de pertenencia, manteniendo y traspasando el conocimiento entre los equipos y por consecuencia, formando a los líderes de nuestro negocio. En Aramark también nos preocupamos de acompañar durante todo su proceso a los trabajadores independiente del rol que ejerzan dentro de la compañía, de la tal forma de asegurar su progreso y compromiso con la empresa.

En 2018 se inició un proceso de mapeo y discusión con todos los líderes de Operación y Staff, el que se mantuvo durante el 2019. Este aumentó el análisis individual en un 15% respecto al año anterior, llegando a más de 690 revisiones de desempeño, potencial y focos de desarrollo. A partir de esta revisión se generó un plan de acción para el 91% de los trabajadores de alto potencial, que apunta a enriquecerse en las posiciones actuales, movimientos horizontales o ascensos.

63%

DE LOS PLANES DE ACCIÓN DE ALTA GERENCIA SE TRADUJO EN ASCENSOS, LO QUE PERMITIÓ ROBUSTECER ESTA LÍNEA DE LIDERAZGO Y ACTIVAR PLANES DE SUCESIÓN.



COMPROMISO E IDENTIDAD

Uno de los pilares que nos impulsa a la excelencia es el compromiso que mueve a nuestros trabajadores y a la compañía.

Con el fin de asegurar que nuestros trabajadores encuentren en Aramark un lugar para trabajar que les entregue oportunidades de crecimiento y desarrollo personal, realizamos la “Encuesta de Compromiso” en dos versiones. La edición completa se despliega año por medio y se invita a participar a todos los empleados de la compañía a nivel mundial, y en la edición que llamamos “de Pulso”, participan los cargos de Staff más los líderes operacionales, quienes nos permiten anualmente sondear cómo se encuentran nuestras personas.

Esta última modalidad se realizó en 2019, y entregó para Chile y Argentina información muy relevante en los siguientes temas:

- 
- LIDERAZGO
 - APOYO Y RECURSOS DISPONIBLES PARA TRABAJADORES
 - HERRAMIENTAS Y PROCESOS
 - OPORTUNIDADES DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO





Los resultados más importantes para ambos países fueron:



Respecto del compromiso de la empresa hacia los trabajadores:



Los resultados obtenidos arrojaron para ambos países, un alza en cuanto a la percepción del compromiso que tiene la compañía con sus trabajadores, quienes entienden cómo su trabajo impacta en el éxito de Aramark y al mismo tiempo señalan que la compañía les provee de procedimientos que les entreguen seguridad y efectividad en su trabajo.

➔ CULTURA DE RECONOCIMIENTO

Las capacitaciones -para el desarrollo tanto personal como laboral- más las evaluaciones realizadas a nuestros trabajadores, generan oportunidades de mejora en la entrega del servicio. Estas acciones están directamente relacionadas con nuestra cultura de reconocimiento, la que fomentamos día a día, generando orgullo e instancias de agradecimiento y valor a quienes venden y sirven con pasión.



¡ENCORE ENCORE!

Este programa fue creado para celebrar y premiar el esfuerzo que realizan los trabajadores día a día, alentando el compromiso y reconociendo conductas que destacan nuestra calidad de servicio. A través de una plataforma web, está la posibilidad de reconocer en 360°, permitiendo a cualquier trabajador entregar un agradecimiento a otro.

Desde su lanzamiento a nivel global se han generado más de **590 mil instancias** de reconocimiento.





ENTRE 2019 Y 2020
EN ARAMARK SUDAMÉRICA
SE ENVIARON MÁS DE

13.000

RECONOCIMIENTOS

DÍA DEL RECONOCIMIENTO AL EMPLEADO (DRE)

Cada año en abril, Aramark celebra el Día del Reconocimiento al Empleado a nivel global. Esta instancia refuerza los lazos, formaliza y busca hacer tangible el agradecimiento de nuestra compañía hacia los trabajadores y equipos en todo el mundo.

Para este día cada contrato realiza su propia celebración, desarrollando distintos tipos de actividades asociadas a la jornada. Para la ocasión, nuestros altos ejecutivos se despliegan en terreno para llevar el mensaje de agradecimiento a nuestros trabajadores de forma personalizada.

EN 2019,
RECIBIMOS MÁS DE

600
FOTOS Y VIDEOS

DE LAS CELEBRACIONES
EN TERRENO



Se realizan concursos para incentivar la creatividad en las celebraciones, tanto en global como en Sudamérica por ejemplo premiando las categorías de: mejor video, mejor selfie grupal, mejor torta y celebración más creativa.

DE LOS 19 GANADORES DE
ARAMARK A NIVEL MUNDIAL,
SUDAMÉRICA SE QUEDÓ CON 11
RECONOCIMIENTOS,

9

PARA CHILE,

2

PARA ARGENTINA

Ganadores Chile:



Ganadores Argentina:





TRAYECTORIA

Como una forma de reconocer a los trabajadores con más experiencia dentro de la empresa, durante el mes de mayo se realiza la **Ceremonia de Trayectoria**, la cual está orientada a todos los trabajadores de las líneas de negocio de Empresa, Industria, Salud y Educación del servicio de alimentación, que alcanzan 10 o más años de permanencia en la compañía.

Esta celebración se realiza con la presencia de nuestros líderes y en su versión 2019 fueron premiados por su esfuerzo, compromiso y desempeño más de 170 trabajadores y en el 2020 se reconoció a cerca de 160 trabajadores por su trayectoria.

La emergencia sanitaria nos obligó a reformular gran parte de nuestras acciones que potencian la cultura de reconocimiento. Siempre bajo los estándares de seguridad indicados por nuestra Gerencia de HSEQ, logramos realizar pequeñas ceremonias de reconocimiento en cada uno de los contratos que contaran con trabajadores con más de 10 años en la compañía.

RING OF STARS - CÍRCULO DE LAS ESTRELLAS 2019

Este programa premia a nivel mundial a los mejores 200 trabajadores de la primera línea, destacando la calidad en el servicio que entregan de cara a nuestros clientes, ya sea nutriendo sus vidas, cuidando los espacios de trabajo, o realizando acciones que permitan entregar excelencia en cualquiera de nuestras líneas de negocio.

Los trabajadores premiados son elegidos a través de un minucioso proceso de selección en el que se evalúan factores como el compromiso y desempeño a lo largo de su carrera en Aramark. En cada caso, la primera nominación es realizada por los Jefes de Operación o Gerentes de Contrato y posteriormente, son evaluados por los líderes ejecutivos en coordinación con el equipo directivo en Estados Unidos.

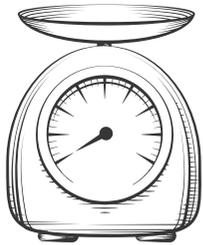
En el 2019 se eligió a 9 trabajadores de Sudamérica (8 de Chile y 1 de Argentina), quienes visitaron desde el 14 al 17 de octubre la ciudad de Scottsdale, Arizona, en Estados Unidos.



DURANTE EL 2020 Y DEBIDO AL CONTEXTO DE LA EMERGENCIA SANITARIA, ESTE PREMIO NO SE ENTREGÓ Y SE DESPLEGARON OTRAS FORMAS DE RECONOCER A LOS TRABAJADORES MÁS DESTACADOS EN CADA PAÍS.

➔ CALIDAD DE VIDA PARA NUESTROS TRABAJADORES

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, Aramark cuenta con el **Servicio de Bienestar**, el cual entrega distintos beneficios a los afiliados y sus familias, como por ejemplo becas, ayudas médicas, préstamos, subsidios y descuentos entre muchos otros.



EL 59% DE NUESTROS TRABAJADORES ESTÁ AFILIADO A BIENESTAR

Beneficios vigentes:



REEMBOLSOS
MÉDICOS



SUBSIDIOS



PRÉSTAMOS



CONVENIOS



PREMIACIÓN
BIENESTAR POR
RESULTADOS
ACADÉMICOS



BONO
DE NAVIDAD





Acciones Bienestar

Chile:

Asistencia Social

Se realizaron más de 3.800 asistencias físicas y online de diversa índole con nuestros profesionales.

Campaña de Vacuna Contra la Influenza

Se realizó la campaña para incentivar a que los trabajadores de los edificios corporativos se sumaran a esta vacunación.

Fiesta de Navidad Santiago y Regiones

En 2019 se desarrollaron 14 fiestas a lo largo de todo el país, con una asistencia total de más de 3.670 personas.

Trabajadores con Beneficio de Sala Cuna / Bono Compensatorio

Se entregaron más de 500 bonos dirigidos a trabajadoras con hijos hasta los 2 años de edad.

Gestión UACI

Se respondieron más de 70.000 correos en respuesta a necesidades de trabajadores.

Bono Escolaridad

Durante el periodo se entregaron en total más de 11.600 bonos.

Argentina:

Regalos en fechas especiales:

- Caja Navideña: entrega de caja con productos alimenticios navideños a todos los empleados de la compañía.
- Huevos de Pascua: entrega de huevos de pascuas a cada empleado de Staff para las fechas de Semana Santa

Desde el 2019 realizan Home Office y horarios flexibles (Solo para staff)

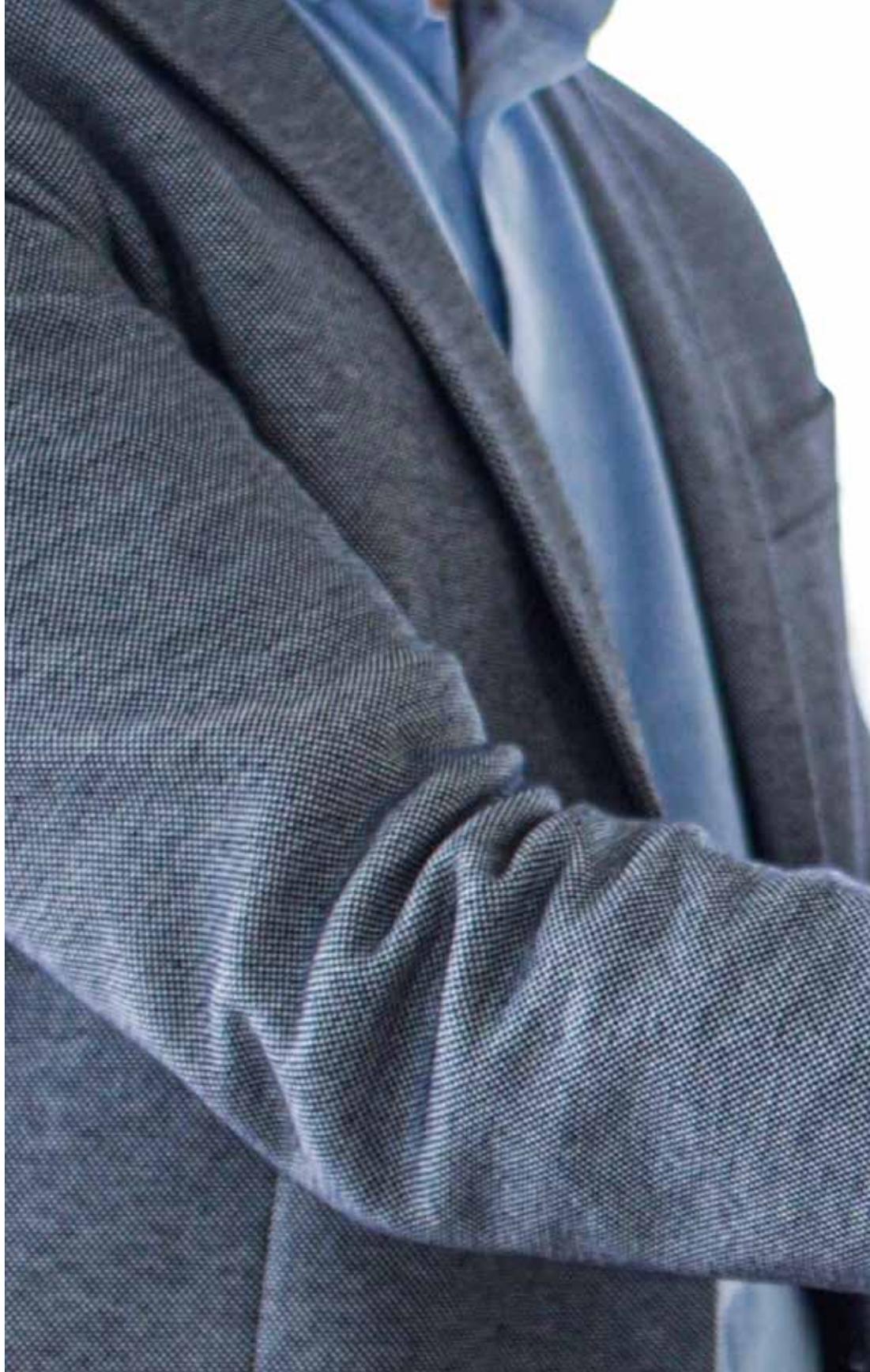
UN MOMENTO CONTIGO

Un Momento Contigo es un programa que nació para entregar un nuevo espacio a los trabajadores producto de la emergencia sanitaria, incluyendo diferentes talleres e instancias para promover el bienestar, desarrollo personal y cultural de los trabajadores de Aramark. Estas actividades se realizan de manera semanal y giran en torno a pausas activas, relajación y baile entretenido, entre otras. En forma adicional al calendario fijo, cada semana se desarrolla un taller o instancia especial que va cambiando de temática como por ejemplo taller de costura, reciclaje, etc.

LAS DIVERSAS ACTIVIDADES
HAN TENIDO MUY BUENA
ACOGIDA ENTRE LOS
TRABAJADORES DE
ARGENTINA, CHILE Y MÉXICO
CON MÁS DE

1.600
INSCRIPCIONES

A LOS TALLERES.



CENTRO DE APOYO

Con el fin de informar y entregar toda la información de autocuidado para nuestros equipos en tiempos de pandemia, se creó el Centro de Apoyo. De marzo 2020 en adelante este permitió dar soporte a todos los trabajadores contagiados de COVID-19 y a quienes constituían casos sospechosos, realizando llamadas individuales de apoyo y derivación de necesidades fundamentales. Este trabajo de gran compromiso involucró a los equipos de HSEQ y Recursos Humanos,

QUIENES LLEGARON A
ATENDER DURANTE EL 2020
A CERCA DE

8.000
TRABAJADORES

Como parte de este esfuerzo de acompañamiento y contención, se dictaron talleres de entrenamiento dirigidos a las jefaturas de distintos niveles, permitiendo fortalecer sus habilidades de liderazgo y formar competencias en contextos desafiantes, logrando capacitar a más de

1.000
LÍDERES

EN TODO EL PAÍS PARA
UNA ADECUADA GESTIÓN
DE LOS EQUIPOS.

EL CENTRO DE APOYO HA FACILITADO LA CONEXIÓN CON LOS TRABAJADORES DURANTE LA PANDEMIA, ESTAR CERCA DE SUS NECESIDADES Y FORTALECER EL COMPROMISO CON LOS TRABAJADORES. ESTE CONTINÚA HASTA LA FECHA REALIZANDO LA LABOR DE CONTENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO, TENIENDO UN GRAN IMPACTO EN ARGENTINA, CHILE Y MÉXICO.



➔ COMUNICÁNDONOS **CON NUESTROS EQUIPOS**

Para Aramark es muy importante mantener una constante y efectiva comunicación con los trabajadores, dándoles a conocer información fundamental para el desarrollo laboral y generando

un sentido de pertenencia que permita mantener un vínculo con nuestro público interno, haciéndolos partícipes de actividades, celebraciones y novedades relevantes de la compañía.

MURAL DE COMUNICACIONES INTERNAS

Durante el 2019, el Mural de Comunicaciones Internas se convirtió en una herramienta de comunicación fundamental al ser un canal directo con la Operación, ya que entrega contenidos a los trabajadores de todos los eventos, campañas y acciones que se están llevando a cabo. Esta herramienta comunicacional, compuesta por 3 piezas mensuales, nos permite compartir información de diferentes áreas de la empresa como Capacitación, Bienestar, Sostenibilidad, entre otras.

CONVENCIÓN DE LÍDERES

Siendo el mayor evento de carácter corporativo a lo largo del año, esta reunión donde participan los líderes de staff y de las diferentes áreas de negocios de Aramark Chile y Argentina, permite analizar y evaluar la gestión realizada durante el año fiscal que recién termina y sentar las bases del que está comenzando para alinear la estrategia corporativa. Además, cuenta con un momento de reconocimiento que nos permite destacar a los líderes que encarnan en cada versión los valores de la compañía.

REUNIÓN SEMESTRAL

Este encuentro se realiza a mediados de cada año fiscal, permitiendo revisar y actualizar los objetivos y la estrategia corporativa.

EN ESTA REUNIÓN PARTICIPAN LOS

100
PRINCIPALES
LÍDERES

DE ARAMARK CHILE Y ARGENTINA





JAIME MORENO
TRABAJA CON NOSOTROS HACE CASI 3 AÑOS
SU EQUIPO LO RECONOCE POR SU GRAN
TRAYECTORIA EN LA INDUSTRIA DE LA
ALIMENTACIÓN, SU PROFESIONALISMO,
COMPROMISO A TODA PRUEBA, PROACTIVIDAD
Y POR UNA GRAN CAPACIDAD PARA
REINVENTARSE

CLIENTES Y CONSUMIDORES

A black and white photograph of a man in a modern office. He is wearing a dark face mask and white earbuds, looking at a laptop. He is wearing a light-colored, textured cardigan. In the background, another person wearing a mask is visible, and there are office lights and shelves. The image is framed by dark blue vertical bars on the left and right sides.

**CLIENTES Y
CONSUMIDORES**

Los clientes y consumidores forman parte estratégica de nuestra compañía. Estamos constantemente en búsqueda de soluciones que creen un impacto positivo en sus empresas, generando vivencias que mejoren la vida de las personas, potenciando la innovación en todos nuestros procesos y aplicando tecnología de vanguardia que marcan tendencia a nivel mundial.

Para lograrlo contamos con especialistas del servicio que, con el talento que los caracteriza, implementan cada servicio con el mayor profesionalismo y de acuerdo con las exigencias que cada uno de nuestros clientes y consumidores necesitan.

➔ MEJORANDO **LA EXPERIENCIA**

Todos los años a nivel global se realizan encuestas tanto a los consumidores como a clientes, con el objetivo de conocer su percepción del servicio que Aramark entrega en las diferentes líneas de negocio. Basado en los resultados de esta medición se implementan diversas acciones para lograr cumplir con las exigencias que nos plantean y con ello,

DAR UN SERVICIO
PROFESIONAL QUE
RESPONDA A LAS
EXPECTATIVAS
DE TODOS LOS USUARIOS.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN / VOC

Buscar soluciones inteligentes de acuerdo con las necesidades de nuestros consumidores no implica solamente contar con tecnología de punta, sino también conocer qué piensan y quieren nuestros clientes.

En 2019 implementamos VOC, Voice Of the Consumer, un modelo de medición online que fue desarrollado para Chile en 2018 y permite recoger feedback de nuestros consumidores en tiempo real, con el objetivo de conocer su percepción del servicio de alimentación que entre-

gamos a diario. Esta encuesta se puede responder a través de distintos dispositivos electrónicos, tales como tablets, teléfonos y celulares, entre otros, permitiendo generar reportes en línea para cada cliente, además de permitir operar bajo un modelo de mejora continua.

DESDE
2013



DESDE
2019



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
DE CONSUMIDORES



LA VOZ DEL CONSUMIDOR

⇒ MEDICIÓN PRESENCIAL, CON
ENCUESTADOR (A).

⇒ REALIZACIÓN DE 90.000 ENCUESTAS
POR AÑO.

⇒ EL CONSUMIDOR RESPONDE A
TRAVÉS DE DIVERSOS SOPORTES.

⇒ INFORMACIÓN EN TIEMPO REAL,
CON NOTIFICACIONES ENVIADAS POR
CORREO ELECTRÓNICO.

A diferencia de la encuesta presencial, que por logística se realizaba solo en el servicio de almuerzo y de forma esporádica, esta plataforma funciona utilizando un código QR -visible en los comedores- que los usuarios pueden escanear con su dispositivo móvil y contestar en cualquier momento y lugar, ya que funciona 24/7, los 365 días al año.

LA IMPLEMENTACIÓN
DE ESTA HERRAMIENTA
CONLLEVA UN IMPORTANTE
IMPACTO POSITIVO AL MEDIO
AMBIENTE YA QUE REDUCE
EL USO DE PAPEL, DEJANDO
DE IMPRIMIR MÁS DE

90.000

ENCUESTAS QUE SE
REALIZABAN EN FORMA
PRESENCIAL.

En Argentina y México, VOC está siendo actualizada para responder al contexto local y entregar resultados más acabados y abarcar una mayor cantidad de clientes.

PRINCIPALES RESULTADOS
EN 2019-2020.
IMPLEMENTADO EN MÁS DEL

50%

DE LOS CLIENTES EN CHILE

ENCUESTA GLOBAL AL CLIENTE

Esta herramienta permite evaluar nuestro servicio y progreso en las mejoras que implementamos constantemente. La encuesta se realiza a nivel global y de manera simultánea, en formato online a todos los clientes de nuestra compañía, con el fin de facilitar el análisis de resultados.

La participación de cada uno de nuestros clientes en esta encuesta es fundamental para que las acciones de mejora que se definan impacten de manera óptima en el servicio que Aramark les brinda.

Principales resultados 2019-2020

EN 2019,
EN CHILE EL

94%

DE LOS CLIENTES FUE
PARTÍCIPE DE ESTA
ENCUESTA
Y EN ARGENTINA, UN

74%

EN 2020,
EN ARGENTINA EL

91%

PARTICIPÓ DE LA ENCUESTA,
UBICÁNDOLOS EN PRIMER
LUGAR DENTRO DE 19 PAÍSES.

En Chile esta evaluación no se pudo llevar a cabo ya que en el periodo en que se realizó, el país se encontraba en el comienzo de la crisis social ocurrida en el mes de octubre.

Los resultados permiten tener una visión macro del servicio que entregamos en cada línea de negocio, y según el foco, cada país implementa distintas soluciones a partir de las oportunidades de mejora observadas.

➔ CÓMO NOS **DIFERENCIAMOS**

Nuestra propuesta de servicio de alimentación y gestión de instalaciones incorpora distintas opciones que convierten nuestro servicio en una expe-

riencia integral. Ofrecemos diferentes modelos según las necesidades y/o requerimientos de los clientes, lo cual es posible gracias a la contribución de

cada uno de nuestros trabajadores, quienes transforman nuestros planes en acciones concretas para lograr la excelencia en lo que hacemos.

ESPECIALISTAS DEL SERVICIO

Aramark Sudamérica cuenta con un excelente equipo de especialistas, que contemplan tanto para el servicio de alimentación como la gestión de instalaciones:



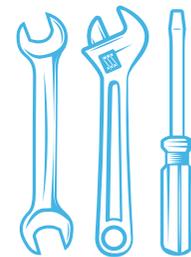
150

CHEFS



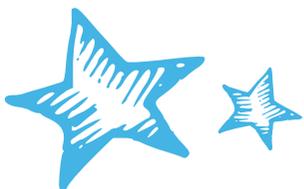
362

NUTRICIONISTAS



140

EXPERTOS EN GESTIÓN
DE INSTALACIONES



Reconocimientos a expertos de la alimentación

En 2019 la compañía y sus trabajadores recibieron importantes reconocimientos que validan la calidad de los servicios que entregamos.

Aramark, mejor empresa proveedora de Servicios de Alimentación en Minería

En el mes de agosto se llevó a cabo la ceremonia de premiación a las empresas que integraron el ranking de Proveedores de la Minería en Chile 2019. Elaborado por la consultora Phibrand, Aramark fue reconocida como la mejor empresa en entregar servicios de alimentación en Minería, reafirmando con esto el compromiso y trayectoria de más de 20 años en administración de campamentos mineros en el país.



“ES UN HONOR Y ORGULLO RECIBIR ESTE PREMIO. NOS DEBEMOS A NUESTROS CLIENTES, Y EL QUE ESTO VENGA DE ELLOS, ES UN RECONOCIMIENTO AL ESFUERZO, EL TRABAJO Y DEDICACIÓN DE CADA UNO DE NUESTROS TRABAJADORES DÍA A DÍA”, **EDUARDO ROJAS, PRESIDENTE ARAMARK LATINOAMÉRICA.**



Concurso Nacional de Gastronomía

En la XXXII versión del Concurso Nacional de Gastronomía realizado por la Asociación Gremial Chilena de Gastronomía (ACHIGA), el chef César Ramírez resultó ganador de la categoría “Cocina Chilena”, tras ser seleccionado entre un grupo de 12 participantes, por un jurado de tres reconocidos exponentes de la gastronomía internacional. El ganador fue seleccionado por su originalidad tanto en presentación como en sabor de una versión del tradicional plato Caldillo de Congrio y pan con pebre.

“TRABAJAMOS EN EQUIPO DESDE LA DEGUSTACIÓN EN NUESTRAS COCINAS PARA IR AFINANDO LA PREPARACIÓN, OBTENIENDO COMO RESULTADO UN PLATO LLENO DE SABOR. TENÍAMOS RIVALES MUY COMPETITIVOS PERO MI PLATO FUE MUY SÓLIDO”, SEÑALÓ **CÉSAR RAMÍREZ, CHEF ARAMARK CHILE.**





Premio Fuegos 2019

Aquiles Abarca, Chef Ejecutivo de Aramark Chile fue nominado a la categoría Trayectoria para los #PremiosFuegos2019 por la Federación Gastronómica de Chile. Este premio reconoce a personas, empresas u organizaciones que realizan aportes significativos al desarrollo y cultura gastronómica en Chile.

Premio Miradas Argentinas 2019

Nuestro Chef de Chile, Alejandro Ponce, miembro activo de la Federación Latinoamericana de Gastronomía, fue reconocido por su excelencia en la ciudad de Buenos Aires, Argentina, como el Mejor Chef de Alimentación Industrial y Colectiva. Este premio es un logro para la especialidad y es entregado en conjunto con la revista Miradas de Perú y la Corporación Latinoamericana de Comunicaciones.

“SÓLO QUIERO TRASPASAR ESAS GANAS DE SIEMPRE SER LOS MEJORES, APASIONADOS CON NUESTRO TRABAJO, BUSCAR APRENDER ALGO NUEVO (...), YA QUE ESTA RAMA DE LA GASTRONOMÍA VA DE LA MANO CON LAS NUEVAS TENDENCIAS”, DESTACÓ **ALEJANDRO PONCE, CHEF ARAMARK CHILE.**



MARCAMOS LA DIFERENCIA

El 2 de julio de 2019, un hito marcó la historia del servicio de catering de Aramark Chile, al ser los encargados del servicio de alimentación de quienes asistieron a la celebración del Eclipse Solar en La Serena.

La entrega del servicio se llevó a cabo en el Observatorio La Silla, donde más de 1.000 personas, incluyendo al presidente Sebastián Piñera y diferentes autoridades, disfrutaron de un desayuno, almuerzo y cóctel, preparados y servidos por un grupo de especialistas atentos a cada detalle para ofrecer una experiencia memorable e inolvidable.





DESAFÍOS COMERCIALES

Nos involucramos en acciones que nos ayudan a profundizar y estar a la vanguardia de los cambios y desafíos comerciales del momento, apuntando siempre a lograr la calidad y excelencia en lo que hacemos, mediante una constante reflexión sobre la gestión empresarial y su enfoque en el presente y futuro.

En esta línea, el Vicepresidente Comercial de Crecimiento Sostenible de Aramark Latinoamérica, Ari Bermann, fue ponente en el XII Congreso Chileno de Ventas 2019, donde invitó a toda la audiencia a abordar las nuevas formas de leer el mercado y anticipar las tendencias bajo la premisa de desarrollar organizaciones ágiles, canales de comunicaciones abiertos a consumidores y a adaptarse al cambio de forma permanente.



COMPROMETIDOS CON NUESTROS CONSUMIDORES

Adaptándonos a las tendencias locales e influencia del entorno, Aramark Chile ha desarrollado “Chile al Plato”, programa que busca romper la rutina de nuestros consumidores, brindando una experiencia diferenciadora durante el servicio de alimentación, tanto dentro como fuera de los comedores, a través del valor de preparaciones típicas de la gastronomía chilena.

Esta iniciativa cuenta con material audiovisual que compartimos a través de nuestras plataformas de Aramark Chile en YouTube e Instagram, permitiendo acceso al contenido 24/7.

Durante el 2019 se completaron cuatro temporadas de este programa, cuyo eje central fue la producción de contenido audiovisual protagonizado por 2 reconocidos chefs de la gastronomía nacional, descubriendo lugares y personas en el rescate de la identidad chilena, resaltando las dimensiones culturales, emocionales e históricas.



Chile
AL PLATO



MIKEL ZULUETA
TEMPORADAS 1 Y 2



Conductor del reconocido programa Recomiendo Chile, integra en sus preparaciones los sabores del mundo y recetas que ha conocido a través de sus viajes por nuestro país.

➔ Lugares que sorprenden: recetas inspiradas en Pomaire con el Pastel de Choclo; Atacama con el Picante de Pollo y Chiloé con el Curanto en Olla.

➔ Sabores originarios: comidas típicas de Pueblos Nortinos con la Calapurca de Maíz; Rapa Nui con el Costillar de Cerdo con zapallo camote y plátano frito; Pueblo Mapuche con el Estofado de San Juan.



PATRICIO CISTERNAS
TEMPORADAS 3 Y 4

Creador y conductor del popular espacio “Hacedor de hambre”, programa transmitido por TVN, el cual busca rescatar lo mejor de la comida al paso.

➔ Platos típicos chilenos: lo más tradicional de nuestra gastronomía con platos que día a día se consumen en el hogar, tales como el Sándwich de Cazuela de Ave, los Porotos con Rienda y Longaniza, entre otros.

➔ Picadas: temporada que nos llevó a la comida de barrio con el mejor Sándwich de Mechada, el Churrasco Marino y la Chorrillana.

INNOVACIÓN

En Aramark creemos que la innovación debe estar al servicio de las personas, por lo que desarrollamos proyectos enfocados a mejorar nuestro servicio y la calidad de vida de nuestros clien-

tes y consumidores. Estudiamos de forma constante las tendencias nacionales e internacionales que generen un impacto positivo y evaluamos la factibilidad de su implementación.

Consejo de Innovación

En el 2019, el Consejo de Innovación -creado en 2017 con el objetivo de potenciar la gestión de la innovación en Chile y Argentina- se enfocó en dar continuidad y velar por la implementación de los distintos proyectos que fueron presentados, desarrollados y aprobados en 2018. El rol del Comité es el facilitar que todas las áreas enriquezcan y evalúen propuestas, apoyando diferentes iniciativas innovadoras que propongan nuevas experiencias a los clientes y/o mejoras al servicio entregado.

ESTE CONCEJO SESIONÓ DURANTE EL 2019 2 VECES AL MES, COMPLETANDO

24

SESIONES EN EL AÑO. DURANTE EL 2020 SE LLEVÓ A CABO 1 VEZ AL MES.

ESTAS INICIATIVAS PUEDEN RESPONDER A DESARROLLOS PROPIOS DE ARAMARK, O BIEN ARTICULARSE EN PROYECTOS EN ALIANZA CON DISTINTOS EMPRENDEDORES, PYMES Y EMPRESAS CON EL FIN DE INCORPORAR LAS MEJORES SOLUCIONES YA EXISTENTES EN EL MERCADO.



Feria de Innovación

Con el objetivo de replicar esta exitosa actividad y ampliar el público, en marzo 2019 se realizó la **“2º Feria de Innovación”**, dirigida a más de 200 líderes de la operación y equipo de staff corporativo, a quienes se les presentaron 19 innovaciones, con el fin de fomentar la implementación de éstas en sus contratos, y así entregar una constante mejora siempre destacando la excelencia en el servicio.

El 9 y 10 de enero de 2020 se realizó la **tercera versión de la Feria de Innovación**, esta vez con foco en clientes. Bajo el lema “Innovando en lo cotidiano”, en esta ocasión se expusieron 16 iniciativas que buscan entregar un servicio alineado con las tendencias mundiales en materia de sostenibilidad, experiencia, productividad y digitalización.

Algunas de las innovaciones que se presentaron durante la jornada fueron Feeling Food, una propuesta gastronómica diferente que ofrece preparaciones innovadoras acorde a las nuevas tendencias de alimentación. También destacaron proyectos de gestión de residuos orgánicos como Organik y tecnología aplicada a la optimización de las rutinas de gestión de instalaciones como B-Traffic.





“HOY EN DÍA LA INNOVACIÓN JUEGA UN PAPEL CLAVE EN UN MUNDO QUE ESTÁ EN CONSTANTE CAMBIO. EN ARAMARK LA INNOVACIÓN ES UN PILAR ESTRATÉGICO, QUE NOS PERMITE CREAR SOLUCIONES A PROBLEMAS COTIDIANOS Y NECESIDADES CONCRETAS DE LAS PERSONAS, INCLUSO ANTICIPÁNDONOS A ELLAS, PARA PODER ENTREGAR UN SERVICIO DE CALIDAD Y EXPERIENCIAS ENRIQUECEDORAS PARA CONSUMIDORES Y CLIENTES”, ENFATIZÓ **ARI BERMAN** - **VICEPRESIDENTE COMERCIAL DE CRECIMIENTO SOSTENIBLE LATINOAMÉRICA**

SOLUCIONES DE INNOVACIÓN



GETAWAY 24

Esta nueva modalidad de cafetería busca crear una experiencia que se apalanca en el uso de la tecnología para lograr una atención más expedita y sin interrupciones (24/7). Su pilar fundamental es la auto atención y la confianza en los usuarios.



SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN INCLUSIVOS

Es una guía de Servicios de Alimentación Accesibles, que trabaja en la habilitación de espacios inclusivos, favoreciendo el uso de éstos, a través de instalaciones accesibles y utilizables de forma autovalente para personas con discapacidad.



ARAMARK RESERVA

Se trata de un completo sistema de gestión y administración de espacios y actividades de recreación, disponible como aplicación móvil para dispositivos smartphone.



FOODIE BY ARAMARK

Aplicación móvil multiservicios y multiclientes diseñada por Aramark y enfocada en el consumidor. A través de ésta el usuario puede gestionar anticipadamente su pedido, teniendo acceso de forma amigable y remota a la oferta completa de servicios de alimentación disponible en el comedor.



B-TRAFFIC

Sistema que permite contabilizar a las personas que acceden a los baños para realizar una sanitización de manera más eficaz, con base en parámetros preestablecidos.





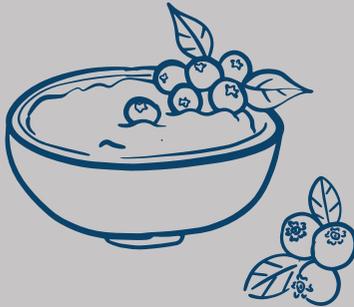
TU SMARTPHONE, TU LLAVE

Aplicación que permite la apertura de puertas de forma segura, asignando un espacio en la plataforma para gestionar los ingresos (puede tratarse de una habitación, sala de reuniones o comedor si éste cuenta con control de acceso físico).



VOC

Voice of Consumer (VOC) es un modelo de medición que utiliza una metodología moderna para capturar información en tiempo real, a través de tablets, tótems y/o sitio web, y que genera reportes en línea, en base a un dashboard simple y preciso con los resultados obtenidos en cada punto de servicio.



FEELING FOOD

Se trata de una propuesta de alimentación que responde a las nuevas tendencias de alimentación y a las preferencias de los consumidores, que buscan propuestas innovadoras, ya sea en sus ingredientes, recetas o su origen.



SPA

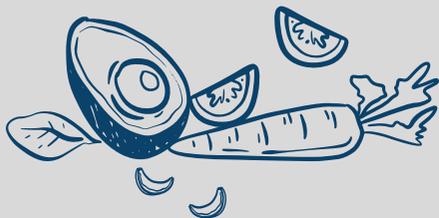
Esta iniciativa busca recubrir las paredes y modificar los accesorios del baño (WC, lavamanos, urinarios, luces, aromatizantes y secadores) con el objetivo de mejorar la experiencia del usuario.



NUEVO MENÚ DIGITAL



Actualizamos el menú digital, pudiendo cargar imágenes de los platos y fotos de diferentes instancias o celebraciones en cada instalación, bajo la gestión directa del administrador de contrato.



WASTE REDUCTION

Programa cuyo fin es reducir la cantidad de desechos orgánicos que se genera en la producción, midiéndolos y gestionándolos a través de los análisis de los impactos.



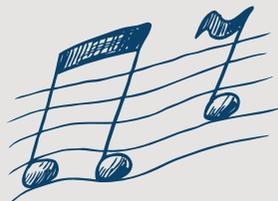
ORGANIK

Equipamiento que permite extraer la humedad de residuos orgánicos y reducir su volumen entre un 80 % y 90%, obteniendo agua esterilizada que puede ser utilizada para riego y abono valorizable (compost).



DECOBOOK - AMBIENTACIÓN

Fomenta el diseño e implementación de distintos elementos para mejorar la experiencia en los espacios de alimentación, como Look and Feel, Música ambiental y aromatizadores, que permiten crear espacios acordes a los objetivos del cliente, su cultura, etc.



WALL-E

Sistema que permite reducir, reciclar y recuperar residuos PET y latas, mediante su compactación en tótems verticales. Estos residuos son luego gestionados para su reciclaje disminuyendo así la huella de carbono de las instalaciones donde se implementan.



SMART KITCHEN

Este equipamiento de cocina permite ingresar previamente las recetas del menú y en base a un sistema automatizado, se asegura una excelente calidad gastronómica y con mínima intervención. Pocos equipos de alta tecnología reemplazan una gran cantidad de equipos menores, impactando directamente la productividad y seguridad, potenciando la satisfacción del consumidor final.





Asado Emprendedores

En el mes de abril la empresa fue participante de la 7° edición del Asado Emprendedores 2019, en la que más de mil emprendedores y empresarios dueños de diversas empresas, se reunieron para compartir en un asado, ideas, proyectos de negocios y fomentar las redes de contacto.

En esta ocasión, Eduardo Rojas, presidente de Aramark Latinoamérica, y Ari Bermann, Vicepresidente Comercial de Crecimiento Sostenible Latinoamérica, participaron activamente en la rueda de contactos, que consistió en facilitar encuentros espontáneos entre emprendedores y empresarios.

Aramark tuvo la oportunidad de presentar dos innovaciones, Smart Kitchen, que permite trabajar con mayor seguridad en la cocina y mejorar la calidad de las preparaciones con 0 fuego, y Getaway24, experiencia que se apalanca en el uso de la tecnología para lograr una atención más expedita y sin interrupciones (24/7).





CHRISTOPHER ACHURRA
TRABAJA EN ARAMARK HACE 2 AÑOS.
SU EQUIPO LO DESTACA POR SER MUY
INNOVADOR Y CREATIVO.
UN LÍDER INNATO, CON VOCACIÓN DE
SERVICIO Y UN GRAN ENFOQUE EN EL
TRABAJO EN EQUIPO.

CONSTRUYENDO COMUNIDADES

**CONSTRUYENDO
COMUNIDADES**





ARAMARK ES UNA EMPRESA QUE CUENTA CON MILES DE EMPLEADOS A NIVEL GLOBAL, QUIENES SON CONSCIENTES DE PODER MARCAR LA DIFERENCIA Y DEJAR UNA HUELLA EN CADA UNO DE SUS PARES, CLIENTES, CONSUMIDORES, PROVEEDORES Y LAS COMUNIDADES EN LAS QUE ESTÁ INMERSO, **HACIENDO REALIDAD LA MISIÓN DE ENRIQUECER Y NUTRIR LA VIDA DE LAS PERSONAS DE TODOS QUIENES SE VINCULAN CON NUESTRA MARCA.**

➔ IMPACTO EN LA **ECONOMÍA LOCAL**

En línea con nuestro compromiso con contribuir al crecimiento económico y social de las localidades que impactamos y permitiendo crear alianzas entre Aramark y el cliente es que trabajamos para que proveedores locales -por medio de la identificación y desarrollo de materias primas, productos y/o servicios necesarios para el servicio de alimentación o gestión de instala-

ciones- puedan pasar a integrar nuestra cadena de abastecimiento. Esto se realiza a través de un trabajo integral de ciertas áreas especializadas, buscando entregar oportunidades de mejora a los pequeños productores, elevando el estándar y calidad de la producción local, traspasando buenas prácticas que fortalecen su propuesta de valor.

COMO EMPRESA, HEMOS ESTABLECIDO ALIANZAS CON PROVEEDORES UBICADOS EN DIFERENTES LUGARES DE LOS TERRITORIOS DE SUDAMÉRICA, ABASTECIENDO NUESTROS CONTRATOS CON MATERIA PRIMA DE CALIDAD Y EN SIMULTÁNEO APORTANDO AL TEJIDO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS COMUNIDADES.





CHILE



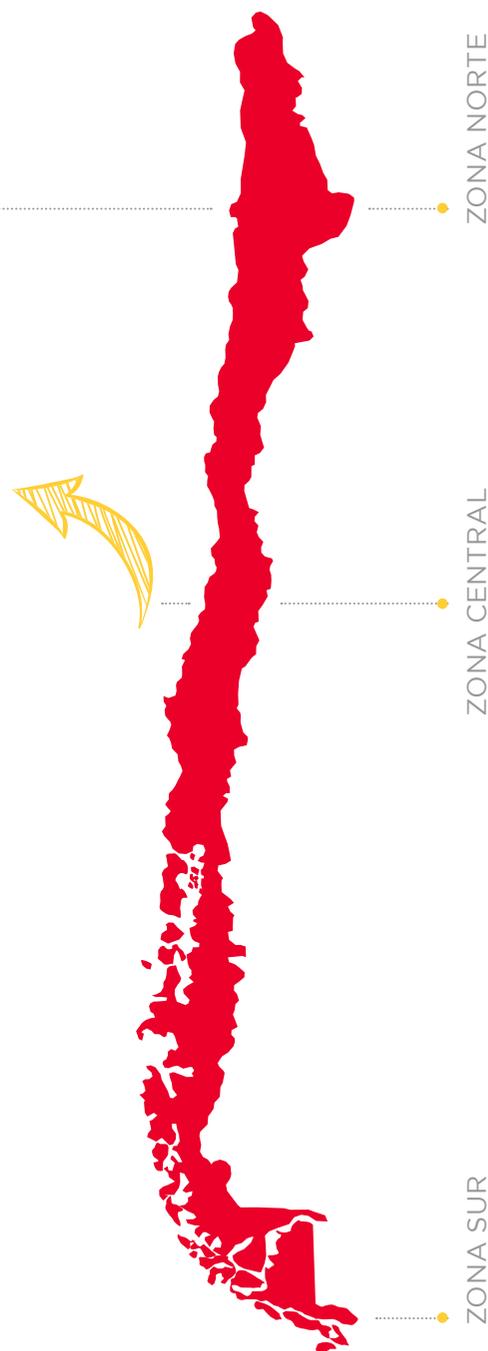
En el norte de Chile, desarrollamos un trabajo en conjunto con lavanderías de la localidad de Sierra Gorda para el cliente Spence SGO. Se creó un modelo centralizado de gestión en el cual se incorporó al servicio de lavandería industrial, operado por Le Grand Chic, una lavandería local, apoyando de esta manera al crecimiento de las comunidades locales cercanas al contrato y al fortalecimiento de redes.

Luego de una evaluación por las áreas especializadas de nuestra compañía, Lavandería Krish comenzó formalmente a operar de la mano de Le Grand Chic, gestionando casi 40 mil kilos de ropa anual, siempre bajo el monitoreo de Aramark con el objetivo de asegurar la calidad del servicio prestado a nuestros consumidores finales.

En la zona central, y como ejemplo del trabajo colaborativo que realizamos en la división de Los Bronces de AngloAmerican, seguimos dando continuidad al Plan de Gestión Social desarrollado con el fin de impactar positivamente a las comunidades de la zona de influencia del contrato.

Ambas empresas han trabajado en el apoyo a la contratación y compra a proveedores locales, participando activamente del programa Emerge desarrollado por AngloAmerican y ejecutado por TechnoServe, el cual identifica, entrega apoyo y facilita herramientas para la gestión del negocio de microempresarios a través de capacitaciones presenciales, online y asesorías personalizadas. Además, participamos activamente de las rondas de negocio que desarrolla la minera, en la cual fuimos premiados el 18 de junio de 2019 **por fomentar las compras locales**, contribuyendo así a fortalecerla economía local.

Durante estas rondas se identificaron diversos proveedores de potencial interés, y luego de un proceso de selección Aramark incorporó productos de Valle Aconcagua, comercializadora de frutos secos ubicada en Los Andes. En este proceso se realizó un acompañamiento activo buscando reducir las brechas y elevar estándares de calidad de los productos perfeccionando, además, el etiquetado e información nutricional de los mismos.



Premio Fomento a las Compras Locales.

En junio de 2019 fuimos premiados por AngloAmerican por nuestra contribución a las economías locales, por el especial apoyo en fomentar las compras a emprendedores de la zona. La incorporación de estos a la cadena de abastecimiento ha significado compras muy relevantes para el contrato en materia de compra local, reforzando de esta manera nuestra convicción de contribuir directamente a las comunidades y su economía.



En el periodo 2019 -2020 Valle Aconcagua ha seguido abasteciendo al contrato, y como resultado de esta incorporación, se han realizado compras por más de 31 millones de pesos, equivalentes a 7,8 toneladas de frutos secos.



“ES MUY POSITIVO QUE LAS EMPRESAS NOS AYUDEN A POTENCIAR NUESTRO NEGOCIO.

HOY EL 30%

DE MI PRODUCCIÓN SON COLACIONES DE FRUTOS SECOS QUE LE ENTREGAMOS A ARAMARK, SIENDO, POR LO TANTO, UN SECTOR MUY IMPORTANTE PARA NUESTRA EMPRESA”, ENFATIZÓ **SABY BRAVO, DUEÑA DE VALLE ACONCAGUA.**

En el sur, buscamos estimular el emprendimiento local en alianza con nuestro cliente Arauco, sosteniendo las compras con el proveedor local

agrícola y comercial Prodelmón y entregando oportunidades de mejora en calidad y productividad.

A raíz de esta alianza, Prodelmón ha abastecido a los servicios de alimentación que Aramark administra para Arauco entregando productos hortofrutícolas tales como tomates, zapallos italianos y pepinos, entre otros.

Este trabajo evidencia el aporte que realizamos a nivel nacional, contribuyendo a distintos proveedores que se encuentran en las localidades cercanas a los clientes que atendemos.

EN EL PERIODO 2019- 2020 ARAMARK REALIZÓ COMPRAS LOCALES POR MÁS DE 560 MILLONES DE PESOS. SOLO EN 2020, LA EMPRESA AUMENTÓ EN UN

 **19%**

LAS COMPRAS REALIZADAS A PROVEEDORES LOCALES EN RELACIÓN CON EL AÑO ANTERIOR



ARGENTINA

En Aramark Argentina hemos trabajado bajo los mismos pilares alineados al objetivo de contribuir de manera positiva a la localidad en la cual estamos inmersos de la mano de nuestros clientes. Este trabajo se evidencia a través de la alianza con Barrick en su faena Veladero, ubicada en la provincia de San Juan, en la que desde el inicio de nuestro servicio en el contrato se ha potenciado a proveedores locales en base a un plan de mejora, tecnificación y profesionalización a los emprendedores. A través de este programa aseguramos la demanda de productos y servicios comprometidos en acuerdos de largo plazo.

En 2019 - 2020, la empresa desarrolló diversas actividades con el fin de cumplir los objetivos de este programa, que es potenciar a los proveedores y juntos construir un negocio más sostenible, además de permitir expandirse y cumplir con los requerimientos de posibles clientes futuros.



COMPRAS

MATERIAS PRIMAS DE ALIMENTACIÓN

\$ 22.000.000 ARS



OTROS PRODUCTOS
\$ 110.000.000 ARS



TOTAL COMPRAS
\$ 132.000.000 ARS



Entre mayo y septiembre de 2019, Aramark Argentina junto al gobierno de San Juan, el Ministerio de Minería y la empresa Minera Andina del Sol, se unieron para fortalecer al desarrollo productivo de las comunidades de los departamentos Jáchal e Iglesia. En esta ocasión Aramark Argentina apoyó la instalación de dos invernaderos y 4 contenedores reefers de frío para optimizar la calidad, el rendimiento y la gestión de cultivos de los productores locales.

En la misma línea, en el mes de junio, Aramark entregó capacitación a la comunidad a través del programa “Aramark Te Capacita” sobre el funcionamiento del invernadero, logrando un trabajo en equipo con los productores de las cooperativas Nuevo horizonte, Progreso y Nuevo San Juan.

➔ EMPLEO A LAS **COMUNIDADES**

Aramark contempla, dentro de sus compromisos con el desarrollo local, entregar oportunidades de crecimiento a través del empleo a las personas de la zona de influencia. De esta manera la comunidad puede desarrollarse de forma integral accediendo a oportunidades de empleo.

En este contexto, instauramos como directriz la contratación de personal residente dentro del radio de influencia, fomentando la empleabilidad local de las comunas y con ello contribuyendo a la calidad de vida de nuestros trabajadores. Esto se realiza a través de un trabajo colaborativo con las Oficinas Municipales de Intermediación Laboral (OMIL) de cada localidad. En Chile se mantiene un modelo de coordinación y demanda de puestos de trabajo disponibles para cada una de las comunas, en base a una plataforma virtual que permite sintonizar la oferta y demanda de puestos de trabajo disponibles, permitiendo generar ofertas de trabajo en nuestras instalaciones a nivel nacional para todas las líneas de negocio.

EN EL CONTRATO DE
BARRICK, EN SU FAENA
VELADERO, UBICADO
EN ARGENTINA, **SE
HAN SUPERADO CON
CRECES LAS METAS DE
CONTRATACIÓN LOCAL**

EN EL PERIODO
SUPERANDO EL

40%
DE META INICIAL

Y ALCANZANDO UN

63%

Además hemos participado en diferentes ferias de empleo para acompañar estos esfuerzos.

FERIA DEL FORTALECIMIENTO DEL EMPLEO

El miércoles 8 de mayo de 2019 se realizó la sexta versión de la Feria del Fortalecimiento del Empleo, evento organizado por la Oficina Municipal de Intermediación Laboral de Antofagasta. La actividad tuvo como objetivo fomentar el empleo en la ciudad y sentó las bases para que la Municipalidad reconociera el trabajo realizado por Aramark Chile a la hora de incentivar la promoción de una cultura corporativa orientada hacia la no discriminación.

Como un trabajo complementario y con el fin de entregar herramientas a la comunidad para su desarrollo laboral, desde inicios del año 2019 dictamos talleres para la confección efectiva de Curriculum, buen desempeño en entrevistas laborales y formando parte además de bolsas de trabajo locales.

FERIA DE EMPLEO DEL MINISTERIO DEL TRABAJO

Fuimos partícipes del lanzamiento de la plataforma online “Feria de Empleo” que tuvo como objetivo dar a conocer 10 mil ofertas laborales disponibles en este nuevo sitio web. La jornada se realizó en la Municipalidad de Santiago, contando con la presencia del por entonces ministro del Trabajo y Previsión Social, Nicolás Monckeberg y el subsecretario Fernando Arab.

DEL TOTAL DE OFERTAS DADAS A CONOCER A TRAVÉS DE ESTA PLATAFORMA, **ARAMARK CHILE PUBLICÓ MÁS DE UN 10%, CORRESPONDIENTES A PUESTOS DISPONIBLES EN DISTINTOS PUNTOS DE SERVICIO DE ARAMARK A LO LARGO DEL PAÍS.**



MARKETING CONSCIENTE

Queremos ser parte de la decisión consciente de los comensales y de la comunidad cuando eligen qué y cómo alimentarse, dado que para Aramark es una preocupación central que cada comida entregue los nutrientes necesarios y contribuya al bienestar de las personas. Por esta razón, más allá de únicamente ofrecer un servicio de alimentación, queremos brindar posibilidades, promoviendo la alimentación saludable a través de la educación nutricional.



*Impulsando la vida saludable
junto al Ministerio del Desarrollo*

Al formar parte de la alimentación diaria de miles de personas en el país, educar sobre hábitos saludables es clave. Por eso, en Aramark Chile nos sumamos al desafío **“Hoy Empiezo a Vivir Sano”** junto al Ministerio de Desarrollo Social y Elige Vivir Sano.

En el marco de la vuelta a clases en marzo 2020, estuvimos en el Zoológico Nacional junto a un grupo de más de 50 niños y sus padres para compartir diferentes recetas de colaciones escolares fáciles económicas y saludables.



PROGRAMA ALIMENTA TU VIDA

Solo en Chile nos hacemos cargo de la alimentación de más de 40 millones de personas al año, siendo esta una enorme responsabilidad dado el impacto que tenemos en la vida cotidiana y la salud de tantas personas.

A lo largo de los años, hemos desarrollado una amplia gama de recursos y habilidades para cultivar experiencias culinarias, compartiendo conocimientos y experiencias que impacten positivamente en el bienestar de nuestros comensales.

Mediante el aprendizaje colectivo e individual, el **Programa Alimenta Tu Vida** entrega conocimientos hacia los consumidores a través de diferentes campañas y activaciones nutricionales, que buscan sensibilizar, educar y promover hábitos de alimentación saludable para generar una mejor calidad de vida, previniendo así enfermedades crónicas no transmisibles tales como sobrepeso, obesidad e hipertensión, ente otras.

En este contexto impulsamos la **Alimentación con Sentido**, programa que se basa en educar sobre porciones y combinaciones y, a su vez, en la disminución de desperdicios generados al servirse alimentos de manera desproporcionada.

EN EL PERIODO 2019 - 2020 HEMOS
REALIZADO MÁS DE

90
ACTIVIDADES

PARA EL BENEFICIO DE MÁS DE

73.000
PERSONAS

EN BASE A CHARLAS, TALLERES,
EVALUACIONES NUTRICIONALES,
ENTREGA DE MATERIAL INFORMATIVO,
CON ACTIVACIONES EN AULAS
DE CLASE, COMEDORES, FERIAS Y
ACTIVIDADES EN LA CALLE, COM-
PARTIENDO AL MISMO TIEMPO CON
NUESTROS CLIENTES Y ORGANIZA-
CIONES SIN FINES DE LUCRO.



ACTIVIDADES DESARROLLADAS CON NUESTROS CLIENTES

Destacamos y promovemos a millones de personas para tomar decisiones más saludables todos los días, a través de innovaciones en los menús, participación y educación de los consumidores. Es por esto que trabajamos en conjunto con ciertos clientes para potenciar diversas actividades de educación alimentaria.

Un ejemplo de nuestro trabajo es la actividad que llevamos a cabo con Carozzi, en el contexto de la educación a trabajadores y la comunidad sobre hábitos de alimentación saludable, donde desarrollamos la actividad “Comamos Informados”, con el objetivo de educar a las personas sobre la alimentación

que les genera más beneficios para su salud y bienestar.

En el mismo periodo, colaboramos en la 1ra. y 2da. “Feria de Beneficios Carozzi” en la que entregamos material educativo, ofreciendo degustaciones de recetas saludables y evaluaciones nutricionales a más de 150 personas.

Otro ejemplo de nuestro trabajo como expertos en alimentación en colaboración con **Camanchaca**, consiste en fomentar la alimentación saludable basada en el consumo de productos del mar para trabajadores y la comunidad, alianza que continúa creciendo desde el 2015.

Feria del Pesca´o 2019

El sábado 27 de abril, Aramark Chile fue parte de una nueva versión de la Feria Gastronómica del Mar, FEGAMAR 2019, en el Parque Araucano. La instancia, organizada por Sonapesca, tuvo como objetivo presentar y fomentar el consumo de productos del mar para acercarlos a la comunidad.

Aramark está presente junto a Camanchaca en esta Feria, dando a conocer preparaciones fáciles, económicas y entretenidas, que son desarrolladas en vivo por un chef de la empresa.

Durante la jornada nuestro chef ejecutivo Alejandro Ponce elaboró preparaciones fáciles y saludables con materias primas como salmón, choritos y jurel. Además, se realizaron concursos con tips de cómo utilizar los productos del mar y nuestros especialistas en nutrición explicaron a los comensales los beneficios del consumo de estos productos.





Educación a escolares y comunidad

En el marco de la alianza entre Aramark Chile y Camanchaca, las dos organizaciones en conjunto realizaron una charla sobre colaciones saludables a 25 niños, profesores y apoderados de la Escuela Las Camelias, en Ralún, Región de Los Lagos y una actividad similar en Escuela Panamá en Tomé.



Celebración de San Pedro y San Pablo

Fomentar el consumo de pescado en la población y promover estilos de alimentación saludables fueron algunos de los objetivos de la actividad que Aramark Chile y Camanchaca realizaron en la caleta Quichiuto de Tomé, en el marco de la celebración de San Pedro y San Pablo.

La iniciativa impulsada por el municipio de la comuna contó con la participación de más de 300 personas y contempló la realización de un show de cocina en vivo, entre otras actividades relacionadas.

Videos y Recetarios

Con la participación de nuestro Chef Ejecutivo Guillermo Hurtado y en base a los productos comercializados por Camanchaca elaboramos más de 10 recetas de salmón, chorito y jurel, las cuales fueron plasmadas en un recetario y en videos que fueron difundidos en diversas acciones con la comunidad y trabajadores de Camanchaca. De esta forma, derribamos el mito de que cocinar con productos del mar puede ser más costoso, y se pueden elaborar recetas saludables, diferentes y sabrosas.

En Aramark Argentina también nos preocupamos activamente por la salud de nuestros trabajadores, consumidores, clientes y las comunidades, dando continuidad al programa de salud y bienestar, **Guía Para la Salud y buen vivir - GPS** - que se implementó en 2008. Este busca promover hábitos saludables mediante charlas articuladas alrededor de ejes temáticos tales como el consumo responsable, prevención y alimentación saludable, entre otros. Las charlas se complementan con un consultorio express y, con el acompañamiento de profesionales de la salud, se realizan consultas orientativas con recomendaciones específicas para cada participante.

En el marco de este programa, en 2019 se desarrollaron actividades en 8 establecimientos educacionales entre jardines infantiles y colegios de las comunidades en la Provincia de San Juan, con el objetivo de concientizar a padres, alumnos, docentes, directivos y personal de servicio sobre alimentación saludable.

TEMÁTICAS

Programa Guía Para la Salud de Aramark.

Situación Nutricional Infantil en la Argentina.

Guías Alimentarias para la Población Argentina.



Alimentación Escolar.

Las 4 comidas importantes del día.

Entrega de folletos relacionados con la alimentación saludable.



EN LA MISMA LÍNEA, DESDE NOVIEMBRE 2018 HASTA FINES DE SEPTIEMBRE DE 2019, **SE REALIZARON DISTINTAS PRESENTACIONES Y COMUNICACIONES DEL PROGRAMA GUÍA PARA LA SALUD (GPS) Y LAS NUEVAS GUÍAS ALIMENTARIAS PARA LA POBLACIÓN ARGENTINA**, MEDIANTE LA ENTREGA Y EXPLICACIÓN DE FOLLETOS PARA LOS DIFERENTES COMEDORES DE VELADERO, ADEMÁS DE COMPLEMENTAR ESTE TRABAJO CON CHARLAS DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE. EN EL PERIODO TAMBIÉN SE REALIZARON EVALUACIONES NUTRICIONALES A LOS TRABAJADORES MINEROS SOBRE LA IMPORTANCIA Y BENEFICIOS DE ESTE TIPO DE ALIMENTACIÓN.

DISEÑO DE MENÚ SALUDABLE

Nuestros especialistas en nutrición se encargan de diseñar y planear menús ricos y saludables en base a programas de alimentación, siempre innovando y recreando recetas para cuidar la salud de los comensales en atención a sus necesidades y recomendaciones.

Por tal razón, en Chile una de las iniciativas desarrolladas en el 2019, consistió en eliminar los productos con “sellos de advertencia” de nuestros comedores. Esto de acuerdo con lo indicado por la Ley N°20.606, que tiene por objetivo favorecer la selección informada de alimentos y disminuir el consumo de aquellos que poseen exceso de energía y nutrientes críticos.

En línea con lo anterior, buscamos contribuir a la prevención del sobrepeso y obesidad entre los más de **11.000** niños y niñas de los **18 colegios** entre Santiago y regiones en los que prestamos servicios de alimentación. Para ello revisamos más de **600 recetas** de Educación, implementando distintas mejoras en pos de la alimentación de miles de niños.



IMPACTANDO EN LA
ALIMENTACIÓN DE MÁS DE

11.000
NIÑOS



18
COLEGIOS





MEJORAS

Reemplazos de preparaciones fritas por horneadas en recetas saladas y dulces.

Incorporación de la tendencia hacia lo natural en preparaciones como sopas y cremas, aguas saborizadas y postres, elaborados en base a leche descremada.

Oferta de alternativas caseras.

Introducción de platos vegetarianos, tanto calientes como fríos.



REVISANDO Y MEJORANDO

600
RECETAS



FEELING FOOD
OFRECE MÁS DE

130
RECETAS

ENTRE PLATOS DE
FONDOS Y POSTRES

.....
IMPLEMENTADA EN

13
COMEDORES

Innovando en alimentación

Además de contribuir a la educación saludable de miles de personas, trabajamos para implementar mejoras en nuestro servicio de alimentación, ofreciendo alternativas gastronómicas adecuadas para cada uno de los comensales.

Incorporamos la opción **Dúo Postre**, que otorga mayor flexibilidad y variedad al permitir a los consumidores escoger dos alternativas más pequeñas de postres distintos, entregando la ración recomendada, pero dividiendo los sabores y texturas.

Adecuándonos a los gustos de nuestros usuarios, apostamos por una nueva propuesta que entrega mayores alternativas promoviendo un estilo de alimentación más equilibrado a través de **Feeling Food, propuesta que ofrece preparaciones “libres de...”**. Entre ellas se encuentran platos veganos, vegetarianos, sin lácteos, sin huevos y sin azúcar añadida, entre otras variedades, promoviendo preparaciones más naturales y menos procesadas con recetas que siguen tendencias mundiales y se han convertido en las preferidas de los consumidores.



Esta estación cuenta con ocho categorías:



100% natural



Vegetariano



Sin huevo



Vegano



Sin harinas refinadas



Sin azúcar añadida



Sin lácteos



Rico en proteínas



EN EL PERIODO 2019 - 2020 HEMOS IMPLEMENTADO EN **13 COMEDORES** ESTA OFERTA, ALCANZANDO EN TODOS LOS CASOS UN CONSUMO DE ESTAS PREPARACIONES MÁS ELEVADO QUE EL QUE SE ESPERABA INICIALMENTE.

➔ DE LA MANO **CON LA GENTE**

Nuestros trabajadores son embajadores en la construcción de comunidades sostenibles, gracias a ellos y su motivación realizamos año a año diferentes acciones de voluntariado para apoyar a las localidades cercanas a nivel nacional. De esta forma creamos alianzas

con organizaciones sin fines de lucro, estableciendo asociaciones estratégicas locales y nacionales, brindando oportunidades y mejorando la calidad de vida de niños, adolescentes, adultos y personas mayores a lo largo del territorio en el que Aramark se encuentra.

ABC DAY

Celebramos cada año a nivel global el **Día del Voluntariado Corporativo o ABC Day (por sus siglas en inglés "Aramark Building Community")** que a través de diferentes acciones permiti-

te a sus trabajadores apoyar a la comunidad mediante la vinculación con instituciones de cada uno de los países en los que estamos inmersos.

EN 2019 Y 2020, ARAMARK SUDAMÉRICA CELEBRÓ SU 6TA Y 7MA VERSIÓN RESPECTIVAMENTE DANDO DISTINTOS FOCOS EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA COMUNIDAD DE ACUERDO AL CONTEXTO.









CHILE

En 2019, ampliamos la mirada de nuestras actividades tradicionalmente orientadas a alimentación saludable e incluimos el fomento del cuidado del medio ambiente, debido al interés de nuestros trabajadores por realizar este tipo de actividades.

Trabajamos de la mano de cinco instituciones colaboradoras: **Coanil, United Way, Teletón, Fundación Basura y ValpoInterviene**, reforzando el compromiso social con diferentes causas y necesidades a lo largo del país, tales como la educación, primera infancia, rehabilitación e inserción laboral de personas con discapacidad (PcD) y el cuidado al medio ambiente.

COMPLETAMOS UN AMPLIO ABANICO DE ACCIONES, TALES COMO, RECUPERACIÓN DE ESPACIOS: LIMPIEZA DE PLAYAS Y RÍOS, CONSTRUCCIÓN DE HUERTOS Y CREACIÓN DE MURALES QUE FOMENTAN EL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, ENTRE OTRAS INICIATIVAS.





EN 2020, SE DIO PRIORIDAD
A NIVEL GLOBAL, A LA
COMUNIDAD MÁS AFECTADA
POR LA PANDEMIA REALIZANDO
DISTINTAS ACTIVIDADES TANTO
EN FORMA ONLINE COMO
PRESENCIAL, MANTENIENDO
LAS NORMAS DE SEGURIDAD
Y PREVENCIÓN TANTO PARA
VOLUNTARIOS COMO PARA
PARTICIPANTES.

En esta versión del ABC Day realizamos tres días de voluntariado. Trabajamos de la mano de **Fundación Las Rosas**, desarrollando clases de cocina para personas mayores en sus residencias; con **La Protectora de la Infancia**, entregando más de 200 kits de autocuidado para COVID-19, y realizando distintos espectáculos de entretenimiento para 200 los niños; con **TECHO**, entregando donaciones para alimentar a más de 6 mil personas, y participando de forma presencial de la olla solidaria de la comunidad Ribera Sur de Colina, entregando raciones a más de 300 personas.



EN TOTAL EN EL PERIODO
2019 Y 2020 ALCANZAMOS
LOS SIGUIENTES IMPACTOS:

+ DE

570

VOLUNTARIOS

+ DE

88.500

BENEFICIARIOS

+ DE

3.000

HORAS

DE TRABAJO DONADAS
A LA COMUNIDAD



ARGENTINA

En Argentina, en 2019, la celebración del **Día del Voluntariado Corporativo** se realizó en la ciudad de Buenos Aires. En esta ocasión, se organizaron “Kermesses Saludables”, que se llevaron a cabo en diferentes instituciones donde asisten niños, realizando juegos temáticos en torno a la nutrición y enseñando diferentes conceptos, pero de una forma divertida.

Esta iniciativa se realizó en alianza con la **Fundación Banco de Alimentos**, con el objetivo de generar un impacto positivo en las comunidades y potenciar estilos de vida más saludables.

En 2020 Aramark Argentina junto con “Tejiendo el barrio” realizó la entrega

de 100 cajas de alimentos a familias del sector conocido como “Playón de Charcarita” ubicado en Buenos Aires, donde esta asociación está presente.

Cada caja contenía alimentos, utensilios de cocina y el recetario “Cocina para todos rico, nutritivo y a tu alcance”. Nuestros voluntarios también hicieron tarjetas para acompañar cada caja, con mensajes de contención y fuerza para las familias en el momento especial que estamos atravesando.

Además, se donó a “Tejiendo el barrio” un año de conexión wifi, para que puedan continuar con sus talleres habituales de forma online, principalmente vinculados al apoyo escolar.





Voluntario Destacado

El Voluntariado Destacado reconoce al trabajador que destaca por su espíritu colaborador y su liderazgo, convirtiéndose en un agente de transformación y generando un impacto positivo, tanto en los trabajadores como en la comunidad.

LOS GANADORES
DEL 2019 SON:

ARGENTINA:

GUADALUPE SALAS,
ANALISTA DE CALIDAD

CHILE:

NATALIA HIGUERA,
ANALISTA CONTABLE

Durante el 2020 esta iniciativa no se llevó a cabo ya que el ABC Day se adaptó producto de la emergencia sanitaria, y todos los voluntarios que trabajaron para las diferentes actividades, tuvieron el mismo rol para el éxito de las diversas acciones.

INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO

Desde 2018, y como respuesta a la expectativa de nuestros trabajadores de contar con más oportunidades de voluntariado a lo largo del año, hemos invitado a distintas instancias de voluntarios y actividades con la comunidad, promoviendo una cultura de solidaridad y trabajo en equipo.

Chile

Navidad

En el 2019 invitamos a nuestros trabajadores de los edificios corporativos en Santiago a iluminar la navidad de niños y niñas de **La Protectora de La Infancia**, desarrollando una actividad en la que cada trabajador pudiera apadrinar a un niño de la fundación.

En 2020 replicamos esta actividad junto a **Coanil**, apadrinando a personas en situación de discapacidad, y a la **Corporación IDECO**, apadrinando a niños en situación de vulnerabilidad.

Día Internacional de la Tierra

En 2019, en conmemoración del **Día Internacional de la Tierra**, voluntarios de Aramark en alianza con La Protectora de la Infancia, plantaron más de 50 flores y arbustos, construyendo y embelleciendo espacios verdes en el jardín San Miguel Arcángel. Esta actividad viene a complementar el trabajo realizado en este mismo establecimiento en 2018, contribuyendo de esta manera a la obtención del sello medioambiental otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente.

"ESTE TIPO DE ACTIVIDADES NO SÓLO FORTALECE NUESTROS EQUIPOS, SINO QUE NOS PERMITE PROMOVER LA GENERACIÓN DE MÁS ESPACIOS VERDES, TAN NECESARIOS PARA NUESTRO PLANETA", SEÑALÓ LA GERENTE DE SOSTENIBILIDAD Y COMUNICACIONES DE ARAMARK, CECILIA WILLIAMS.



Día Mundial de los Océanos

Con motivo de la celebración del **Día Mundial de los Océanos**, realizamos una actividad que se enmarca en el compromiso global de Aramark con la iniciativa #cleanseas de la Organización de las Naciones Unidas. Junto a la Fundación ValpoInterviene, esta actividad consistió en que un grupo de 40 voluntarios limpiaran cerca de 1 km de la playa Caleta Portales en Valparaíso, recogiendo más de 54 kilos de residuos, los que fueron segregados por los voluntarios para su correcta disposición final.

Concientizando a los más pequeños

En enero de 2020 y potenciando el cuidado del medio ambiente, realizamos durante dos jornadas, distintas acciones con los hijos de nuestros trabajadores de staff, enseñándoles a identificar los tipos de residuos y a construir ecoladrillos.

Dada la contingencia que se presentó en los meses posteriores, iniciada la emergencia sanitaria, continuamos

realizando esfuerzos para apoyar a la comunidad, pero de una manera diferente, adaptándonos a las distintas realidades que se fueron presentando.

Recetario “Cocina para todos: rico, nutritivo y a tu alcance”

La iniciativa **Cocina para todos: rico, nutritivo y a tu alcance** recoge 20 recetas que contienen un gran aporte nutricional en base a alimentos accesibles y de uso común tales como los que se incluyen en las diferentes cajas de mercadería entregadas por diferentes entidades de protección social. Las recetas se acompañan de una propuesta de menú equilibrado para planificar la alimentación semanal de una familia, siempre en base a recetas diversas con los mismos ingredientes de siempre. Este recetario fue entregado a distintas organizaciones sociales, tales como TECHO, América Solidaria, Comunidad de Organizaciones Solidarias, Hogar de Cristo, entre otros, impactando a más de 310 mil personas con el objetivo de mejorar su alimentación con nuestro conocimiento.



Conocimiento Experto

Por otro lado, quisimos compartir lo que mejor sabemos hacer y contribuir a la salud y seguridad de la comunidad, elaborando 7 cápsulas de video para ayudar a prevenir el contagio de

COVID-19. Estas fueron alojadas en nuestro canal de YouTube e incluyen consejos de expertos del área de Gestión de Instalaciones en relación con reglas básicas de limpieza y desinfección de espacios y superficies, uso de productos de sanitización, entre otros.

Este material fue compartido con los equipos encargados del mantenimiento y la limpieza de hogares de ancianos, niños y personas con discapacidad, grupos especialmente vulnerables a esta enfermedad, para disminuir el riesgo de contagio en las instalaciones donde habitan, llegando a más de 45 mil personas.

Un Aplauso para Ti

Como complemento a estas iniciativas dirigidas a la comunidad, desplegamos una campaña específicamente orientada al personal de la salud, a quienes a través de “Un Aplauso para ti” entregamos alimentos llenos de energía para acompañar sus esfuerzos, logrando impactar a todo el personal clínico de 14 centros de salud en 8 regiones del país.

Donaciones

En base a uniformes en desuso de nuestros trabajadores, la organización sin fines de lucro “Costureras a toda máquina” - organización sin fines de lucro que emplea a más de 120 mujeres dueñas de casa - elaboró más de 7 mil mascarillas, que fueron donadas a distintos centros de salud. Además, en 2020 estrechamos nuestra relación con **Red de Alimentos** donando más de 5 toneladas de comida apta para su consumo que no pudo ser comercializada debido a modificaciones operacionales asociadas a la emergencia sanitaria.





Argentina

En marzo de 2019, en el marco de las acciones de voluntariado corporativo que realiza la empresa a lo largo del año, trabajadores de Aramark Argentina colaboraron con el Banco de Alimentos de Rosario, clasificando alimentos que por diferentes motivos no pudieran ser comercializados, pero sí son aptos para su consumo. En total se ordenaron casi 1.300 kilos de alimentos, que fueron distribuidos a quienes más lo necesitan evitando al mismo tiempo que lleguen a los rellenos sanitarios como desperdicio.

EL CONJUNTO DE ESTAS
INICIATIVAS A LO LARGO
DEL AÑO EN 2019 Y 2020
NOS PERMITIERON IMPACTAR
POSITIVAMENTE A NUESTRAS
COMUNIDADES:

+ DE
240
VOLUNTARIOS

+ DE
410.250
BENEFICIARIOS



Quidemo
nuestro
plan

aramark





CAROLINA PUMARINO
TRABAJA CON NOSOTROS HACE 6 AÑOS.
SU EQUIPO LA RECONOCE POR SU HABILIDAD
DE RELACIONARSE CON LAS PERSONAS,
SER MUY ACTIVA EN ACTIVIDADES DE
SUSTENTABILIDAD Y SIEMPRE ESTAR ATENTA
PARA APOYAR A TODOS CON ENTUSIASMO.

MEDIO
AMBIENTE



**MEDIO
AMBIENTE**



SOMOS UNA COMPAÑÍA GLOBAL QUE DÍA A DÍA INTERACTÚA CON MILLONES DE PERSONAS, DEBIDO A LA NATURALEZA DE NUESTRO SERVICIO, Y POR ESTO QUE CREAMOS E IMPULSAMOS SOLUCIONES PRÁCTICAS E INNOVADORAS. NO SOLO ORIENTAMOS A NUESTROS TRABAJADORES, USUARIOS Y CLIENTES A REDUCIR SU IMPACTO NEGATIVO EN EL MEDIO AMBIENTE SI NO QUE, ADEMÁS, COMO EMPRESA ADOPTAMOS EL COMPROMISO DE INCENTIVAR EL DESARROLLO SOSTENIBLE.

NUESTRA ESTRATEGIA ESTÁ CENTRADA EN FOMENTAR ACCIONES QUE CONTRIBUYAN AL CUIDADO MEDIOAMBIENTAL DURANTE TODO EL SERVICIO, CON FOCO EN EL ABASTECIMIENTO RESPONSABLE, OPERACIONES EFICIENTES, MINIMIZACIÓN DE RESIDUOS Y REDUCCIÓN DEL USO DE PLÁSTICOS. ESTAS INICIATIVAS PERMITEN IMPACTAR EN EL CAMBIO CLIMÁTICO, MEDIANTE ACCIONES QUE EVITEN Y/O REDUZCAN LAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO.



➔ ABASTECIMIENTO **RESPONSABLE**

Nuestro compromiso es avanzar en la implementación de prácticas de abastecimiento responsable a largo plazo, con el fin de minimizar el impacto ambiental de nuestras operaciones, proporcionando alimentos inocuos, nutritivos y de calidad. Por esto lanzamos en 2015 a nivel mundial nuestra Política de Bienestar Animal, que aborda el tratamiento responsable de productos de origen animal como huevo y carne. Esto con el objetivo de abastecer a 2025 nuestros contratos de proveedores que incorporen protocolos que prevengan el maltrato animal a lo largo del proceso de elaboración de sus materias primas. De esta manera los proveedores deben alcanzar un entorno coherente con las cinco libertades de bienestar animal desarrolladas por el comité de Bienestar Animal de Granja (FAWC) en el Reino Unido.

Aramark Chile adhiere a estos principios, incorporando en nuestro servicio de alimentación huevos de gallina libre de jaula a nivel nacional.

En 2019 comenzamos a abastecer exclusivamente de huevos de gallina feliz a los contratos de Enel Mejillones y Molyb, sumando en 2020 a Mutual Calama y alcanzando en total un volumen anual de casi 60 mil huevos de gallinas criadas en línea con las prioridades del bienestar animal. Esta iniciativa permite valorar el esfuerzo realizado por respetar la preservación de los derechos de los animales, gestionando el impacto asociado a toda la cadena de valor que existe detrás de la producción de alimentos.

“DESDE HACE UN TIEMPO A ESTA PARTE QUE NUESTROS COLABORADORES NOS CONSULTAN POR PRODUCTOS DE MEJOR CALIDAD Y MÁS NUTRITIVOS. HOY, CON LA COMPRA DE HUEVOS DE GALLINA LIBRE DE JAULA, ESTAMOS SEGUROS DE ESTAR RESPONDIENDO A ESA TENDENCIA”.
MIGUEL MARTÍNEZ, JEFE DE POWER PLANT NORTHERN, ENEL.



SE INCORPORARON CASI

60

**MIL HUEVOS DE
GALLINA LIBRE**

DE JAULA AL SERVICIO DE
ALIMENTACIÓN DE
ARAMARK CHILE.



OPERANDO EFICIENTEMENTE

El conocimiento y experiencia nos permite desarrollar soluciones en línea con las prioridades de nuestros clientes, tales como la reducción del impacto ambiental, minimizando el consumo energético y asegurando operaciones más eficientes.

En el marco del Día Mundial por la Reducción de Emisiones de CO₂, el 28 de enero de 2019, nos sumamos como Socio Generador de Carga a **Giro Limpio**, programa nacional voluntario que certifica a las empresas comprometidas con la mejora de su estándar energético y ambiental. Junto a sus socios transportistas, Aramark asumió el compromiso de optimizar el proceso de distribución que despacha mensualmente

MÁS DE
3 MIL
 TONELADAS
 DE MATERIA PRIMA.

En este proceso, 52 empresas transportistas recibieron el sello del Programa, el cual hoy es parte de la Agencia de Sostenibilidad Energética, con el desafío de dar continuidad a esta iniciativa y avanzar al diseño e implementación de los procesos de validación y certificación de disminución en el consumo de combustible y emisiones.

OBJETIVOS DE ESTA ALIANZA

Mejorar la eficiencia energética a través de la reducción en el consumo de combustible.

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y la contaminación atmosférica causadas por las actividades de transporte de carga por carretera.

Reducir costos de operaciones de transporte de carga por carretera.



Periódicamente estamos trabajando para establecer las mejores prácticas orientadas a la correcta gestión tanto en el transporte como durante todo el ciclo de nuestro servicio. Es por esto que el equipo de HSEQ está constantemente implementando acciones orientadas a la conservación del recurso hídrico, tales como:



- ➔ PROGRAMA QUE OPTIMIZA EL USO DE PRODUCTOS QUÍMICOS REDUCIENDO EL CONSUMO DE AGUA.
- ➔ SANITIZACIÓN INNOVADORA QUE MANTIENE LA LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE TABLAS Y CUCHILLOS EN SECO.
- ➔ PRODUCTOS AGRÍCOLAS PREELABORADOS, LISTOS PARA EL CONSUMO Y CON SANITIZACIÓN DESDE EL ORIGEN.
- ➔ SISTEMA DE DESCONGELAMIENTO EFICIENTE, CONSERVANDO LAS PROPIEDADES DE LOS ALIMENTOS Y VELANDO POR LA INOCUIDAD ALIMENTARIA.

Incorporamos esta y otras mejoras en la operación, a la vez que realizamos campañas de sensibilización en los edificios corporativos fomentando acciones que optimicen el correcto uso de los recursos.

➔ MINIMIZACIÓN DE LOS RESIDUOS



Uno de nuestros principales objetivos a la hora de entregar soluciones que ayuden a cuidar el medio ambiente es poder realizar acciones que eviten generar el desperdicio, sin dejar de lado la responsabilidad y compromiso que existe por entregar soluciones a los residuos que se generaron en el servicio, evitando que sean enviados a rellenos sanitarios.

Desde el 201 contamos con Waste Reduction, programa que permite redu-

cir la cantidad de residuos orgánicos que se generan, teniendo la posibilidad de medir los residuos e introducir eficiencias que disminuyan la huella de carbono. Como solución tecnológica a este programa, se incorporó Lean Path, que no solo evita que se utilice papel para el registro, sino que facilita el análisis y entrega visibilidad completa del flujo de residuos, permitiendo incluir eficiencias en el proceso de gestión de estos.



EL PROCESO SE BASA EN:

⇒ MEDIR:

EL DESPERDICIO DE ALIMENTOS, CON UNA TECNOLOGÍA INTELIGENTE.

⇒ ANALIZAR:

PARA OBTENER UNA VISIÓN COMPLETA DEL DESPERDICIO E IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE.

⇒ OPTIMIZAR:

ESTABLECER METAS EN LA DISMINUCIÓN DEL DESPERDICIO ANTES DE QUE SE GENERE A TRAVÉS DE LA PLANIFICACIÓN.

Esta solución también valoriza los residuos ingresados, a la vez que entrega detalles sobre las categorías más desechadas proponiendo una reducción porcentual de kilogramos a eliminar en un período de tiempo establecido por el usuario.

Además, como solución a los residuos orgánicos que corresponden al nivel mínimo de merma asociado a una gestión eficiente de la materia prima, incorporamos **OrganiK**. Esta solución permite aplicar tecnología que los deshidrata reduciendo su volumen hasta un 90% y entregando como principal output del proceso abono deshidratado.

En 2020 implementamos esta iniciativa en el servicio de alimentación de Minería Spence SGO, lo cual nos ha permitido gestionar durante el año más de 52 mil kilos de residuos orgánicos, evitando la emisión de más de 83 mil kilos de CO2 hasta el momento.

Además, a través de su donación a Red de Alimentos, nos ocupamos de la disposición de aquellos alimentos que son aptos para el consumo, pero no pudieron ser comercializados debido a modificaciones operacionales asociadas a la emergencia sanitaria. En este contexto, en 2020 donamos más de 5 mil kilos de alimentos.

En cuanto a la elaboración de alimentos como eje de nuestro proceso productivo, se introducen mejoras continuas a las recetas para reducir el uso de aceite en las preparaciones, gracias al trabajo conjunto de chefs y nutricionistas. En Aramark Sudamérica reciclamos el aceite de cocina usado en la producción evitando entre 2019 y 2020 que más de 36.000 mil litros de aceite se descarten por el drenaje, evitando así la contaminación de 36 millones de litros de agua. Además, disminuimos nuestra huella de carbono reciclando el papel, en Argentina en alianza con el **Hospital Garrahan** y en Chile de la mano de **Fundación San José**. Con ambas asociaciones hemos reciclado más de **6.600**

kilos de papel, con el consecuente impacto social que ambas fundaciones gestionan a partir de la materia prima que constituye el papel.

En Aramark Chile además se han implementado otras iniciativas de reciclaje. Por ejemplo desarrollamos una alianza con la **Fundación Chilenter**, institución dedicada a donar, reacondicionar y reciclar aparatos tecnológicos en desuso, para la reutilización de más de 500 equipos entre pantallas, notebooks y CPUs que fueron reacondicionados para su entrega a establecimientos educacionales o distintas organizaciones sin fines de lucro. Como complemento a esta iniciativa, en alianza con Entel hemos dispuesto en nuestros edificios buzones para reciclar teléfonos celulares, baterías, cables y otros aparatos electrónicos, siendo premiados en 2019 en la Ceremonia del Programa de Reciclaje Electrónico de Corporación como una de las 14 empresas reconocidas por Entel debido al fomento de la economía circular.

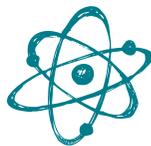




57
MIL KILOS DE
RESIDUOS
ORGÁNICOS
GESTIONADOS



36.465
MIL LITROS
DE ACEITE
RECICLADOS



91
MIL KILOS DE
CO2 EVITADOS



Además, realizamos distintas acciones puntuales que contribuyen positivamente al cuidado del medio ambiente, tales como:

Limpieza de playas:

En alianza con Puerto San Antonio y entre los meses de enero y mayo de 2019 recolectamos casi 50 toneladas de desechos como neumáticos, botellas y plásticos, entre otros, en los sectores de Paseo Bellamar, playa Pache-co Altamirano, la desembocadura del río Maipo, roquerío y poza central del borde costero de dicha localidad.

Además, incorporamos iniciativas similares bajo el formato de actividades de voluntariado, realizando limpieza del río Mapocho y las playas de Caleta Portales, Las Torpederas y Carvallo para la recuperación y posterior gestión adecuada de 3.900 kilos de residuos.



SE RECOLECTARON MÁS DE

50 TONELADAS

DE DESECHOS EN LA SUMA DE TODAS NUESTRAS
INICIATIVAS DE LIMPIEZA DE PLAYAS Y RÍOS.



RECICLAMOS MÁS DE

45 MIL

UNIFORMES EN DESUSO.



Reciclaje de ropa:

La industria textil produce grandes niveles de contaminación medioambiental en todo su proceso productivo y posterior uso. De hecho, de acuerdo con la Organización de Naciones Unidas (ONU), este residuo provoca el 10% de las emisiones de carbono del planeta. Por todo esto, y con el fin de construir modelos más sostenibles a través de iniciativas que fomenten la adecuada gestión y reutilización de materiales, en el Voluntariado Corporativo de 2019 realizamos una campaña para reciclar las poleras entregadas a los participantes, dando la posibilidad de gestionar estas prendas que no son reutilizadas por los mismos.

Además, en 2020, reciclamos a través de **Ecocitex y Costureras a toda máquina** más de 45 mil uniformes obsoletos en los últimos 3 años. Parte de estas prendas fueron utilizadas para construir más de 7 mil mascarillas que fueron donadas a distintos centros de salud a lo largo del país.

Educando sobre compostaje en colegios

En el contexto de la COP 25 y en línea con nuestro interés de fomentar el cuidado al medio ambiente y la reducción de residuos en las nuevas generaciones, es que implementamos la iniciativa de vermicompostaje en colegios.

Con esta acción queremos fomentar el reciclaje de los residuos orgánicos para aportar al cuidado de nuestro planeta, y de esta manera aportar al proyecto educativo de los colegios.

En 2019 realizamos en la comuna de Cerrillos el lanzamiento de esta iniciativa con dos colegios, con el objetivo de que puedan autogestionar su sistema de compostaje. La actividad se hizo con la presencia del alcalde de la comuna y el gerente general de la COP, junto con trabajadores de Aramark.



➔ REDUCCIÓN DE PLÁSTICOS

Se estima que anualmente 8 millones de toneladas acaban directamente en los mares y océanos de nuestro planeta, lo cual representa uno de los principales problemas ambientales según el informe del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA) publicado en 2019.

Aramark **adhirió a nivel global a la campaña internacional de Naciones Unidas, Clean Seas**, realizando un plan integral que alinea todas sus iniciativas orientadas a eliminar paulatinamente los plásticos de un solo uso.

Como resultado de nuestros esfuerzos, en enero de 2019 sustituimos a nivel

nacional los revolvedores plásticos por madera en todas nuestras líneas de negocio, evitando la compra de más de 9 millones de estos al año, reduciendo así nuestra huella de carbono en 82 toneladas de CO2.

También adherimos a la iniciativa del Ministerio del Medio Ambiente chileno #chaobombilla, al eliminar en 2020 el 100% de la compra de bombillas plásticas. Esto supone la eliminación por completo de la entrega de bombillas en las áreas de minería, educación, empresas e industrias. En Salud, debido a la naturaleza del servicio a pacientes, las bombillas plásticas fueron reemplazadas por otras de papel.



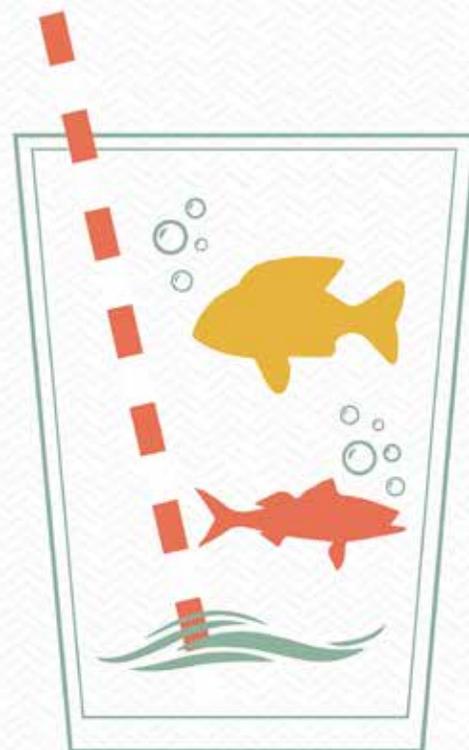
SE ESTIMA QUE ANUALMENTE

8
MILLONES

DE TONELADAS

ACABAN DIRECTAMENTE
EN LOS MARES Y OCÉANOS DE
NUESTRO PLANETA

DILE CHAO A LA
BOMBILLA
Y PROTEJAMOS
LOS OCÉANOS



#chaobombillas #cleanseas



Como iniciativa adicional hacia la eliminación del plástico, en 2019 Aramark Chile continuó reemplazando de bolsas plásticas por tela en las colaciones del servicio de alimentación, sumando a este esfuerzo a nuevos clientes como Enel Mejillones, Camanchaca y AngloAmerican entre otros, además

de 42 comedores en los que prestamos servicio de alimentación en Sodimac a lo largo de todo el país. Desde la implementación de esta actividad se ha logrado **eliminar más de 90 mil bolsas plásticas por mes, casi 27 mil metros de plástico, evitando la emisión de más de 4,6 toneladas de CO2.**

MÁS DE

90 MIL

BOLSAS PLÁSTICAS POR MES



CASI

27 MIL

METROS DE PLÁSTICO



EVITANDO LA EMISIÓN DE MÁS DE

4,6
TONELADAS
 DE CO2

En este mismo sentido, Aramark Chile y la División Radomiro Tomic de Coldeco impulsaron una mejora ambiental significativa a través de la entrega de bolsas fabricadas con almidón vegetal, compostable y biodegradable, para la entrega de colaciones a los trabajadores del sitio.



Todos estos cambios que estamos realizando en nuestro servicio son acompañados y potenciados por campañas comunicacionales dirigidas a cada contrato, que resaltan aquellas iniciativas orientadas al cuidado del medio ambiente que ya están incorporadas en el comedor, incluyendo entre otras: el reciclaje de aceite, Waste Reduction, el uso de detergentes biodegradables, servilletas eficientes que disminuyen el uso de papel entre un 25 a un 40%, además de servilletas fabricadas con papel 100% reciclado.







Para más información, comentarios o sugerencias puede contactar a:

CHILE

Cecilia Williams
Gerente de Sostenibilidad y Comunicaciones
williams-cecilia@aramark.cl

ARGENTINA

Tamara Chichik
Gerente de Recursos Humanos, RSE y HSEQ
chichik-tamara@aramark.com.ar

Este reporte fue elaborado por:

GESTIÓN, REDACCIÓN Y EDICIÓN DE CONTENIDOS

María Francisca Hernández
Favio Lagos
Constanza Urrutia

DISEÑO

Trinidad Besa
Luciana del Campo
Daniela Letelier

FOTOGRAFÍAS

Aramark Corp. The Market
Archivo fotográfico Aramark Sudamérica



www.aramark.cl