



2009
2010

Informe de
*Responsabilidad
Social*

Alcance *del informe*

Éste es nuestro tercer Informe de Responsabilidad Social, por medio del cual comunicamos a nuestros grupos de interés el desempeño económico, social y ambiental de la Compañía.

Esta publicación alcanza a todas las operaciones de Cervecería y Maltería Quilmes en la Argentina y es de carácter bienal. Abarca, en este caso, las actividades realizadas en 2009 y 2010, presentando indicadores cuantitativos a

diciembre 2009 y 2010 y, a efectos comparativos, a diciembre 2008.

Además, este Informe fue elaborado de acuerdo con los principios y lineamientos de la Iniciativa de Reporte Global (Global Reporting Initiative - GRI). Los temas fueron seleccionados priorizando aquellos que mayor impacto tienen en materia de responsabilidad social y que, a la vez son más relevantes para nuestros grupos de interés.

Tanto el Informe de Responsabilidad Social 2009 / 2010 como las ediciones anteriores, se encuentran disponibles en nuestra página web www.cerveceriaymalteriaquilmes.com



2009
2010

Informe de
*Responsabilidad
Social*



120 años de compromiso
con la sociedad



Perfil de la
compañía



Nuestra
gente



Cadena
de valor



“Vivamos
Responsablemente”



“Futuro
Posible”



Medio
ambiente



Queremos
escucharlo

120 años de compromiso
con la sociedad



En 1890, el fundador de nuestra Compañía, Otto Peter Bemberg, comprendió que su empresa tendría proyección de futuro si, además de fabricar cerveza de la mejor calidad, era capaz de convertirla en fuente de promoción social, parte activa en las comunidades en las que elaborara y comercializara sus productos. Hoy, 120 años después, este compromiso continúa vigente y se consolida en la gestión responsable que buscamos establecer con nuestros empleados, proveedores, clientes, consumidores y el medio ambiente que nos rodea.

Para alcanzar nuestro sueño de ser "La Mejor Compañía de Bebidas en un Mundo Mejor", definimos cuatro Áreas Clave: Consumo Responsable, Medio Ambiente, Comunidad y Nuestra Gente. Hacemos foco en ellas en nuestros nueve establecimientos industriales y en nuestra maltería, así como en los ocho centros de distribución y en nuestros 191 distribuidores directos. Trabajar sobre estas prioridades es esencial para mantener un negocio saludable y sustentable a largo plazo, considerando las necesidades y expectativas de la sociedad y de los grupos de interés fundamentales para nuestra organización.

Como líderes en el mercado de cervezas de la Argentina, el consumo responsable de nuestros productos es nuestra prioridad. Bajo el Programa "Vivamos Responsablemente", llevamos adelante iniciativas educativas que promueven valores saludables entre jóvenes, padres, docentes y comerciantes, que se complementan con una efectiva autorregulación de todas nuestras actividades de comunicación.

Asimismo seguimos apostando al trabajo conjunto con nuestra cadena de valor, para asegurar que nuestros productos sean elaborados con las mejores materias primas y que lleguen al consumidor en óptimas condiciones. Y continuamos también

invirtiendo en la capacitación y el desarrollo de nuestra gente, una de nuestras ventajas competitivas clave, garantizando al mismo tiempo su salud y seguridad mediante un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional.

Con igual vocación, a través de nuestro Programa "Futuro Posible", proseguimos con el desarrollo de iniciativas destinadas a las comunidades cercanas, haciendo foco en educación, salud, medio ambiente, voluntariado corporativo y donaciones. Y todo nuestro trabajo lo realizamos en busca de minimizar el impacto de nuestro negocio sobre el medio ambiente, cuidando especialmente el consumo de agua y energía, la emisión de gases de efecto invernadero y el manejo de residuos.

En el período 2009-2010 hemos invertido 228 millones de dólares en tecnología de producción y comerciales, de los cuáles más de 15 millones de dólares trabajando en proyectos de innovación y renovación de diferentes productos. El éxito de nuestros resultados comienza desde las etapas más tempranas en nuestro Campo Experimental situado en Tres Arroyos donde desarrollamos nuevas variedades de cebadas malteras. Además, estamos orgullosos de destacar que el 92% de nuestros gastos operativos y de producción se concentra en empresas proveedoras argentinas.

Esperamos entonces que, recorriendo estas páginas, puedan conocer más y mejor a nuestra Compañía y a las acciones que desarrollamos por un mundo mejor.

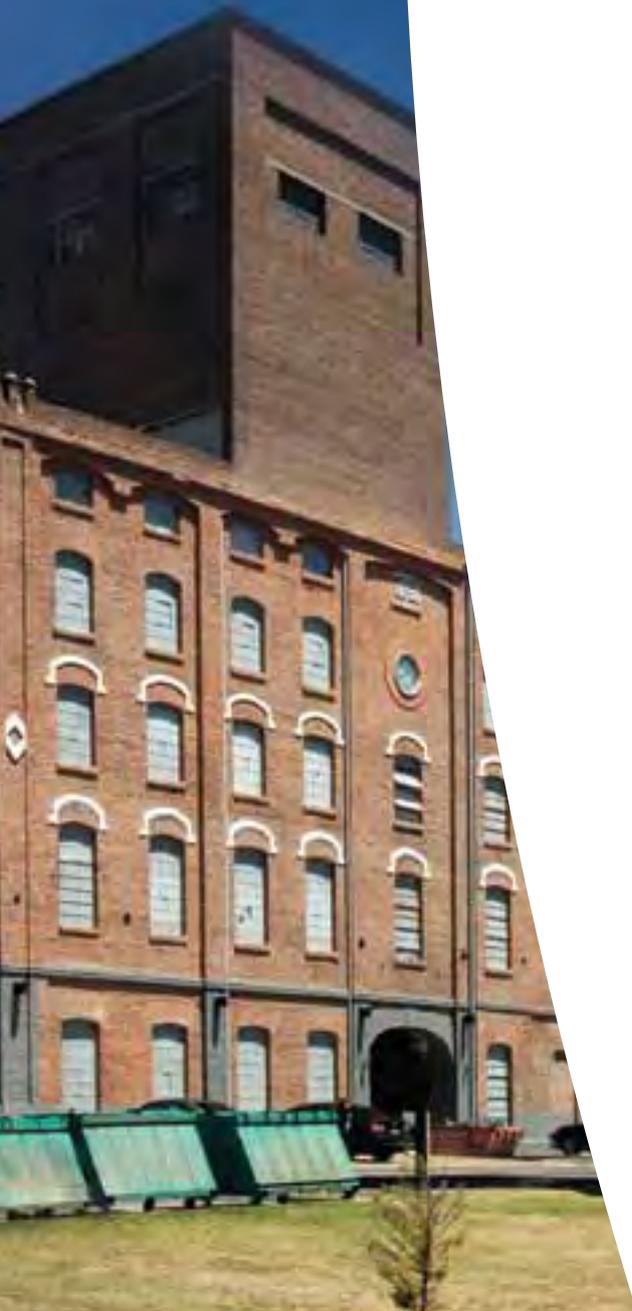
Cordialmente,

Mariano Botas
VP Asuntos Legales y
Corporativos

Bernardo Paiva
Presidente



Perfil de la *compañía*



Perfil de la compañía

¿Quiénes somos?

En Cervecería y Maltería Quilmes elaboramos, distribuimos y comercializamos cervezas, gaseosas, aguas minerales, jugos e isotónicos. Para ello empleamos alrededor de 4.800 personas en forma directa, contamos con nueve plantas industriales y una maltería, ocho centros de distribución y una red de 191 distribuidores independientes. El 2010 nos ha encontrado festejando los 120 años de la fundación de nuestra Empresa y conservando el espíritu emprendedor y el compromiso con la comunidad propios de nuestra cultura corporativa.

Gracias a la reputación y trayectoria de nuestra Compañía, entre 1999 y 2005 hemos generado acuerdos con empresas internacionales líderes, que nos permitieron diversificar nuestro negocio: recibimos de PepsiCo la franquicia exclusiva para

producir, distribuir y comercializar toda su línea de productos en la Argentina, y realizamos un *joint venture* con Nestlé Waters, Eco de los Andes, por medio del cual participamos de manera relevante en el negocio de aguas.

Los altos estándares de calidad y la amplia trayectoria nutren nuestro prestigio y reconocimiento internacional, favoreciendo nuestro crecimiento y expansión. Actualmente exportamos la calidad argentina, abriendo mercados para nuestros productos en 22 países en los cinco continentes.

Hoy formamos parte del grupo Anheuser-Busch InBev, la compañía cervecera líder en el mundo, con sede en Leuven, Bélgica, que cuenta con un *portfolio* de más de 200 marcas y alrededor de 116.000 empleados en operaciones en 23 países alrededor del mundo.

INTEGRACIÓN VERTICAL: AGROINDUSTRIA

Para Cervecería y Maltería Quilmes es estratégico utilizar materias primas de primera calidad; por ello nos hemos focalizado en la verticalización de nuestros principales insumos: malta, lúpulo, maíz desgerminado y tapas tipo corona. A través de contratos con centenares de productores garantizamos la disponibilidad y calidad de la mejor cebada cervecera argentina. Asimismo, la elaboración de malta a partir de la cebada se desarrolla en nuestra Maltería de Tres Arroyos (provincia de Buenos Aires) que tiene una capacidad de producción anual de 214.000 toneladas.



NUESTROS PRODUCTOS

Cervezas

Quilmes Cristal
 Quilmes Bock
 Quilmes Stout
 Quilmes Red Lager
 Quilmes Bajo Cero
 Brahma
 Brahma Beats
 Stella Artois
 Iguana
 Liberty
 Patagonia Bohemian Pilsener
 Patagonia Amber Lager
 Patagonia Weisse
 Andes Blanca
 Andes Porter
 Andes Red Lager
 Norte Blanca
 Norte Negra
 Norte Porter

Gaseosas

Pepsi
 Seven Up
 Mirinda
 Paso de los Toros

Aguas saborizadas

H2Oh!
 Nestlé Pureza Vital Saborizada
 Glaciar Saborizada

Jugos e isotónicos

Gatorade
 Propel by Gatorade
 Tropicana
 Tropicana Go!

Aguas

Eco de los Andes
 Nestlé Pureza Vital
 Glaciar
 Villa de los Arroyos
 La Moderna
 Perrier
 San Pellegrino
 Acqua Panna

Nuestras operaciones





Nuestro Sueño, Nuestra Gente, Nuestra Cultura

Nuestro Sueño

Un gran sueño pleno de desafíos es lo que nos da la energía necesaria para lograr nuestros objetivos. Queremos ser la mejor Compañía de bebidas de la Argentina y trabajamos arduamente para fortalecer la reputación de nuestra empresa y de nuestras marcas. Convertirnos en los mejores es nuestro compromiso y un desafío permanente. Constantemente apuntamos a elevar los estándares para construir una Compañía que genere crecimiento y resultados sostenibles en el largo plazo.

Nuestra Gente

Nuestra gente marca la diferencia. Para ser los mejores necesitamos la mejor gente. Nuestros empleados sostienen todo lo que hacemos y nos dan una ventaja competitiva clave. Queremos atraer a los mejores talentos y creemos que esto tendrá un efecto multiplicador extraordinario. Las grandes empresas están formadas por grandes personas.

Nuestra Cultura

Nuestra cultura nos hace sentir dueños. Trabajamos para crear lazos duraderos con los consumidores a través de marcas y experiencias que acercan a las personas. El comportamiento ético es un elemento clave de nuestra cultura. La seguridad de nuestra gente y la calidad de nuestros productos son nuestras prioridades.

120 años de historia



Otto Bemberg funda la *Brasserie et Cervecerie Quilmes* en la localidad de Quilmes, provincia de Buenos Aires.

Inauguración del Parque de la Cervecería, un campo de deportes y recreación de 87.000 m².

La empresa ya contaba con nueve sucursales en Buenos Aires, Santa Fe, Entre Ríos y Córdoba. Además, se construye la Villa Argentina en Quilmes, barrio de viviendas para los empleados de la Compañía.



Inauguración del Pabellón de Maternidad del Hospital Quilmes. Tres años después se crearía el Policlínico de la Cervecería.

Se abre una nueva cervecería en Corrientes.

1888

1911

1922

1925

1931

1944

1960

1970

1989

1890

Colaboración con la creación de la Sociedad de Bomberos Voluntarios de Quilmes, con la construcción del hospital local, con la puesta en marcha de los servicios sanitarios y del sistema de agua corriente, y fundación de la Asociación Deportiva Cervecería y Maltería Quilmes.

Inauguración formal de la Compañía y presentación en sociedad del primer chopp de cerveza Quilmes.

Modernización de las etiquetas de los productos y realización de las primeras investigaciones sobre el mercado de consumidores de cerveza. Surgimiento del eslogan "El sabor del encuentro".



VOLUMEN DE VENTAS

	2008	2009	2010
Volumen total (en millones de hectolitros)	28,1	26,8	26,7
<i>Cervezas</i>	12,9	12,8	13,1
<i>Gaseosas</i>	12,1	11,1	10,5
<i>Aguas</i>	2,6	2,4	2,6
<i>NANC¹</i>	0,5	0,5	0,5

¹Non Alcoholic Non Carbonated. Incluye jugos, isotónicos y energizantes.



Nuestro gobierno corporativo

Comité de Gestión

En Cervecería y Maltería Quilmes, el ManCom (*Management Committee*) es el encargado de dirigir los negocios de la Compañía y de definir la estrategia a seguir por la organización. Además de estar al tanto de

todas las actividades y proyectos relacionados con el negocio de la organización, el ManCom evalúa temas de Responsabilidad Social que forman parte de las Áreas Clave para la Compañía: Consumo Responsable, Medio Ambiente, Comunidad y Gente.



1990 Durante la década de 1990 se desarrolla la conciencia medioambiental con la realización de diversas iniciativas.

1991 Inicio del Programa "Jóvenes Profesionales". Hasta hoy 131.000 postulantes han participado del Programa.

1992 Inauguración de la cervecería de Zárate.

1994 Inauguración de la Maltería de Tres Arroyos.

1999 *Joint venture* con Nestlé Waters en el negocio de aguas. Adquisición de Buenos Aires Embotelladora (BAESA) principal embotelladora de PepsiCo en la Argentina.

2002 Asociación estratégica con AmBev; cuatro años más tarde la Compañía se integra plenamente a InBev, hoy Anheuser-Busch InBev.

2005 Consolidación de la franquicia de PepsiCo para toda la Argentina.

2006 Inauguración de la planta de fabricación de gaseosas del sistema PepsiCo en el predio de la Compañía en Godoy Cruz, Mendoza.

2007 Inauguración de la planta de fabricación de gaseosas del sistema PepsiCo en Zárate.

2010 Cervecería y Maltería Quilmes cumple 120 años.

*Quilme 1890**

Comité de Ética

La reputación, la integridad, el profesionalismo y la honradez son para nosotros valores fundamentales. El compromiso hacia el más alto nivel de conducta ética debe verse reflejado en todas nuestras actividades, incluyendo la relación con empleados, clientes, proveedores, competidores,

gobierno, consumidores y la sociedad en general. Nuestro Código de Ética, vigente desde septiembre de 2008, es una valiosa herramienta para consolidar una cultura de honestidad y confiabilidad. Con el objetivo de asegurar el cumplimiento del Código en las actividades cotidianas del negocio,

contamos con un Comité de Ética integrado por el presidente de la Compañía, el VP de Finanzas, el VP de Recursos Humanos, el VP de Asuntos Legales y Corporativos, el director de Asuntos Legales y el gerente de Auditoría Corporativa.



También contamos con mecanismos para realizar denuncias de conductas que atenten contra lo dispuesto en nuestro Código de Ética. Los empleados pueden contactarse en forma directa con el gerente de Auditoría Corporativa o con el director de Asuntos Legales, quienes tienen acceso directo al Comité de Ética.

Nuestras Áreas Clave para “un Mundo Mejor”

Nuestro sueño es ser “la Mejor Compañía de Bebidas en un Mundo Mejor”. Para ello trabajamos sobre cuatro áreas clave.

Consumo Responsable

Producimos y comercializamos nuestras cervezas para que sean disfrutadas de manera responsable sólo por personas mayores de 18 años. Es por eso que desarrollamos diferentes iniciativas para promover el consumo y la venta responsables de nuestros productos con alcohol y contribuir a la toma de conciencia sobre la incompatibilidad de combinar las acciones de beber y conducir.

Medio Ambiente

Nos esforzamos por minimizar el impacto de nuestras operaciones sobre el medio ambiente, trabajando con un enfoque en temas clave como consumo de agua, reducción de gases de efecto invernadero, retornabilidad de nuestros envases, manejo de residuos y efluentes, y programas de reciclado.

Comunidad

Contribuimos al bienestar de las comunidades donde operamos, mediante la generación de puestos de trabajo, la realización de inversiones, el pago de impuestos y el desarrollo de programas comunitarios a nivel nacional, con foco en la salud y la educación de niños y adolescentes, y en el desarrollo de programas de reciclado.

Nuestra Gente

Nuestros empleados son la base y el fundamento de todo lo que hacemos y nos dan una ventaja competitiva clave. Es por eso que en Cervecería y Maltería Quilmes buscamos atraer, desarrollar y retener a la mejor gente.

Trabajamos sobre cuatro áreas clave: Consumo Responsable, Medio Ambiente, Comunidad y Nuestra Gente.



Compromiso con nuestros grupos de interés

Consideramos a la Responsabilidad Social como parte esencial de nuestro negocio, una forma de relacionarnos con los diferentes públicos, más allá de los vínculos estrictamente comerciales. Mediante distintas iniciativas, trabajamos para mantener una relación estrecha y directa con cada uno de los grupos de interés clave con los cuales interactuamos:



Durante 2010 realizamos presentaciones en todas las áreas de la Compañía para ampliar el conocimiento de nuestros empleados acerca de todas las acciones que llevamos adelante en materia de Consumo Responsable, Acción Comunitaria y Medio Ambiente.. A medida que se concretaron las distintas iniciativas fueron comunicados los resultados por mail y carteleros en las diferentes plantas industriales.





Nuestra *gente*

Nuestra *gente*



En Cervecería y Maltería Quilmes buscamos atraer, desarrollar y retener a la mejor gente. La gestión de recursos humanos está estrechamente ligada a la estrategia de la Compañía, facilitando los resultados del negocio, garantizando la implementación de los procesos y custodiando los valores y la cultura organizacional.

Trabajamos todos los días para crear una organización atractiva a través de una remuneración competitiva, un plan de desarrollo profesional que estimule a la gente y ayude a cumplir los objetivos de la Compañía, el otorgamiento de beneficios valorados y atractivos y la conservación de un ambiente de trabajo seguro, brindando a la par oportunidades para que las personas progresen a la velocidad de su talento y al nivel de su compromiso.

Una puerta de entrada al crecimiento

Buscamos personas que sean capaces de pensar en grande, construir fuertes relaciones, pensar y actuar como dueños, y alcanzar objetivos con eficiencia y simplicidad.

A través del sistema de *Job Posting* brindamos la posibilidad de crecimiento profesional dentro de la Empresa, mediante búsquedas internas que permiten que los empleados participen activamente en el diseño de su propia carrera laboral. Externamente, las bases de datos, el sistema de referidos, los avisos en portales de Internet y diarios, las consultoras y agencias de personal eventual, más las ferias universitarias, son los canales a través de los cuales buscamos talento.

INDICADORES DE SELECCIÓN	2008	2009	2010
Cantidad de ingresos por búsquedas externas	302	210	227

A su vez, mediante el programa "Jóvenes Profesionales" apuntamos a captar, desarrollar y formar jóvenes con potencial de crecimiento para asumir en el corto y mediano plazo cargos estratégicos en nuestra Compañía. Los siguientes resultados evidencian el éxito de este Programa, que se ha ido desarrollando y profesionalizando desde el año 1991:

131 mil

postulantes al programa de Jóvenes Profesionales

361

jóvenes profesionales incorporados

38%

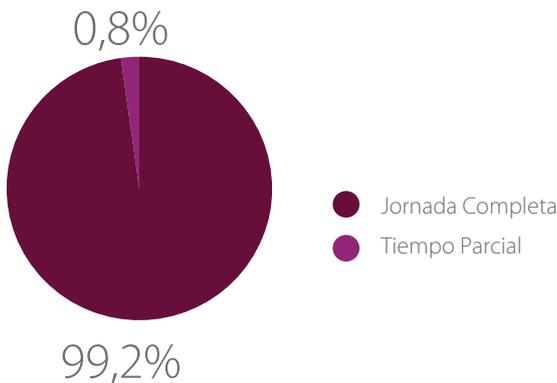
de los ingresos continúa trabajando actualmente en la empresa

33%

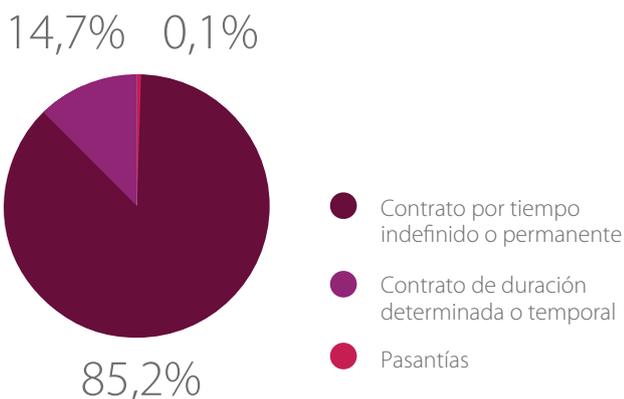
de los reportes directos del Presidente ingresó como Joven Profesionales

Buscamos personas que sean capaces de pensar en grande y actuar como dueños.

PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR TIPO DE EMPLEO - 2010



PORCENTAJE DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO - 2010



Capacitación y desarrollo profesional: la gestión por competencias

Nos comprometemos a asegurar que nuestros empleados puedan alcanzar su máximo potencial, ofreciéndoles oportunidades de aprendizaje y opciones de carrera. En este marco, los programas de formación se diseñan en función de las necesidades del negocio, de cada área y del plan de desarrollo de cada persona.

PROGRAMAS DE FORMACIÓN

El área de Capacitación de la Compañía trabaja sobre la base de tres pilares fundamentales:

LIDERAZGO

Las habilidades cognitivas y la capacidad de generar compromiso requieren de líderes que alcancen resultados junto a las personas.

HABILIDADES TÉCNICAS

Habilidades que son únicas para la función y que precisan de esa experiencia funcional para ser exitosas.

MÉTODO

Habilidades que se centren en la disciplina de lograr que las cosas se hagan, usando los procesos y métodos correctos.

Todos nuestros programas se desarrollan sobre la base de estos tres pilares y se diseñan de acuerdo con el relevamiento anual que hacemos de las necesidades de cada área. En este marco, se presenta un Plan Anual de Capacitación por área, que debe alcanzar un 100% del cumplimiento al final del año.



PROGRAMA "GENTE QUE VENDE"

Con esta iniciativa, los empleados comparten, durante un día una vez al año, la ruta de los vendedores recorriendo los puntos de venta. Así, "Gente que Vende" resulta una herramienta valiosa para que todos entiendan, conozcan y vivan un área que es clave para el éxito de la Compañía, mejorando a su vez sus competencias y habilidades organizacionales,

al contar con el aporte de distintas perspectivas. Además, los canales de venta son un excelente medio para que se trabaje sobre los mensajes de concientización respecto de la importancia de no vender bebidas con alcohol a menores de 18 años, así como también otros mensajes de consumo responsable. Es por ello que, desde el 2007, la Compañía realiza, en paralelo

con esta acción, el Programa "+18=Venta Responsable". Durante 2009 y 2010, 2.363 invitados participaron de estas iniciativas junto a las fuerzas de venta de la Compañía, en una acción que se realizó simultáneamente en Capital Federal, provincia de Buenos Aires y las ciudades de Córdoba, Tucumán, Corrientes, Rosario, Mar del Plata, Mendoza y Neuquén.



LAS SEIS COMPETENCIAS DE QUILMES

Nuestro Modelo de Gestión por Competencias nos permite brindar oportunidades de crecimiento y desarrollo personal a nuestros empleados, mediante un proceso de comunicación basado en la transparencia y la retroalimentación.

SUEÑO

- 1 Piensa en grande y asume grandes desafíos

GENTE

- 2 Desarrolla las mejores personas y los mejores equipos
- 3 Tiene impacto e influencia

CULTURA

- 4 Ejecuta con disciplina
- 5 Actúa como dueño
- 6 Lidera mediante el ejemplo personal

El nivel de engagement se consolidó en 2010 alcanzando un nivel superior al 77%.

TALENTOS DE EXPORTACIÓN

El plan de desarrollo de nuestros empleados incluye oportunidades de crecimiento profesional a través de una experiencia laboral internacional. Durante 2008, 2009 y 2010, 11 empleados fueron promocionados a posiciones en Bélgica, Bolivia, Brasil, Chile, Estados Unidos, Paraguay y Uruguay.

Ambiente de trabajo

Desde Recursos Humanos buscamos facilitar las prácticas y los procesos necesarios para hacer de nuestra Compañía un mejor lugar de trabajo. Para ello utilizamos diversas herramientas:

Encuesta de opinión

Anualmente invitamos a todos los empleados a participar de la Encuesta Global de Opinión, a través de la cual medimos el nivel de *engagement*, que es el vínculo que cada empleado tiene con la compañía y con su trabajo diario. Asimismo, buscamos conocer su opinión sobre diferentes temas relacionados con su trabajo. De esta forma, podemos identificar oportunidades de mejora para diseñar y poner en práctica acciones correctivas y potenciar aquellos aspectos que son considerados fortalezas. La gestión del clima laboral implica un proceso claramente definido y

reconocido como de alta prioridad para todos nuestros líderes. Anualmente llevamos a cabo reuniones en las que cada líder presenta los resultados de la encuesta a su equipo; luego se arman planes de acción específicos de cada área o centro de trabajo, se asignan responsables y se realiza un seguimiento durante todo el año. El nivel de *engagement* creció en un 17% en 2009 respecto al año anterior, así como también el nivel de participación de los empleados. La medición de 2010 mostró una consolidación de estos indicadores muy positivos.

SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Respuesta positiva a la pregunta "¿Se siente orgulloso de su trabajo?"

2008	2009	2010
78%	87%	87%

Comunicaciones internas

Damos a conocer nuestras políticas, acciones, procesos, lanzamientos, beneficios y capacitaciones, a través de los cuales buscamos mejorar el ambiente de trabajo y consolidar nuestra cultura organizacional. Para ello, contamos con una revista interna, cartelera, Intranet, casilla de correo, y también planificamos y ejecutamos acciones de marketing interno en todos nuestros centros de trabajo.



Compensación y beneficios a empleados

La política de remuneraciones de nuestra Compañía provee un plan competitivo de compensaciones, alineado con nuestra cultura y nuestros valores: crea dueños, está basado en el desempeño de los empleados y permite reconocer a los altos potenciales y atraer y retener a los mejores. Buscamos ser competitivos en el mercado, sobre la base de benchmarks que se llevan a cabo a través de encuestas de mercado realizadas con consultoras especializadas, en las que también participan otras empresas locales de primera línea.

A su vez, nuestra gente cuenta con planes de beneficios que incluyen:

Servicio de comedor en todas las plantas

Servicio de minibanco

Reintegro de medicamentos

Préstamos

Préstamos de chopperas

Juguetes Día del Niño

Instalaciones del Parque Cerveceros

Descuentos en material promocional y merchandising

Entrega de productos mensual

Canasta navideña

Bebidas e infusiones

Servicio de combi bonificado (personal fuera de convenio)

Estacionamiento (personal fuera de convenio)

Útiles escolares (personal fuera de convenio)

Plan de pensión (ejecutivos y gerentes)

La salud y la seguridad de nuestros empleados, nuestra prioridad

La salud y la seguridad de nuestros empleados son prioridades de nuestra cultura corporativa. Procuramos garantizar los máximos estándares a través de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, basado en la prevención y el control sistemático de los riesgos en las condiciones, procedimientos de trabajo y los procesos industriales. Este Sistema se ha ido perfeccionando a lo largo de los años y se ha complementado con una iniciativa de excelencia global como lo es nuestro Programa "Voyager Plant Optimization" (VPO), que busca promover e implementar mejoras en la gestión industrial.

En este marco, nuestros establecimientos cuentan con un Comité de Salud y Seguridad, en el que participan trabajadores de los distintos departamentos, representando a más del 90% de los empleados de la Compañía.

El monitoreo sistemático del desempeño de Cervecería y Maltería Quilmes en salud y seguridad ocupacional nos permite registrar incidentes y trabajar sobre acciones correctivas.

INDICADORES DE SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

	2008	2009	2010
Tasa de ausentismo	2,73%	3,64%	2,87%
Tasa de ausentismo por enfermedades profesionales	0%	0%	0%

Seguridad industrial

Todos los años realizamos inversiones en seguridad para controlar los riesgos detectados e implementar mejoras.

Además, estamos implementando nuestro Programa de Excelencia "VPO", formado por siete pilares, uno de los cuales es el de Seguridad.

Para más información sobre la certificación de las plantas industriales en "VPO", ver el capítulo de Medio Ambiente.

Prevención de accidentes y enfermedades profesionales

Durante 2009 realizamos varias campañas internas tendientes a reforzar el concepto de autocuidado:

"Los superhéroes sólo existen en las historietas, vos decidís no lastimarte".

"Cuidarte es cuidar la familia, vos sos importante".

"Cuidarte es buena onda, vos sos importante".

"0 accidentes, un sueño compartido".

También brindamos capacitaciones específicas sobre seguridad, alcanzando un promedio de 3,5 horas de capacitación anual por empleado. Durante 2009 y 2010 lanzamos la campaña "Seguridad Ante Todo", enfocada a reducir accidentes e incrementar la concientización en seguridad de nuestra gente. Los principales temas abordados fueron: análisis de riesgo ocupacional, control de riesgos eléctricos, prevención de resbalones y caídas, intervenciones inseguras en las maquinarias, comportamientos inseguros y manipulación de sustancias químicas. Adicionalmente, durante las reuniones con los empleados, los líderes de la

Compañía tratan temas de seguridad específicos que surgen a lo largo del año en las diferentes plantas industriales.

Es importante destacar que los convenios colectivos incluyen artículos donde se detalla la obligatoriedad de la entrega de elementos de protección personal acordes a la actividad que desarrolla cada empleado y acuerdos sobre las condiciones y el ambiente de trabajo de los empleados.

Por último, todos los años realizamos una jornada especial en ocasión del Día de la Seguridad (28 de abril), en el que se detienen las actividades de producción y se realizan otras de seguridad, que incluyen el cierre de avisos de riesgos, capacitación, revisión de análisis de riesgos y simulacros, entre otras actividades.

Programa de "Promoción de la Salud"

La salud física y emocional es un aspecto clave para el bienestar y el pleno desarrollo de nuestros empleados y por ende la consecución de los objetivos de Cervecería y Maltería Quilmes. Desde 2001 contamos con el Programa de "Promoción de la Salud", que permite que cada individuo cuente con la información apropiada para poder modificar hábitos y conductas no saludables, en pos de una mejor calidad de vida y de realizar un seguimiento de los factores de riesgo más importantes.

El Programa consiste en elaborar un perfil de salud del empleado y realizar estudios complementarios, que exceden al requerimiento de la ley, para tener en cuenta todos los factores de riesgo cardiovascular: hipertensión arterial, tabaquismo, estrés, niveles del colesterol, diabetes, sobrepeso y sedentarismo. Los resultados son volcados en un programa llamado "Score Cardiovascular", en donde se estatifica a todos los empleados, según el riesgo que presenten. Se realiza una devolución de los resultados y se toman acciones correctivas y de seguimiento para cada caso, en paralelo con la Obra Social de cada uno de ellos. Con esta información implementamos la prevención primaria y secundaria de las patologías. Además, desde la Compañía fomentamos los espacios libres de humo a través de la disposición de una normativa que prohíbe fumar en oficinas, lugares cerrados y operaciones productivas, y habilita lugares señalizados para tal fin.







Cadena *de valor*

Cadena de valor



*Nuestros maestros cerveceros
y la inversión constante
en tecnología garantizan
la Calidad Quilmes.*



Nuestra estrategia comercial

Nuestra estrategia comercial es la hoja de ruta de la Compañía y concentra en cuatro pilares:

Lograr la preferencia de los consumidores a través de nuestro *portfolio* de marcas ganadoras.

Buscamos crear lazos duraderos con los consumidores para que elijan nuestras marcas y puedan disfrutar de nuestros productos una y otra vez.

Ganar en el punto de venta.

Trabajamos en el desarrollo de capacidades de ventas y merchandising, en la generación de alianzas de proveedor de preferencia con los clientes y en la construcción del valor de nuestras marcas.

Eficiencia de clase mundial.

Nos concentramos en optimizar nuestro desempeño de producción y nuestros procesos de contratación y compra, a la vez que compartimos las mejores prácticas mundiales.

Crecimiento externo focalizado.

Lo logramos a través de un riguroso proceso de presupuestación, elemento crucial de la eficiencia de clase mundial y una de las herramientas que nos ayudan a priorizar y controlar los costos.

Además, contamos con dos programas en materia de gestión de negocios que contribuyen al desarrollo de nuestra estrategia económica: aplicamos el Programa de Excelencia "Voyager Plant Optimization" (VPO) en nuestras plantas, para promover e implementar mejoras en la gestión industrial; y, a través de la herramienta "Presupuestación Base Cero", buscamos eficiencia de costos en todo el negocio.

Calidad Quilmes

Adoptamos los más altos estándares de calidad para garantizar las características únicas de nuestros productos y el prestigio de nuestras marcas.

Para ello, contamos con un sistema de aseguramiento de la "Calidad Quilmes", fundamentado en la capacitación y participación de nuestra gente. A su vez, los establecimientos tienen implementado un sistema de Buenas Prácticas de Manufactura y un sistema de gestión de seguridad alimentaria basado en el Análisis de Riesgos y Control de Puntos Críticos (HACCP, por sus siglas en inglés); en tanto, a través del pilar de calidad del Programa de Excelencia "VPO" se busca la sustentabilidad y mejora en los procesos.

En la misma línea, también contamos con un equipo liderado por Maestros Cerveceros con gran experiencia, el cual, junto a las inversiones en tecnología, resulta clave para la mejora continua.

En cuanto al proceso de producción, poseemos un riguroso esquema de control de calidad, que incluye controles sensoriales por parte de profesionales altamente entrenados, quienes realizan degustaciones no sólo del producto terminado (cervezas y gaseosas), sino también de componentes clave, como, por ejemplo, el agua. El objetivo es

lograr el sabor y el aroma característicos de nuestros productos y su consistencia y uniformidad entre todos los establecimientos productores.

Asimismo, ponemos especial énfasis en la selección de las materias primas, apoyándonos en los sistemas de calidad de cada uno de nuestros proveedores, que aseguran y optimizan la aptitud de los insumos y materiales utilizados.

Pero el cuidado del producto no termina en la puerta de nuestros establecimientos, sino que, mediante auditorías continuas en toda la cadena de distribución, verificamos que el producto llegue en perfectas condiciones de calidad y fresca a los consumidores.

Este sistema de calidad se retroalimenta constantemente con la información y las percepciones de nuestros clientes y consumidores, relevadas a través de las líneas telefónicas gratuitas y los sitios web de contacto.

Por otra parte, desde 2004, reconocemos el compromiso con la calidad de todas las áreas de la empresa involucradas en la producción, la distribución y las ventas, mediante el Programa interno "PQC" (Premio Quilmes a la Calidad), por el que se distingue a los mejores desempeños en el área de calidad.



En línea con el compromiso que tenemos con la calidad y la experiencia, la creación de nuevos productos comienza con el área de Investigación y Desarrollo.

Programa de Investigación y Desarrollo

Formamos parte de un mercado cada vez más competitivo y exigente, en el que es fundamental el desarrollo de nuevos productos para cumplir con las expectativas de nuestros consumidores. En línea con el profundo compromiso que tenemos con la calidad y la experiencia, la tarea de crear nuevos productos comienza en el área de Investigación y Desarrollo (I+D).

Nos involucramos en el proceso de desarrollo de nuevos productos desde las etapas más tempranas, para lo que contamos con un área específica de desarrollo de nuevas variedades de cebadas malteras, que funciona en el Campo Experimental que tenemos en Tres Arroyos. El trabajo de I+D se basa en un programa de mejoramiento de semillas, con un fuerte impacto en la producción agrícola e industrial. Los productores pueden disponer de variedades con mayor potencial de rendimiento y con características que permiten obtener malta y, por ende, cerveza de mejor calidad. También se realizan ensayos relacionados con el manejo del cultivo de cebada, cuyos resultados se transmiten al sector productivo.

Asimismo, desde 2008 hemos invertido más de 15 millones de dólares trabajando en proyectos de innovación y renovación de diferentes productos, en nuevas presentaciones, ediciones limitadas, empaques y lanzamientos para eventos especiales, asegurando siempre la calidad de nuestro producto desde su origen, hasta su elaboración y despacho.

Instituciones que apoyan la Investigación y Desarrollo de Cervecería y Maltería Quilmes

Instituto para la producción y mejoramiento de cultivos de Bavaria, Alemania:
Proyecto de investigación conjunto de marcadores moleculares para resistencia a sequía y calidad maltera.

Criadero de cebada alemán Ackermann & Co.:
Intercambio, evaluación y desarrollo conjunto de materiales europeos en la Argentina.

Cámara de la Industria Cervecera Argentina:
Red de Ensayos de Variedades de Cebada Cervecera coordinada por la Estación Experimental Agropecuaria Bordenave del Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA), y Proyecto conjunto con la Facultad de Agronomía de la Universidad de Buenos Aires para estudiar diversos aspectos del cultivo y la calidad industrial de la cebada cervecera.

Proveedores

Buscamos generar un vínculo a largo plazo con nuestra red de abastecimiento, que agregue valor a ambas partes. Además, creemos que el desarrollo de una red de abastecimiento local es una forma clara de contribuir a la creación de empleo y a la industria nacional. Es así que actualmente el 92% de nuestros gastos operativos y de producción se concentra en empresas proveedoras argentinas.

PRINCIPALES INDICADORES DE PROVEEDORES

	2009	2010
Cantidad de proveedores	4.038	3.679
Proveedores nacionales	97%	96%

Contamos con un sistema de aprobación de proveedores que asegura que, antes de utilizar cualquier materia prima o insumo, se verifique el cumplimiento de la normativa vigente aplicable, como así también de los requisitos específicos adicionales que exige nuestra Compañía en términos de calidad y seguridad alimentaria. A su vez, a aquellos proveedores de servicios con mano de obra involucrada se les exige el cumplimiento de sus obligaciones como empleadores formales. También es importante destacar que aquellos proveedores de mano de obra intensiva que cuentan con personal abocado a servicios para la Compañía se rigen por nuestro Código de Ética.

Poseemos, además, diversos canales de comunicación que permiten alcanzar una relación más integrada y colaborativa con nuestros proveedores, dándole al mismo tiempo mayor transparencia a todo el proceso de compras. Los canales utilizados son:

Mail

Es el canal más utilizado tanto por el área de Abastecimiento, como por el resto de la Compañía que interactúa con proveedores.

Portal de proveedores

Espacio en el que los proveedores pueden ingresar para ver el status de sus facturas y pagos, y las novedades en materia de documentación.

Línea telefónica

Canal exclusivo para proveedores, cuyas consultas y reclamos son derivados a nuestro Call Center.

E-buy Place.com

Herramienta que permite mejorar la interacción con nuestros proveedores, a través de la que pueden participar en licitaciones y realizar pre-cargas de remitos y facturas, entre otras cosas.

Emptoris

Herramienta similar al E-buy Place que se utiliza para realizar subastas inversas, en las que se establece una base de precio para la compra de un bien o servicio y se invita a los proveedores a cotizar por debajo de la base establecida, ganando aquél que ofrece el menor precio.

El 92% de nuestros gastos operativos y de producción se concentra en empresas proveedoras locales.



Distribuidores y Clientes

Nuestros distribuidores cumplen un rol estratégico en la cadena de valor de Cervecería y Maltería Quilmes, ya que complementan nuestra tarea de llevar nuestros productos a todos los rincones del país.

En Cervecería y Maltería Quilmes contamos con distribución directa y a través de distribuidores.

Algunos de nuestros clientes son: supermercados, quioscos,

almacenes, restaurantes, bares, discos, gimnasios, asociaciones deportivas, aerolíneas y aeropuertos, entre otros. Apostamos al desarrollo de la economía argentina, mediante el apoyo que les brindamos a nuestros distribuidores, a través de distintas acciones y programas específicos para ellos entre los cuales se destaca el **Programa de Gestión Comercial "Galaxia Q"**:

*Nuestros distribuidores
y clientes cumplen
un rol estratégico
en la cadena de valor
de la Compañía.*

"GALAXIA Q"



Es el Programa de Gestión Comercial dirigido a todos los canales de venta de la Compañía (distribuidores, supermercados y Directas), cuya finalidad es desarrollar y consolidar un sistema de

distribución altamente profesionalizado, sustentable y eficiente en la búsqueda por un diferencial competitivo. Actualmente forman parte de este Programa 191 distribuidores de todo el país, 8 oficinas de venta directas y 11 regiones de supermercados.

Desde 2006 el Programa incluye un módulo acerca de los principios y las acciones de responsabilidad social que

llevamos adelante en la Compañía, con el objetivo de que los distribuidores repliquen dichas iniciativas. Además, "Galaxia Q" premia todos los años a los mejores distribuidores, regiones de fuerza de venta directa y supermercados de todo el país.

Página web "Galaxia Q": Canal con novedades sobre nuestros distribuidores, notas de interés, agenda de eventos y foros.

Otras acciones y programas:

Convención anual de ventas
Presentación de resultados y desafíos, talleres de capacitación y actualización.

Acciones de benchmarking
Viajes a operaciones del exterior y visitas entre operaciones de la Argentina y de otros países de AB InBev.

Comprometidos con la satisfacción de nuestros clientes, contamos con líneas telefónicas exclusivas para distribuidores y puntos de venta minoristas, que son derivadas a nuestro Call Center, que centraliza las consultas y los reclamos. Además, realizamos anualmente una encuesta de satisfacción a nuestros distribuidores y una encuesta de nivel de servicio a 8.000 puntos de venta.

Consumidores

Buscamos generar un vínculo de confianza con nuestros consumidores, trabajando para que sigan eligiendo nuestros productos día a día. Fabricamos y comercializamos productos masivos que se encuentran presentes en más de 250.000 puntos de venta de la Argentina. Es por eso que establecemos mecanismos que aseguran la transparencia en la información que les brindamos y contamos con diversos canales de comunicación para escucharlos:

Información sobre nuestros productos

El packaging primario y secundario de todos nuestros productos cuenta con información sobre ingredientes y leyendas adicionales requeridos, como por ejemplo, la edad legal permitida para consumir

bebidas con alcohol, graduación alcohólica y fecha de vencimiento, en concordancia con la legislación local de cada uno de los países donde se venden nuestros productos. También se incluye información relativa a las condiciones adecuadas de almacenamiento. Y las botellas plásticas y las latas cuentan con los símbolos de reciclaje correspondientes al material del cual están compuestos.

Conociendo las preferencias de los consumidores

Realizamos estudios de imagen para evaluar los diferentes atributos de nuestras marcas, así como entender y dimensionar las expectativas y necesidades de nuestros consumidores, de acuerdo a lo cual desarrollamos nuestro plan de

innovación y el trabajo con nuestra cadena de valor.

Además, toda nuestra comunicación está cuidadosamente dirigida a mayores de edad y alienta el consumo responsable de cerveza y otros productos con alcohol. Además, Cervecería y Maltería Quilmes desarrolla iniciativas para concientizar a los consumidores en este aspecto. *Para más información ver el capítulo de "Vivamos Responsablemente".*

CANALES DE ATENCIÓN A CONSUMIDORES

Call Center:

Todos nuestros productos incluyen en su etiqueta un número 0-800 derivado al Call Center que centraliza todos los reclamos y consultas.

Página web de la compañía:

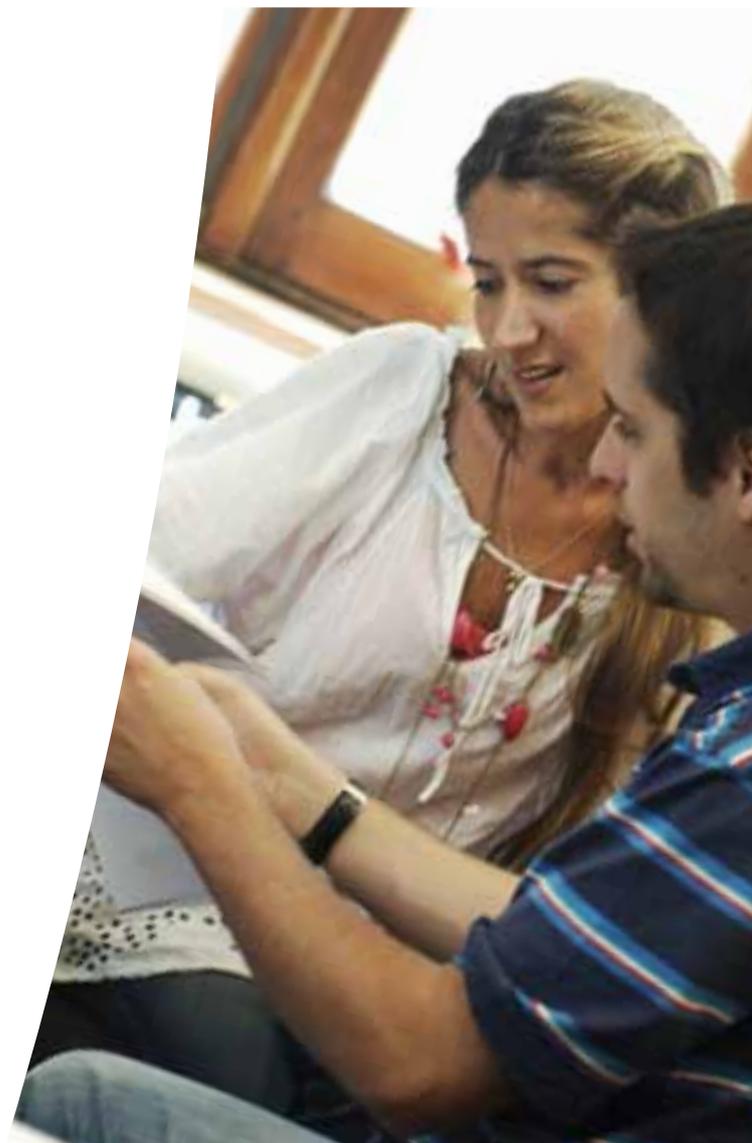
www.cerveceriaymalteriaquilmes.com

Páginas web de las marcas:

Cada una de nuestras principales marcas cuenta con una página propia donde se brinda información sobre los productos y se habilita un espacio de contacto.

Plataformas sociales:

Nuestras marcas principales tienen presencia en Facebook, Youtube y Twitter entre otras plataformas virtuales.





Vivamos *Responsablemente*

vamos
RESPONSABLEMENTE

de Comercio y Materia Química



Vivamos *Responsablemente*

En Cervecería y Maltería Quilmes producimos nuestras cervezas para que sean disfrutadas de manera responsable sólo por personas mayores de 18 años. Como parte de nuestro sueño de ser La Mejor Compañía de bebidas en un Mundo Mejor, desarrollamos iniciativas para prevenir el consumo abusivo de alcohol. Además, como empresa líder en el mercado de cervezas de la Argentina, aplicamos nuestra política de autorregulación a la promoción y comercialización de todos nuestros productos.

*En 2004 creamos
el Código Quilmes,
una herramienta “viva”
que regula todas nuestras
comunicaciones y acciones
de marketing.*



Marketing responsable y autorregulación - Código Quilmes

Nuestras comunicaciones y acciones de marketing alientan a los consumidores a disfrutar de nuestros productos, pero, al mismo tiempo, tienen como premisa fundamental asegurar que la comercialización de nuestras cervezas esté dirigida solamente a aquellos que tengan la edad legal para consumir; también refuerzan el consumo responsable de los productos con alcohol.

Para cumplir con este propósito, en 2004 creamos el Código Quilmes, que regula de manera estricta los principios generales, las pautas estándares de comunicación y el desarrollo de acciones de marketing, al tiempo que provee lineamientos de aplicación para las diversas herramientas de comunicación y promoción de nuestras marcas de cerveza: comunicación institucional, publicidad, actividades de patrocinio, eventos, promociones al consumidor y a

la cadena de comercialización y merchandising. El Código es una herramienta viva y, por tanto, ha sido actualizada durante estos años de acuerdo con los avances de la industria y la comunicación.

El Código Quilmes alienta el cumplimiento de políticas de comunicación responsables por parte de todos aquellos que se encuentran desempeñando actividades de marketing de las marcas de Cervecería y Maltería Quilmes, y abarca, por tanto, a empleados, proveedores, distribuidores, comerciantes e instituciones. Para asegurarnos del cumplimiento de nuestro Código, realizamos capacitaciones a empleados, difundimos el mensaje por mail, en la Intranet y en diversas páginas web, y compartimos el Código con el resto de los actores de la industria, trabajando en conjunto para su aplicación.

ALGUNOS DE LOS PRINCIPIOS QUE ESTABLECE EL CÓDIGO QUILMES SON:

No mostrar situaciones en las que la cerveza sea consumida de manera excesiva o irresponsable.

No mostrar consumo de cerveza antes o durante actividades que requieran un alto grado de coordinación o alerta.

Trabajar estrechamente con las agencias y compradores de medios para asegurarnos de que por lo menos el 70% del público objetivo sea mayor de la edad de consumo legalmente permitida.

No utilizar símbolos, imágenes o lenguaje que apelen a niños o adolescentes.

La versión completa del Código Quilmes se encuentra disponible en www.cerveceriaymalteriaquilmes.com

En este contexto, "Vivamos Responsablemente" es nuestro Programa integral que abarca diversas iniciativas sociales orientadas a promover el consumo y la venta responsables de alcohol a mayores de edad, contribuir a la toma de conciencia sobre la incompatibilidad de combinar las acciones de beber y conducir, y difundir valores saludables.

VIVAMOS RESPONSABLEMENTE SE BASA EN DOS PILARES: "EDUCACIÓN" Y "CONSUMO RESPONSABLE", CON FOCO EN ERRADICAR EL CONSUMO DE ALCOHOL POR PARTE DE MENORES DE EDAD Y EN LA COMBINACIÓN DE LAS ACCIONES DE BEBER Y CONDUCIR.

vivamos
RESPONSABLEMENTE
Una iniciativa de Cervecería y Maltería Quilmes

EDUCACIÓN

PADRES

ESCUELAS

CHARLAS

CHARLAS

PUBLICACIONES

CONSUMO RESPONSABLE

MANEJO

MENORES

"SI TOMASTE, NO MANEJES"

"CONDUCTOR RESPONSABLE"

DONACIÓN ALCOHOLÍMETROS

" +18= VENTA RESPONSABLE"

STAND EVENTOS MARCAS



*Desde 2004
hemos realizado
2.040 charlas
a 43.182 alumnos.*

“Educación”

Buscamos prevenir conductas abusivas a través de la promoción de valores saludables entre los jóvenes y, apuntamos a generar un espacio de intercambio con los padres de hijos adolescentes. Este pilar cuenta con dos ejes de trabajo: “Escuelas” y “Padres”.

“Escuelas”

Orientado a los chicos del último año de la escuela media (secundario o polimodal), este Programa se implementa mediante charlas gratuitas en las que se promueven valores saludables, con el objetivo de prevenir conductas abusivas. El propósito es contribuir a que los jóvenes comprendan las razones y el contexto de muchas de sus conductas, para que aprendan a manejarse de una manera más creativa, armónica y positiva, mediante la creación

de espacios de intercambio en los que ellos sean protagonistas y sus opiniones sean escuchadas y tenidas en cuenta. Los contenidos de esta iniciativa fueron definidos y desarrollados por prestigiosos especialistas y el Programa cuenta actualmente con un equipo de profesionales especialmente capacitados para abordar esta temática adolescente. Los valores y ejes orientadores que trabajamos con los jóvenes en las charlas son: *Identidad, Responsabilidad, Solidaridad, Libertad y Capacidad de Amar*. Desde su implementación, este Programa ha sido declarado de Interés Educativo por las ciudades de Buenos Aires y Mar del Plata, de Interés Municipal por las ciudades de Corrientes, Mendoza y Zárate, y de Interés Provincial en Corrientes.

Resultados del Programa “Escuelas”	Cantidad de charlas	Cantidad de alumnos
2004	18	441
2005	338	7.633
2006	300	6.709
2007	418	8.859
2008	401	8.165
2009	280	5.685
2010	285	5.690
TOTAL	2.040	43.182

Nota: Durante 2009 y 2010 la cantidad de charlas y alumnos participantes disminuyó debido a la redefinición de los equipos de trabajo y la metodología de las charlas, realizada con el objetivo de profundizar y mejorar la calidad de esta iniciativa, para así profundizar la promoción de valores saludables y prevenir conductas abusivas de un modo más efectivo.

ACTIVIDAD ESPECIAL PARA DOCENTES

Desarrollamos un cuadernillo con actividades basándonos en los cinco valores que trabajamos en el eje “Escuelas” y, luego invitamos a los educadores a participar de un concurso a través del cual sus alumnos representaron gráficamente “qué son los valores para ellos”.

“Padres”

El Programa de “Charlas para Padres” propon generar un espacio de intercambio entre pares, en los que se destaca la importancia del rol de la familia, adoptando una mirada positiva que permita reconstruir y regenerar la confianza de los padres en su función. De la mano de especialistas multidisciplinares, el objetivo es brindar la oportunidad para un diálogo franco, compartiendo dudas comunes y abriendo canales de comunicación. Desde el inicio del Programa, en 2006, alcanzamos a más de 5.200 padres en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Gran Buenos Aires y el interior del país. Como resultado de las experiencias, preocupaciones y vivencias compartidas durante las charlas, desarrollamos dos publicaciones: “Guía para Padres de Hijos Adolescentes” y “El Desafío Adolescente: una mirada positiva, confiada y entusiasta”, pensadas para mejorar la comunicación entre padres e hijos. Los documentos fueron entregados a quienes asistieron a las charlas. Además, los mismos se distribuyen esporádicamente en revistas dirigidas al mismo público que las charlas y se encuentran disponibles en la página web de la Compañía y en la del Programa, www.vivamosresponsablemente.com.

Algunos socios en el Programa de “Charlas para Padres”

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires

Ministerio de Seguridad del Gobierno de Mendoza

Gobierno de la Municipalidad de la Ciudad de Corrientes

Asociación Padres Preventores de Mendoza

Padres Comprometidos de Corrientes

Aranduroga Rugby Club (Corrientes)

Fundación del Tucumán





“Consumo Responsable”

Buscamos que nuestros productos con alcohol sean comercializados sólo a mayores de 18 años. Para eso trabajamos en conjunto con los comercios, generando conciencia sobre la venta responsable. Además, procuramos concientizar respecto de la importancia de consumir bebidas con alcohol de una manera responsable y acerca de la incompatibilidad de combinar las acciones de beber y conducir. En este marco, trabajamos sobre dos ejes: “No venta de alcohol a menores” y “Alcohol y manejo”.

No venta de alcohol a menores

Nuestro Programa “+18=Venta Responsable” tiene como objetivo reforzar la concientización en los comercios acerca de la importancia de no vender alcohol a personas menores de 18 años. Los vendedores, identificados con remeras “+18”, son los encargados de difundir este mensaje, colocando calcos en los puntos de venta y entregando folletos a los comerciantes. El Programa tiene alcance nacional y hace especial foco en los centros turísticos durante el verano. En la última edición del Programa, en septiembre de 2010,

contamos con el apoyo de la Asociación Conciencia y con la participación de reconocidos deportistas, como Sebastián Battaglia, Matías Almeyda, Magdalena Aicega, Ignacio Corleto y Manuel Contepomi, lo que contribuyó a la difusión de nuestra iniciativa. Desde noviembre de 2007 “+18=Venta Responsable” lleva 10 campañas consecutivas e ininterrumpidas, que han involucrado a más de 150.000 puntos de venta de todo el país y a cientos de vendedores.



El 15 de septiembre de 2010, como parte de la jornada “*Gente Que Vende*”, más de 650 invitados participaron de la décima edición de “+18=Venta Responsable” que se realizó de manera simultánea en Capital Federal, provincia de Buenos Aires y las ciudades de Córdoba, Tucumán, Corrientes, Rosario, Mar del Plata, Mendoza y Neuquén.

Alcohol y manejo

Buscamos concientizar a los consumidores respecto del consumo responsable de bebidas alcohólicas y la incompatibilidad de combinar las acciones de beber y conducir vehículos, llevando adelante las siguientes iniciativas:

"Si tomaste, no manejes"

Transmitimos este mensaje a través de una campaña integral en distintos medios de comunicación, el comercial "Taxi" en televisión y radio, y en vías públicas ubicadas en distintas zonas de Capital Federal y de la provincia de Buenos Aires.

"Conductor Responsable"

Promovemos las figuras de "Conductor Responsable" y "Conductor Designado". En enero y febrero de 2010, de la mano de la Agencia Nacional de Seguridad Vial (ANSV) realizamos una campaña en bares de Pinamar y Mar del Plata, en la que trabajamos la importancia de designar un conductor responsable, o de elegir medios alternativos de transporte, en caso de haber tomado alguna bebida con alcohol. En abril de 2010

Cervecería y Maltería Quilmes fue distinguida por la ANSV por nuestro "Compromiso con la vida y la eficacia de la gestión en la difusión del Programa 'Conductor Responsable'". Además, a través de la Cámara de la Industria Cervecera, apoyamos al Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires en la promoción del Programa Conductor Responsable, una iniciativa que se lleva adelante en distintos bares y boliches de la Capital Federal a lo largo del año.

Donación de alcoholímetros

Con el objetivo de colaborar con las autoridades en la prevención de conductas abusivas hemos continuado con la donación de alcoholímetros de última generación.

Estamos presentes con stands y realizamos acciones de consumo responsable en los eventos masivos de nuestras marcas.

Para acceder a más información sobre nuestros programas, descargar publicaciones y ponerse en contacto, ingresar a:

www.vivamosresponsablemente.com

PATROCINIO RESPONSABLE

Estamos presentes con stands de consumo responsable en la mayoría de los eventos masivos apoyados por las marcas de la Compañía. En ellos invitamos a los mayores de 18 años a participar en distintos juegos y les entregamos material didáctico sobre los riesgos del consumo abusivo de alcohol. Ya es un clásico en nuestras acciones de promoción de consumo responsable en los "Quilmes Rock", los "Quilmes Match" y el resto de los eventos de la marca.







Futuro *Posible*



Nuestro compromiso con la comunidad

“Futuro Posible” es nuestra iniciativa de Acción Comunitaria que enmarca los proyectos que implementamos en las localidades en las que tenemos operaciones industriales. Nuestra política de relaciones con la comunidad se basa en el concepto de “Promoción Social”, y hace foco en la salud y la educación de niños y adolescentes.

Con el objetivo de maximizar la creación de valor en la comunidad trabajamos con organizaciones sociales públicas y privadas, en procura de que los programas que desarrollamos sean autosustentables en el tiempo.



Nuestros programas de Relaciones con la Comunidad trabajan sobre tres ejes de acción definidos por Cervecería y Maltería Quilmes: “Educación”, “Salud” y “Medio Ambiente”, los cuales incluyen, a su vez, acciones de voluntariado corporativo y donaciones. A partir de 2010 decidimos ampliar el alcance de algunos de nuestros programas, y desarrollarlos en todos los establecimientos industriales que tenemos en el país, con el objetivo de extender el impacto directo en nuestras zonas de influencia.



“Educación”

Programa “Becas para la Educación”

Durante 2010 realizamos una alianza con Asociación Conciencia para llevar adelante el Programa de “Becas CONBECA” en Quilmes, Tres Arroyos y Zárate (provincia de Buenos Aires), y en Corrientes, Mendoza y Tucumán. Dicho Programa tiene como misión lograr el desarrollo en forma integral de jóvenes que, carentes de recursos económicos, demuestren esfuerzo, buen rendimiento, responsabilidad y compromiso en sus estudios.

De esta manera, durante los tres últimos años del polimodal, 60 alumnos de excelente rendimiento académico y alto potencial reciben una beca económica y el apoyo de un guía voluntario, quien administra la beca monetaria y revisa el desempeño académico del becario y sus necesidades. Además, los alumnos participan de tres talleres anuales, que apuntan a afianzar su autoestima y su proyección personal, y realizan asimismo cuatro horas mensuales de voluntariado en sus comunidades, lo cual tiene como objetivo enriquecerlos como personas y hacerlos crecer como ciudadanos responsables.

Programas “Huertas Familiares” y “Huertas Escolares”

En la localidad de Tres Arroyos llevamos a cabo desde el año 2007 el Programa “Huertas Familiares ‘Manos que Cultivan’”, que beneficia anualmente a más de 50 familias de bajos recursos.

El objetivo del Programa es promover la cultura del trabajo en las familias involucradas, mediante la construcción de una huerta que les permite obtener productos para la alimentación del propio grupo familiar o para su venta a terceros.

Dado el buen resultado del programa “Huertas Familiares” en Tres Arroyos, en 2010 nos propusimos ampliar el proyecto a Corrientes, Mendoza, Quilmes, Tucumán y Zárate. Es así que desarrollamos el programa “Huertas Escolares”, que combina educación y salud, dos de nuestros pilares en el plano de la acción comunitaria. El objetivo fundamental del proyecto es aprovechar la etapa formativa de los niños que representa para ellos la escuela primaria y enseñarles cómo obtener mejores alimentos, factor clave de su desarrollo físico e intelectual. Para ello nos aliamos con la Fundación Huerta Niño, que cuenta con una vasta experiencia en esta materia y tiene como socio al

Instituto Nacional de Tecnología Agropecuaria (INTA), que le provee los profesionales técnicos para la capacitación de los responsables de la implementación del proyecto y la elección de las escuelas.

Hacia mediados de 2011 las huertas se encontrarán totalmente en marcha y estabilizadas. A partir de ese momento la iniciativa se autogestionará y contará con un monitoreo continuo por parte de la Fundación Huerta Niño.



PROGRAMAS DE BECAS Y HUERTAS EN NÚMEROS

Programa "Becas CONBECA"

Alianza con Asociación
Conciencia

6

ciudades (Corrientes,
Mendoza, Quilmes, Tucumán,
Tres Arroyos y Zárate)

60

alumnos y familias
beneficiados

6

coordinadores del
Programa

60

guías voluntarios
(14 empleados y 46 vecinos)

2.160

horas de voluntariado
realizadas por los chicos
por año

Programa "Huertas Escolares"

Alianza con Fundación
Huerta Niño

6

ciudades (Corrientes,
Mendoza, Quilmes, Tucumán,
Zárate y Tres Arroyos¹)

1.000

alumnos y familias
beneficiados

10

coordinadores técnicos
del INTA

3.500 m²

sembrados

Más de 40

variedades de semillas
sembradas

¹Tres Arroyos continúa con su proyecto de "Huertas Familiares".

"Salud"**Curso de Formación Neonatal**

Desde 2001 financiamos el curso de Formación en Enfermería Neonatal dictado en conjunto por la Universidad Nacional de Quilmes y el Hospital Zonal de Agudos Dr. Isidoro Iriarte, de Quilmes. El curso tiene una duración de un año y permite que distintos profesionales de la salud se especialicen en Enfermería Neonatal, desarrollando capacidades especiales para el cuidado de los recién nacidos que requieren internación y contención de toda su familia.

Desde su comienzo egresaron alrededor de 300 enfermeros y en 2010 se amplió el proyecto a toda la Zona Sanitaria VI, alcanzando a seis hospitales más. Actualmente la iniciativa abarca 17 hospitales, de los cuales cuatro son considerados cabecera para el curso (Quilmes, Lanús, Remedios de Escalada y Rafael Calzada), ya que allí los alumnos pueden realizar sus prácticas.

"Medio ambiente"**Programa de Reciclado "Armemos un mejor lugar para vivir"**

En el 2010 lanzamos un Programa de Reciclado de envases PET en el barrio Villa Argentina y en el Parque de la Cervecería, ambos en la ciudad de Quilmes. La iniciativa, desarrollada en conjunto con la Fundación Hábitat y Desarrollo, tiene por objeto generar hábitos de cuidado del medio ambiente en nuestra comunidad. Con dicho propósito es que instalamos contenedores especiales para botellas plásticas y repartimos volantes entre los habitantes del barrio con información sobre la campaña y un mapa con la ubicación de los contenedores. Una vez por semana un camión recoge los envases PET y los lleva hasta una planta de reciclaje. Es importante destacar que esta iniciativa también se promovió entre los empleados de la Cervecería y de la Administración Central en Quilmes.



PROGRAMA "FORMACIÓN DEPORTIVA Y ESPACIOS RECREATIVOS"

Este Programa se llevó a cabo en marzo de 2010 en el Barrio Quilmes, en la ciudad de Corrientes, sede de nuestra planta industrial. Su objetivo fue fomentar espacios de recreación, promoviendo la enseñanza y la práctica de diversas disciplinas deportivas como medio de educación en valores positivos para la convivencia familiar y comunitaria. Los beneficiarios fueron 400 chicos de entre 9 y 14 años que asisten al Instituto Privado Hogar Domingo y Laura,

la Escuela N° 850, la Escuela N° 290 y el Club de fútbol infantil Quilmes, entidades que pertenecen a hogares con altos índices de vulnerabilidad social. Antes de las actividades se realizó una revisión médica, a fin de contar con un examen físico básico de cada uno de los niños. Los participantes asistieron a talleres de prácticas deportivas, formativas y recreativas de las distintas disciplinas y luego pudieron inscribirse en las Olimpiadas Deportivas y

Formativas en las disciplinas fútbol, vóley y atletismo.

En el marco de este Programa establecimos alianzas con la Subsecretaría de Acción Social de la provincia de Corrientes, con la Fundación FUNDAVAC, que coordinó el proyecto, y con la ONG local "Padres Comprometidos de Corrientes", quienes dieron charlas para los padres de los participantes.



“Voluntariado Corporativo”

Durante 2010 realizamos el lanzamiento de este Programa, que apunta a aprovechar las motivaciones y capacidades de los empleados para responder a las necesidades de la comunidad. La primera jornada se realizó en el mes de octubre, cuando más de 70 empleados de la Compañía concurrieron a la Escuela N° 30 Manuel Belgrano, de Villa Argentina (Quilmes), y realizaron mejoras significativas en el edificio. Entre las actividades realizadas, los voluntarios pintaron tanto el patio externo como el interno, plantaron árboles y plantas, reacondicionaron la cartelera y construyeron juegos didácticos para los alumnos, además de realizar otras tareas de mantenimiento. Asociada a la Asociación Conciencia acompañó a Cervecería y Maltería Quilmes en este proyecto, coordinando el Programa y diseñando las actividades.

La segunda jornada de voluntariado se realizó en Tucumán, de la mano de Cerveza Norte. Los empleados limpiaron y reacondicionaron el lago 9 de Julio de esa ciudad. Además, plantaron árboles y pintaron distintas partes del parque (puentes, bancos, etc.). Participaron más de 80 voluntarios con el compromiso de ayudar a su comunidad.

La Compañía definió que todas las cervecerías y plantas de fabricación de gaseosas realicen una jornada anual de voluntariado a partir de 2011.

Vale agregar que, mediante el programa “Guías Voluntarios”, los empleados de la Compañía pueden asumir el compromiso de acompañar a los alumnos del programa “Becas CONBECA”. Así, el “Guía CONBECA” acompaña al alumno durante los tres últimos años del polimodal, concurre a un taller de capacitación para guías, administra la beca y presenta las rendiciones de gastos, monitorea el cumplimiento de las obligaciones del becado y asiste a una reunión mensual con el becado. Actualmente, 14 empleados en Quilmes y un empleado en Zárate participan de este Programa.

Premio BID y UNESCO 2009

Mención especial al proyecto “Construyendo ciudadanía: acceso a la salud y a los derechos en la adolescencia”, desarrollado en conjunto con el Centro de Implementación de Políticas Públicas para la Equidad y el Crecimiento (CIPPEC), como una de las “Mejores prácticas en políticas y programas de juventud en América Latina y el Caribe”.

PROYECTO “IDENTIDAD QUILMES 120 AÑOS”

En el año de nuestro 120° aniversario lanzamos un proyecto que tuvo como objeto la puesta en valor de algunos de los edificios y espacios emblemáticos de Cervecería y Maltería Quilmes, incluyendo la Villa Argentina, el Parque de la Cervecería y el edificio “1890”, centro de elaboración en donde nació Quilmes Cristal. Durante 2010 se llevaron a cabo las siguientes tareas de revalorización:

VILLA ARGENTINA

Puesta en valor de la iglesia San José Obrero, incluyendo donación de una escultura del reconocido escultor Antonio Pujía, renovación de iluminación e instalación eléctrica, y diseño e instalación de cartelera informativa, entre otras obras.

PARQUE DE LA CERVECERÍA EN QUILMES

Inventario y relevamiento técnico de árboles y aves; diseño, ubicación e instalación de un área de juegos infantiles para niños de 4 a 12 años, elaboración de cartelera informativa acerca de las zonas y circuitos que se designarán para la realización de actividad física dentro del parque y elaboración de tres tipos de rutinas de ejercicios diferenciadas por sexo y por niveles de complejidad. Además, se llevaron a cabo trabajos de reacondicionamiento en el edificio “1890” para que recupere sus colores tradicionales.







Medio *ambiente*

Medio *ambiente*

Compromiso con el Medio Ambiente

En Cervecería y Maltería Quilmes nos esforzamos por minimizar el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente a lo largo de todo el proceso productivo. La preservación ambiental nos permite ser más eficientes y mejorar costos, así como contribuir a asegurar el bienestar de las generaciones actuales y futuras.

A través de nuestra Política Ambiental ponemos un especial foco de atención en el control de los efluentes, el uso racional de la energía y de los recursos naturales, y el reciclado, la reutilización y la disposición final responsable de los residuos.

Sistema de Gestión Ambiental

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental está basado en la norma ISO 14.001 e incluye la evaluación de aspectos e impactos ambientales, la capacitación, la gestión de contratistas y la gestión del carbono, entre otros.

A su vez, establece programas para la reducción del consumo de agua y de emisiones de gases de efecto invernadero, y el manejo de residuos y efluentes.

En este marco, durante 2010 lanzamos el Programa "e3", cuyo objetivo es evaluar los aspectos e impactos ambientales y establecer las medidas de control necesarias para evitar la contaminación del medio ambiente, haciendo uso racional de los recursos naturales.

Sobre la base de las evaluaciones realizadas, elaboramos un Plan Anual de Gestión que busca minimizar y, en lo posible, eliminar los riesgos, establecer los recursos necesarios y fijar los objetivos anuales para los indicadores ambientales. Además, semestralmente realizamos auditorías internas para determinar los riesgos y no conformidades ambientales, así como las medidas de control ambiental, tomando las medidas correctivas necesarias.

Durante 2010 también trabajamos para avanzar en la certificación de nuestras plantas bajo el Programa de Excelencia "Voyager Plant Optimization" (VPO), alcanzando un total de nueve plantas certificadas. Este Programa se aplica a nivel mundial en las operaciones del grupo Anheuser-Busch InBev.

PLANTAS CERTIFICADAS EN "VPO"

Planta Pompeya (Ciudad de Buenos Aires) *

Planta Quilmes (Buenos Aires) *

Planta Zárate (Buenos Aires) *

Planta Corrientes (Corrientes)

Planta Acherl (Tucumán) *

Planta Mendoza (Mendoza) *

Maltería Tres Arroyos (Buenos Aires) *

Planta Córdoba (Córdoba)

Planta Manantial (Tucumán)

* Además, estas plantas están certificadas bajo la ISO 14.001:2004.

Mejoras ambientales en números

42%

nuestra reducción en consumo de **agua** por hectolitro de los últimos 10 años

19%

la disminución de nuestro consumo de **energía** por hectolitro en los últimos 10 años

6

veces más que hace 10 años es lo que recuperamos de nuestras **emisiones de CO²**. Pasamos de recuperar un 0,1 kg/hl a 0,6 kg/hl. El 80% de esta recuperación es utilizada para producir bebidas sin alcohol.

10%

es nuestra meta para el año 2012 en reducción de consumo de agua y energía, y de emisiones de CO², en comparación con el desempeño ambiental de 2009.

9,78

millones de dólares alcanzaron los ingresos procedentes del **reciclado de subproductos** durante 2010.

Consumo de agua

Como productores de cervezas, gaseosas, aguas, jugos e isotónicos realizamos un uso intensivo del agua y dependemos de fuentes de agua potable de la más alta calidad para otorgar a nuestros consumidores productos de excelencia. El uso eficiente y el cuidado del agua es una de nuestras prioridades ambientales. De esta forma, buscamos utilizar menos agua, a la vez que producimos más, y monitorear las fuentes de agua que usamos.

Reducción de gases de efecto invernadero

El consumo de energía de Cervecería y Maltería Quilmes proviene principalmente de la red pública de electricidad. En menor medida, producimos energía a través del consumo de gas natural y derivados del petróleo.

Nuestros esfuerzos por ser más eficientes energéticamente, junto a la mejor selección de fuentes de energía, nos permiten colaborar en la reducción de gases de efecto invernadero. De esta forma, cuidamos el medio ambiente, mejorando, al mismo tiempo, nuestros costos.

La incorporación de fuentes de energía renovable en nuestra matriz energética contribuye con la reducción en el consumo de combustibles de nuestras operaciones y, por consiguiente, con la reducción de las emisiones de CO² al ambiente. Las siguientes iniciativas muestran tres ejemplos de ello:

Modificación de la matriz energética con proyectos sustentables: utilización de biomasa, biogás y cogeneración.

Utilización de biomasa:

Actualmente trabajamos en las plantas de Zárate y Corrientes con este combustible energético que se obtiene a partir del aserrín que desecha la industria maderera.

Mediante una caldera capaz de gestionar este tipo de combustibles, se genera vapor, producto fundamental en el proceso de elaboración y envasado de la cerveza. Esto ha reducido el consumo de combustible en más de un 80% en nuestra Planta Corrientes. Durante el invierno, el uso de esta caldera permite a los establecimientos industriales continuar operando aun frente a la escasez de gas natural en el mercado. Colaboramos de esta forma con la comunidad al no utilizar el gas natural disponible, permitiendo su uso doméstico.

Utilización de biogás:

Reutilizamos el gas metano que se genera durante el proceso de tratamiento de efluentes líquidos, conocido como biogás, en aquellos establecimientos industriales que cuentan con planta de tratamiento de efluentes anaeróbicos. Actualmente utilizamos biogás en Quilmes, Zárate y Corrientes, representando entre un 2,5% y

un 5% del consumo total de combustible de dichas operaciones. Privilegiar el sistema anaeróbico es una premisa clave para nuevos proyectos de plantas de tratamiento de efluentes y ampliaciones de capacidad.

Cogeneración:

En Maltería Tres Arroyos se instaló un motor para la producción de energía eléctrica por la alimentación de gas natural, aprovechando los gases de escape generados en el proceso de tostación en las instalaciones de cerveza. La combinación de estas dos operaciones reduce la utilización de gas natural en un 35% y la utilización de energía eléctrica hasta en un 60%. La generación de energía eléctrica permite a la Maltería seguir trabajando cuando se produce una baja en el sistema nacional de energía eléctrica. A su vez, estos equipos producen energía que se agrega a la red de energía eléctrica nacional, cubriendo parte del consumo del resto de nuestras plantas mediante un sistema eléctrico interconectado.



Manejo de residuos y efluentes

Todas nuestras plantas cuentan con un estricto control de la emisión de efluentes líquidos, gaseosos y de residuos sólidos. De esta forma, además de cumplir con los parámetros establecidos por las leyes vigentes, implementamos planes de control y mejora de nuestras instalaciones de tratamiento de efluentes.

Programas de reciclado

El manejo responsable de los residuos es una parte importante de nuestro negocio, ya que nos permite reducir el volumen de residuos, reutilizar los materiales, minimizar las pérdidas en producción y disminuir el uso de energía, combustibles y los costos operativos. Para ello, anualmente establecemos objetivos de reducción de mermas.

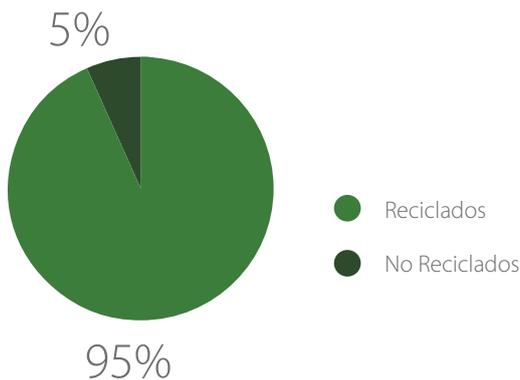
Todas nuestras plantas cuentan con centrales de reciclado de cartón, PET, plástico (films, cajones, etc.) y aluminio, provenientes del scrap de nuestras líneas de producción, que pueden ser reutilizados como materia prima para diversos usos. Estamos en la búsqueda permanente de nuevos desarrollos para dar un mayor valor agregado a los subproductos de nuestros procesos y alcanzar el objetivo para 2012 de 99% de reciclabilidad.

Además, continúa vigente nuestro programa de reciclado de vidrio por medio del cual el 100% del vidrio roto generado en las líneas de producción se envía a los fabricantes de botellas para su posterior reciclado. De esta manera, reducimos el volumen de residuos y nuestros proveedores disminuyen el consumo de energía para la producción de vidrio.

Por último, reutilizamos los tóners de las impresoras y fotocopiadoras en las oficinas administrativas y realizamos una clasificación de papeles, entregándolos a la Fundación Garrahan para su posterior reciclado.

Todas nuestras Plantas cuentan con centrales de reciclado de cartón, PET, plástico y aluminio.

PORCENTAJE DE RESIDUOS RECICLADOS 2010



PRINCIPALES INDICADORES MEDIOAMBIENTALES

	2008	2009	2010
Gastos ambientales ¹ (en millones de US\$)	0,467	0,842	*
Inversiones ambientales ² (en millones de US\$)	2,410	1,270	6,191
Consumo de energía eléctrica (KW/hl producido)	9,7	9,4	9,2
Consumo de combustible (Megajoules/hl producido)	64,2	61,9	74,3
Consumo de agua (Hectolitros/hl producido)	4,8	4,7	4,6
Vertido de aguas residuales (Hectolitros/hl producido)	3,8	3,7	3,6
Material reciclado y subproductos <i>Residuos sólidos aplicable sólo a las instalaciones de producción de cerveza.</i>	89%	92%	95%

¹ Gastos ambientales son los gastos para el manejo de los residuos y subproductos, como así también, lo que se requiera para cumplir con la ley ambiental, ejemplo, análisis de emisiones, pruebas para equipos sometidos a presión, etc.

² Inversiones, son aquellos gastos que se utilizan para minimizar el impacto ambiental, mejorar los consumos energéticos, reducir los riesgos ambientales, y para construcción de depósitos para residuos y plantas de efluentes.

* Dato no disponible.

CAPACITACIÓN EN TEMAS AMBIENTALES Y PARTICIPACIÓN DE EMPLEADOS

La educación de nuestros empleados es clave para alcanzar nuestros objetivos ambientales. Realizamos un promedio de 2,5 horas de capacitación anual por persona, abordando temas como: uso eficiente de los recursos, levantamiento de aspectos ambientales para cada puesto de trabajo, medidas de control ambiental y gestión de residuos y subproductos. Además, existe un grupo de mejora continua en cada una de las plantas que, utilizando las metodologías de solución de problemas, busca la constante reducción de los consumos y la eliminación de las pérdidas.

En la misma línea, y con el objetivo de involucrar a toda la Compañía en el esfuerzo por reducir nuestro impacto

ambiental, nos sumamos a la campaña mundial de la ONU "Unidos para combatir el cambio climático". Por medio de este Programa, invitamos a nuestros empleados a presentar iniciativas para contribuir al cuidado del medio ambiente y combatir el cambio climático. Se recibieron 42 propuestas, entre las que se encontraron "Viernes Verdes", con el objetivo de reducir el consumo de papel en impresiones, y "Compartí tu auto", que busca fomentar los viajes grupales para reducir la emisiones de CO₂. Los autores de las mejores propuestas fueron reconocidos internamente.

Por otra parte, el 5 de junio de 2010 realizamos una jornada especial para celebrar el Día del Medio Ambiente, en la que

realizamos una parada de planta en cada una de nuestras operaciones industriales, para tratar temas de consumo responsable de agua, mostrando la situación actual y el desafío que nos proponemos para 2012.

Además, en el marco de dicha celebración, lanzamos un concurso de propuestas para reducir el uso de los recursos naturales. Participaron todas nuestras plantas así como las áreas administrativas, y se presentaron 33 propuestas de mejora. En paralelo, se realizó el tradicional concurso de dibujos sobre el Día Mundial del Ambiente para los hijos de nuestros empleados del que participaron más de 360 chicos. Los dibujos ganadores ilustran el calendario 2011 de la Compañía.



Queremos escucharlo

Gracias por su interés en nuestro Informe de Responsabilidad Social 2009 / 2010. Queremos conocer su opinión para poder seguir mejorando nuestros próximos Informes.

Nombre y Apellido:

Organización a la que pertenece:

Dirección:

Provincia / País:

Teléfono:

Correo Electrónico:

OPINIÓN GENERAL ACERCA DEL INFORME

Excelente Muy bueno Bueno Regular Malo

OPINIÓN SOBRE LOS CAPÍTULOOS ESPECÍFICOS DEL INFORME

	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Malo
Mensaje de la Compañía	<input type="radio"/>				
Perfil de la Compañía	<input type="radio"/>				
Nuestra Gente	<input type="radio"/>				
Cadena de Valor	<input type="radio"/>				
"Vivamos Responsablemente"	<input type="radio"/>				
"Futuro Posible"	<input type="radio"/>				
Medio Ambiente	<input type="radio"/>				

¿TIENE ALGÚN OTRO COMENTARIO O SUGERENCIA SOBRE NUESTRO INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2009 / 2010?

¿QUÉ OTRA INFORMACIÓN LE GUSTARÍA ENCONTRAR EN NUESTROS PRÓXIMOS INFORMES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL?

¿CUÁL ES SU RELACIÓN CON CERVECERÍA Y MALTERÍA QUILMES?

Empleado Cliente Consumidor Proveedor
 Accionista Comunidad Otro:

¿ESTÁ INTERESADO EN RECIBIR PERIÓDICAMENTE INFORMACIÓN DE LA COMPAÑÍA?

SI NO

Puede enviar este formulario de opinión por:

Fax, al teléfono: (011) 4349-1817 | Correo electrónico, a: consultas@cerveceriymalteriaquilmes.com

Correo postal, a: Asuntos Corporativos
CERVECERÍA Y MALTERÍA QUILMES

Av. 12 de Octubre y Gran Canaria s/n

Quilmes (B1878AAB) | Buenos Aires | Argentina



PROCESO DE ELABORACIÓN DEL
INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Coordinación General

Dirección de Asuntos Corporativos de Cervecería
y Maltería Quilmes
www.cerveceriaymalteriaquilmes.com

Facilitadores Externos

ReporteSocial.com
www.reportesocial.com

Diseño

BC&G I Comunicación Integral
www.bcgcomunicacion.com.ar



Cervecería y Maltería Quilmes

Av. 12 de Octubre y Gran Canaria, Quilmes.
Buenos Aires, Argentina.

www.cerveceriaymalteriaquilmes.com