



2017-2018



REPORTE DE SUSTENTABILIDAD



/ CONTENIDOS

/ 03

CARTA DEL
PRESIDENTE

/ 11

PERFIL
CRISTALERÍAS
DE CHILE

/ 27

NUESTROS
PRODUCTOS

/ 33

NUESTRO
COMPROMISO
AMBIENTAL

/ 41

NUESTRAS
PERSONAS

/ 59

CADENA DE
ABASTECIMIENTO

/ 65

RELACIONES
CON NUESTRA
COMUNIDAD

/ 71

GOBIERNO
CORPORATIVO

/ 83

TABLA
INDICADORES
GLOBAL
REPORTING
INITIATIVE G4

CARTA DEL PRESIDENTE

102-14



Consecuentes con una visión de crecimiento sostenible, así como con el compromiso de transparentar nuestro desempeño económico y ambiental, presentamos este nuestro tercer Reporte de Sustentabilidad correspondiente al periodo 2017-2018.

A nivel productivo y financiero la compañía consiguió un récord histórico en cantidad fabricada y vendida de envases de vidrio de distintos usos, sobrepasando las 400 mil toneladas producidas. Parte de ello se logró gracias a la realización de diferentes actividades destinadas a ofrecer un mejor servicio a nuestros clientes, al estudiar y promover el desarrollo de nuevos proyectos y resaltar sus bondades, lo cual forma parte de la estrategia para hacer del vidrio el packaging más sustentable.

Es así como durante el periodo reportado ampliamos nuestra cobertura a nuevos mercados, como los productos lácteos (leche/manjar) y las sopas envasadas. Asimismo, comenzamos a proveer envases al mercado de los detergentes, colocando a la

disposición de sus consumidores el primero de estos productos en vidrio. Además, avanzamos en el desarrollo de retornables de 500 cc para el mercado de la cerveza, lo que permitió mediante un formato de conveniencia y un precio atractivo, apostar por la retornabilidad individual como una forma de comprometer también al consumidor en el desarrollo de buenas prácticas de sustentabilidad.

En la búsqueda de continuar avanzando en materia de calidad e inocuidad de nuestros envases, optamos por la implementación de la norma británica BRC Packaging, que viene a sustituir la ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad, e ISO 22000 para certificar el sistema de gestión de seguridad alimentaria. La BRC permitirá tras su certificación, garantizar la calidad, inocuidad y defensa alimentaria de todos los productos elaborados en las plantas de Padre Hurtado y Llay Llay

Con la intención de incrementar en 100 mil toneladas anuales la producción de la compañía, el 27 de agosto de 2018 se inició el proceso de construcción del Horno G de la planta de Llay Llay, con una capacidad de fundición de 400 toneladas diarias, tres líneas de producción, laboratorios de inspección automáticos, un Batch House propio y tecnología de formación full servo asistida; que permitirá mayor seguridad al minimizar la intervención humana, eficientar tiempos y procesos al incorporar la automatización de la lubricación de pre moldes y otorgar más tiempo a las personas para concentrarse en actividades de análisis de la producción.

En el ámbito de las personas se realizaron 55 nuevas contrataciones, 25 de las cuales provienen de Llay, últimos que participaron en un proceso de capacitación y certificación de sus competencias técnicas en el contexto del proyecto de innovación que se realizó con la municipalidad y la Universidad de Santiago, para avanzar en la empleabilidad local ante la necesidad de completar los nuevos puestos de trabajo que se generarán en esa planta durante 2019 con la puesta en marcha del tercer horno de producción de la planta de la comuna y en el cual participaron cerca de 120 personas, de las cuales 60 certificaron sus competencias técnicas.

La rotación en la compañía continuó siendo baja, manteniéndose con un valor de 7,8% en 2017 y 5,91% en 2018. Además, se contabilizaron en 2017 un promedio de 56 horas de capacitación por persona, sumando un total de 42.543 horas de entrenamiento, concentradas principalmente en las áreas de operaciones. Por su parte en 2018 cada trabajador recibió un promedio de 69 horas de capacitación, logrando un récord histórico en la compañía de más de 56.000 horas.

Durante el periodo reportado, y en el marco de nuestro Plan Estratégico 2020, dimos vida al Programa de Liderazgo, cuyo objetivo es aportar al desarrollo de una cultura de trabajo que favorece el logro de los objetivos en armonía con el bienestar de las personas y en el que participaron 25 jefaturas en ciclos de 5 talleres, sesiones de coaching y un sistema de réplicas de contenido que impactó en su conjunto a más de

200 cristaleros.

Además, nuestra visión de negocios comprometida con una gestión ética nos permitió obtener el 7° lugar en el Ranking Nacional de Sustentabilidad de la Fundación PROhumana y fuimos reconocidos por la Fundación Generación Empresarial, por nuestro compromiso y trabajo sistemático en las mejores prácticas para una cultura empresarial ética.

En materia de relaciones con la comunidad, se continuó con el plan de inversión social para las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay, que involucraron el desarrollo de actividades en materia de educación, emprendimiento, deporte y reciclaje, impactando en 2018 a 12 agrupaciones para la ejecución de iniciativas orientadas al desarrollo de dichas comunas

Asimismo, continuamos en alianza con la Fundación Desafío Levantemos Chile a través del Programa Desafío de Aprender. Este programa estuvo enfocado en los educadores de la comuna y tuvo como propósito aumentar la calidad de la formación de los jóvenes y niños a largo plazo. Durante 2018 la iniciativa abarcó todos los establecimientos municipales, tanto escuelas como jardines infantiles, en coordinación directa con el Departamento de Educación Municipal (Daem) y contó con la participación de 80 educadores.

En esta misma línea, durante 2018, se ajustó la malla curricular de la carrera de electricidad del Liceo Politécnico de la localidad y se ejecutaron los cursos de



capacitación “Electricidad domiciliaria” y “Mantenimiento preventivo aplicado en máquinas y equipos industriales”, brindando oportunidades a 18 y 55 personas de la comuna respectivamente.

También con el fin de aportar a la empleabilidad de los Ilaillainos, apoyamos al Preuniversitario Paul Harris que ha logrado impactar positivamente a la comuna con la capacitación de más de mil estudiantes en áreas como matemática, ciencia, lenguaje e historia. Con esto, se ha alcanzado una mejora del 45%, desde el inicio de este proyecto hasta 2018, en los resultados de los ensayos realizados para la Prueba de Selección Universitaria (PSU).

Por cuarto año consecutivo, Cristalerías posiciona a Elige Vidrio, como la causa ciudadana que busca crear conciencia en

los chilenos sobre el consumo responsable del packaging, promoviendo los beneficios de los envases de vidrio y resaltando el impacto positivo de éstos en la calidad de vida de las personas. En un contexto mundial donde el cuidado del medioambiente toma cada vez más relevancia en los consumidores, Elige Vidrio surge como una respuesta concreta para disminuir el consumo de plástico, contribuyendo a solucionar la contaminación que ha causado en nuestros océanos y finalmente evitar que más de 500 millones de envases lleguen a los vertederos cada año.

Es por ello que, en el marco de dicha iniciativa, durante el 2017 se inauguró el programa San Felipe Elige vidrio, donde se realizaron diferentes actividades de promoción, entre las que destaca una Vidriotón comunitaria para

la recuperación del material en la zona. Además en la búsqueda de la generación de proyectos para la reutilización, reducción y reciclaje del vidrio, durante 2017 se llevó a cabo el concurso Piensa y Elige Vidrio en conjunto con Inacap, Corfo, el ministerio de Medioambiente, la fundación Avina, el movimiento Nacional de Recicladores y la organización Compromiso Empresarial con el Reciclaje (Cempre), iniciativa que permitió reconocer el emprendimiento Glasscrete, basado en la construcción y decoración de casas a partir de vidrio reciclado.

En otro orden de ideas, se decidió reactivar y estructurar el Programa de Visitas de ambas plantas, con la finalidad de generar un estándar único para los recorridos al proceso productivo por parte de comunidades, clientes, emprendedores, proveedores, y

colaboradores, quienes podrán acceder y contar con asistencia durante todo el proceso de postulación a través de la web corporativa.

Finalmente, extendiendo mi agradecimiento a los trabajadores que dan vida y sentido a estas y muchas otras iniciativas detalladas en las siguientes páginas, esperando que la información recopilada nos permita seguir cultivando vínculos transparentes y sólidos con cada uno de los grupos de interés de Cristalerías de Chile, así como continuar fortaleciendo nuestro propósito organizacional de Crear envases que cuidan la vida.

Baltazar Sánchez Guzmán.

**Presidente
Cristalerías de Chile S.A**



INFORMACIÓN GENERAL

(102-1; 102-3; 102-4; 102-5; 102-53)

RUT:
90.331.000-6

TIPO DE ENTIDAD:
Sociedad Anónima Abierta Inscripción en el Registro de Valores de la Comisión para el Mercado Financiero (Ex SVS) No 061.

DOMICILIO LEGAL:
José Luis Caro 501, Padre Hurtado
Santiago, Región Metropolitana, Chile

Planta Padre Hurtado:
José Luis Caro 501, Padre Hurtado
Santiago, Región Metropolitana, Chile

Planta Llay-Llay:
El Porvenir 626, KM 85 Ruta Norte
V Región de Valparaíso, Chile

Comentarios o consultas acerca del Reporte de Sustentabilidad de Cristalerías de Chile
Claudia López Mazuela
Subgerente de Sustentabilidad
Gerencia de Personas y Sustentabilidad
clopez@cristalchile.cl

ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD:
Subgerencia Sustentabilidad con el apoyo de
ECOESTRATEGIA Consultores SpA

DISEÑO DEL REPORTE DE SUSTENTABILIDAD:
Armstrong & Asociados



ACERCA DE ESTE REPORTE

[102-10, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54, 102-56, 102-32]

Este tercer Reporte presenta la mirada de sustentabilidad de nuestra compañía, describiendo su desempeño ambiental, social y económico del período comprendido entre los años 2017 y 2018, manteniendo su carácter bianual. Para reportar el desempeño sustentable de los próximos años, y considerando la actual dinámica de las comunicaciones, el Directorio ha decidido elaborar su Reporte de sustentabilidad de forma anual, a partir del año 2020, reportando la gestión del periodo 2019.

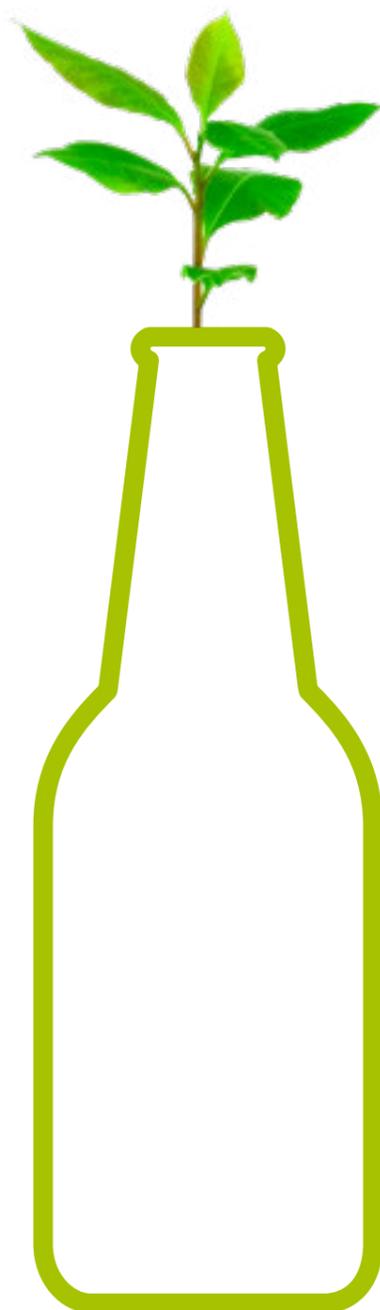
Al igual que en las versiones anteriores, este Reporte contempla las actividades de las distintas áreas de la empresa, y considera a nuestras dos plantas productivas ubicadas en las comunas de Padre Hurtado (Región Metropolitana) y Llay-Llay (V Región de Valparaíso). De esta forma, no existen diferencias de alcance o cobertura con el Reporte anterior. Respecto al impacto económico de la compañía, se reportan los estados de resultados financieros, así como el valor económico

generado y distribuido. Respecto a las actividades e indicadores sociales y ambientales, el Reporte sólo incluye las operaciones de Cristalchile Envases de Vidrio y no las empresas filiales del sector Vinos y Medios de Comunicación.

El documento se elaboró siguiendo los estándares de Reportes del Global Reporting Initiative (GRI), en concordancia con la opción esencial. Para su desarrollo contamos con el apoyo de la empresa ECOESTRATEGIA Consultores.

La información presentada fue validada por las gerencias respectivas, y el Reporte final revisado y aprobado por el Comité de Gerentes. Este Reporte no cuenta con verificación externa.

Invitamos a las personas que se relacionan con nosotros a leer este documento, para compartir opiniones que contribuyan al mejoramiento continuo del desempeño económico, social y ambiental de la compañía y de los compromisos adscritos en este Reporte.



DEFINICIÓN DE CONTENIDOS

[102-46, 102-47, 103-1]

Tras el aprendizaje derivado de los Reportes anteriores y considerando nuestro nuevo propósito “Creamos envases que cuidan la vida”, decidimos incluir la opinión de los clientes acerca de la información que a ellos les sería útil poder obtener del Reporte de Sustentabilidad de Cristalchile. Esto, influenciado también por las consultas de temas de sustentabilidad que progresivamente hemos ido recibiendo por parte de distintos clientes.

En este sentido, se realizó un taller para indagar cuáles eran aquellos

temas de sustentabilidad que requerían conocer de Cristalchile a modo de aportar a sus respectivos procesos y gestión.

Adicionalmente, y también como parte del proceso de definición de la nueva estrategia de sustentabilidad que se está llevando a cabo durante el presente año, se realizaron entrevistas a todos los gerentes de la empresa en las que se obtuvo su visión de la sustentabilidad y los aspectos relevantes de la compañía con respecto a ella.

Y una encuesta a los colaboradores

de la empresa preguntándoles para conocer sus prioridades y su opinión de los impactos de la empresa.

El resultado de estas instancias fue analizado y contrastado con los temas materiales identificados para el Reporte anterior, definiéndose 25 temas, de los cuales cuatro fueron definidos como de importancia muy alta, ocho de importancia alta, siete de importancia media y 6 de importancia baja.

TEMAS MATERIALES

Se consideran aspectos materiales o relevantes a aquellos asuntos estratégicos que pueden ser o convertirse en temas razonablemente importantes para determinar el desempeño económico, social y ambiental de la organización.

A continuación, se presenta la tabla que contiene los temas materiales o estratégicos para Cristalchile de Chile y los principales grupos de interés vinculados con la empresa que pueden ser afectados o influir en la organización.

1. PERFIL DE LA EMPRESA	Crecimiento sustentable Relacionamiento con grupos de interés	Interno y Externo Interno y Externo
2. PRODUCTOS Y CLIENTES	Calidad y seguridad del producto Reciclaje Innovación Servicio integral Liderazgo en el mercado	Interno y Externo Interno y Externo Interno y Externo Interno y Externo Interno y Externo
3. DESEMPEÑO AMBIENTAL	Gestión de residuos Emisiones - Huella de Carbono Energía Consumo de Agua	Interno Interno y Externo Interno Interno y Externo
4. PERSONAS	Salud y seguridad laboral Relaciones laborales Desarrollo profesional y capacitación Clima laboral Calidad de vida Igualdad de género Diversidad e inclusión Atracción y retención de talentos	Interno Interno Interno Interno Interno y Externo Interno Interno Interno
5. PROVEEDORES	Gestión y desarrollo de Proveedores	Interno y Externo
6. COMUNIDAD	Relación con la comunidad Empleabilidad local	Externo Interno y Externo
7. GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y transparencia Anticipación y cumplimiento de la normativa Gestión de riesgos	Interno y Externo Interno y Externo Interno

CCH

PERFIL
CRISTALERÍAS DE
CHILE



QUIÉNES SOMOS

[102-45]32]

CON MÁS DE 114 AÑOS DE TRAYECTORIA, NOS DEDICAMOS A LA FABRICACIÓN Y COMERCIALIZACIÓN DE ENVASES DE VIDRIO EN CHILE, CON UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO CERCANA AL 75%, ATENDIENDO LAS NECESIDADES DE DIVERSOS SECTORES ENTRE LOS QUE DESTACAN: VINOS, CERVEZAS, BEBIDAS GASEOSAS, JUGOS, AGUAS MINERALES, LICORES Y ALIMENTOS

PROPIEDAD DE CRISTALERÍAS DE CHILE

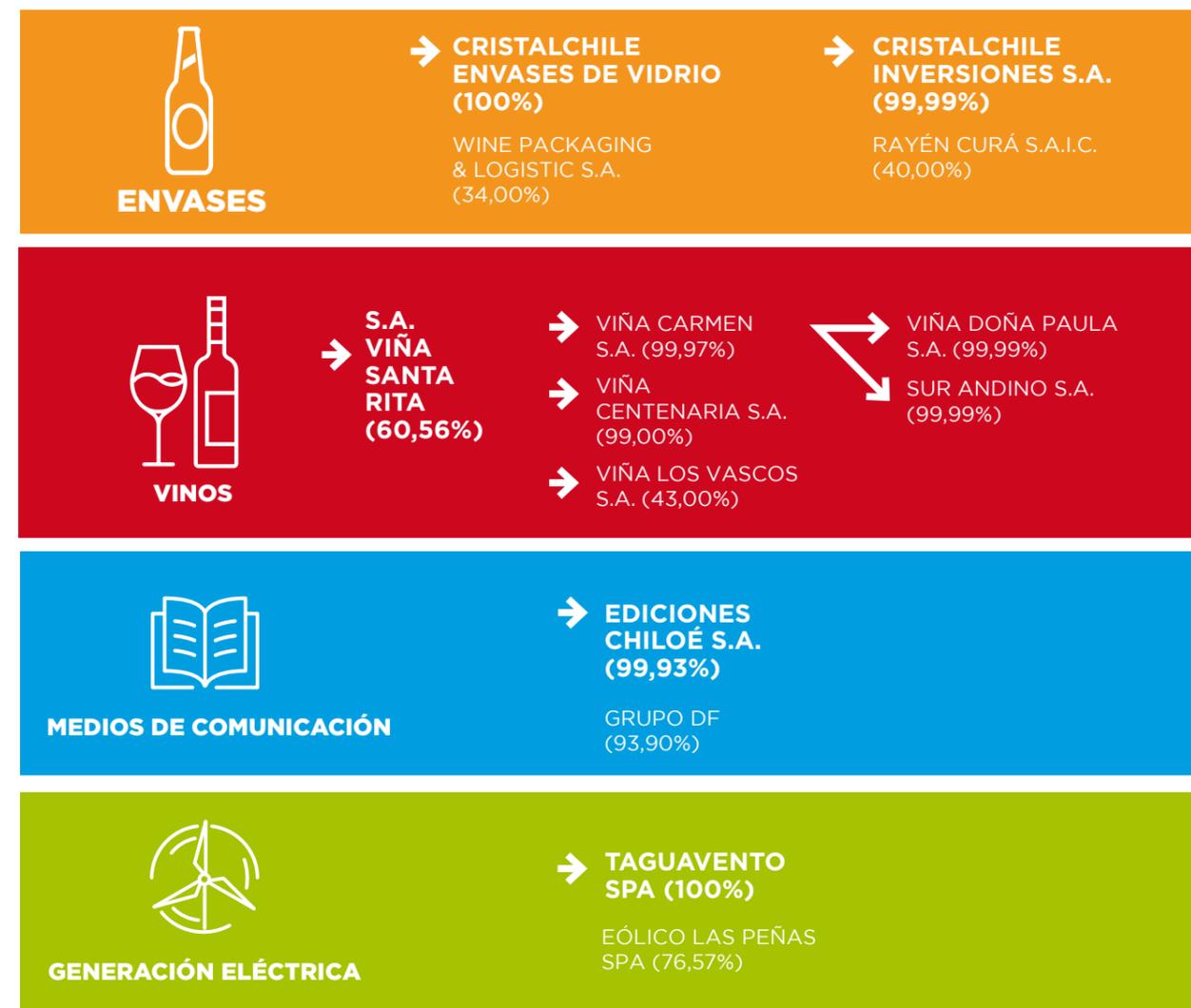
Cristalerías de Chile es una Sociedad Anónima Abierta cuyo controlador y principal accionista es el Grupo Elecmetal, grupo con ventas netas por sobre los USD 1.000 millones que maneja empresas en los rubros de acero, viñas, envases y comunicaciones. El Grupo posee de manera directa e indirecta el 54,16% del total de la propiedad de la empresa.

En la siguiente tabla se presentan los principales accionistas de la compañía al 31 de diciembre de 2018, quienes en conjunto poseen el 89,51% del total de su propiedad.

NOMBRE	Nº DE ACCIONISTAS	% DE PARTICIPACIÓN
Cía Electro Metalúrgica S.A	21.780.001	34,03
Servicios y Consultorias HendayaS.A	6.589.359	10,30
Moneda S.A A.F.I para pionero F.I.M	6.291.200	9,83
Bayona S.A	5.912.540	9,24
Compañía de Inversiones La Central S.A	4.418.933	6,91
AFP Habitat S.A Fondos de Pensiones	2.785.736	4,35
AFP Provida S.A Fondos de Pensiones	2.068.278	3,23
BTG Pactual Small Cap	1.939.200	3,02
AFP Cuprum Fondos de Pensiones	1.709.266	2,67
Compass Small Cap	1.715.200	2,68
AFP Modelo Fondos de Pensiones	1.145.600	1,79
BANCHILE Adm. Gral de Fondos S.A	928.000	1,45

CRISTALCHILE Y EMPRESAS RELACIONADAS

CRISTALERÍAS DE CHILE S.A.



PARQUE EÓLICO LAS PEÑAS

El Parque Eólico Las Peñas (ELP), opera desde fines de 2016, generando energía renovable no convencional. Es propiedad de Cristalerías de Chile en un 75%, está ubicado en la provincia de Arauco y posee una capacidad de 8,4 MW a través de 4

aerogeneradores que inyectan electricidad al Sistema Eléctrico Nacional (SEN).

A fines 2018 cerró su segundo año de operación con un 95,7% de disponibilidad de planta. Con ello se pone término al período de

ajuste inicial para entrar al período de mejor aprovechamiento de las condiciones de viento y producción del parque.

NUESTRAS OPERACIONES

[102-7]

CONTAMOS CON DOS PLANTAS DE PRODUCCIÓN UBICADAS EN LAS COMUNAS DE PADRE HURTADO (REGIÓN METROPOLITANA) Y LLAY LLAY (V REGIÓN DE VALPARAÍSO).

ESTA ÚLTIMA, ES RECONOCIDA COMO LA MÁS MODERNA PLANTA DE ENVASES DE VIDRIO EN LATINOAMÉRICA, TANTO EN PROCESOS PRODUCTIVOS COMO EN EL CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE.

PLANTA PADRE HURTADO

- Superficie aproximada de 325.000 m2 de terreno y 50.000 m2 construidos
- Capacidad para producir 300.000 toneladas de vidrio al año
- Tres hornos de fundición y nueve máquinas automáticas para formación de envases con sus respectivas líneas de inspección y empaque
- Se ubican las oficinas de las gerencias: General, Operaciones, Administración y Finanzas, Personas y Sustentabilidad, Servicio al Cliente y Comercial

PLANTA LLAY LLAY

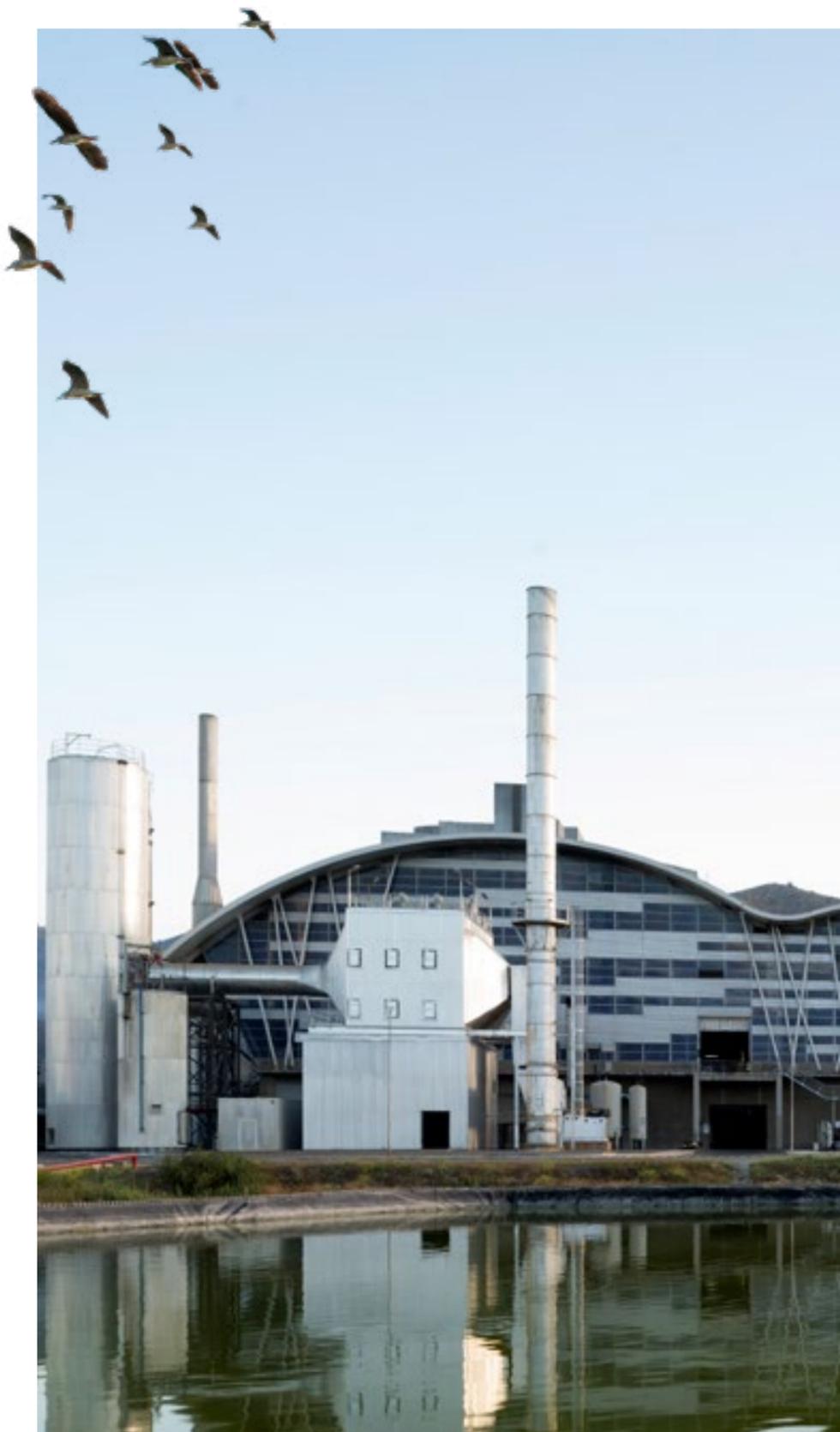
- Superficie aproximada de 273.000 m2 de terreno y 46.700 m2
- Capacidad para producir 200.000 toneladas de vidrio al año
- Dos hornos de fundición y seis máquinas IS de formación de envases con sus respectivas líneas de inspección y empaque

Durante 2018 iniciamos la construcción de un tercer horno de producción en la planta de Llay Llay con una capacidad de 400 ton/día de fundición y una inversión aproximada 100 millones de dólares.

Adicionalmente, en la Planta Padre Hurtado pusimos en marcha una tercera línea de decorado de envases, para abordar la necesidad de nuestros clientes por seguir las tendencias de mercado en materia de envasado.

OTRAS PROPIEDADES DE CRISTALERÍAS

- **Planta de lavado de arena** ubicada en El Turco, comuna de Cartagena, V Región de Valparaíso. Tiene una superficie aproximada de 50.000 m2. La propiedad es administrada y explotada por MIGRIN S.A.
- **Planta de molienda de conchuela** ubicada en la comuna de Tongoy, IV Región de Coquimbo. Tiene una superficie aproximada de 12.000 m2. La propiedad es administrada y explotada por Externalice Ltda.
- **Pertenencias mineras** que cubren una superficie de 400 hectáreas ubicada en la zona de El Turco, comuna de Cartagena, V Región de Valparaíso.

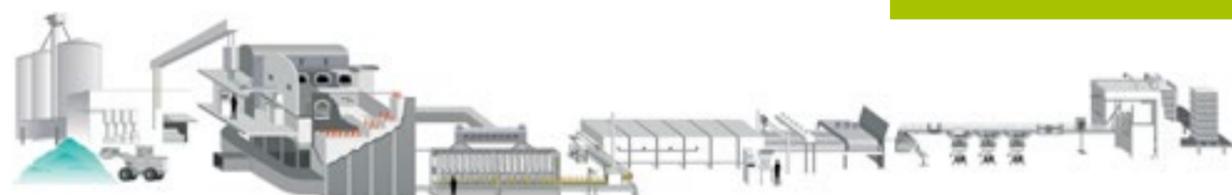


NUESTRO PROCESO PRODUCTIVO PRODUCTOS Y SERVICIOS

[102-2]

El vidrio se obtiene a partir de la vitrificación de una mezcla de óxidos, donde destaca el dióxido de silicio, aportado por minerales de arena cuarzosa. Además, se utiliza vidrio reciclado post consumo e industrial, el cual es fundido con el resto de las materias primas, convirtiéndose en vidrio nuevo.

Nuestros envases poseen una gran variedad de formas, colores, aplicaciones y características, para responder a las necesidades y expectativas de los clientes, quienes buscan satisfacer los altos estándares de diseño y calidad que exigen los consumidores finales.



HORNOS Y BATCH HOUSE

ÁREA DE FORMACIÓN DE ENVASES

ÁREA DE RECOCIDO

INSPECCIÓN AUTOMÁTICA DE ENVASES. CONTROL DE CALIDAD

ZONA DE EMBALAJE Y PALETIZADO

Proporcionamos asesoría técnica y comercial, tanto en el diseño y desarrollo de nuevos envases como en su proceso de llenado, cierre, etiquetado, embalaje, manejo de distribución y servicio de postventa.

• UNIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE (USC): Está en contacto directo con nuestros

clientes, coordinando despachos y pedidos en la cantidad y plazo comprometido

•SERVICIO INTEGRAL A CLIENTES (SICC): Es el área de servicio postventa y es la responsable de ofrecer ayuda técnica y desarrollo de nuevas implementaciones en procesos de clientes; asistencia en las líneas de

producción, así como gestionar las observaciones de los clientes

•CENTRO DE DISTRIBUCIÓN: Atiende a los clientes que necesitan comprar envases para alimentos en pequeñas cantidades.



250

TIPOS DE ENVASES

vinos, cervezas, licores, alimentos y bebidas alcohólicas

5

COLORES

blanco, verde, verde claro, verde hoja seca y ámbar

6

TIPOS DE BOCA

Twist Off, Seguridad, MCA2, Corona, Corcho y ScrewCap

3

TIPOS DE CAPACIDAD

menor a 750 cc, 750 cc y mayor a 750cc

NUESTROS MERCADOS

Atendemos a más 250 clientes de diversos sectores, y durante el período reportado, comenzamos a atender también nuevos mercados como son el de productos lácteos (leche y manjar), el de sopas envasadas y como novedad, comenzamos a proveer también a la industria de los detergentes, poniendo en el mercado al primer detergente envasado en vidrio.

A través de las marcas de nuestros clientes estamos presentes en todo Chile y en los países donde ellos exportan.

NUESTRO DESEMPEÑO ECONÓMICO [201-1]

Consolidamos nuestros resultados con las afiliadas que forman parte del grupo de empresas. Estas son S.A. Viña Santa Rita y afiliadas, Ediciones Chiloé S.A. y afiliada, Cristalchile Inversiones S.A. y Taguavento SPA. y afiliadas.

El incremento de ingresos se debe principalmente a la mayor venta de Cristalchile Envases de Vidrio (6,0%) y de Viña Santa Rita (4,2%), compensado parcialmente por la

menor venta de Ediciones Chiloé (-12,9%). Los costos aumentan principalmente por mayores costos de energía y mayores cargos por depreciación de Cristalchile Envases de Vidrio y el mayor costo de Viña Santa Rita producto de las vendimias 2017 y 2018.

Más información financiera de Cristalerías de Chile S.A. puede ser encontrada en sus memorias financieras anuales publicadas en la página web de la empresa:

<http://www.cristalchile.cl/memoria-anual/>

EL VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO PARA EL AÑO 2017 Y 2018 HA SIDO:

VALOR ECONÓMICO GENERADO Y DISTRIBUIDO	M\$		M\$	
	2015	2016	2017	2018
Valor económico distribuido (A)				
Totales	285.571.170	301.040.148	300.316.894	309.928.308
a) Ingresos Operacionales	285.571.170	301.040.148	300.316.894	309.928.308
Valor económico distribuido (B)				
Totales	253.736.046	261.892.694	265.795.422	278.896.696
a) Gastos Operativos	229.330.387	235.401.655	237.159.224	248.478.553
b) Sueldos y Prestaciones de los Empleados	15.308.554	16.788.920	17.860.783	18.904.902
c) Pagos al Gobierno/Estado	8.933.291	9.556.509	10.619.591	11.331.436
d) Inversión en la Comunidad	163.815	145.610	155.824	181.805
Valor económico retenido (A-B)	31.835.124	39.147.454	34.521.472	31.031.612

Valor económico generado
a) Ingresos ordinarios + ingresos financieros + otros ingresos de operación + participación asociados + diferencia de cambio (Todos Consolidados).
Valor económico distribuido
a) Costo + costos distribución + gastos de administración + otros gastos de operación + otras ganancias o pérdidas + costos financieros + resultados por unidades de reajuste (Todos Consolidados) - Mano de obra total (CCH) - patentes municipales (CCH) - contribuciones bienes y raíces (CCH) - Donaciones (CCH).
b) Mano de obra total (CCH)
c) Impuestos (consolidado) + Patentes municipales (CCH) + Contribuciones de bienes raíces (CCH).
d) Donaciones (CCH)

CRISTALCHILE SUSTENTABLE

[102-19]

En 2011 incorporamos formalmente la visión de sustentabilidad en la compañía. Desde ese entonces, la Gerencia de Personas y Sustentabilidad es la responsable de impulsar, coordinar y monitorear los distintos proyectos, iniciativas y actividades de sustentabilidad que la empresa ejecuta. El equipo de Sustentabilidad se integra por cuatro personas, una de

ellas, el Gerente de Personas y Sustentabilidad, quien depende directamente del Gerente General.

Así, la gestión de sustentabilidad está inmersa en el sistema de gestión de la compañía que desde 2006 es regido por la metodología del modelo TPM¹, desarrollada por el Instituto Japonés de Mantenimiento de Plantas JIPM²,

que está basada en la excelencia operacional y la eliminación de pérdidas en todo el proceso productivo.

Es así como hemos definido una hoja de ruta que se compone de 3 pilares estratégicos que agrupan las principales áreas de gestión.

1 EXCELENCIA OPERACIONAL

- SEGURIDAD
- PRODUCTIVIDAD Y BAJOS COSTOS
- DESARROLLO DE PERSONAS
- DESARROLLO DE PROVEEDORES

2 SATISFACCION DEL CLIENTE

- LIDERAZGO EN CALIDAD
- SERVICIO DE EXCELENCIA
- DESARROLLO DE PRODUCTOS INNOVADORES Y RENTABLES

3 LIDERAZGO COMPETITIVO Y SUSTENTABLE

- DESARROLLO DE NUEVOS MERCADOS
- PROMOCIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL VIDRIO EN EL CONSUMIDOR
- INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
- AUMENTO DEL RECICLAJE DE VIDRIO
- APOYO A LA COMUNIDAD Y RESPETO POR EL MEDIOAMBIENTE

Desde 2012 hemos participado en el Ranking Nacional de Sustentabilidad de Prohumana. Así, la evaluación que hemos obtenido en los distintos ámbitos de esta herramienta ha ido planteando los desafíos a abordar y los distintos aspectos a mejorar.

Durante 2018 finalizamos un ciclo de gestión interna basado en la instalación de los temas de sustentabilidad en la compañía, la identificación de nuestros impactos relevantes, los respectivos espacios de mejora, y la inclusión formal en nuestra estructura y agenda para su gestión. De esta forma, llegamos a la conclusión de que

estábamos en condiciones de dar un nuevo paso.

En 2019 trabajaremos en una nueva estrategia de sustentabilidad que nos permitirá trazar el camino que recorreremos hacia el 2030 en materia de atributos ambientales de nuestros productos, abordando así las necesidades de un mercado cada vez más consciente y exigente con respecto a los impactos de los productos que consume.

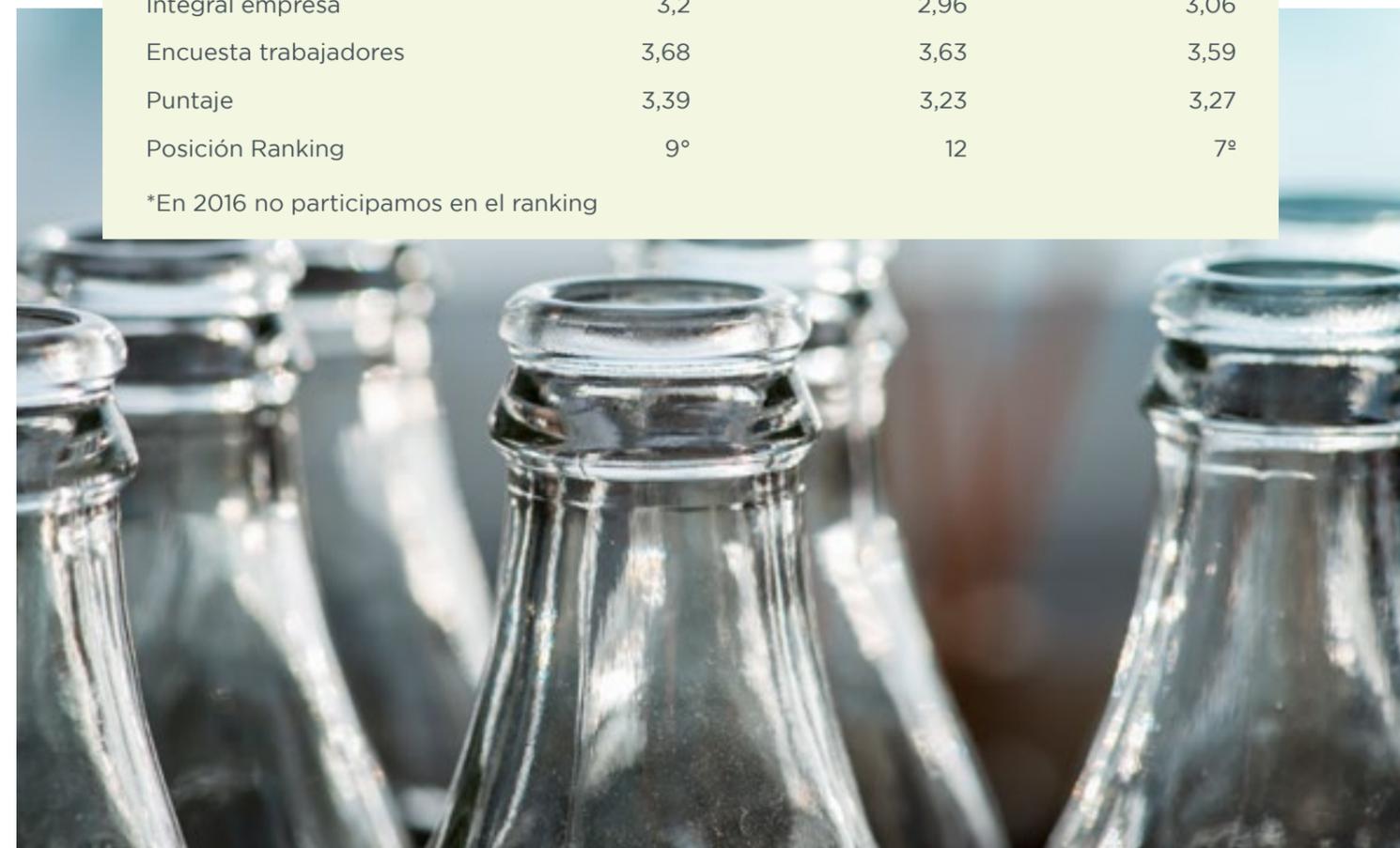
Para evaluar esta estrategia y su gestión, comenzaremos a utilizar el índice ESG Compass³, iniciativa creada en la Universidad de Yale,

y que administra la aplicación del Stakeholders Sustainable Index (SSIndex), que anticipa riesgos y define focos de sostenibilidad, en base a evaluaciones sistematizadas que los trabajadores, clientes, proveedores y comunidad realizan sobre el desempeño de Cristalerías, incluyendo áreas de Gobierno Corporativo, Medio Ambiente y Social interno y externo.

De esta forma, estamos transitando de un modelo de medición, a un sistema integral de evaluación, que esperamos, nos permita analizar de forma anticipada las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés.

EVALUACIÓN	2015	2017	2017
Integral empresa	3,2	2,96	3,06
Encuesta trabajadores	3,68	3,63	3,59
Puntaje	3,39	3,23	3,27
Posición Ranking	9°	12	7°

*En 2016 no participamos en el ranking



¹Del inglés Total Productive Maintenance
²<https://www.jipm.or.jp/en/>

³<http://esgcompass.com>

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]



CRISTALERÍAS DE CHILE S.A. ES UNA EMPRESA PRODUCTIVA QUE TIENE SUS OPERACIONES DE FUNDICIÓN DE VIDRIO INSERTAS EN DOS LOCALIDADES CON COMUNIDADES ACTIVAS, COMO LO SON LA COMUNA DE LLAY LLAY EN LA V REGIÓN Y PADRE HURTADO EN LA REGIÓN METROPOLITANA, ZONA SATURADA EN MATERIA DE EMISIONES ATMOSFÉRICAS, LO QUE REPRESENTA UNA CONSTANTE PREOCUPACIÓN PARA LA EMPRESA NO SÓLO EN MATERIA DE DESEMPEÑO AMBIENTAL, SINO TAMBIÉN EN SU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD. LO ANTERIOR ES RELEVANTE PARA DETERMINAR LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA QUE SON:

ACCIONISTAS:

Nos referimos a los dueños de la compañía, entendiendo que esperan de ella un retorno económico que pueda ser sostenible en el tiempo y que sea generado mediante un comportamiento ético y responsable en todos sus ámbitos de acción.

CLIENTE:

Nuestra razón de ser, quienes compran nuestros productos. Son casi en su totalidad productores de alimentos y bebestibles. Entendemos que los envases son un factor relevante en sus respectivos productos finales y que sus procesos de envasado son determinantes en su productividad y competitividad. La calidad, diseño e inocuidad son variables fundamentales, y como compañía trabajamos permanentemente para asegurar su satisfacción.

PERSONAS:

Es gracias a nuestros colaboradores que somos lo que



somos y que podemos hacer lo que hacemos. Entendemos que sólo podremos ofrecer lo que nuestros clientes y accionistas esperan de nosotros con personas satisfechas y motivadas y, por lo tanto, ese es el desafío permanente de nuestra gestión. La seguridad y salud laboral son un requisito para alcanzarlo y nuestra primera responsabilidad.

PROVEEDORES:

Consideramos en este grupo a los proveedores de servicios y contratistas además de los de materias primas e insumos. Entendemos que también de ellos depende nuestra gestión por lo que enfocamos nuestra relación en ser aliados y un apoyo para ellos, siempre con el fin de poder garantizar la continuidad de nuestra operación.

COMUNIDAD:

Somos un actor relevante en las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay y estamos conscientes de ello. Entendemos que es nuestra responsabilidad contribuir a su

crecimiento y desarrollo, además de aportar valor económico y social.

MEDIOAMBIENTE:

Sabemos que nuestra operación puede generar impactos ambientales y por ello somos responsables de gestionarlos y minimizarlos. Contamos con tecnología que nos facilita hacerlo e incorporamos la gestión ambiental a nuestro modelo de excelencia operacional, apuntando siempre al cero impacto.

CONSUMIDORES:

Están más lejos de nosotros en la cadena, pero entenderlos y conocerlos es fundamental para poder tener una propuesta que genere valor a nuestros clientes. Son además los responsables de reciclar sus envases para que el modelo circular del vidrio pueda ocurrir, por lo tanto, también de suma importancia para la gestión de nuestra organización.

COMPROMISOS Y RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

[102-40, 102-42, 102-43, 102-44]

NUESTRO PROPÓSITO NOS ORIENTA EN LA VINCULACIÓN CON CADA GRUPO DE INTERÉS Y NOS LLAMA A ASUMIR COMPROMISOS



GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Accionistas	Velar por la gestión responsable del negocio, basada en altos estándares éticos y excelencia operacional, para asegurar rentabilidad, sin descuidar el desarrollo sustentable y que responda a las expectativas del negocio en el corto, mediano y largo plazo.	Anticipar riesgos económicos, sociales y ambientales	-Junta general de Accionistas -Memoria Financiera -Inducción y evaluación desempeño del Directorio -Gestión de auditorías internas y externas -Gestión de Riesgos económicos, sociales y ambientales -Cumplimiento Modelo Prevención de Delito -Cumplimiento Comité de Etica	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Ética y Transparencia Crecimiento Sustentable Gestión de riesgo Anticipación y cumplimiento de la normativa Relacionamiento con grupos de interés 	Gerencia General, Auditoria
Clientes	Conocer y satisfacer sus necesidades y expectativas y de los mercados en los cuales participan, transformándonos en sus aliados estratégicos	Cero fallas	-Sistemas de venta y post venta personalizados -Sistema de planificación de ventas (asegurar stock) -Sistemas ISO de Calidad e Inocuidad Alimentaria -Encuesta de satisfacción -Auditorias de calidad de clientes -Canal de Denuncias	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Innovación Liderazgo en el mercado Calidad sobre el producto Servicio integral 	Comercial, Servicio al Cliente, Operaciones
Consumidores	Promover los beneficios del vidrio, fomentando su reutilización, reducción y reciclaje, como estrategia para el mejoramiento de la calidad de vida de las personas	Preferencia del vidrio	-Campaña EligeVidrio	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> Calidad sobre el producto Servicio integral 	Comercial

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Personas	Promover el desarrollo de personas integrales, felices con lo que hacen, seguras de su conocimiento y orgullosos de su aporte a la compañía, en un ambiente motivador desafiante y amistoso	Cero accidentes	-Diálogo con los dos sindicatos -Plan de beneficios y compensaciones -Entrenamiento y capacitación -Promoción del equilibrio laboral familiar, a través de actividades deportivas, recreación, y cultura para los colaboradores y sus familias. -Evaluación del clima laboral -Evaluación de los servicios internos -Evaluación del desempeño -Canal de Denuncias	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Salud y seguridad • Calidad de vida • Clima laboral • Relaciones laborales • Desarrollo profesional y capacitaciones • Atracción y retención de talentos • Igualdad de género • Diversidad e inclusión 	Personas y Sustentabilidad
Proveedores	Construir relaciones que se sustenten en el beneficio mutuo, que permitan maximizar la eficiencia y la sustentabilidad en el proceso productivo, y generen condiciones que contribuyan a su crecimiento y desarrollo.	Desarrollo de proveedores	-Portal de Proveedores -Sistema de compra y pago a proveedores -Criterios de selección de proveedores -Sistema de evaluación -Desarrollo de proveedores -Canal de Denuncias	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión y desarrollo de proveedores • Gestión de subcontratistas 	Administración y Finanzas
Comunidad	Contribuir al crecimiento y desarrollo de las comunas donde operamos, creando valor económico, social y ambiental para sus habitantes.	Confianza de las comunidades	-Diálogo con autoridades y organizaciones locales -Plan de Relaciones con las comunas de Padre Hurtado y Llay-Llay -Política de donaciones -Canal de denuncias	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad sobre el producto • Servicio integral 	Comercial

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO	META	RELACIONAMIENTO	FRECUENCIA DE RELACIONAMIENTO	TEMAS RELEVANTES	RESPONSABLE
Medioambiente	Respetar el medioambiente, a través del cumplimiento normativo, el control y prevención del impacto operacional, el uso eficiente de los recursos y el desarrollo de iniciativas voluntarias con los trabajadores, clientes, proveedores y la comunidad para promover su cuidado	Cero contaminación	-Campaña de reciclaje -Cumplimiento normativo vigente -Mesa Ley REP SOFOFA -Mesa Actores no regulados SIC -Canal de Denuncias -ISO 50001 Eficiencia Energética	Permanente	<ul style="list-style-type: none"> • Reciclaje • Emisiones • Eficiencia energética • Cambio climático - huella de carbono 	Operaciones

ORGANIZACIONES CON LAS QUE NOS RELACIONAMOS [102-13]

Participamos en distintas organizaciones entendiendo el beneficio de la colaboración con distintos actores de la sociedad, para la consecución de objetivos comunes de manera más eficiente. Esto lo hacemos velando siempre por nuestro compromiso con la libre competencia y la transparencia.

Creemos que, al compartir nuestra visión de negocios, podemos alcanzar mejores resultados y motivar a otros, para que se sumen al desafío de desarrollar una gestión industrial segura, eficiente y responsable con los públicos de interés, contribuyendo al objetivo de un país más sustentable.

Asociaciones a las que adherimos	Grado de vinculación
Sociedad de Fomento Fabril; SOFOFA	Socio
Bolsa de Comercio de Santiago	Emisor
Unión Social Empresarios Cristianos	Socio
Red PROhumana Empresarial	Miembro
Generación Empresarial	Socio
Acción Empresas	Socio
Empresas Conscientes	Socio
Instituto Chileno de Administración Racional de Empresas, ICARE	Socio
Asociación de Vinos de Chile A.G.	Socio Industria



**NUESTROS
PRODUCTOS:
ENVASES QUE
CUIDAN LA VIDA**



LIDERAZGO EN EL MERCADO

En el mercado de los envases, el vidrio compite con diferentes sustitutos como plástico, tetra-pack, latas de aluminio y acero. Adicionalmente, nuestros productos compiten con importaciones en vidrio y el resto de la producción local

Los principales productos que fabricamos en la actualidad son envases retornables y no retornables, boca corona o rosca, boca ancha, decorados, pintados y etiquetados, todos con la calidad que exigen los mercados nacionales e internacionales.

Proporcionamos a nuestros clientes diversos servicios complementarios de asistencia técnica y comercial, tanto en el diseño y desarrollo de nuevos envases como en su proceso de llenado, cierre, etiquetado, embalaje y manejo de distribución.

Creemos que hemos mantenido nuestro constante liderazgo en el mercado gracias a la optimización de nuestros procesos y la calidad e inocuidad de nuestros envases,

a través del mejoramiento continuo, basado en el compromiso permanente y la activa participación de cada uno de las personas que trabajamos en Cristalerías.

Durante 2018 las ventas de la compañía alcanzaron un récord histórico producto del aumento en las ventas para el mercado nacional, sobrepasando las 400 mil toneladas de vidrio.

En el período de este Reporte la compañía realizó diferentes actividades destinadas a ofrecer un mejor servicio a sus clientes, estudiar y promover el desarrollo de nuevos proyectos de envases de vidrio y resaltar sus bondades. Algunas de las actividades fueron:

- El trabajo, en conjunto con clientes, en nuevos proyectos de envases y el apoyo con publicidad y material de punto de venta para el producto final.

- El auspicio de importantes ferias de vino, cerveza y alimentos, en las cuales los clientes de Cristalerías

de Chile tuvieron una participación destacada.

- El apoyo para la realización de diferentes actividades orientadas a promover el vino chileno en el exterior.

Como una forma de mantenernos en contacto con nuestros clientes, publicamos mensualmente la revista "En Vitrina"⁴, con temas sobre las diferentes industrias que utilizan el vidrio; información sobre nuevos productos envasados en vidrio y noticias de la compañía. Se presentan también en distintas temáticas coyunturales y de tendencia relativa a los envases, por lo que los aspectos de sustentabilidad están en prácticamente todos los números. Este medio continúa siendo una excelente oportunidad de contacto con los clientes, y ha permitido aumentar y mejorar la comunicación e información hacia ellos.



⁴Disponible en <http://www.cristalchile.cl/revista-en-vitrina/>

INNOVACIÓN

Durante el período de este Reporte, se consolidó el Pilar de TPM "Comercial y Desarrollo de Mercado". Es este Pilar el que lidera la innovación de productos. A él se incorporaron los temas que anteriormente gestionaba la Unidad de Inteligencia de mercado (UIM). Este Pilar concentra el trabajo de investigar y proponer a nuestros clientes nuevas tendencias y oportunidades en envases, explorar nuevos mercados, productos y/o negocios.

Entre 2017 y 2018 se desarrollaron envases para el mercado de las bebidas alcohólicas como aguas, mixer y jugos. También, logramos desarrollar alternativas en vidrio para otros productos como leche detergente, manjar y miel.

Cabe destacar que durante 2017 y 2018 volvimos a ser reconocidos en los premios Innova Claro que promueven la gestión de la innovación dentro de las diferentes organizaciones que conforman el holding (Elecmetal, Santa Rita, Grupo DF y Cristalerías de Chile). En 2017 la iniciativa reconocida fue "Punto de Quiebre", que ayuda a reducir golpes a través de la medición de los impactos que los envases reciben en la línea de los clientes. En 2018 fuimos reconocidos por el proyecto de empleabilidad local en Llay Llay, desarrollado en el marco de la construcción del Horno G.

EL PRIMER DETERGENTE CHILENO EN BOTELLA DE VIDRIO

Esta es una respuesta concreta a la tendencia mundial del consumo responsable que cuenta con el apoyo de Cristalerías de Chile y su causa Elige Vidrio. La irrupción del vidrio en la categoría de deter-

gentes rompe paradigmas y abre espacios para la innovación en una industria donde los residuos son un tema relevante para los consumidores.



ECOGLOSS: UNA TENDENCIA CONSOLIDADA EN LA INDUSTRIA DEL VINO

Desde el 2010 desarrollamos Ecoglass, una botella más liviana que mantiene el diseño y la calidad de una botella tradicional. Esta innovadora tecnología permite una distribución uniforme del vidrio, disminuyendo el uso de materia prima y el peso de las botellas, manteniendo sus características estéticas y prácticas, es decir, apariencia, diseño y resistencia. Las diferencias son casi imperceptibles y, como las botellas son más livianas, se pueden completar contenedores con mayor volumen, lo que disminuye la emisión de carbono tanto por concepto de producción, como de transporte.

Hoy, la línea Ecoglass representa más del 50% de la venta de botellas para vino, siendo utilizado por el 98% de las viñas chilenas que exportan vinos masivos, prueba de la masificación que esta tendencia ha tenido.

La botella Ecoglass Picada 16 pesa 365 gramos, es decir 20% menos de lo que pesaba inicialmente; la

picada 28 pesa 400 gramos, 5% menos y la cónica baja pesa 32% menos que la original, llegando hoy en día a los 390 gramos por botella. Cabe destacar que, para llegar al desarrollo final de botellas más livianas, se tuvo que modificar la maquinaria y aplicar mejoras en el proceso productivo, para lo cual el mantenimiento autónomo y la reducción de las pérdidas que busca la metodología TPM, fueron vitales.

KUNSTMANN EN ECOGLASS

Hemos avanzado también en la versión Ecoglass para la línea de envases de cerveza. Es así como durante 2018 Kunstmann lanzó su cerveza en botellas Ecoglass.

Los nuevos envases para cerveza Kunstmann fueron desarrollados con un 14% menos de peso y un 25% de contenido reciclado. Esto permite ahorrar cerca de 420 toneladas de vidrio al año.



LAS BOTELLAS ECOGLAS DE KUNSTANN

pesan **14%** menos **25%** contienen un **25%** de vidrio reciclado

También para el mercado de las cervezas, avanzamos en el desarrollo de envases retornables como es el caso del envase para Cristal retornable de 500 cc

Los envases retornables de vidrio están presentes fuertemente en el canal tradicional y HORECA⁵, debido a sus atributos precio-calidad.

Bebidas gaseosas, jugos y cervezas son el principal mercado donde el vidrio retornable ocupa un importante espacio en las góndolas de almacenes y en las cartas de restaurantes. Los envases de vidrio retornables dan un promedio de 35 vueltas al ciclo de vida útil antes de volver al reciclaje y comenzar la ruta nuevamente.

En 2018, CCU lanzó la cerveza Cristal en botella retornable de 500cc. El formato es exclusivo para el canal tradicional de botillerías y almacenes de la región metropolitana. De este modo, cerveza Cristal mediante un formato de conveniencia y a un precio atractivo, apuesta por la retornabilidad individual como una forma de comprometer también al consumidor en el desarrollo de buenas prácticas de sustentabilidad.



ELIGE VIDRIO

Elige Vidrio es la causa ciudadana que busca crear conciencia en los chilenos sobre el consumo responsable del packaging, promoviendo los beneficios de los envases de vidrio y resaltando el impacto positivo de éstos en la calidad de vida de las personas.

En un contexto mundial donde el cuidado del medioambiente toma cada vez más relevancia en los consumidores, Elige Vidrio busca ser una respuesta concreta para disminuir el consumo de plástico. Hoy, más de 190.000 seguidores en redes sociales se unen a nuestra causa.

Tenemos la firme convicción que el vidrio es el envase más sustentable del planeta, es inocuo, mantiene de mejor manera su contenido, es transparente e infinitamente reciclable.

Durante el período de este Reporte seguimos trabajando en nuestros focos estratégicos, reforzando los atributos más relevantes y promoviendo iniciativas de retornabilidad, reutilización, reciclaje y emprendimiento.

Durante el 2018 realizamos una campaña masiva en diversos medios de comunicación. Este año nuestro mensaje estuvo orientado a destacar los atributos del vidrio con relación



al cuidado del medioambiente y cómo este material es una respuesta concreta para disminuir el consumo de plástico en nuestro país.

A través de distintos spots publicitarios transmitimos nuestro mensaje, al mismo tiempo que tuvimos presencia en el contenido de algunos programas de televisión y radio.

También, lanzamos nuestra primera línea de botellas reutilizables Elige Vidrio con variados diseños. Más de 35.000 mil botellas fueron entregadas en ferias y eventos para reemplazar botellas de plástico por envases de vidrio.

Queremos destacar la alianza realizada con Canal 13 para la campaña "Más Océanos, Menos Plásticos", que se trabajó

durante los últimos meses del año 2018 y que tiene como objetivo hacer un llamado a cuidar nuestros océanos en los meses de verano.

A través de Elige Vidrio, promovemos nuestra gestión de reciclaje en todo Chile, proceso que hemos denominado Modelo de Reciclaje Sostenible y que explicamos de forma detallada en el capítulo Cadena de abastecimiento.

⁵ HORECA es un acrónimo de Hoteles, Restaurantes y Casinos

COMPROMISO DE CALIDAD

(416-1)

El 2017 y 2018 estuvieron marcados en materia de calidad por el trabajo de evaluación del camino que como proveedores de envases tomaríamos para garantizar calidad e inocuidad de nuestros productos, tal como lo adelantamos en el Reporte anterior.

Fue así como, luego de explorar distintas alternativas y contrastarlas con las necesidades de nuestros clientes, optamos por la norma británica para certificación de envases British Retail Consortium (BRC) Packaging⁶. Esta norma está en concordancia con objetivos de calidad y seguridad de los envases y alineada con el desafío de consolidarnos como una empresa de clase mundial al 2020.

Esta norma certifica estándares de calidad, inocuidad, legalidad, fraude y defensa alimentaria. Es por esto que reemplazará a otros estándares que estábamos utilizando como es el caso de ISO 9001 para el Sistema de Gestión de Calidad e ISO 22000 para certificar el sistema de gestión de seguridad alimentaria para la inocuidad de los envases.

Cabe destacar que BRC Packaging es una certificación de productos y no de Sistemas de Gestión como las ISO mencionadas. Esto significa que una vez que obtengamos la certificación, todos los productos elaborados en nuestras plantas de Padre Hurtado o Llay Llay estarán certificados.

Por otro lado, seguimos avanzando en la implementación del modelo de gestión de excelencia operacional TPM, optimizando nuestras capacidades productivas para satisfacer las necesidades de los clientes, mediante una gestión de excelencia en la entrega de nuestros productos y servicios.

Como compañía creemos que es fundamental estar al día en las exigencias mundiales de calidad, de esta forma mantenemos nuestro compromiso de ofrecer productos de nivel internacional, apoyando el esfuerzo exportador, especialmente los relacionados con el área vitivinícola y agroindustrial.

SATISFACCIÓN DE CLIENTES

(102-44)

Desde el año 2008 realizamos un estudio de satisfacción de clientes a cargo de la empresa Ipsos Loyalty, para evaluar y monitorear los puntos claves en el proceso de atención y servicio.

Para abordar los resultados de la encuesta se han tomado distintas

medidas como lo son la creación del Pilar "Comercial y Desarrollo de Productos", para incorporar la metodología TPM al área comercial y la decisión de certificar nuestros productos bajo la norma BRC Packaging, ambos temas descritos en páginas anteriores.

Adicionalmente, se puso en marcha un plan de acción que aborda los distintos aspectos que inciden en la satisfacción de los clientes y que debemos mejorar.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN	INDICE 2015	INDICE 2016	INDICE 2017	INDICE 2018
Cientes que poseen intención de recomendar sus productos y servicios	78%	80%	75%	68%
Satisfacción Global Final	76%	63%	67%	61%

⁶ BRC GLOBAL STANDARD FOR PACKAGING AND PACKAGING MATERIALS, del British Retail Consortium, <https://brc.org.uk>



NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL



EMISIONES: RUIDO Y MATERIAL PARTICULADO

[305-7]

Los principales impactos de nuestra operación son las emisiones de material particulado y la generación de ruido. El control de ambos aspectos depende de la Gerencia de Operaciones, específicamente de la Subgerencia de Ingeniería, donde existe un responsable de medioambiente, encargado del control de los niveles de ruido y las emisiones atmosféricas.

El consumo de energía, agua y la generación de residuos son aspectos relevantes también para el desempeño ambiental de la empresa. La responsabilidad de estos temas depende de la Subgerencia de Mantenimiento (Operaciones) y el área de Medio Ambiente.

Durante 2018 realizamos los estudios y mediciones periódicas independientes para controlar la generación de ruido en nuestras plantas. El resultado fue positivo, verificando para ambas el cumplimiento de las respectivas normativas. Esto demuestra la efectividad del plan de inversión relativo al control de ruido, plan que fue construido en parte gracias a compromisos adquiridos con la comunidad, donde destacan pantallas acústicas y el aislamiento de equipos que generan ruido como son generadores y lugares de descarga de camiones que fueron encapsulados para controlar las emisiones.

Con respecto a las emisiones atmosféricas, en ambas plantas contamos con sistemas de abatimiento de material particulado y dióxido de azufre. Esto permite gestionar de manera eficaz los gases derivados del proceso industrial. En el caso de Padre Hurtado, el sistema considera, además, un sistema de abatimiento de óxidos de nitrógeno (NOx).

La calidad de las emisiones atmosféricas es monitoreada a través de sistemas en línea que realizan las mediciones y recaban información que, para el caso de la planta Padre Hurtado, deben ser reportadas periódicamente a la autoridad sanitaria. El comité de medioambiente revisa mensualmente la calidad de estas emisiones.

Durante 2018 comenzó la construcción del nuevo horno para

la planta Llay Llay, inversión que considera la instalación de una nueva planta de abatimiento de gases. Este equipo contará con un precipitador electrostático y un catalizador. Así, lograremos tener un mismo estándar de control de emisiones en ambas plantas productivas, pese a tener exigencias distintas por ubicarse en dos sectores geográficos con diferentes niveles de contaminación atmosférica y condiciones naturales de ventilación.

CAMBIO CLIMÁTICO

[305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5]

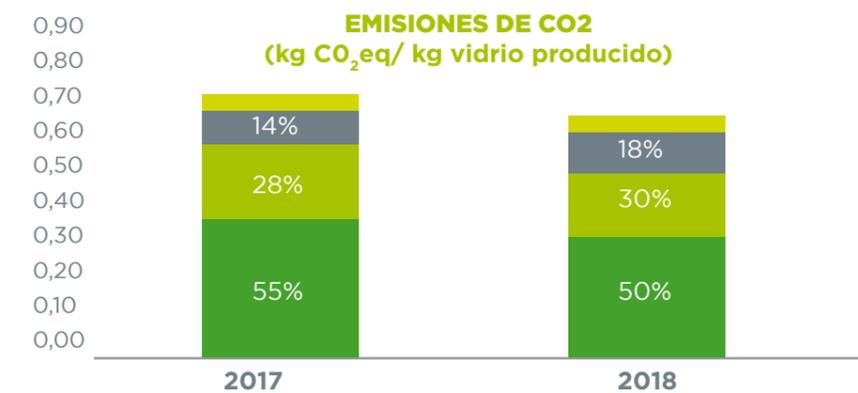
Desde el año 2011, calculamos la huella de carbono de los productos a través de la medición de las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), generadas a lo largo del ciclo de vida del envase de vidrio. A partir del 2017 y alineados con los requerimientos de nuestros clientes, comenzamos a medir la huella de carbono de la compañía con metodología de Ciclo de Vida siguiendo los lineamientos del estándar PAS 2050:2011, desarrollada por la BSI⁷, en la modalidad Cradle-to-Gate, en el cual se consideran las emisiones generadas desde la producción de materias primas hasta que los envases llegan a la bodega de producto terminado y están listos para ser despachados.

Para el cálculo de la huella de carbono se definió como unidad funcional, 1 kg de vidrio a depósito, y se consideraron los procesos y consumos de las plantas de Padre Hurtado y Llay Llay. El resultado de 2018 es de 0,721 [kg CO₂ eq/kg vidrio], lo que equivale a 373.275 toneladas de emisiones de CO₂ eq. El resultado de 2017 es de 0,785 [kg CO₂ eq/kg vidrio], lo que equivale a 371.045 toneladas de CO₂ eq. Es decir, entre 2018 y 2017 hubo una disminución CO₂ eq. emitido por kg de vidrio producido de un 8%.

Ambas mediciones se componen principalmente por la emisión generada en los hornos, en el

proceso de fundición del vidrio, seguida por la emisión de las materias primas utilizadas. También es relevante en la emisión total, pero en menor porcentaje, el proceso de formación de los envases.

Cabe destacar el impacto del aumento que tuvo el factor de emisión de energía eléctrica entre 2017 y 2018 generada por el paso del SIC al SEN⁸. Para el año 2018 el factor fue de 0,419 toneladas de CO₂ eq. por cada Mega Watt hora, mientras que para 2017 el factor fue de 0,336. Es decir, la energía eléctrica que consumimos durante 2018 tuvo un 24% más de carbono equivalente que la que consumimos durante 2017.



CONSUMO ENERGÉTICO (MW)

En 2018, ambas plantas consumieron un total de 162.561 MW de energía eléctrica, un 6% más respecto del año anterior. Esto debido principalmente al aumento de toneladas de vidrio producidas.

	2015	2016	2017	2018
Padre Hurtado	65.959	78.258	83.445	92.270
Llay-Llay	60.513	74.663	78.589	70.291
Consumo Total	126.472	152.921	162.034	162.561

⁸ Sistema Interconectado Central y Sistema Eléctrico Nacional respectivamente.

USO EFICIENTE DE RECURSOS

[302-1, 302-3, 302-4, 303-1, 306-1]

La fabricación de vidrio es intensiva en uso de energía, pues la materia prima se funde en hornos a más de 1.300°C. La energía primordial para todo el proceso productivo proviene de gas natural.

El Sistema de Gestión de Energía de la empresa está certificado bajo la Norma ISO 50001, y ha sido reconocido por el Sello de Eficiencia Energética del Ministerio de Energía. Su finalidad es facilitar la reducción de los consumos, los costos financieros asociados y consecuentemente las emisiones de gases de efecto invernadero.

Durante el 2017-2018 hemos continuado monitoreando y realizando planes de mejora para la reducción del consumo energético, los que son evaluados por el Comité de Energía que está compuesto por los jefes de las áreas productivas, el gerente de operaciones y el gerente general, además de realizarse diversos proyectos para disminuir el consumo energético.

⁷ British Standard Institution; www.bsigroup.com

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

El combustible fósil de mayor consumo en la compañía es el gas natural, que se utiliza en todo el proceso de hornos, refainer, canales, archas, plastificadoras entre otros. El segundo combustible de importancia es el petróleo diésel, el cual se ocupa en grupos generadores y carros grúa.

El consumo de gas natural aumentó entre 2016 y 2017 un 3,2% y disminuyó un 0,8% entre 2017 y 2018 de manera proporcional a las toneladas producidas. El consumo de petróleo aumentó un 16,5% entre 2016 y 2017 y disminuyó un 18,9% entre 2017 y 2018. Con respecto al consumo de gas licuado, éste aumentó entre 2016 y 2017 un 66,4% debido al aumento de grúas horquillas en ambas plantas que utilizan este tipo de combustible, por proyectos como procesos gráficos, modificación de líneas de transporte y paletizado del horno B en Padre Hurtado, además de la ampliación de bodegas en la planta de Llay Llay.

Para el caso de la energía proveniente del gas natural, en el periodo 2017-2018, utilizamos en promedio 129,4 m3/tonelada de vidrio producido, mientras que el periodo 2015-2016 este promedio estuvo en 132,9 m3/tonelada de vidrio producido. Esto representa una disminución en el consumo de gas natural por tonelada de vidrio producido de un 3%.

INTENSIDAD ENERGÉTICA (energía eléctrica)

	2015	2016	2017	2018
Intensidad energética (kW / tonelada de vidrio producido)	300,5	306,1	312,2	308,8

INTENSIDAD ENERGÉTICA (proveniente del gas natural)

	2015	2016	2017	2018
Intensidad energética (kW / tonelada de vidrio producido)	300,5	306,1	312,2	308,8

AGUA

[303-1, 306-1]

Contamos con circuitos cerrados de agua en ambas plantas que permiten su reutilización, disminuyendo su consumo en el proceso productivo. Durante el 2016 se instalaron medidores en la planta Padre Hurtado y en el 2017 en la planta de Llay Llay con el fin de avanzar en la gestión y control del consumo.

El aumento del consumo de agua para el proceso en la planta Padre Hurtado durante el periodo 2017-2018, fue producto de la filtración en una matriz subterránea, problema que fue resuelto en 2018 mediante la sustitución por nuevo piping y el cambio de ductos subterráneos. Durante 2017 la puesta en marcha de una nueva tecnología en ambas plantas provocó el aumento del consumo de agua en la operación, cuestión que fue controlada durante el periodo.

Cabe destacar que no hemos tenido descartes no planificados y que la calidad de éstos se ajusta a los estándares de la Norma NCh411/10 Of.2005

PLANTA	TIPO	2015	2016	2017	2018
Padre Hurtado	Agua para proceso	123.807	132.127	290.382	276.034
	Agua Potable	43.030	41.538	51.444	51.637
	Total	166.837	173.665	341.826	327.671
Llay-Llay	Agua para proceso	No registra medición	No registra medición	88.265	74.818
	Agua Potable	17.737	2.284	13.269	10.733
	Total	17.737	12.284	101.534	85.551
total consumo de agua cristalería		184.574	185.949	443.360	413.222

VERTIDOS DE AGUA	TIPO DE VERTIDO	VOLUMEN TOTAL DE VERTIDOS (M3)	
		2017	2018
Agua de proceso LLAY LLAY	Planificado	15.589	13.781
Agua Sanitaria (Potable) LLAY LLAY	Planificado	10.600	8.200
Agua de proceso Padre Hurtado	Planificado	12.000	12.000
Agua Sanitaria Padre Hurtado	Planificado	41.155	41.309

RECICLAJE

[301-2]

El vidrio es un material 100% reciclable. Esta característica ofrece la oportunidad de gestionar una cadena de valor basada en la reutilización de esta materia prima para la elaboración de nuevos envases.

Desde el año 1994, desarrollamos junto a la Corporación de Ayuda al Niño Quemado (COANIQUEM), la campaña "Reciclado, el vidrio ayuda", convirtiéndose en la primera campaña de reciclaje de vidrio a nivel nacional. Durante los últimos 24 años, hemos recolectado más de 600 millones de envases de vidrio, equivalentes a 205.000 toneladas de vidrio, evitando que lleguen a vertederos o rellenos sanitarios.

Sumado a la campaña de recolección con Coaniquem, también recuperamos vidrio de otras fuentes para su reciclaje, como lo son las mermas de nuestro propio proceso productivo y el de nuestros clientes, además de lo que obtenemos a través de otros recolectores de residuos.

UTILIZACIÓN DEL VIDRIO RECICLADO EN EL PROCESO PRODUCTIVO (TONELADAS)

	2015	2016	2017	2018
Fundición total de vidrio	420.841	499.534	519.060	526.370
Consumo vidrio reciclado	109.208	143.363	164.944	163.625
Porcentaje vidrio reciclado	25.95%	28.7%	31,8	31,1

LA COMPAÑÍA SE HA PUESTO COMO META PARA EL AÑO 2020 INCREMENTAR LA RECOLECCIÓN DE VIDRIO RECICLADO A 100.000 TONELADAS ANUALES.



GESTION DE RESIDUOS

El proceso industrial de fabricación del vidrio genera residuos industriales sólidos, derivados del uso de materiales como aceite, ladrillos refractarios, soluciones desengrasantes y materias primas, los cuales son tratados de acuerdo a la normativa vigente de la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Contamos con un Plan de Manejo de Residuos Peligrosos y no Peligrosos, cada uno con su respectivo procedimiento interno. La totalidad de los residuos no peligrosos que generamos son reciclados.

Con respecto a los residuos peligrosos, durante 2017 tuvimos un aumento en lo generado debido, principalmente, a que se realizó una reparación de la cámara regeneradora de hornos. Esto provocó un recambio de materiales como ladrillos refractarios y su consecuente disposición. Todos los residuos peligrosos que generamos son enviados a disposición final autorizada.

Durante el período 2017 – 2018 se llevó a cabo un programa de capacitaciones con el personal de retiro de residuos y los trabajadores de Cristalerías, explicando en gran medida, la disminución del volumen total de residuos peligrosos y no peligrosos. Además, se estableció un mapa con los puntos de generación de residuos para monitorear el cumplimiento de cada área

respecto del manejo y clasificación.

Con respecto a los residuos peligrosos, cabe señalar que no todos los años se generan ladrillos refractarios, ya que esto depende del plan de mantenimiento de los hornos. Baterías y pilas se generan en muy baja cantidad por lo que no se retiran todos los años.

Residuos No Peligrosos (kg)

	2015	2016	2017	2018
Plásticos + Zunchos	85.670	43.990	155.360	289.830
Papel + Cartón	61.120	54.280	27.750	52.890
Metales	110.310	77.550	236.230	496.350
Madera	11.190	278.750	96.670	273.330
Ladrillos			97.700	291.790
Total	268.290	454.570	613.710	1.404.190

Residuos Peligrosos

TIPOS DE RESIDUOS	2015	2016	2017	2018
ACEITE USADO	24.390	25.370	58.660	42.680
BATERÍAS Y PILAS	810	1.030	580	1.381
MATERIALES CONTAMINADOS CON ACEITE O GRASA	195.660	183.710	266.820	325.490
ENVASES VACÍOS CON RESTOS DE PINTURA	11.361	4.710	33.440	33.240
LADRILLOS REFRACTARIOS CONTAMINADOS (*)	5.430	270.690	210.290	21.460
RESIDUOS DE PINTURA	3960	22070		
TUBOS FLUORESCENTES	350	280	280	170
RESIDUOS DE MEZCLA DE MATERIAS PRIMAS	179.280	96.270	60.250	117.849
SOLUCIONES DESENGRASANTES	40.000	52.190	51.460	26.300
VIRUTA METÁLICA CON ACEITE			25.560	25.840
ENVASES VACÍOS DE CORROSIVOS			3.900	3.460
MICROESFERAS DE VIDRIO CONTAMINADAS CON ACEITE	6.900	12.740	14.160	2.550
ENVASES VACÍOS DE AEROSOL	0	0	1030	760
TOTAL	470.156	671.076	728.447	603.198

*En 2017 hubo cambios en la categorización de residuos. Se agregaron nuevas categorías, mientras que otras fueron absorbidas por otras ya existentes.

INVERSIONES AMBIENTALES

Dentro de las inversiones del período de este Reporte, destacan la nueva planta de combustibles y las mejoras realizadas a la red de incendios en la planta Padre Hurtado. El proyecto contempló un nuevo sistema de red húmeda para toda la planta con una inversión superior a los \$1.000 millones, un sistema de extinción con espuma para la planta de combustible con una inversión aproximada de \$205 millones en la implementación y un sistema de detección de incendio en bodegas y salas eléctricas con un monto aproximado de \$154 millones.

Gastos e inversiones ambientales (M\$)

	2017	2018
Tratamiento y eliminación de residuos	75.332	97.506
Tratamiento de las emisiones (gasto en filtros, agentes)	534.990	
Gastos ocasionados por la compra y utilización de certificados de emisiones	88.337	63.917
Inversión en equipos, mantenimiento, materiales y servicios necesarios para su funcionamiento, incluidos gastos de personal relacionado	934.471	1.016.906
Servicios externos de gestión ambiental	12.012	31.372
Gastos adicionales originados por la instalación de tecnologías más limpias (costo adicional sobre las tecnologías estándar)	12.012	31.372
Total	1.677.422	1.112.195





NUESTRAS PERSONAS



Nuestra gestión de personas se orienta a promover políticas, programas y actividades que aporten al desarrollo de colaboradores integrales, felices con lo que hacen, seguros de su conocimiento, orgullosos de su aporte a la compañía y que pueden estar tranquilas porque su trabajo les ayuda cumplir sus sueños y el de sus familias, en un ambiente motivador desafiante y amistoso.

El área de Personas está formada por 12 profesionales que tienen la labor de estar en las distintas áreas de la empresa levantando sus respectivas necesidades y resolviendo sus dudas y problemas.

Esta estructura busca desarrollar y retener a los trabajadores de

una manera cercana y accesible, adelantándose a los problemas y apoyando integralmente a los trabajadores. También tiene como uno de sus principales roles asegurar el cabal cumplimiento de la normativa y los contratos colectivos vigentes.

NUESTRA DOTACIÓN [102-8, 401-1, 405-1]				
	2015	2016	2017	2018
	748	803	804	812

NÚMERO DE TRABAJADORES POR SEXO



	2015		2016		2017		2018	
	DOTACIÓN	%	DOTACIÓN	%	DOTACIÓN	%	DOTACIÓN	%
HOMBRE	719	96%	772	96%	775	96%	774	95%
MUJER	29	4%	31	4%	29	4%	38	5%
TOTAL	748	100%	803	100%	804	100%	812	100%

NÚMERO DE TRABAJADORES POR CONTRATO LABORAL

	2015	2016	2017	2018
CONTRATO INDEFINIDO	726	748	785	776
CONTRATO A PLAZO FIJO	22	55	19	36
TOTAL	748	803	804	812

TRABAJADORES POR PLANTA POR SEXO

	2015		2016		2017		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
LLAY LLAY	211	1	223	1	220	2	239	8
PADRE HURTADO	508	28	549	30	555	27	535	30
TOTAL	719	29	772	31	775	29	774	38

TRABAJADORES POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2015		2016		2017		2018									
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES								
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%								
GERENTE O SUBGERENTE	15	2%	0	0%	14	2%	1	0%	15	2%	1	0%	16	2%	1	0%
SUPERVISOR O JEFE	82	11%	5	1%	78	10%	4	1%	70	9%	2	0%	70	9%	3	0%
PROFESIONAL /TÉCNICO	316	42%	24	3%	315	42%	26	3%	377	50%	26	3%	370	49%	26	3%
ADMINISTRATIVO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
OPERARIO	306	41%	0	0%	365	48%	0	0%	313	42%	0	0%	318	42%	8	1%
ATENCIÓN AL CLIENTE⁹	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL POR SEXO	719	96%	29	4%	772	102%	31	4%	775	103%	29	4%	774	102%	38	5%
TOTAL DE TRABAJADORES	748		803		804		812									

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

	2015			2016			2017			2018		
	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS	MENOR DE 30 AÑOS	ENTRE 30 Y 50 AÑOS	MAYORES DE 50 AÑOS
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DIRECTOR, GERENTE O SUBGERENTE	0	0%	9	2%	6	3%	0	0%	9	2%	6	3%
SUPERVISOR O JEFE	7	5%	46	11%	34	19%	7	5%	46	11%	34	19%
PROFESIONAL /TÉCNICO	48	34%	222	52%	70	39%	48	34%	222	52%	70	39%
ADMINISTRATIVO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
OPERARIO	86	61%	149	35%	71	39%	86	61%	149	35%	71	39%
TOTAL POR EDAD	141	19%	426	57%	181	24%	141	19%	426	57%	181	24%
TOTAL GENERAL	748			803			804			812		

⁹ El personal administrativo y el de atención al cliente se registran como profesional/técnico.

TRABAJADORES POR RANGO DE EDAD

	2017						2018					
	MENOR DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS		MENOR DE 30 AÑOS		ENTRE 30 Y 50 AÑOS		MAYORES DE 50 AÑOS	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
DIRECTOR, GERENTE O SUBGERENTE	0	0%	8	2%	8	4%	0	0%	8	2%	9	4%
SUPERVISOR O JEFE	2	2%	41	9%	29	13%	4	3%	38	9%	31	14%
PROFESIONAL /TÉCNICO	46	35%	251	56%	106	48%	48	34%	242	54%	106	47%
ADMINISTRATIVO	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
OPERARIO	83	63%	150	33%	80	36%	90	63%	158	35%	78	35%
TOTAL POR EDAD	131	16%	450	56%	223	28%	142	17%	446	55%	224	28%
TOTALGENERAL	804						812					

TOTAL, INGRESOS Y EGRESOS

	2015	2016	2017	2018
TOTAL INGRESOS	50	108	53	55
TOTAL EGRESOS	56	53	63	48
TASA DE CONTRATACIONES %	6,68%	13,45%	6,59%	6,77%
TASA DE ROTACIÓN %	7,49%	6,60%	7,84%	5,91%

ESTABILIDAD LABORAL

Durante 2018 hubo un total de 55 nuevas contrataciones, 25 de las cuales provienen de Llay Llay Llay, que fueron capacitados y certificaron sus competencias técnicas en el contexto del proyecto de innovación que se realizó con la Municipalidad y la Universidad de Santiago, para avanzar en la empleabilidad local ante la necesidad de completar los nuevos puestos de trabajo que se generarán en esa planta durante 2019 con la puesta en marcha del tercer horno de producción. En el proyecto participaron cerca de 120 personas, de las cuales 60 certificaron sus competencias técnicas.

En 2018 dejaron de trabajar en la compañía 48 colaboradores, mientras que en el año 2017 fueron 63. Así, mantenemos nuestra tendencia de rotación baja en la compañía con un valor de 7,8% en 2017 y 5,91% en 2018.



CONTRATACIONES POR PLANTA

	2015		2016		2017		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
LLAY LLAY	26	0	20	0	19	1	28	6
PADRE HURTADO	18	6	83	5	29	4	16	5
TOTAL	50		108		53		55	

EGRESOS POR PLANTA

	2015		2016		2017		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
LLAY LLAY	8	2	3	0	13	0	7	1
PADRE HURTADO	40	6	47	3	42	8	38	2
TOTAL	56		53		63		58	

EGRESOS POR PLANTA

	2015		2016		2017		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS	18	3	64	5	24	3	21	8
ENTRE 30-50 AÑOS	25	3	38	0	24	2	21	3
MAYORES DE 50 AÑOS	1	0	1	0	0	0	2	0
TOTAL POR GÉNERO	44	6	103	5	48	5	44	11
TOTAL CONSOLIDADO	50		108		53		55	

EGRESOS POR RANGO DE EDAD

	2015		2016		2017		2018	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
MENORES DE 30 AÑOS	11	3	18	1	27	5	10	1
ENTRE 30-50 AÑOS	20	5	19	2	20	3	21	0
MAYORES DE 50 AÑOS	17	0	13	0	8	0	14	2
TOTAL CONSOLIDADO	56		53		63		48	

SISTEMA DE REMUNERACIONES

[202-1]

En materia de compensaciones, durante 2018 actualizamos el sistema de remuneración variable, que impacta al 90% de la dotación, incorporando variables e indicadores que permiten alinear los objetivos operacionales con los

intereses de los trabajadores. Este cambio se materializó en el marco de un trabajo conjunto de análisis y discusión en el que participaron los sindicatos y las jefaturas.

Por otra parte, en diciembre

de 2017 y 2018 se pagaron Bonos de Gestión Voluntarios, cuya evaluación y medición está asociada a los resultados operacionales de la compañía y a la evaluación de desempeño personal de cada trabajador.

REMUNERACIONES EN CRISTALCHILE

	2015		2016		2017		2018	
	PROMEDIO GARANTIZADO	PROMEDIO GARANTIZADO	PROMEDIO GARANTIZADO		PROMEDIO GARANTIZADO		PROMEDIO GARANTIZADO	
	GENERAL	GENERAL	HOMBRES	MUJERES	GENERAL	HOMBRES	MUJERES	GENERAL
SUELDO BASE	\$241.000	\$257.500	\$68.813	\$514.878	\$517.980	\$646.736	\$1.063.676	\$665.218
BONO NOCTURNO	\$48.200	\$51.500	\$322.745	\$	\$68.813	\$89.460	\$60.200	\$89.225
BONO VARIABLE DE PRODUCCIÓN	\$131.152	\$132.005	\$121.751	-\$230.157	\$321.817	\$377.559	\$226.922	\$370.884
PREMIO ASISTENCIA	\$83.145	\$88.838	\$104.500	\$-	\$121.751	\$125.937	\$59.026	\$123.910
GRATIFICACIÓN (A)	\$95.396	\$101.927	\$22.815	\$104.500	\$104.500	\$119.146	\$119.146	\$119.146
BONO DE VACACIONES (B)	\$19.577	\$20.387	\$202.431	\$23.007	\$22.820	\$22.815	\$23.007	\$22.820
BONO HISTÓRICO ¹⁰ / OTROS HABERES	\$124.931	\$131.736	\$1.567.676	\$151.064	\$201.917	\$188.547	\$169.854	\$186.982
TOTAL BRUTO	\$743.400	\$783.893	\$264.000	\$1.023.606	\$1.359.598	\$1.570.200	\$1.721.831	\$1.578.185
SALARIO MÍNIMO (CLP)	\$241.000	\$257.500	\$264.000	\$	\$	\$	\$301.000	\$
RELACIÓN CON SALARIO MÍNIMO %	3,08	3,05	5,94	3,88	5,15	5,22	5,72	5,24

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR GÉNERO

	2015			2016			2017			2018		
	HOMBRES	MUJERES	TOTAL									
TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	36747	1562	38.309	40797	1746	42.543	40356	2187	42.543	52148	4433	56.581
PROMEDIO DE HORAS POR SEXO	51	54	51	53	56	53	55	137	56	66	123	69

PROMEDIO DE HORAS DE CAPACITACIÓN ANUALES POR EMPLEADO POR CATEGORÍA PROFESIONAL

	2015		2016		2017		2018	
	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA	TOTAL DE HORAS CAPACITACIÓN	PROMEDIO DE HORAS POR CATEGORÍA
DIRECTOR, GERENTE O SUBGERENTE	152	10,1	103	10,1	293	41,90	1090	64,12
SUPERVISOR O JEFE	2.480	28,5	3.012	28,5	2262	39,70	4436	60,77
PROFESIONAL / TÉCNICO	21.567	63,4	24.322	63,4	22.076	74,80	34.471	87,05
ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	0	0	0	0
OPERARIO	14.110	46,1	15.106	46,1	10.901	47,80	16.399	50,30
ATENCIÓN AL CLIENTE	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	38.309	51,2	42.543	51,2	35532	60,50	56396	69,45

DESARROLLO PROFESIONAL Y CAPACITACIÓN

[404-1, 404-2, 404-3, 202-1]

ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Durante el período de este Reporte, se inició un proceso de certificación de cargos críticos productivos en asociación con la Universidad de Santiago, el cual permite medir los conocimientos esenciales y así establecer programas de formación acordes a las necesidades actuales y futuras de capacitación.

Para ello, se conformaron grupos

de trabajo orientados a construir las principales materias de entrenamiento para nuestros cargos críticos de operaciones y desarrollar los primeros cursos de formación y entrenamiento de cara a la certificación, impactando a más de 250 colaboradores y sobrepasando las 3.000 horas de capacitación.

Este trabajo nos ha permitido reorganizar los contenidos de capacitación, fortalecer los módulos de aprendizaje, desarrollar habilidades y hacer más participativo el proceso de

formación interna.

Con todo, cada trabajador de nuestra compañía recibió en 2017 un promedio de 56 horas de capacitación, sumando un total de 42.543 horas hombre de entrenamiento, concentradas principalmente en las áreas de operaciones. Durante 2018 cada trabajador recibió un promedio de 69 horas de capacitación, logrando un récord histórico en la compañía de más de 56.000 horas y con un 100 por ciento de cobertura SENCE, lo que permitió subir de 45 a 69 las horas de capacitación por esta vía.



¹⁰ Bono que se originó para disminuir el impacto cuando se realizó el cambio del antiguo régimen previsional al de las Administradoras de Fondos Públicos (AFP) y que hasta hoy se mantiene vigente.

PROGRAMA DE LIDERAZGO

Durante el periodo reportado, y en el marco de nuestro Plan Estratégico 2020, dimos vida al Programa de Liderazgo, cuyo objetivo es aportar al desarrollo de una cultura de trabajo que favorece el logro de los objetivos en armonía con el bienestar de las personas, a través del ejercicio de un liderazgo constructivo, inspirador y participativo

En 2017 participaron 25 jefaturas en ciclos de 5 talleres, sesiones de coaching y un sistema de réplicas de contenido que impactó en su conjunto a más de 200 cristaleros. El programa permitió definir nuestro propósito como empresa y orientar a nuestros líderes hacia una cultura de liderazgo participativo, con foco en el crecimiento y la excelencia de los equipos de trabajo.

Durante 2018 participaron directamente 50 personas entre Gerentes y Jefaturas, y más de 250 de manera indirecta a través de las réplicas a equipos de trabajo que realizaron los propios participantes del programa.

A partir de 2019 los criterios definidos y trabajados serán considerados en la evaluación de desempeño de los líderes de la compañía desde la mirada de las respectivas jefaturas, pero también desde la de pares y subalternos.

Por otro lado, y para responder a las expectativas de desarrollo de carrera, mantenemos el Programa de Becas de Estudio de la Compañía, programa abierto y de postulación anual, que entregó en 2017 un total de 18 becas de arancel para trabajadores y 10 becas de traslado, además de 16 becas de arancel para hijos de

trabajadores. En 2018 se otorgaron 22 becas a trabajadores, y 16 becas universitarias a hijos de trabajadores.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En materia de gestión del desempeño, contamos con un sistema de evaluación de desempeño aplicable al cien por ciento de los colaboradores. Durante 2017 se incorporó la evaluación de competencias

para las jefaturas de la empresa, consolidando los nuevos roles y perfiles de cargo. De esta forma, se evaluaron objetivos y competencias a más de 750 personas, que son base del cálculo del Bono Anual de Gestión Voluntario y que dieron pie a las respectivas reuniones de retroalimentación que permiten cerrar el proceso.

En 2017 el 88% de la dotación tuvo una evaluación de desempeño formal y un 97,5% la tuvo en 2018.

PORCENTAJE DE LA DOTACIÓN QUE TUVO EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

2015	2016	2017	2018
95,0%	88,0%	88,0%	97,5%



CLIMA LABORAL

Uno de los pilares claves de la Política de Personas es velar por el ambiente en que los colaboradores desarrollan su trabajo. Este objetivo se monitorea a través de nuestra participación en el Estudio de las Mejores Empresas para trabajar en Chile (GPTW por sus siglas en inglés). A través de los 17 años de medición, hemos sido capaces de gestionar en conjunto con todas las áreas de la empresa, los diferentes factores involucrados en un buen clima laboral.

De esta forma, acompañamos a las jefaturas de manera personalizada en la activación de mejoras, avanzando de manera gradual y sostenida hacia una alineación de los estilos de liderazgo, la estandarización de las formas de ser y hacer dentro de la compañía y la consolidación de las conductas deseadas por la organización.

Entre los años 2017 y 2018 mantuvimos este trabajo, profundizando los espacios para

la participación, la innovación y la autonomía, a través de instancias como MI CASO ES y los ciclos de capacitación. En este mismo sentido, el Programa de Liderazgo busca contribuir al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa, gracias al ejercicio de un liderazgo basado en el logro, la colaboración y la permanente preocupación por las personas.

Para evaluar el clima laboral, desde 2019 comenzaremos a utilizar el índice ESG Compass¹¹. Este índice se construye con la evaluación directa de los distintos grupos de interés de la empresa, incluidas las personas. Esta nueva herramienta será utilizada para medir el clima laboral en nuestras operaciones y también otros aspectos de sustentabilidad en los que nos parece relevante poder conocer la opinión de los colaboradores. El año 2017 alcanzamos un 82% de aprobación en la medición de clima laboral y en 2018 un 77%.

% APROBACIÓN CLIMA LABORAL

AÑO	TOTAL COMPAÑÍA
2015	81
2016	81
2017	82
2018	77

¹¹ <http://esgcompass.com>

CALIDAD DE VIDA

[401-2]

En el período de este Reporte y con el fin de hacer vivo nuestro propósito “Creamos envases que cuidan la vida”, se fortalece nuestra tradicional Semana de la Familia con el programa “Somos Familia”. Con él buscamos desarrollar instancias que promuevan la calidad de vida familiar y personal de nuestros trabajadores durante todo el año, abarcando temas de salud, recreación, voluntariado y formación, además de charlas y talleres para el trabajador y su grupo familiar.

En materia de salud, se mantuvo la estructura de beneficios para los trabajadores y grupo familiar. En esta línea, el Policlínico de la planta de Padre Hurtado entregó en 2017 un total de 2.509 atenciones médicas y dentales y en 2018 también alcanzó más de 2.000 atenciones. Para complementar este beneficio, se ofrece también una red de seguros que contempla un sistema de seguros complementarios, de vida y catastrófico sin costos para el trabajador. Estos seguros benefician a más de 2.200 personas del grupo familiar de la empresa. Por último, en medicina preventiva se realizan operativos de salud cardiaco, prostático, oftalmológico y general que sumaron más de 100 consultas en

sus días de programación.

En el área previsional, realizamos un programa de asesorías para todos nuestros trabajadores mayores de 60 años. Este programa cuenta con 2 talleres y consultas personalizadas. Por otro lado, y pensando en el futuro, mantuvimos un Programa de Ahorro Previsional Voluntario Grupal (APVG), para incentivar el ahorro y mejorar las pensiones de nuestros colaboradores. Durante 2017 hubo 178 trabajadores en este programa, alcanzando un 22,1 % de la dotación total mientras que en 2018 hubo 173 trabajadores en este programa, alcanzando un 21% de la dotación total.

También se entregaron otros beneficios convenidos, como, por ejemplo, asignaciones por nacimiento, matrimonio, uniforme escolar, escolaridad y movilización. Los beneficios que la compañía ofrece a sus colaboradores son:



SALUD

- Policlínico para atención médica
- Clínica dental
- Carta de resguardo hospitalario
- Plan colectivo de salud
- Ejecutiva de atención plan de salud en planta
- Seguro complementario de salud y dental
- Ejecutiva de atención seguro complementario en planta
- Seguro catastrófico
- Seguro de vida
- Pago licencia médica 3 primeros días
- Anticipo pago subsidio de licencia médica
- Vacuna antigripal



BONOS

- Bono nacimiento
- Bono escolaridad: pre escolar, básica, media y universitaria
- Bono uniforme escolar
- Bono vacaciones
- Bono fiestas patrias
- Bono Anual de Gestión Voluntario
- Cuota mortuoria (fallecimiento padre-madre-cónyuge e hijos)
- Bono de Matrimonio



PRÉSTAMOS

- Préstamo para emergencias
- Préstamo para gastos médicos



EDUCACIÓN

- Becas de estudio para trabajadores
- Becas de estudio para hijos de trabajadores
- Becas de financiamiento compartido para trabajadores
- Beca de movilización para trabajadores
- Bus escolar de acercamiento para hijos de trabajadores



CONVENIOS

- Convenio farmacias
- Convenio ópticas
- Convenio Fundación Arturo López Pérez
- Convenio Parque del Recuerdo
- Convenio ahorro previsional voluntario grupal
- Convenios médicos
- Convenio Hospital San Francisco y Clínica Río Blanco (Llay Llay)



OTROS BENEFICIOS

- Bus de acercamiento para trabajadores
- 3 y 6 días adicionales de vacaciones (según cargo)
- Permiso de 1 día adicional por nacimiento hijo de trabajador
- Apoyo para gastos funeral de trabajadores
- Caja de navidad
- Aguinaldo de navidad
- Fiesta de navidad Fantasilandia
- Regalo de navidad para hijos de trabajadores
- Premio por antigüedad
- Pago de indemnizaciones voluntarias en caso de renuncia, jubilación o fallecimiento del trabajador
- Gift Card Fiestas Patrias
- Asignación de Movilización (comunas en convenio)

Como desafío para 2019 nos hemos propuesto tener un proceso de revisión y modernización de los beneficios vigentes, acompañado a nuevos programas de salud para los trabajadores de la planta de Llay Llay y la incorporación de nuevos convenios, para mejorar la calidad de vida de nuestros equipos de trabajo, apuntando a una mayor conciliación trabajo y familia.

RELACIONES LABORALES

[102-41, 406-1]

A lo largo de nuestra historia, procuramos mantener una estrecha vinculación con todos los trabajadores y sus familias. Esta relación se sustenta en el diálogo y la confianza mutua que debemos construir con los colaboradores, en su mayoría representados por los dos sindicatos que existen en la empresa.

Es relevante para la compañía poder conocer la opinión de las personas, sus problemas, sus diferentes demandas con respecto a las condiciones laborales, además de gestionar los contratos colectivos y los beneficios asociados.

Ambos sindicatos representan el 80% de la dotación de la compañía vigente a diciembre del 2018.

Durante el año 2017, se negoció anticipadamente con el Sindicato de Trabajadores N°1, impactando al 28,5% de la dotación total de la empresa. El nuevo convenio colectivo, rige desde el 01 de Julio de 2017 hasta el 30 de junio

de 2020 y entrega el marco en temática de sueldos y escalas de remuneraciones, beneficios, sistema de remuneración variable, entre otros.

Durante 2018 se negoció de forma anticipada también con el Sindicato N°2 de Trabajadores, el cual agrupa a cerca del 50 por ciento de la dotación de la empresa. Este proceso se llevó a cabo en forma colaborativa, generando un nuevo instrumento colectivo que estará vigente entre el 01 de enero de 2019 y el 31 de diciembre de 2021, acordándose desde esta misma fecha la extensión de beneficios a personal no sindicalizado.

Uno de los focos en la negociación, fue la actualización y mejora de los bonos de producción del Sistema de Remuneración Variable (SRV), que impacta al 90% de la dotación. En la propuesta se incorporaron variables e indicadores que permiten alinear los objetivos operacionales con los intereses de los trabajadores

Durante 2017 tuvimos 3 reclamos ante la Inspección del Trabajo que fueron resueltos durante el mismo año y durante 2018 tuvimos un reclamo que fue resuelto también en el mismo año. Los reclamos significaron multas por un total de 130 UTM¹².

SINDICALIZACIÓN Y CONVENIOS COLECTIVOS EN CRISTALCHILE

	2015	2016	2017	2018
Nº TOTAL EMPLEADOS		803	804	812
Nº EMPLEADOS SINDICALIZADOS SINDICATO N°1	213	213	240	234
Nº EMPLEADOS SINDICALIZADOS SINDICATO N°2	401	397	402	412
% DE SINDICALIZACIÓN	82	76	80	80

IGUALDAD DE GENERO

[405-1, 405-2]

Nuestra política de compensaciones está basada en una estructura de bandas salariales determinada por aspectos, como formación, experiencia del candidato, condiciones de mercado, y libre de variables asociadas a algún tipo de discriminación por raza, etnia, situación socioeconómica o género.

BRECHA SALARIAL POR GÉNERO

DIFERENCIA PROMEDIO MUJERES RESPECTO HOM-BRES EN %

DIRECTOR, GERENTE O SUBGERENTE	-28%
SUPERVISOR O JEFE	5%
PROFESIONAL / TÉCNICO	-31%
ADMINISTRATIVO	
OPERARIO	-17%
ATENCIÓN AL CLIENTE	
PROMEDIO	20%

El cálculo de la Brecha Salarial por Género considera los siguientes parámetros:

a) Se agrupan todos los ejecutivos(as) y empleados(as) según la definición de los cargos indicada abajo, separados por género.

b) Se efectúa el cálculo del Sueldo Bruto Base Promedio por género, considerando como Sueldo Bruto Base el sueldo base según contrato laboral sin deducir los descuentos legales u otros pactados con el empleado.

c) Considerando el Sueldo Bruto Base Promedio de los ejecutivos y trabajadores como el 100%, se determinó la Brecha Salarial en exceso (positiva) o en defecto (negativa) para las trabajadoras, en el mismo cargo.



DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

El proceso de reclutamiento, selección e inducción se rige por nuestro Código de Conducta, el cual establece que la diversidad es una característica que contribuye a la búsqueda de mejoramiento continuo en la selección de los futuros colaboradores.

En este sentido, ante las vacantes que se generan, desarrollamos procesos de selección bajo un Modelo de Competencias Laborales, que se centra particularmente en el ajuste de un candidato a su cargo y no discrimina por otras variables ajenas a las habilidades que muestra el postulante.

Este modelo se rige bajo un sistema de conductas observables

definidas por un grupo de ocupantes de los cargos críticos y aprobados por jefaturas y el Comité de Gerentes, que dieron origen a un diccionario de competencias para las diferentes familias de cargo de la compañía. En este diccionario, están identificadas las competencias transversales y las específicas de cada familia de cargo.

Esto nos permite reclutar y atraer a los candidatos más idóneos en perfil y valores, sumando valor y diversidad en contratación al buscar dentro de los candidatos un liderazgo facilitador.

Lo anterior, nos permite asegurar que el proceso de selección tenga trazabilidad, basando las decisiones de contratación en las habilidades demostrables

de los candidatos, libre de toda discriminación por etnia, credo, preferencia política, orientación sexual, edad, estado de salud, nivel socioeconómico o nacionalidad.

En este mismo sentido, y en el marco de los resultados del Estudio de Comunidades¹³, comprometimos hacia el 2020 incorporar metas asociadas a la gestión de la diversidad en los ámbitos de contratación local, equidad de género, inmigración y personas con discapacidad.

Esto nos llevó a desarrollar durante el segundo semestre de 2017, una agenda de trabajo específica, para abordar la temática en ambas plantas a partir del 2018. Esto dio paso al programa de certificación de competencias realizado para aumentar la empleabilidad local en Llay Lay.

También dio paso a que durante 2018 comenzáramos un proceso de reclutamiento y formación técnica en las comunidades donde tenemos nuestras plantas productivas, con especial foco en el ingreso de personal femenino a cargos de producción. Durante el segundo semestre del 2018 se contrataron a las primeras mujeres calificadas para realizar funciones de mantenimiento y calidad.

Este hito se llevó a cabo en la planta de Llay Llay y esperamos para el primer semestre 2019 el ingreso de personal femenino a la planta de Padre Hurtado; con esto queremos avanzar hacia la meta que nos hemos puesto de llegar a 100 mujeres trabajando en la compañía.

¹² Unidad Tributaria Mensual

¹³ La brecha informada en el ítem Directores, gerentes y subgerentes, corresponde sólo al cargo de subgerente, pues no existen mujeres Directores y Gerentes

¹³ El estudio de Comunidades fue realizado en conjunto con la consultora IPSOS durante el segundo semestre del 2016. Los resultados del informe se detallan en el Capítulo Nuestra Comunidad.

SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

[403-1, 403-2, 403-3]

En Cristalerías de Chile estamos conscientes que el tener operaciones industriales como la nuestra conlleva un permanente desafío en materia de salud y seguridad, y que es nuestro deber proveer un ambiente de trabajo libre de accidentes, por lo que trabajamos permanentemente para alcanzar cero accidentes y enfermedades profesionales.

La gestión de seguridad y salud ocupacional y sus respectivas directrices es liderada por el Pilar de Seguridad, Higiene y Medioambiente de TPM. Este

pilar es un equipo técnico que está formado por 20 personas de las áreas de producción, administración, medioambiente, mantención y prevención de riesgos, y es liderado por el Gerente de Operaciones. Su misión es fomentar la participación continua de las personas a través de equipos autónomos y de mejora, desarrollar una cultura de prevención e implementar un sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y medioambiente. Para hacerlo, interactúa permanentemente con el

resto de los pilares TPM.

Además del Pilar de TPM, participan en la gestión de los temas de Seguridad ocupacional el área de Prevención de Riesgos, dos comités paritarios, un equipo de líderes de seguridad pertenecientes a las distintas áreas de la compañía y un equipo de emergencias entrenado para reaccionar ante cualquier evento. El área de prevención de riesgos cuenta con 3 personas, un prevencionista para la planta Padre Hurtado, otro para la planta Llay Llay y una jefatura.

COMITÉS PARITARIOS

Los Comités Paritarios de Orden, Higiene y Seguridad, junto al área de Prevención de Riesgos, detectan y evalúan los riesgos de accidentes y enfermedades profesionales en ambas plantas. Participan en ellos, representantes de la administración y los trabajadores que conforman equipos autónomos para abordar distintas temáticas.

Dentro de las funciones de los Comités paritarios se encuentra el instruir sobre la correcta utilización de equipos de protección personal, vigilar el cumplimiento de medidas de prevención, investigar causas de accidentes y enfermedades profesionales y promover la capacitación.

Ambos comités paritarios representan cerca del 90% de los trabajadores.



	2015	2016	2017	2018
Nº TRABAJADORES CUBIERTOS POR LOS COMITÉS PARITARIOS	660	690	710	730
Nº TOTAL DE TRABAJADORES*	750	780	801	805
% DE TRABAJADORES PARTICIPANTES	88,00%	88,46%	88,64%	90,68%

*Los números de esta tabla difieren de los de dotación total por cambios de trabajadores con contrato a plazo e indefinido

ESTADÍSTICAS DE ACCIDENTABILIDAD¹⁴

	2015			2016		
	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL
ACCIDENTES	1	4	5	1	11	12
TOTAL ENFERMEDADES PROFESIONALES			0			0
TOTAL DÍAS PERDIDOS	10	115	125	265	125	390
ACCIDENTES FATALES	0	0	0	0	0	0
ÍNDICE DE FRECUENCIA (IF ¹⁵)	5	8	4	2	8	7
ÍNDICE DE GRAVEDAD (IG ¹⁶)	317	83	77	560	102	231
TASA DE ACCIDENTES (TA ¹⁷)	1	1	1	0	2	1

	2017			2018		
	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL	LLAY LLAY	PADRE HURTADO	TOTAL
ACCIDENTES	2	7	9	3	8	11
TOTAL ENFERMEDADES PROFESIONALES	0	0	0	0	0	0
TOTAL DÍAS PERDIDOS	197	191	388	176	656	832
ACCIDENTES FATALES	0	0	0	0	0	0
ÍNDICE DE FRECUENCIA (IF)	4	6	5	6	6	6
ÍNDICE DE GRAVEDAD (IG)	409	153	224	367	521	478
TASA DE ACCIDENTES (TA)	1	1	1	1	1	1

ESTOS NÚMEROS NO NOS DEJAN TRANQUILOS. DEBEMOS SEGUIR TRABAJANDO Y BUSCANDO CAMINOS PARA DISMINUIR LOS ACCIDENTES DE MANERA SISTEMÁTICA. POR ESTO, DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018, ESTABLECIMOS NUESTRAS CONDUCTAS INTRANSABLES CON EL FIN DE FORTALECER LA CONDUCTA SEGURA EN AMBAS PLANTAS.

¹⁴ Las cifras no se presentan desglosadas por sexo debido a que no hubo accidentes ni enfermedades ocurridos en mujeres. Tampoco se presentan en la tabla accidentes fatales puesto Cristalerías no ha tenido.

¹⁵ (Nº de accidentes/HH del periodo) x 1000000

¹⁶ (Nº de días perdidos/Horas periodo) x 1000000

¹⁷ (Nº de accidentes/dotación promedio periodo) x 100

CONDUCTAS INTRANSABLES

1. Prohibido fumar en todas nuestras instalaciones.
2. Prohibido trabajar o desplazarse por nuestras instalaciones sin elementos de protección personal.
3. Prohibido dañar todo tipo de señalización y/o infraestructura de Cristalerías
4. Prohibido subir o bajar escaleras sin utilizar pasamanos
5. Prohibido sobrepasar el límite de velocidad de 20 km/h
6. Prohibido transitar fuera de las zonas demarcadas.
7. Prohibido correr al interior de todas nuestras instalaciones.
8. Prohibido realizar cualquier tipo de modificación a la ropa entregada por la empresa.
9. Prohibido realizar trabajos sobre 1,5 metros de altura sin protección contra caídas.
10. Prohibido realizar tareas o actividades sin respetar los procedimientos de trabajo seguro
11. Prohibido utilizar teléfonos celulares, equipos de audio/música o cualquier aparato electrónico al interior de la planta productiva y al transitar por vías de desplazamiento peatonal y/o vehicular.

TAMBIÉN DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DE 2018, Y PARA ESTIMULAR LA CONDUCTA SEGURA, INVOLUCRAR A TODA LA ORGANIZACIÓN Y RECONOCER A QUIENES SE DESTACAN EN ESTA MATERIA, SE LANZÓ EL PROGRAMA CRISTAL PUNTOS.

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTOS EN SEGURIDAD

Consiste en premiar a los colaboradores que aporten en disminuir los accidentes y erradicar las conductas riesgosas. La estructura del programa se basa en un Sistema de Puntos como en el retail y consiste en una carga inicial de puntos por equipo, asociadas al cumplimiento de algunas actividades de prevención. Además, existen opciones de ganar o perder puntos en función de los resultados de accidentabilidad, la observación de conductas, ejecución de controles y mejoras de seguridad.

SE PIERDEN PUNTOS CON:

- Accidente con tiempo perdido
- Conducta riesgosa grave o accidente sin tiempo perdido
- Conducta riesgosa menos grave
- Observador oficial no cumple programa de observaciones

SE PUEDEN GANAR PUNTOS CON:

- Implementación de controles
- Réplica de controles
- Implementación de mejoras de seguridad
- Réplica de mejoras de seguridad

La implementación de este programa acompañado de inspecciones de seguridad, capacitaciones y mejoras de ingeniería permitieron para finales del segundo semestre de 2018 disminuir el registro de accidentes resultando en un sólo incidente durante dicho periodo, lo que ha permitido reforzar y mantener una conducta cero accidentes en las plantas de Padre Hurtado y Llay Llay.

En 2019 realizaremos un diagnóstico con la empresa Dupont, a partir del cual elaboraremos un plan de mejora que orientará el foco de trabajo para los próximos años. Además, trabajaremos en un programa de liderazgo en seguridad, para involucrar a las jefaturas en la cultura de seguridad, asegurando la calidad y efectividad de los procesos y actividades en este ámbito





CADENA DE ABASTECIMIENTO



EL VIDRIO SE OBTIENE A PARTIR DE LA VITRIFICACIÓN DE UNA MEZCLA DE ÓXIDOS, DONDE DESTACA EL DIÓXIDO DE SILICIO, APORTADO POR MINERALES DE ARENA CUARZOSA. A SU VEZ, LA PRODUCCIÓN DE ENVASES DE VIDRIO REQUIERE DE UNA SERIE DE INSUMOS Y SERVICIOS COMO, POR EJEMPLO, EL CARBONATO DE SODIO, DE CALCIO, REPUESTOS DE MAQUINARIA, REPUESTOS ELÉCTRICOS, MOLDERÍA, EMBALAJE, ENTRE OTROS; QUE ESTÁN DISPONIBLES EN CHILE O EN EL EXTRANJERO.

MATERIAS PRIMAS DEL VIDRIO

[301-1, 102-9]

Los consumos de materias primas están directamente relacionados con las toneladas fundidas para producir envases, que fueron 519 mil tons. en 2017, comparado con 498 mil tons. en 2016, y 526 mil tons. en 2018, lo que explica el aumento de cada uno.

PRINCIPALES MATERIALES DEL PROCESO PRODUCTIVO (TONELADAS)

	2015	2016	2017	2018
ARENA (DIÓXIDO DE SILICIO)	242686,89	242686,89	242686,89	242686,89
CARBONATO DE SODIO	71541,18	71541,18	71541,18	71541,18
CARBONATO DE CALCIO	640123,84	640123,84	640123,84	640123,84
VIDRIO ROTO	109.208	109.208	109.208	109.208

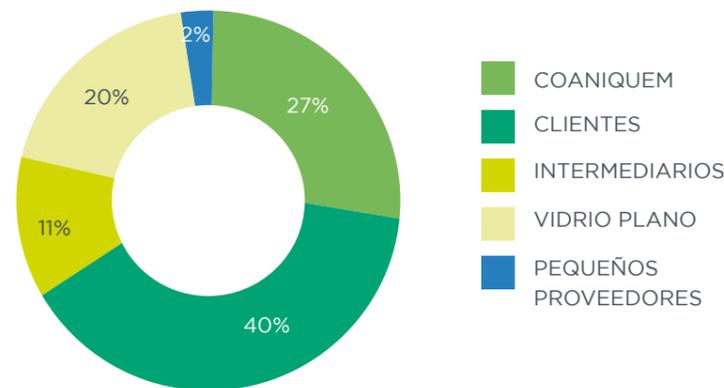
CRISTALERÍAS Y EL RECICLAJE DE VIDRIO

El vidrio reciclado es una de las principales materias primas en el proceso de fabricación de envases de vidrio de Cristalerías. Éste se obtiene de distintas fuentes de recolección post industrial y post consumo que son principalmente:

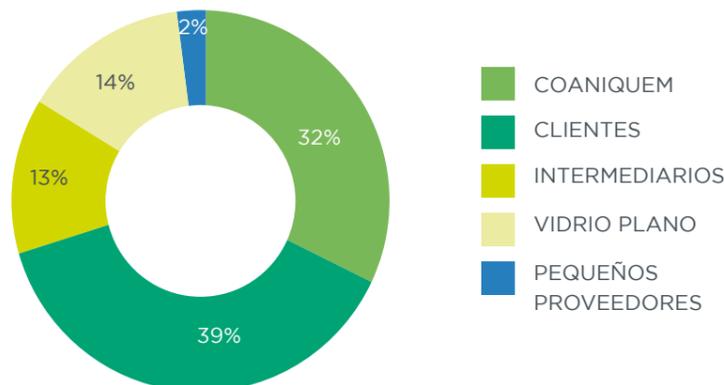
- Mermas industriales de procesos productivos que usan vidrio como los de nuestros clientes envasadores
- Empresas gestoras de residuos que recolectan residuos valorizables, entre ellos el vidrio
- Recicladores de base que recolectan a pequeña escala vidrio
- Sistema de recolección implementado por la compañía denominado Modelo de Reciclaje Sostenible

FUENTES DE ABASTECIMIENTO DE VIDRIO ROTO

COMPRA VIDRIO ROTO 2017



COMPRA VIDRIO ROTO 2018



MODELO DE RECICLAJE SOSTENIBLE

Gracias a nuestra campaña de reciclaje junto a COANIQUEM; nos hemos convertido en un actor relevante en la historia del reciclaje de vidrio en Chile. Esta campaña ha ido evolucionando y aumentando su alcance con el paso de los años. Hoy es parte del modelo que como compañía hemos definido para la adquisición de vidrio roto denominado Modelo de Reciclaje Sostenible.

Este modelo nace bajo el alero de Elige Vidrio¹⁸, causa que hemos levantado para fomentar el consumo responsable, invitando a elegir envases de vidrio y a reciclarlos al fin de su vida útil. El modelo está basado en 4 columnas que son: cobertura, educación, innovación y comunicación.

En materia de cobertura, buscamos consolidar una red de reciclaje permanente y segura en todo Chile. Así, hemos avanzado en los últimos años y podemos decir orgullosos que nuestras campañas para reciclaje de vidrio están presentes entre la IV y la VII región (Incluida la Región Metropolitana) a través de COANIQUEM. Gracias a nuevas alianzas estamos presentes también en las regiones de Araucanía, Tarapacá y el Valle del Aconcagua en la V región Cordillera.

ELIGE VIDRIO EN MAGALLANES: LA CAMPAÑA DE RECICLAJE MÁS AUSTRAL DEL MUNDO

Durante 2018 se inauguró la primera red de reciclaje permanente, segura y sostenible de la zona austral del país. Gracias a la implementación de un modelo de gestión público-privado y más de 3 años de trabajo, Elige Vidrio logró poner en marcha las

primeras campañas en la ciudad de Punta Arenas. La primera meta es reciclar 20 toneladas mensuales de vidrio, equivalentes a más de 800 mil envases anuales, y está sustentada en el trabajo continuo con la comunidad, las empresas y los distintos hoteles y restaurantes de la ciudad.

En materia de educación nuestro objetivo es aportar a la formación ambiental de Chile, desde el ciclo productivo del vidrio. Es así como en cada región donde se instalan nuestras campañas realizamos Encuentros Ciudadanos en los que se capacita acerca de cómo reutilizar y reciclar vidrio además de sus beneficios como material para almacenar.

En materia de innovación, nuestro desafío es impulsar nuevos procesos, tecnologías y alianzas para fomentar el reciclaje, entendiendo que a través de esta vía podremos impactar positivamente las otras columnas de este modelo. Es así como el explorar la posibilidad de nuevas alianzas nos ha permitido extendernos a regiones en las que no nos había sido posible estar por limitaciones logísticas y presupuestarias.

En materia de comunicación queremos instalar en la agenda nacional la importancia del reciclaje. Para esto, estamos utilizando nuestra causa Elige Vidrio y trabajando fuertemente en su posicionamiento a través de campañas en redes sociales, medios de comunicación y presencia en distintos eventos masivos como ferias, festivales y conciertos, entre otros.

En el marco de este Modelo de Reciclaje Sostenible y como una manera de estimular la innovación en torno a la reutilización y el reciclaje de vidrio, además de ayudar a su posicionamiento como

causa ciudadana, lanzamos el Concurso Nacional Piensa y Elige Vidrio.

PIENSA Y ELIGE VIDRIO

Es una iniciativa de Cristalerías de Chile en conjunto con Inacap, que cuenta además con la colaboración de Corfo, el Ministerio del Medio Ambiente y Fundación Avina. Cuenta también con el apoyo del Movimiento Nacional de Recicladores y CEMPRE (Compromiso Empresarial con el Reciclaje). Tiene como objetivo la búsqueda de soluciones o iniciativas innovadoras que permitan dar una nueva vida a los envases de vidrio a través del reciclaje, la reutilización y la reducción, a través de un concurso de proyectos.

Los postulantes a este concurso deben generar proyectos innovadores, desarrollar prototipos y competir con otros equipos.

Los proyectos concursantes van pasando etapas en las que un comité evaluador integrado por Cristalerías, INACAP y gestores del reciclaje seleccionan las mejores propuestas hasta llegar a 10 equipos finalistas. En septiembre de 2017 se eligió como ganador al proyecto de materiales para la construcción y decoración de casas a partir de vidrio reciclado Glasscrete.

¹⁸ Explicada en el capítulo Nuestros Productos

GESTIÓN Y DESARROLLO DE PROVEEDORES

[308-1, 204-1]

El principal foco de la gestión de proveedores es asegurar la continuidad operacional de las plantas productivas con costos que nos permitan ser competitivos en el mercado del packaging. Tenemos una política de proveedores y distintos procedimientos formales de compra.

La gestión de proveedores recae en el área de Abastecimiento que depende de la Sub Gerencia de Administración y Finanzas y que está regida a su vez por el Pilar TPM de Logística y Gestión de Materiales. El equipo del Pilar lo conforman representantes de las áreas de Abastecimiento, Almacén, Bodega de Productos Terminados, Batch

House¹⁹, Talleres, Procesos Gráficos y Reciclaje.

Nuestros principales proveedores son:

- AES Gener
- Ansac
- Chilquinta Energía S.A.
- Gas Valpo S.A.
- Metrogras S.A.
- Owens-Brockway Glass Container Inc

Para fines de 2018, contamos con 998 proveedores, de los cuales 96 fueron internacionales y 902 nacionales. Durante el 2018 ingresaron 166 nuevos proveedores y durante el 2017 fueron 178.

Para Cristalerías de Chile un proveedor local es aquel productor de bienes y servicios que está ubicado en las comunas de Padre Hurtado y Llay Llay, y comunas circundantes como Peñaflor, Malloco, Maipú y Talagante, en el caso de planta Padre Hurtado. Para el caso de Llay Llay consideramos proveedor local aquel que está ubicado en la comuna propiamente

o bien en Catemu, Panquehue, Hijuelas, Nogales, La Calera, La Cruz y San Felipe.

Actualmente, nuestros principales proveedores locales proporcionan bienes y servicios tales como transporte, embalaje, repuestos, combustibles, entre otros.

El aumento en el porcentaje de las compras hechas a proveedores locales en 2017 se debe principalmente al éxito inicial del Proyecto Avanza, que se realizó durante 2015 y 2016, en el que participaron 19 emprendedores de los cuales un 40% entregó productos o servicios a la compañía.

El aumento en el valor monetario de los pagos a proveedores en 2018 se debe principalmente a proyectos de inversión como el de procesos gráficos, la modificación de líneas de transporte y el paletizado del Horno B en Padre Hurtado, así como también lo que significó la ampliación de bodegas en la planta Llay Llay.

DURANTE EL PERIODO 2017 - 2018 LOS GASTOS TOTALES EN COMPRAS FUERON:

VALOR MONETARIO	2015	2016	2017	2018
VALOR MONETARIO APROXIMADO DE LOS PAGOS EFECTUADOS A PROVEEDORES (M\$)	46.629.788	65.960.905	67.050.960	106.552.442

PROVEEDORES NACIONALES	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES 2018
INTERNACIONALES	96	10%
NACIONALES LOCALES	128	13%
NACIONALES OTRAS COMUNAS	774	78%
TOTAL	998	

¹⁹ El Batch House es el lugar donde se recepciona, dosifica, mezcla y almacena la materia prima

EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

[308-1, 414-1, 407-1, 408-1, 409-1]

Buscamos asegurar la entrega de productos y servicios de forma sustentable, que respondan a los criterios de calidad, precio y eficiencia establecidos por la compañía. Para esto, desarrollamos anualmente la Evaluación de Proveedores, que incorpora aspectos tales como, cumplimiento e impacto ambiental, existencia de políticas y prácticas en materia de ética, prevención del trabajo infantil, cumplimiento de leyes laborales vigentes y gestión de prevención de riesgos. Damos seguimiento a las evaluaciones y sus resultados para poder acercarnos a las organizaciones que son rechazadas en la evaluación.

Esta evaluación se realiza a 45 proveedores de alta criticidad para la operación de la empresa, de acuerdo a la clasificación que se presenta en la siguiente tabla:

CRITERIO A EVALUAR	EMPRESAS PRODUCTIVAS	EMPRESAS DE SERVICIOS	EMPRESAS MIXTAS
SIST. DE GESTION DE CALIDAD	X	X	X
PLANA HACCP	X		X
MATERIAS PRIMAS UTILIZADAS	X		X
PRODUCTOS O SERVICIOS	X		X
RECLAMOS DE CLIENTES	X	X	X
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y ÉTICA LABORAL	X	X	X
IMPACTO EN EL MEDIO AMBIENTE		X	X

NÚMERO PROVEEDORES NACIONALES EVALUADOS

PROVEEDORES NACIONALES	2015	2016	2017	2018
EMPRESAS MIXTAS	0	5	4	4
EMPRESAS PRODUCTIVAS	10	16	16	16
EMPRESAS DE SERVICIOS	22	24	25	25

El resultado de 2018 fue de un 73%, valor que es considerado positivo para la empresa y que nos permite enfocar el trabajo en aquellos proveedores que están rechazados según la evaluación. Con ellos estamos desarrollando un plan de trabajo para poder mejorar su desempeño en la evaluación durante 2019.

Cabe destacar que no hemos evidenciado riesgos de trabajo infantil ni trabajo forzoso en las evaluaciones. Durante 2019, esta evaluación será realizada bajo la metodología ESG Compass.

SUBCONTRATISTAS

Nuestro compromiso por construir relaciones con los proveedores que se sustenten en el beneficio mutuo se extiende a las empresas contratistas y subcontratistas que

prestan servicios a la compañía, principalmente, en los ámbitos de mantención de plantas y mano de obra de terceros.

En promedio, 800 personas externas laboran en ambas plantas. Esto aumenta la dotación de forma significativa, razón por la que esta relación se gestiona a través del cumplimiento de un protocolo de 28 puntos en materia laboral y de seguridad, además de la exigencia en los intransables de seguridad.

Durante 2017 se incorporó un servicio web para el registro y revisión de la documentación referida a cumplimientos laborales y de prevención de riesgos. Todas las empresas de servicios deben cargar su documentación en este portal y cumplir no menos del 90% de lo solicitado para la obtención de los respectivos permisos de trabajo.



RELACIONES CON NUESTRA COMUNIDAD

[413-1, 103-2]



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE LAS COMUNIDADES EN LAS QUE REALIZAMOS NUESTRA ACTIVIDAD INDUSTRIAL. PARA ELLO, REALIZAMOS DIVERSAS ACTIVIDADES DESTINADAS A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LOS VECINOS DE LAS COMUNAS DE PADRE HURTADO Y LLAY LLAY.

La ejecución de estas actividades corresponde a la Gerencia de Personas y Sustentabilidad, e involucra al resto de la organización a través de la participación voluntaria de los trabajadores y ejecutivos. Su desarrollo depende del área de Sustentabilidad, que está conformada por 3 profesionales que tienen a su cargo también las comunicaciones de la compañía.

A partir de un estudio de nuestras comunidades realizado en 2016,

pusimos en marcha el Plan Comunidad 2020 que trazó el camino para las distintas iniciativas que se llevaron a cabo durante el período de este Reporte.

En términos generales el estudio en cuestión nos permitió identificar que los vecinos querían conocer más acerca del quehacer de la compañía; que el mayor aporte que la empresa puede hacer en ambas comunas es en materia de empleo y empleabilidad de sus jóvenes y

que el consumo de alcohol y drogas de la población es una de sus mayores preocupaciones.

Así, nuestro Plan Comunidad 2020 tiene tres focos principales que son la empleabilidad, la inversión social y el reciclaje.



EMPLEABILIDAD

Con motivo de la aprobación de la construcción y puesta en marcha del nuevo horno de la planta Llay Llay, vimos una oportunidad para tomar el desafío de empleabilidad de la comuna, entendiendo que necesitaríamos cubrir nuevos puestos de trabajo para su operación, además de toda la mano de obra que requeriría su construcción. Fue así como se generaron acuerdos para desarrollar un programa de capacitación al que postularon inicialmente cerca de 600 personas.

Para la etapa de construcción del nuevo horno, el plan contempló la capacitación en oficios. Se logró un acuerdo entre la Municipalidad, SENCE y USACH para realizar las capacitaciones entre septiembre del 2017 y diciembre del 2018. Se inscribieron en el programa 90 personas de los cuales 81 pudieron aprobar los cursos. Así, potenciamos la disponibilidad local de mano de obra calificada para abordar la necesidad del proceso de construcción y montaje. Durante el proceso de construcción del nuevo horno, hasta diciembre de 2018, hemos contado con 100 trabajadores oriundos de la zona.

Durante 2018 ingresaron como trabajadores de la compañía 25 personas que tuvieron una fase de formación e inducción de 2 meses para conocer el negocio y que luego fueron distribuidos en diferentes áreas de la planta a la espera de la inauguración del Horno G.

Adicionalmente, hemos abordado otros ámbitos de la educación en la comuna de Llay Llay. Así, implementamos en alianza con Fundación Desafío Levantemos Chile el Programa Desafío de Aprender. Este programa estuvo enfocado en los educadores de la comuna y tuvo como propósito el aumentar la calidad de la formación de los jóvenes y niños en el largo plazo. Durante 2018 la iniciativa abarcó todos los establecimientos municipales, tanto escuelas como jardines infantiles, en coordinación directa con el Departamento de Educación Municipal (Daem) y contó con la participación de 80 educadores. Se estima que en dos años más, tras el seguimiento métrico de cada uno de los alumnos, se podrán obtener cifras de la evolución formativa de los jóvenes en la comuna.

En esta misma línea, durante 2018, se ajustó la malla curricular de la carrera de electricidad del Liceo Politécnico de la localidad y se ejecutaron los cursos de capacitación "Electricidad domiciliaria" y "Mantenimiento preventivo aplicado en máquinas y equipos industriales", brindando oportunidades a 18 y 55 personas de la comuna respectivamente.

También con el fin de aportar a la empleabilidad de los llayllayinos, apoyamos al Preuniversitario Paul Harris que ha logrado impactar positivamente a la comuna con la capacitación de más de mil estudiantes en áreas como matemática, ciencia, lenguaje e historia. Con esto, se ha alcanzado una mejora del 45% desde el 2007 al 2018 en los resultados de los ensayos realizados para la Prueba de Selección Universitaria (PSU) y de un promedio de 360 a 532 puntos, incluyendo algunos casos particulares de puntajes superiores a los 800 puntos.

INVERSIÓN SOCIAL

Contamos con un Programa de Donaciones, del cual un porcentaje se destina a instituciones de Padre Hurtado y Llay Llay. Estos aportes son sometidos a evaluación, a través de un Fondo Anual Concurrible que cuenta con bases, criterios de selección, comité evaluador, un sistema de rendición además de un mecanismo de evaluación de impacto. Las organizaciones que pueden postular a este fondo deben atender a beneficiarios de las comunas y su objeto social debe ser sin fines de lucro.

Durante 2018 se realizaron aportes a 12 agrupaciones de Padre Hurtado y Llay Llay para la ejecución de iniciativas orientadas al desarrollo

del deporte y la educación, entre otros temas.

En Padre Hurtado fueron beneficiados el Cuerpo de Bomberos de Peñaflores, la Escuela Benjamín Vergara, la Parroquia San Ignacio de Loyola, el departamento de Deportes de la Municipalidad, y el Centro de Padres Sala Cuna y Jardín Infantil Cristal Chile.

En la comuna de Llay Llay las agrupaciones seleccionadas fueron el Cuerpo de Bomberos, la Escuela de Alto Rendimiento, el Preuniversitario Paul Harris administrado por el Rotary Club, el Liceo Politécnico de Llay Llay, la organización Desafío Levantemos Chile y Amazonas

Rugby, organización integrada únicamente por mujeres.

Otra actividad que los colaboradores de Cristalerías realizan de manera voluntaria todos los años es la denominada Navidad con Sentido. Cada participante aporta con regalos para llevar a distintas instituciones de la comunidad y la empresa realiza un aporte económico para la celebración que acompaña la entrega de los regalos. Durante 2017 se entregaron más de 340 regalos en el Hogar de Ancianas y el Jardín Infantil CristalChile en la comuna de Padre Hurtado, y en la escuela rural Las Vegas, así como en la escuela Héroes de Iquique para la Comuna de Llay Llay.



RECICLAJE

En el marco de nuestra causa Elige Vidrio²⁰ durante 2017 se inauguró el programa San Felipe Elige vidrio, donde se realizaron diferentes actividades de promoción como una Vidriotón, en la que 33 asociaciones de juntas de vecinos compitieron entre sí, y el concurso “Embotellarte”, dirigido a los centros educativos que premió la decoración de envases de vidrio.

A través de esta iniciativa se logró instalar 40 campanas a lo largo de todo San Felipe, extendiéndose además a las comunas de Santa María, Catemu, Panquehue y Llay

Llay, completando así, una red de servicio en reciclaje de vidrio de 75 campanas por el Valle del Aconcagua.

También, se decidió reactivar y estructurar el Programa de Visitas a ambas plantas. Así, para 2019 nuestro Programa de Visitas estará abierto a comunidades, clientes, emprendedores, proveedores y colaboradores a través de una plataforma alojada en el sitio web de la empresa que brindará asistencia en el proceso de solicitud de visitas, informando de manera oportuna el estatus del requerimiento,

así como toda la normativa interna de seguridad que deberá cumplirse para ingresar a las plantas.

Con respecto a la evaluación de la gestión de la compañía y su aporte por parte de la comunidad, a partir de 2019 comenzaremos a utilizar el índice ESG Compass²¹.



²⁰ Explicado en detalle en el capítulo Nuestros productos, en la página 31, y en el capítulo Cadena de Abastecimiento, en la página 62

²¹ <http://esgcompass.com>



GOBIERNO CORPORATIVO

[102-16, 102-20]



CRISTALERÍAS DE CHILE ES UNA SOCIEDAD ANÓNIMA ABIERTA CON UNA VISIÓN ORIENTADA A LOS CLIENTES. BAJO ESTA MIRADA Y NUESTRO PROPÓSITO DEFINIMOS NUESTRO CAMINO, A TRAVÉS DE LA INNOVACIÓN Y LA MEJORA CONTINUA DE NUESTROS PROCESOS Y PRODUCTOS.

“Durante 2017 se llevó a cabo un proceso de definición de propósito con el fin de aportar sentido e inspiración a nuestro quehacer diario, y de describir aquello que nos representa y moviliza como compañía. Luego de varias sesiones de trabajo colaborativo con distintos grupos de trabajadores de la empresa definimos nuestro propósito:

Bajo este propósito buscamos continuar nuestro trabajo hacia la empresa de clase mundial que seremos y es la principal guía para lograrlo.”

PROPÓSITO:

“Creamos Envases que Cuidan la Vida”

VISIÓN:

Ser el mejor aliado de nuestros clientes y consumidores.

MISIÓN

Desarrollaremos soluciones innovadoras de envases que potencien la calidad, imagen y eficiencia de los productos de nuestros clientes en un ambiente motivador, desafiante y amistoso, creando valor sustentable para nuestros accionistas, colaboradores y comunidad.

VALORES:

Ser el mejor aliado de nuestros clientes y juntos ganar la preferencia del consumidor.

1. La satisfacción del cliente es nuestra motivación permanente.
2. Buscamos la excelencia e innovación en todo lo que hacemos.
3. Confiamos en las personas y fomentamos el desarrollo integral.
4. Estamos comprometidos con la comunidad y el medio ambiente.
5. Somos honestos y hacemos lo que decimos.

DIRECTORIO CRISTALERÍAS DE CHILE

EL DIRECTORIO ES EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN SUPERIOR Y SU MISIÓN ES MAXIMIZAR EL VALOR DE LA EMPRESA, GESTIONANDO SUS NEGOCIOS DE MANERA SOCIAL, AMBIENTAL Y ECONÓMICAMENTE RESPONSABLE. ESTÁ COMPUESTO POR 10 DIRECTORES, ELEGIDOS POR LA JUNTA GENERAL ORDINARIA DE ACCIONISTAS SEGÚN LO ESTABLECIDO EN LA LEY 18.046 “LEY DE SOCIEDADES ANÓNIMAS”, Y EN LOS ESTATUTOS DE CRISTALERÍAS DE CHILE S.A.

DE ACUERDO A DICHAS DISPOSICIONES, LA DURACIÓN DEL CARGO DE DIRECTOR ES DE TRES AÑOS, PERIODO TRAS EL CUAL SE EFECTÚA UNA NUEVA ELECCIÓN, RENOVÁNDOSE LOS CARGOS EN SU TOTALIDAD. NO OBSTANTE, LOS DIRECTORES PUEDEN SER REELEGIDOS INDEFINIDAMENTE, MIENTRAS OBTENGAN LA VOTACIÓN NECESARIA PARA MANTENERSE EN SUS FUNCIONES.

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 SUS INTEGRANTES SON:

DIRECTORIO

PRESIDENTE

BALTAZAR SÁNCHEZ GUZMÁN

R.U.T.: 6.060.760-5

Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile; presidente del Directorio de Sociedad Anónima Viña Santa Rita y Ediciones Financieras S.A.; vicepresidente del Directorio de Quemchi S.A.; director de Elecmetal S.A., ME Global Inc. (EE.UU.), Navarino S.A., Inversiones Siemel S.A. y Sociedad Anónima Jahuel Aguas Minerales y Balneario. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde febrero 1990

VICEPRESIDENTE

JUAN ANTONIO ÁLVAREZ AVENDAÑO

R.U.T.: 7.033.770-3

Abogado Universidad de Chile; MBA Pontificia Universidad Católica de Chile; presidente del Directorio de Compañía Electro Metalúrgica S.A., Quemchi S.A., Navarino S.A. y Marítima de Inversiones S.A.; vicepresidente ejecutivo de Parque Arauco S.A. y miembro del Consejo Asesor de Generación Empresarial. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2009.

DIRECTORES

JOAQUÍN BARROS FONTAINE

R.U.T.: 5.389.326-0

Presidente Ejecutivo de Quilicura S.A. y Compañía de Inversiones La Central S.A.; presidente del Directorio de Productos Químicos Tanax S.A.C. e I., Instituto Sanitas S.A. y Sociedad Anónima Jahuel Aguas Minerales y Balneario y director de Sociedad Anónima Viña Santa Rita. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde mayo 1990.

ARTURO CONCHA URETA*

R.U.T.: 5.922.845-5

Ingeniero Comercial y Contador Auditor Pontificia Universidad Católica de Chile, ISMP Harvard Business School; director de Bolsa Electrónica de Chile S.A.; vicepresidente del Directorio de Depósito Central de Valores S.A.; presidente del Directorio de la Cámara de Compensación de Pagos de Alto Valor S.A. COMBANC, COMDER Contraparte Central S.A., Comercial Promociones y Turismo S.A. Travel Club y Duty Free S.A. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2013.

JOSÉ IGNACIO FIGUEROA ELGUETA

R.U.T.: 7.313.469-2

Abogado Facultad de Derecho de la Universidad de la República. Magister en Derecho de la Empresa Universidad Católica de Chile, Estudios de postgrado Facultad Derecho Universidad de Chile, FEN, Facultad de Derecho de la Universidad Diego Portales. London School Economics and Political Science, Universidad de Salamanca. Socio "Estudio Juan Agustín Figueroa". Director personas jurídicas con y sin fines de lucro. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2016

FERNANDO FRANKE GARCÍA

R.U.T.: 6.318.139-0

Ingeniero Comercial y Magister en Finanzas Universidad Adolfo Ibáñez; director de Compañía Electro Metalúrgica S.A., Compañía de Inversiones La Española S.A., Colegio Cree de Cerro Navia y otras Sociedades Anónimas y por Acciones cerradas. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2013.

ALFONSO SWETT SAAVEDRA

R.U.T.: 4.431.932-2

Empresario; director de Compañía

Electro Metalúrgica S.A., Sociedad Anónima Viña Santa Rita y Protectora de la Infancia; presidente del Directorio de Forus S.A., Costanera S.A.C.I. y Olisur S.A.; Consejero de SOFOFA y director de la Corporación Patrimonio Cultural de Chile. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 1982.

JUAN ANDRÉS OLIVOS BAMBACH

R.U.T.: 7.013.115-3

Ingeniero Comercial; director de empresas SMU S.A., Vivocorp S.A., Fondo de Inversión Privado Génesis Ventures y miembro del Consejo Inmobiliario de Independencia AGF S.A. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2016.

ANTONIO Tuset JORRATT*

R.U.T.: 4.566.169-5

Ingeniero Comercial; director de AgroSúper S.A. y Cimenta S.A. Administradora General de Fondos. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2006.

SEBASTIÁN SWETT OPAZO

R.U.T.: 7.016.199-0

Director de Viña Los Vascos S.A., Costanera S.A.C.I., Inmobiliaria Costanera S.A., Olivos del Sur S.A.,

Turismo Cocha S.A., LBC Colombia S.A. y Gerente General de Forus S.A. Director de Cristalerías de Chile S.A. desde abril 2018.

Durante 2018 renunció al Directorio don Jaime Claro Valdés quien fue Director por 30 años y Vicepresidente del Directorio por 10 años. El nuevo espacio fue ocupado por Sebastián Swett Opazo.

COMITE DE DIRECTORES

PRESIDENTE

ARTURO CONCHA URETA

DIRECTORES

JUAN ANTONIO ÁLVAREZ AVENDAÑO

ANTONIO Tuset JORRAT

De acuerdo a lo establecido en los estatutos y a la Ley de Sociedades Anónimas, la Junta Ordinaria de Accionistas fija anualmente las remuneraciones del Directorio. El sistema considera que los directores reciben un porcentaje de la utilidad final del ejercicio, distribuida entre sus miembros a prorrata de su permanencia en el cargo durante el año. Además, cada director recibe una dieta fija mensual por cada sesión a la que asista.

PROCESO DE INDUCCIÓN DE DIRECTORES Y FUNCIONAMIENTO DEL DIRECTORIO [102-27, 102-32, 102-33]

El directorio cuenta con un procedimiento para la correcta inducción de cada nuevo director, con el objetivo de instruir a los integrantes de este estamento sobre el propósito, la visión, misión, características de la sociedad, el mercado en que la compañía se desenvuelve, la dirección estratégica, los asuntos financieros, los valores, el código de conducta, como también otras políticas y prácticas claves de la organización, entre las que destacan la visión de responsabilidad social empresarial y sustentabilidad de la empresa. Este programa es obligatorio y consta de tres etapas:

1. REUNIÓN CON EL GERENTE GENERAL

El objetivo es transmitir la historia de la compañía, su visión, misión y valores. En esta reunión se abordan temáticas relacionadas con los productos, mercados actuales y potenciales; nuevos proyectos de la compañía, principales clientes y proveedores; circunstancias financieras, económicas, operacionales, laborales, medioambientales, tributarias, de libre competencia, regulatorias, legales; y otras materias atinentes a la estrategia operacional de Cristalerías de Chile.

2. VISITA INSTALACIONES DE LA COMPAÑÍA

El objetivo es mostrar las instalaciones administrativas y plantas productivas. En tales visitas, se explica el proceso productivo de la fabricación de envases de vidrio, como también se presentan los principales ejecutivos de la plana directiva.

3. ENTREGA DE INFORMACIÓN

Con el propósito que la inducción de un nuevo Director sea exhaustiva, se efectúa la entrega de toda la documentación corporativa referente a la empresa. Si el nuevo Director requiere profundizar en el conocimiento de la organización, se coordinan reuniones adicionales con las distintas gerencias.

El Directorio se reúne una vez al mes para revisar los resultados de la compañía y las inversiones. Además, en esta misma instancia, el Gerente General presenta un balance en el que se revisan los principales indicadores de desempeño y resultados de procesos, ventas, personas y proyectos relevantes. Los acuerdos de cada Reunión de Directorio quedan establecidos en un acta que, al final del período, contempla información sobre su gestión.

Para responder a las inquietudes y/o recomendaciones que deseen hacer los accionistas e inversionistas nacionales y extranjeros al Gobierno Corporativo, se ha delegado esta función a la Gerencia de Administración y Finanzas, quien debe responder oportunamente las consultas e inquietudes, como poner a disposición de los accionistas información relacionada con el progreso de negocios y aspectos requeridos por la legislación vigente.

Los ejecutivos de la compañía pueden presentar sus sugerencias, a través de proyectos de interés o propuestas que se gestionan a través del Gerente General, en el marco de las reuniones efectuadas en el Comité de Gerentes.

En materia de Responsabilidad Social Empresarial y Sostenibilidad, el Directorio formaliza su compromiso con los diferentes públicos de interés, a través del cumplimiento del Código de Conducta y Mejores Prácticas. Asimismo, delega en el Comité de Gerentes la responsabilidad de monitorear los indicadores de desempeño y resultados del Reporte de Sustentabilidad.



*Director independiente, no pertenece al grupo controlador de la empresa sino que forma parte de los accionistas minoritarios

ADMINISTRACION

[102-18]

En enero de 2017 dejó la gerencia general de Cristalerías de Chile Cirilo Elton González, quien estuvo en el cargo por 26 años. Asumió en su lugar Eduardo Carvallo Infante, que con anterioridad había liderado las Gerencias de Calidad, Administración y Finanzas y últimamente la Comercial.

Al 31 de diciembre de 2018, la administración estaba compuesta por:

EDUARDO CARVALLO INFANTE; GERENTE GENERAL

Ingeniero Civil Industrial

Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña en el cargo desde 1 de enero 2017.

ANDRÉS DONOSO-TORRES LABRA

Gerente de Administración y Finanzas

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña en el cargo desde 1 de enero 2017.

JUAN JOSÉ EDWARDS GUZMÁN;

Gerente Comercial

Ingeniero Comercial, Universidad de Chile. Se desempeña en el cargo desde 1 de enero 2017.

DAVID CUEVAS SHARIM

Gerente de Operaciones

Economista; Universidad Central de Venezuela. Se desempeña en el cargo desde 1 de enero 2005.

PATRICIO PUELMA CORREA

Gerente de Servicio al Cliente

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia Universidad Católica de Chile. Se desempeña en el cargo desde 1 de enero 2017

JOSÉ MIGUEL DEL SOLAR CONCHA

Gerente de Personas y Sustentabilidad

Ingeniero Comercial; Universidad de Chile. Se desempeña en el cargo desde 1 de diciembre 2001.

PATRICIO ÁLVAREZ PINTO

Gerente de Auditoría y Cumplimiento

Contador Auditor; Universidad de Chile. Se desempeña en el cargo desde 23 de abril 2012.

El Directorio designa al gerente General, quien posee las facultades que le confiere o delegue el Gobierno Corporativo. Igualmente, el gerente general se constituye como el Secretario del Directorio y de la Junta General de Accionistas, a menos que estas instancias designen especialmente a otra persona.

La Sociedad puede también designar a un subgerente General, quien actúa como colaborador del gerente General y a quien deberá reemplazar en caso de ausencia o impedimento temporal. Tanto el cargo de gerente General como el de subgerente General son incompatibles con los de Presidente, D

ÉTICA Y TRANSPARENCIA EN CRISTALERÍAS DE CHILE

[102-16, 102-17, 205-2, 205-3, 206-1]

Entendiendo la importancia de la transparencia en todas las operaciones de la compañía, en 2013 implementamos el Sistema de Gestión Ética y Cumplimiento, cuyo objetivo es:

1. PROMOVER: Promover actitudes éticas y difundir valores de transparencia y probidad al interior de la compañía

2. PREVENIR: Prevenir delitos y dilemas éticos que puedan interferir con el normal funcionamiento de la compañía

3. SOLUCIONAR: Monitoreo y detección, investigación y sanción de irregularidades

Uno de los componentes del sistema es el Comité de Ética, conformado por los Gerentes General, Personas y Sustentabilidad, Auditoría, Administración y Finanzas y el

Encargado de prevención de Delito. Entre sus funciones, destacan:

- **Velar por el cumplimiento de las normas que se establecen en el Código de Conducta y Mejores Prácticas y demás normativas complementarias**

- **Establecer los procedimientos necesarios para el cumplimiento del código, así como la interpretación, gestión y supervisión de las normas de actuación contenidas en dichos documentos**

- **Resolver los conflictos que su aplicación pudiera plantear**

- **Asesorar a las diferentes áreas en temas éticos o actividades que podrían ir en contra del Código de Conducta y Mejores Prácticas.**

Para fortalecer la percepción de los colaboradores sobre la Ética y Cumplimiento y su aporte al desarrollo de una cultura ética y de

protección a las personas, durante el período reportado se desarrolló una campaña de difusión del Sistema de Gestión Ética y Cumplimiento además de dos talleres para mantener actualizados los Valores Éticos de Cristalerías.

Adicionalmente, se continuó con la medición de la percepción que los colaboradores de Cristalerías tienen sobre el estado de la cultura ética y de cumplimiento corporativa, a través del instrumento "Barómetro de Valores y Ética Empresarial". Con respecto a los resultados, en 2017 destaca que un 83% de los colaboradores está de acuerdo con que la empresa actúa éticamente y hace bien las cosas. Otro punto que destaca es que un 95% considera que el compromiso de los miembros de la empresa con los valores y el comportamiento ético es alto o medianamente alto. Además, un 94% afirma que se



DENUNCIAS A TRAVÉS DEL CANAL DE DENUNCIA

	2015	2016	2017	2018
RECIBIDAS DURANTE EL PERIODO	17	17	19	27
RESUELTAS DURANTE EL PERIODO	12	16	16	25
CARECEN DE FUNDAMENTO	14	10	2	5

siente representado o identificado con los valores y el comportamiento ético de Cristalcerías. En 2018 obtuvimos como resultado que el 77% de los colaboradores está de acuerdo con que la empresa actúa éticamente y hace bien las cosas.

También, se implementó un curso E-Learning del Código de Conducta, en el que se presenta el contenido principal de nuestro Código de Conducta y Mejores Prácticas. La participación alcanzada correspondió a un 97% de la dotación total de la empresa.

Durante el año 2018 se definió un Modelo de Prevención de Corrupción y Fraude, el cual consta de actividades de prevención, detección, solución y monitoreo. Dicho modelo fue aprobado por el Directorio de la compañía y se difundió la Política de Anticorrupción y Fraude al interior de toda la compañía junto a recomendaciones para evitar malas prácticas. Material didáctico impreso fue entregado a aproximadamente a 100 colaboradores.

Durante 2019 se está trabajando en la implementación de una cápsula E-Learning particular para dar entrenamiento en materia de Libre Competencia.

Por otra parte, se obtuvo la re-cer-

tificación por un período de dos años del modelo de prevención de delito relativo a la Ley 20.393 de Responsabilidad Penal de las Personalidades Jurídicas por parte de la empresa certificadora BH Compliance.

Un componente relevante del Modelo de Prevención de Delitos es el Canal de Denuncias. Su objetivo es detectar, investigar y sancionar eventuales irregularidades. Es gestionado por el Comité de Ética y su soporte tecnológico es administrado por un proveedor externo, para garantizar y cautelar la absoluta confidencialidad de la información entregada y el anonimato de las denuncias.

No se han confirmado casos de corrupción al interior de la compañía ni se han recibido notificaciones de demandas por incumplimiento de normativa de libre competencia. Tampoco se llevan litigios vigentes por dicho concepto.

Las personas que utilizaron el canal establecieron sus denuncias en las siguientes categorías:

- CONFLICTO DE INTERESES
- FRAUDE Y FALTA DE ÉTICA PROFESIONAL

- DISCRIMINACIÓN
- APROPIACIÓN INDEBIDA DE ACTIVOS
- INFRACCIÓN A LA LIBRE COMPETENCIA
- RECEPCIÓN
- ACOSO SEXUAL
- SABOTAJE O VANDALISMO
- INCUMPLIMIENTO A POLÍTICA Y NORMAS MEDIOAMBIENTALES
- COHECHO A FUNCIONARIO PÚBLICO NACIONAL O EXTRANJERO
- ROBO Y HURTO
- ACOSO LABORAL
- ABUSO DE DROGA Y ALCOHOL
- FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO.

Para acceder al Canal de Denuncia se debe ingresar a www.cristalchile.cl, o bien a la intranet, donde además se encuentra disponible toda la información del Sistema de Gestión Ética y Cumplimiento.

TRANSPARENCIA

Dada nuestra condición de Sociedad Anónima abierta, contamos con un modelo de transparencia financiera que se define a partir de la normativa establecida por la Comisión para el Mercado Financiero (ex Superintendencia de Valores y Seguros), lo que implica cumplir con las leyes, reglamentos, normas de carácter general y circulares vigentes para las sociedades anónimas.

Asimismo, debemos proporcionar información sobre aspectos históricos, legales, financieros, contables y administrativos que son de interés para cualquier inversionista. Dicha información

debe facilitar el análisis y comparación entre las distintas sociedades fiscalizadas, pero además debe estar disponible para los accionistas y público en general, razón por la que en nuestro sitio web www.cristalchile.cl se despliega una pestaña especial con todos los antecedentes requeridos.

GESTIÓN DE RIESGOS [102-11, 102-29, 102-30, 307-1, 103-2,]

La compañía ha implementado una política de riesgos que permite reconocer de manera sistemática los eventos internos o externos a ella que pudiesen representar riesgos para el logro

de los objetivos estratégicos, la cual establece principios y criterios para:

- IDENTIFICAR
- REGISTRAR
- EVALUAR
- CUANTIFICAR Y GESTIONAR LOS RIESGOS



Tras una revisión del Comité de Ética, se determinó que las denuncias asociadas a la Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica fueron categorizadas en forma errónea por los denunciantes, por lo que no registramos durante el periodo situaciones de cohecho a funcionarios públicos nacionales o extranjeros ni financiamiento del terrorismo.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

[416-2, 419-1]

La política incluye un modelo de administración integral de riesgos que abarca una serie de conceptos, definiciones, herramientas y procesos mediante los cuales se identifican, categorizan y evalúan los riesgos, se definen las medidas de control necesarias para su mitigación, se monitorea su aplicación y se informa de sus resultados al Comité de Directores.

La gerencia de Auditoría es responsable de coordinar la gestión de riesgo al interior de la compañía y reporta directamente al comité de directores, manteniendo para estos efectos su independencia. El presidente del comité de directores da cuenta en cada oportunidad al directorio sobre las gestiones realizadas en el proceso de administración de riesgos.

Cabe destacar que el modelo de administración integral de riesgos incluye el cumplimiento de la normativa en los distintos ámbitos de acción de la empresa. Es así como se incluyen 22 riesgos críticos entre los cuales se encuentran:

- Sub-proceso costeo de producto
- Sub-proceso instrumentos financieros derivados
- Sub-proceso abastecimiento
- Sub-proceso recepción de bienes y/o servicios
- Sub-proceso registro documentos de compra

- Sub-proceso egresos
- Sub-proceso altas de activo fijo
- Sub-proceso medio ambiente
- Sub-proceso pedido de venta
- Sub-proceso despacho de productos terminados

Cabe destacar que el riesgo de cumplimiento medioambiental es parte de la gestión de riesgos a través del control y prevención del:

- Incumpliendo medioambiental
- Cambios regulatorios en la norma medioambiental
- Siniestros o desastres naturales

Cristalerías de Chile se compromete a administrar sus negocios con pleno apego a las normas legales vigentes en el país. Durante los períodos finalizados al 31 de diciembre de 2017 y 2018, la compañía no recibió sanciones de la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, tampoco han sido sancionados sus directores y administradores en el desempeño de sus cargos.

Durante 2017 se cursaron 9 multas por \$52.499.213. En 2018 se cursaron 4 multas por \$3.835.864. La multa de 2017 se asocia a una situación extraordinaria relacionado a la venta de la filial Educaria.

Más información acerca del Gobierno Corporativo de Cristalerías de Chile S.A. puede ser encontrada en sus memorias financieras anuales en:

[HTTP://WWW.CRISTALCHILE.CL/MEMORIA-ANUAL/](http://www.cristalchile.cl/memoria-anual/)





**TABLA
INDICADORES
GLOBAL REPORTING
INITIATIVE G4**

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
102-1	Nombre de la organización		Portada	Portada	
102-2		PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Nuestro Proceso productivo, productos y servicios	17	8, 9 y 12
102-3	Ubicación de la sede		Solapa	Contratapa o solapa	
102-4	Ubicación de las operaciones		Solapa	Contratapa o solapa	
102-5	Propiedad y forma jurídica		Solapa	Contratapa o solapa	
102-6	Mercados servidos	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Nuestros mercados	18	8 y 9
102-7	Tamaño de la organización	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Nuestras operaciones	15	8 y 9
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	NUESTRAS PERSONAS	NUESTRAS PERSONAS	43	8 y 10
102-9	Cadena de suministro	CADENA DE ABASTECIMIENTO	CADENA DE ABASTECIMIENTO, Cristalerías y el Reciclaje de vidrio, Gestión y desarrollo de proveedores	60	8, 9 y 12
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		Acerca de este Reporte	9	
102-11	Principio o enfoque de precaución	GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión de Riesgos	80	8, 9 y 16
102-13	Afiliación a asociaciones	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Organizaciones con las que nos relacionamos	26	8, 9 y 17
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		Carta del Presidente	5	
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	GOBIERNO CORPORATIVO	GOBIERNO CORPORATIVO	72	8, 9 y 12
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8, 9 y 16
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8, 9 y 16
102-18	Estructura de gobernanza	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile, Proceso de Inducción de Directores y Funcionamiento del Directorio	74	8, 9 y 16
102-18	Estructura de gobernanza	GOBIERNO CORPORATIVO	Proceso de Inducción de Directores y Funcionamiento del Directorio, Administración	76	8, 9 y 16
102-19	Delegación de autoridad	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Cristalchile Sustentable	19	
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile	74	8, 9 y 12

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile	74	8, 9 y 16
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile	74	8, 9 y 16
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile	74	8, 9 y 16
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	GOBIERNO CORPORATIVO	Proceso de Inducción de Directores y Funcionamiento del Directorio	76	8, 9 y 16
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión de Riesgos	80	8, 9 y 12
102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión de Riesgos	80	8, 9 y 16
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad		Acerca de este Reporte	9	8, 9 y 12
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	GOBIERNO CORPORATIVO	Proceso de Inducción de Directores y Funcionamiento del Directorio	76	8, 9 y 16
102-33	Comunicación de preocupaciones críticas	GOBIERNO CORPORATIVO	Proceso de Inducción de Directores y Funcionamiento del Directorio	76	8, 9 y 16
102-35	Políticas de remuneración	GOBIERNO CORPORATIVO	Directorio Cristalerías de Chile	74	8, 9 y 16
102-40	Lista de grupos de interés	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Nuestros grupos de interés	21	8, 9 y 11
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	NUESTRAS PERSONAS	Relaciones laborales	53	8 y 10
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Compromisos y relacionamiento con los grupos de interés	23	8, 9 y 11
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Compromisos y relacionamiento con los grupos de interés	23	8, 9 y 11
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Compromisos y relacionamiento con los grupos de interés	23	8, 9 y 11
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	NUESTROS PRODUCTOS: ENVASES QUE CUIDAN LA VIDA	Satisfacción de Clientes	32	9 y 12
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Quiénes somos	13	
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema		DEFINICIÓN DEL CONTENIDO	10	8, 9 y 12
102-47	Lista de temas materiales		Temas Materiales	10	8, 9 y 12

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
102-50	Periodo objeto del informe		Acerca de este Reporte	9	
102-51	Fecha del último informe		Acerca de este Reporte	9	
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe		Solapa	Contratapa o solapa	
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI		Acerca de este Reporte	9	
102-56	Verificación externa		Verificación externa	9	
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura		DEFINICIÓN DEL CONTENIDO	9	8, 9 y 12 
103-2	El enfoque de gestión y sus componente	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	66	8 y 11 
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión de Riesgos	80	8 y 9 
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	CADENA DE ABASTECIMIENTO	Gestión y desarrollo de proveedores	63	8, 10 y 12 
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8, 9 y 16 
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8, 9 y 16 
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8, 9 y 16 
302-3	Intensidad energética	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	7 y 12 
302-4	Reducción del consumo energético	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	7 y 12 
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	6 y 12 
305-2	Emissiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Cambio climático	35	12 y 13 
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Cambio climático	35	12 y 13 
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Cambio climático	35	12 y 13 
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Cambio climático	35	12 y 13 
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	35	6 y 12 

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Inversiones Ambientales	40	8, 9 y 12 
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	NUESTRAS PERSONAS	Nuestra dotación	31	8 y 10 
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	NUESTRAS PERSONAS	Salud y Seguridad Ocupacional	45	8 y 3 
403-3	Servicios de salud en el trabajo	NUESTRAS PERSONAS	Calidad de vida	45	8 y 3 
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	NUESTRAS PERSONAS	Desarrollo profesional y capacitación	37	8 y 10 
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	NUESTRAS PERSONAS	Evaluación de Desempeño	37	8 y 10 
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	NUESTRAS PERSONAS	Nuestra dotación	43	8, 10 y 5 
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	NUESTRAS PERSONAS	Igualdad de género	54	8 y 5 
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	GOBIERNO CORPORATIVO	Ética y Transparencia en Cristalerías de Chile	78	8 y 10

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	PERFIL CRISTALERIAS DE CHILE	Nuestro desempeño económico	18	8, 9 y 16 
401-2	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	NUESTRAS PERSONAS	Sistema de remuneraciones	47	8, 10 y 5 
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	NUESTRAS PERSONAS		47	8, 10 y 5 
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	CADENA DE ABASTECIMIENTO	Materias Primas del Vidrio	61	9 y 12 
301-2	Insumos reciclados	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	12 y 15 
302-1	Consumo energético dentro de la organización	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	7 y 12 
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Cambio climático	35	12 y 13 
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Emisiones: ruido y material particulado	35	11 y 12 
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	NUESTRO COMPROMISO AMBIENTAL	Uso eficiente de recursos	36	12 y 15 
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	CADENA DE ABASTECIMIENTO	Evaluación de proveedores	64	8, 9 y 12 
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	CADENA DE ABASTECIMIENTO	Evaluación de proveedores	64	8, 10 y 12 
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	NUESTRAS PERSONAS	Calidad de vida	51	8 y 10 
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	NUESTRAS PERSONAS	Salud y Seguridad Ocupacional	55	8 y 3 
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	NUESTRAS PERSONAS	Desarrollo profesional y capacitación	47	8 y 10 
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	NUESTRAS PERSONAS	Igualdad de género	54	8 y 5 

INDICADOR	NOMBRE	CAPÍTULO DEL REPORTE	SECCIONES DEL REPORTE	PÁGINA	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	RELACIONES CON LA COMUNIDAD	66	8, 10 y 11 
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	NUESTROS PRODUCTOS: ENVASES QUE CUIDAN LA VIDA	Compromiso con la calidad	32	3, 8 y 12 
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	GOBIERNO CORPORATIVO	Cumplimiento normativo	82	8, 9 y 3 